

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS

KABUPATEN WONOSOBO

2024



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN WONOSOBO**

Katalog: 1399013.3307

ANALISIS HASIL
SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS
KABUPATEN WONOSOBO
2024

<https://wonosobokab.bps.go.id>



BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN WONOSOBO

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Wonosobo 2024

Katalog : 1399013.3307

Nomor Publikasi : 33070.24046

Ukuran Buku : 18,2 cm x 25,7 cm

Jumlah Halaman : xiv + 102 halaman

Penyusun Naskah:

BPS Kabupaten Wonosobo

Penyunting:

BPS Kabupaten Wonosobo

Pembuat Kover:

BPS Kabupaten Wonosobo

Penerbit:

© BPS Kabupaten Wonosobo

Sumber Ilustrasi:

BPS Kabupaten Wonosobo

Dilarang mereproduksi dan/atau menggandakan sebagian atau seluruh isi buku ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari Badan Pusat Statistik Kabupaten Wonosobo.

TIM PENYUSUN
Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS
Kabupaten Wonosobo 2024

Pengarah
Mustaqim

Penanggung Jawab
Mustaqim

Penyunting
Agung Bintoro Aji

Penulis Naskah
Agung Bintoro Aji • Anggit Mustika Rani

Pengolah Data
Galih Setyo Utomo

Penata Letak dan Infografis
Agung Bintoro Aji

KATA PENGANTAR

Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana pelayanan publik. Salah satu bentuk evaluasi ini diwujudkan melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

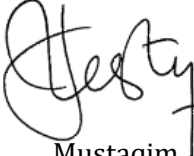
Badan Pusat Statistik (BPS), sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS telah menyelenggarakan SKM secara rutin setiap tahun yang diintegrasikan ke dalam Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data dan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan BPS.

Laporan hasil pelaksanaan SKD 2024 disajikan dalam bentuk publikasi yang berjudul "Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Wonosobo 2024". Publikasi ini berisikan gambaran mengenai kebutuhan data konsumen dan persepsi konsumen terhadap kinerja pelayanan PST BPS serta persepsi konsumen terhadap kualitas data BPS. Indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini mencakup Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

Publikasi ini terwujud berkat kerja sama yang baik antar unit kerja terkait. Kami berharap publikasi ini dapat bermanfaat untuk memperbaiki kualitas data dan kinerja pelayanan BPS. Saran dan masukan yang membangun sangat kami harapkan untuk perbaikan ke depan.

Terima kasih dan selamat membaca.

Wonosobo, Desember 2024
Kepala BPS Kabupaten Wonosobo



Mustaqim

DAFTAR ISI
Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS
Kabupaten Wonosobo 2024

KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Tujuan dan Manfaat	4
1.3 Landasan Teori	5
1.4 Metodologi	9
1.5 Sistematika Penulisan	18
Bab 2 Segmentasi Konsumen	19
2.1 Realisasi Pengumpulan Data	21
2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD	22
2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	26
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan	27
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS	28
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	31
3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS	33
3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data	34
3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana	35
3.4 Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS	36
3.5 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS	38
3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	42
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi	43
4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS	45
4.2 Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS	46
4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS	47

Bab 5 Analisis Kebutuhan Data	49
5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data.....	51
5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data.....	52
5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data.....	53
5.4 Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh.....	54
5.5 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh.....	56
5.6 Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	56
5.7 Analisis Kepuasan Kualitas Data.....	57
Bab 6 Penutup	59
6.1 Kesimpulan	61
6.2 Saran	63
Daftar Pustaka	65
Lampiran	67

<https://wonosobokab.bps.go.id>

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Nilai Kinerja Unit Pelayanan	16
Tabel 3.1.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonosobo	38
Tabel 3.2.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonosobo.	39
Tabel 4.1.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Wonosobo.	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Diagram Cartesius <i>Importance and Performance Analysis</i>	13
Gambar 2.1.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo Menurut Jenis Kelamin	23
Gambar 2.2.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	24
Gambar 2.3.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo Menurut Pekerjaan Utama	25
Gambar 2.4.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo Menurut Instansi/Institusi	26
Gambar 2.5.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	27
Gambar 2.6.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo Menurut Jenis Layanan	28
Gambar 2.7.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo Menurut Fasilitas Utama Untuk Mendapatkan Layanan BPS	29
Gambar 3.1.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonosobo	33
Gambar 3.2.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo Terhadap Pelayanan PST menurut Atribut Pelayanan	34
Gambar 3.3.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo Terhadap Akses Data BPS	35
Gambar 3.4.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo Terhadap Sarana dan Prasarana PST	36

Gambar 3.5.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonosobo	37
Gambar 3.6.	<i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonosobo	40
Gambar 3.7.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Wonosobo Tahun 2020 – 2024	42
Gambar 4.1.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS kabupaten Wonosobo terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut Anti Korupsi	46
Gambar 4.2.	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) BPS di PST BPS Kabupaten Wonosobo	48
Gambar 5.1.	Persentase Pencarian Data Menurut Level Data di PST BPS Kabupaten Wonosobo	52
Gambar 5.2.	Persentase Pencarian Data Menurut Periode Data di PST BPS Kabupaten Wonosobo	53
Gambar 5.3.	Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Perolehan Data di PST BPS Kabupaten Wonosobo	54
Gambar 5.4.	Persentase Pencarian Data Menurut Jenis Perolehan Data di PST BPS Kabupaten Wonosobo	55
Gambar 5.5.	Persentase Pencarian Data Menurut Sumber Data di PST BPS Kabupaten Wonosobo	56
Gambar 5.6.	Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi Pembangunan di PST BPS Kabupaten Wonosobo	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data	71
Lampiran 2	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin	73
Lampiran 3	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama	75
Lampiran 4	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan	77
Lampiran 5	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan	79
Lampiran 6	Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan menurut Wilayah PST	81
Lampiran 7	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data	83
Lampiran 8	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST	85
Lampiran 9	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST	87
Lampiran 10	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST	89
Lampiran 11	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST	91
Lampiran 12	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST	93
Lampiran 13	Kuesioner VKD24	95
Lampiran 14	Surat Rekomendasi	100
Lampiran 15	Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKD	102

BAB 1

PENDAHULUAN

SURVEI KEBUTUHAN DATA

Survei untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik



LOKUS DAN WAKTU

PST BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia



1 Maret - 30 Desember 2024

RESPONDEN

Konsumen yang pernah menerima layanan dari unit PST BPS Kabupaten Wonosobo sejak:

1 Januari 2024 - akhir periode pencacahan

ANALISIS

- Analisis deskriptif
- Analisis tabulasi silang
(*crossstab analysis*)
- Analisis kesenjangan
(*gap analysis*)
- Analisis kuadran
(*importance and performance analysis*)

diperkaya dengan:

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

INSTRUMEN

Kuesioner VKD24

Hardcopy

Pencacahan manual dengan *print out* kuesioner

Softcopy

Pencacahan elektronik menggunakan sistem *online email, online link, dan online PST*



Bab 1

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta perubahan dalam berbagai bidang kehidupan sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berkenaan dengan hal tersebut diperlukan pemantauan pelayanan publik secara berkesinambungan sehingga pelayanan yang diperoleh masyarakat sesuai dengan standar pelayanan serta harapan dan kebutuhan masyarakat.

BPS merupakan instansi penyelenggara pelayanan publik yang memberikan pelayanan melalui penyediaan data dan informasi statistik. Tugas dan tanggung jawab di bidang statistik tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. Pelaksanaan penyebaran data dan informasi statistik dilakukan dengan menyediakan unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS baik tingkat pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota di seluruh Indonesia.

Monitoring dan evaluasi pelayanan yang diselenggarakan BPS melalui PST perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu upaya yang dilakukan BPS adalah menyelenggarakan Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini dilaksanakan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. SKD pertama kali dilaksanakan Tahun 2005 di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS pusat

dan lima BPS provinsi sebagai uji coba (*pilot project*). Tahun 2009 – 2010, SKD dilaksanakan di BPS pusat dan sebelas BPS provinsi. Tahun 2011 – 2013, SKD dilakukan di BPS pusat dan 33 BPS provinsi. Sejak Tahun 2014, pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS kabupaten/kota.

Dari sisi metode pengumpulan data, pada Tahun 2019 untuk pertama kalinya SKD dilaksanakan melalui *CAWI (Computer Assisted Web Interviewing)*. Dengan metode *CAWI*, responden melakukan perekaman tanggapan/respons secara mandiri melalui aplikasi yang berbasis website. Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, sejak tahun 2019 pengumpulan data SKD dilaksanakan dengan metode *CAWI (Computer Aided Web Interviewing)*. Berkaitan dengan kondisi pandemi yang masih terjadi, maka pengumpulan data survei dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan metode *online* sehingga adaptasi dan perubahan pelaksanaan survei senantiasa dilakukan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Tujuan pelaksanaan SKD 2024 secara umum adalah mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta melakukan identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD 2024 digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan pelayanan serta kualitas data dan informasi statistik.

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2024 sebagai berikut:

1. mengetahui jenis data yang dibutuhkan konsumen;
2. mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan pelayanan BPS;
3. memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan di unit PST pada masing-masing satuan kerja BPS seluruh Indonesia;
4. mengetahui pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS; dan
5. mengetahui nilai persepsi anti korupsi terhadap pelayanan BPS.

1.3 Landasan Teori

1.3.1 Konsep dan Definisi

Berikut ini adalah beberapa konsep definisi yang disebut beberapa kali dalam publikasi ini, diantaranya:

- 1) BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- 2) BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- 3) BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- 4) BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- 5) Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2024 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2024 sampai periode pelaksanaan pencacahan.
- 6) Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- 7) Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- 8) Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- 9) Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- 10) Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- 11) Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- 12) Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.

13) Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.

1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu

Badan Pusat Statistik merupakan lembaga yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan statistik dasar serta menjadi rujukan informasi bagi statistik secara keseluruhan. Berdasarkan Undang-Undang No 16 Tahun 1997 tentang Statistik, hasil kegiatan sensus dan survei yang telah dilaksanakan harus disampaikan kepada masyarakat. Penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi perhatian utama pihak luar, baik oleh instansi pemerintah, swasta, maupun masyarakat umum. Oleh sebab itu, penyajian dan penyebarluasan data perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan informasi serta kondisi yang terkini.

Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) merupakan pelayanan publik BPS yang didasarkan pada efisiensi dan efektifitas pelayanan dengan memadukan berbagai unit yang tersebar namun berhubungan satu dengan yang lain. Ragam layanan yang tersedia dalam PST adalah layanan perpustakaan, konsultasi data, rekomendasi kegiatan statistik, dan penjualan publikasi/data mikro/peta wilayah kerja statistik.

PST merupakan pintu gerbang penyebarluasan data BPS. Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau disebut sebagai *one gate service*. Keberadaan unit PST diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Sistem layanan PST terbagi menjadi 2 (dua) yaitu konsumen datang langsung ke PST dan konsumen secara *online* dalam memperoleh pelayanan. Pelayanan tanpa tatap muka atau *online* tersebut antara lain dapat diakses baik melalui *website* BPS, melalui pst.bps.go.id, aplikasi AllStat BPS (berbasis android dan iOS), telepon, faksimili, *email*, maupun surat.

Dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 78 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik, cakupan layanan PST meliputi:

- 1) Pelayanan Perpustakaan;
- 2) Pelayanan Konsultasi Statistik melalui media datang langsung;
- 3) Pelayanan Konsultasi Statistik melalui media online;
- 4) Pelayanan Penjualan Publikasi melalui media datang langsung;
- 5) Pelayanan Penjualan Publikasi melalui media online;
- 6) Pelayanan Penjualan Data Mikro dan Peta Digital Wilayah Kerja Statistik melalui media datang langsung;
- 7) Pelayanan Penjualan Data Mikro dan Peta Digital Wilayah Kerja Statistik melalui media online; dan
- 8) Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

BPS senantiasa berupaya menyediakan informasi publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana. Di antaranya adalah BPS melakukan penyediaan data yang mudah diperoleh melalui *website* BPS atau <https://wonosobokab.bps.go.id>.

Direktorat Diseminasi Statistik selaku unit yang diberikan tugas untuk mengelola PST di BPS Pusat senantiasa melakukan pembinaan pengembangan secara berkesinambungan. Pembinaan yang dilakukan misalnya terkait dengan pengembangan sumber daya manusia, pengembangan sarana dan prasarana, sampai dengan pengembangan aplikasi PST. Kiat-kiat tersebut diharapkan mampu meningkatkan pelayanan data dan informasi statistik pada unit PST.

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST BPS Pusat, meliputi: (1) Informasi pelayanan, (2) Maklumat pelayanan, (3) *Wifi*, (4) Petugas pelayanan, (5) Ruang pelayanan, (6) Komputer, dan (7) Sarana Pengaduan. Kesemua komponen sarana dan prasarana tersebut dapat dipenuhi oleh PST di BPS Pusat, yang mengindikasikan terpenuhinya sarana dan prasarana yang baik dalam pelayanan. Selain tersedianya sarana prasarana tersebut, PST BPS pusat melakukan adaptasi dengan kondisi baru di masa pandemi dengan melakukan

pengembangan pelayanan *online*. Melalui pemanfaatan teknologi dan informasi serta sarana pendukung yang memadai, pelayanan PST BPS Pusat tetap dapat terus berjalan meskipun tanpa tatap muka langsung.

1.3.3 Kepuasan Layanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, unsur dalam menilai kepuasan meliputi hal-hal berikut.

1) Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan.

4) Biaya/Tarif

Biaya atau tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Rincian biaya dapat diganti dalam bentuk pertanyaan yang lain jika dalam peraturannya biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen).

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman. Unsur ini dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain jika jenis layanan yang akan dilakukan penilaian berbasis *website*.

7) Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Unsur perilaku dapat disesuaikan menjadi bentuk pertanyaan lain jika jenis layanan yang disurvei berbasis *website*.

