



ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KOTA SURAKARTA 2023

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

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KOTA SURAKARTA 2023

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KOTA SURAKARTA 2023

Katalog: 1399013.3372

Nomor Publikasi: 33720.2340

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

Jumlah Halaman: xiv+99 halaman

Penyusun Naskah:

BPS Kota Surakarta

Penyunting:

BPS Kota Surakarta

Pembuat Kover:

BPS Kota Surakarta

Penerbit:

©BPS Kota Surakarta

Sumber Ilustrasi:

freepik.com

Dilarang mereproduksi dan/atau menggandakan sebagian atau seluruh isi buku ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari BPS Kota Surakarta.

TIM PENYUSUN

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KOTA SURAKARTA 2023

Pengarah:

Ratna Setyowati, S.Si., M.A., M.T.

Penanggung Jawab:

Ratna Setyowati, S.Si., M.A., M.T.

Penyunting:

Epi Priyanto

Pengolah Data dan Penulis Naskah:

Rumpaka Sari Rahmani, S.S.T.

Penata Letak:

Rumpaka Sari Rahmani, S.S.T.

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 2023 disajikan dalam bentuk publikasi yang berjudul "Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Surakarta 2023". Publikasi ini berisikan gambaran mengenai kebutuhan data konsumen dan persepsi konsumen terhadap kinerja pelayanan PST BPS serta persepsi konsumen terhadap kualitas data BPS. Indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini mencakup Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Antikorupsi (IPAK).

Publikasi ini terwujud berkat kerja sama yang baik antarunit 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.

Surakarta, Desember 2023
Kepala BPS Kota Surakarta



Ratna Setyowati, S.Si., M.A., M.T.



DAFTAR ISI

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KOTA SURAKARTA 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	4
1.4. Metodologi	8
1.5. Sistematika Penulisan	16
Bab 2 Segmentasi Konsumen	17
2.1. Realisasi Pengumpulan Data	19
2.2. Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD	20
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	24
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan	25
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS.....	26
Bab 3 Analisis Kepuasan Konsumen	27
3.1. Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS	29
3.2. Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data	31
3.3. Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana	32
3.4. Analisis Kesejangan (<i>Gap</i>) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS.....	33
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS.....	36
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS.....	41
Bab 4 Analisis Perilaku Antikorupsi	43
4.1. Penerapan Perilaku Antikorupsi pada Pelayanan PST BPS.....	45
4.2. Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Antikorupsi terhadap Pelayanan PST BPS.....	46
4.3. Indeks Persepsi Antikorupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS.....	48

Bab 5 Analisis Kebutuhan Data	49
5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data.....	51
5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data.....	52
5.3. Kebutuhan Data Menurut Perolehan Data.....	53
5.4. Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh.....	54
5.5. Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan.....	54
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data	55
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS.....	57
Bab 7 Penutup	59
7.1. Kesimpulan.....	61
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan.....	63
Daftar Pustaka	65
Lampiran	67

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

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Nilai Kinerja Unit Pelayanan.....	14
Tabel 3.1	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan <i>Gap</i> Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Surakarta	34
Tabel 3.2	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Surakarta.....	36
Tabel 4.1	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan <i>Gap</i> Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Antikorupsi di PST BPS Kota Surakarta.....	48

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Diagram <i>Cartesius Importance and Performance Analysis</i>	11
Gambar 2.1	Persentase Responden Menurut Metode Pengumpulan Data.....	20
Gambar 2.2	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS Kota Surakarta dan Kelompok Umur.....	21
Gambar 2.3	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Surakarta Menurut Jenis Kelamin	21
Gambar 2.4	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Surakarta Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	22
Gambar 2.5	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Surakarta Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	23
Gambar 2.6	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Surakarta Menurut Instansi/Institusi.....	23
Gambar 2.7	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Surakarta Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	24
Gambar 2.8	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Surakarta Menurut Jenis Layanan.....	25
Gambar 2.9	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Surakarta Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS.....	26
Gambar 3.1	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Surakarta terhadap Pelayanan PST	29
Gambar 3.2	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Surakarta terhadap Pelayanan PST Menurut Atribut Pelayanan.....	31
Gambar 3.3	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Surakarta terhadap Akses Data BPS	32
Gambar 3.4	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Surakarta terhadap Sarana dan Prasarana PST.....	33
Gambar 3.5	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Gap</i> Pelayanan BPS di PST BPS Kota Surakarta.....	34
Gambar 3.6	<i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Kota Surakarta.....	39
Gambar 3.7	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kota Surakarta	41
Gambar 4.1	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Surakarta terhadap Penerapan Perilaku Antikorupsi.....	46
Gambar 4.2	Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Surakarta terhadap Penerapan Perilaku Antikorupsi Menurut Atribut Antikorupsi.....	47
Gambar 4.3	Indeks Persepsi Antikorupsi (IPAK) Menurut Jenis Layanan di PST BPS Kota Surakarta.....	48

Gambar 5.1	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Surakarta Menurut Level Data.....	52
Gambar 5.2	Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kota Surakarta Menurut Periode Data.....	52
Gambar 5.3	Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kota Surakarta Menurut Perolehan Data	53
Gambar 5.4	Persentase Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Kota Surakarta Menurut Jenis Sumber Data.....	54
Gambar 6.1	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Surakarta	57

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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Realisasi Jumlah Responden Menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data.....	71
Lampiran 2	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin	73
Lampiran 3	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama.....	75
Lampiran 4	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan	77
Lampiran 5	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan.....	79
Lampiran 6	Persentase Konsumen K/L/OPD dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan Menurut Wilayah PST.....	81
Lampiran 7	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data	83
Lampiran 8	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST.....	84
Lampiran 9	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST.....	86
Lampiran 10	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST.....	87
Lampiran 11	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST.....	89
Lampiran 12	Indeks Persepsi Antikorupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST.....	91
Lampiran 13	Kuesioner VKD23	92
Lampiran 14	Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik	97
Lampiran 15	Rencana Tindak Lanjut.....	99

SURVEI KEBUTUHAN DATA

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

METODE ANALISIS DATA

ANALISIS DESKRIPTIF

Disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis.



ANALISIS TABULASI SILANG

Analisis yang menggunakan tabel untuk menggambarkan hubungan antara dua atau lebih variabel.

ANALISIS KESENJANGAN

Mengetahui kesenjangan antara tingkat kepentingan terhadap tingkat kepuasan dari pelayanan yang diberikan.



ANALISIS KUADRAN

Mengukur hubungan antara persepsi konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa.

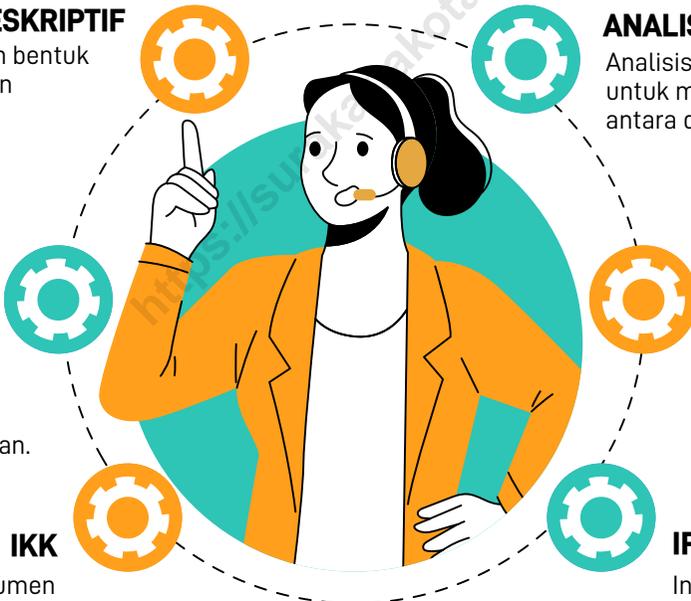
IKK

Indeks Kepuasan Konsumen



IPAK

Indeks Perilaku Antikorupsi



1

PENDAHULUAN

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

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

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

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

Monitoring dan evaluasi pelayanan yang diselenggarakan BPS melalui PST perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu upaya yang dilakukan BPS adalah menyelenggarakan Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini dilaksanakan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. SKD pertama kali dilaksanakan tahun 2005 di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS Pusat dan lima BPS Provinsi sebagai uji coba (*pilot project*). Tahun 2009–2010, SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan sebelas BPS Provinsi. Tahun 2011–2013, SKD dilakukan di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi. Sejak tahun 2014, pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS kabupaten/kota.

Dari sisi metode pengumpulan data, pada tahun 2019 untuk pertama kalinya SKD dilaksanakan melalui CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*). Dengan metode CAWI, responden melakukan perekaman tanggapan/respons secara mandiri melalui aplikasi yang berbasis *website*. Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, sejak tahun 2019 pengumpulan data SKD dilaksanakan dengan metode CAWI. 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 antikorupsi 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, di antaranya:

- 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, *e-mail*, 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>.

BPS Kota Surakarta 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 Kota Surakarta, meliputi: (1) Informasi pelayanan, (2) Maklumat pelayanan, (3) Wi-Fi, (4) Petugas pelayanan, (5) Ruang pelayanan, (6) Komputer, dan (7) Sarana Pengaduan. Kesemua komponen sarana dan prasarana tersebut dapat dipenuhi oleh PST di BPS Kota Surakarta, yang mengindikasikan terpenuhinya sarana dan prasarana yang baik dalam pelayanan. Selain tersedianya sarana prasarana tersebut, PST BPS Kota Surakarta 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 Kota Surakarta 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 pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- 6) Kompetensi Pelaksana
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman. Unsur ini dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain jika jenis layanan yang akan dilakukan penilaian berbasis *website*.
- 7) Perilaku Pelaksana
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Unsur perilaku dapat disesuaikan menjadi bentuk pertanyaan lain jika jenis layanan yang disurvei berbasis *website*.
- 8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- 9) Sarana dan Prasarana
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin), sedangkan 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 Januari 2023 sampai dengan waktu pencacahan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik penentuan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut.

- 1) Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:
 - Pengumpulan data menggunakan moda PAPI untuk responden yang datang langsung ke PST. Petugas mewawancarai responden pada pertanyaan blok I dan blok III kolom 1–10. Selanjutnya responden mengisi secara mandiri untuk pertanyaan yang terkait dengan persepsi kepuasan layanan dan kualitas data.
 - Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda CAWI.
- 2) Di PST BPS Pusat:
 - Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda CAWI.

