



Analisis Hasil

SURVEI KEBUTUHAN DATA KABUPATEN PONOROGO 2023



Analisis Hasil

SURVEI KEBUTUHAN DATA KABUPATEN PONOROGO 2023

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Ponorogo 2023

Katalog : 1399013.3502

ISSN : -

Nomor Publikasi : 35020.3538

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

Jumlah Halaman : xiv +100 halaman

Penyusun Naskah:

BPS Kabupaten Ponorogo

Penyunting:

BPS Kabupaten Ponorogo

Pembuat Kover:

BPS Kabupaten Ponorogo

Penerbit:

©BPS Kabupaten Ponorogo

Sumber Ilustrasi:

canva

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

TIM PENYUSUN
Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS
Kabupaten Ponorogo 2023

Pengarah

Satya Hari Soedibjo

Penanggung Jawab

Satya Hari Soedibjo

Penyunting

Ahmad Agus Arif Wibowo

Penulis Naskah

Donny Ardhi Saputra

Pengolah Data

Donny Ardhi Saputra

Penata Letak dan Infografis

Donny Ardhi Saputra

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.

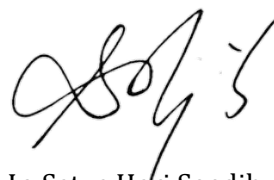
Badan Pusat Statistik (BPS), sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS telah menyelenggarakan SKM secara rutin setiap tahun yang diintegrasikan ke dalam Survei Kebutuhan Data (SKD). 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 BPS Kabupaten Ponorogo 2023 disajikan dalam bentuk publikasi yang berjudul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Ponorogo 2023”. Publikasi ini berisikan gambaran mengenai kebutuhan data konsumen dan persepsi konsumen terhadap kinerja pelayanan PST BPS Kabupaten Ponorogo 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.

Ponorogo, Desember 2023
Kepala BPS Kabupaten Ponorogo



Ir. Satya Hari Soedibyo, M.M.

DAFTAR ISI

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data

BPS Kabupaten Ponorogo 2023

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
1.3.1 Konsep dan Definisi	5
1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu	6
1.3.3 Kepuasan Layanan.....	8
1.4 Metodologi	9
1.4.1 Metode <i>Sampling</i>	9
1.4.2 Metode Pengumpulan Data	10
1.4.3 Metode Analisis Data	10
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	28
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan	29
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS	30
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	31
3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS	33
3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data	35
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.....	48
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data	49
5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data	52
5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data	52
5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data	53
5.4 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh.....	54
5.5 Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	55
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data	57
Bab 7 Penutup	61
7.1. Kesimpulan	63
7.2. Saran	64
Daftar Pustaka.....	67
Lampiran	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Nilai Kerja Unit Pelayanan	16
Tabel 3.1	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan GAP Per Indikator Pelayanan di PST BPS Kabupaten Ponorogo	38
Tabel 3.2	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian per Indikator Pelayanan di PST BPS Kabupaten Ponorogo	39
Tabel 4.1	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan GAP per Indikator Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Ponorogo	47
Tabel 4.2	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian per Indikator Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Ponorogo	48

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis	13
Gambar 2.1 Persentase Responden SKD 2023 BPS Kabupaten Ponorogo Menurut Metode Pengumpulan Data	22
Gambar 2.2 Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Ponorogo Menurut Kelompok Umur	23
Gambar 2.3 Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Ponorogo Menurut Kelompok Umur	24
Gambar 2.4 Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Ponorogo Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	25
Gambar 2.5 Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Ponorogo Menurut Pekerjaan Utama	26
Gambar 2.6 Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Ponorogo dan Instansi/Institusi	27
Gambar 2.7 Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Ponorogo dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan	28
Gambar 2.8 Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Ponorogo Menurut Jenis Layanan yang Digunakan	29
Gambar 2.9 Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Ponorogo Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data BPS	30
Gambar 3.1 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan PST BPS Kabupaten Ponorogo	33
Gambar 3.2 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan PST BPS Kabupaten Ponorogo Menurut Atribut Pelayanan	34
Gambar 3.3 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data PST BPS Kabupaten Ponorogo	34
Gambar 3.4 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana PST BPS Kabupaten Ponorogo	36
Gambar 3.5 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan PSTBPS Kabupaten Ponorogo	37
Gambar 3.6 Sebaran Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan menurut jenis pelayanan di PST BPS Kabupaten Ponorogo	40
Gambar 3.7 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Ponorogo 2018-2023	42
Gambar 4.1 Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Atribut Anti Korupsi PST BPS Kabupaten Ponorogo	46
Gambar 4.2 Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS	

Kabupaten Ponorogo 2020-2023	48
Gambar 5.1 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Ponorogo Menurut Level Data	52
Gambar 5.2 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Ponorogo Menurut Periode Data	53
Gambar 5.3 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Ponorogo Menurut Perolehan Data	54
Gambar 5.4 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Ponorogo Menurut Sumber Data	55
Gambar 6.1 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data di PST BPS Kabupaten Ponorogo	59

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

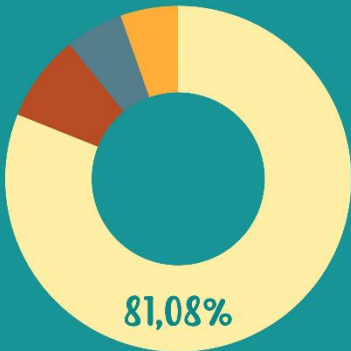
DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data	72
Lampiran 2	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin	74
Lampiran 3	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama	76
Lampiran 4	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan	78
Lampiran 5	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan	80
Lampiran 6	Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan menurut Wilayah PST	82
Lampiran 7	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data	84
Lampiran 8	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST	86
Lampiran 9	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST	88
Lampiran 10	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST	90
Lampiran 11	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST	92
Lampiran 12	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST	94
Lampiran 13	Kuesioner VKD23	96

BAB 1 PENDAHULUAN

Konsumen Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kabupaten Ponorogo Menurut Manfaat dan Penggunaan Data

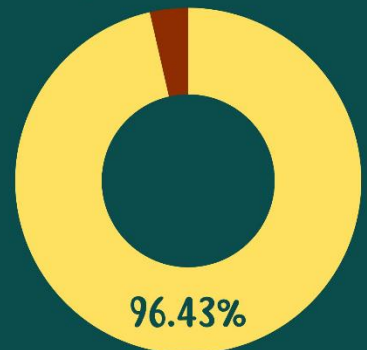
■ Pemerintahan ■ Tugas Sekolah/Kuliah
■ Pemanfaatan Lainnya ■ Penelitian



Hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan paling banyak dimanfaatkan untuk **“pemerintahan”** yaitu sebesar **81,08%**.

Persentase konsumen PST BPS Ponorogo dimana penggunaan data BPS untuk **perencanaan, monitoring, dan evaluasi** pembangunan pada SKD 2023 adalah **96.43%**.

■ Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi
■ Lainnya





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 penyebarluasan 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 2023 secara umum adalah mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta melakukan identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD 2023 digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan pelayanan serta kualitas data dan informasi statistik.

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2023 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 2023 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2023 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 kedeputan 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://www.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 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 2023 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 2023 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS pada periode 1 Januari 2023 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 diwawancari 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 2023 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:

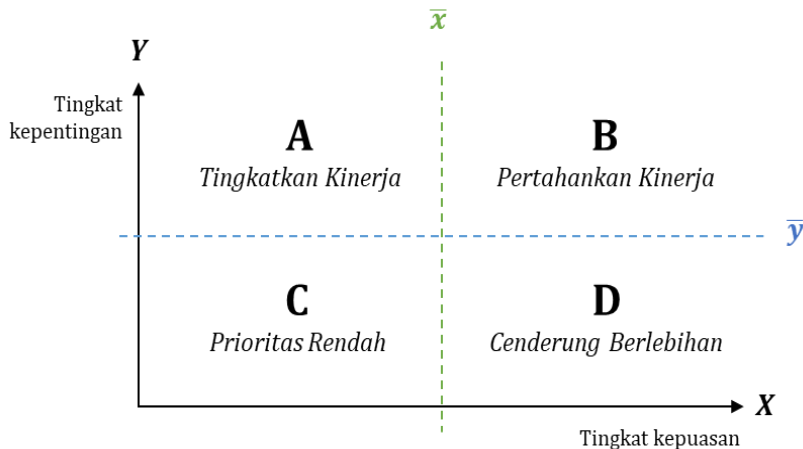
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

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 2023 adalah persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan aspek kualitas data BPS. Dari sisi pelayanan PST, indikator ini dihitung dari Blok 2 VKD23, 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 2023 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 1.2).

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 2023 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 VKD23. 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:

$$w_i = \text{penimbang atribut pelayanan ke-}i,$$

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

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

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

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

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

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

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	Kinerja Unit Pelayanan
(1)	(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 VKD2023.

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 = 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 2023
- **Bab 2 Segmentasi Konsumen**, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Pusat yang menjadi responden SKD 2023 berdasarkan Blok I VKD23
- **Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD23
- **Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi**, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD23
- **Bab 5 Analisis Kebutuhan Data**, berisi analisis mengenai data di PST BPS Pusat yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD23.
- **Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Pusat yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD23
- **Bab 7 Penutup**, berisi kesimpulan hasil SKD 2023 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2023 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Pusat.

