



# Analisis Hasil

## SURVEI KEBUTUHAN DATA

BPS KABUPATEN TRENGGALEK

2024



BADAN PUSAT STATISTIK  
KABUPATEN TRENGGALEK



Katalog: 1399013.3503

**ANALISIS HASIL  
SURVEI KEBUTUHAN DATA  
BPS KABUPATEN TRENGGALEK  
2024**

Volume 4, 2024

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

# **Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Trenggalek 2024**

**Katalog** : 1399013.3503

**ISSN** : -

**Nomor Publikasi** : -

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

**Jumlah Halaman** : xiv+97 halaman

**Penyusun Naskah:**

BPS Kabupaten Trenggalek

**Penyunting:**

BPS Kabupaten Trenggalek

**Pembuat Kover:**

BPS Kabupaten Trenggalek

**Penerbit:**

©BPS Kabupaten Trenggalek

**Sumber Ilustrasi:**

*Canva.com*

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

**TIM PENYUSUN**  
**Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS**  
**Kabupaten Trenggalek 2024**

**Pengarah**

Mimik Nurjanti, S.Si, M.Si

**Penanggung Jawab**

Khoirul Basori, S.ST

**Penyunting**

Khoirul Basori, S.ST

**Penulis Naskah**

Andi Ahmad Mardinsyah, S.ST, MSE

**Pengolah Data**

Andi Ahmad Mardinsyah, S.ST, MSE

**Penata Letak dan Infografis**

Andi Ahmad Mardinsyah, S.ST, MSE



## KATA PENGANTAR

---

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

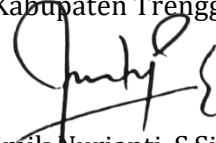
Badan Pusat Statistik (BPS), sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS telah menyelenggarakan SKM secara rutin setiap tahun yang diintegrasikan ke dalam Survei Kebutuhan Data (SKD).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

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

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

Terima kasih dan selamat membaca.

Trenggalek, Desember 2024  
Kepala Badan Pusat Statistik  
Kabupaten Trenggalek



Mimik Nurjanti, S.Si., M.Si.

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



**DAFTAR ISI**  
**Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS**  
**Kabupaten Trenggalek 2024**

|  |             |
|--|-------------|
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>  | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>   | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>   | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>  | <b>xiii</b> |
| <b>Bab 1 Pendahuluan .....</b>   | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang .....   | 3           |
| 1.2 Tujuan dan Manfaat .....   | 4           |
| 1.3 Landasan Teori .....   | 5           |
| 1.4 Metodologi .....   | 9           |
| 1.5 Sistematika Penulisan .....  | 18          |
| <b>Bab 2 Segmentasi Konsumen .....</b>   | <b>19</b>   |
| 2.1 Realisasi Pengumpulan Data .....   | 21          |
| 2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD .....                           | 22          |
| 2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan .....                     | 25          |
| 2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan .....   | 26          |
| 2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS.....     | 27          |
| <b>Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan .....</b>                                     | <b>29</b>   |
| 3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS .....                           | 31          |
| 3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data .....                                  | 33          |
| 3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana .....                        | 33          |
| 3.4 Analisis Kesenjangan (Gap) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS..... | 34          |
| 3.5 Importance and Performance Analysis (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS .....   | 36          |
| 3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS .....                  | 40          |
| <b>Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi .....</b>                                | <b>43</b>   |
| 4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS .....                 | 45          |

|   |           |
|---|-----------|
| 4.2 Analisis Kesenjangan ( <i>Gap Analysis</i> ) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS ..... | 46        |
| 4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS.....   | 47        |
| <b>Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....</b>   | <b>49</b> |
| 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, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan .....   | 55        |
| 5.6 Analisis Kepuasan Kualitas Data .....   | 55        |
| <b>Bab 6 Penutup .....</b>  | <b>57</b> |
| 6.1 Kesimpulan.....   | 59        |
| 6.2 Saran .....   | 61        |
| <b>Daftar Pustaka.....</b>  | <b>63</b> |
| <b>Lampiran .....</b>   | <b>66</b> |

## DAFTAR TABEL

|            |   |    |
|------------|---|----|
| Tabel 1.1. | Nilai Kinerja Unit Pelayanan.....   | 16 |
| Tabel 2.1. | Realisasi Responden SKD Menurut Wilayah PST .....   | 22 |
| Tabel 3.1. | Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST .....  | 31 |
| Tabel 3.2. | Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan.....                             | 32 |
| Tabel 3.3. | Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST.....  | 33 |
| Tabel 3.4. | Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST.....  | 33 |
| Tabel 3.5. | Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan.....                | 35 |
| Tabel 3.6. | Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan.....                | 37 |
| Tabel 4.1. | Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan.....                             | 46 |
| Tabel 4.2. | Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian, dan Gap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan..... | 47 |

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

## DAFTAR GAMBAR

|             |   |    |
|-------------|---|----|
| Gambar 1.1. | Diagram Cartesius <i>Importance and Performance Analysis</i> .....  | 13 |
| Gambar 2.1. | Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin.....  | 23 |
| Gambar 2.2. | Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....                     | 23 |
| Gambar 2.3. | Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama.....  | 24 |
| Gambar 2.4. | Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Instansi/Institusi.....                                       | 25 |
| Gambar 2.5. | Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....                              | 26 |
| Gambar 2.6. | Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan.....                             | 27 |
| Gambar 2.7. | Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data BPS..... | 28 |
| Gambar 3.1. | Kuadran Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Menurut Jenis Pelayanan.....                             | 38 |
| Gambar 3.2. | Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST.....                            | 41 |
| Gambar 4.1. | Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST.....  | 48 |
| Gambar 5.1. | Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data.....   | 52 |
| Gambar 5.2. | Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data.....                                       | 53 |
| Gambar 5.3. | Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya.....                      | 54 |

|             |  |    |
|-------------|--|----|
| Gambar 5.4. | Jenis Sumber Data yang paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh.....   | 54 |
| Gambar 5.5. | Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan..... | 55 |
| Gambar 5.6. | Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data.....  | 56 |

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

## DAFTAR LAMPIRAN

|              |   |    |
|--------------|---|----|
| Lampiran 1.  | Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data .....  | 69 |
| Lampiran 2.  | Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin .....   | 71 |
| Lampiran 3.  | Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama .....   | 73 |
| Lampiran 4.  | Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan .....   | 75 |
| Lampiran 5.  | Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan .....  | 77 |
| Lampiran 6.  | Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan menurut Wilayah PST ..... | 79 |
| Lampiran 7.  | Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data .....  | 81 |
| Lampiran 8.  | Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST .....                                     | 83 |
| Lampiran 9.  | Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST .....   | 85 |
| 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 Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST .....   | 91 |
| Lampiran 13. | Kuesioner VKD24.....  | 93 |

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



01

# PENDAHULUAN



Tujuan umum SKD 2024 adalah mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta melakukan identifikasi kebutuhan data konsumen.



