



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA MOJOKERTO**

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KOTA MOJOKERTO 2022



ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KOTA MOJOKERTO 2022



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Mojokerto 2022

ISSN : -
Nomor Publikasi : 35760.2208
Katalog : 1399013.3576

Ukuran Buku: 18,2 cm x 25,7 cm
Jumlah Halaman: xii + 71 halaman

Naskah:
BPS Kota Mojokerto

Naskah:
BPS Kota Mojokerto

Penyunting:
BPS Kota Mojokerto

Desain Kover:
BPS Kota Mojokerto

Diterbitkan oleh:
BPS Kota Mojokerto

Dicetak oleh:
Badan Pusat Statistik

Dilarang mengumumkan, mendistribusikan, mengomunikasikan, dan/atau mengganggakan sebagian atau seluruh isi buku ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari Badan Pusat Statistik



Tim Penyusun

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Mojokerto 2022

Pengarah:

Mimik Nurjanti S.Si, M.Si

Penanggung Jawab:

Artatias Simanjutak SST, MT

Editor:

Artatias Simanjutak SST, MT

Penulis :

Artatias Simanjutak SST, MT

Desain Infografis :

Artatias Simanjutak SST, MT



Kata Pengantar



Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana pelayanan publik. Salah satu bentuk evaluasi ini diwujudkan melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana yang diatur dalam PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017. Badan Pusat Statistik (BPS), sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa selalu berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS telah menyelenggarakan SKM secara rutin tiap tahun yang diintegrasikan ke dalam Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini selain bertujuan untuk mendapatkan persepsi kepuasan konsumen terhadap pelayanan data BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data dan persepsi kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan BPS.

Hasil dari pelaksanaan SKD 2022 salah satunya disajikan dalam publikasi dengan judul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2022” sebagai bentuk laporan dari penyelenggaraan SKD. Publikasi ini memberikan penjelasan secara deskriptif mengenai performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS. Penyajian data ditampilkan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) merupakan indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini.

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

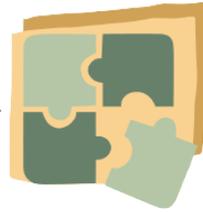
Mojokerto, Desember 2022

Kepala BPS Kota Mojokerto

Mimik Nurjanti S.Si, M.Si



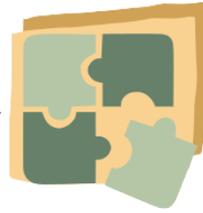
Daftar Isi



Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	xii
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang	3
1.2. Tujuan dan Manfaat	4
1.3. Landasan Teori	5
1.3.1. Konsep dan Definisi	5
1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu	6
1.3.3. Kepuasan Layanan	7
1.4. Metodologi	9
1.4.1. Metode Sampling	9
1.4.2. Metode Pengumpulan Data	10
1.4.3. Metode Analisis Data	11
1.5. Sistematika Penulisan	19
1.6. Realisasi Pengumpulan Data	20
1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST	20
1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2022	20
Bab 2 Segmentasi Konsumen	23
2.1. Gambaran Umum Konsumen	25
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik	26
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	30
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan	31
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS	32
2.6. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	33
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	35
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan	37
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data	38

3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana.....	38
3.4. Gap Analysis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS.....	39
3.5. Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan BPS.....	41
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS.....	44
Bab 4 Analisis Persepsi Anti Korupsi	46
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS	48
4.2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS.....	49
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data	50
5.1 Kebutuhan Data Menurut Level Data	52
5.2 Kebutuhan Data menurut Jenis Data	53
5.3. Kebutuhan Data menurut Sumber Data	54
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data	56
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS	58
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS.....	59
Bab 7 Penutup.....	60
7.1. Kesimpulan.....	62
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan	64
Daftar Pustaka.....	65
Lampiran	66

Daftar Tabel



Tabel 1.1	Langkah-Langkah Penghitungan IKK.....	16
Tabel 1.2	Nilai Kinerja Unit Pelayanan.....	17
Tabel 3.1	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Mojokerto.....	41
Tabel 3.2	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Mojokerto.....	42
Tabel 5.1	Jumlah Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Kota Mojokerto Menurut Jenis Sumber Data.....	55

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

Daftar Gambar



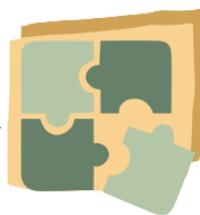
Gambar 1.1 Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis.....	13
Gambar 1.2 Persentase responden menurut metode pengumpulan data	22
Gambar 2.1 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Mojokerto yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	25
Gambar 2.2 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Mojokerto Menurut Kelompok Umur	26
Gambar 2.3 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Mojokerto Menurut Jenis Kelamin.....	27
Gambar 2.4 Persentase Konsumen di PST BPS Mojokerto Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	28
Gambar 2.5 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Mojokerto Menurut Pekerjaan Utama	29
Gambar 2.6 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Mojokerto Instansi/Institusi.....	30
Gambar 2.7 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Mojokerto Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	31
Gambar 2.8 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Mojokerto Kota Mojokerto Menurut Jenis Layanan.....	32
Gambar 2.9 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Mojokerto Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan.....	33
Gambar 2.10 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Mojokerto yang Berasal dari K/L/OPD dan Menggunakan Data BPS untk Monitoring dan Evaluasi Pembangunan.....	34
Gambar 3.1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Mojokerto Terhadap Pelayanan.....	37
Gambar 3.2 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Mojokerto Terhadap Akses Data	38
Gambar 3.3 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Mojokerto	39
Gambar 3.4 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Mojokerto.....	40
Gambar 3.5 Importance and Performance Analisisi (IPA) Pelayanan di PST BPS Kota Mojokerto.....	42
Gambar 4.1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Mojokerto Terhadap Perilaku anti Korupsi	48



Gambar 5.1 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Mojokerto Menurut Level Data.....	53
Gambar 5.2 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Mojokerto Menurut Periode Data	53
Gambar 5.3 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Mojokerto Menurut Perolehannya	54
Gambar 6.1 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Mojokerto Menurut Aspek Kualitas Data.....	58

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

Daftar Lampiran



Lampiran 1. Kuesioner VKD 2022	68
--------------------------------------	----

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

PENDAHULUAN

1

Survei Kebutuhan Data



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

Lokus dan Waktu



Lokus

Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di Satuan Kerja BPS Kota Mojokerto

Waktu

Juni sd September 2022

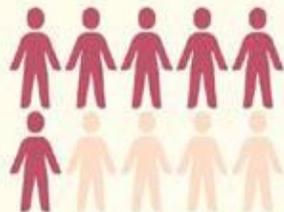
Analisis

- Analisis Deskriptif
- Analisis Tabulasi Silang (*cross tab analysis*)
- Analisis Kesenjangan (*gap analysis*)
- Analisis Kuadran (*importance & performance analysis*)



Dilengkapi dengan: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Prestasi Anti Korupsi (IPAK)

Responden



Konsumen yang pernah menerima layanan dari unit PST BPS sejak:

1 Januari 2022 sd Akhir Periode Pendataan

Instrumen



pencacahan elektronik menggunakan sistem online email, online link, dan online PST

pencacahan manual dengan *print out* kuesioner



Bab I Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta perubahan dalam berbagai bidang kehidupan sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berkenaan dengan hal tersebut diperlukan pemantauan dan evaluasi pelayanan publik secara berkesinambungan, sehingga pelayanan yang diperoleh masyarakat sesuai dengan standar pelayanan serta harapan dan kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk evaluasi ini diwujudkan melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana yang diatur dalam PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

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

Salah satu bentuk evaluasi terhadap kualitas pelayanan PST BPS melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Di sisi lain, BPS sebagai penyedia data statistik, perlu melakukan analisis terhadap kebutuhan data konsumen serta kualitas data dan informasi statistik yang dihasilkan BPS, sehingga BPS menyelenggarakan Survei Kebutuhan Data (SKD). Cakupan responden SKM dan SKD saling beririsan yaitu sama-sama pengguna data BPS, sehingga pelaksanaan

SKM diintegrasikan ke dalam SKD yang rutin dilaksanakan setiap tahun di seluruh PST BPS.

SKD merupakan survei yang diselenggarakan BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. Sejarah pelaksanaan SKD dimulai tahun 2005 dimana survei ini pertama kali dilaksanakan dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008 dilakukan *pilot project* atau uji coba dengan pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 5 (lima) BPS Provinsi. Secara bertahap dilakukan penambahan wilayah Provinsi sehingga di tahun 2009 dan 2010 SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan 11 (sebelas) BPS Provinsi. Pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi dilaksanakan mulai tahun 2011 sampai dengan tahun 2013. Selanjutnya sejak tahun 2014 pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota. Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, sejak tahun 2019 pengumpulan data SKD dilaksanakan dengan metode CAWI (*Computer Aided Web Interviewing*). Penggunaan metode ini semakin membantu pada pelaksanaan SKD tahun 2020 karena dimulainya kondisi adaptasi kebiasaan baru. Berkaitan dengan kondisi pandemi yang masih terjadi pada tahun 2022, maka pengumpulan data survei dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan metode *online*. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan serta penyesuaian pelaksanaan survei senantiasa dilakukan.

1.2. Tujuan dan Manfaat

Tujuan Pelaksanaan SKD secara umum adalah untuk memperoleh bahan evaluasi dari konsumen sebagai bahan pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik, serta memberikan pelayanan yang baik.

Tujuan tersebut sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik.