BAB 2 SEGMENTASI PASAR

Profil Konsumen di Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kabupaten Ponorogo

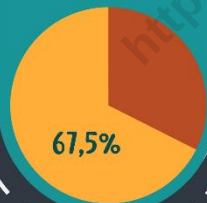
Berdasarkan
jenis kelamin
didominasi
oleh konsumen
laki-laki
sebesar

67,5%

37,84%

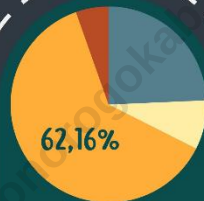
Berdasarkan
kelompok
umur
didominasi
konsumen
yang
berumur
46-55 tahun
yaitu
sebanyak

37,84%



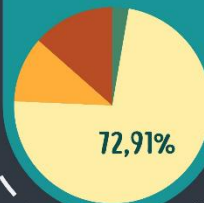
Berdasarkan
pendidikan
tertinggi yang
ditamatkan
didominasi
oleh
konsumen
dengan
tingkat
pendidikan
D4/S1 yaitu
sebanyak

62,16%



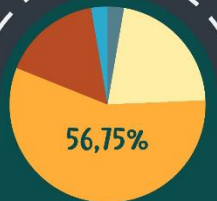
Berdasarkan
pekerjaan
utama
didominasi
oleh konsumen
dengan
pekerjaan
ASN/TNI/Polri
sebesar

72,91%



Berdasarkan
asal instansi
didominasi
oleh
konsumen
yang berasal
dari
pemerintah
daerah yaitu
sebanyak

56,75%





Bab 2 Segmentasi Konsumen

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

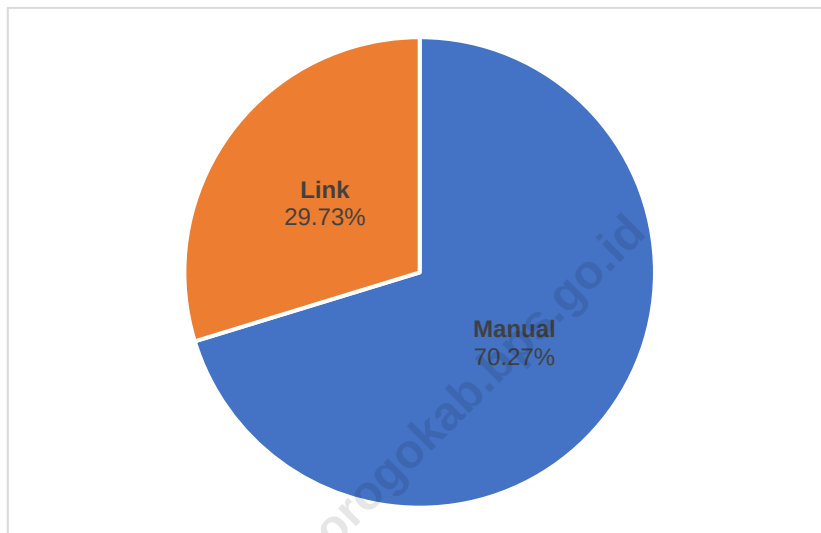
2.1 Realisasi Pengumpulan Data

Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2023. 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. Realisasi jumlah responden PST BPS Kabupaten Ponorogo sebanyak 37 responden dari total target responden sebanyak 30 responden.

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*).

Berdasarkan metode pengumpulan data, *metode manual* lebih banyak digunakan pada PST BPS Kabupaten Ponorogo. Secara rinci metode manual sebanyak 70,27 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data dengan metode manual lebih *familiar* dibandingkan dengan metode lainnya.

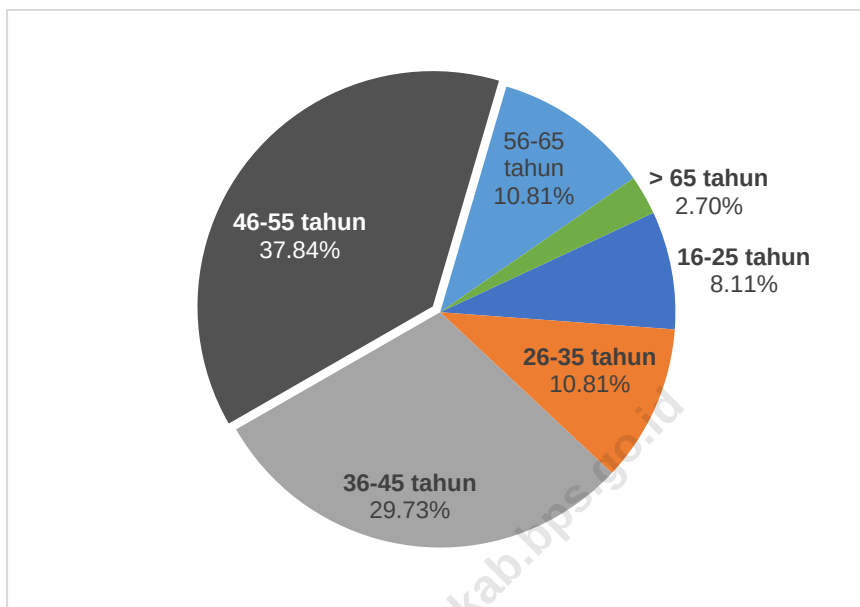


Gambar 2.1 Persentase Responden SKD 2023 BPS Kabupaten Ponorogo Menurut Metode Pengumpulan Data

2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD

Pada bagian ini, dibahas mengenai karakteristik konsumen yang menjadi responden SKD 2023. Karakteristik konsumen yang dianalisis dibagi menjadi lima, yaitu kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, dan instansi/institusi.

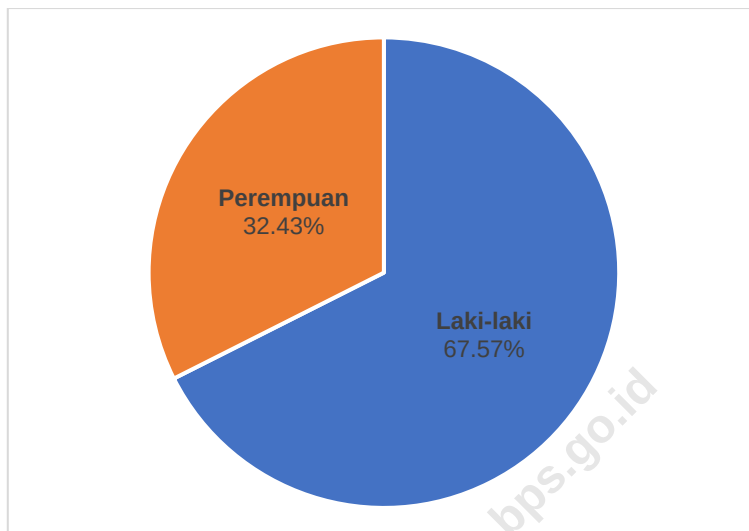
Kelompok Umur



Gambar 2.2 Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Ponorogo Menurut Kelompok Umur

Konsumen PST BPS Kabupaten Ponorogo dibagi menjadi lima kelompok umur yakni. Konsumen PST BPS Kabupaten Ponorogo didominasi konsumen berumur 46-55 tahun sebanyak 37,84%, disusul konsumen berumur 36-45 tahun sebanyak 29,7%. Konsumen berumur 56-65 tahun dan konsumen berumur 26-35 tahun masing-masing sebanyak 10,81%. Sedangkan konsumen berumur 16-25 tahun sebanyak 8,11% dan konsumen berumur lebih dari 65 tahun hanya 2,7%. Sementara itu, tidak ada konsumen berumur kurang dari 16 tahun. Dominasi ini dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.

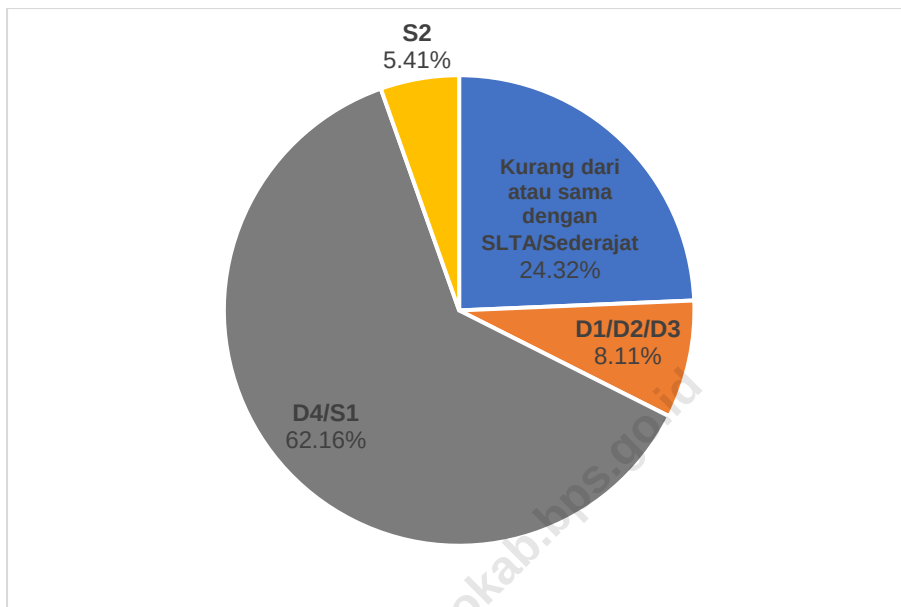
Jenis Kelamin



Gambar 2.3 Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Ponorogo Menurut Kelompok Umur

Persentase konsumen PST BPS Kabupaten Ponorogo didominasi oleh konsumen laki-laki sebesar 67,5%. Sementara itu, konsumen perempuan sebanyak 32,43%.

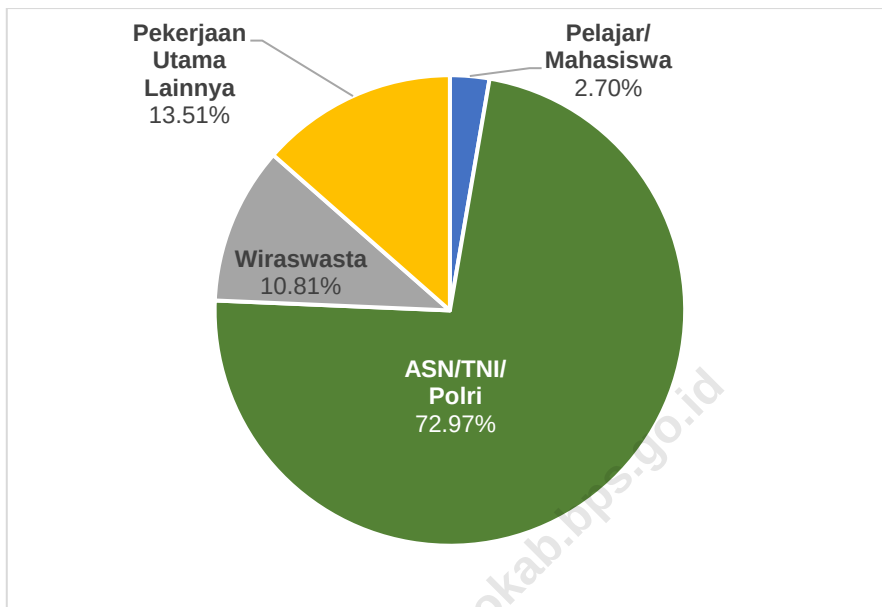
Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan



Gambar 2.4 Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Ponorogo Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin *melek data*. Pada SKD 2023, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu $\leq$ SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Konsumen PST BPS Kabupaten Ponorogo didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (62,16%) diikuti tingkat pendidikan kurang dari atau sama dengan SLTA/ sederajat (24,32%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 (8,11%) dan S2 (5,41%). Sementara itu, tidak ada konsumen dengan tingkat pendidikan S3.