Responden SKD 2024 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2024 sampai periode pelaksanaan pencacahan.

SKD 2024 dilaksanakan dengan metode *nonprobability sampling*.

Metode pengumpulan data menggunakan dua moda yaitu PAPI (*Pencil and Paper Interview*) dan CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*).





# Bab 1

## Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang

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

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

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

dilakukan di BPS pusat dan 33 BPS provinsi. Sejak Tahun 2014, pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS kabupaten/kota.

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

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

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

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2024 sebagai berikut:

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

## 1.3 Landasan Teori

### 1.3.1 Konsep dan Definisi

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

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

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

### 1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **1.3.3 Kepuasan Layanan**

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

#### **1) Persyaratan**

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

#### **2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

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

#### **3) Waktu Penyelesaian**

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

#### **4) Biaya/Tarif**

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

#### **5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

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

#### **6) Kompetensi Pelaksana**



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

#### 7) Perilaku Pelaksana

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

#### 8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

#### 9) Sarana dan Prasarana

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

### 1.4 Metodologi

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

#### 1.4.1 Metode *Sampling*

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

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

#### **1.4.2 Metode Pengumpulan Data**

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut.

##### 1) Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:

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

##### 2) Di PST BPS Pusat:

- Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda CAWI.

#### **1.4.3 Metode Analisis Data**

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

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

### **1) Analisis Tabulasi Silang**

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

### **2) Analisis Kesenjangan**

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

### **3) *Importance and Performance Analysis* (IPA)**

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

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

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

i) Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

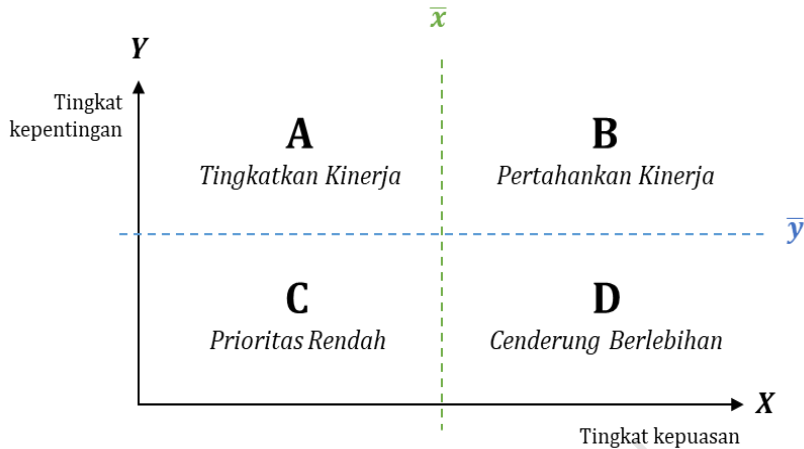
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

ii) Diagram cartesius

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



Gambar 1.1. Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis*

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda.

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

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

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

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

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

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

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

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

- Kuadran D

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

#### **4) Persentase Konsumen yang Puas**

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

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

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

## 5) Indeks Kepuasan Konsumen

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

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

### i) Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

$w_i$  = penimbang atribut pelayanan ke-i,

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

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

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

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

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

Rumus IKK':

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

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

iii) Menghitung IKK

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

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

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

Tabel 1.1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

## 6) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

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



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

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

i) Menghitung penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

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

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

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

iii) Menghitung IPAK

Penghitungan IPAK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi.

IPAK merupakan hasil konversi nilai IPAK' menggunakan rumus berikut:

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

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

## 1.5 Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

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



## SEGMENTASI KONSUMEN



Target 30 Responden

Pencapaian

150%



Perempuan

46,7%

Laki-laki

53,3%



Konsumen di PST BPS Kabupaten Trenggalek didominasi oleh **konsumen laki-laki** sebesar 53,3%





## Bab 2 Segmentasi Konsumen

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

### 2.1 Realisasi Pengumpulan Data

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

Pelaksanaan SKD 2024 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden di PST BPS Kabupaten Trenggalek yang mengikuti survei adalah sebesar 45 responden.

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

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

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

Tabel 2.1. Realisasi Responden SKD Menurut Wilayah PST

| Kode Daerah | Nama Daerah | Pencapaian SKD | Target SKD | Persentase Progres SKD |
|-------------|-------------|----------------|------------|------------------------|
| 3503        | TRENGGALEK  | 45             | 30         | 150,00                 |

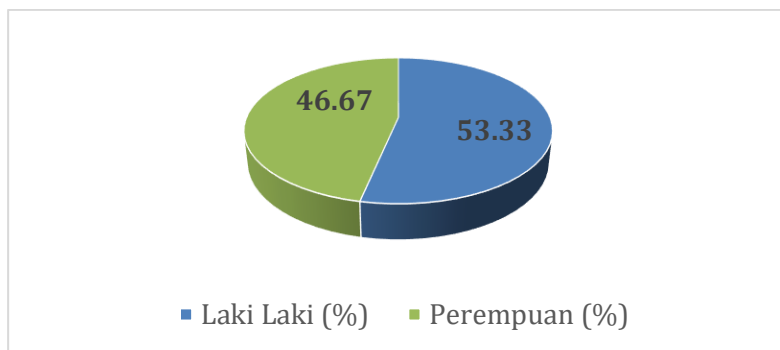
Berdasarkan Tabel 2.1 di atas, hasil pencapaian data terverifikasi untuk survei kebutuhan data tahun 2024 di PST BPS Kabupaten Trenggalek adalah sebanyak 45 responden dengan target 30 responden yang menunjukkan persentase progress SKD adalah 150%.