Secara khusus tujuan pelaksanaan SKD dapat dijabarkan dalam rincian berikut:

1. Mengetahui jenis data yang dibutuhkan konsumen

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

1.3. Landasan Teori

1.3.1. Konsep dan Definisi

- a. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2022 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2022 sampai periode akhir pencacahan.
- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- d. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- e. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- f. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- g. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- i. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- k. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.

- l. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- m. 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. Hal ini menjadikan salah satu tugas dari BPS adalah menyediakan data dan informasi statistik secara menyeluruh. Hasil Kegiatan sensus dan survei yang dilaksanakan harus disampaikan kepada masyarakat, berdasarkan Undang-Undang No 16 Tahun 1997 tentang Statistik. 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 yang diberikan 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, rekomendasi kegiatan statistik, dan penjualan publikasi/data mikro/peta digital.

Layanan di 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 tanpa tatap muka dalam memperoleh pelayanan. Pelayanan tanpa tatap muka

didapatkan melalui *website* BPS, aplikasi PST (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 yang harus menetapkan standar pelayanan antara lain:

- (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.

Berkenaan dengan semakin berkembangnya teknologi dan informasi serta terdapat tuntutan keterbukaan informasi publik seperti tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008, maka BPS selanjutnya melakukan upaya-upaya agar dapat memenuhi salah satu pasal yang menyebutkan bahwa setiap informasi publik harus dapat diperoleh setiap pemohon informasi publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana. Salah satu upaya tersebut adalah BPS melakukan penyediaan data yang mudah diperoleh melalui *website* BPS atau <https://www.bps.go.id>.

1.3.3. Kepuasan Layanan

Instansi penyelenggara pelayanan publik dalam melakukan evaluasi mengenai kepuasan pelayanan menilai kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan. 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 dana atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Rincian biaya dapat diganti dalam bentuk pertanyaan yang lain jika dalam peraturannya biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen).

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

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

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan Prasarana

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

1.4. Metodologi

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

1.4.1. Metode *Sampling*

SKD 2022 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 2022 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS. 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.

Agar target sampel dapat terpenuhi, mekanisme pengambilan sampel dilakukan dengan cara memilih sampel dari daftar konsumen yang menerima

layanan mulai 1 Januari 2022 sampai dengan saat pengumpulan data. Beberapa sumber daftar konsumen dapat diperoleh melalui:

- a. Buku tamu PST (baik manual maupun online melalui pst.bps.go.id). Pada wilayah yang menyediakan layanan kunjungan langsung, baik melalui PST dan unit kerja lain (subject matter), semua konsumen tersebut dicakup dalam daftar konsumen;
- b. Pengguna website yang mengunduh publikasi;
- c. Pengguna layanan Rekomendasi Kegiatan Statistik (Romantik);
- d. Pengguna aplikasi layanan statistik lainnya yang ada di masing-masing satker BPS.

Panduan Pencacahan Survei Kebutuhan Data 2022 Selain itu, sampel juga dapat diperoleh melalui konsumen yang menerima layanan secara online, kemudian secara mandiri berpartisipasi dalam SKD 2022 dengan mengakses link kuesioner yang tersedia pada layanan online.

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data di masing-masing wilayah PST BPS dilakukan dengan dua cara, yaitu wawancara langsung kepada responden serta pendataan mandiri (*self-enumeration*) atau swacacah oleh responden. Pengumpulan data dengan metode wawancara langsung kepada responden dilakukan menggunakan moda PAPI (*Pencil and Paper Interview*), yaitu menggunakan kuesioner dalam bentuk *hardcopy*. Penggunaan moda PAPI diutamakan untuk wilayah yang terkendala sinyal, jaringan, maupun operasional di lapangan. Sedangkan pengumpulan data secara mandiri oleh responden dilakukan dengan moda CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*), yaitu dalam jaringan/daring (*online*) melalui aplikasi berbasis *website*.

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

- a. Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:
 - Wawancara dikombinasikan dengan *self enumeration*, berlaku pada unit PST yang menerapkan layanan datang langsung/*offline*. Pada metode

pencacahan ini dilakukan wawancara untuk pertanyaan di blok I, dan selanjutnya dilakukan pengisian secara *self enumeration* (khususnya yang terkait persepsi responden).

- *Self-enumeration* atau swacacah oleh responden sepenuhnya dilakukan untuk pengisian kuesioner secara *online*. Pendataan dengan metode ini seluruh isian dalam kuesioner dilakukan pengisian mandiri oleh konsumen.

b. Di PST BPS Pusat:

- *Self-enumeration* secara *online*.

1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2022 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi

Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain: analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis.

a) 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.

b) 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, dimana semakin besar nilai *gap* maka konsumen semakin puas. Nilai *gap* negatif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih kecil disbanding tingkat kepentingan, dimana semakin kecil nilai *gap* negatif konsumen semakin tidak puas.

c) *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 memengaruhi kepuasan dan peningkatan pelayanan. 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:

1. 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 kepuasan

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

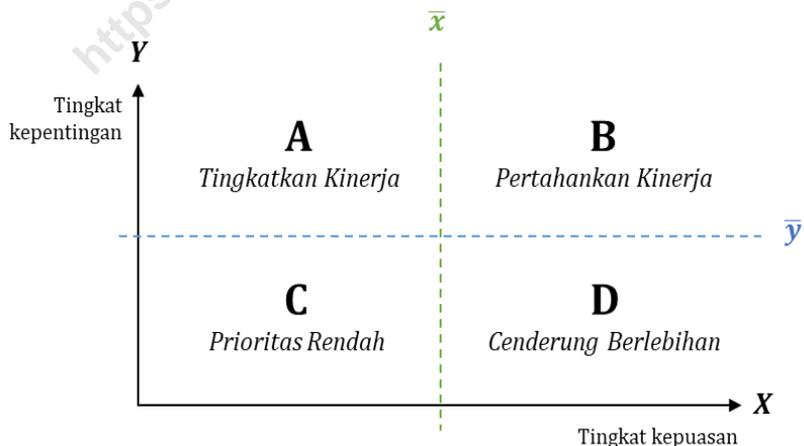
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

2. 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 .

d) Persentase Konsumen yang Puas

Indikator kepuasan konsumen selain indikator IKK juga disajikan dalam bentuk persentase konsumen yang puas. Indikator ini antara lain meliputi persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, dan kualitas data. Persentase konsumen yang puas digunakan untuk menggambarkan berapa persen konsumen yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan BPS maupun data yang dihasilkan BPS terhadap seluruh konsumen yang mengisi SKD2022 pada periode pelaksanaan.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2022 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66 yaitu merujuk pada pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Pedoman yang digunakan untuk menentukan kriteria kepuasan konsumen menggunakan nilai yang sama dengan penentuan kepuasan pada indeks kepuasan konsumen. Nilai kriteria yang digunakan sama dengan analisis SKD2020, sehingga untuk perbandingan dapat dilakukan pada kedua tahun tersebut.

e) 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 dan data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS. Dengan demikian, ada 2 (dua) aspek IKK yang dihitung dalam SKD 2022 yaitu IKK terhadap kualitas pelayanan BPS dan IKK terhadap kualitas data BPS.

IKK terhadap kualitas pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD22. IKK terhadap kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data, yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran data.

Adapun Langkah-langkah penghitungan IKK sebagaimana dalam tabel 1.1 berikut ini.

Tabel 1. 1 Langkah-Langkah Penghitungan IKK

Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
1. Menghitung Penimbang	<p>Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan.</p> <p>Rumus penimbang:</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{11} \bar{y}_i}$ <p>dengan:</p> <p>w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^{11} w_i = 1$ \bar{y}_i = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i</p>	<p>Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10.</p> <p>Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu</p> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^3 \bar{y}_i} = \frac{10}{30}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^3 w_i = 1$

	$i = 1, 2, \dots, 11$	
2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{11} w_i}$ $= \sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i$ <p>dengan: \bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^3 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^3 w_i} = \sum_{i=1}^3 \frac{10}{30} \bar{x}_i$ <p>dengan: \bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i</p>
3. Menghitung IKK	<p>Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:</p> $IKK = \frac{IKK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$	

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 mengenai nilai kinerja unit pelayanan.

Tabel 1. 2 Nilai Kinerja Unit Pelayanan

Nilai	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 - 64,99	Tidak baik
65,00 - 76,60	Kurang baik
76,61 - 88,30	Baik
88,31 - 100,00	Sangat Baik

Sumber: PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

f) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap

perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 (empat) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD22.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

1. Menghitung penimbang

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

$$\text{Rumus penimbang: } w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^4 \bar{y}_i} \times 100\%$$

dengan:

$$w_i = \text{penimbang atribut pelayanan ke-}i, \sum_{i=1}^4 w_i = 1$$

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

i = 1,2,3,4

2. Menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan (IPAK')

IPAK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 (empat) atribut anti korupsi.

Rumus IPAK' :

$$IPAK' = \frac{\sum_{i=1}^4 w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^4 w_i} = \sum_{i=1}^4 w_i \bar{x}_i$$

dengan:

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

3. Menghitung IPAK

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

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

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

1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD2022.

Bab 2 Segmentasi Konsumen, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Kota Mojokerto yang menjadi responden SKD 2022 berdasarkan Blok I VKD22.

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD22.

Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Kota Mojokerto berdasarkan Blok II VKD22.

Bab 5 Analisis Kebutuhan Data, berisi analisis mengenai data di PST BPS Kota Mojokerto yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD22.

Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Kota Mojokerto yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD22.

Bab 7 Penutup, berisi kesimpulan hasil SKD 2022 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2022 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Kota Mojokerto

1.6. Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2022 dilaksanakan di 515 wilayah PST yang terdiri dari PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, serta 480 PST BPS Kabupaten/Kota.