Pekerjaan Utama

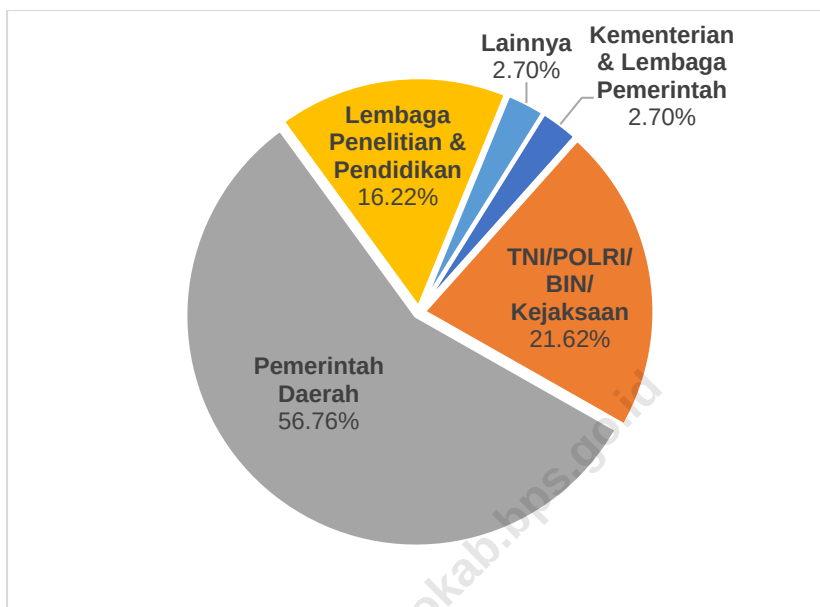


Gambar 2.5 Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Ponorogo Menurut Pekerjaan Utama

Pada SKD 2023, pekerjaan utama 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 2021 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Ponorogo adalah ASN/TNI/Polri sebanyak 72,91%. Kemudian diikuti oleh pekerjaan utama lainnya sebanyak 13,51%; wiraswasta sebanyak 10,81%; dan pelajar/mahasiswa sebanyak 2,7%.

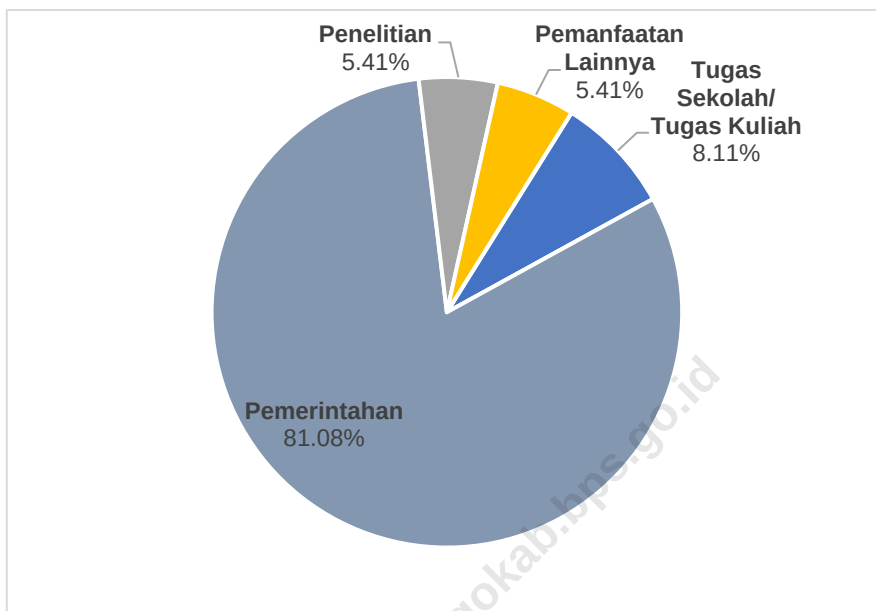
Instansi



Gambar 2.6 Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Ponorogo dan Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2023 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Sebagian besar konsumen PST BPS Kabupaten Ponorogo berasal dari pemerintah daerah (56,75%). Instansi/Institusi lainnya berasal dari TNI/Polri/Kejaksaan sebanyak 21,62%; lembaga penelitian dan pendidikan 16,22%; kementerian dan lembaga pemerintah sebanyak 2,70% dan lainnya 2,70%.

2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

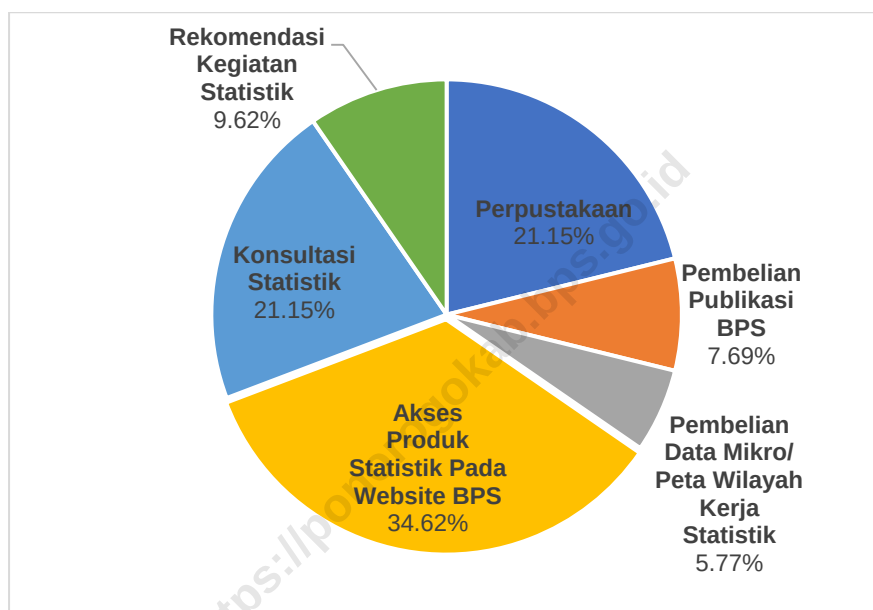


Gambar 2.7 Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Ponorogo dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Ponorogo. Dalam SKD 2023, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu tugas sekolah/tugas kuliah, pemerintahan, komersial, penelitian, dan lainnya. Hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan paling banyak dimanfaatkan untuk pemerintahan (81,08%). Pemanfaatan untuk tugas sekolah/tugas kuliah menempati posisi kedua sebesar 8,11%. Sedangkan penelitian dan pemanfaatan lainnya masing-masing 5,41%.

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 Pustaka Tercetak, Pustaka Digital, Penjualan Publikasi, Data Mikro, Konsultasi Data Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

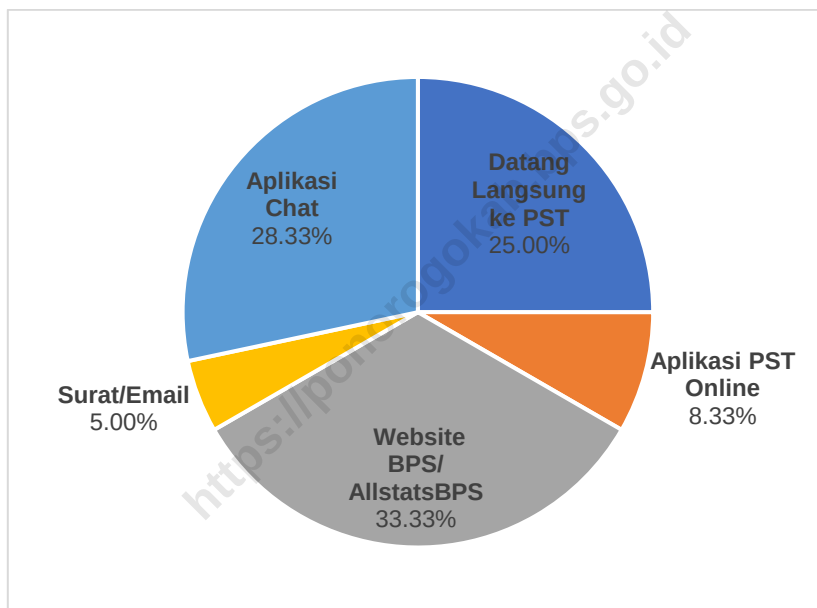


Gambar 2.8 Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Ponorogo Menurut Jenis Layanan yang Digunakan

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Ponorogo oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan hasil SKD 2023, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah akses produk statistik pada website BPS, yaitu sebesar 34,62%. Selain itu, layanan konsultasi data statistik dan layanan perpustakaan masing-masing sebesar 21,15%.

2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2021. Fasilitas tersebut meliputi Website BPS, Allstat BPS (aplikasi android dan iOS), Silastik (silastik.bps.go.id), Sirusa (sirusa.bps.go.id), Romantik Online (romantik.web.bps.go.id), aplikasi chat, telepon/faksimili, e-mail/surat, datang langsung ke PST, dan lainnya.