## 2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD

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

### Jenis Kelamin

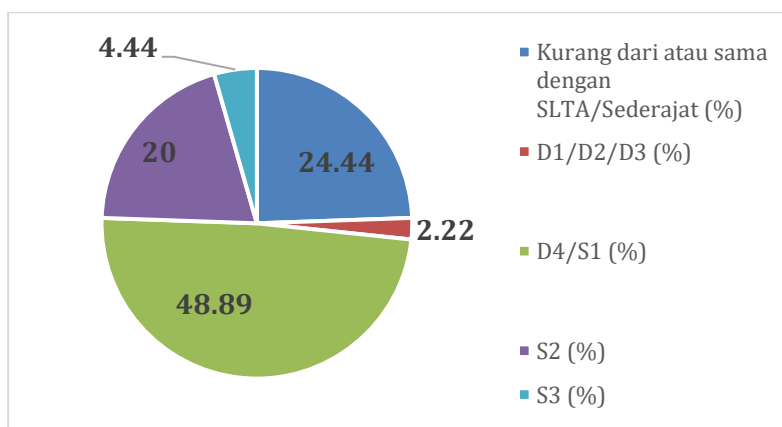
Gambar 2.1 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Trenggalek menurut jenis kelamin. Pada tahun 2024, konsumen di PST BPS Kabupaten Trenggalek menurut jenis kelamin didominasi oleh konsumen laki-laki sebesar 53,33%, sedangkan sisanya merupakan perempuan dengan persentase sebesar 46,67%.



Gambar 2.1. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

### Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

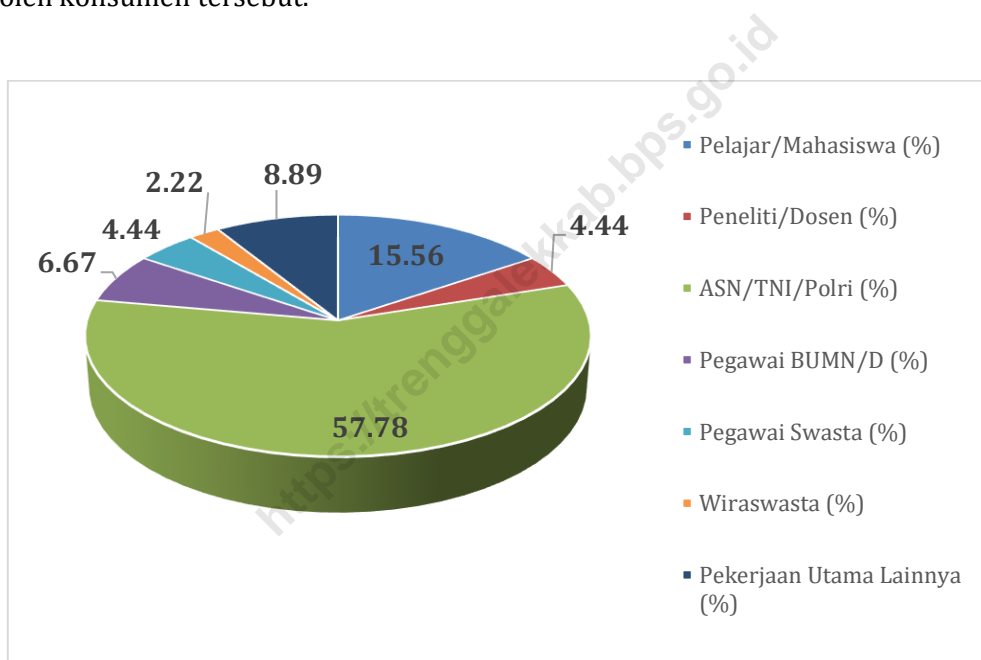
Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2024, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu  $\leq$  SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Kabupaten Trenggalek didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (48,89%) dan posisi kedua dengan tingkat pendidikan  $\leq$ SLTA/ sederajat (24,44%). Untuk konsumen dengan tingkat pendidikan S2 sebesar 20 % dan D1/D2/D3 sebesar 2,22% . Sementara itu terdapat konsumen dengan tingkat pendidikan terakhir S3 sebesar 4,44%.



Gambar 2.2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

## Pekerjaan Utama

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

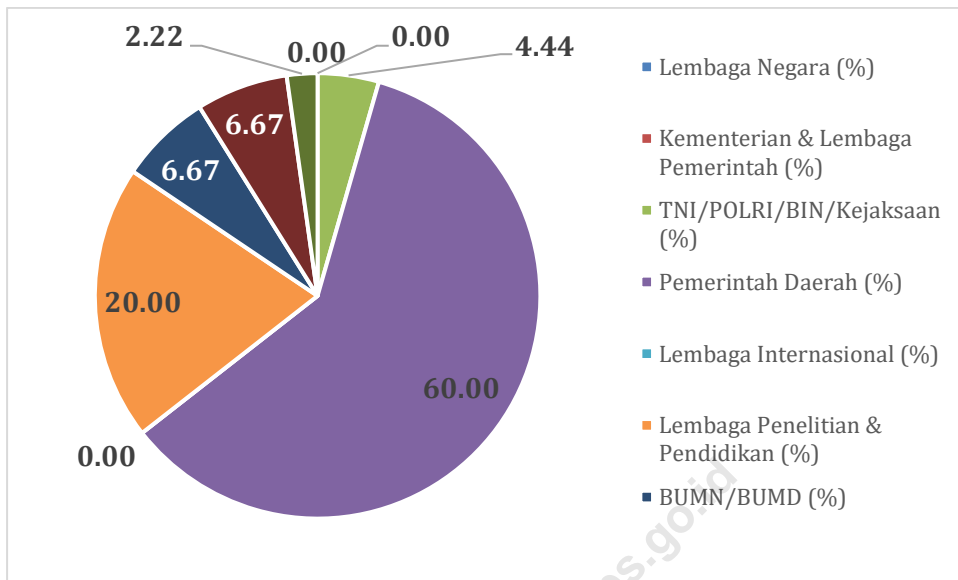


Gambar 2.3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

## Instansi

Konsumen pada SKD 2024 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.4, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Trenggalek berasal dari Pemerintah Daerah (60%). Konsumen yang berada pada posisi kedua yaitu Lembaga Penelitian dan Pendidikan Dalam Negeri dengan persentase sebesar 20%. Sementara itu, konsumen yang bekerja di BUMN/BUMD sebesar 6,67%.