1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2023 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku antikorupsi 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 Antikorupsi (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* positif maka konsumen semakin puas. 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:

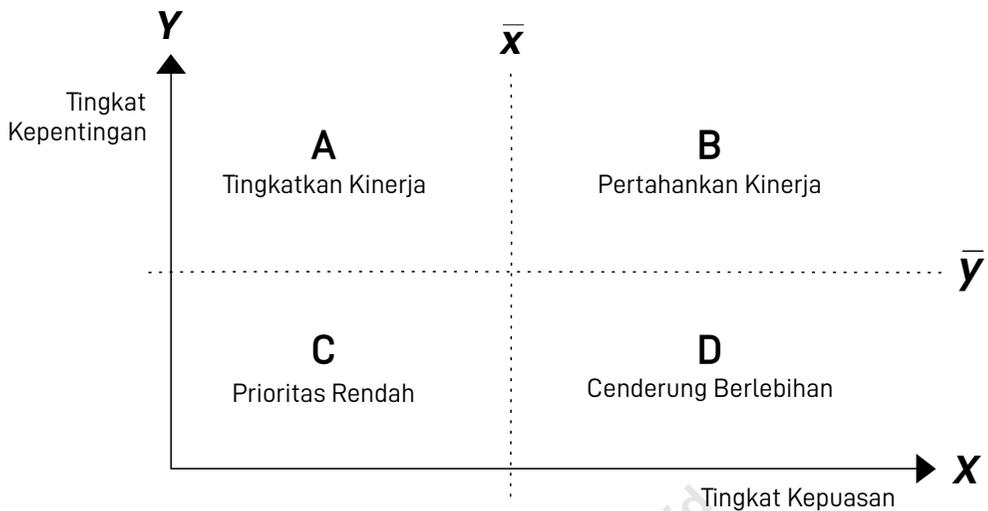
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

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, yaitu:

- 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 II VKD23, yang mencakup persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS, akses data BPS, sarana dan prasarana PST BPS, serta aspek kualitas data.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2023 adalah 1-10, di mana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan di atas 7,66. Hal ini didasarkan pada pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, di mana dalam skala 10, jika nilai kepuasan diatas 7,66 maka termasuk kategori kinerja yang baik (Tabel 1.1).

5) Indeks Kepuasan Konsumen

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

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

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

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

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

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

Rumus IKK':

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

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

iii) Menghitung IKK

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

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

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

Tabel 1.1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan

Nilai (1)	Kinerja Unit Pelayanan (2)
25,00–64,99	Tidak baik
65,00–76,60	Kurang baik
76,61–88,30	Baik
88,31–100,00	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 Antikorupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Antikorupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku antikorupsi pada pelayanan di PST BPS. Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku antikorupsi 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 antikorupsi (variabel) yang ada di blok II kuesioner VKD23.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut.

i) Menghitung penimbang

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

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 antikorupsi 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 antikorupsi.
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 antikorupsi ke-i

- iii) Menghitung IPAK
Penghitungan IPAK' menghasilkan nilai berkisar antara 1–10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap perilaku antikorupsi. 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 antikorupsi 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 Kota Surakarta yang menjadi responden SKD 2023 berdasarkan blok I VKD23.

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Kota Surakarta berdasarkan blok II VKD23.

Bab 4 Analisis Perilaku Antikorupsi, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku antikorupsi pada layanan di PST BPS Kota Surakarta berdasarkan blok II VKD23.

Bab 5 Analisis Kebutuhan Data, berisi analisis mengenai data di PST BPS Kota Surakarta yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan blok III VKD23.

Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Kota Surakarta 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 Kota Surakarta.

SEGMENTASI KONSUMEN

Segmentasi konsumen meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan di PST BPS Kota Surakarta



2

SEGMENTASI KONSUMEN

SEGMENTASI KONSUMEN

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

2.1. Realisasi Pengumpulan Data

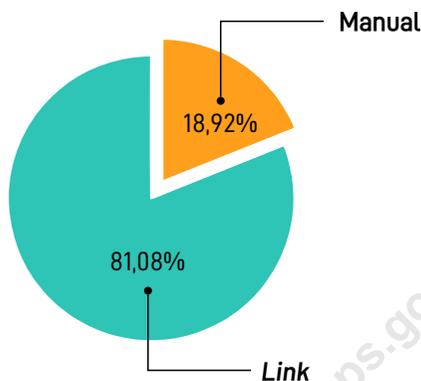
Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2023. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden, dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah PST BPS Pusat di mana memiliki jumlah target 150 responden.

Pelaksanaan SKD 2023 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden di PST BPS Kota Surakarta yang mengikuti survei adalah sebesar 37 responden.

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

- 1) wawancara kepada responden yang datang untuk kemudian dilakukan *input* oleh petugas (atau disebut manual);
- 2) responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST (atau disebut PST);
- 3) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui *e-mail* (atau disebut *e-mail*); dan
- 4) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang ditujukan kepada publik, baik melalui *link* yang didapatkan dari *website* maupun media lain (selanjutnya disebut *link*);

Metode pengumpulan SKD 2023 di BPS Kota Surakarta didominasi dengan metode *link* atau sebesar 81,08%. Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data melalui CAWI sudah mulai familier digunakan mengingat tingginya persentase responden yang mengisi melalui metode ini. Meskipun demikian metode pengentrian secara manual masih digunakan yaitu sebanyak 18,92%. Metode ini dilaksanakan pada saat melakukan pelayanan secara *offline*.



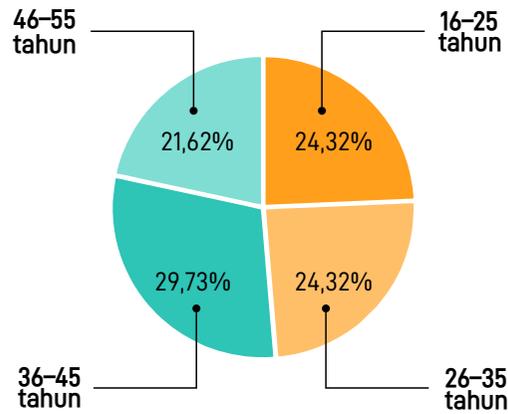
Gambar 2.1 Persentase Responden Menurut Metode Pengumpulan Data

2.2. Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD

Padabagianini,dibahasmengenaisegmentasikonsumenmenurutkarakteristiknya. Karakteristik konsumen yang dianalisis dibagi menjadi lima, yaitu kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, dan instansi/institusi. Penjelasan mengenai karakteristik dalam analisis SKD 2023 dilakukan untuk memberikan gambaran yang detail mengenai konsumen yang menjadi responden dalam SKD tahun 2023.

Kelompok Umur

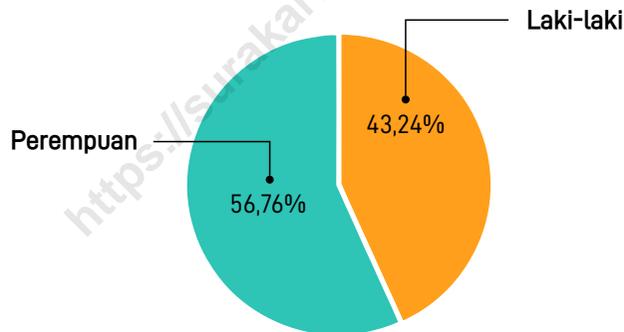
Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Kota Surakarta didominasi oleh konsumen berumur 16–65 tahun yang terbagi menjadi lima kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 36–45 tahun (29,73%), disusul konsumen berumur 16–25 tahun (24,32%) dan 26–35 tahun (24,32%), dan konsumen berumur 46–55 tahun (21,62%). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15–64 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.



Gambar 2.2 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS Kota Surakarta dan Kelompok Umur

Jenis Kelamin

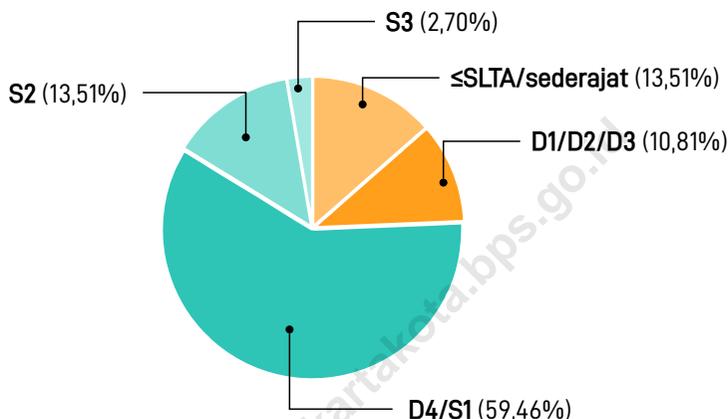
Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kota Surakarta menurut jenis kelamin. Persentase konsumen perempuan di PST BPS Kota Surakarta adalah sebesar 56,76%. Sementara itu, 43,24% konsumen di PST BPS Kota Surakarta adalah laki-laki.



Gambar 2.3 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Surakarta Menurut Jenis Kelamin

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. 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. Berdasarkan gambar 2.4, konsumen di PST BPS Kota Surakarta didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (59,46%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan S2 (13,51%) dan \leq SLTA/ sederajat (13,51%). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan S3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase 2,70%.

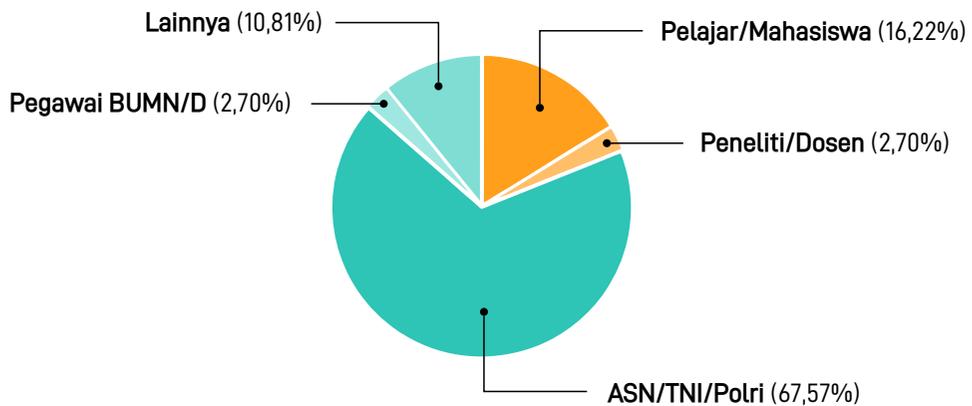


Gambar 2.4 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Surakarta Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

Karakteristik konsumen menurut jenis pekerjaan utama pada SKD 2023 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 2023 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

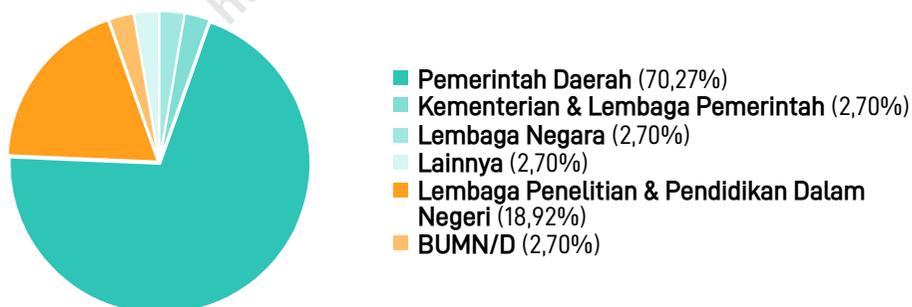
Berdasarkan gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Surakarta adalah ASN/TNI/Polri (67,57%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama pelajar/mahasiswa memiliki persentase sebesar 16,22%. Sedangkan kelompok konsumen dengan pekerjaan utama lainnya memiliki persentase sebesar 10,81%. Sementara itu, konsumen dengan pekerjaan utama peneliti/dosen dan pegawai BUMN/D menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase 2,70%.