Gambar 2.9 Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Ponorogo Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data BPS

Berdasarkan hasil SKD 2023 sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Ponorogo mendapatkan data melalui fasilitas website BPS dengan persentase sebesar 33,33%. Selain melalui fasilitas website, konsumen yang menggunakan layanan melalui aplikasi chat sebesar 28,33% dan datang langsung ke PST sebesar 25,00%. Sementara itu, fasilitas yang sedikit digunakan oleh konsumen adalah aplikasi PST online sebesar 8,33% dan surat/email sebesar 5,00%.

BAB 3 ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

Kepuasan Konsumen PST BPS Kabupaten Ponorogo Terhadap Pelayanan, Akses Data, dan Sarana Prasarana



■ Puas ■ Tidak Puas

97,30%

Puas
terhadap
pelayanan



■ Puas ■ Tidak Puas

97,30%

Puas
terhadap
akses data



■ Puas ■ Tidak Puas

95,95%

Puas
terhadap
sarana
prasarana



BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN PONOROGO

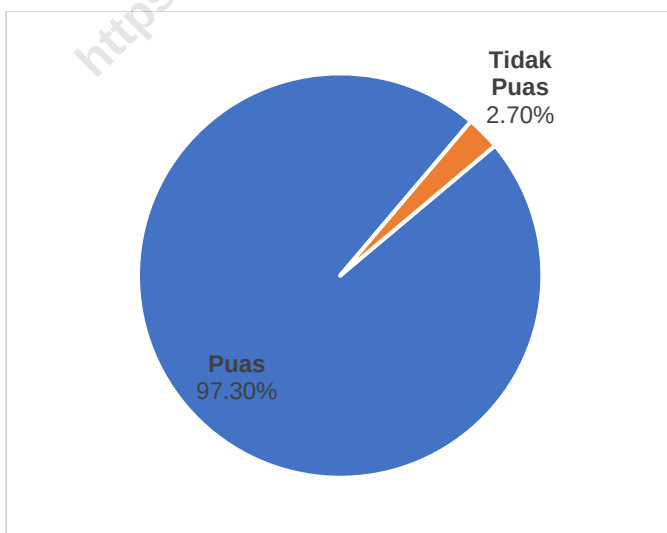


Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Ponorogo terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Ponorogo 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.

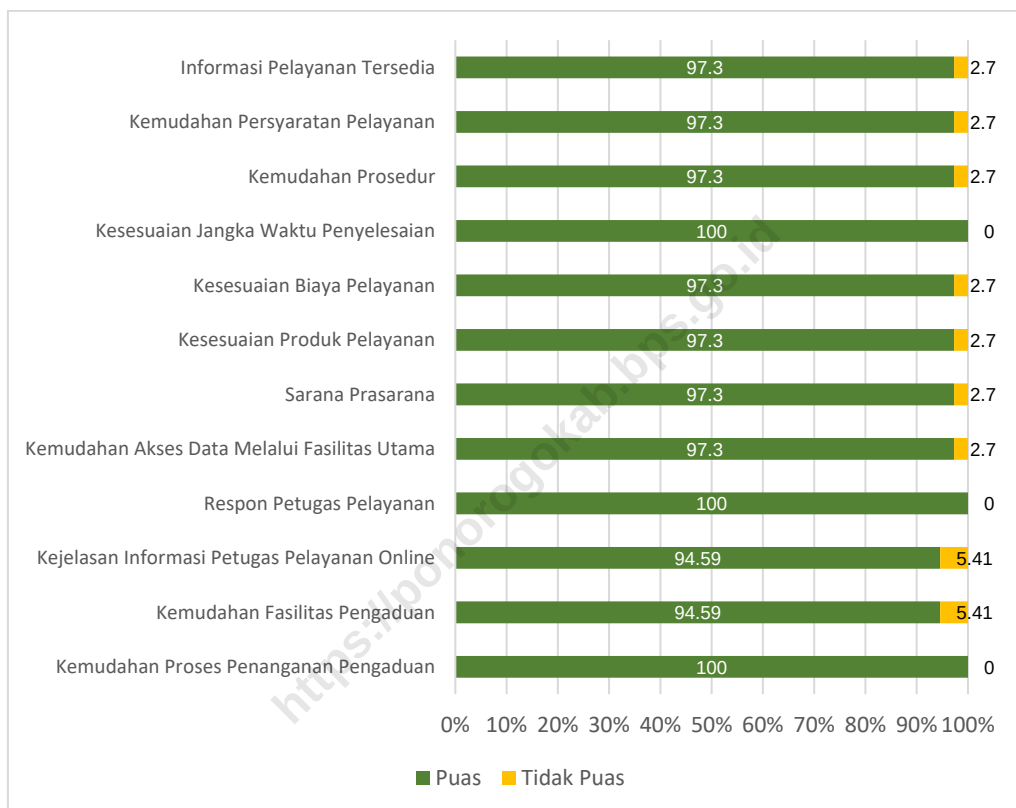
3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan PST BPS Kabupaten Ponorogo adalah sebesar 93,33%.



Gambar 3.1 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan PST BPS Kabupaten Ponorogo

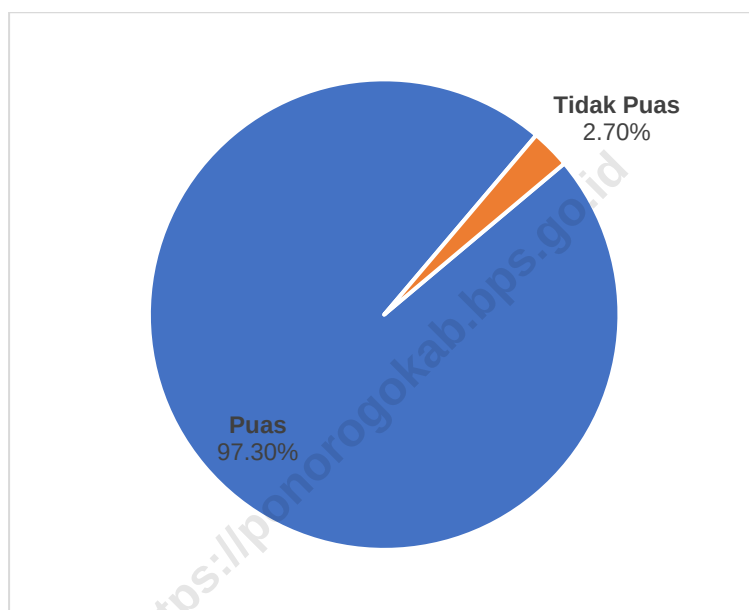
Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS Kabupaten Ponorogo disajikan menurut dimensi variabel layanan. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai kepuasan kepentingan masing-masing variabel.



Gambar 3.2 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan PST BPS Kabupaten Ponorogo Menurut Atribut Pelayanan

3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data

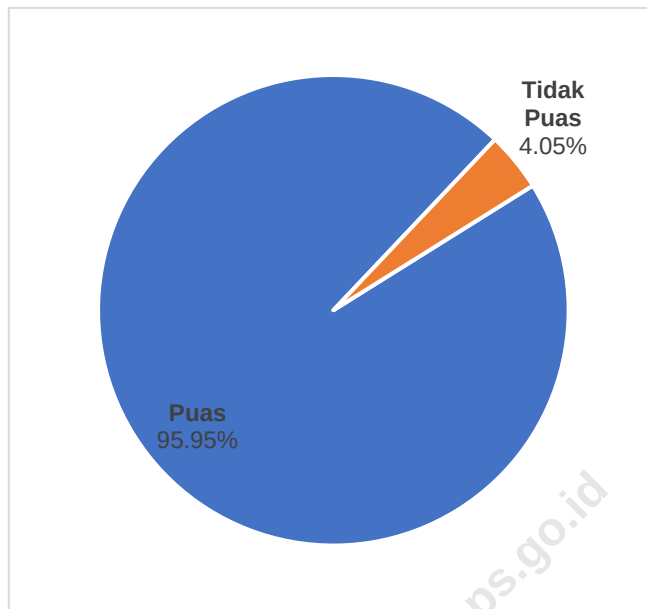
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan. Hasil SKD 2023 persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Ponorogo yang puas terhadap akses data sebesar 97,30% sedangkan sisanya tidak puas terhadap akses data.



Gambar 3.3 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data PST BPS Kabupaten Ponorogo

3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Hasil SKD 2023, persentase konsumen PST BPS Kabupaten Ponorogo yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 95,95% dan 4,05% tidak puas.



Gambar 3.4 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana PST BPS Kabupaten Ponorogo

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

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS tergantung pada 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 terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan *gap analysis*. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kabupaten Ponorogo yang memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap pelayanan BPS.

Gap analysis menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Ponorogo. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan.



Gambar 3.5 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan PST BPS Kabupaten Ponorogo

Hasil SKD2023 menunjukkan bahwa 12 atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Ponorogo tidak terdapat nilai gap negatif, yaitu nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan). Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Kemudahan proses penanganan pengaduan menjadi atribut dengan gap kepuasan tertinggi.