8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9) Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

1.4 Metodologi

Metodologi yang akan dijabarkan dalam penjelasan berikut dibedakan menjadi tiga bagian, yaitu metode *sampling*, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

1.4.1 Metode *Sampling*

SKD 2024 dilaksanakan dengan metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2024 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS pada periode 1 Januari 2024 sampai dengan waktu pencacahan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik pengambilan sampel dari populasi yang

mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data di masing-masing wilayah PST BPS menggunakan dua moda yaitu PAPI (*Pencil and Paper Interview*) dan CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*). Pengumpulan data dengan moda PAPI dilakukan secara kombinasi antara wawancara dan swacacah. Responden diwawancarai langsung oleh petugas, selanjutnya mengisi kuesioner secara mandiri melalui media kertas. Penggunaan moda ini diutamakan untuk wilayah yang terkendala sinyal, jaringan, maupun operasional di lapangan. Sedangkan pengumpulan data dengan moda CAWI, responden mengisi kuesioner secara mandiri melalui aplikasi berbasis web.

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut.

1) Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:

- Pengumpulan data menggunakan moda PAPI untuk responden yang datang langsung ke PST. Petugas mewawancarai responden pada pertanyaan Blok I dan Blok III kolom 1-10. Selanjutnya responden mengisi secara mandiri untuk pertanyaan yang terkait dengan persepsi kepuasan layanan dan kualitas data.
- Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda CAWI.

2) Di PST BPS Pusat:

- Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda CAWI.

1.4.3 Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2024 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain:

analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

1) Analisis Tabulasi Silang

Analisis tabulasi silang adalah analisis yang menggunakan tabel untuk menggambarkan hubungan antara dua atau lebih variabel. Perbedaan dan persamaan antara dua atau lebih variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Dalam analisisnya tabulasi silang akan memudahkan dalam memahami antara lain profil konsumen, kebutuhan dan ketersediaan data, maupun masalah lain.

2) Analisis Kesenjangan

Analisis kesenjangan atau *gap analysis* adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara harapan (tingkat kepentingan) terhadap kinerja (tingkat kepuasan) dari pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Pada analisis kesenjangan harapan konsumen akan dibandingkan dengan kinerja pelayanan yang diberikan (*delivered*) oleh unit pelayanan. Nilai kesenjangan atau *gap* diperoleh dari selisih antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna layanan pada setiap rincian pelayanan. Nilai kesenjangan dapat bernilai positif maupun negatif. *Gap* positif akan diperoleh jika tingkat kepuasan lebih besar dari tingkat kepentingan. Semakin besar nilai *gap* maka konsumen semakin puas. Sedangkan nilai *gap* negatif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih kecil dibanding tingkat kepentingan. Semakin kecil nilai *gap* negatif konsumen semakin tidak puas.

3) Importance and Performance Analysis (IPA)

Metode IPA dikenal pula dengan istilah analisis kuadran (*quadrant analysis*). Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). Tujuan metode ini adalah untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Brandt, 2000 dan Latu, 2000). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang sangat mempengaruhi kepuasan dan peningkatan pelayanan (*improvement*). IPA telah diterima secara umum dan digunakan pada

berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

Dalam IPA terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu sebagai berikut.

i) Tingkat Kesesuaian

Penghitungan tingkat kesesuaian digunakan untuk mengetahui seberapa besar konsumen merasa puas terhadap kinerja pelayanan. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan.

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

$$TK = \frac{\bar{x}}{\bar{y}} \times 100\%$$

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan,

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan.

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

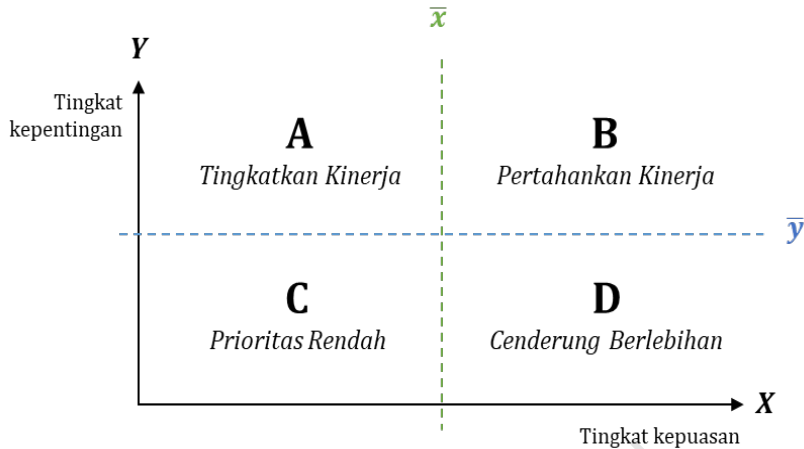
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen.

ii) Diagram cartesius

Diagram cartesius merupakan analisis yang digunakan untuk menggambarkan hubungan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*). Pada Gambar 1.1, diagram cartesius dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (\bar{x}, \bar{y}) dengan \bar{x} adalah rata-rata tingkat kepuasan dan \bar{y} adalah rata-rata tingkat kepentingan.



Gambar 1.1. Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis*

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda.

- Kuadran A (*high importance and low performance*)

Kuadran A terletak di sebelah kiri atas atau kuadran “Tingkatkan Kinerja” yang mempunyai arti prioritas utama dari unit pelayanan ini adalah peningkatan kinerja (performance improvement). Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja atribut pelayanan tersebut lebih rendah dari harapan pengguna layanan terhadap atribut pelayanan tersebut. Atribut pelayanan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/pengguna layanan. Cara yang dapat dilakukan adalah perbaikan secara terus menerus terhadap kinerja, sehingga performance dari atribut pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

- Kuadran B (*high importance and high performance*)

Kuadran B atau Kuadran “Pertahankan Kinerja” terletak di sebelah kanan atas, yang memiliki arti bahwa kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna

layanan dan kinerja atribut pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.

- Kuadran C (*low importance and low performance*)

Kuadran C terletak di sebelah kiri bawah atau disebut sebagai Kuadran “Prioritas Rendah”. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut tidak terlalu istimewa.

Peningkatan kinerja atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan sangat kecil.

- Kuadran D

Kuadran “cenderung berlebihan” terletak di sebelah kanan bawah mempunyai arti kinerja yang berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya.

4) Persentase Konsumen yang Puas

Salah satu penyajian indikator kepuasan konsumen pada analisis hasil SKD 2024 adalah persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan aspek kualitas data BPS. Dari sisi pelayanan PST, indikator ini dihitung dari Blok 2 VKD24, yang mencakup persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS, akses data BPS, sarana dan prasarana PST BPS dan aspek kualitas data.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2024 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66. Hal ini didasarkan pada pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

unit penyelenggara pelayanan publik, dimana dalam skala 10, jika nilai kepuasan diatas 7,66 maka termasuk kategori kinerja yang baik (Tabel 1.1).

5) Indeks Kepuasan Konsumen

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS. Dengan demikian, IKK yang dihitung dalam SKD 2024 yaitu IKK terhadap pelayanan PST BPS.

IKK terhadap pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD24. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut sebagai berikut:

i) Menghitung Penimbang

Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan.

Rumus penimbang:

$$w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{12} \bar{y}_i}$$

dengan:

w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i,

$$\sum_{i=1}^{12} w_i = 1$$

\bar{y}_i = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i

$i = 1, 2, \dots, 12$

ii) Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')

IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 12 atribut pelayanan.

Rumus IKK':

$$IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{12} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{12} w_i} = \sum_{i=1}^{12} w_i \bar{x}_i$$

dengan \bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i

iii) Menghitung IKK

Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:

$$IKK = \frac{IKK'}{\text{Skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$$

Nilai IKK berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dikategorikan menjadi 4 kategori sebagaimana dalam Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan

Nilai (1)	Kinerja Unit Pelayanan (2)
25,00 - 64,99	Tidak baik
65,00 - 76,60	Kurang baik
7,61 - 88,30	Baik
88,31 - 100,0	Sangat Baik

Sumber: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

6) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor

tingkat kepuasan berdasarkan 5 (lima) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD2024.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

i) Menghitung penimbang

Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut anti korupsi dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut anti korupsi.

Rumus penimbang:

$$w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^5 \bar{y}_i} \times 100\%$$

dengan:

$$w_i = \text{penimbang atribut pelayanan ke-}i, \sum_{i=1}^5 w_i = 1$$

\bar{y}_i = rata-rata tingkat kepentingan atribut anti korupsi ke- i

$$i = 1,2,3,4,5$$

ii) Menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan (IPAK')

IPAK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 5 (lima) atribut anti korupsi.

Rumus IPAK' :

$$IPAK' = \frac{\sum_{i=1}^5 w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^5 w_i} = \sum_{i=1}^5 w_i \bar{x}_i$$

dengan:

\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut anti korupsi ke- i .

iii) Menghitung IPAK

Penghitungan IPAK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi. IPAK merupakan hasil konversi nilai IPAK' menggunakan rumus berikut:

$$IPAK = \frac{IPAK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IPAK'}{10} \times 100$$

Nilai IPAK semakin mendekati 100 menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi semakin diterapkan dengan sangat baik pada PST BPS.

1.5 Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

- **Bab 1 Pendahuluan**, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 2024
- **Bab 2 Segmentasi Konsumen**, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Pusat yang menjadi responden SKD 2024 berdasarkan Blok I VKD24
- **Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD24
- **Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi**, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD24
- **Bab 5 Analisis Kebutuhan Data**, berisi analisis mengenai data di PST BPS Pusat yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD24.
- **Bab 6 Penutup**, berisi kesimpulan hasil SKD 2024 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2024 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Pusat.

BAB 2

SEGMENTASI KONSUMEN

Pengunjung PST BPS Kabupaten Wonosobo

Didominasi oleh ...



Jenis Kelamin Perempuan
58,82%



Berprofesi ASN/TNI/Polri
67,65%

Sebagian besar menggunakan ...



Fasilitas Website BPS untuk memperoleh data
46,97%



Layanan Akses Produk Statistik pada Website
57,14%



Data untuk Kegiatan Pemerintah
73,53%



Bab 2

Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan di BPS Kabupaten Wonosobo. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

2.1 Realisasi Pengumpulan Data

Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2024. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah PST BPS Pusat yang memiliki jumlah target 150 responden.

Pelaksanaan SKD 2024 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden di PST BPS Kabupaten Wonosobo yang mengikuti survei adalah sebesar 34 responden.

Berdasarkan metode pengumpulan data, metode CAWI lebih banyak digunakan pada seluruh penyelenggara PST secara nasional. Hal ini terkait dengan kondisi adaptasi kebiasaan baru yang diantaranya termasuk pemberian pelayanan secara daring atau *online*. Secara rinci pengumpulan SKD terbagi menjadi 4 metode, yaitu:

- 1) wawancara kepada responden yang datang untuk kemudian dilakukan input oleh petugas (atau disebut manual);
- 2) responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST (atau disebut PST);

- 3) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui *email* (selanjutnya disebut *email*); dan
- 4) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang ditujukan kepada publik, baik melalui *link* yang didapatkan dari *website* maupun media lain (selanjutnya disebut *link*).

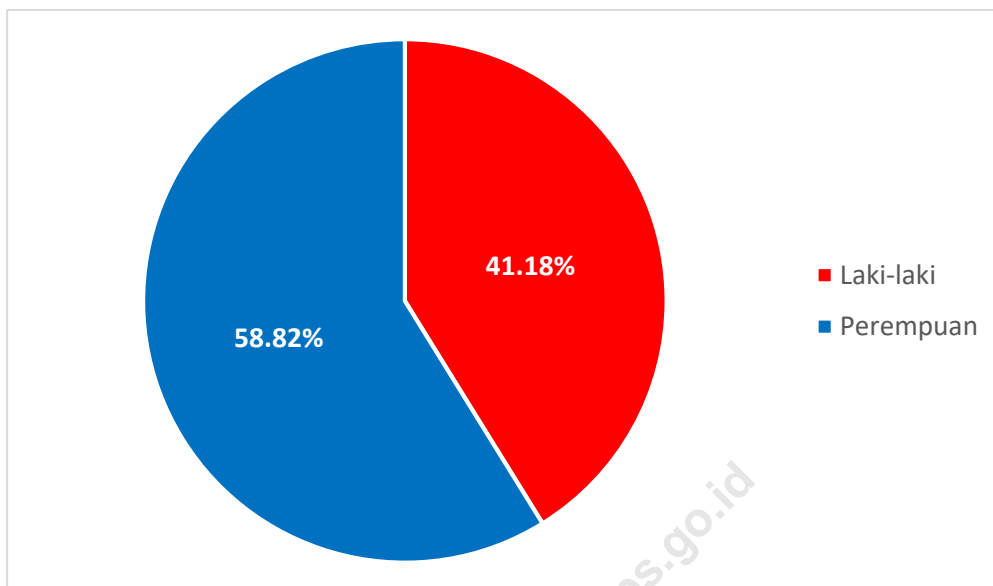
Metode pengumpulan SKD 2024 di Kabupaten Wonosobo seluruhnya dengan metode *link*. Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data melalui CAWI sudah mulai familiar digunakan mengingat tingginya persentase responden yang mengisi melalui metode ini.

2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD

Pada bagian ini, dibahas mengenai karakteristik konsumen yang menjadi responden SKD 2024. Karakteristik konsumen yang dianalisis dibagi menjadi empat, yaitu jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, dan instansi/institusi.

Jenis Kelamin

Gambar 2.1 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo menurut jenis kelamin. Pada tahun 2024 konsumen PST BPS Kabupaten Wonosobo yang mengisi SKD menurut jenis kelamin didominasi oleh konsumen perempuan sebesar 58,82 persen. Variasi jenis kelamin menjadi dinamis dan mengikuti kondisi konsumen pada periode pelaksanaan survei.