Gambar 2.5 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Surakarta Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Instansi/Institusi

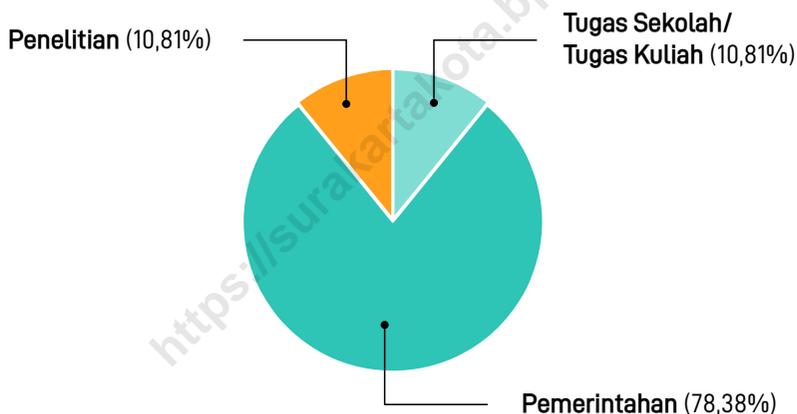
Konsumen pada SKD 2023 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Surakarta berasal dari pemerintah daerah (70,27%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan pekerjaan utama konsumen, yaitu ASN/TNI/Polri. Konsumen yang bekerja di lembaga penelitian dan pendidikan dalam negeri berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 18,92%. Sementara itu, konsumen yang bekerja di kementerian dan lembaga pemerintah, lembaga negara, BUMN/D, dan lainnya memiliki persentase sebesar 2,70%.



Gambar 2.6 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Surakarta Menurut Instansi/Institusi

2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kota Surakarta menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kota Surakarta. Dalam SKD 2023, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu tugas sekolah/tugas kuliah, pemerintahan, komersial, penelitian, dan lainnya. Sebagaimana terdapat pada gambar 2.7, hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung ke PST BPS Kota Surakarta cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kota Surakarta paling banyak dimanfaatkan untuk pemerintahan dengan nilai persentase relatif tinggi yaitu sebesar 78,38%. Pemanfaatan untuk penelitian dan tugas sekolah/tugas kuliah mempunyai persentase yang sama yaitu sebesar 10,81%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kota Surakarta sangat dibutuhkan dalam bidang pemerintahan, salah satunya untuk mendukung suatu pengambilan keputusan untuk perencanaan maupun sebagai fakta yang disajikan dalam proses evaluasi kegiatan atau kebijakan.



Gambar 2.7 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Surakarta Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

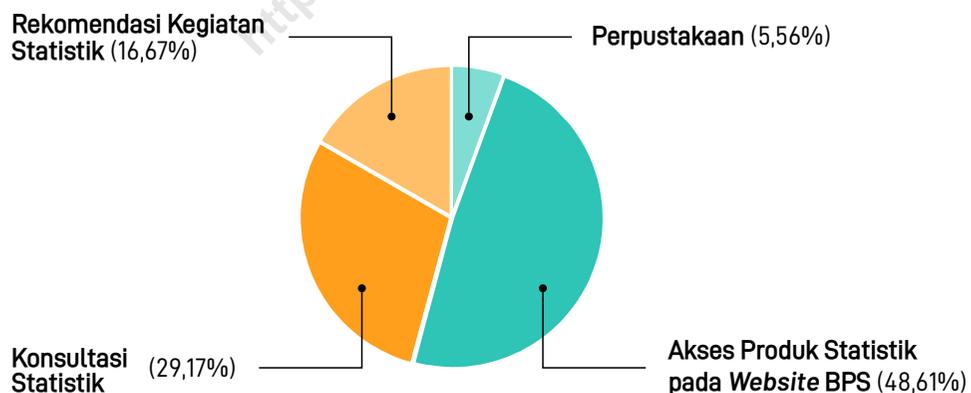
Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu "Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju", BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, *monitoring*, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Merujuk pada gambar 2.6 bahwa konsumen yang berasal dari pemerintah daerah mendominasi. Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus senantiasa ditingkatkan akurasi, sehingga menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

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 perpustakaan, pembelian publikasi BPS, pembelian data mikro/peta wilayah kerja statistik (wilkerstat), konsultasi statistik, dan rekomendasi kegiatan statistik. Dalam upaya memberikan kemudahan dan keterbukaan informasi publik BPS juga menyediakan produk statistik melalui *website: surakartakota.bps.go.id*. Produk statistik dari *website* tersebut antara lain adalah publikasi, tabel dinamis, tabel statis, serta beberapa informasi lain yang dapat diakses secara bebas dan tanpa biaya.

Pada SKD 2023 jenis layanan yang digunakan untuk memperoleh data BPS terbagi dalam 6 kategori. Layanan tersebut di antaranya adalah perpustakaan, pembelian publikasi BPS, pembelian data mikro/peta wilayah kerja statistik, akses produk statistik pada *website* BPS, konsultasi statistik, serta rekomendasi kegiatan statistik. Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kota Surakarta oleh konsumen dapat dilihat pada gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah akses produk statistik pada *website* BPS, yaitu sebesar 48,61%.

Pada posisi berikutnya secara berturut-turut adalah layanan konsultasi statistik dan rekomendasi statistik dengan persentase masing-masing sebesar 29,17% dan 16,67%. Sementara itu, perpustakaan adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu sebesar 5,56%.

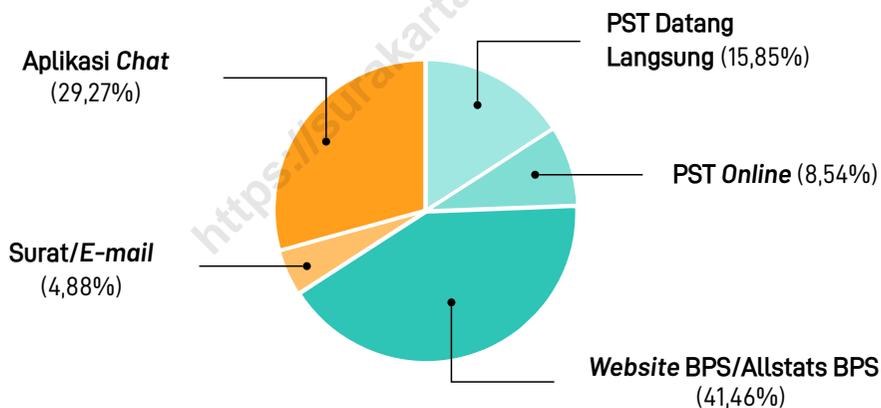


Gambar 2.8 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Surakarta Menurut Jenis Layanan

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 2023. Fasilitas tersebut meliputi Pelayanan Statistik Terpadu (PST) datang langsung, Pelayanan Statistik Terpadu *online* (pst.bps.go.id), *website* BPS (surakartakota.bps.go.id)/aplikasi Allstats BPS, surat/*e-mail*, aplikasi *chat* (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll.), dan lainnya.

Berdasarkan gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Surakarta mendapatkan data melalui fasilitas *website* BPS/Allstats BPS dengan persentase sebesar 41,46%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada *website* BPS/Allstats BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kota Surakarta. Selanjutnya, konsumen di PST BPS Kota Surakarta mendapatkan data melalui aplikasi *chat* dengan persentase sebesar 29,27%. Selain itu, masih ada konsumen yang datang langsung ke PST BPS dengan persentase 15,85%. Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kota Surakarta adalah melalui surat/*e-mail* dengan persentase 4,88%.



Gambar 2.9 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Surakarta Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS

INDEKS KEPUASAN KONSUMEN (IKK)

Gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kota Surakarta. Semakin tinggi nilai IKK, maka konsumen semakin puas dengan pelayanan yang diberikan.



IKK = 92,07

3

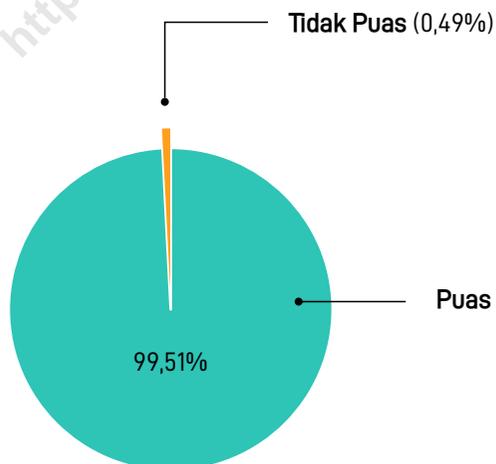
ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN

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

3.1. Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS

Salah satu indikator yang dapat digunakan untuk melihat kinerja pelayanan PST BPS Kota Surakarta adalah persentase konsumen yang menyatakan puas terhadap pelayanan yang telah diterima dari PST BPS Kota Surakarta. Hasil SKD 2023 menyatakan bahwa dari sejumlah responden SKD 2023 di BPS Kota Surakarta, 99,51% di antaranya menyatakan puas dengan pelayanan PST BPS Kota Surakarta. Konsumen dikategorikan menyatakan puas jika memberikan penilaian kepuasan terhadap seluruh atribut pelayanan dengan nilai 8 (delapan) ke atas dalam skala 10 (sepuluh) dan tanpa mempertimbangkan tingkat kepentingan dari seluruh atribut tersebut.