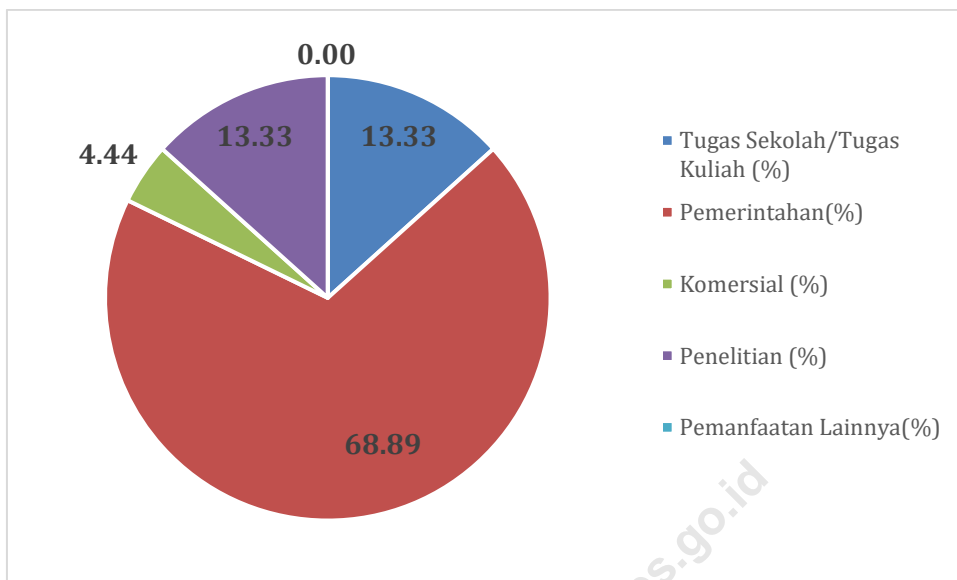




Gambar 2.4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Instansi/Institusi

### 2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

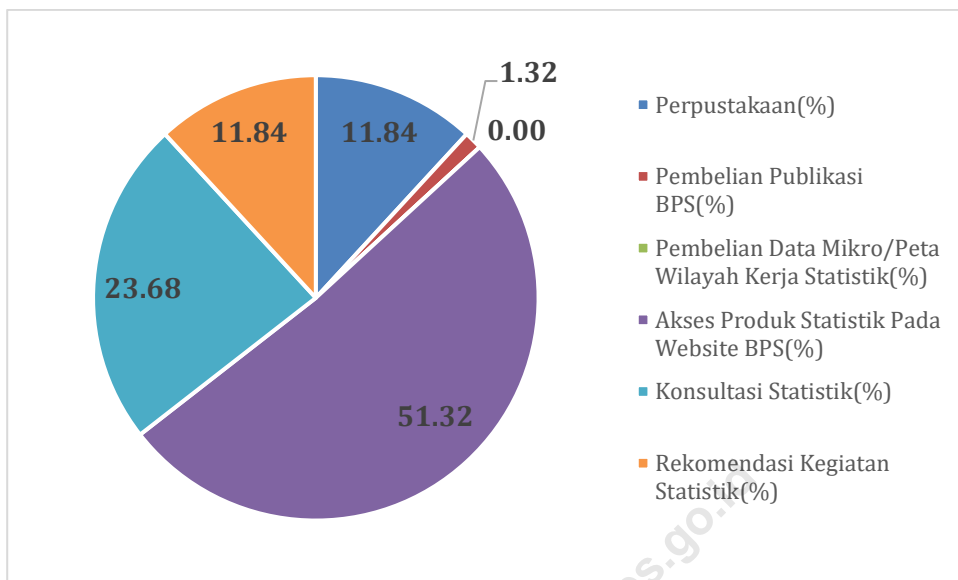
Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Trenggalek menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Trenggalek. Dalam SKD 2024, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.5, hasil SKD 2024 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kabupaten Trenggalek cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Trenggalek paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan (68,89%). Pemanfaatan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah dan Penelitian sama-sama menempati posisi kedua yaitu dengan nilai yang sama sebesar 13,33%. Sementara itu 4,44% kunjungan ke PST BPS Kabupaten Trenggalek dimanfaatkan untuk Komersial.



Gambar 2.5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

#### 2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan

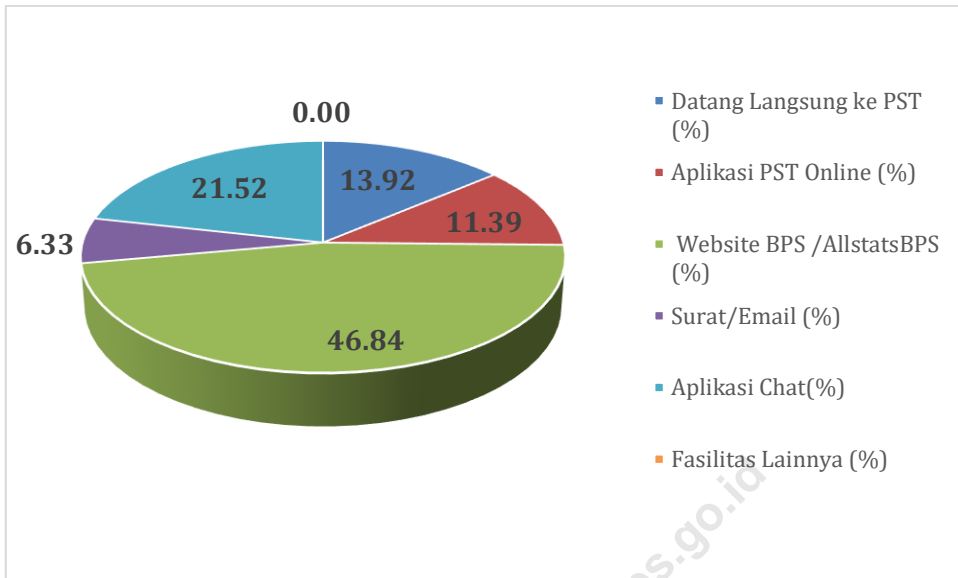
Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi Perpustakaan, Pembelian Publikasi, Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik, Akses Produk Statistik pada Website BPS, Konsultasi Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik. Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Trenggalek oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.6. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Akses Produk Statistik pada Website yaitu sebesar 51,32%. Pada posisi kedua, Konsultasi Statistik memiliki persentase sebesar 23,68%. Sementara untuk konsumen yang menggunakan layanan Rekomendasi Kegiatan Statistik dan Perpustakaan sama-sama sebesar 11,84%. Kemudian terdapat sedikit konsumen yang menggunakan layanan Pembelian Publikasi, yaitu sebesar 1,32%.