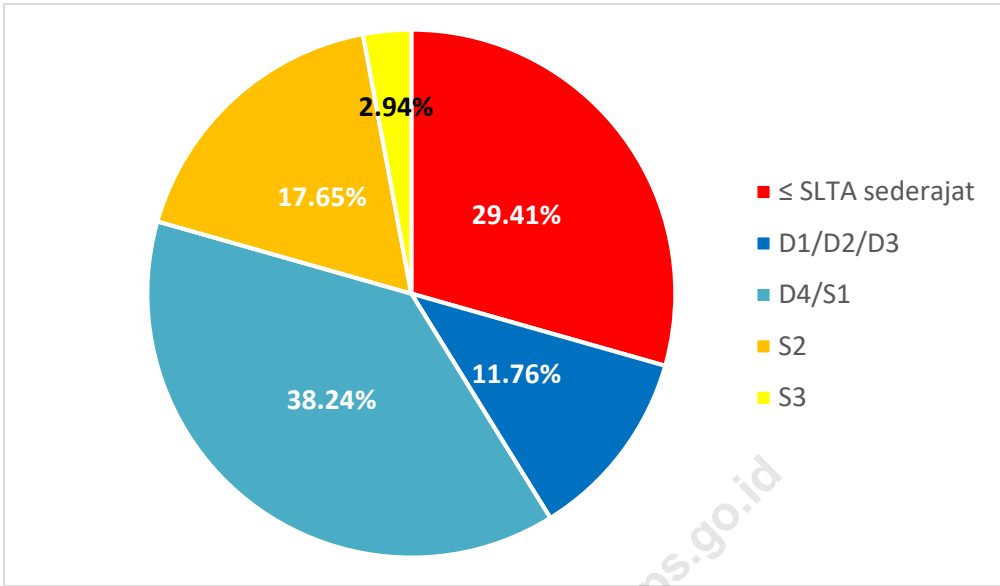


Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo Menurut Jenis Kelamin

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2024, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu \leq SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3.

Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (38,24 persen). Posisi kedua pendidikan tertinggi dari konsumen adalah kurang dari atau sama dengan SLTA/ sederajat (29,41 persen) dan diikuti dengan tingkat pendidikan S2 (17,65 persen). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 dan S3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase masing-masing sebanyak 11,76 persen dan 2,94 persen.

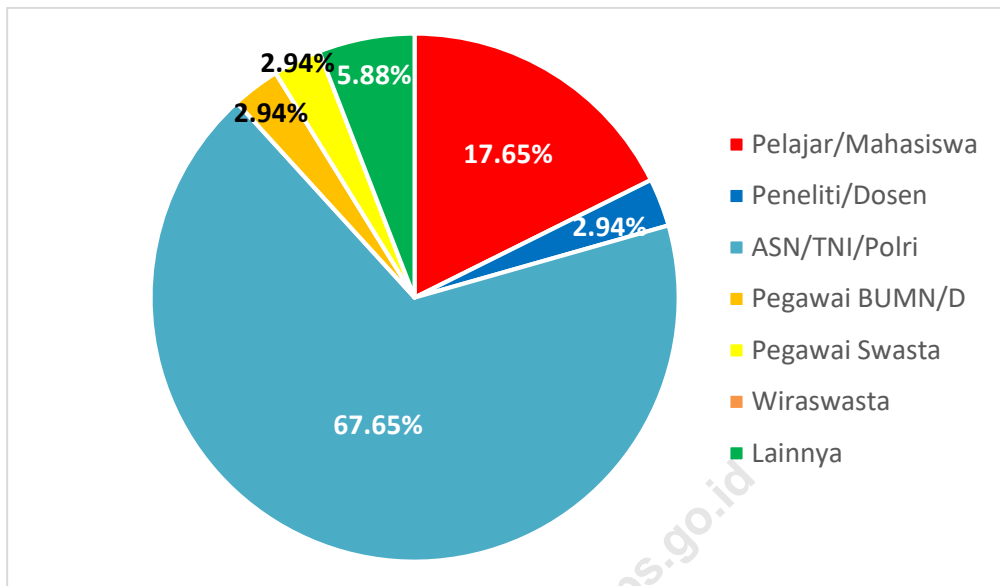


Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

Karakteristik konsumen menurut jenis pekerjaan utama pada SKD 2024 dikelompokkan menjadi tujuh yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, ASN/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2024 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan yang dimaksud adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

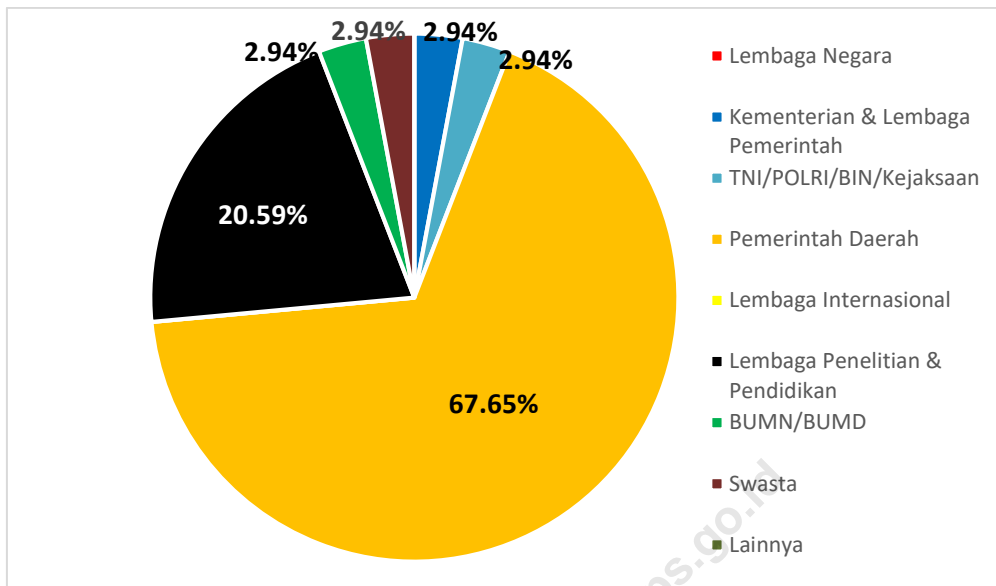
Berdasarkan Gambar 2.3, lebih dari separuh konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo adalah ASN/TNI/Polri (67,65 persen). Adapun kelompok konsumen selanjutnya didominasi oleh konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa (17,65 persen) dan diikuti oleh konsumen dengan pekerjaan utama lainnya sebesar 5,88 persen. Selain itu kelompok konsumen dengan pekerjaan utama sebagai peneliti/dosen, pegawai BUMN/D, dan pegawai swasta masing-masing sebesar 2,94 persen.



Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo Menurut Pekerjaan Utama

Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2024 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Pada Gambar 2.4, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo berasal dari Pemerintah Daerah (67,65 persen). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan pekerjaan utama konsumen yaitu ASN/TNI/Polri. Konsumen yang bekerja di Lembaga Penelitian dan Pendidikan berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 20,59 persen. Sementara itu konsumen yang bekerja di Kementerian dan Lembaga Pemerintah, TNI/Polri/BIN/Kejaksanaan, BUMN/BUMD, dan Swasta masing-masing memiliki persentase 2,94 persen.



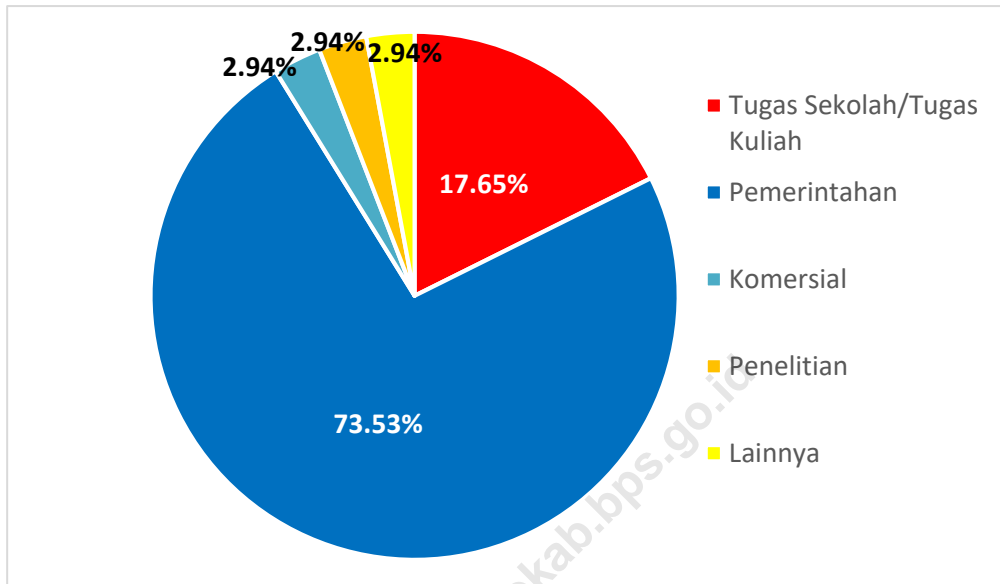
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo Menurut Instansi/Institusi

2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Wonosobo menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo. Pemanfaatan utama hasil kunjungan pada SKD 2024 dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya.

Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.5, diketahui bahwa pemanfaatan hasil kunjungan konsumen memiliki variasi yang relatif beragam, dimana kelima kategori masing-masing terwakili. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Wonosobo paling banyak dimanfaatkan untuk pemerintahan (73,53 persen). Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Wonosobo sangat dibutuhkan dalam bidang pemerintahan, salah satunya untuk mendukung suatu pengambilan keputusan untuk perencanaan maupun sebagai fakta yang disajikan dalam proses evaluasi atau kebijakan. Pemanfaatan untuk tugas sekolah/tugas kuliah menempati posisi kedua sebesar

17,65 persen. Pemanfaatan untuk komersial, penelitian, dan lainnya menempati posisi ketiga dengan nilai persentase masing-masing sebesar 2,94 persen.



Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

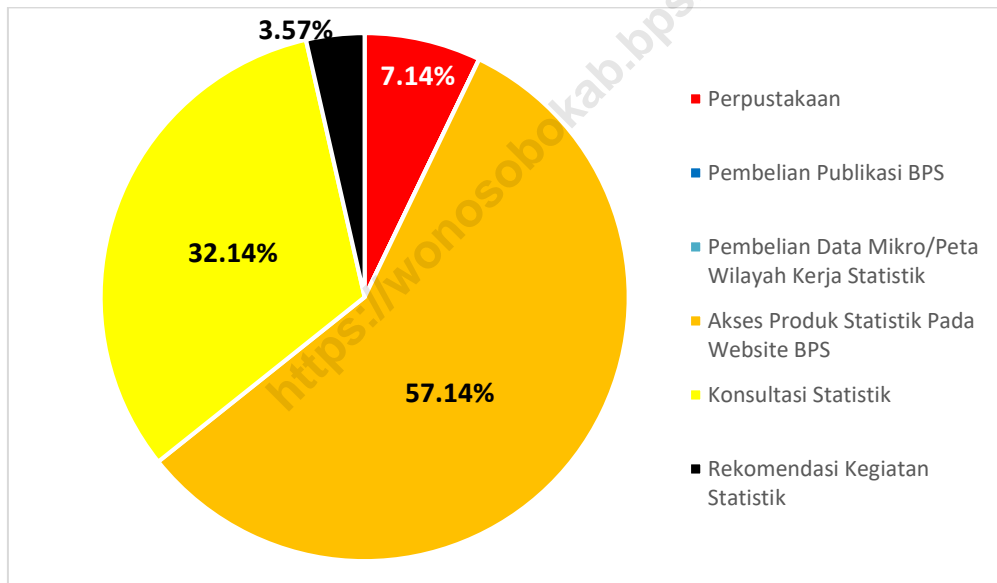
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi konsultasi statistik, perpustakaan, produk statistik berbayar, dan rekomendasi kegiatan statistik. Dalam upaya memberikan kemudahan dan keterbukaan informasi publik, BPS juga menyediakan produk statistik melalui website bps.go.id. Produk statistik dari website tersebut antara lain adalah publikasi, tabel dinamis, tabel statis, serta beberapa informasi lain yang dapat diakses secara bebas dan tanpa biaya.

Pada SKD 2024 jenis layanan yang digunakan untuk memperoleh data BPS terbagi dalam 6 kategori. Layanan tersebut diantaranya adalah perpustakaan, pembelian publikasi BPS, pembelian data mikro/peta wilayah kerja statistik, akses produk statistik pada website BPS, konsultasi statistik, serta rekomendasi

kegiatan statistik. Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Wonosobo oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.6. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah akses produk statistik melalui website yaitu sebesar 57,14 persen.

Pada posisi kedua dan ketiga secara berturut-turut adalah layanan konsultasi statistik dan perpustakaan dengan persentase masing-masing sebesar 32,14 persen dan 7,14 persen. Sementara itu, rekomendasi kegiatan statistik adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu sebesar 3,57 persen. Di PST BPS Kabupaten Wonosobo tahun 2024 tidak ada konsumen yang melakukan pembelian publikasi dan pembelian data mikro/peta wilayah kerja statistik



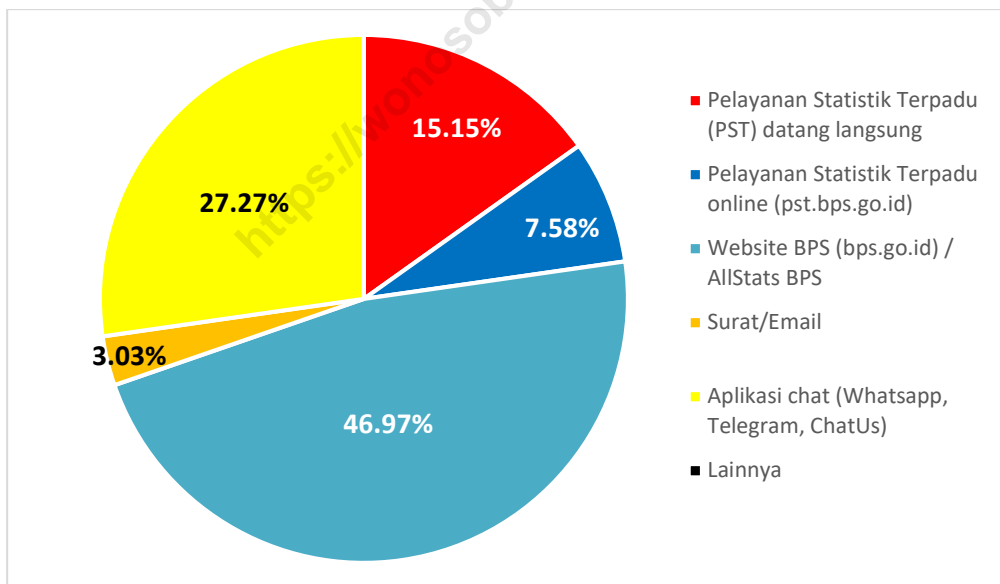
Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo Menurut Jenis Layanan

2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2024. Fasilitas tersebut meliputi datang langsung ke PST, aplikasi PST online, website BPS/

Aplikasi Allstats BPS, surat/email, aplikasi chat (Whatsapp, Telegram, ChatUs) dan lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.7, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo mendapatkan data melalui fasilitas website BPS dengan persentase sebesar 46,97 persen. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada website BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo. Mengikuti perkembangan teknologi saat ini semakin banyak konsumen yang menggunakan fasilitas aplikasi chat sebagai media permintaan data maupun konsultasi data BPS sebanyak 27,27 persen. Fasilitas utama yang diminati oleh konsumen data berikutnya adalah datang langsung ke PST BPS Kabupaten Wonosobo dengan persentase 15,15 persen. Selain itu fasilitas online lainnya juga diminati oleh konsumen data BPS yaitu konsumen yang menggunakan aplikasi PST Online dan surat/email masing-masing sebanyak 7,58 dan 3,03 persen.



Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS

BAB 3

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo



Akses Data
100,00%



Sarana dan Prasarana
98,53%



Layanan Data
99,73%

Indeks Kepuasan Konsumen

Gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonosobo

92,66

IKK
Tahun 2024





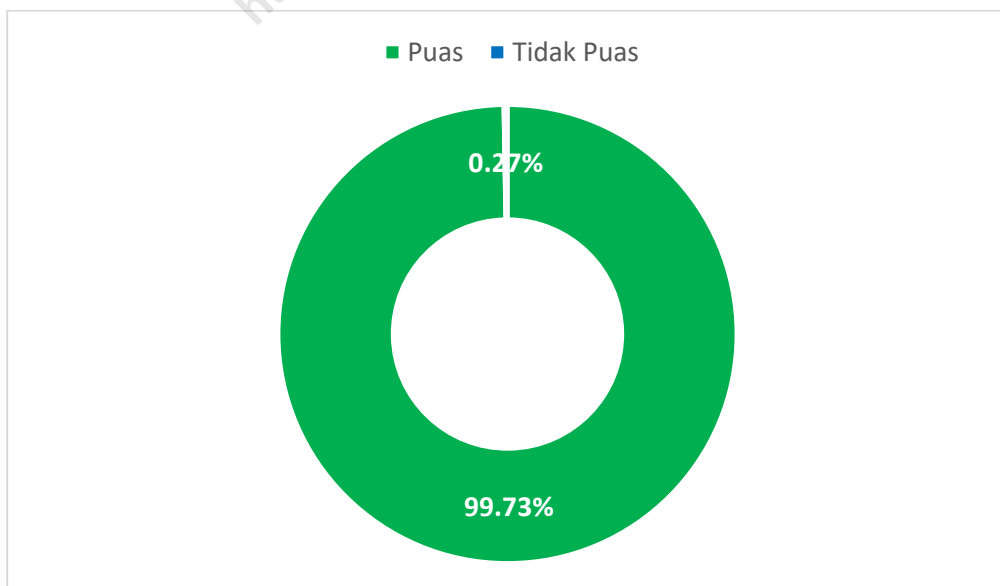
Bab 3

Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Wonosobo secara umum dan menurut atribut pelayanan. Analisis kepuasan layanan meliputi kepuasan konsumen terhadap pelayanan, akses, dan sarana prasarana, *gap analysis*, *Importance and Performance Analysis* (IPA), serta analisis Indeks Kepuasan Konsumen (IKK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

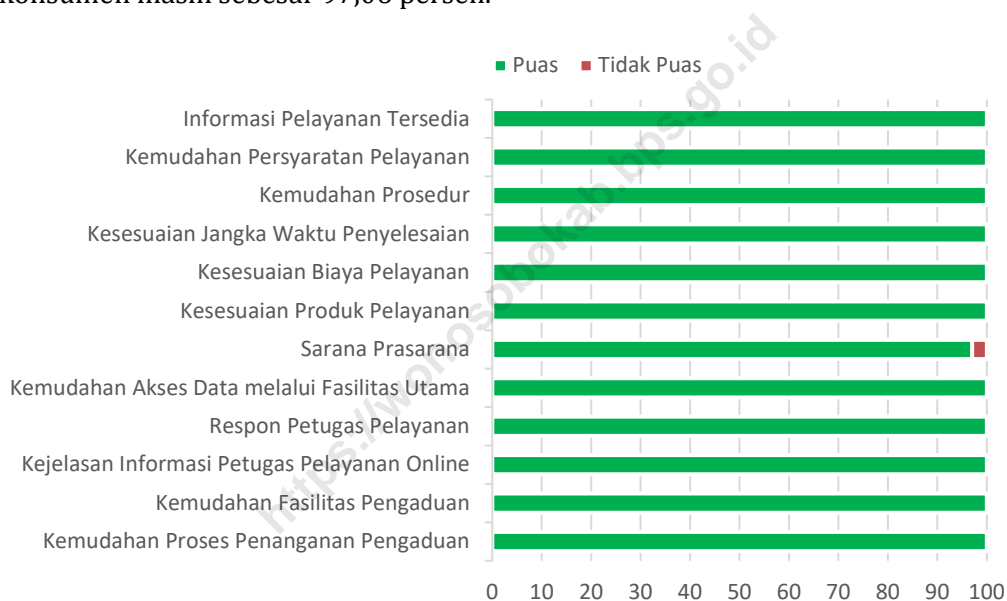
3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS

Salah satu keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, konsumen yang puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Wonosobo sebesar 99,73 persen.



Gambar 3.1. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonosobo

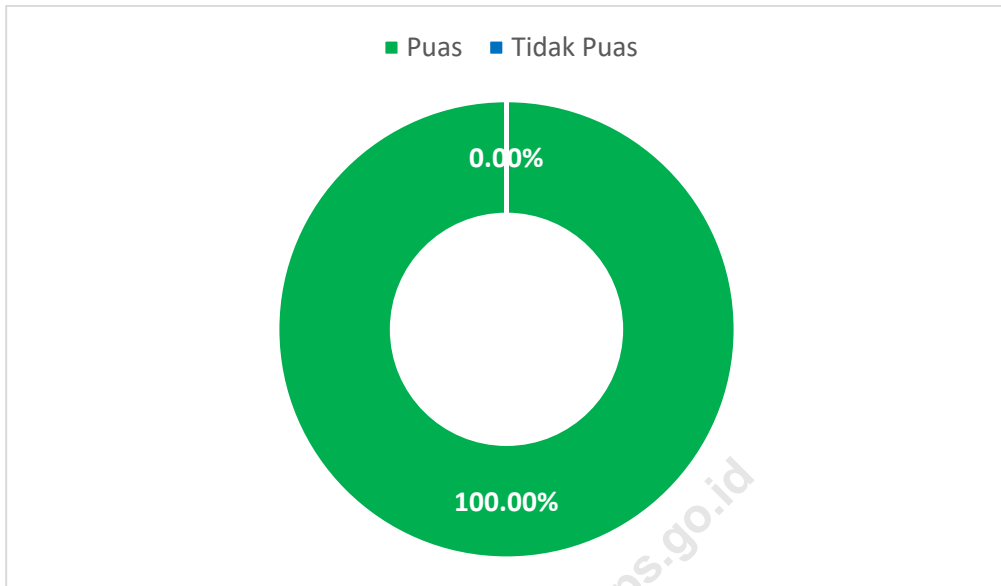
Kepuasan konsumen juga dapat dilihat berdasarkan atribut pelayanan. Berdasarkan Gambar 3.2, semua konsumen puas terhadap pelayanan, dimana dari 12 atribut pelayanan, sebanyak 11 atribut pelayanan mencapai tingkat kepuasan konsumen sebesar 100 persen. Sementara itu, atribut Sarana Prasarana perlu ditingkatkan lagi kualitasnya karena tingkat kepuasan konsumen masih sebesar 97,06 persen.



Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo terhadap Pelayanan PST menurut Atribut Pelayanan

3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data

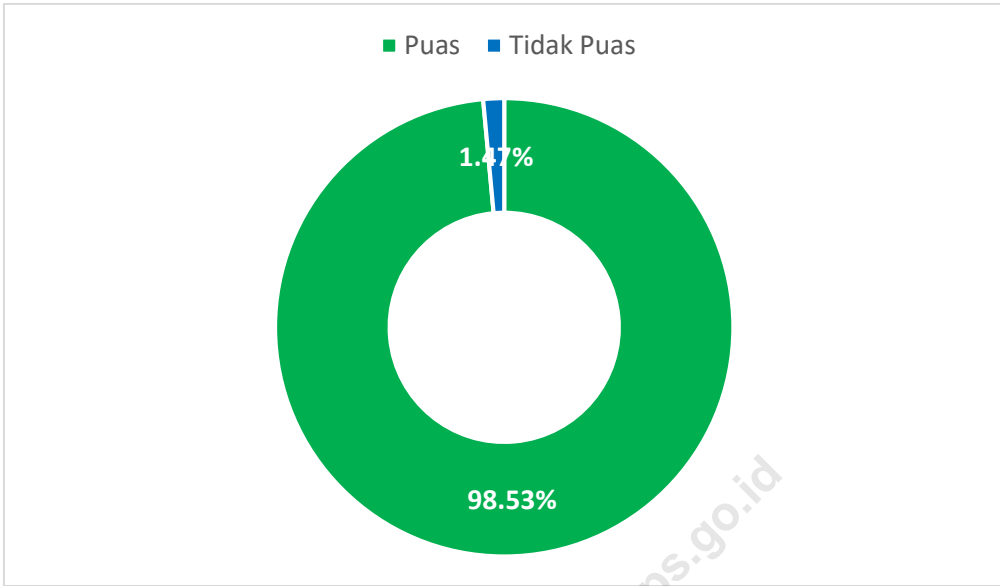
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut kemudahan memperoleh data BPS dari fasilitas utama pelayanan. Berdasarkan Gambar 3.3, konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo yang puas terhadap akses data sebesar 100 persen.



Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo terhadap Akses Data BPS

3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana PST BPS diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.4, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 98,53 persen.



Gambar 3.4. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo terhadap Sarana dan Prasarana PST

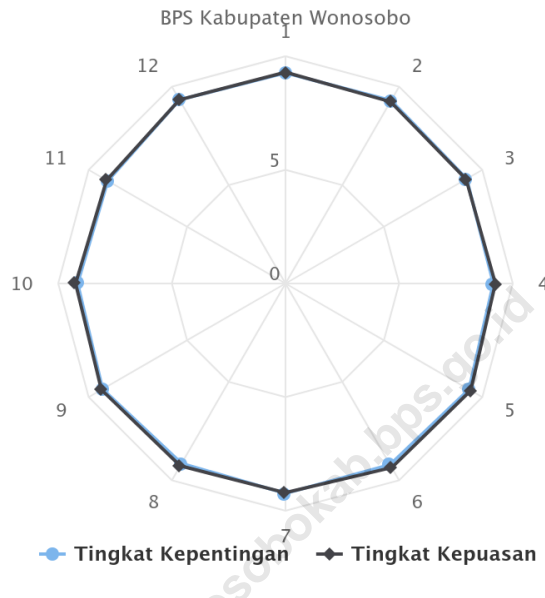
3.4 Analisis Kesenjangan (*Gap*) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS

Subbab ini menguraikan hasil analisis kesenjangan antara tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik BPS Kabupaten Wonosobo. Tingkat kepentingan konsumen penting didapatkan guna mengetahui seberapa besar harapan konsumen terhadap pelayanan BPS. Belum tentu semua konsumen merasa penting atau memiliki harapan yang tinggi terhadap suatu atribut pelayanan di PST BPS. Disamping itu, seberapa penting suatu atribut pelayanan bagi konsumen dapat memengaruhi seberapa puas konsumen memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan tersebut.

Hasil SKD 2024 menggambarkan bahwa 3 dari 12 atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonosobo memiliki nilai gap negatif yaitu antara -0,0588 sampai -0,0294, yang artinya secara rata-rata konsumen merasa bahwa kinerja pelayanan PST BPS Kabupaten Wonosobo belum sepenuhnya memenuhi harapan (kepentingan) konsumen. Hal ini memberikan rekomendasi agar

pelayanan PST BPS Kabupaten Wonosobo perlu terus dilakukan perbaikan dan peningkatan kualitas agar dapat memenuhi harapan konsumen.

Tingkat Kepuasan Berbanding Tingkat Kepentingan



Gambar 3.5. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonosobo

Berdasarkan atribut pelayanan, tingkat kesenjangan antara kepuasan dan harapan konsumen paling tinggi adalah pada atribut persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen yaitu sebesar -0,06 (Tabel 3.1). Nilai negatif menunjukkan bahwa secara rata-rata konsumen PST BPS Kabupaten Wonosobo merasa bahwa persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen belum dapat sepenuhnya memenuhi harapan konsumen. Hal ini dapat menjadi rekomendasi bagi PST BPS Kabupaten Wonosobo agar meningkatkan persyaratan pelayanan yang mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.

Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonosobo

No	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Gap
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	9,26	9,29	0,03
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen	9,29	9,24	-0,06
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan	9,21	9,18	-0,03
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan	9,15	9,24	0,09
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan	9,32	9,41	0,09
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	9,21	9,35	0,15
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9,24	9,21	-0,03
8	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan	9,15	9,26	0,12
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik	9,29	9,35	0,06
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas	9,15	9,24	0,09
11	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui	9,03	9,09	0,06
12	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	9,33	9,33	0,00

3.5 *Importance and Performance Analysis (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS*

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan menjadi salah satu kriteria dalam menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonosobo. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut

pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.