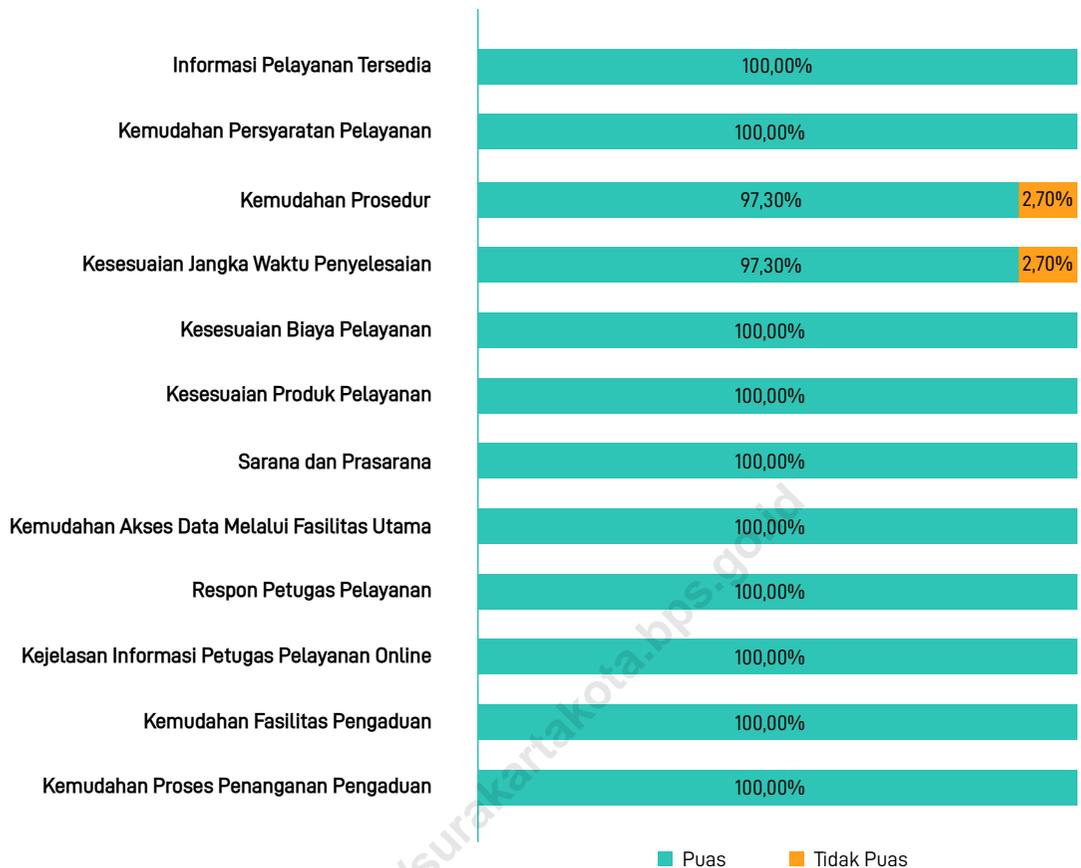


Gambar 3.1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Surakarta terhadap Pelayanan PST

Nilai persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS Kota Surakarta dihitung dari jumlah konsumen yang menyatakan puas terhadap 12 (dua belas) atribut pelayanan, yaitu informasi pelayanan tersedia, kemudahan persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur/alur pelayanan, kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan, kesesuaian biaya pelayanan, kesesuaian produk pelayanan, kenyamanan sarana dan prasarana, kemudahan akses data BPS melalui fasilitas utama, respon petugas pelayanan, kejelasan informasi petugas pelayanan *online*, kemudahan fasilitas pengaduan, dan kemudahan proses penanganan pengaduan PST.

Berdasarkan gambar 3.2, hasil SKD 2023 menyatakan bahwa atribut pelayanan yang dinilai puas oleh konsumen PST BPS Kota Surakarta adalah atribut informasi pelayanan tersedia, kemudahan persyaratan pelayanan, kesesuaian biaya pelayanan, kesesuaian produk pelayanan, sarana dan prasarana pendukung pelayanan, kemudahan akses data BPS melalui fasilitas utama, respon petugas pelayanan, kejelasan informasi petugas pelayanan *online*, kemudahan fasilitas pengaduan, kemudahan proses penanganan pengaduan PST, yaitu sebesar 100,00%.

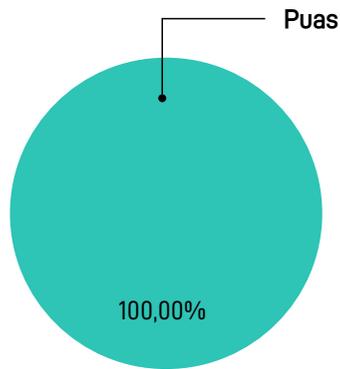
Sementara itu, nilai terendah untuk persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS Kota Surakarta menurut atribut pelayanan ada pada atribut kemudahan prosedur/alur pelayanan dan kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan yaitu sebesar 97,30%. Hal ini menunjukkan bahwa PST BPS Kota Surakarta perlu melakukan peningkatan proses kemudahan prosedur/alur pelayanan agar lebih mudah dan tidak berbelit-belit. Selain itu kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan juga perlu ditingkatkan.



Gambar 3.2 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Surakarta terhadap Pelayanan PST Menurut Atribut Pelayanan

3.2. Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data

Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut kemudahan memperoleh data BPS dari fasilitas utama pelayanan, kemudahan pencarian data dari *website* BPS, serta kemudahan mengunduh konten dari *website* BPS. Berdasarkan gambar 3.3, konsumen di PST BPS Kota Surakarta yang puas terhadap akses data sebesar 100,00%.

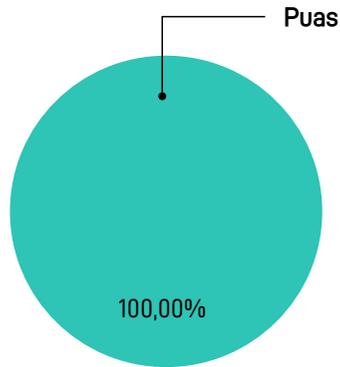


Gambar 3.3 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Surakarta terhadap Akses Data BPS

3.3. Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana

Undang-undang tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan sarana dan prasarana yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai. Salah satu tujuan dari SKD 2023 adalah untuk mendapatkan gambaran seberapa banyak konsumen di PST BPS menyatakan puas terhadap sarana dan prasarana pelayanan yang disediakan oleh BPS. Ukuran ini ditunjukkan melalui nilai indikator persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS. Indikator ini merupakan salah satu Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS. Indikator ini tidak hanya diperoleh dari penilaian kepuasan konsumen pada atribut kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan saja, namun juga mengikutkan atribut keberadaan fasilitas pengaduan PST untuk mendapatkan nilai persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana pelayanan BPS.

Hasil SKD 2023 berdasarkan gambar 3.4 menunjukkan bahwa persentase konsumen PST BPS Kota Surakarta yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 100%. Nilai kepuasan terhadap sarana dan prasarana yang tinggi ini didukung dengan kelengkapan sarana dan prasarana yang ada di PST BPS Kota Surakarta.

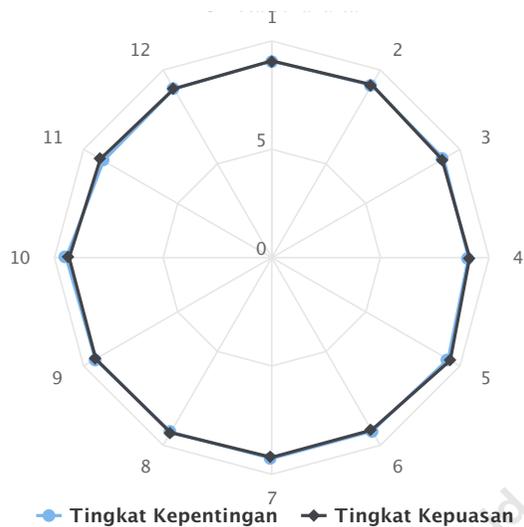


Gambar 3.4 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Surakarta terhadap Sarana dan Prasarana PST

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

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

Hasil SKD 2023 menggambarkan bahwa atribut pelayanan di PST BPS Kota Surakarta memiliki nilai *gap* antara $-0,14$ sampai $0,16$, yang artinya secara rata-rata konsumen merasa bahwa kinerja pelayanan PST BPS Kota Surakarta belum sepenuhnya memenuhi harapan (kepentingan) konsumen. Hal ini memberikan rekomendasi agar pelayanan PST BPS Kota Surakarta perlu terus dilakukan perbaikan dan peningkatan kualitas agar dapat memenuhi harapan konsumen.



Gambar 3.5 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan *Gap* Pelayanan BPS di PST BPS Kota Surakarta

Berdasarkan atribut pelayanan, tingkat kesenjangan antara kepuasan dan harapan konsumen paling tinggi adalah pada atribut kejelasan informasi petugas pelayanan *online* yaitu sebesar $-0,14$ (tabel 3.1). Nilai negatif menunjukkan bahwa secara rata-rata konsumen PST BPS Kota Surakarta merasa bahwa kejelasan informasi petugas pelayanan *online* belum dapat sepenuhnya memenuhi harapan konsumen. Hal ini dapat menjadi rekomendasi bagi PST BPS Kota Surakarta agar petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan *online* mampu memberikan informasi yang jelas.

Tabel 3.1 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan *Gap* Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Surakarta

No.	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	<i>Gap</i>
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik.	9,08	9,08	0,00
2.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/ disediakan oleh konsumen.	9,22	9,19	0,03
3.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	9,05	9,14	-0,08

No.	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	9,11	9,05	0,05
5.	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	9,49	9,38	0,11
6.	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	9,19	9,24	-0,05
7.	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	9,22	9,27	-0,05
8.	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan.	9,32	9,30	0,03
9.	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik.	9,35	9,38	-0,03
10.	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas.	9,32	9,46	-0,14
11.	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.	9,11	8,95	0,16
12.	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	9,00	9,00	0,00

Sumber: Badan Pusat Statistik, Survei Kebutuhan Data 2023

Atribut dengan tingkat kesenjangan paling kecil adalah informasi pelayanan tersedia dan kemudahan proses penanganan pengaduan yaitu sebesar 0,00, yang artinya persepsi kepuasan konsumen telah memenuhi harapan dari konsumen tersebut. Nilai *gap* pada atribut ini didukung dengan tersedianya informasi pelayanan pada PST BPS Kota Surakarta melalui media elektronik maupun nonelektronik.

Nilai *gap* terkecil berikutnya adalah pada atribut kemudahan persyaratan pelayanan dan kemudahan akses data melalui sarana utama. Sejumlah konsumen merasa pelayanan yang diterima dari PST BPS Kota Surakarta telah memenuhi harapan konsumen.

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

Tabel 3.2 menyajikan tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kepuasan dari responden menurut atribut pelayanan. Secara umum, tingkat kesesuaian masing-masing atribut mendekati 100% artinya tingkat kepuasan konsumen mendekati harapan/kepentingan konsumen. Sejalan dengan nilai *gap*, atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi adalah atribut keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui (101,81%) dan yang paling rendah ada pada atribut petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan *online* mampu memberikan informasi yang jelas (98,57%).