Gambar 2.6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan

## 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 2024. Fasilitas tersebut meliputi datang langsung ke PST, aplikasi PST online, website BPS, Allstats BOS (aplikasi android dan ios), dan fasilitas lainnya. Berdasarkan Gambar 2.7, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Trenggalek mendapatkan data melalui Website BPS/AllstatsBPS dengan persentase terbesar 46,84%. Selain itu, konsumen yang mendapatkan data dari aplikasi chat sebesar 21,52%. Sementara konsumen yang datang langsung ke PST yaitu sebesar 13,92%. Aplikasi PST online dan Surat/Email juga diminati oleh konsumen data BPS yaitu masing-masing sebesar 11,39% dan 6,33%.



Gambar 2.7. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data BPS



## ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

Puas pada Layanan

100%



Puas pada Akses Data

100%



Puas pada Sarana dan Prasarana

100%



IKK Pelayanan

96,93%





## Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

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

### 3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Tabel 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kabupaten Trenggalek sebesar 100%. Sementara itu, 1,51% lainnya merasa tidak puas terhadap pelayan di PST BPS Kabupaten Trenggalek.

Tabel 3.1 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST

| Kode Daerah | Nama Daerah | Puas (%) |
|-------------|-------------|----------|
| 3503        | TRENGGALEK  | 100,00   |

Sedangkan Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS Atribut pelayanan dideskripsikan dari Tabel 3.2. Table tersebut memiliki tingkat kepuasan dari responden menurut atribut pelayanan dengan rata-rata tingkat kepuasan hampir seluruh atribut pelayanan bernilai 100%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan

di PST BPS Kabupaten Trenggalek sudah memenuhi harapan konsumen dan sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan, serta proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas dan tidak berbelit-belit.

Tabel 3.2. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan

| No. | Atribut Pelayanan  | Tingkat Kepuasan |
|-----|--|------------------|
| 1   | Informasi pelayanan pada unit layanan PST yang tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik | 100,00           |
| 2   | Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen jemput                    | 100,00           |
| 3   | Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan  | 100,00           |
| 4   | Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan                        | 100,00           |
| 5   | Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan                                    | 100,00           |
| 6   | Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan   | 100,00           |
| 7   | Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan   | 100,00           |
| 8   | Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan   | 100,00           |
| 9   | Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik                              | 100,00           |
| 10  | Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas             | 100,00           |
| 11  | Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui   | 100,00           |
| 12  | Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit                       | 100,00           |
| 13  | Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan   | 100,00           |
| 14  | Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan  | 100,00           |
| 15  | Tidak ada penerimaan gratifikasi   | 100,00           |



|    |  |        |
|----|--|--------|
| 16 | Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan | 100,00 |
| 17 | Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan      | 100,00 |

### 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 Tabel 3.3, konsumen di PST BPS Kabupaten Trenggalek yang puas terhadap akses data sebesar 100%.

Tabel 3.3. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST

| Kode Daerah | Nama Daerah | Puas (%) |
|-------------|-------------|----------|
| 3503        | TRENGGALEK  | 100,00   |

### 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 Tabel 3.4, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Trenggalek yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 96,67%. Sementara itu, 3,33% lainnya merasa tidak puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana di PST.

Tabel 3.4. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST

| Kode Daerah | Nama Daerah | Puas (%) |
|-------------|-------------|----------|
| 3503        | TRENGGALEK  | 100,00   |

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

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS tergantung pada kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan gap analysis. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kabupaten Trenggalek 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 Kabupaten Trenggalek. Dalam gap analysis, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Tabel 3.5, terlihat bahwa atribut Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan memiliki nilai kesenjangan (gap) negatif, dengan kata lain nilai persepsi (kepuasan) lebih rendah dari nilai harapan (kepentingan). Sedangkan atribut Informasi pelayanan pada unit layanan PST yang tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik, Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen jempot, dan Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit tidak memiliki kesenjangan, artinya tingkat kepuasan memiliki nilai yang sama dengan tingkat kepentingan. Selain itu, atribut lainnya di PST BPS Kabupaten Trenggalek memiliki nilai gap positif salah satunya, yaitu data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan.

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.5. Berdasarkan tabel tersebut, atribut Informasi pelayanan pada unit layanan PST yang tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik dan atribut Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen jempot memiliki nilai gap paling jauh yaitu 0,58. Nilai gap positif dan bernilai semakin besar mengindikasikan bahwa konsumen semakin puas.

Sedangkan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan, data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan, dan petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik mempunyai gap positif. Sehingga dapat dikatakan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan, data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan, dan petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik telah memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Trenggalek. Sementara itu, atribut dengan gap paling dekat adalah Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan (0,46) serta tidak ada atribut yang memiliki nilai gap negatif.

Tabel 3.5. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan

| No. | Atribut Pelayanan  | Tingkat Kepentingan | Tingkat Kepuasan | GAP Pelayanan |
|-----|--|---------------------|------------------|---------------|
| 1   | Informasi pelayanan pada unit layanan PST yang tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik | 9,13                | 9,78             | 0,58          |
| 2   | Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen jempot                    | 9,11                | 9,68             | 0,58          |
| 3   | Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan  | 9,15                | 9,73             | 0,57          |
| 4   | Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan                        | 9,15                | 9,68             | 0,53          |
| 5   | Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan                                    | 9,17                | 9,73             | 0,55          |

|    |  |      |      |      |
|----|--|------|------|------|
| 6  | Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan                               | 9,04 | 9,6  | 0,55 |
| 7  | Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan                             | 9,15 | 9,62 | 0,46 |
| 8  | Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan                                 | 9,13 | 9,68 | 0,55 |
| 9  | Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik                  | 9,22 | 9,71 | 0,48 |
| 10 | Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas | 9,15 | 9,68 | 0,53 |
| 11 | Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui   | 9,2  | 9,68 | 0,48 |
| 12 | Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit           | -    | -    | -    |