1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST

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

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST BPS Pusat, meliputi: (1) Informasi pelayanan, (2) Maklumat pelayanan, (3) *Wifi*, (4) Petugas pelayanan, (5) Ruang pelayanan, (6) Komputer, dan (7) Sarana Pengaduan. Kesemua komponen sarana dan prasarana tersebut dapat dipenuhi oleh PST di BPS Pusat, yang mengindikasikan terpenuhinya sarana dan prasarana yang baik dalam pelayanan. Selain tersedianya sarana prasarana tersebut PST BPS pusat melakukan adaptasi dengan kondisi baru, dengan melakukan pengembangan untuk pelayanan yang dilakukan secara *online*. Dengan memanfaatkan teknologi dan informasi serta sarana pendukung, pelayanan tanpa tatap muka langsung terus di kembangkan di PST.

1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2022

Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2022. 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 dimana memiliki jumlah target 150 responden.

Pelaksanaan SKD 2022 di Kota Mojokerto secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah sebesar 33

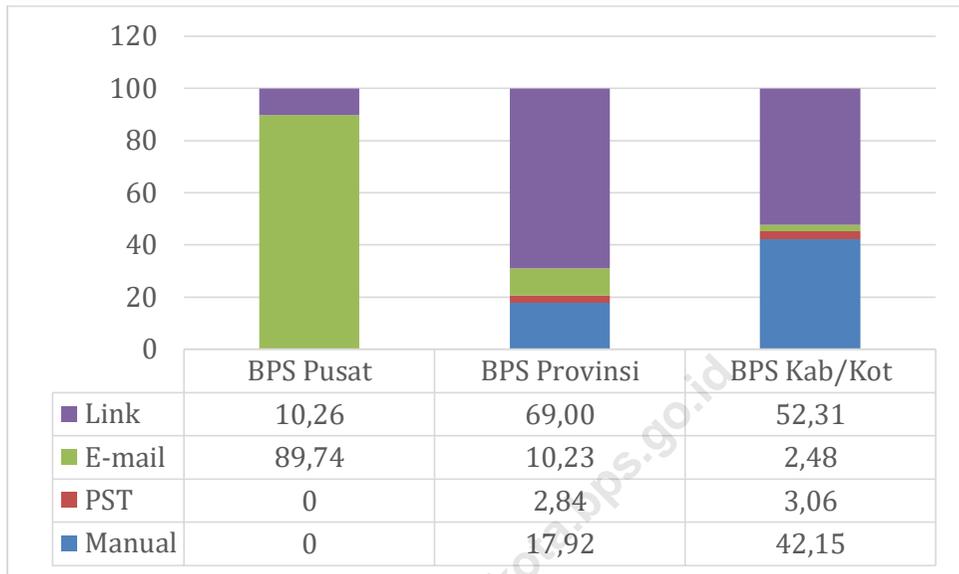
responden dari total target responden sebanyak 30. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 110 persen. Pencapaian target pengumpulan SKD 2022 secara keseluruhan terpenuhi baik di BPS Pusat, BPS Provinsi, serta BPS Kabupaten Kota, dimana minimal responden yang diperoleh adalah sesuai dengan target yang ditetapkan.

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

1. Wawancara kepada responden yang datang untuk kemudian dilakukan input oleh petugas (atau disebut manual).
2. Responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST (atau disebut PST).
3. Responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* pengisian yang dikirimkan melalui *e-mail* (atau disebut *e-mail*).
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*).

Jika dilihat berdasarkan wilayah PST penyelenggara SKD, untuk BPS Pusat dikarenakan selama periode pencacahan tidak terdapat pelayanan secara online, semua responden melaksanakan survei secara mandiri dan *online* baik mengisi melalui *e-mail* yang dikirimkan maupun *link* yang diperoleh dari *website* maupun lainnya. Responden yang mengisi melalui *e-mail* yang dikirimkan adalah sebanyak 89,74 persen dan responden yang mengisi melalui *online link* adalah sebesar 10,26 persen. Hal tersebut tidak sejalan jika dibandingkan dengan metode pengumpulan untuk PST BPS Provinsi maupun BPS Kabupaten/Kota dimana responden yang

mengisi melalui *online link* merupakan metode paling banyak digunakan atau secara berturut-turut sebesar 69,00 persen dan 52,31 persen.



Gambar 1. 2 Persentase responden menurut metode pengumpulan data

SEGMENTASI KONSUMEN*

2

*Pengguna data dan/atau pengguna layanan yang menjadi responden SKD 2022

Dominasi Konsumen di PST BPS Kota Mojokerto



Perempuan
51,52%



Umur 16-25 dan 36-45 Tahun
27,27%



Lulusan D4/S1
39,39%



Datang Langsung
63,89%



Pemerintahan
54,55%

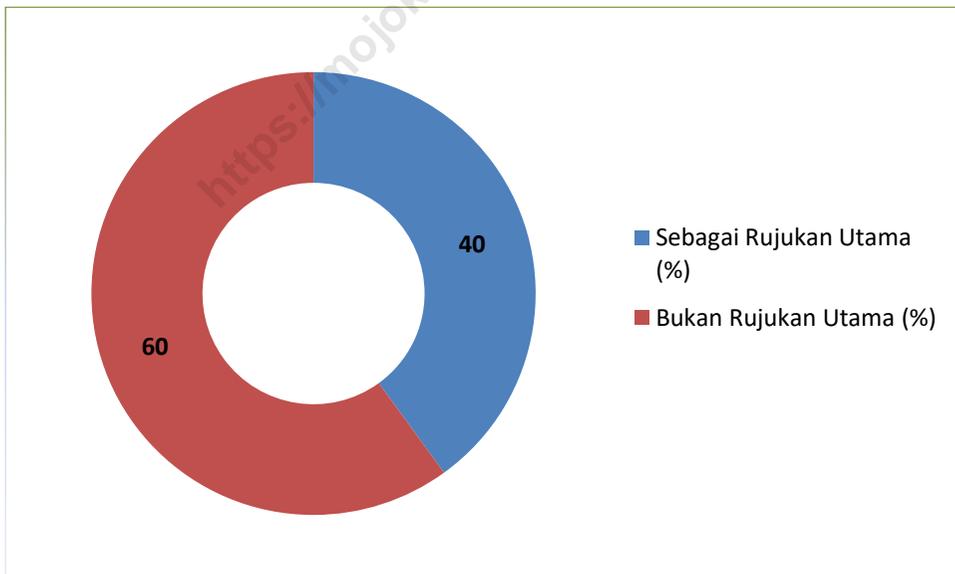


Bab II Segmentasi Konsumen

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

2.1. Gambaran Umum Konsumen

Data dan informasi statistik yang dihasilkan oleh BPS, baik yang diperoleh dari sensus, survei, maupun kompilasi produk administrasi, sangat diminati oleh para konsumen. Data dan informasi tersebut dimanfaatkan oleh konsumen untuk berbagai kebutuhan. Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi BPS dalam menyajikan data yang lengkap, akurat, dan mutakhir, yang sejalan dengan visi BPS tahun 2020-2024 yaitu *Penyedia data statistik berkualitas untuk Indonesia Maju*.



Gambar 2. 1 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Mojokerto yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

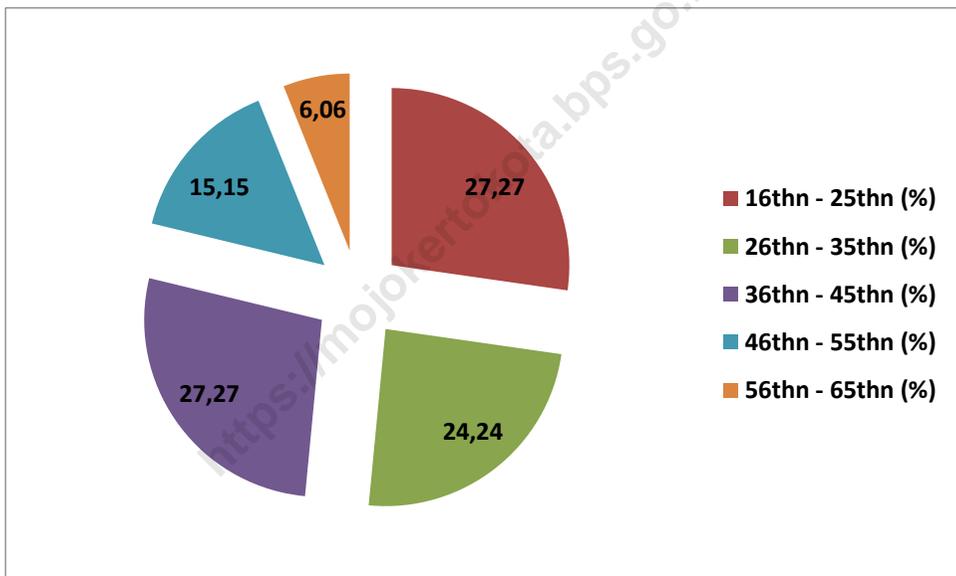
Kecenderungan konsumen di PST BPS Kota Mojokerto dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian konsumen

di PST BPS Kota Mojokerto menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase 33,33% sedangkan bukan sebagai rujukan utama sebesar 66,67%.