Tabel 3.2 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Surakarta

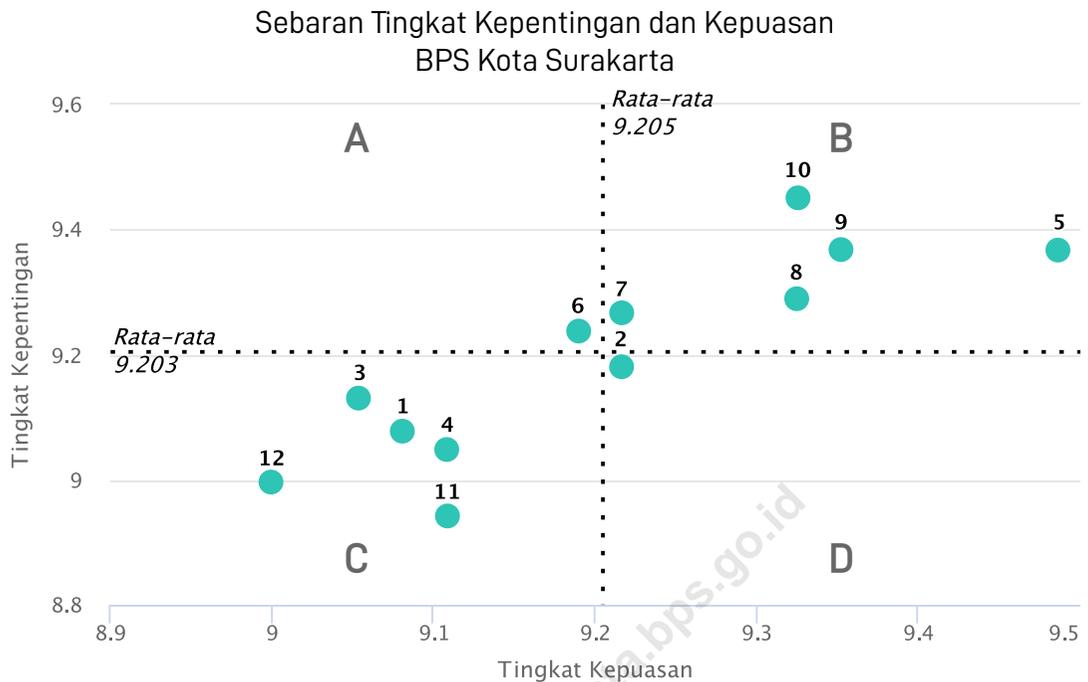
No.	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian	Kuadran
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1.	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik.	9,08	9,08	100,00	C
2.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	9,22	9,19	100,29	D
3.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	9,05	9,14	99,11	C
4.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	9,11	9,05	100,60	C

No.	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian	Kuadran
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
5.	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	9,49	9,38	101,15	B
6.	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	9,19	9,24	99,42	A
7.	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	9,22	9,27	99,42	B
8.	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan.	9,32	9,30	100,29	B
9.	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik.	9,35	9,38	99,71	B
10.	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas.	9,32	9,46	98,57	B
11.	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.	9,11	8,95	101,81	C

No.	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian	Kuadran
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
12.	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	9,00	9,00	100,00	C

Sumber: Badan Pusat Statistik, Survei Kebutuhan Data 2023

Tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kepuasan dari beberapa atribut pelayanan di bawah 100%, menggambarkan bahwa atribut-atribut pelayanan perlu ditingkatkan kinerjanya agar dapat memenuhi harapan konsumen. Dalam peningkatan kinerja pelayanan, perlu dilakukan pemetaan atribut pelayanan mana yang perlu menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan pelayanan. Oleh karena itu, pada SKD 2023 dilakukan analisis IPA untuk 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).



Keterangan

1. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik.
2. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/ disiapkan oleh konsumen.
3. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/ dilakukan.
4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.
5. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.
6. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.
7. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.
8. Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan.
9. Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan *online* merespon dengan baik.
10. Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan *online* mampu memberikan informasi yang jelas.
11. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.
12. Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.

Gambar 3.6 *Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Kota Surakarta*

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan gambar 3.6, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kota Surakarta adalah:

1. Kesesuaian Produk Pelayanan

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

1. Kesesuaian Biaya Pelayanan
2. Sarana dan Prasarana
3. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
4. Respon Petugas Pelayanan
5. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan *Online*

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

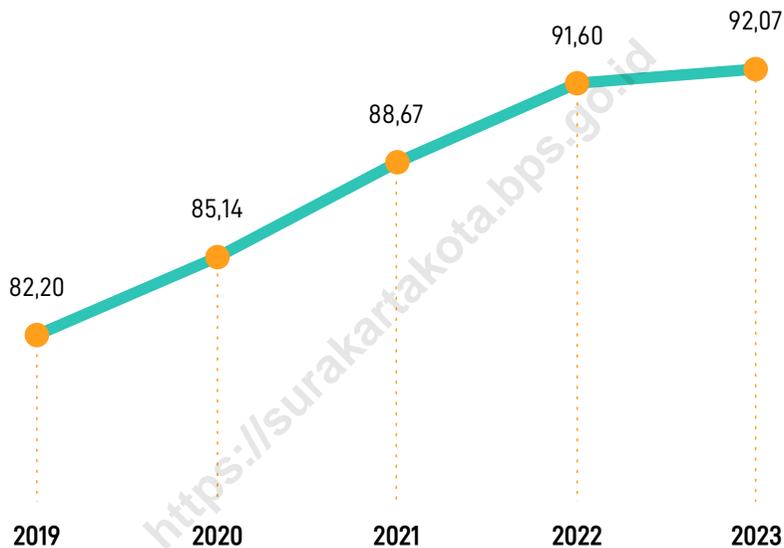
1. Informasi Pelayanan Tersedia
2. Kemudahan Prosedur
3. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
4. Kemudahan Fasilitas Pengaduan
5. Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan gambar 3.6, atribut pelayanan PST BPS Kota Surakarta yang termasuk dalam kuadran D adalah:

1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan

3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS Kota Surakarta. Nilai IKK untuk PST BPS Kota Surakarta tahun 2023 sebesar 92,07, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Surakarta masuk kategori sangat baik. Berdasarkan gambar 3.7, IKK di PST BPS Kota Surakarta mengalami kenaikan sebesar 0,47 dari 91,60 pada tahun 2022 menjadi 92,07 pada tahun 2023. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kota Surakarta semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kota Surakarta.



Gambar 3.7 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kota Surakarta

INDEKS PERSEPSI ANTIKORUPSI (IPAK)



4

ANALISIS PERILAKU ANTIKORUPSI

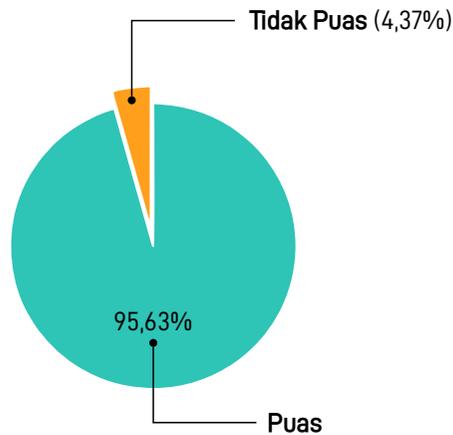
ANALISIS PERILAKU ANTIKORUPSI

Kegiatan pencegahan dan pemberantasan korupsi di berbagai sektor selalu menjadi prioritas pemerintah Indonesia, termasuk di sektor pelayanan publik. Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah seperti penataan kebijakan dan regulasi, baik berupa instruksi/arahan maupun peraturan perundang-undangan, perbaikan tata kelola pemerintahan, pembenahan proses pelayanan publik, serta transparansi dan akuntabilitas pengelolaan keuangan negara. BPS sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam penyediaan data dan informasi statistik juga telah melakukan berbagai upaya dalam pencegahan dan pemberantasan korupsi, salah satunya melalui SKD yang menangkap persepsi konsumen terhadap perilaku antikorupsi pada PST BPS.

Bab ini menguraikan hasil analisis SKD 2023 terkait persepsi konsumen terhadap perilaku antikorupsi pada pelayanan PST BPS Kota Surakarta. Variabel yang dianalisis mencakup 5 (lima) variabel perilaku antikorupsi, yaitu (1) tidak ada diskriminasi; (2) tidak ada pelayanan di luar prosedur; (3) tidak ada penerimaan gratifikasi; (4) tidak ada pungutan liar (pungli); dan (5) tidak ada praktik percaloan. Indikator yang dihasilkan dari hasil analisis SKD 2023 mencakup persentase konsumen yang puas terhadap perilaku antikorupsi dan Indeks Persepsi Antikorupsi (IPAK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen PST BPS Kota Surakarta dengan satuan orang.

4.1. Penerapan Perilaku Antikorupsi pada Pelayanan PST BPS

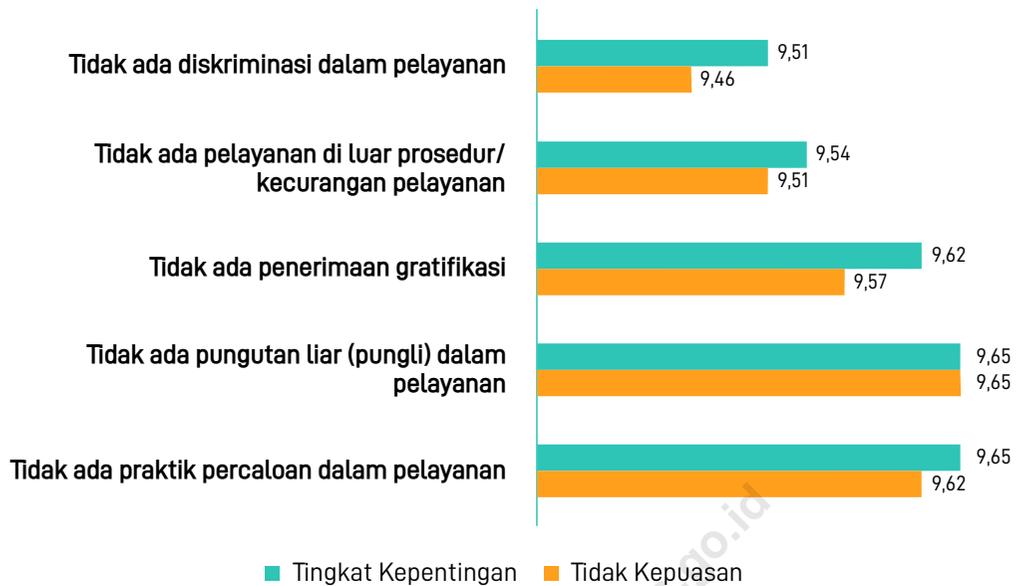
Berdasarkan persepsi konsumen terhadap perilaku antikorupsi pada pelayanan PST BPS Kota Surakarta, secara umum konsumen yang merasa puas dengan perilaku antikorupsi pada pelayanan di PST BPS Kota Surakarta sebanyak 95,63%. Hal ini dapat diartikan bahwa sebagian besar konsumen telah merasa puas dengan perilaku antikorupsi pada pelayanan di PST BPS Kota Surakarta.



Gambar 4.1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Surakarta terhadap Penerapan Perilaku Antikorupsi

4.2. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Antikorupsi terhadap Pelayanan PST BPS

Harapan/kepentingan konsumen terhadap penerapan perilaku antikorupsi di PST BPS Kota Surakarta dapat berbeda antarkonsumen. Sebagian konsumen dapat merasa sangat penting pada atribut-atribut tertentu, sementara ada sebagian konsumen lainnya yang merasa bahwa atribut-atribut tersebut dirasa tidak terlalu penting. Oleh karena itu, bagian ini akan menganalisis persepsi konsumen terhadap penerapan perilaku antikorupsi pada PST BPS dengan menggunakan dua penilaian konsumen yaitu penilaian terhadap tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Indikator yang dihasilkan adalah berupa nilai kesenjangan (*gap*) antara persepsi kepuasan dibandingkan dengan harapan/kepentingan dari setiap atribut perilaku antikorupsi di PST BPS Kota Surakarta. Seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen dapat berpengaruh pada seberapa besar konsumen puas terhadap kualitas pelayanan tersebut.