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

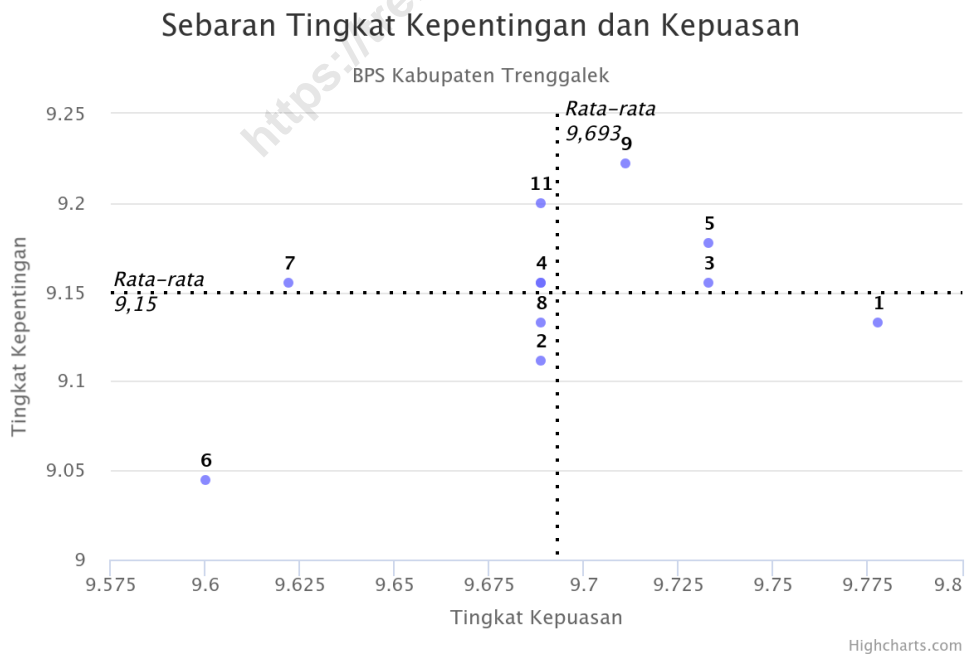
Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Trenggalek. IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang sangat mempengaruhi kepuasan dan peningkatan pelayanan (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 3.6. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan

| No. | Atribut Pelayanan  | Tingkat Kepentingan | Tingkat Kepuasan | Tingkat Kesesuaian |
|-----|--|---------------------|------------------|--------------------|
| 1   | Informasi pelayanan pada unit layanan PST yang tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik | 9,13                | 9,78             | 107,05             |
| 2   | Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen jempot                    | 9,11                | 9,68             | 106,34             |
| 3   | Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan  | 9,15                | 9,73             | 106,31             |
| 4   | Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan                        | 9,15                | 9,68             | 105,82             |
| 5   | Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan                                    | 9,17                | 9,73             | 106,05             |
| 6   | Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan   | 9,04                | 9,6              | 106,143            |
| 7   | Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan   | 9,15                | 9,62             | 105,09             |
| 8   | Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan   | 9,13                | 9,68             | 106,08             |
| 9   | Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik                              | 9,22                | 9,71             | 105,30             |
| 10  | Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas             | 9,15                | 9,68             | 105,82             |

|    |  |     |      |        |
|----|--|-----|------|--------|
| 11 | Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui                               | 9,2 | 9,68 | 105,31 |
| 12 | Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit | -   | -    | -      |

Tabel 3.6 menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian hampir semua atribut bernilai  $\geq 100$  persen. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja seluruh pelayanan di PST BPS Kabupaten Trenggalek sudah memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi yaitu Informasi pelayanan pada unit layanan PST yang tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik (107,05%), sedangkan atribut Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (105,30%).



Gambar 3.1. Kuadran Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Menurut Jenis Pelayanan

Keterangan:

1. Informasi pelayanan pada unit layanan PST yang tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik
2. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen jemput
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

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 3.1, atribut Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan; Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan; serta atribut Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui yang memiliki nilai kerja kurang dari rata-rata kinerja, sehingga perlu ada 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. Berdasarkan Gambar 3.1, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kabupaten Trenggalek adalah Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan; Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan; serta Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.

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 3.1, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Kabupaten Trenggalek adalah Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen jempuit; Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan; serta Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan.

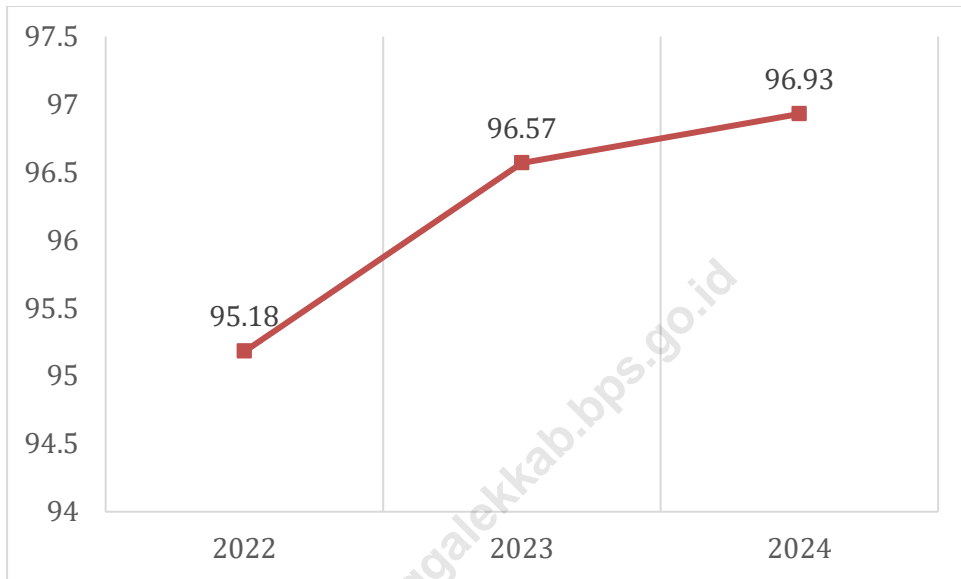
Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.1, terdapat atribut Informasi pelayanan pada unit layanan PST yang tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik yang termasuk dalam kuadran D.

### **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 Kabupaten Trenggalek tahun 2024 sebesar 96,93, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Trenggalek masuk kategori Sangat Baik. Berdasarkan Tabel 3.2 IKK BPS Kabupaten Trenggalek mengalami sedikit peningkatan dari tahun 2023



yaitu sebesar 96,57. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kabupaten Trenggalek puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Trenggalek.