2.2. Konsumen Menurut Karakteristik

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

Kelompok Umur

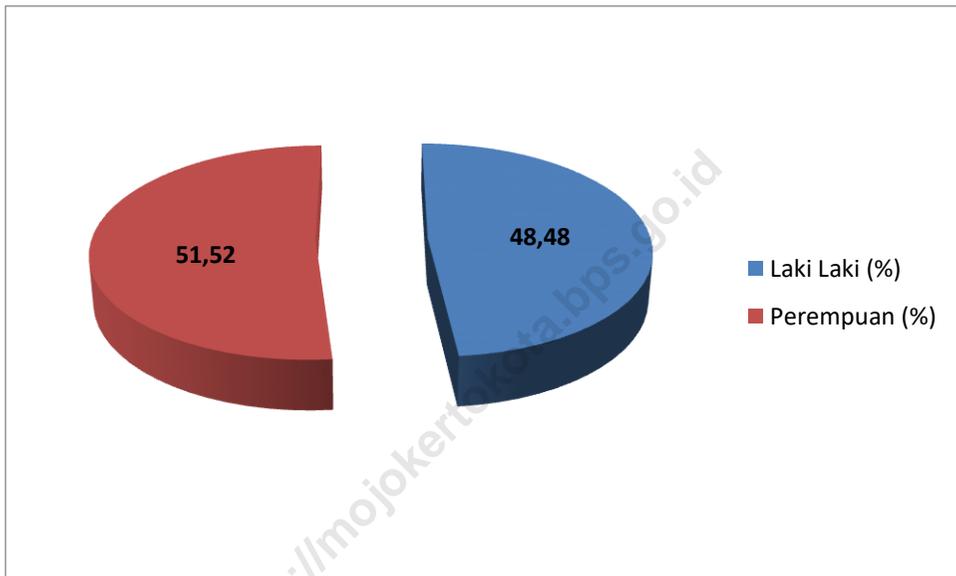


Gambar 2. 2 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Mojokerto Menurut Kelompok Umur

Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Kota Mojokerto jika dikelompokkan menurut golongan umur terbagi menjadi lima kelompok umur. Konsumen terbesar adalah konsumen berumur 16-25 tahun (27,27%) dan 36-45 tahun (27,27%) , disusul konsumen berumur 26-35 tahun (24,24%), konsumen berumur 46-55 tahun (15,15%) dan konsumen berumur 56-65 tahun (6,06%). Konsumen data didominasi penduduk yang masih kategori usia produktif, dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.

Jenis Kelamin

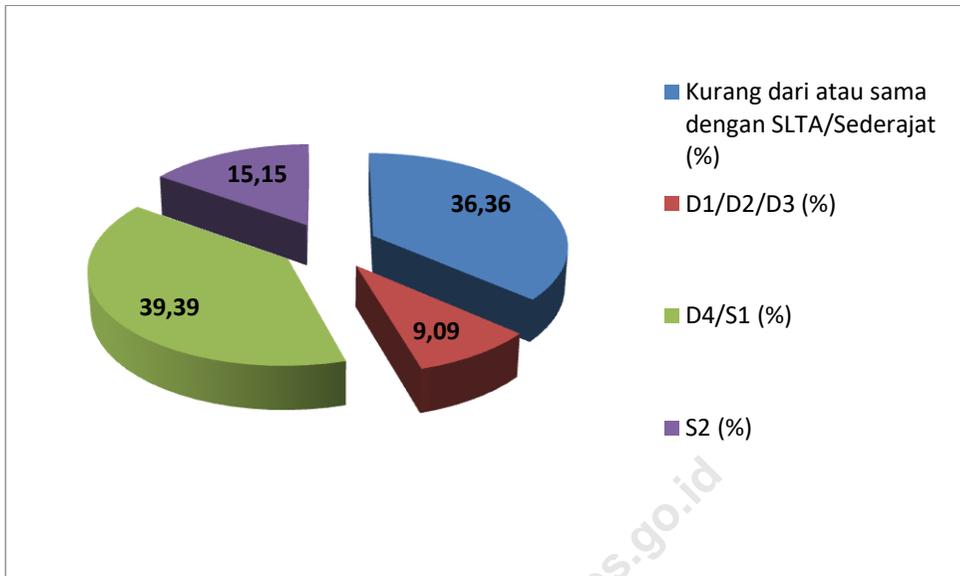
Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kota Mojokerto menurut jenis kelamin. Pada tahun 2022, konsumen di PST BPS Kota Mojokerto menurut jenis kelamin didominasi oleh konsumen perempuan sebesar 51,52%, sedangkan sisanya merupakan laki-laki dengan persentase sebesar 48,48%.



Gambar 2. 3 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Mojokerto Menurut Jenis Kelamin

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

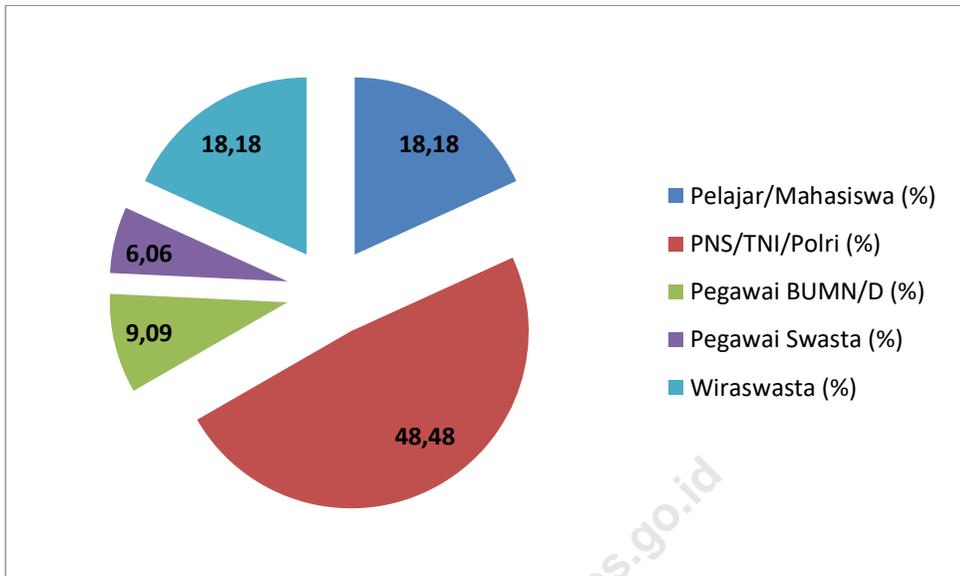
Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2022, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu \leq SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Kota Mojokerto didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (39,39%) dan posisi kedua dengan tingkat pendidikan \leq SLTA/ sederajat (36,36%). Untuk konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 (9,09%) dan S2 sebesar 15,15%. Sementara itu belum terdapat konsumen dengan tingkat pendidikan terakhir S3.



Gambar 2. 4 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Mojokerto Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

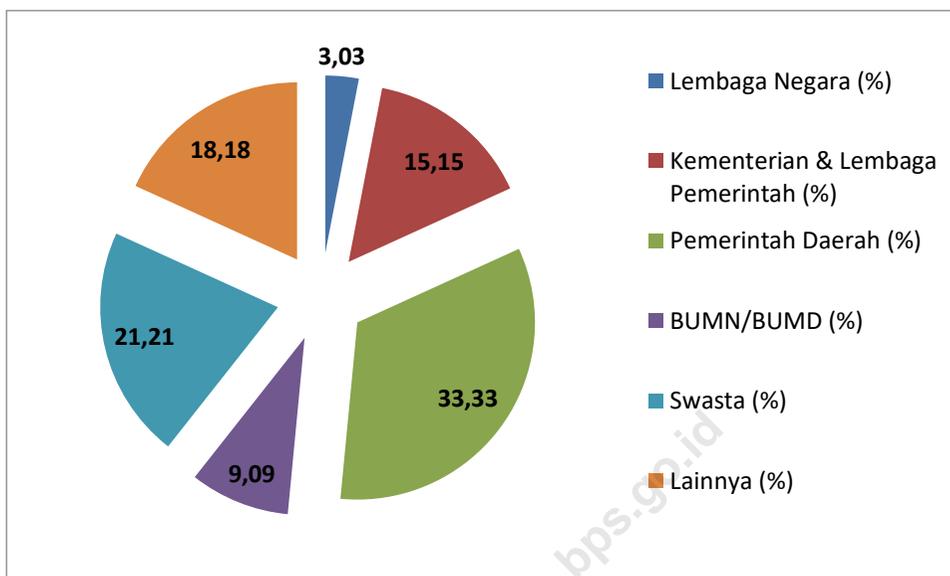
Pada SKD 2022, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2022 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.



Gambar 2. 5 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Mojokerto Menurut Pekerjaan Utama

Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Mojokerto adalah PNS/TNI/Polri (48,48%). Adapun kelompok konsumen selanjutnya didominasi oleh konsumen dengan pekerjaan utama sebagai Wiraswasta yang memiliki persentase sebesar 18,18%, konsumen yang bekerja sebagai Pelajar/Mahasiswa memiliki persentase yaitu sebesar 18,18%, konsumen yang bekerja sebagai pegawai BUMN/D sebesar 9,09% dan konsumen yang bekerja sebagai Pegawai Swasta memiliki persentase yaitu sebesar 6,06% . Sementara itu, tidak ada data yang diperoleh dari kelompok konsumen dengan pekerjaan utama sebagai peneliti/dosen dan pekerjaan utama lainnya.