Gambar 4.2 Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Surakarta terhadap Penerapan Perilaku Antikorupsi Menurut Atribut Antikorupsi

Berdasarkan hasil SKD 2023, sebagian besar atribut dalam penerapan perilaku antikorupsi memiliki nilai *gap* negatif sebagaimana yang ditunjukkan pada tabel 4.1. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan perilaku antikorupsi di PST BPS Kota Surakarta belum sepenuhnya memenuhi harapan konsumen. Nilai *gap* paling tinggi ada pada atribut diskriminasi pelayanan (-0,05) dan atribut tidak ada penerimaan gratifikasi (-0,05), sementara atribut dengan nilai *gap* 0,00 ada pada atribut tidak ada pungutan liar (pungli). Nilai *gap* yang negatif memberikan rekomendasi agar upaya peningkatan perilaku antikorupsi terus dilakukan pada pelayanan PST BPS Kota Surakarta.

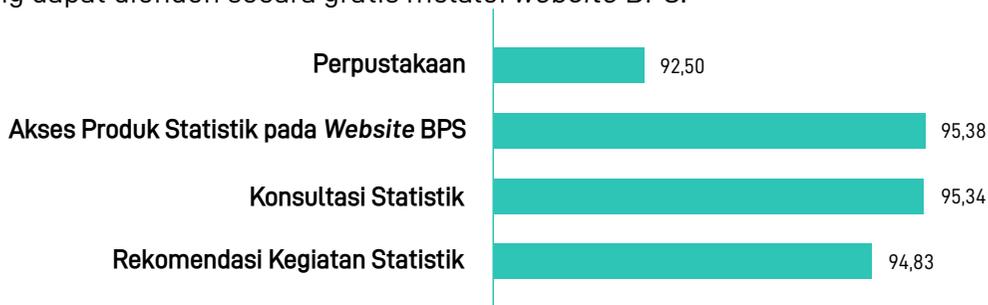
Tabel 4.1 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan *Gap* Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Antikorupsi di PST BPS Kota Surakarta

No.	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	<i>Gap</i>
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,46	9,51	-0,05
2.	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan	9,51	9,54	-0,03
3.	Tidak ada penerimaan gratifikasi	9,57	9,62	-0,05
4.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,65	9,65	0,00
5.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,62	9,65	-0,03

Sumber: Badan Pusat Statistik, Survei Kebutuhan Data 2023

4.3 Indeks Persepsi Antikorupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS

Berdasarkan jenis layanan, nilai IPAK terhadap pelayanan PST BPS Kota Surakarta dari masing-masing jenis layanan yang ada di PST BPS Kota Surakarta menunjukkan nilai yang sangat baik, dengan rentang dari 92,50 sampai 95,38. Nilai IPAK tertinggi yaitu pada layanan akses produk statistik pada *website* BPS sebesar 95,38 dan nilai IPAK terendah yaitu pada layanan perpustakaan sebesar 92,50. Berdasarkan segmentasi jenis layanan hasil SKD 2023, jumlah konsumen PST BPS Kota Surakarta paling sedikit adalah pada jenis layanan perpustakaan. Hal ini didukung dengan semakin lengkapnya ketersediaan *softcopy* publikasi yang dapat diunduh secara gratis melalui *website* BPS.



Gambar 4.3 Indeks Persepsi Antikorupsi (IPAK) Menurut Jenis Layanan di PST BPS Kota Surakarta

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

Persentase pencarian data
di PST BPS Kota Surakarta
Menurut Level Data

74,17%

Data level
kabupaten/kota

Persentase pencarian data
di PST BPS Kota Surakarta
Menurut Periode Data

50,66%

Data periode
tahunan



5

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

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

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

Selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan PST BPS, SKD 2023 juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data dan mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS. Bab ini akan menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen menurut level data, periode data, dan perolehan data.

Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kota Surakarta dan wilayah penyedia data BPS Kota Surakarta. Wilayah PST BPS Kota Surakarta digunakan untuk menganalisis kebutuhan data dari konsumen di PST BPS Kota Surakarta menurut level data, periode data, dan perolehan data. Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Kota Surakarta digunakan untuk menganalisis perolehan konsumen terhadap data yang disediakan oleh BPS Kota Surakarta. Unit analisis yang digunakan untuk perolehan data konsumen adalah orang-data. Berdasarkan hasil SKD 2023 didapatkan bahwa jumlah orang-data berdasarkan responden yang ada di PST BPS Kota Surakarta sebesar 311 orang-data.

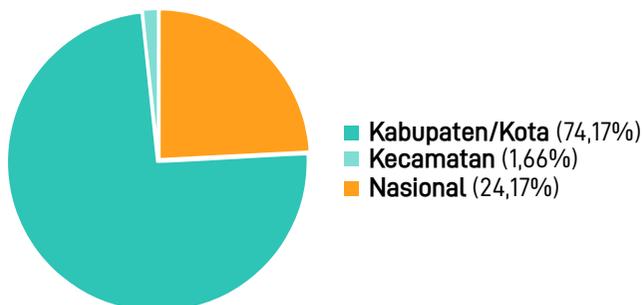
Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data). Misalnya, seorang pengguna data membutuhkan lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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

5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data

Level data yang dimaksudkan dalam subbab ini adalah tingkat penyajian data yang dibutuhkan oleh konsumen. Level data yang disajikan BPS beragam mencakup nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, atau lainnya (misal: pulau). Hasil SKD 2023 dapat digunakan untuk menganalisis segmentasi kebutuhan data dari responden yang menjadi konsumen di PST BPS Kota Surakarta berdasarkan level datanya.

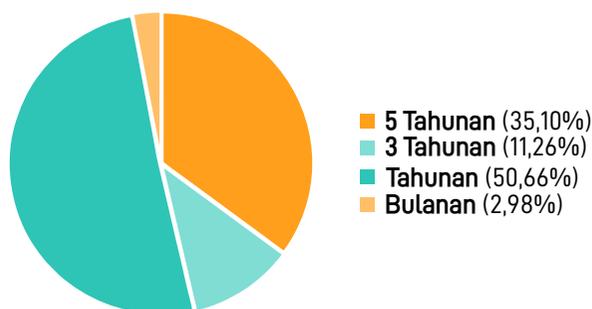
Berdasarkan hasil SKD 2023, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Surakarta membutuhkan data pada level data kabupaten/kota (74,17%). Level data yang dibutuhkan selanjutnya adalah data pada level nasional (24,17%) dan kecamatan (1,66%).



Gambar 5.1 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Surakarta Menurut Level Data

5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data

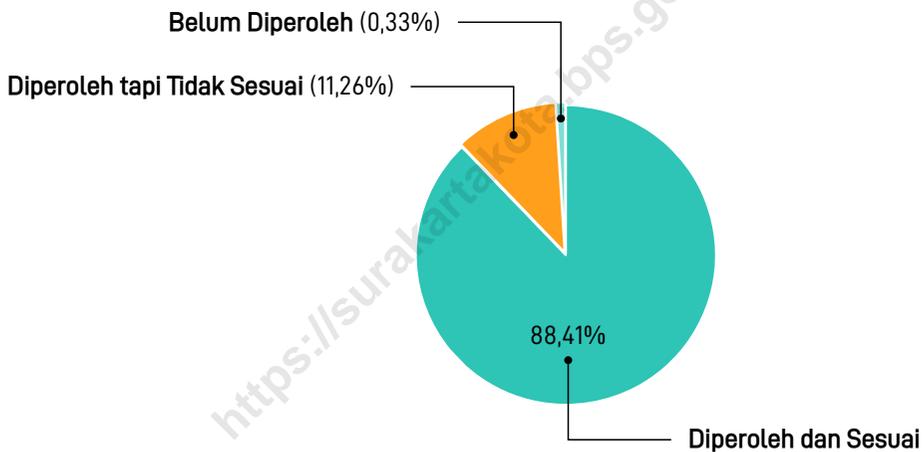
Periode data yang dicakup dalam SKD 2023 terdiri atas sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Berdasarkan hasil SKD 2023, diperoleh bahwa sebagian besar konsumen PST BPS Kota Surakarta membutuhkan data dengan periode data tahunan (50,66%) dan sebanyak 35,10% konsumen PST BPS Kota Surakarta membutuhkan data dengan periode data lima tahunan. Konsumen yang menjadi responden SKD 2023 di PST BPS Kota Surakarta tidak ada yang mencari data dengan periode data 10 tahunan, semesteran, triwulanan, mingguan, harian, dan lainnya.



Gambar 5.2 Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kota Surakarta Menurut Periode Data

5.3. Kebutuhan Data Menurut Perolehan Data

Dalam melakukan pencarian data yang dibutuhkan, konsumen tidak selalu memperoleh data. SKD 2023 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu: (i) Diperoleh dan Sesuai; (ii) Diperoleh tapi Tidak Sesuai; (iii) Tidak Diperoleh; dan (iv) Belum Diperoleh. Jenis perolehan "Diperoleh dan Sesuai" memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan "Diperoleh 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 dibutuhkan benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, "Belum Diperoleh" memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh.

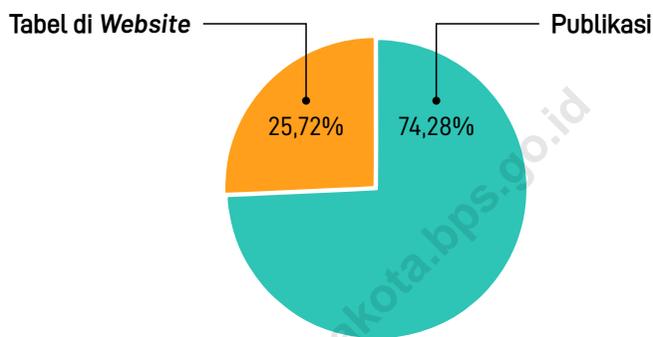


Gambar 5.3 Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kota Surakarta Menurut Perolehan Data

Secara umum, 88,41% konsumen yang mencari data di BPS Kota Surakarta telah memperoleh datanya dan sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan. Sementara itu, 0,33% konsumen di PST BPS Kota Surakarta menyatakan belum memperoleh data.

5.4. Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

Hasil penyelenggaraan kegiatan statistik yang dilakukan oleh BPS didiseminasikan dalam beberapa sumber data. SKD 2023 mengelompokkan sumber data menjadi lima jenis, yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di *website*. Gambar 5.4 menyajikan persentase perolehan data dari penyedia data BPS Kota Surakarta menurut jenis sumber data. Berdasarkan gambar tersebut, dari total 311 data yang dicari oleh konsumen PST di BPS Kota Surakarta, sebagian besar konsumen memperoleh data melalui sumber data publikasi (74,28%). Sementara itu, 25,72% data diperoleh konsumen melalui sumber tabel di *website*.