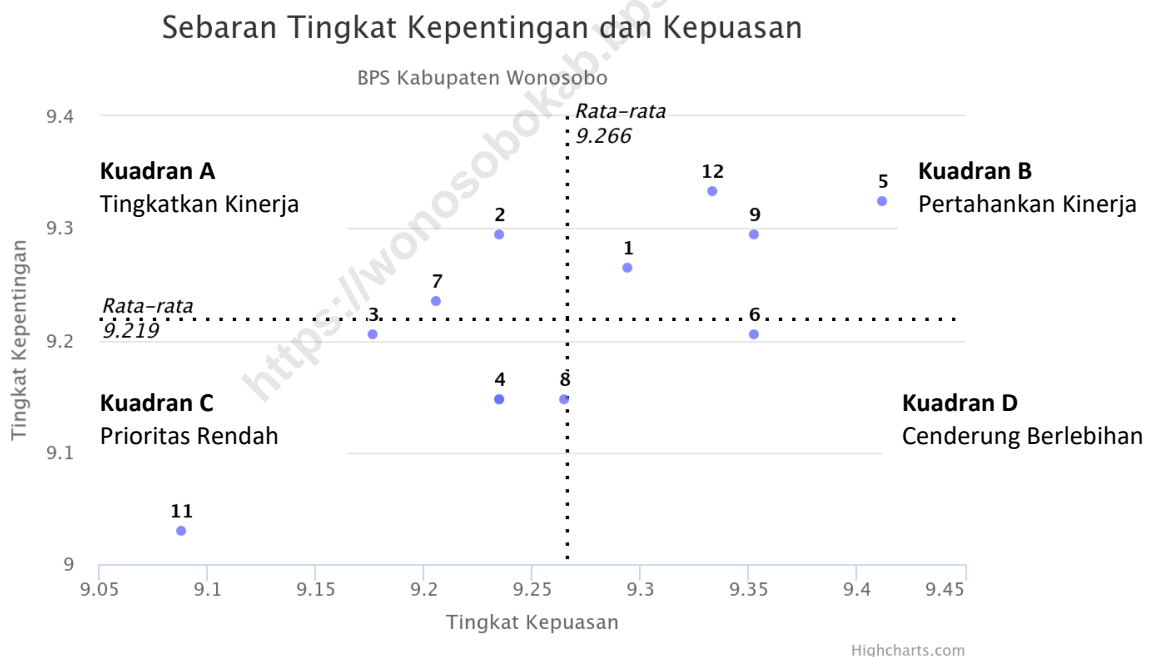
Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonosobo

No	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	9,26	9,29	100,32
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen	9,29	9,24	99,37
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan	9,21	9,18	99,68
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan	9,15	9,24	100,96
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan	9,32	9,41	100,95
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	9,21	9,35	101,60
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9,24	9,21	99,68
8	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan	9,15	9,26	101,29
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik	9,29	9,35	100,63
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas	9,15	9,24	100,96
11	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui	9,03	9,09	100,65
12	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	9,33	9,33	100,00

Tabel 3.2 menyajikan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Terdapat 8 atribut yang memiliki tingkat kesesuaian di atas 100 persen yaitu informasi pelayanan

tersedia (100,32 persen), kesesuaian jangka waktu penyelesaian (100,96 persen), kesesuaian biaya pelayanan (100,95 persen), kesesuaian produk pelayanan (101,60 persen), kemudahan akses data melalui fasilitas utama (101,29 persen), respon petugas pelayanan (100,63 persen), kejelasan informasi petugas pelayanan *online* (100,96 persen), dan kemudahan fasilitas pengaduan (100,65 persen) yang artinya tingkat kepuasan melebihi harapan konsumen.

Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian mencapai 100 persen yaitu kemudahan proses penanganan pengaduan. Sedangkan atribut yang memiliki tingkat kesesuaian masih di bawah 100 persen yaitu kemudahan persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur, dan sarana prasarana.



Keterangan

- | | |
|--|--|
| 1 Informasi Pelayanan Tersedia | 7 Sarana Prasarana |
| 2 Kemudahan Persyaratan Pelayanan | 8 Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama |
| 3 Kemudahan Prosedur | 9 Respon Petugas Pelayanan |
| 4 Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian | 10 Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i> |
| 5 Kesesuaian Biaya Pelayanan | 11 Kemudahan Fasilitas Pengaduan |
| 6 Kesesuaian Produk Pelayanan | 12 Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan |

Gambar 3.6. *Importance and Performance Analysis (IPA)* Pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonosobo

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan kinerjanya oleh PST BPS Kabupaten Wonosobo adalah Kemudahan Persyaratan Pelayanan dan Sarana Prasarana.

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kabupaten Wonosobo adalah:

1. Informasi Pelayanan Tersedia
2. Kesesuaian Biaya Pelayanan
3. Respon Petugas Pelayanan
4. Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan

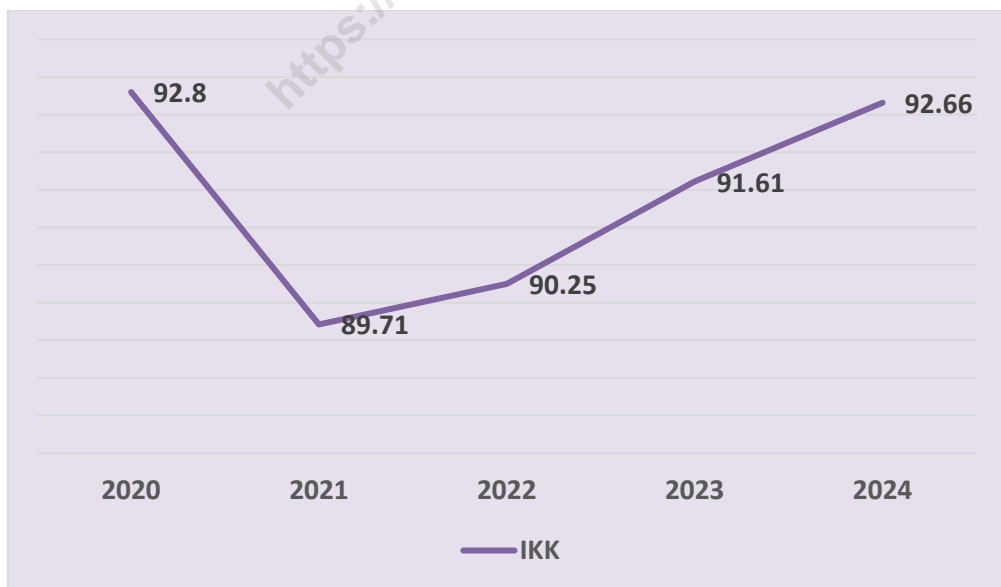
Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Kabupaten Wonosobo adalah:

1. Kemudahan Prosedur
2. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
3. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
4. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan *Online*
5. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang berada di kuadran D adalah Kesesuaian Produk Pelayanan.

3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Wonosobo. Pada SKD 2024, indikator ini dihitung berdasarkan tingkat kepuasan konsumen terhadap 12 atribut pelayanan dengan skala yang digunakan adalah skala 100. Nilai IKK terhadap kualitas layanan PST BPS Kabupaten Wonosobo tahun 2024 sebesar 92,66. Nilai ini menunjukkan bahwa kualitas layanan PST BPS Kabupaten Wonosobo termasuk dalam kategori sangat baik. Berdasarkan Gambar 3.7, IKK BPS di PST Kabupaten Wonosobo mengalami kenaikan sebesar 1,05 dari 91,61 pada tahun 2023 menjadi 92,66 pada tahun 2024.



Gambar 3.7. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Wonosobo, 2020-2024

BAB 4

ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS

Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan 5 atribut anti korupsi

1. Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan
2. Tidak ada pelayanan diluar prosedur/ kecurangan pelayanan
3. Tidak ada penerimaan gratifikasi
4. Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
5. Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan



Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)
PST BPS Kabupaten Wonosobo

96,34 IPAK
Tahun 2024



Bab 4

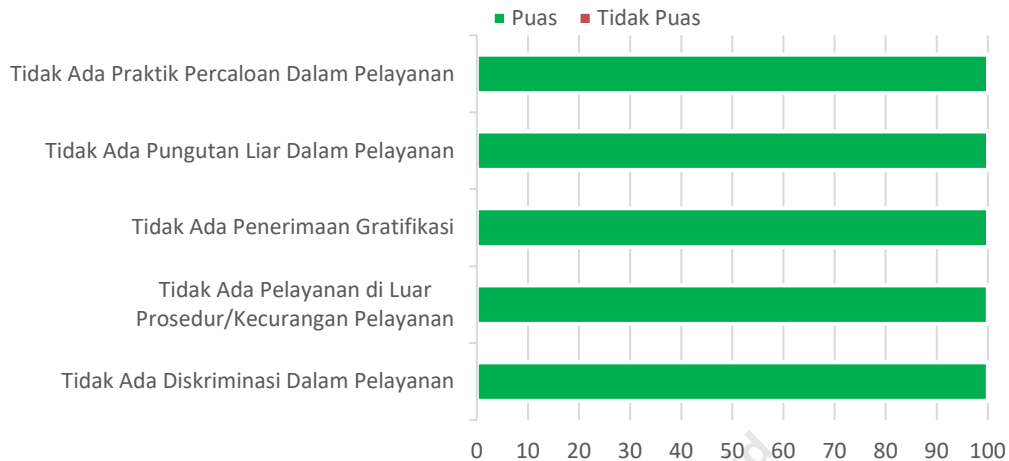
Analisis Perilaku Anti Korupsi

Pada bab ini diuraikan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Kabupaten Wonosobo. Analisis persepsi anti korupsi meliputi penerapan perilaku anti korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS

Penerapan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS dapat dilihat dari lima atribut berikut: (1) tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, (2) tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan, (3) tidak ada penerimaan gratifikasi, (4) tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan (5) tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan. Atribut ini digunakan untuk mendapatkan persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Penilaian penerapan perilaku anti korupsi didasarkan pada persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi dari masing-masing atribut.

Secara umum konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonosobo sebanyak 100 persen. Hal ini dapat diartikan bahwa seluruh konsumen telah merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonosobo. Kepuasan ini terjadi pada semua atribut.



Gambar 4.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi menurut Atribut Anti Korupsi

4.2 Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS

Tingkat kepuasan konsumen terhadap penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut.

Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan *gap analysis*. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo yang memberikan penilaian puas hingga sangat puas dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS.

Berdasarkan hasil SKD 2024, sebagian besar atribut dalam penerapan perilaku anti korupsi memiliki nilai gap positif sebagaimana yang ditunjukkan pada Tabel 4.1. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan perilaku anti korupsi di

PST BPS Kabupaten Wonosobo sudah memenuhi harapan konsumen. Nilai gap positif ada pada atribut tidak ada diskriminasi dalam pelayanan (0,06), tidak ada penerimaan gratifikasi (0,03), tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan (0,03), dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan (0,06). Sementara hanya terdapat satu atribut yang tidak memiliki gap yaitu atribut tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan (0,00). Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pada atribut tersebut sudah sesuai dengan harapan konsumen.

Tabel 4.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Wonosobo

No	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Gap
1	Tidak Ada Diskriminasi Dalam Pelayanan	9,32	9,38	0,06
2	Tidak Ada Pelayanan di Luar Prosedur/Kecurangan Pelayanan	9,38	9,38	0,00
3	Tidak Ada Penerimaan Gratifikasi	9,74	9,76	0,03
4	Tidak Ada Pungutan Liar (Pungli) Dalam Pelayanan	9,79	9,82	0,03
5	Tidak Ada Praktik Percaloan Dalam Pelayanan	9,74	9,79	0,06

4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang juga digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS. Berbeda dengan indikator persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi, indikator IPAK menggunakan tingkat kepentingan konsumen sebagai penimbang antar atribut yang menjadi *proxy* dari perilaku anti korupsi. Nilai IPAK PST BPS Kabupaten Wonosobo berdasarkan hasil SKD 2024 sebesar 96,34

yang berarti bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonosobo.

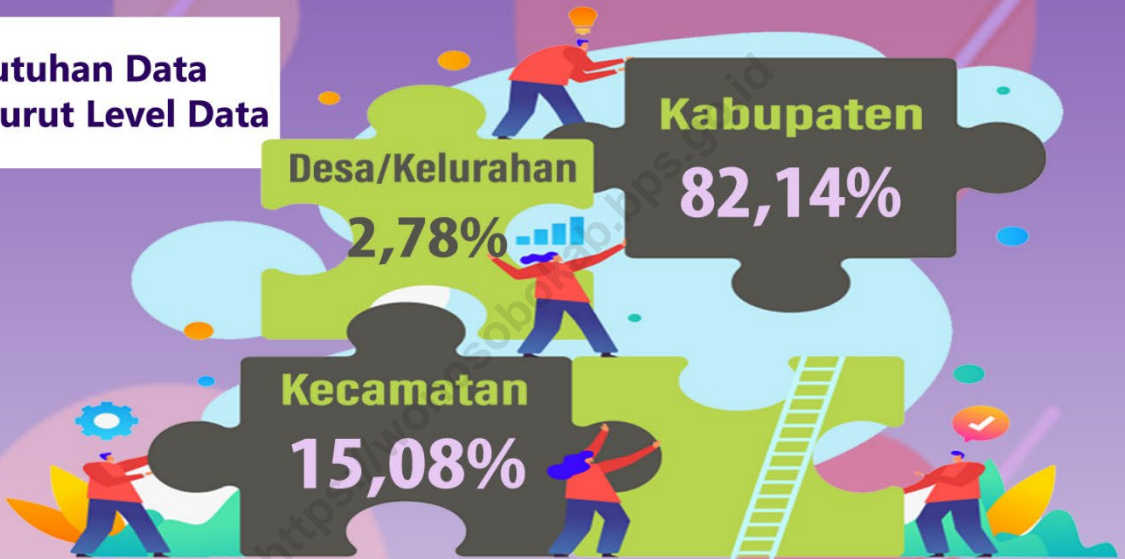


Gambar 4.2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) BPS di PST BPS Kabupaten Wonosobo

BAB 5

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

Kebutuhan Data Menurut Level Data



Kebutuhan Data Menurut Periode Data

Tahunan 84,52%
Bulanan 15,48%





Bab 5

Analisis Kebutuhan Data

SKD 2024, selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan PST BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data serta mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS. Pada bab ini akan menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi kebutuhan data menurut jenis data, level data, periode data, dan perolehan data.

Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kabupaten Wonosobo dan wilayah penyedia data BPS Kabupaten Wonosobo. Wilayah PST BPS Kabupaten Wonosobo digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo. Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Kabupaten Wonosobo digunakan untuk menganalisis perolehan konsumen terhadap data yang dihasilkan oleh BPS Kabupaten Wonosobo. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data). Misalnya, seorang pengguna data membutuhkan lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

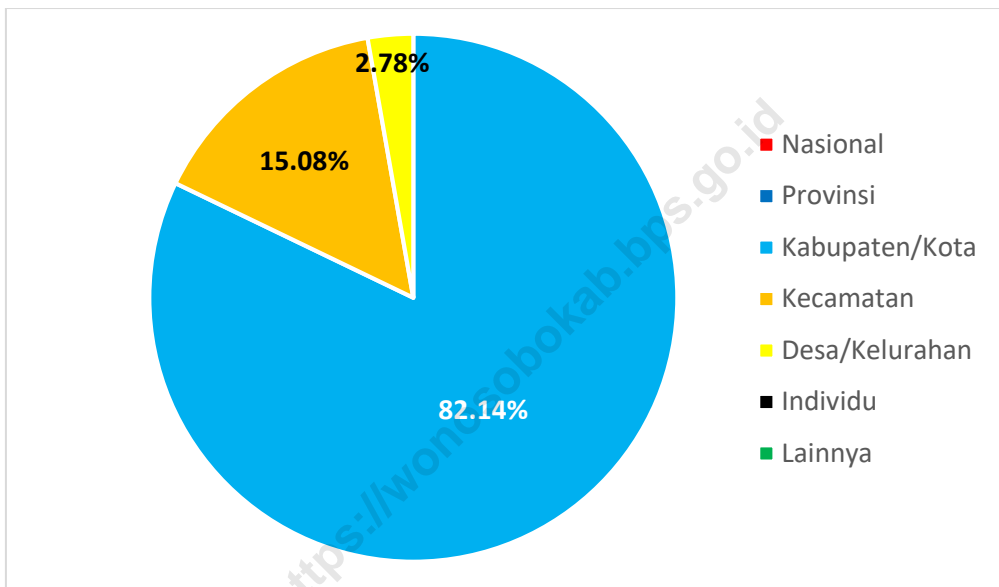
Ketika mencari data yang dibutuhkan, konsumen bisa membutuhkan lebih dari satu *series* data untuk jenis data yang sama. Sehingga, jika konsumen membutuhkan satu jenis data sebanyak sepuluh tahun, orang tersebut akan dihitung sebagai satu konsumen dan sepuluh orang-data.

5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data

Level data yang dimaksudkan dalam subbab ini adalah tingkat penyajian data yang dibutuhkan oleh konsumen. Level data yang disajikan BPS beragam mencakup nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan,

individu, atau lainnya (misal: pulau). Hasil SKD 2024 dapat digunakan untuk menganalisis segmentasi kebutuhan data dari responden yang menjadi konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo berdasarkan level datanya

Berdasarkan hasil SKD 2024, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo membutuhkan data dengan level data Kabupaten/Kota (82,14 persen). Level data yang dibutuhkan selanjutnya adalah data pada level Kecamatan (15,08 persen) dan data pada level Desa/Kelurahan (2,78 persen).

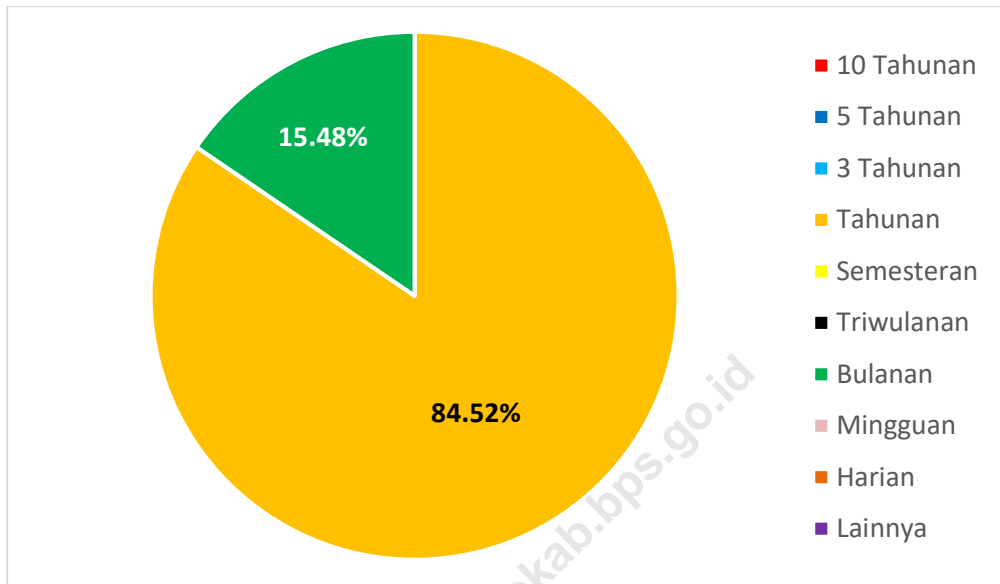


Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data Menurut Level Data di PST BPS Kabupaten Wonosobo

5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data

Periode data yang dicakup dalam SKD 2024 terdiri atas sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Berdasarkan hasil SKD 2024, diperoleh bahwa sebagian besar konsumen PST BPS Kabupaten Wonosobo membutuhkan data dengan periode data tahunan (84,52 persen). Peringkat selanjutnya yaitu periode data bulanan (15,48 persen). Konsumen yang menjadi responden SKD 2024 di PST BPS Kabupaten Wonosobo tidak ada yang mencari data dengan

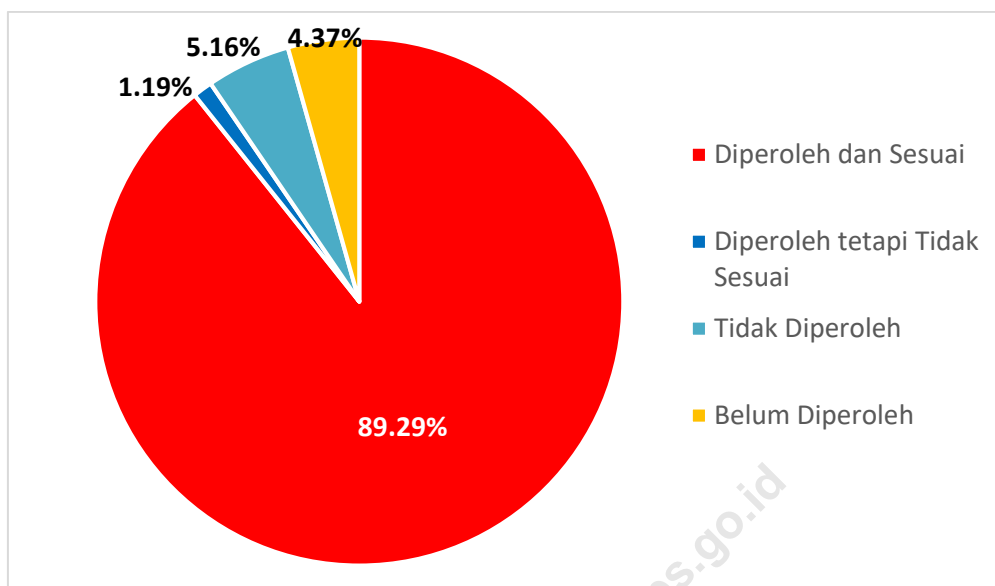
periode data 10 tahunan, 5 tahunan, 3 tahunan, semesteran, triwulanan, mingguan, harian, maupun lainnya.



Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data Menurut Periode Data di PST BPS Kabupaten Wonosobo

5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

Ketika melakukan pencarian data yang dibutuhkan, konsumen tidak selalu memperoleh data. SKD 2024 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu (i) Diperoleh dan Sesuai; (ii) Diperoleh tetapi Tidak Sesuai; (iii) Tidak Diperoleh; dan (iv) Belum Diperoleh. Jenis perolehan “Diperoleh dan Sesuai” memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan “Diperoleh tetapi Tidak Sesuai” berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan “Tidak Diperoleh” berarti bahwa data yang dibutuhkan benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, “Belum Diperoleh” memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh.



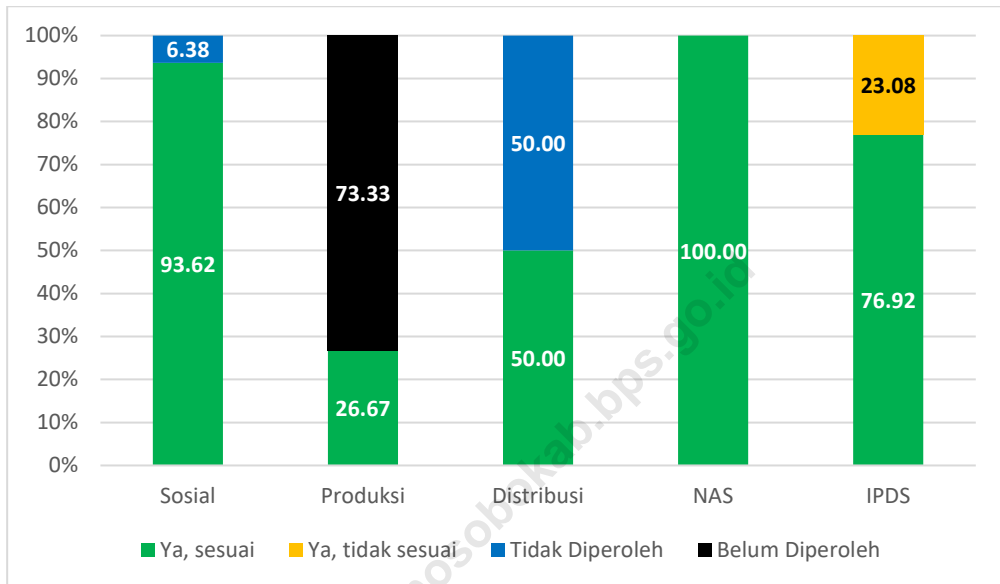
Gambar 5.3. Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Perolehan Data di PST BPS Kabupaten Wonosobo

Secara umum, 89,29 persen konsumen yang mencari data di BPS Kabupaten Wonosobo telah memperoleh datanya dan sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan. Sementara itu, 5,16 persen konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo menyatakan tidak memperoleh data baik dari penyedia data di BPS Kabupaten Wonosobo maupun BPS Provinsi/Kabupaten/Kota. Konsumen yang belum memperoleh datanya sebesar 4,37 persen. Sedangkan konsumen yang memperoleh data namun sebenarnya tidak sesuai dengan data yang dibutuhkan atau menggunakan data pengganti sebesar 1,19 persen.

5.4 Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

Jenis data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh dari BPS Kabupaten Wonosobo berdasarkan ragam data. Ragam data statistik sosial merupakan data yang paling banyak dibutuhkan dengan perolehan data sebanyak 94 orang-data. Ragam data Neraca dan Analisis Statistik (NAS) menempati urutan kedua jenis data yang dibutuhkan dengan perolehan data

sebanyak 41 orang-data, kemudian diikuti ragam data statistik produksi dengan perolehan data sebanyak 15 orang-data, ragam data statistik distribusi dengan perolehan data sebanyak 14 orang-data, dan ragam data IPDS dengan perolehan data sebanyak 13 orang-data.

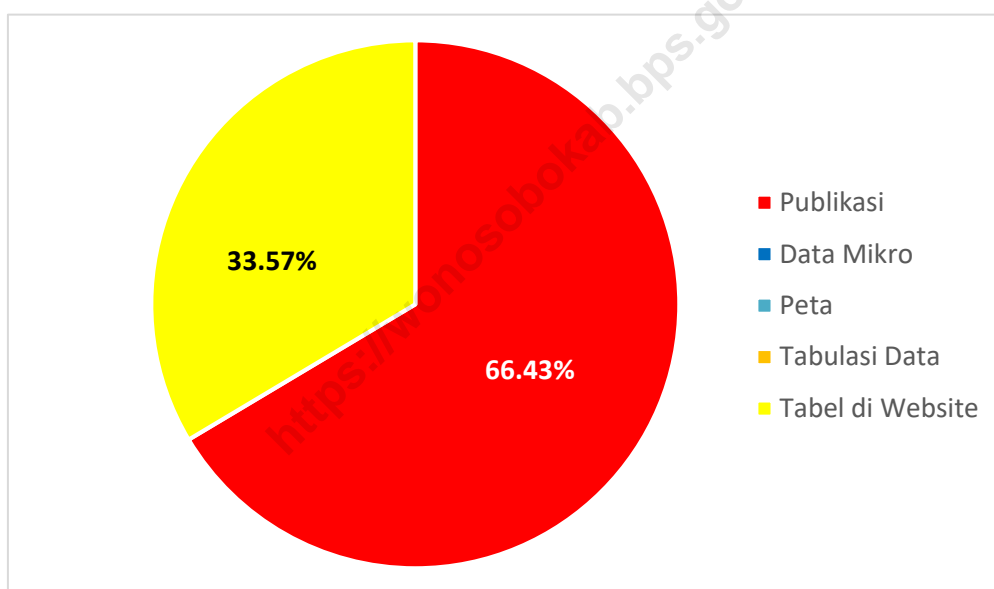


Gambar 5.4. Persentase Pencarian Data Menurut Jenis Perolehan Data di PST BPS Kabupaten Wonosobo

Berdasarkan Gambar 5.4, konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo sebagian besar memperoleh data yang dibutuhkannya. Untuk ragam data NAS seluruh konsumen sudah memperoleh datanya dan sesuai dengan kebutuhannya. Untuk ragam data statistik sosial, ada 6,38 persen konsumen yang tidak memperoleh data yang dibutuhkan. Untuk ragam data statistik produksi, ada 73,33 persen konsumen yang belum memperoleh data sesuai dengan kebutuhannya. Untuk ragam data statistik distribusi, sebanyak 50,00 persen konsumen juga tidak memperoleh data yang dibutuhkan. Sedangkan untuk ragam data IPDS, ada 23,08 persen yang memperoleh data akan tetapi tidak sesuai dengan kebutuhannya.