Instansi/Institusi



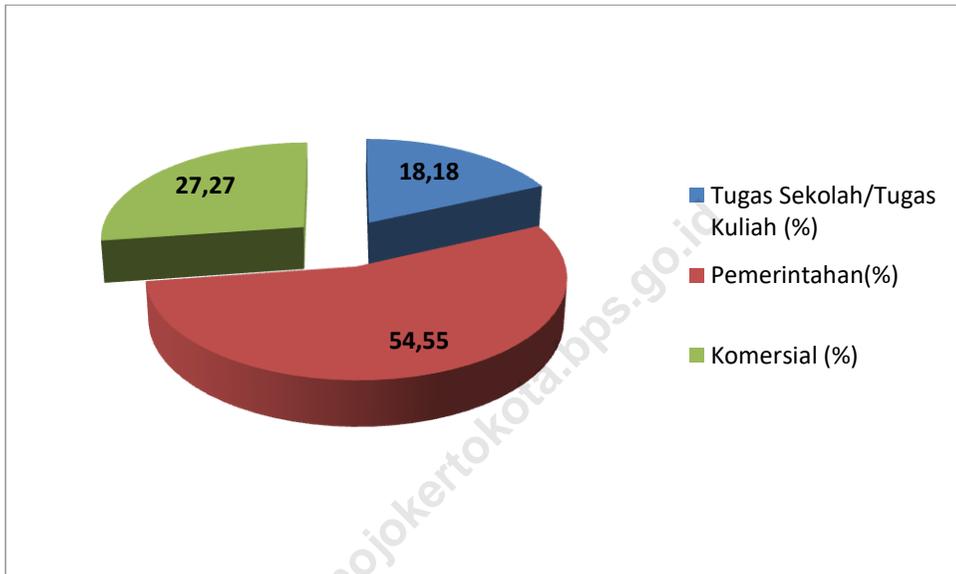
Gambar 2. 6 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Mojokerto Menurut Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2022 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Mojokerto berasal dari Pemerintah (33,33%). Konsumen yang berada pada posisi kedua yaitu Swasta (21,21%). Konsumen yang bekerja di Kementerian & Lembaga Pemerintah (15,15%), Lainnya sebesar 18,18%, Konsumen yang bekerja di BUMN/D (9,09%) dan Konsumen yang bekerja di Lembaga Negara sebesar 3,03%. Sementara itu, tidak ada data yang diperoleh dari konsumen Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri, Lembaga Internasional dan Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri.

2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kota Mojokerto menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kota Mojokerto. Dalam SKD 2022, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Hasil kunjungan ke PST BPS Kota Mojokerto

paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan (54,55%). Pemanfaatan untuk Komersial menempati posisi kedua sebesar 27,27%. Pemanfaatan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah menempati posisi ketiga yaitu sebesar 18,18%. Sementara itu kunjungan ke PST BPS Kota Mojokerto masih belum dimanfaatkan untuk penelitian dan lainnya.



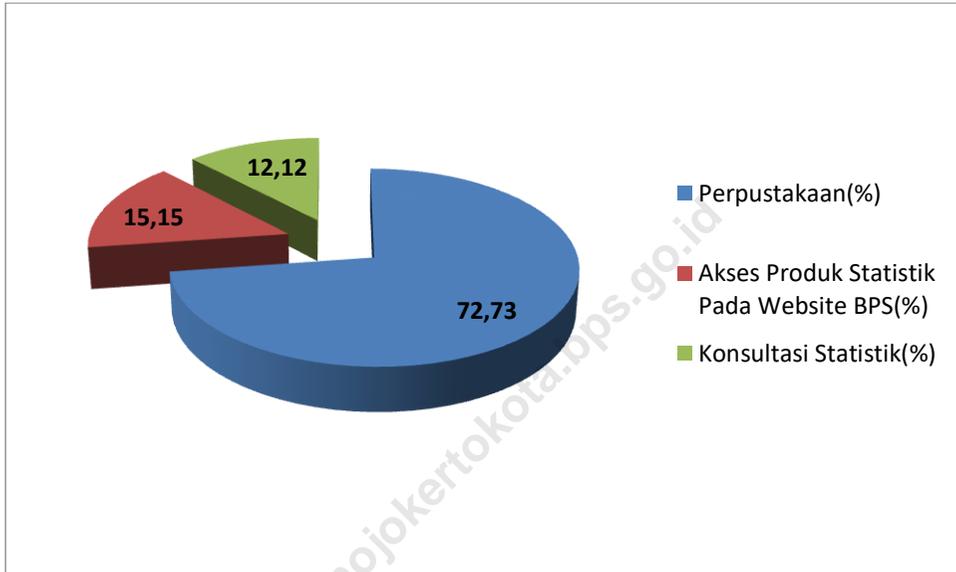
Gambar 2. 7 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Mojokerto Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi Perpustakaan, Pembelian Publikasi, Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik, Akses Produk Statistik pada Website BPS, Konsultasi Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kota Mojokerto oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Akses Produk Statistik pada Perpustakaan yaitu sebesar 72,73%. Pada posisi kedua jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Akses Produk Statistik Pada

Website BPS (15,15%) dan jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen ketiga adalah Konsultasi Statistik sebesar 12,12% . Sementara itu, masih belum terdapat konsumen yang menggunakan layanan Pembelian Publikasi, Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.



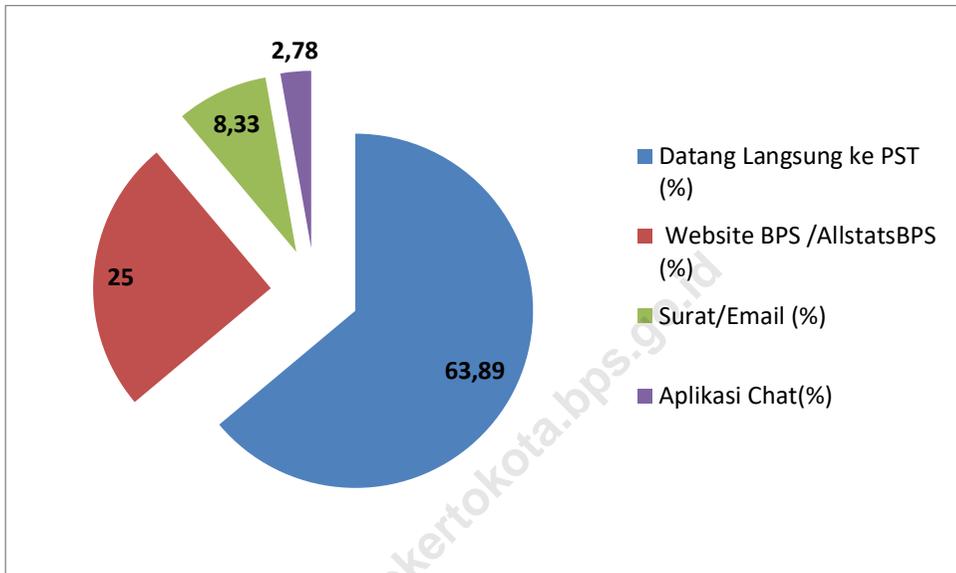
Gambar 2. 8 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Mojokerto Menurut Jenis Layanan

2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2022. Fasilitas tersebut meliputi datang langsung ke PST, aplikasi PST online, website BPS, Allstats BOS (aplikasi android dan ios), dan fasilitas lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Mojokerto mendapatkan data dengan Datang Langsung ke BPS dengan persentase sebesar 63,89%. Selanjutnya konsumen di PST BPS Kota Mojokerto mendapatkan data dengan mengakses Website BPS/AllStats BPS (25%), Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada website BPS Kota Mojokerto sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kota

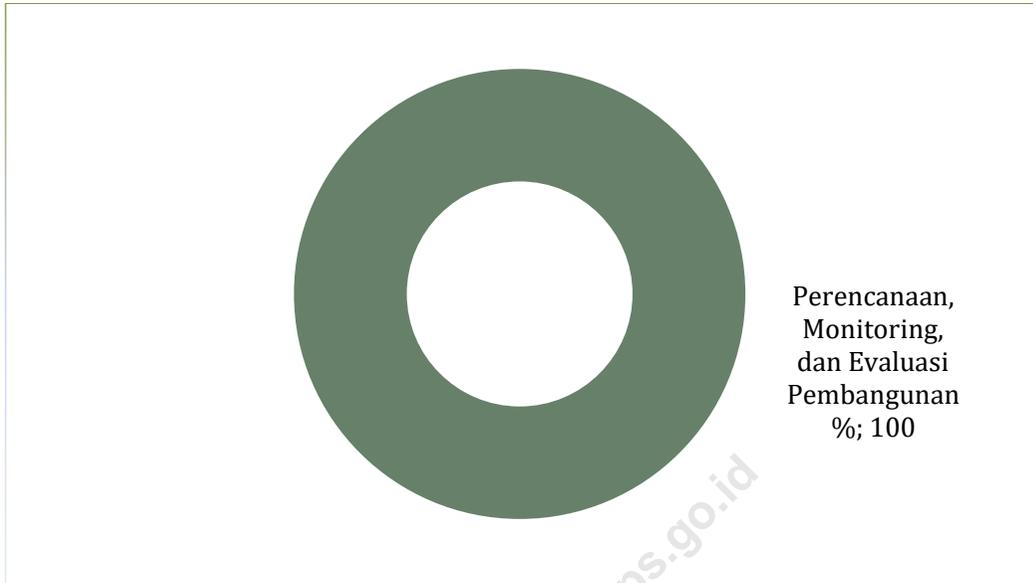
Mojokerto. Selanjutnya menggunakan Email sebesar 8,33% dan menggunakan Chat sebesar 2,78%. Sementara itu, fasilitas lain yang belum digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kota Mojokerto adalah melalui aplikasi PST online dan Lainnya.



Gambar 2. 9 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Mojokerto Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS

2.6. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Berdasarkan hasil SKD 2022, sebagaimana terdapat pada Gambar 2.10 di bawah ini seluruh konsumen (100%) 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.