Gambar 3.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST

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



## ANALISIS PERSEPSI ANTI KORUPSI

# IPAK

# 97,95%

Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan

Tidak ada penerimaan gratifikasi

Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan

Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan

Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan





## Bab 4

# Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

### 4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS

Penerapan perilaku anti korupsi merujuk pada persentase konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Berdasarkan Tabel 4.1, konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Trenggalek keseluruhan sebesar 100%. Hal tersebut dapat diartikan bahwa konsumen telah merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Trenggalek. Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan atribut anti korupsi. Terdapat lima atribut atau unsur anti korupsi yang dicakup, yaitu tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan, tidak ada penerimaan gratifikasi, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan dan tidak ada praktik praktik percaloan dalam pelayanan.

Tabel 4.1 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan

| No. | Atribut Pelayanan   | Tingkat Kepuasan |
|-----|---|------------------|
| 1   | Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan                    | 100              |
| 2   | Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan | 100              |
| 3   | Tidak ada penerimaan gratifikasi                          | 100              |
| 4   | Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan          | 100              |
| 5   | Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan               | 100              |

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

Tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan gap analysis. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kabupaten Trenggalek yang memberikan penilaian puas hingga sangat puas dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS. Gap masing-masing atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat dalam Tabel 4.2. Berdasarkan tabel tersebut, terlihat bahwa semua atribut memiliki gap positif yaitu atribut tidak ada diskriminasi dalam pelayanan (0,57), atribut Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan dan Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan (0,60). Kemudian untuk atribut tidak ada penerimaan gratifikasi dan tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan serta atribut tidak ada praktik percaloan

dalam pelayanan memiliki nilai GAP masing-masing yaitu 0,71; 0,80; dan 0,62. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja dari kelima atribut tersebut sudah melampaui harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Trenggalek. Dengan nilai range gap 0,57 hingga 0,80 di mana gap ini lebih dari 0, maka dapat dikatakan bahwa penerapan perilaku anti korupsi dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Trenggalek sudah memiliki kinerja yang baik sehingga dapat memenuhi harapan konsumen.

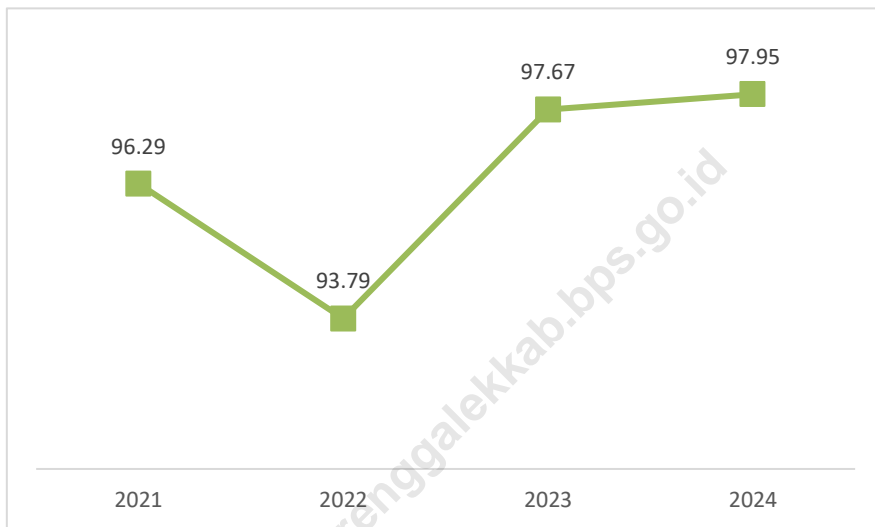
Tabel 4.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian, dan Gap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan

| No. | Atribut Pelayanan   | Tingkat Kepentingan | Tingkat Kepuasan | Tingkat Kesesuaian | GAP  |
|-----|---|---------------------|------------------|--------------------|------|
| 1   | Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan                    | 9,18                | 9,76             | 106,30             | 0,57 |
| 2   | Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan | 9,18                | 9,78             | 106,54             | 0,60 |
| 3   | Tidak ada penerimaan gratifikasi                          | 9,07                | 9,78             | 107,84             | 0,71 |
| 4   | Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan          | 9,04                | 9,84             | 108,84             | 0,80 |
| 5   | Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan               | 9,20                | 9,82             | 106,76             | 0,62 |

### 4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST 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 Kabupaten Trenggalek berdasarkan hasil SKD 2024 sebesar 97,95. Nilai ini mengalami peningkatan sekitar 0,28 poin yang berarti bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Trenggalek.



Gambar 4.1 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST



## Kebutuhan Data menurut Level Data

**LEVEL  
KABUPATEN**

**85,31%**

Kecamatan  
12,43%

Desa/Kelurahan  
2,26%

Kabupaten/Kota  
85,31%

## Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

Diperoleh tetapi  
Tidak Sesuai  
0,57%

Belum Diperoleh  
1,13%

Diperoleh dan Sesuai  
98,3%

**DIPEROLEH  
DAN SESUAI**

**98,3%**





## Bab 5 Analisis Kebutuhan Data

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

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

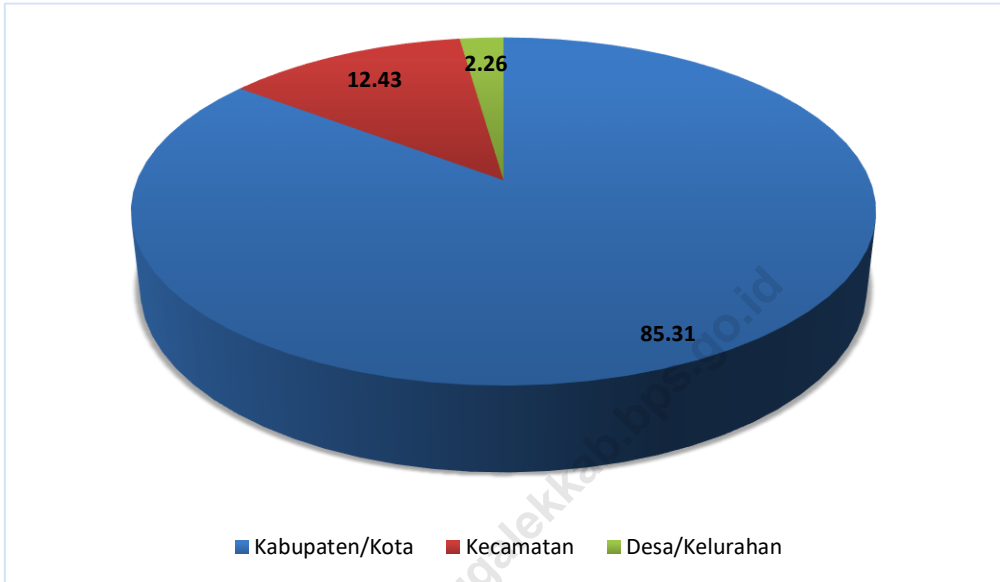
**Orang-data** adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data). Misalnya, seorang pengguna data membutuhkan lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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