Gambar 5.4 Persentase Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Kota Surakarta Menurut Jenis Sumber Data

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

Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu "Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju", BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, *monitoring*, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Berdasarkan hasil SKD 2023, 96,30% konsumen yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi pembangunan. Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

98,39%

Konsumen puas terhadap
kualitas data yang diperoleh



6

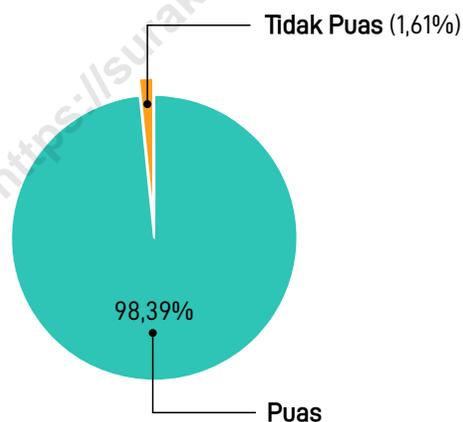
ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Surakarta. Analisis tersebut meliputi kepuasan konsumen terhadap kualitas data secara umum serta menurut dimensi kualitas data. Selain itu, analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap kualitas data BPS. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

6.1. Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data BPS

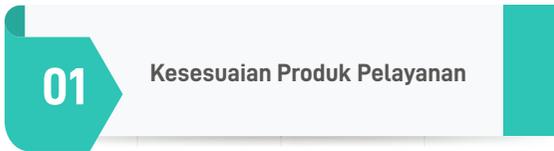
Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Surakarta disajikan dalam gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kota Surakarta dengan persentase mencapai 98,39%.



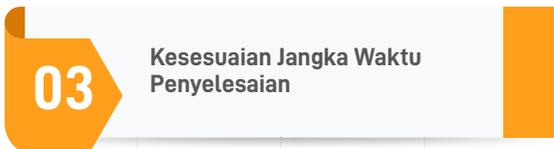
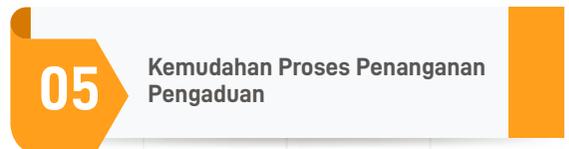
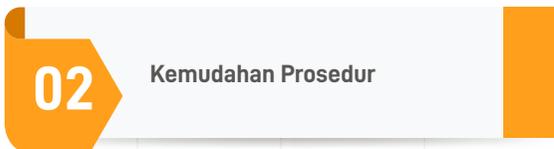
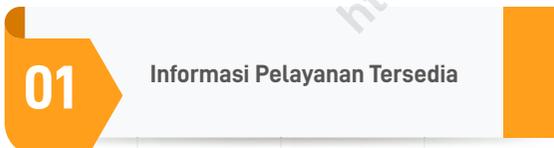
Gambar 6.1 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Surakarta

REKOMENDASI PERBAIKAN

PRIORTAS UTAMA



PRIORTAS RENDAH



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

7

PENUTUP

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. SKD 2023 diselenggarakan di 515 satuan kerja BPS, yaitu di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 480 BPS Kabupaten/Kota. Cakupan responden SKD 2023 adalah konsumen yang pernah menerima layanan dari PST BPS selama 1 Januari 2023 sampai dengan akhir periode pencacahan.

Realisasi jumlah responden SKD 2023 di BPS Kota Surakarta sebesar 37 responden. Pengumpulan data SKD 2023 di PST BPS Kota Surakarta dilakukan dalam kurun waktu Mei–Juli 2023 oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (*self-enumeration*) melalui pencacahan elektronik (*online*) dan datang langsung (*offline*).

Hasil SKD 2023 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku antikorupsi, kebutuhan data, dan kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Data disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini antara lain, Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), Indeks Persepsi Antikorupsi (IPAK), dan persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan kualitas data BPS. Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2023 di PST BPS Kota Surakarta. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2023 di PST BPS Kota Surakarta secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Kota Surakarta yang melebihi target (123,33%) dan selesai tepat waktu.
2. Konsumen di PST BPS Kota Surakarta, yang digambarkan melalui responden SKD, didominasi oleh konsumen yang berasal dari pemerintah daerah (70,27%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk pemerintahan (78,38%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen berasal dari pemerintah. Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah ASN/TNI/Polri (67,57%).

3. Konsumen di PST BPS Kota Surakarta cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk digital atau *softcopy*. Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Kota Surakarta adalah publikasi (74,28%) dan tabel di *website* (25,72%). Kecenderungan tersebut juga diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah *website* BPS/Allstats BPS (41,46%).
4. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kota Surakarta yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 99,51%. Walaupun demikian, masih terdapat *gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kota Surakarta pada masing-masing atribut pelayanan yang berkisar antara -0,14 sampai 0,16. Sehingga, dapat dikatakan bahwa PST BPS Kota Surakarta dapat memenuhi harapan konsumen dan masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang baik.
5. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kota Surakarta digambarkan melalui IKK terhadap pelayanan PST BPS. Nilai IKK terhadap Pelayanan PST BPS Kota Surakarta adalah 92,07. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kota Surakarta masuk kategori sangat baik.
6. Kepuasan konsumen terhadap perilaku antikorupsi di PST BPS Kota Surakarta digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK PST BPS Kota Surakarta adalah 95,63. Artinya, perilaku antikorupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kota Surakarta.
7. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kota Surakarta sangat beragam. Level kabupaten/kota merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen (74,17%). Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (50,66%).
8. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Surakarta yang ditunjukkan dengan persentase konsumen yang merasa puas terhadap kualitas data BPS sebesar 98,39%.

7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Berdasarkan hasil SKD 2023, saran dan rekomendasi yang menjadi prioritas utama yang diberikan kepada unit pelayanan PST BPS Kota Surakarta adalah perbaikan dalam:

1. Kesesuaian Produk Pelayanan

Perbaikan juga perlu dilakukan pada atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan berikutnya, meliputi:

1. Informasi Pelayanan Tersedia
2. Kemudahan Prosedur
3. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
4. Kemudahan Fasilitas Pengaduan
5. Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan

Dalam menindaklanjuti hasil SKD 2023, perlu dibuat rencana aksi perbaikan pelayanan PST yang mencakup rincian kegiatan, target waktu penyelesaian, dan penanggung jawab dari setiap rincian kegiatan tersebut. Hal ini dimaksudkan untuk mempermudah *monitoring* perkembangan perbaikan pelayanan PST. Kemudian, perbaikan yang telah dilaksanakan sebaiknya disampaikan ke publik, agar konsumen mengetahui bahwa PST BPS Kota Surakarta telah melakukan perbaikan pelayanan sebagai bentuk tindak lanjut dari hasil penilaian konsumen terhadap pelayanan PST BPS Kota Surakarta.

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.
- 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.

LAMPIRAN

<https://su.kartakota.bps.go.id>

METADATA

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

Wilayah PST	Jumlah Responden	Metode Pengumpulan Data			
		Manual	PST	<i>E-mail</i>	<i>Link</i>
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Kota Surakarta	37	7	–	–	30

Sumber: Badan Pusat Statistik, Survei Kebutuhan Data 2023

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*, di mana untuk *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) *E-mail*; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui *e-mail*.
 - 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 kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Rumus Penghitungan :

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

Dengan:

Y = Total jumlah responden

x_i = Jumlah responden menurut metode pengumpulan data, di mana $i = 1$ (manual), 2 (e-mail), 3 (PST), dan 4 (link).

Ukuran : Jumlah

Satuan : Orang

Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS Kota Surakarta
2. Metode Pengumpulan Data

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

Lampiran 2 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Wilayah PST	Jenis Kelamin	
	Laki-laki	Perempuan
(1)	(2)	(3)
Kota Surakarta	43,24	56,76

Sumber: Badan Pusat Statistik, Survei Kebutuhan Data 2023

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 Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$ <p>Dengan:</p> <p>Pi = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i</p> <p>xi = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen</p>
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen

Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
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

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

Lampiran 3 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Wilayah PST	Pekerjaan Utama						Pekerjaan Utama Lainnya
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	ASN/ TNI/ Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wira-swasta	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Kota Surakarta	16,22	2,70	67,57	2,70	-	-	10,81

Sumber: Badan Pusat Statistik, Survei Kebutuhan Data 2023

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 Penghitungan :
$$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$$
- Dengan:
- Pi = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i
 - xi = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i
 - y = Jumlah seluruh konsumen
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen

Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
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

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

Lampiran 4 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Wilayah PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Pemanfaatan Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Kota Surakarta	10,81	78,38	–	10,81	–

Sumber: Badan Pusat Statistik, Survei Kebutuhan Data 2023

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 Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$ <p>Dengan:</p> <p>Pi = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i</p> <p>xi = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen</p>
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen

Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
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

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

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

Wilayah PST	Jenis Layanan					
	Perpustakaan	Pembelian Publikasi BPS	Pembelian Data Mikro/ Peta Wilayah Kerja Statistik	Akses Produk Statistik pada Website BPS	Konsultasi Statistik	Rekomendasi Kegiatan Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Kota Surakarta	5,56	-	-	48,61	29,17	16,67

Sumber: Badan Pusat Statistik, Survei Kebutuhan Data 2023

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 Penghitungan :
$$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$$
- Dengan:
- Pi = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i
- xi = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i
- y = Jumlah seluruh konsumen
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen

Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
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

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

Lampiran 6 Persentase Konsumen K/L/OPD dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, *Monitoring*, dan Evaluasi Pembangunan Menurut Wilayah PST

Wilayah PST	Penggunaan Data BPS Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan
(1)	(2)
Kota Surakarta	96,30

Sumber: Badan Pusat Statistik, Survei Kebutuhan Data 2023

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/OPD yang menggunakan data BPS sebagai dasar perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah terhadap seluruh konsumen K/L/OPD yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan.
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak pengguna data yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah.

Rumus Penghitungan :
$$P = \frac{x}{y} \times 100$$

Dengan:

P = Persentase pengguna data yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi pembangunan nasional atau daerah

x = Jumlah konsumen dari K/L/OPD yang memperoleh data BPS dan menggunakan data BPS untuk perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi pembangunan nasional atau daerah

y = Jumlah seluruh konsumen dari K/L/OPD yang memperoleh data yang dibutuhkan

Ukuran : Persentase
Satuan : Persen
Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS

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

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

Wilayah PST	Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data
(1)	(2)
Kota Surakarta	98,39

Sumber: Badan Pusat Statistik, Survei Kebutuhan Data 2023

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 Penghitungan :
$$P = \frac{x}{y} \times 100$$
- 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 Penyajian : Wilayah PST BPS

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

Wilayah PST	Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data BPS
(1)	(2)
Kota Surakarta	99,51

Sumber: Badan Pusat Statistik, Survei Kebutuhan Data 2023

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 *online*, (10) Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan *online*, (11) Fasilitas pengaduan, dan (12) Proses penanganan pengaduan.
- Interpretasi : Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap pelayanan data dan informasi statistik di wilayah PST BPS tertentu.