Gambar 2. 10 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Mojokerto yang berasal dari K/L/OPD Menggunakan Data BPS Untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN



Indeks Kepuasan Konsumen

**IKK
90.42**

kualitas pelayanan PST BPS Kota
Mojokerto termasuk kategori
SANGAT BAIK (skala 100)

Gambaran tingkat kepuasan
konsumen pelayanan PST di
BPS Kota Mojokerto

**Kepuasan terhadap
Layanan**

100,0%

**Kepuasan terhadap
Akses Data**

100,0%

**Kepuasan terhadap
Sarana Prasarana**

100,0%



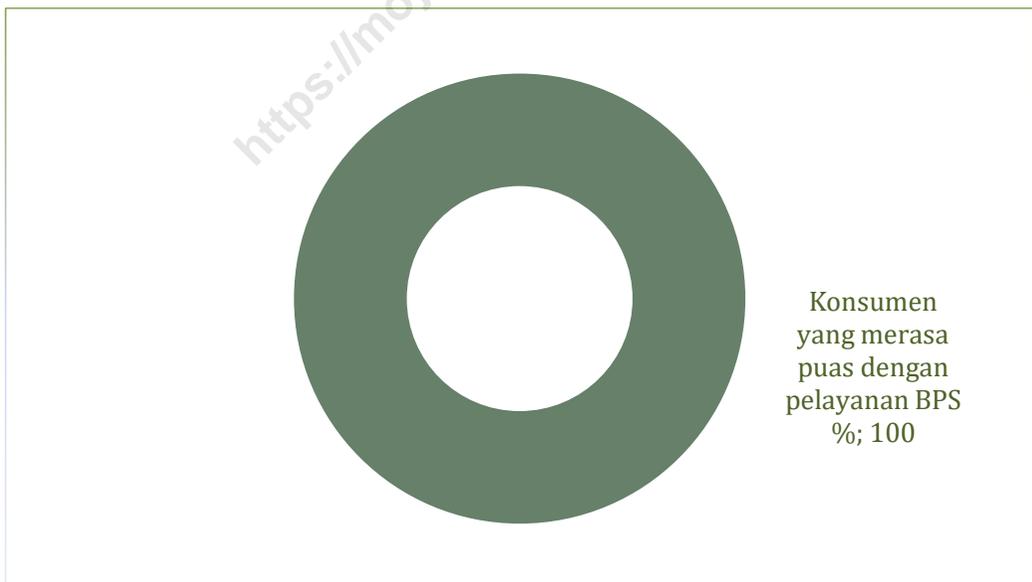


Bab III Analisis Kepuasan Layanan

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

3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

Keberhasilan pelayanan BPS Kota Mojokerto dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kota Mojokerto sebesar 100%.



Gambar 3. 1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Mojokerto Terhadap 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 3.2, konsumen di PST BPS Kota Mojokerto yang puas terhadap akses data sebesar 100%.



Gambar 3. 2 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Mojokerto Terhadap Akses Data

3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kota Mojokerto yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 100%.



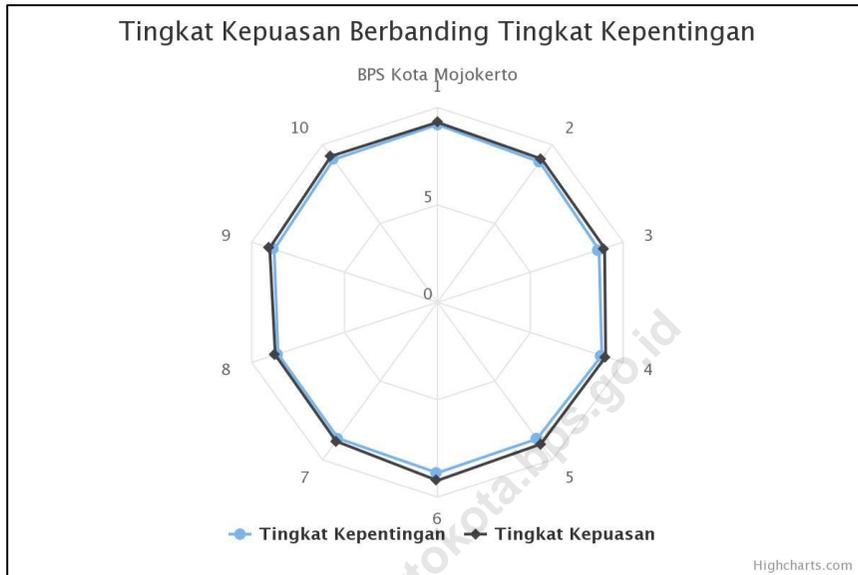
Gambar 3. 3 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Mojokerto Terhadap Sarana dan Prasarana PST

3.4. **Gap Analysis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS**

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS tergantung pada kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan *gap analysis*. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kota Mojokerto yang memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap pelayanan BPS

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kota Mojokerto. Dalam gap analysis, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4, terlihat bahwa atribut Kesesuaian Produk Pelayanan, Sarana Prasarana, Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan *Online*,

Kemudahan Fasilitas Pengaduan memiliki nilai kesenjangan (*gap*) positif, dengan kata lain nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari nilai harapan (kepentingan).



Gambar 3. 4 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Mojokerto

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut Sarana dan Prasarana merespon dengan baik memiliki nilai gap paling jauh yaitu 0,39. Nilai gap positif dan bernilai semakin besar mengindikasikan bahwa konsumen semakin puas.. Sehingga dapat dikatakan kinerja dari Sarana Prasarana telah memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kota Mojokerto. Sementara itu, atribut dengan gap paling dekat adalah Kemudahan Prasyarat Pelayanan (0,12). Atribut pelayanan di PST BPS Kota Mojokerto memiliki gap 0,12 sampai 0,39.

Tabel 3. 1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Mojokerto

No	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap	Kuadran
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9.24	9.12	0.12	B
2	Kemudahan Prosedur	9.09	8.91	0.18	B
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9.00	8.70	0.3	C
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9.06	8.85	0.21	B
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	9.00	8.67	0.33	C
6	Sarana Prasarana	9.15	8.76	0.39	D
7	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	8.82	8.64	0.18	C
8	Respon Petugas Pelayanan	8.73	8.58	0.15	C
9	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	9.03	8.79	0.24	C
10	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9.27	9.06	0.21	B

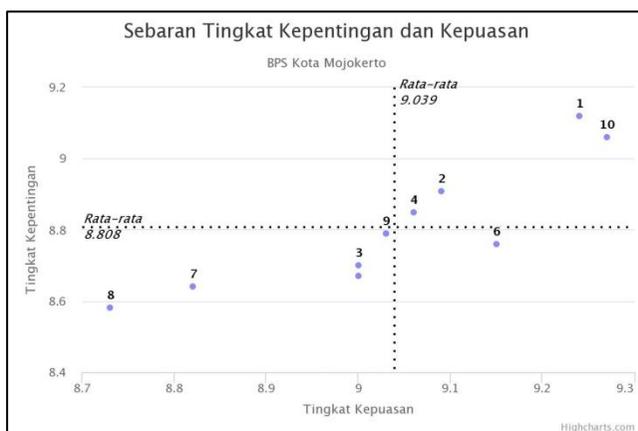
3.5. *Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan BPS*

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kota Mojokerto. IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang sangat mempengaruhi kepuasan dan peningkatan pelayanan (*improvement*). IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.

Tabel 3. 2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Mojokerto

No	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,24	9,12	101,32
2	Kemudahan Prosedur	9,09	8,91	102,02
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,00	8,70	103,45
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,06	8,85	102,37
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,00	8,67	103,81
6	Sarana Prasarana	9,15	8,76	104,45
7	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	8,82	8,64	102,08
8	Respon Petugas Pelayanan	8,73	8,58	101,75
9	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	9,03	8,79	102,73
10	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,27	9,06	102,32

Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian semua atribut bernilai melebihi 100 persen. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja seluruh pelayanan di PST BPS Kota Mojokerto memenuhi harapan konsumen dan perbaikan menuju peningkatan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah Sarana Prasarana (104,45 persen), sedangkan atribut Kemudahan Persyaratan Pelayanan memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (101,32 persen).



Gambar 3. 5 *Importance and Performance Analysisi (IPA) Pelayanan* di PST BPS Kota Mojokerto

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.

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.

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.

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.

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. Nilai IKK untuk PST BPS Kota Mojokerto tahun 2022 sebesar 90,42, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Mojokerto masuk kategori sangat baik.

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

ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI

4

IPAK
93,19

Nilai IPAK sebesar **93,19** artinya perilaku anti korupsi sangat diterapkan di PST BPS Kota Mojokerto



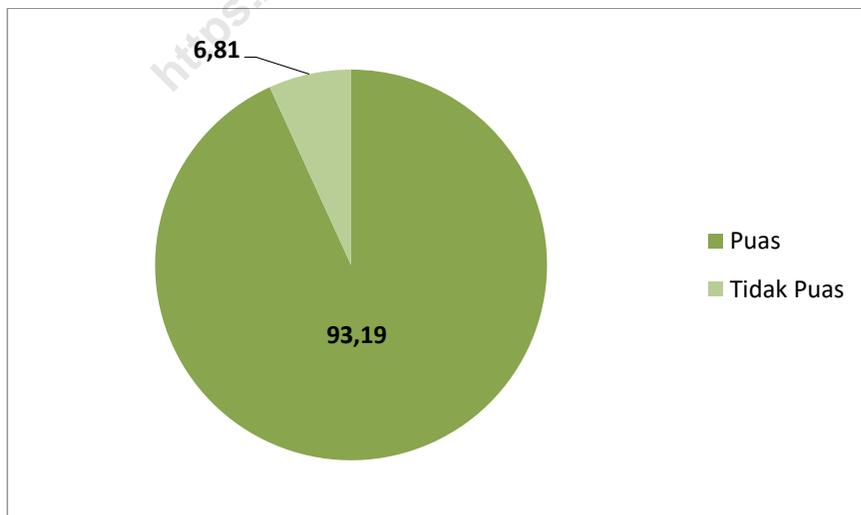


Bab IV Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

Penerapan perilaku anti korupsi merujuk pada persentase konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 4.1, konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kota Mojokerto sebanyak 93,19%. Hal tersebut dapat diartikan bahwa Sebagian besar konsumen telah merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kota Mojokerto.