5.5 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

Data-data yang dihasilkan oleh BPS disajikan dalam berbagai bentuk media sumber data. SKD 2024 membagi sumber data BPS menjadi lima jenis, yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di website. Berdasarkan Gambar 5.5, sebagian besar perolehan data BPS Kabupaten Wonosobo didapatkan konsumen dari sumber data yang berupa publikasi sebanyak 95 orang-data. Kemudian sebanyak 48 orang-data didapatkan konsumen melalui sumber data yang berupa tabel yang ada di website BPS. Sementara itu tidak terdapat konsumen yang memperoleh data dari sumber data peta, data mikro dan tabulasi data.



Gambar 5.5. Persentase Pencarian Data Menurut Sumber Data di PST BPS Kabupaten Wonosobo

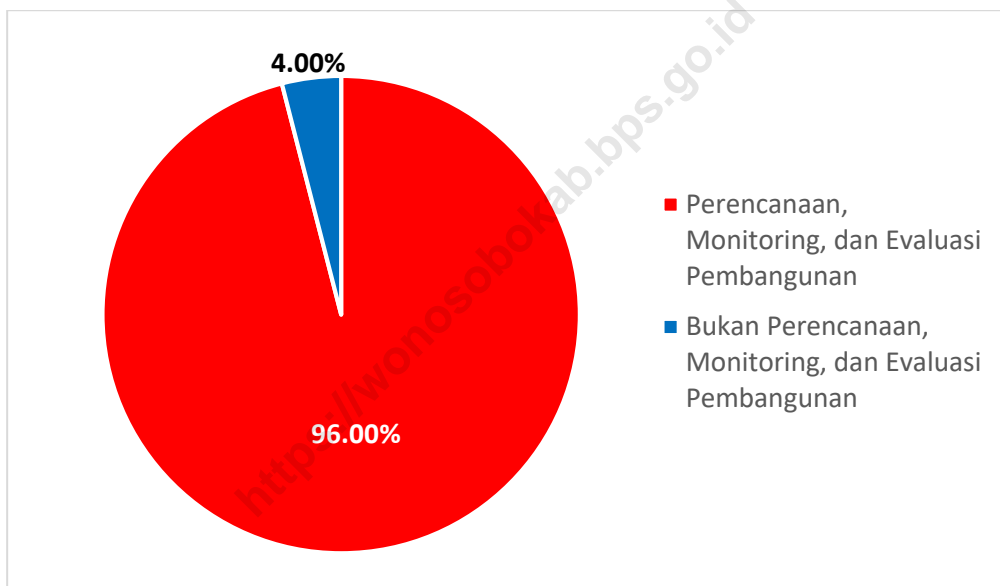
5.6 Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Pada Blok III pendataan SKD, terdapat pertanyaan apakah data ini digunakan untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional? Pertanyaan ini ditujukan khusus untuk responden yang pemanfaatan

utama hasil kunjungannya adalah untuk pemerintahan, yaitu jika responden berasal dari instansi pemerintah.

Sebagaimana diketahui, BPS menghasilkan data untuk kepentingan perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional. Namun, pengguna data yang berasal dari berbagai kalangan memungkinkan penggunaan data bisa lebih luas.

Berdasarkan hasil SKD 2024, persentase Konsumen K/L/OPD yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan sebesar 96,00 persen.



Gambar 5.6. Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan di PST BPS Kabupaten Wonosobo

5.7 Analisis Kepuasan Kualitas Data

Subbab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Wonosobo. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

Tingkat kepuasan kualitas data adalah penilaian yang diberikan oleh responden terhadap kualitas data yang diperoleh responden. Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data yang disediakan oleh PST BPS Kabupaten Wonosobo sebesar 100 persen. Hal ini berarti seluruh konsumen (orang-data) puas terhadap kualitas data yang disajikan BPS.

<https://wonosobokab.bps.go.id>

BAB 6

PENUTUP

Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo 2024

92,66

Pelayanan

Gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Wonosobo

IKK

Indeks Kepuasan Konsumen

100

Kualitas Data

Gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS Kabupaten Wonosobo

Persentase konsumen menggunakan data BPS untuk perencanaan & money

96%

Persentase konsumen puas dengan sarana prasarana BPS Kabupaten Wonosobo

98,53%

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

96,34



Bab 6 Penutup

6.1 Kesimpulan

Survei Kebutuhan Data (SKD) 2024 diselenggarakan di BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia. Cakupan responden SKD 2024 adalah konsumen yang pernah menerima layanan dari PST BPS selama 1 Januari 2024 sampai dengan akhir periode pengumpulan data. Jumlah capaian responden SKD 2024 di BPS Kabupaten Wonosobo sebanyak 34 responden dari target sebanyak 30 responden. Pengumpulan data SKD 2024 di PST BPS Kabupaten Wonosobo dilakukan dalam kurun waktu 1 Maret-30 Desember 2024 melalui pengisian kuesioner sendiri (*self enumeration*) oleh responden secara elektronik (*online*) dan pencacahan secara manual (wawancara).

Hasil SKD 2024 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Data disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini antara lain Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2024 di PST BPS Kabupaten Wonosobo. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2024 di PST BPS Kabupaten Wonosobo secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Kabupaten Wonosobo yang melebihi target (113,33 persen) dan selesai tepat waktu.

2. Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo, yang digambarkan melalui responden SKD, didominasi oleh konsumen yang berasal dari pemerintah daerah (67,65 persen) dan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk pemerintahan (73,53 persen). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen berasal dari ASN/TNI/Polri (67,65 persen).
3. Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk digital atau *softcopy*. Kemudahan akan layanan yang dapat diakses dimana saja serta kapan saja menjadi pilihan utama konsumen, dimana akses produk BPS melalui website menjadi alternatif layanan tertinggi yang digunakan (57,14 persen) dan di posisi kedua dan ketiga berturut-turut adalah layanan konsultasi statistik (32,14 persen) dan perpustakaan (7,14 persen). Kecenderungan tersebut sejalan dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah website BPS (46,97 persen).
4. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonosobo yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 99,73 persen. Walaupun demikian, masih terdapat gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonosobo pada masing-masing atribut pelayanan yang berkisar antara gap -0,06 sampai 0,15. Adanya gap positif mengindikasikan bahwa kinerja atribut tersebut melebihi harapan konsumen.
5. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonosobo digambarkan melalui IKK terhadap pelayanan PST BPS. Berdasarkan hasil SKD 2024, nilai IKK terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Wonosobo adalah 92,66. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonosobo masuk kategori sangat baik.
6. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Kabupaten Wonosobo digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK PST BPS Kabupaten

Wonosobo adalah 96,34. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonosobo.

7. Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo sebagian besar membutuhkan data dengan level Kabupaten/Kota (82,14 persen) dengan periode data Tahunan (84,52 persen). Secara umum konsumen telah memperoleh datanya sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan (89,29 persen).
8. Publikasi merupakan jenis sumber data yang paling banyak digunakan oleh konsumen dalam memperoleh data dari BPS Kabupaten Wonosobo (95 orang-data).
9. Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data yang disediakan oleh PST BPS Kabupaten Wonosobo sebesar 100 persen yang berarti seluruh konsumen puas terhadap kualitas data yang disajikan BPS.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil SKD 2024, saran dan rekomendasi yang menjadi prioritas utama yang diberikan kepada unit pelayanan PST BPS Kabupaten Wonosobo adalah perbaikan dalam atribut Kemudahan Persyaratan Pelayanan dan Sarana Prasarana. Selain itu atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Kabupaten Wonosobo adalah perbaikan dalam atribut:

1. Kemudahan Prosedur
2. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
3. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
4. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan *Online*
5. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

Dalam menindaklanjuti hasil SKD 2024, perlu dibuat rencana tindak lanjut perbaikan pelayanan PST yang mencakup rincian kegiatan, target waktu penyelesaian, dan penanggung jawab dari setiap rincian kegiatan tersebut. Hal ini dimaksudkan untuk mempermudah monitoring perkembangan perbaikan

pelayanan PST. Kemudian, perbaikan yang telah dilaksanakan sebaiknya disampaikan ke publik, agar konsumen mengetahui bahwa PST BPS Kabupaten Wonosobo telah melakukan perbaikan pelayanan sebagai bentuk tindak lanjut dari hasil penilaian konsumen terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Wonosobo.

Rencana tindak lanjut yang akan dilaksanakan diantaranya:

1. Melakukan sosialisasi standar pelayanan di berbagai media sehingga persyaratan pelayanan mudah dipenuhi
2. Melakukan perbaikan sarana dan prasarana pendukung pelayanan
3. Melakukan sosialisasi standar pelayanan di berbagai media sehingga alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti
4. Melakukan sosialisasi standar pelayanan di berbagai media sehingga jangka waktu pelayanan mudah diketahui
5. Melakukan sosialisasi data-data BPS di media sosial dan penambahan tabel dinamis di website BPS
6. Melakukan peningkatan kapasitas petugas pelayanan secara berkala
7. Melakukan sosialisasi standar pelayanan di berbagai media sehingga keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui



Daftar Pustaka

- Brandt, R.D. 2000. An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. Burke White Paper Series, Vol. 2, Issue 2, pp. 1-8.
- Deng, Jinyang dan Chad D. Pierskalla. 2018. Linking Importance-Performance Analysis, Satisfaction, and Loyalty. A Study of Savannah, GA." Sustainability, ISSN 2071-1050. DOI:10.3390/su10030704.
- Latu, TM & Everett, AM. 2000. Review of Satisfaction Research and measurement Approaches. Science & Research Internal Report 183. New Zealand: Departement of Conservation.
- Martilla, JA, & James, JC. 1977. Importance-Performance Analysis. Journal of Marketing, 41(1), 13-17.
- Martinez, CL. 2003. Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1. Arizona: CenterPoint Institute Inc.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. Delivering Quality Service. New York: The Free Press.
- Poliakova, Adela. 2010. Application of the customer satisfaction index (CSI) to transport services. Electronical Technical Journal of Technology, Engineering, and Logistics in Transport, Number IV, Volume V, December 2010. ISSN 1801-674X.
- Samuel, Hatane & Foedjiawati. 2005. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya). Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol 7, No 1.
- Transportation Research Board. 1999. A Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality. Washington DC: National Academy Press.

LAMPIRAN

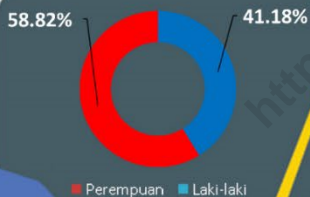


Metadada

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memiliki Metadada

Metadada adalah informasi dalam bentuk struktur dan format yang baku untuk menggambarkan Data, menjelaskan Data, serta memudahkan pencarian, penggunaan, dan pengelolaan informasi Data.

Persentase konsumen PST BPS Kabupaten Wonosobo berdasarkan Jenis Kelamin



Metadada

- Nama Indikator : Persentase konsumen PST BPS Kabupaten Wonosobo berdasarkan jenis kelamin
- Konsep : Persentase konsumen PST BPS Kabupaten Wonosobo berdasarkan jenis kelamin
- Uraian : Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kabupaten Wonosobo
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen (%)
- Klasifikasi : Jenis Kelamin
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS Kabupaten Wonosobo
- Rumus : $P_i = x_i/y \times 100$
dengan P_i : Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke- i
 x_i : Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke- i
 y : Jumlah seluruh konsumen
 i : 1 (Laki-laki), 2 (Perempuan)
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis kelamin

Lampiran 1 Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data

Satker PST	Jumlah Responden	Metode Pengumpulan Data			
		Manual	PST	Email	Link
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
WONOSOBO	34	-	-	-	34

<https://wonosobokab.bps.go.id>

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Jumlah Realisasi Responden
Konsep	:	Responden
Definisi	:	<p>Banyaknya konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu menurut metode pengumpulan data yang digunakan.</p> <p>Secara garis besar, metode pengumpulan data dibedakan menjadi 2 yaitu manual dan online, dimana untuk metode online dibedakan menjadi 3:</p> <ol style="list-style-type: none">1) <i>PST</i>; yaitu untuk responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada <i>device</i> atau komputer yang terdapat di masing-masing PST.2) <i>Email</i>; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui <i>email</i>.3) <i>Link</i>; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui <i>link</i> yang didapatkan dari publik seperti pada <i>website</i>, aplikasi layanan, dll.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan metode pengumpulan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	:	$Y = \sum_{i=1}^4 x_i$ <p>Dengan:</p> <p>Y = Total jumlah responden</p> <p>x_i = Jumlah responden menurut metode pengumpulan data, dimana $i = 1$ (manual), 2 (<i>email</i>), 3 (PST), dan 4 (link)</p>
Ukuran	:	Jumlah
Satuan	:	Orang
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Metode Pengumpulan Data

Lampiran 2 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Satker PST (1)	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki (2)	Perempuan (3)
WONOSOBO	41,18	58,82

<https://wonosobokab.bps.go.id>

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$
Penghitungan	:	Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Kelompok umur 3. Jenis kelamin 4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan 5. Pekerjaan utama 6. Kategori instansi 7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan 8. Jenis layanan yang digunakan 9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

Lampiran 3 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Satker PST	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	ASN/TNI /Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Lain- nya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
WONOSOBO	17,65	2,94	67,65	2,94	2,94	-	5,88

<https://wonosobokab.bps.go.id>

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$
Penghitungan	:	Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Kelompok umur 3. Jenis kelamin 4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan 5. Pekerjaan utama 6. Kategori instansi 7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan 8. Jenis layanan yang digunakan 9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