Rumus Penghitungan :
$$P = \frac{x}{y} \times 100$$

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 Penyajian : Wilayah PST BPS

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

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

Wilayah PST	Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
(1)	(2)
Kota Surakarta	100,00

Sumber: Badan Pusat Statistik, Survei Kebutuhan Data 2023

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 I rincian 12) bernilai >7,66.
- Interpretasi : Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap kemudahan akses data BPS.
- Rumus Penghitungan :
$$P = \frac{x}{y} \times 100$$

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 Penyajian : Wilayah PST BPS

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

Wilayah PST	Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana
(1)	(2)
Kota Surakarta	100,00

Sumber: Badan Pusat Statistik, Survei Kebutuhan Data 2023

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 dan prasarana pendukung pelayanan meliputi ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, toilet khusus pengguna layanan, dan sarana bagi yang berkebutuhan khusus, serta aplikasi pelayanan *online* bagi responden *online*.
- Interpretasi : Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana di wilayah PST BPS tertentu.

Rumus Penghitungan : $P = \frac{x}{y} \times 100$

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 Penyajian : Wilayah PST BPS

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

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

Wilayah PST	IKK terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Kota Surakarta	92,07

Sumber: Badan Pusat Statistik, Survei Kebutuhan Data 2023

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 pada atribut pelayanan ke-i,

y = skala maksimum penilaian (10)

i = 1, 2, ..., 12 = 12 atribut pelayanan PST BPS

Ukuran : Indeks
Satuan : – (skala 100)
Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS

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

Lampiran 12 Indeks Persepsi Antikorupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST

Wilayah PST	Indeks Persepsi Antikorupsi
(1)	(2)
Kota Surakarta	95,63

Sumber: Badan Pusat Statistik, Survei Kebutuhan Data 2023

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Indeks Persepsi Antikorupsi
Konsep	: Persepsi Antikorupsi
Definisi	: Indeks Persepsi Antikorupsi (IPAK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai perilaku antikorupsi pada pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS berdasarkan persepsi responden.
Interpretasi	: Semakin mendekati angka 100, semakin baik perilaku antikorupsi diterapkan pada PST BPS.
Rumus Penghitungan	: $IPAK = \frac{\sum_{i=1}^5 \{w_i \bar{x}_i\}}{y} \times 100$
	Keterangan rumus:
	\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut persepsi ke-i
	w_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 Penyajian	: Wilayah PST BPS

VKD23



**SURVEI KEBUTUHAN DATA
TAHUN 2023**

RAHASIA

Dasar hukum:
 1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik
 2. PP No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik
 3. Peraturan Menteri P40/KB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKD Unit Pelayanan Publik
 4. Peraturan Kepala BPS No. 129 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



SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023

RAHASIA

VKD23

- Dasar hukum:
1. UU No. 18 Tahun 1997 tentang Statistik
 2. Peraturan Menteri PANRB No. 99/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Penyelenggara Statistik
 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

Pencacah	Nama : _____ Tanggal : _____	Pemeriksa	Nama : _____ Tanggal : _____
		Nomor Responden :	Kode Wilayah : <input style="width: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px;" type="text"/> Nomor Urut : <input style="width: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px;" type="text"/>

Keterangan Pencacahan (diliis oleh petugas)

Blok 1. Keterangan Responden	
1 Nama	: <input style="width: 100%;" type="text"/>
2 Tahun lahir	: <input style="width: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px;" type="text"/>
3 E-mail	: <input style="width: 100%;" type="text"/>
4 Nomor handphone * *untuk keperluan survei ini	: <input style="width: 100%;" type="text"/>
5 Jenis kelamin	: Laki-laki <input style="width: 20px;" type="checkbox"/> Perempuan <input style="width: 20px;" type="checkbox"/>
6 Pendidikan tertinggi yang ditamatkan Pilih salah satu jawaban	: s SLTA/Sederajat <input style="width: 20px;" type="checkbox"/> D1/D2/D3 <input style="width: 20px;" type="checkbox"/> D4/S1 <input style="width: 20px;" type="checkbox"/> S2 <input style="width: 20px;" type="checkbox"/> S3 <input style="width: 20px;" type="checkbox"/>
7 Pekerjaan utama Pilih salah satu jawaban	: Pelajar/Mahasiswa <input style="width: 20px;" type="checkbox"/> Peneliti/Dosen <input style="width: 20px;" type="checkbox"/> ASN/TNI/Polri <input style="width: 20px;" type="checkbox"/> Pegawai BUMN/BUMD <input style="width: 20px;" type="checkbox"/> Pegawai Swasta <input style="width: 20px;" type="checkbox"/> Wiraswasta <input style="width: 20px;" type="checkbox"/> Lainnya (.....) <input style="width: 20px;" type="checkbox"/>
8 Kategori instansi Pilih salah satu jawaban	: Lembaga Negara <input style="width: 20px;" type="checkbox"/> Kementerian & Lembaga Pemerintah <input style="width: 20px;" type="checkbox"/> TNI/Polri/BIN/Kejaksaan <input style="width: 20px;" type="checkbox"/> Pemerintah Daerah <input style="width: 20px;" type="checkbox"/> Lembaga Internasional <input style="width: 20px;" type="checkbox"/> Lembaga Penelitian & Pendidikan <input style="width: 20px;" type="checkbox"/> BUMN/BUMD <input style="width: 20px;" type="checkbox"/> Swasta <input style="width: 20px;" type="checkbox"/> Lainnya (.....) <input style="width: 20px;" type="checkbox"/>
9 Nama instansi	: <input style="width: 100%;" type="text"/>
10 Pemanfaatan utama hasil Kunjungan (dari atau akses layanan Pilih salah satu jawaban	: Tugas Sekolah/Tugas Kuliah <input style="width: 20px;" type="checkbox"/> Pemerintahan <input style="width: 20px;" type="checkbox"/> Komersial <input style="width: 20px;" type="checkbox"/> Penelitian <input style="width: 20px;" type="checkbox"/> Lainnya (.....) <input style="width: 20px;" type="checkbox"/>
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	: Perpustakaan <input style="width: 20px;" type="checkbox"/> Pembelian Publikasi BPS <input style="width: 20px;" type="checkbox"/> Pembelian Data Mikro/Pea Wilayah Kerja Statistik <input style="width: 20px;" type="checkbox"/> Akses produk statistik pada Website BPS <input style="width: 20px;" type="checkbox"/> Konsultasi Statistik <input style="width: 20px;" type="checkbox"/> Rekomendasi Kegiatan Statistik <input style="width: 20px;" type="checkbox"/>
12 Sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS Boleh pilih lebih dari satu jawaban	: Pelayanan Statistik Terpadu (PST) datang langsung <input style="width: 20px;" type="checkbox"/> Pelayanan Statistik Terpadu online (pst.bps.go.id) <input style="width: 20px;" type="checkbox"/> Website BPS / AllStats BPS <input style="width: 20px;" type="checkbox"/> Surat/E-mail <input style="width: 20px;" type="checkbox"/> Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll) <input style="width: 20px;" type="checkbox"/> Lainnya (.....) <input style="width: 20px;" type="checkbox"/>
13 Apakah pernah melakukan pengaduan Pelayanan Statistik (PST)?	: Ya <input style="width: 20px;" type="checkbox"/> Tidak <input style="width: 20px;" type="checkbox"/>

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:				
<div style="display: flex; justify-content: center; align-items: center; gap: 5px;"> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 </div> <p style="text-align: center; margin-top: 5px;"><i>Sangat tidak penting /tidak puas</i> <i>Sangat penting/puas</i></p>				
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	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan <i>online</i> 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	<input type="checkbox"/>
11	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, <i>website</i> https://pengaduan.bps.go.id , <i>e-mail</i> bps.hq@bps.go.id)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
12	<i>Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (B1R13 berkode 1)</i> 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	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>

Blok IV. Catatan

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

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

Lampiran 14 Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik



Nomor : B-997/3372/VS.560/11/2023

Surakarta, 29 November 2023

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

Yth.

Pelaksana Pelayanan Publik

di BPS Kota Surakarta

Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal satu kali setahun. Pada tahun 2023, Badan Pusat Statistik telah melaksanakan Survei Kebutuhan Data (SKD) yang salah satu tujuannya adalah untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen BPS.

Hasil SKD 2023 bermanfaat sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memperbaiki kinerja pelayanan publiknya. Berkaitan dengan hal tersebut, terlampir rekomendasi perbaikan pelayanan publik berdasarkan hasil SKD 2023 sebagai upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan.

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

Atas perhatian dan kerjasamanya, kami mengucapkan terima kasih.

Kepala BPS Kota Surakarta



Ratna Setyowati, S.Si., M.A., M.T.

Lampiran 1

Nomor : B-997/3372/VS.560/11/2023

Tanggal : 09 September 2023

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

Catatan Rekomendasi Tahun 2023

Pertahankan Kinerja <ol style="list-style-type: none">1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan2. Kesesuaian Biaya Pelayanan3. Sarana Prasarana4. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama5. Respon Petugas Pelayanan6. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>
Rekomendasi yang Diberikan untuk Perbaikan Layanan <p>Prioritas Utama</p> <ol style="list-style-type: none">1. Kesesuaian Produk Pelayanan <p>Aspek Pelayanan Lain</p> <ol style="list-style-type: none">1. Informasi pelayanan tersedia.2. Kemudahan Prosedur3. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian4. Kemudahan Fasilitas Pengaduan5. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	23	Tahun 2024												Penanggung Jawab
				12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
Prioritas Utama																
1	Kesesuaian Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Menyediakan informasi standar pelayanan produk pelayanan melalui media elektronik dan nonelektronik. 													Epi Priyanto	
Prioritas Rendah																
1	Informasi Pelayanan Tersedia	<ul style="list-style-type: none"> Melakukan perbaikan pada informasi standar pelayanan yang telah ditampilkan di media elektronik dan nonelektronik agar pengguna layanan dapat dengan cepat memahami pelayanan yang tersedia. 													Epi Priyanto	
2	Kemudahan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> Menampilkan prosedur pelayanan di ruang pelayanan melalui media elektronik dan nonelektronik. 													Epi Priyanto	
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> Menyediakan informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan melalui media elektronik dan nonelektronik. 													Epi Priyanto	
4	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> Menyediakan fasilitas pengaduan pelayanan pada WhatsApp 08972073300 untuk mempermudah pengguna pelayanan dalam melakukan pengaduan. 													Epi Priyanto	
5	Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> Menyediakan fasilitas pengaduan pelayanan pada WhatsApp 08972073300 untuk mempercepat proses penanganan pengaduan. Menentukan jangka waktu penyelesaian penanganan pengaduan dalam standar pelayanan agar pengaduan dapat diselesaikan sesuai standar waktu yang telah ditetapkan. 													Epi Priyanto	

Surakarta, 29 November 2023

Kepala BPS Kota Surakarta



Ratna Setyowati, S.Si., M.A., M.T.

ST 2023

SENSUS PERTANIAN

BerAKHLAK

Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

bangga
melayani
bangsa

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



BADAN PUSAT STATISTIK KOTA SURAKARTA

Jalan P. Lumban Tobing No. 6, Surakarta, 57139

Telp./Fax. (0271) 635428

E-mail: bps3372@bps.go.id

Website: surakartakota.bps.go.id