Gambar 4. 1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Mojokerto terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi

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

4.2 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang juga digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS. Berbeda dengan indikator persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi, indikator IPAK menggunakan tingkat kepentingan konsumen sebagai penimbang antar atribut yang menjadi *proxy* dari perilaku anti korupsi. Nilai IPAK PST BPS Kota Mojokerto berdasarkan hasil SKD 2022 sebesar 93,19 yang berarti bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kota Mojokerto.

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

5

Jenis Data Yang Paling Banyak Dibutuhkan Menurut

Level Data		Periode Data
KABUPATEN/KOTA	PROVINSI	5 TAHUNAN
97,59%	0%	45,18%
		TAHUNAN
0%	2,41%	54,82%
DESA/KELURAHAN	KECAMATAN	



Bab V Analisis Kebutuhan Data

SKD 2022, selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan PST BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data serta mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS. Pada bab ini akan menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi kebutuhan data menurut jenis data, level data, periode data, dan perolehan data.

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

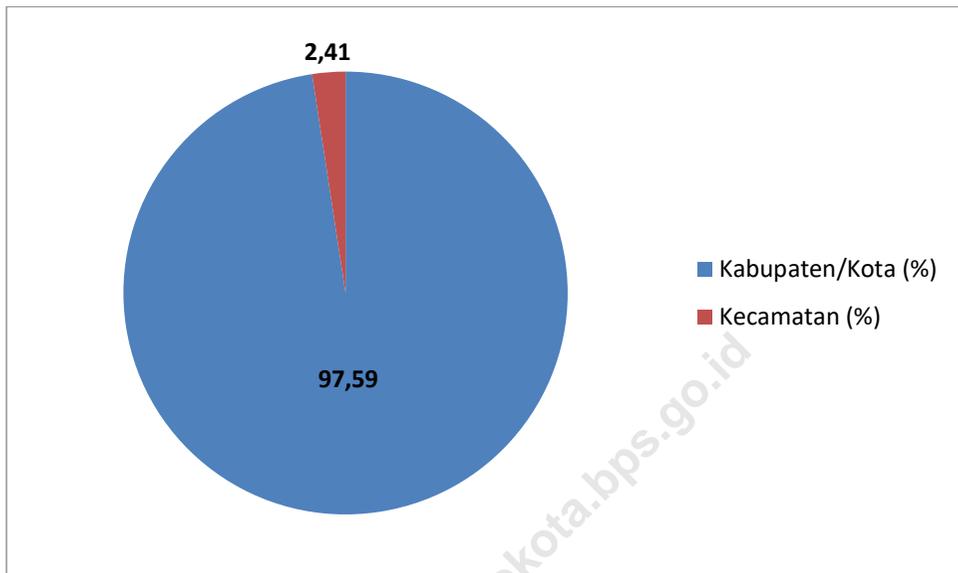
Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dicari (data). Misalnya, seorang pengguna data mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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

5.1 Kebutuhan Data Menurut Level Data

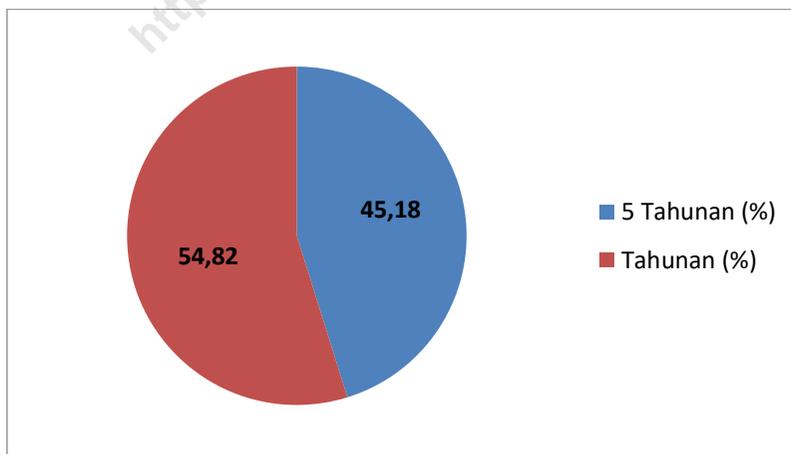
Dari hasil SKD 2022, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kota Mojokerto. Secara umum, dari 33 orang data, 97,59% mencari data pada level kabupaten/kota. Data selanjutnya adalah data level kecamatan (2,41%) sedangkan pencarian data level

desa/kelurahan dan provinsi tidak dibutuhkan (0%). Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



Gambar 5. 1 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Mojokerto Menurut Level Data

5.2 Kebutuhan Data Menurut Periode Data

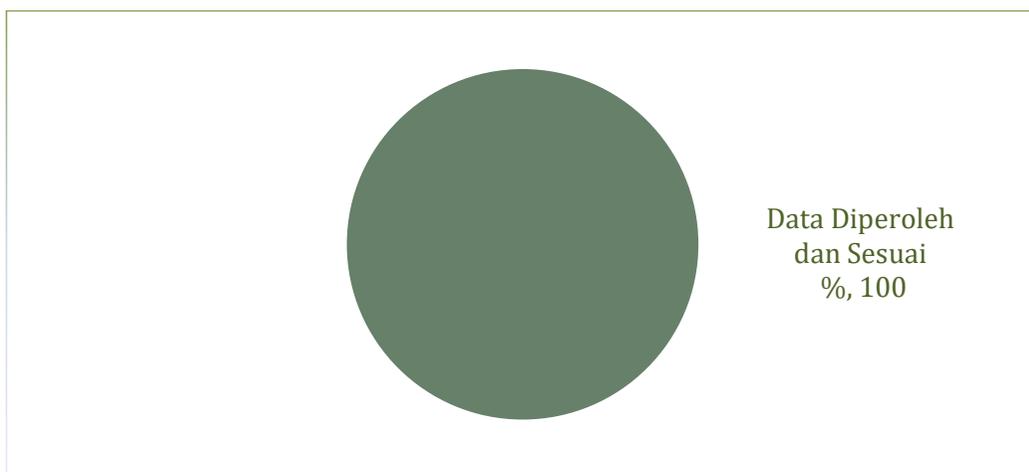


Gambar 5. 2 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Mojokerto Menurut Periode Data

Periode data dalam SKD 2022 terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2. menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 54,82%. Data lain yang dicari menurut periode yaitu 5 Tahunan memiliki presentase sebesar 45,18%.

5.3 Kebutuhan Data menurut Jenis Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2022 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu diperoleh dan sesuai, diperoleh tapi tidak sesuai, tidak diperoleh, dan belum diperoleh. Jenis perolehan diperoleh dan sesuai memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan diperoleh tapi tidak sesuai berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan tidak diperoleh berarti bahwa data yang dicari benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, belum diperoleh memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh. Analisis berikut menjelaskan jenis perolehan data BPS di Kota Mojokerto



Gambar 5. 3 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Mojokerto Menurut Perolehannya

Berdasarkan Gambar 5.3, dari seluruh pencarian data, 100% memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan.

5.4. Kebutuhan Data menurut Sumber Data

Hasil penyelenggaraan kegiatan statistik yang dilakukan oleh BPS didiseminasikan dalam beberapa sumber data. SKD 2022 mengelompokkan sumber data menjadi lima jenis, yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di website. Tabel 5.1 menyajikan persentase perolehan data dari penyedia data BPS Kota Mojokerto menurut jenis sumber data. Berdasarkan gambar tersebut, seluruh konsumen memperoleh data melalui sumber data publikasi sebanyak 93 buah (100%). Sementara itu, tidak ada data yang diperoleh konsumen melalui sumber data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di website.

Tabel 5. 1 Jumlah Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Kota Mojokerto Menurut Jenis Sumber Data

No	Jenis Sumber Data SKD 2022	Jumlah Perolehan Data
1	Publikasi	93
2	Data Mikro	0
3	Peta	0
4	Tabulasi Data	0
5	Tabel di <i>Website</i>	0

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

6

Persentase Konsumen yang Puas
Terhadap Aspek Kualitas Data



Kelengkapan Data
100%

Akurasi Data
100%



Kemutakhiran Data
100%



Bab VI Analisis Kepuasan Kualitas Data

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Mojokerto. 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 kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Mojokerto digambarkan melalui 3 (tiga) aspek kualitas data yang ditangkap dalam SKD 2022 yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhirandata.



Gambar 6. 1 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Mojokerto Menurut Aspek Kualitas Data

Berdasarkan Gambar 6.1, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data. Kemutakhiran data, Kelengkapan Data dan Akurasi Data menjadi aspek kualitas data dengan persentase kepuasan konsumen sebesar 100%.