Lampiran 4 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Satker PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
WONOSOBO	17,65	73,53	2,94	2,94	2,94

<https://wonosobokab.bps.go.id>

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$
Penghitungan	:	Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Kelompok umur 3. Jenis kelamin 4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan 5. Pekerjaan utama 6. Kategori instansi 7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan 8. Jenis layanan yang digunakan 9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

Lampiran 5 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan

Satker PST	Jenis Layanan					
	Perpus- takaan	Pembe- lian Publika si BPS	Pembelian Data Mikro / Peta Wilayah Kerja Statistik	Akses Produk Statistik Pada Website	Konsulta- si Statistik	Rekomend asi Kegiatan Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
WONOSOBO	7,14	-	-	57,14	32,14	3,57

<https://wonosobokab.bps.go.id>

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$
Penghitungan	:	Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Kelompok umur 3. Jenis kelamin 4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan 5. Pekerjaan utama 6. Kategori instansi 7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan 8. Jenis layanan yang digunakan 9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

Lampiran 6 Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan menurut Wilayah PST

Satker PST	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
(1)	(2)
WONOSOBO	96,00

<https://wonosobokab.bps.go.id>

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase konsumen K/L/OPD yang menggunakan data BPS sebagai dasar perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah
Konsep	:	Penggunaan data
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen K/L/D/I yang menggunakan data BPS sebagai dasar perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah terhadap seluruh konsumen K/L/D/I yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak pengguna data yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah.
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100$ <p>Dengan:</p> <p>P = Persentase pengguna data yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional atau daerah</p> <p>x = Jumlah konsumen dari K/L/D/I yang memperoleh data BPS dan menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional atau daerah</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen dari K/L/D/I yang memperoleh data yang dibutuhkan</p>
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian	:	

Lampiran 7 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data
(1)	(2)
WONOSOBO	100,00

<https://wonosobokab.bps.go.id>

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data
Konsep	:	Kepuasan konsumen, kualitas data
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh BPS terhadap jumlah konsumen yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan dari wilayah penyedia data tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari.
Interpretasi	:	Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap kualitas data dan informasi statistik BPS.
Rumus	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$
Penghitungan	:	Dengan: P = Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data x = Jumlah orang-data yang merasa puas dengan kualitas data dan informasi statistik BPS y = Jumlah seluruh orang-data yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Wilayah Penyedia Data
Penyajian	:	

Lampiran 8 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
WONOSOBO	99,73

<https://wonosobokab.bps.go.id>

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS
Konsep	:	Kepuasan konsumen, Pelayanan Data dan Informasi Statistik
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Pelayanan data dan informasi statistik diukur dari 12 variabel, yaitu (1) Ketersediaan informasi pelayanan, (2) Persyaratan pelayanan, (3) Prosedur/alur pelayanan, (4) Waktu pelayanan, (5) Biaya pelayanan, (6) Kesesuaian produk pelayanan, (7) Sarana dan Prasarana, (8) Akses dari fasilitas utama yang digunakan, (9) Respon petugas atau aplikasi pelayanan <i>online</i> , (10) Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan <i>online</i> , (11) Fasilitas pengaduan, dan (12) Proses penanganan pengaduan.
Interpretasi	:	Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap pelayanan data dan informasi statistik di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>P = Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS</p> <p>x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen</p>
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian	:	

Lampiran 9 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
(1)	(2)
WONOSOBO	100,00

<https://wonosobokab.bps.go.id>

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
Konsep	:	Kepuasan konsumen, akses data
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akses data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan pada variabel akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11) bernilai >7,66.
Interpretasi	:	Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap kemudahan akses data BPS.
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>P = Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan kemudahan akses data BPS y = Jumlah seluruh konsumen</p>
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian		

Lampiran 10 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana
(1)	(2)
WONOSOBO	98,53

<https://wonosobokab.bps.go.id>

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana
Konsep	:	Kepuasan konsumen, sarana dan prasarana
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan sarana dan prasarana terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin). Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Sarana prasarana pendukung pelayanan meliputi ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, toilet khusus pengguna layanan, dan sarana bagi yang berkebutuhan khusus, serta aplikasi pelayanan online bagi responden online.
Interpretasi	:	Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>P = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS</p> <p>x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan sarana dan prasarana BPS</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen data</p>
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian	:	

Lampiran 11 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST

Satker PST	IKK terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
WONOSOBO	92,66

<https://wonosobokab.bps.go.id>

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS
Konsep	:	Kepuasan konsumen
Definisi	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner VKD24.
Interpretasi	:	Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas pelayanan BPS. Hasil penghitungan IKK terhadap pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: 1) 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik; 2) 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik; 3) 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik; 4) 88,31-100 : Kualitas pelayanan sangat baik
Rumus Penghitungan	:	$IKK = \frac{\sum_{i=1}^{12} \{w_i \bar{x}_i\}}{y} \times 100$ <p>Keterangan rumus: \bar{x}_i = Rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i w_i = Penimbang tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i, y = skala maksimum penilaian (10) $i = 1, 2, \dots, 12 = 12$ atribut pelayanan PST BPS</p>
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	- (skala 100)
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian	:	

Lampiran 12 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST

Satker PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi
(1)	(2)
WONOSOBO	96,34

<https://wonosobokab.bps.go.id>

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Indeks Persepsi Anti Korupsi
Konsep	:	Persepsi Anti Korupsi
Definisi	:	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS berdasarkan persepsi responden.
Interpretasi	:	Semakin mendekati angka 100, semakin baik perilaku anti korupsi diterapkan pada PST BPS
Rumus	:	$IPAK = \frac{\sum_{i=1}^5 \{w_i \bar{x}_i\}}{y} \times 100$
Penghitungan	:	Dengan: \bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan pada atribut persepsi ke-i x_i = penimbang tingkat kepentingan pada atribut persepsi korupsi ke-i y = skala maksimum penilaian (10) $i = 1$ (diskriminasi), 2 (kecurangan), 3 (gratifikasi), 4 (pungutan liar), 5 (percaloan)
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	- (skala 100)
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian	:	

Lampiran 13 Kuesioner VKD24

RAHASIA	VKD24
<p>Dasar Hukum:</p> <ol style="list-style-type: none">UU No. 16 Tahun 1997 tentang StatistikPP No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan StatistikPeraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik	<p>Identitas Rekomendasi: V-</p>



Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun 2024 merupakan survei yang bertujuan untuk mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan serta penyediaan data dan informasi statistik. Secara khusus, SKD 2024 bertujuan untuk:

- Mengetahui jenis data yang dibutuhkan oleh konsumen;
- Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan pelayanan BPS;
- Memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan di unit PST pada masing-masing satuan kerja BPS seluruh Indonesia;
- Mengetahui pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS; dan
- Mengetahui nilai persepsi anti korupsi terhadap pelayanan BPS.

SKD pertama kali dilaksanakan pada tahun 2005 dan semenjak itu telah dilaksanakan secara rutin setiap tahun. SKD 2024 dilakukan di BPS seluruh Indonesia dan dilaksanakan sepanjang tahun. Semua data yang Bapak/Ibu berikan akan dirahasiakan dan digunakan hanya untuk kepentingan SKD 2024.

Pengantar

RAHASIA



SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2024

VKDZA

Dasar Hukum:
 1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik
 2. PP No. 31 Tahun 1998 tentang Penyelenggaraan Statistik
 3. Peraturan Menteri Perekonomian No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SMM Unit Pelayanan Publik

Pencacah	Nama : _____ Tanggal : _____	Pemeriksa	Nama : _____ Tanggal : _____	Nomor Responden :	_____	Nomor Urut	_____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____
					_____	Kode Wilayah	_____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____

Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)

Blok I. Keterangan Responden

1 Nama	: _____	8. Nama instansi	: _____	Nomor Responden	: _____	Nomor Urut	: _____
2 E-mail	: _____	9. Pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan	: _____	Tugas Sekolah/Tugas Kuliah	: _____	- 1	
3 Nomor handphone * *Untuk keperluan survei	: _____	Pilih salah satu jawaban	: _____	Pemerintahan	: _____	- 2	
4. Jenis kelamin	: Laki-laki _____ Perempuan _____			Komersial	: _____	- 3	
5 Pendidikan tertinggi yang ditemukan	: ≤ SLTA/Sederajat _____ D1/D2/D3 _____ D4/S1 _____ S2 _____ S3 _____			Lainnya (.....)	: _____	- 4	
6 Pekerjaan utama Pilih salah satu jawaban	: Pelajar/Mahasiswa _____ Peneliti/Dosen _____ ASN/TN/Polri _____ Pegawai BUMN/BUMD _____ Pegawai Swasta _____ Wiraswasta _____ Lainnya (.....) _____	10. Jenis layanan yang digunakan	: _____				
7 Kategori instansi Pilih salah satu jawaban	: Lembaga Negara _____ Kementerian & Lembaga Pemerintah/TN/Polri/BBN/Kejaksanaan _____ Pemerintah Daerah _____ Lembaga Internasional _____ Lembaga Penelitian & Pendidikan BUMN/BUMD _____ Swasta _____ Lainnya (.....) _____	11. Sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS	: _____				
		Pilih salah satu jawaban	: _____	Perpustakaan	: _____	- 1	
				Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik	: _____	- 2	
				Akses produk statistik pada Website BPS	: _____	- 4	
				Konsultasi Statistik	: _____	- 8	
				Rekomendasi Kegiatan Statistik	: _____	- 16	
				Pelayanan Statistik Terpadu (PST) datang langsung	: _____	- 32	
				Website BPS / AllStats BPS	: _____	- 1	
				Surat/E-mail	: _____	- 2	
				Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll)	: _____	- 4	
				Lainnya (.....)	: _____	- 8	
				Lainnya (.....)	: _____	- 16	
				Lainnya (.....)	: _____	- 32	
				Ya	: _____	- 1	
				Tidak	: _____	- 2	
				12. Apakah pernah melakukan pengaduan Pelayanan Statistik (PST)?	: _____		

Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS																					
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut? Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Sangat tidak penting /tidak puas Sangat penting/puas																					
No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan					Tingkat Kepuasan														
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan: (sesuai Blok 1 Rincian 11).	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: kotak saran dan pengaduan, website https://pengaduan.bps.go.id , e-mail bps@bps.go.id) Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (B1R12 berkode 1)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Blok IV. Catatan

Tuliskan kritik dan saran terhadap produk dan layanan data/informasi statistik yang disediakan oleh BPS

<https://wonosobokab.bps.go.id>

4

Lampiran 14 Surat Rekomendasi



BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN WONOSOBO

Jl. Mayjend. Bambang Sugeng Km 2,2 Wonosobo Telp. (0286) 324270 Fax. (0286) 3325380
Homepage: <http://wonosobokab.bps.go.id> E_mail: bps3307@bps.go.id

Nomor : B-631/33070/VS.560/11/2024

Wonosobo, 21 November 2024

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

Yth.

Pelaksana Pelayanan Publik

di BPS Kabupaten Wonosobo

Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal satu kali setahun. Pada tahun 2024, Badan Pusat Statistik telah melaksanakan Survei Kebutuhan Data (SKD) yang salah satu tujuannya adalah untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen BPS.

Hasil SKD 2024 bermanfaat sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memperbaiki kinerja pelayanan publiknya. Berkaitan dengan hal tersebut, terlampir rekomendasi perbaikan pelayanan publik berdasarkan hasil SKD 2024 sebagai upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan.

Demikian disampaikan, mohon agar segera ditindaklanjuti oleh satuan kerja terkait.

Atas perhatian dan kerjasamanya, kami mengucapkan terima kasih.

Kepala BPS Kabupaten Wonosobo



Dr. Mustaqim, SST, SE, M.Si

Lampiran 1

Nomor : B-631/33070/VS.560/11/2024

Tanggal : 21 November 2024

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

Catatan Rekomendasi Tahun 2024

Pertahankan Kinerja
<ol style="list-style-type: none">1. Informasi pelayanan tersedia.2. Kesesuaian Biaya Pelayanan3. Kesesuaian Produk Pelayanan4. Respon Petugas Pelayanan5. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan
Rekomendasi yang Diberikan untuk Perbaikan Layanan
Prioritas Utama <ol style="list-style-type: none">1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan2. Sarana Prasarana
Aspek Pelayanan Lain <ol style="list-style-type: none">1. Kemudahan Prosedur2. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian3. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama4. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>5. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

Lampiran 15 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	23	Tahun 2024												Penanggung Jawab
				12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
Prioritas Utama																
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan.	Melakukan sosialisasi standar pelayanan di berbagai media sehingga persyaratan pelayanan mudah dipenuhi														Agung Bintoro Aji, SST
2	Sarana Prasarana	Melakukan perbaikan sarana dan prasarana pendukung pelayanan														Agus Priyono, SST
Prioritas Rendah																
3	Kemudahan Prosedur	Melakukan sosialisasi standar pelayanan di berbagai media sehingga alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti														Agung Bintoro Aji, SST
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	Melakukan sosialisasi standar pelayanan di berbagai media sehingga jangka waktu pelayanan mudah diketahui														Agung Bintoro Aji, SST
5	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	Melakukan sosialisasi data-data BPS di media sosial dan penambahan tabel dinamis di website BPS														Agung Bintoro Aji, SST
6	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	Melakukan peningkatan kapasitas petugas pelayanan secara berkala														Agung Bintoro Aji, SST
7	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	Melakukan sosialisasi standar pelayanan di berbagai media sehingga keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui														Agung Bintoro Aji, SST

Wonosobo, 21 November 2024
Kepala BRS Kabupaten Wonosobo



Dr. Mustaqim, SST, S.E., M.Si

ST 2023

SENSUS PERTANIAN

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**# bangga
melayani
bangsa**

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN WONOSOBO**

Jl. Mayjend Bambang Sugeng km 2,2 Wonosobo
Telp. (0286) 324270, Fax. (0286) 3325380

Homepage : <http://wonosobokab.bps.go.id> E-mail : bps3307@bps.go.id