Tabel 3.1 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan GAP per Indikator Pelayanan di PST BPS Kabupaten Ponorogo

No	Indikator	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	GAP
1	Informasi Pelayanan Tersedia	8.92	8.95	0.03
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	8.84	9.00	0.16
3	Kemudahan Prosedur	8.95	8.97	0.03
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	8.95	9.14	0.19
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	8.84	9.00	0.16
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	8.89	8.89	0.00
7	Sarana Prasarana	8.92	9.05	0.14
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9.00	9.08	0.08
9	Respon Petugas Pelayanan	9.03	9.11	0.08
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Oline	8.92	9.05	0.14
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	8.78	9.08	0.30
12	Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan	7.00	8.00	1.00

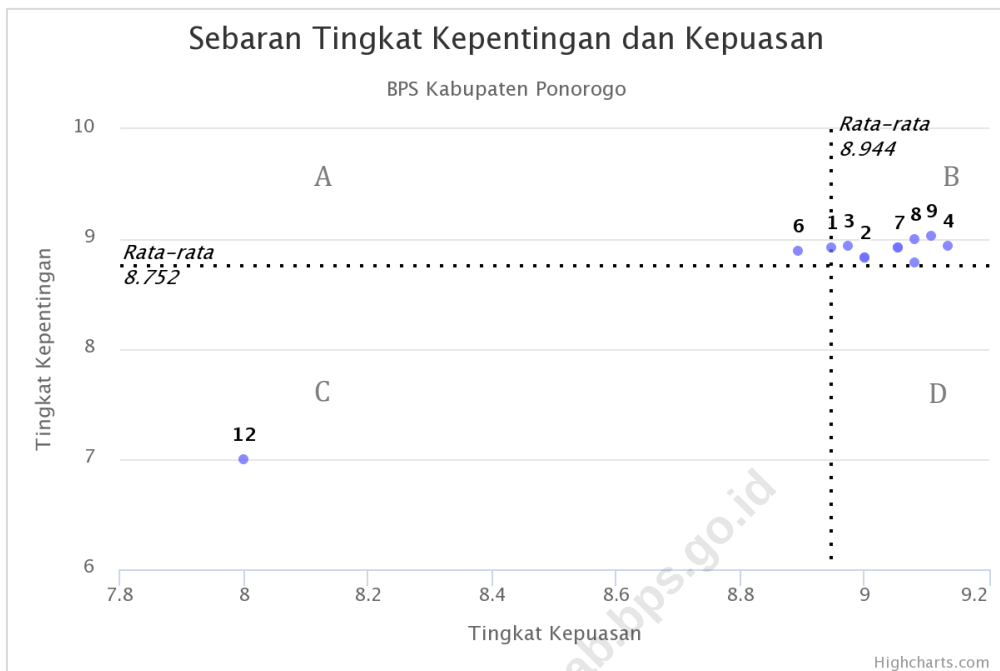
3.5 *Importance and Performance Analysis (IPA)* terhadap Pelayanan PST BPS

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan 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 Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian per Indikator Pelayanan di PST BPS Kabupaten Ponorogo

No	Indikator	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Kesesuaian (%)
1	Informasi Pelayanan Tersedia	8.92	8.95	100.30
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	8.84	9.00	101.84
3	Kemudahan Prosedur	8.95	8.97	100.30
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	8.95	9.14	102.11
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	8.84	9.00	101.84
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	8.89	8.89	100.00
7	Sarana Prasarana	8.92	9.05	101.52
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9.00	9.08	100.90
9	Respon Petugas Pelayanan	9.03	9.11	100.90
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Oline	8.92	9.05	101.52
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	8.78	9.08	103.38
12	Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan	7.00	8.00	114.29

Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian masing-masing atribut bernilai >100%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Ponorogo memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah kemudahan proses penanganan pengaduan (114,29%).



Gambar 3.6 Sebaran Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan menurut jenis pelayanan di PST BPS Kabupaten Ponorogo

Berdasarkan gambar 3.5, dapat dijelaskan beberapa hal sebagai berikut :

i. Kuadran A (kiri atas) : 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. Jenis pelayanan *kesesuaian produk pelayanan* perlu mendapat perhatian dikarenakan tingkat kepentingan dari konsumen data yang cukup tinggi, tetapi tingkat kepuasannya relatif rendah.

ii. Kuadran B (kanan atas) : merupakan kondisi ideal dimana tingkat kepentingan konsumen data yang tinggi didukung mempunyai tingkat kepuasan yang tinggi pula. Pada Kuadran B ini merupakan jenis pelayanan yang perlu dipertahankan. Atribut yang perlu dipertahankan kinerjanya adalah :

1. Informasi pelayanan tersedia.
2. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
3. Kemudahan Prosedur
4. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian

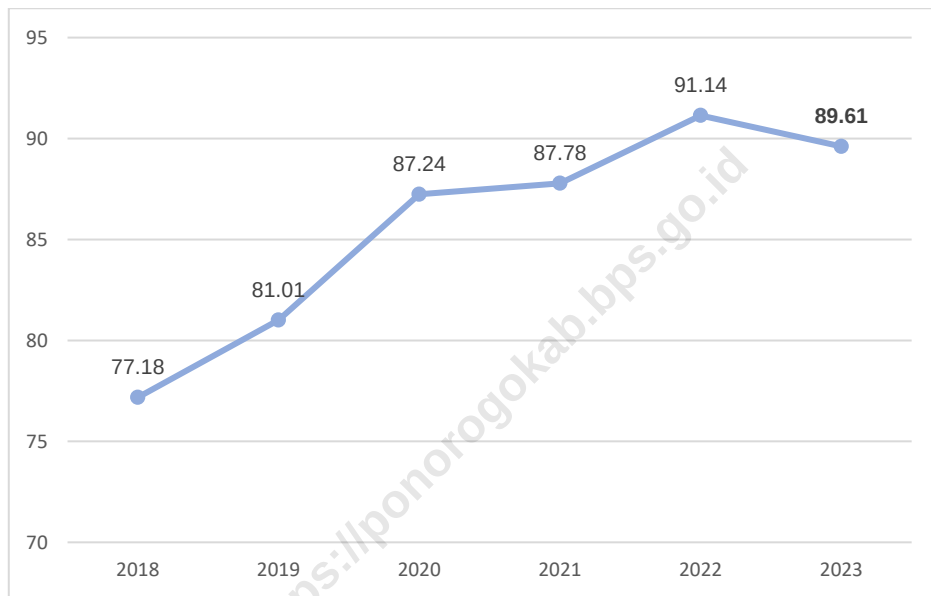
5. Kesesuaian Biaya Pelayanan
6. Sarana Prasarana
7. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
8. Respon Petugas Pelayanan
9. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online
10. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

iii. Kuadran C (kiri bawah): merupakan kondisi dimana tingkat kepentingan konsumen data yang rendah diikuti oleh tingkat Kepuasan yang rendah pula. Meskipun demikian tingkat kepuasan responden harus tetap mendapat prioritas. Jenis pelayanan yang masuk di kategori ini adalah *kemudahan proses penanganan pengaduan*.

iv. Kuadran D (kanan bawah) : Kuadran ini merupakan kondisi dimana meskipun tingkat kepentingan konsumen data relatif rendah tetapi tingkat kepuasan yang diberikan kepada konsumen data relatif tinggi. Atribut yang masuk di kategori ini tidak ada.

3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Ponorogo pada SKD 2023 adalah 89,61 (kategori “sangat baik”). Meskipun begitu, IKK PST BPS Kabupaten Ponorogo tahun 2023 mengalami penurunan bila dibandingkan dengan tahun sebelumnya.



Gambar 3.7 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Ponorogo 2018-2023

BAB 4 ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI

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

Persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi di
Pelayanan Statistik Terpadu (PST)
BPS Kabupaten Ponorogo mencapai **92,06%**



Dari segi kualitas data BPS
Kabupaten Ponorogo
mencapai **100%**



Dari segi pelayanan BPS
Kabupaten Ponorogo
mencapai **89,61%**
(kategori sangat baik)





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 Ponorogo. 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

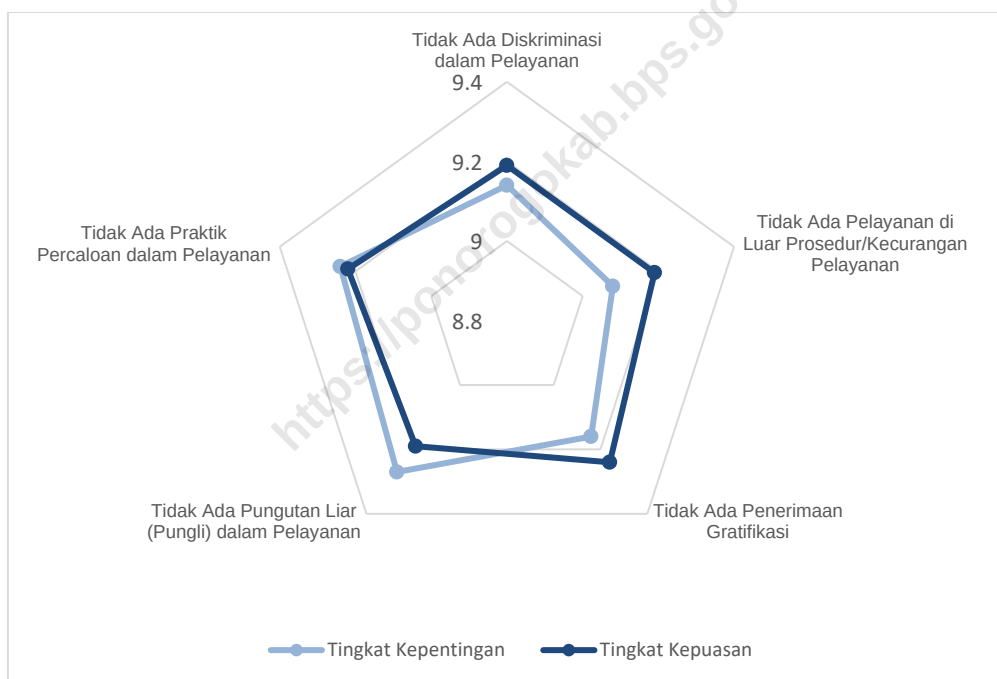
Budaya antikorupsi merupakan sebuah norma perilaku yang sedang ditumbuhkan negara ini. Budaya anti korupsi ini sejalan dengan kode etik pegawai yang berlaku di lingkungan BPS. Sebagaimana yang diketahui bahwa korupsi merupakan salah satu bentuk pelanggaran kode etik Pegawai Negeri Sipil (PNS).

Secara sederhana, korupsi bisa diartikan sebagai penyalahgunaan wewenang yang biasa dipergunakan untuk mendapatkan keuntungan bagi pelakunya. Hal ini tentu berdampak buruk bagi tempat kerja, bangsa dan negara. Tindakan korupsi bisa berakibat negatif pada pelaku. Pembentukan budaya anti korupsi perlu dibangun untuk memperkuat *core value* BPS sebagai penyedia data statistik berkualitas untuk Indonesia maju. Pemahaman tentang arti korupsi, nilai-nilai anti korupsi, serta upaya-upaya membangun budaya organisasi yang baik untuk mencegah korupsi harus segera dicanangkan.

Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan atribut anti korupsi. Terdapat lima atribut atau unsur anti korupsi yang dicakup, yaitu tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada pelayanan di luar prosedur, tidak ada penerimaan gratifikasi, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.

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

Tingkat kepuasan konsumen dalam 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 tentang *gap analysis* atau perbandingan antara tingkat kepentingan dengan tingkat kepuasan konsumen pada pelayanan PST dalam menerapkan perilaku anti korupsi.



Gambar 4.1 Tingkat Kepuasan berbanding Tingkat Kepentingan Atribut Anti Korupsi PST BPS Kabupaten Ponorogo

Hasil SKD2023 menunjukkan bahwa 5 atribut anti korupsi di PST BPS Kabupaten Ponorogo terdapat nilai gap negatif, yaitu nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan). Atribut tersebut adalah tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan dan tidak ada praktik

percaloan dalam pelayanan. Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan GAP per Indikator Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Ponorogo

No	Indikator	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Gap
1	Tidak Ada Diskriminasi dalam Pelayanan	9.14	9.19	0.05
2	Tidak Ada Pelayanan di Luar Prosedur/Kecurangan Pelayanan	9.08	9.19	0.11
3	Tidak Ada Penerimaan Gratifikasi	9.16	9.24	0.08
4	Tidak Ada Pungutan Liar (Pungli) dalam Pelayanan	9.27	9.19	-0.08
5	Tidak Ada Praktik Percaloan dalam Pelayanan	9.24	9.22	-0.03

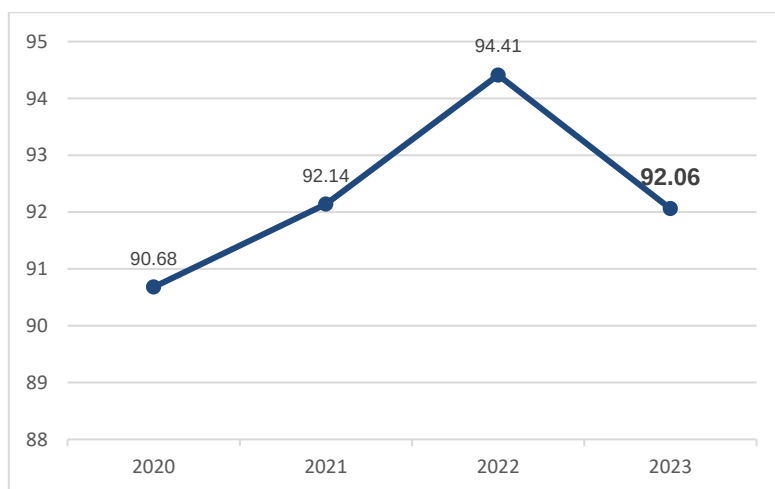
Tabel 4.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut anti korupsi. Tingkat kesesuaian masing-masing atribut bernilai >100%. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku penerapan anti korupsi di PST BPS Kabupaten Ponorogo memenuhi harapan konsumen. Atribut dengan tingkat kesesuaian di atas 100 persen adalah tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan (101,19%), tidak ada penerimaan gratifikasi (100,88%), dan tidak ada diskriminasi dalam pelayanan (100,59%).

Tabel 4.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian per Indikator Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Ponorogo

No	Indikator	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Kesesuaian (%)
1	Tidak Ada Diskriminasi dalam Pelayanan	9.14	9.19	100.59
2	Tidak Ada Pelayanan di Luar Prosedur/Kecurangan Pelayanan	9.08	9.19	101.19
3	Tidak Ada Penerimaan Gratifikasi	9.16	9.24	100.88
4	Tidak Ada Pungutan Liar (Pungli) dalam Pelayanan	9.27	9.19	99.13
5	Tidak Ada Praktik Percaloan dalam Pelayanan	9.24	9.22	99.71

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

IPAK digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Nilai IPAK semakin mendekati 100 menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi semakin diterapkan dengan sangat baik. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kabupaten Ponorogo hasil tahun 2023 adalah 92.06. Sayangnya nilai ini mengalami penurunan bila dibandingkan dengan tahun sebelumnya.



Gambar 4.2 Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kabupaten Ponorogo 2020-2023

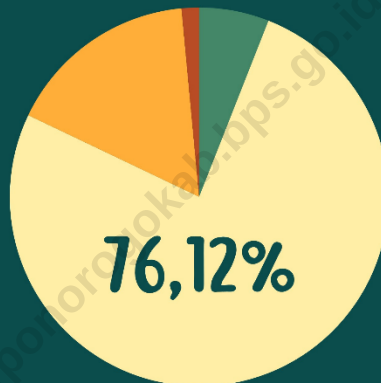
BAB 5 ANALISIS KEBUTUHAN DATA

Persentase Pencairan Data di PST BPS Kabupaten Ponorogo Menurut Level Data dan Jenis Sumber Data

76.12%

Data BPS yang dicari
merupakan data
level kecamatan

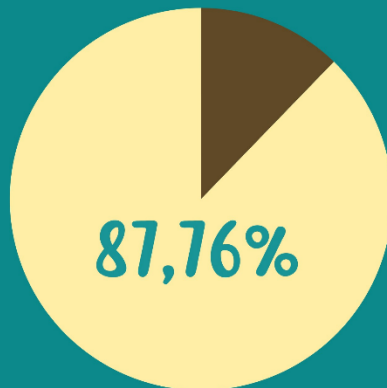
Desa Kecamatan
Kabupaten/Kota Provinsi



87.76%

Data BPS yang
diperoleh merupakan
data dari publikasi

Website Publikasi





Bab 5 Analisis Kebutuhan Data

SKD 2023, 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.

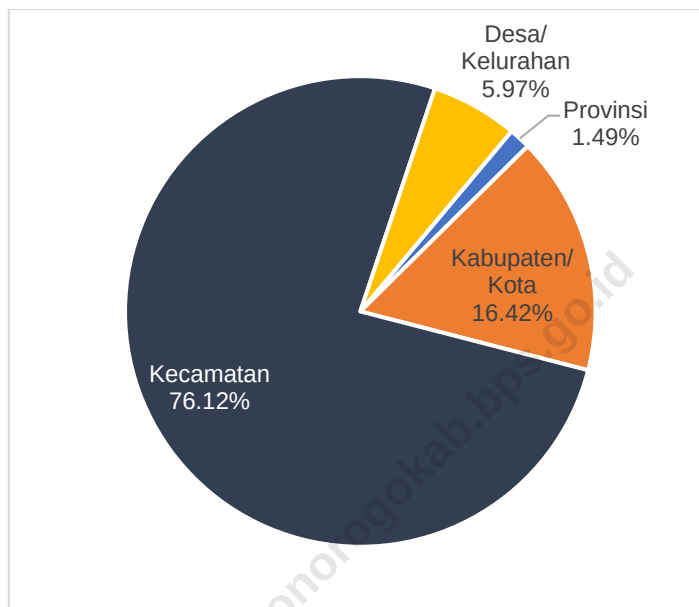
Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kabupaten Ponorogo dan wilayah penyedia data BPS Kabupaten Ponorogo. Wilayah PST BPS Kabupaten Ponorogo digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Ponorogo. Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Kabupaten Ponorogo digunakan untuk menganalisis perolehan konsumen terhadap data yang dihasilkan oleh BPS Kabupaten Ponorogo. 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

Hasil SKD 2023 dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dicari oleh konsumen. Adapun sebaran level data secara lengkap ditunjukkan melalui gambar berikut.

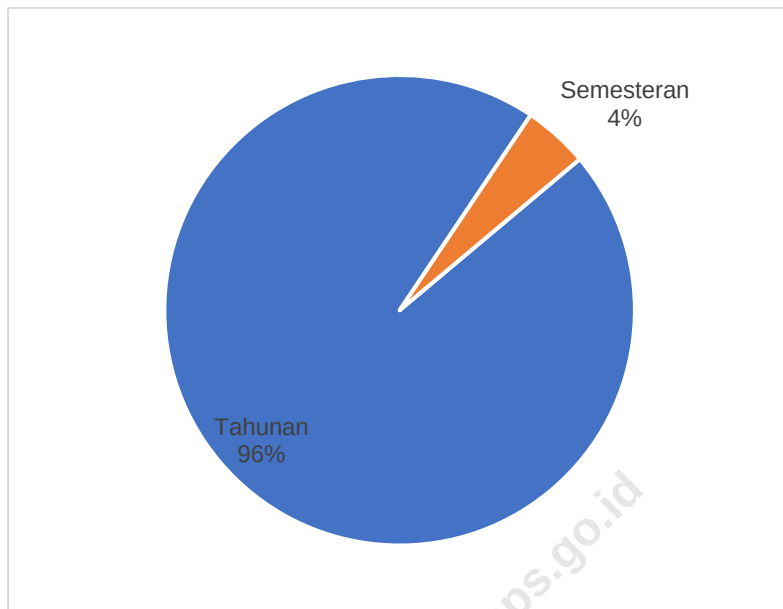


Gambar 5.1 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Ponorogo Menurut Level Data

Level kecamatan merupakan level yang paling banyak dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Ponorogo sebesar 76,12%. Sedangkan level kabupaten/kota sebesar 16,42%, level desa/kelurahan sebesar 5.97%, dan level provinsi sebesar 1,49%.