6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dapat juga digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS Kota Mojokerto. Nilai IKK terhadap kualitas data untuk penyedia BPS Kota Mojokerto adalah sebesar 100%, yang artinya kualitas data dari penyedia BPS Kota Mojokerto masuk dalam kategori sangat baik. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa konsumen sangat puas dengan kualitas data yang dihasilkan oleh BPS Kota Mojokerto.

Penutup 7

Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Mojokerto Tahun 2022

IKK

Pelayanan

90,42



IKK

Kualitas Data

87,12

*Semakin tinggi nilai IKK, maka konsumen semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BPS Kota Mojokerto

100,0%

Persentase Konsumen menggunakan data BPS untuk
Perencanaan dan money

93,19

Indeks Perilaku Anti Korupsi
IPAK

100,0%

Konsumen puas dengan
Sarana dan Prasarana



Bab VII Penutup

7.1. Kesimpulan

Tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS diidentifikasi melalui kegiatan Survei Kebutuhan Data (SKD). Identifikasi tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Sejak tahun 2005, SKD rutin dilaksanakan secara tahunan. Tahun 2021, SKD dilaksanakan di 514 wilayah PST yang mencakup BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 479 BPS Kabupaten/Kota selama Bulan Juni – September 2021. Dan pada tahun 2022, SKD dilaksanakan di 515 satuan kerja BPS yang terdiri dari BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, serta 480 BPS Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia.

Secara umum, pelaksanaan SKD 2022 di PST BPS Kota Mojokerto berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data yang melebihi target, yaitu 110%.

Hasil SKD 2022 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kebutuhan data, kepuasan konsumen, dan persepsi anti korupsi. Adapun metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis gap, Importance and Performance Analysis (IPA), dan Customer Satisfaction Index (CSI). Berdasarkan hasil analisis SKD 2022, dapat diambil kesimpulan:

1. Konsumen di PST BPS Kota Mojokerto didominasi oleh konsumen yang berasal dari pemerintah daerah (33,33%) dengan pemanfaatan data 100% dilakukan untuk perencanaan dan evaluasi. Sedangkan apabila dilihat untuk kegiatan apa data tersebut digunakan maka yang terbesar untuk kegiatan pemerintahan (54,55%). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Mojokerto adalah orang-orang yang bekerja di instansi pemerintah. Hal tersebut

diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah PNS/TNI/Polri (42,86%).

2. Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kota Mojokerto yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Perpustakaan BPS yaitu sebesar 72,73%. Pada posisi kedua Akses Produk Statistik Pada Website BPS memiliki persentase sebesar 15,15%.
3. Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kota Mojokerto sebesar 100%.
4. 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. Di Kota Mojokerto, 100 % responden menyatakan puas terhadap akses data
5. Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan serta keberadaan fasilitas pengaduan dimana konsumen puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana dengan persentase sebesar 100%.
6. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kota Mojokerto digambarkan melalui IKK. Nilai IKK PST BPS Kota Mojokerto Tahun 2022 adalah 90,42. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kota Mojokerto adalah memuaskan.
7. Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang juga digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS Nilai IPAK PST BPS Kota Mojokerto berdasarkan hasil SKD 2022 sebesar 93,19 yang berarti bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kota Mojokerto.

7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis SKD 2022 dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik adalah:

1. Atribut pelayanan yang akan digunakan pada kuesioner SKD 2021 sebaiknya tidak mengalami banyak perubahan dibandingkan SKD 2022. Hal ini ditujukan untuk mengetahui keterbandingan variabel setiap tahunnya.
2. IPA memetakan 11 atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan pada sumbu X. Berdasarkan hasil IPA, 4 atribut pelayanan di PST BPS Kota Mojokerto yang harus dipertahankan Kinerjanya (kuadran B) yakni :

- Kemudahan Persyaratan Pelayanan
- Kemudahan Prosedur
- Kesesuaian Biaya Pelayanan
- Kemudahan Fasilitas pengaduan

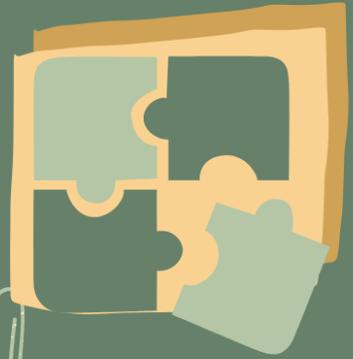
Prioritas perbaikan (kuadran C) :

- Kesesuaian Jangka Waktu Penyesuaian
- Kesesuaian Produk Layanan
- Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
- Respon Petugas Pelayanan
- Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online

Daftar Pustaka

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

LAMPIRAN



<https://mojo.kertokota.bps.go.id>

Lampiran 1. Kuesioner VKD 2022

RAHASIA

Daftar hukum:
1. UU No. 15 Tahun 1997 tentang Statistik
2. PP No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan 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

**SURVEI KEBUTUHAN DATA
TAHUN 2022**

VKD22

Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)

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

Blok I. Keterangan Responden

<p>1 Nama : <input style="width: 100%;" type="text"/></p> <p>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"/></p> <p>3 E-mail : <input style="width: 100%;" type="text"/></p> <p>4 Nomor handphone* *untuk keperluan survei ini : <input style="width: 100%;" type="text"/></p> <p>5 Jenis kelamin : Laki-laki - 1 <input type="checkbox"/> Perempuan - 2 <input type="checkbox"/></p> <p>6 Pendidikan tertinggi yang ditamatkan : s SLTA/Sederajat - 1 <input type="checkbox"/> D1/D2/D3 - 2 <input type="checkbox"/> D4/S1 - 3 <input type="checkbox"/> S2 - 4 <input type="checkbox"/> S3 - 5 <input type="checkbox"/></p> <p>7 Pekerjaan utama : Pelajar/Mahasiswa - 1 <input type="checkbox"/> Peneliti/Dosen - 2 <input type="checkbox"/> PNS/TNI/Polri - 3 <input type="checkbox"/> Pegawai BUMN/BUMD - 4 <input type="checkbox"/> Pegawai Swasta - 5 <input type="checkbox"/> Wiraswasta - 6 <input type="checkbox"/> Lainnya (.....) - 7 <input type="checkbox"/></p> <p>8 Kategori instansi/institusi : Lembaga Negara - 1 <input type="checkbox"/> Pilih salah satu jawaban : Kementerian & Lembaga Pemerintah - 2 <input type="checkbox"/> Pemerintah Daerah - 3 <input type="checkbox"/> Lembaga Internasional - 4 <input type="checkbox"/> Lembaga Penelitian & Pendidikan Dalam Negeri - 5 <input type="checkbox"/> Lembaga Penelitian & Pendidikan Luar Negeri - 6 <input type="checkbox"/> BUMN/BUMD - 7 <input type="checkbox"/> Swasta - 8 <input type="checkbox"/> Lainnya (.....) - 9 <input type="checkbox"/></p>	<p>9 Nama instansi/institusi : <input style="width: 100%;" type="text"/></p> <p>10 Pemanfaatan utama hasil kunjungan dari/atau akses layanan : Tugas Sekolah/Tugas Kuliah - 1 <input type="checkbox"/> Pilih salah satu jawaban : Pernerataan - 2 <input type="checkbox"/> Komersial - 3 <input type="checkbox"/> Penelitian - 4 <input type="checkbox"/> Lainnya (.....) - 5 <input type="checkbox"/></p> <p>Pertanyaan-pertanyaan berikut ini merujuk pada periode 1 Januari 2022 s.d. saat pengisian kuesioner</p> <p>11 Jenis layanan yang digunakan : Perjustakan - 1 <input type="checkbox"/> Boleh pilih lebih dari satu jawaban : Pembelian Publikasi BPS - 2 <input type="checkbox"/> Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik - 4 <input type="checkbox"/> Akses produk statistik pada Website BPS - 8 <input type="checkbox"/> Konsultasi Statistik - 16 <input type="checkbox"/> Rekomendasi Kegiatan Statistik - 32 <input type="checkbox"/></p> <p>12 Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS : Datang langsung ke unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) - 1 <input type="checkbox"/> Aplikasi pelayanan statistik terpadu online (pstat.bps.go.id) - 2 <input type="checkbox"/> Boleh pilih lebih dari satu jawaban : Website BPS (bps.go.id) / HISStats BPS - 4 <input type="checkbox"/> Surat/Email - 8 <input type="checkbox"/> Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll.) - 16 <input type="checkbox"/> Lainnya (.....) - 32 <input type="checkbox"/></p> <p>13 Apakah data BPS digunakan sebagai rujukan utama? : Ya - 1 <input type="checkbox"/> Tidak - 2 <input type="checkbox"/></p> <p>14 Apakah pernah melakukan pengaduan terkait Pelayanan Statistik Terpadu (PST)? : Ya - 1 <input type="checkbox"/> Tidak - 2 <input type="checkbox"/></p>
--	---

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:

Sangat tidak penting / tidak puas 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Sangat penting / puas

No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	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
2	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
3	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
4	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
5	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
6	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
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas 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
8	Petugas pelayanan 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
9	Petugas pelayanan 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
10	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, <i>website</i> https://pengaduan.bps.go.id , <i>e-mail</i> bps@bps.go.id)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
11	Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (B1R14 berkode 1), Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
12	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
13	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
14	Tidak ada 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
15	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Blok IV. Catatan

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

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

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA MOJOKERTO**

Jl. Raya Meri No.7, Mergelo, Meri, Kec. Magersari, Kota Mojokerto,
Jawa Timur 61315. Telp. (0321) 321801

Homepage: mojokertokota.bps.go.id, Email: bps3576@bps.go.id