5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data

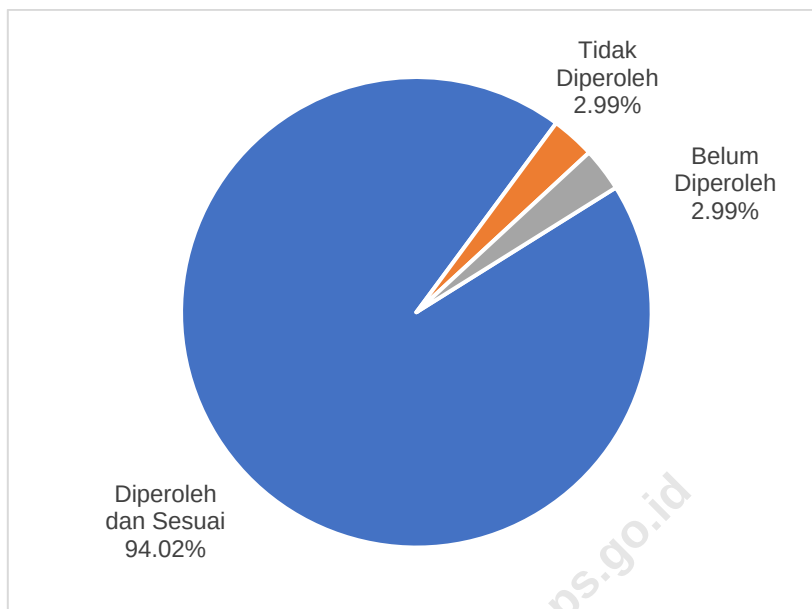
Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Hasil SKD 2023 periode data yang paling banyak dicari adalah periode data tahunan yakni sebesar 96% dan sisanya adalah semesteran sebesar 4%.



Gambar 5.2 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Ponorogo Menurut Periode Data

5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

SKD 2023 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu diperoleh dan sesuai, diperoleh tapi tidak sesuai, tidak diperoleh, dan belum diperoleh. Jenis perolehan diperoleh dan sesuai memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan diperoleh tapi 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 dicari benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, belum diperoleh memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh.

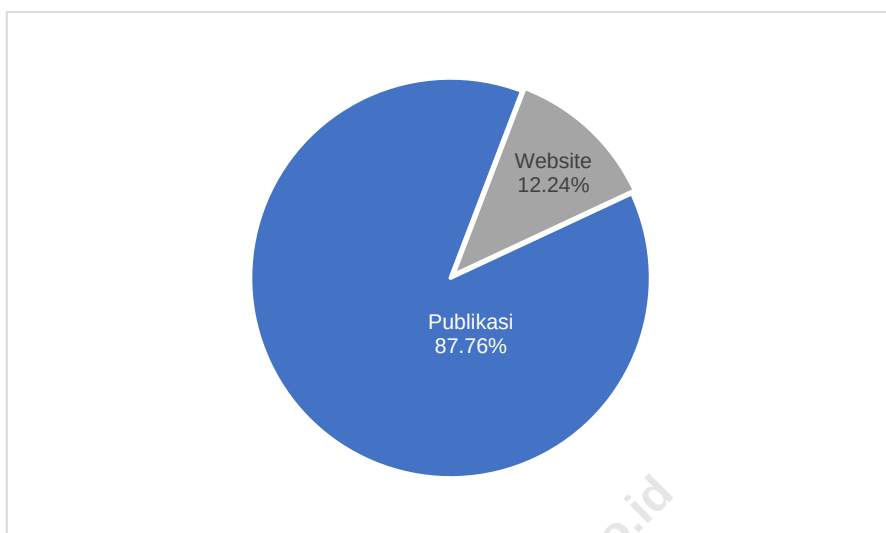


Gambar 5.3 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Ponorogo Menurut Perolehan Data

Hasil SKD 2023 data yang diperoleh konsumen dan sesuai sebesar 94,02%. Sedangkan sisanya data yang tidak diperoleh sebesar 2,99% dan belum diperoleh sebesar 2,99%.

5.4 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

Jenis sumber data terbagi menjadi lima, yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di website BPS. Hasil SKD2023 sumber data diperoleh dari publikasi sebesar 87,76% sedangkan sisanya adalah dari website sebesar 12,24%.



Gambar 5.4 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Ponorogo Menurut Sumber Data

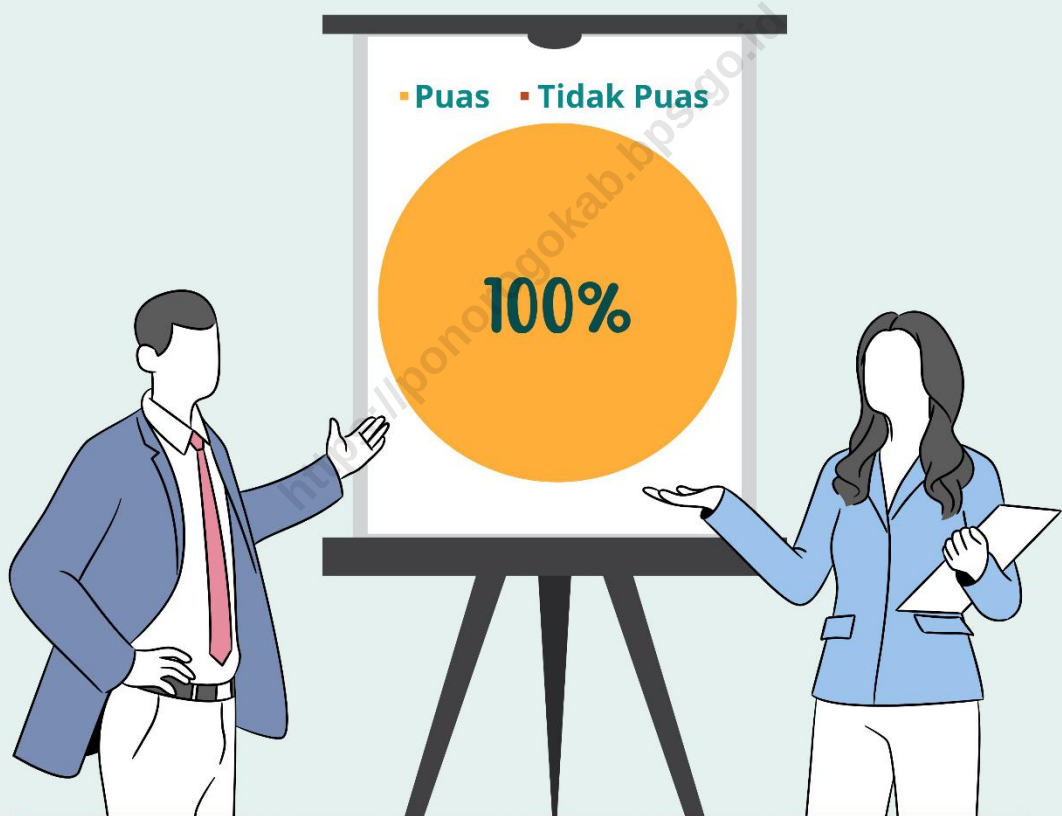
5.5 Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Persentase konsumen PST BPS Ponorogo dimana penggunaan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan pada SKD 2023 adalah 96.43 persen.

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

BAB 6 ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

Kepuasan Konsumen PST BPS Kabupaten Ponorogo Terhadap Kualitas Data



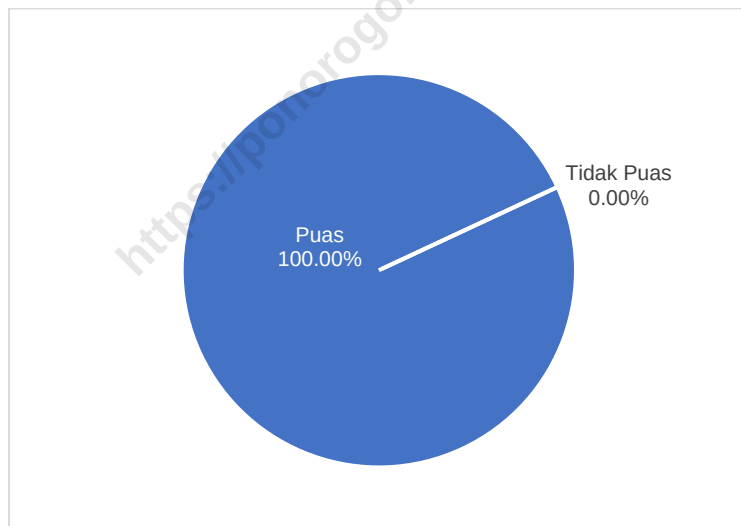
Hasil SKD 2023 persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data di PST BPS Kabupaten Ponorogo adalah **100 persen**.





Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Ponorogo. Analisis tersebut meliputi kepuasan konsumen terhadap kualitas data secara umum serta menurut dimensi kualitas data. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data. Hasil SKD 2023 persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data di PST BPS Kabupaten Ponorogo adalah 100 persen.



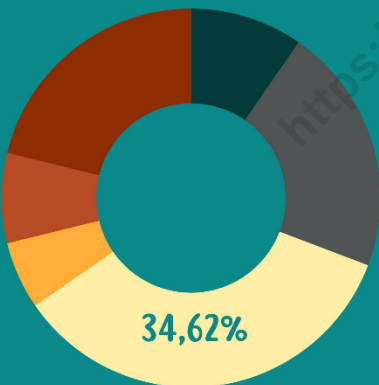
Gambar 6.1 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data di PST BPS Kabupaten Ponorogo

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

BAB 7 PENUTUP

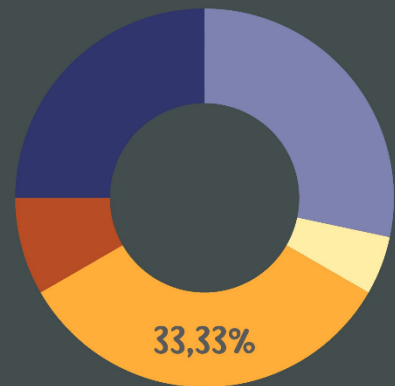
Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Ponorogo Menurut Jenis Layanan dan Fasilitas Utama

■ Rekomendasi Kegiatan Statistik
■ Konsultasi Statistik
■ Akses Produk Statistik Pada Website BPS
■ Pembelian Data Mikro
■ Pembelian Publikasi BPS
■ Perpustakaan



Berdasarkan hasil SKD 2023, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah “**akses produk statistik pada website BPS**”, yaitu sebesar **34,62%**.

■ Aplikasi Chat
■ Surat/Email
■ Website BPS
■ Aplikasi PST Online
■ Datang Langsung ke PST



Berdasarkan hasil SKD 2023 sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Ponorogo mendapatkan data melalui fasilitas “**website BPS**” dengan persentase sebesar **33,33%**.





Bab 7 Penutup

7.1. Kesimpulan

Pelaksanaan Survei Kebutuhan Data (SKD) bertujuan untuk mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan pelayanan PST BPS. Realisasi jumlah responden SKD 2023 di BPS Kabupaten Ponorogo sebesar 37 responden dari target 30 responden. Pengumpulan data paling banyak dilakukan secara manual sebesar 70,27% dan sisanya menggunakan link sebesar 29,73%.

Hasil SKD 2023 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 dan grafik. Beberapa indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini antara lain Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK), dan persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan kualitas data BPS. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Konsumen di PST BPS Kabupaten Ponorogo didominasi oleh konsumen yang berasal dari pemerintah daerah sebesar 56,76 persen dengan pemanfaatan data terbesar untuk kegiatan pemerintahan sebesar 81,08 persen. Sementara itu pekerjaan utaman yang paling banyak berasal dari ASN/TNI/Polri sebanyak 72,97 persen. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS BPS Kabupaten Ponorogo adalah orang-orang yang bekerja di instansi pemerintah.
2. Jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah akses produk statistik pada website BPS, yaitu sebesar 34,62 persen. Selain itu, layanan konsultasi data statistik dan layanan perpustakaan masing-masing sebesar 21,15 persen.

3. Persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan PST BPS Kabupaten Ponorogo adalah sebesar 93,33 persen.
4. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Ponorogo pada SKD 2023 adalah 89,61 (kategori “sangat baik”). Meskipun demikian, IKK PSTT BPS Kabupaten Ponorogo mengalami penurunan bila dibandingkan dengan tahun sebelumnya.
5. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kabupaten Ponorogo hasil tahun 2023 adalah 92.06. Nilai IPAK semakin mendekati 100 menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi semakin diterapkan dengan sangat baik. Sayangnya, nilai ini mengalami penurunan bila dibandingkan dengan tahun sebelumnya.
6. Berdasarkan jenis perolehan data, konsumen yang memperoleh data dan sesuai sebesar 94,02 persen. Sedangkan persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data di PST BPS Kabupaten Ponorogo adalah 100 persen.

7.2. Saran

Saran yang dapat diberikan dalam rangka meningkatkan kualitas data adalah :

1. Salah satu indikator *kesesuaian produk pelayanan* perlu mendapat perhatian dikarenakan tingkat kepentingan konsumen data yang cukup tinggi, tetapi tingkat kepuasannya relatif rendah bila dibandingkan dengan indikator yang lain. Indikator lain yang perlu mendapat perhatian adalah *kemudahan proses penanganan pengaduan* dikarenakan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan sama-sama rendah.
2. Beberapa indikator pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya adalah:
 - Informasi pelayanan tersedia.
 - Kemudahan Persyaratan Pelayanan
 - Kemudahan Prosedur
 - Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
 - Kesesuaian Biaya Pelayanan
 - Sarana Prasarana
 - Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
 - Respon Petugas Pelayanan

- Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online
- Kemudahan Fasilitas Pengaduan

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

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



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

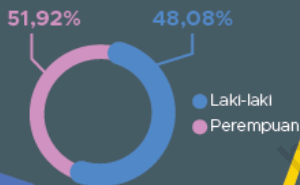


Metadata

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memiliki Metadata

Metadata 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 Pusat berdasarkan Jenis Kelamin



Metadata

- Nama Indikator : Persentase konsumen PST BPS Pusat Berdasarkan Jenis Kelamin
- Konsep : Persentase konsumen PST BPS Pusat Berdasarkan jenis Kelamin
- Uraian : Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Pusat
- 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 Pusat.
- Rumus : $PI = \frac{x_i}{y} \times 100$
dengan : PI : Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke-I
xi : 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)
BPS Kabupaten Ponorogo	37	26	-	-	11

Metadata Indikator

Nama indikator : Jumlah Realisasi Responden
Konsep : Responden
Definisi : Banyaknya konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu menurut metode pengumpulan data yang digunakan.

Secara garis besar, metode pengumpulan data dibedakan menjadi 2 yaitu manual dan online, dimana untuk metode online dibedakan menjadi 3:

- 1) PST; yaitu untuk responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST.
- 2) *Email*; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui *email*.
- 3) *Link*; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang didapatkan dari publik seperti pada *website*, aplikasi layanan, dll.

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan metode pengumpulan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Rumus :
$$Y = \sum_{i=1}^4 x_i$$

Penghitungan

Dengan:

Y = Total jumlah responden

x_i = Jumlah responden menurut metode pengumpulan data, dimana $i = 1$ (manual), 2 (*email*), 3 (PST), dan 4 (link)

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	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki	Perempuan
(1)	(2)	(3)
BPS Kabupaten Ponorogo	67,57	32,43

<https://ponorogokab.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)
BPS Kabupaten Ponorogo	2,7	0	72,97	0	0	10,81	13,51

<https://ponorogokab.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)
BPS Kabupaten Ponorogo	8,11	81,08	0	5,41	5,41

<https://ponorogokab.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)
BPS Kabupaten Ponorogo	21,15	7,69	5,77	34,62	21,15	9,62

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, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan
(1)	(2)
BPS Kabupaten Ponorogo	96,43

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	:	$P = \frac{x}{y} \times 100$
Penghitungan	:	Dengan: P = Persentase pengguna data yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional atau daerah 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 y = Jumlah seluruh konsumen dari K/L/D/I yang memperoleh data yang dibutuhkan
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)
BPS Kabupaten Ponorogo	100

<https://ponorogokab.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)
BPS Kabupaten Ponorogo	97,30

<https://ponorogokab.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	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$
Penghitungan		Dengan: P = Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS y = Jumlah seluruh konsumen
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)
BPS Kabupaten Ponorogo	97,30

<https://ponorogokab.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	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$
Penghitungan	:	Dengan: 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
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)
BPS Kabupaten Ponorogo	95,95

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	: $P = \frac{x}{y} \times 100\%$
Penghitungan	Dengan: P = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan sarana dan prasarana BPS y = Jumlah seluruh konsumen data
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)
BPS Kabupaten Ponorogo	89,61

<https://ponorogokab.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 VKD23.
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	: $IKK = \frac{\sum_{i=1}^{12} \{w_i \bar{x}_i\}}{y} \times 100$ 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
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)
BPS Kabupaten Ponorogo	92,06

<https://ponorogokab.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 VKD23

RAHASIA		VKD23
SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023		
Dasar hukum: 1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik; 2. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik; 4. Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS		
Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun 2023 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 2023 bertujuan untuk: 1. Mengetahui jenis data yang dibutuhkan oleh 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. SKD pertama kali dilaksanakan pada tahun 2005 dan semenjak itu telah dilaksanakan secara rutin setahun sekali. SKD 2023 dilakukan di BPS seluruh Indonesia. Periode pencacahan/pengumpulan data SKD 2023 dimulai pada 8 Mei 2023 dan akan berakhir pada 7 Juli 2023. Semua data yang Bapak/Ibu berikan untuk SKD 2023 ini akan dirahasiakan dan digunakan hanya untuk kepentingan SKD 2023.		
Pengantar		

RAHASIA

Dasar hukum:

1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik
2. PP No. 51 Tahun 1998 tentang Penyelenggaraan Statistik
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 12 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan SMD UPTD Regional Publik
4. Peraturan Kepala BPS No. 98 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS

SURVEI KEBUTUHAN DATA
TAHUN 2023

VK023

Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)			
Pencacah	Nama Tanggal	Pemeriksa Tanggal	Nomor Responden : Kode Wilayah Nomor Urut
1. Nama	:	9 Nama Instansi	:
2. Tahun lahir	:	10 Pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan Pilih salah satu jawaban	:
3. E-mail	:		:
4. Nomor handphone * *untuk keperluan survei ini	:		:
5. Jenis kelamin	:		:
6. Pendidikan tertinggi yang diamatkan Pilih salah satu jawaban	:		:
7. Pekerjaan utama Pilih salah satu jawaban	:		:
8. Kategori instansi Pilih salah satu jawaban	:		:

Blok I. Keterangan Responden	
1. Nama	:
2. Tahun lahir	:
3. E-mail	:
4. Nomor handphone *	:
5. Jenis kelamin	:
6. Pendidikan tertinggi yang diamatkan Pilih salah satu jawaban	:
7. Pekerjaan utama Pilih salah satu jawaban	:
8. Kategori instansi Pilih salah satu jawaban	:

Pertanyaan-pertanyaan berikut ini merujuk pada periode 1 Januari 2023 s.d. saat pengisian kuesioner	
11. Jenis layanan yang digunakan Boleh pilih lebih dari satu jawaban	:
12. Sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS Boleh pilih lebih dari satu jawaban	:
13. 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	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
8	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan: (sesuai Blok 1 Rincian 12).	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
11	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, website https://pengaduan.bps.go.id , e-mail bpqh@bps.go.id)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
12	Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (BIR13 berkode 1) Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit belit.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
13	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
14	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
15	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
17	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	

Blok III. Kebutuhan Data

Diisi jika jenis layanan yang digunakan selain rekomendasi kegiatan statistik (Blok I Rincian 11 berisi salah satu kode 1, 2, 4, 8, 16)

Tuliskan informasi mengenai data-data yang dibutuhkan/dikonsultasikan dari BPS serta tingkat kepuasan terhadap masing-masing data tersebut.

No.		Amend data	Diisi jika data sudah diperoleh (Kolom (6) berkode 1 atau 2)
-----	--	------------	--

[illegible]

Blok IV. Catatan

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

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

DATA

MENCERDASKAN BANGSA

- Enlighten The Nation -

x x x x



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN PONOROGO**

Jalan Letjend R. Suprpto No. 14 Ponorogo 63471

Telp. (0352) 481026 Fax. 481026

E-mail: bps3502@bps.go.id

Homepage: <https://ponorogokab.bps.go.id>