### 5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data

Dari hasil SKD 2024, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Trenggalek. Secara umum, dari 45 orang data, 85,31% mencari data pada level kabupaten/kota. Data

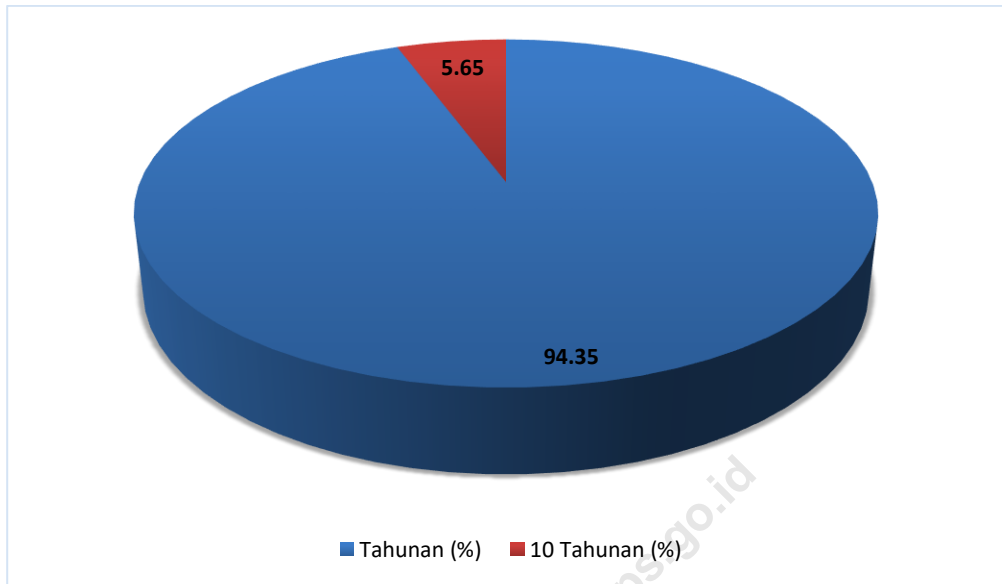
selanjutnya adalah data level kecamatan (12,43%), data level desa/kelurahan (2,26%). Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



Gambar 5.1 Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data

## 5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data

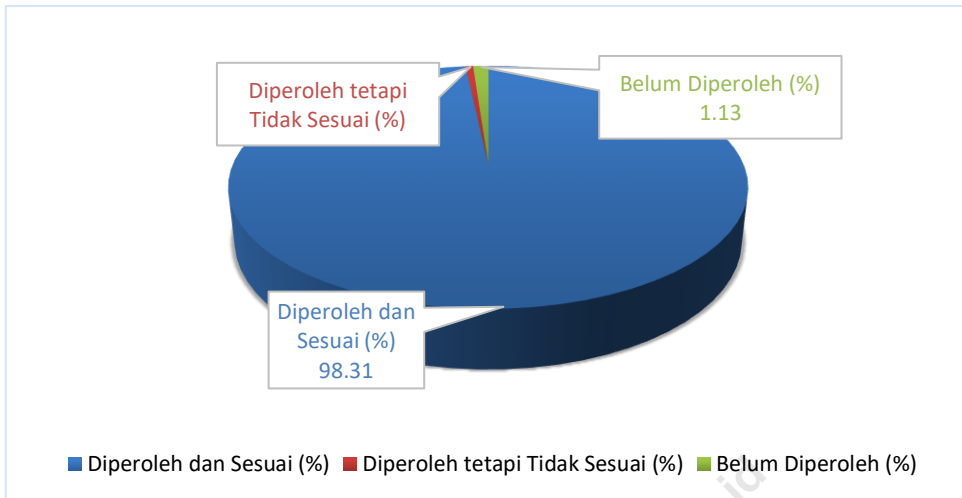
Periode data dalam SKD 2024 terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2. menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 94,35%. Data lain yang dicari menurut periode yaitu tahunan memiliki presentase sebesar 5,65%.



Gambar 5.2 Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data

### 5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

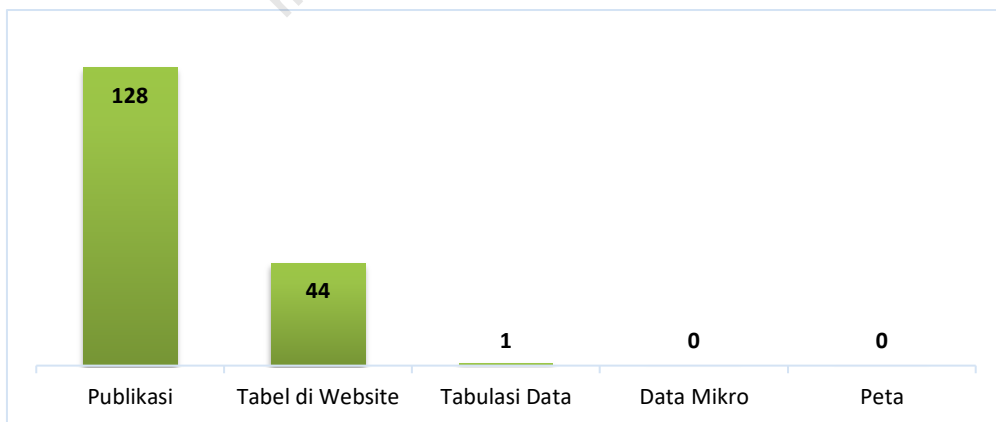
Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2024 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu diperoleh dan sesuai, diperoleh tapi tidak sesuai, tidak diperoleh, dan belum diperoleh. Jenis perolehan diperoleh dan sesuai memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai 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 Kabupaten Trenggalek. Berdasarkan Gambar 5.3, dari seluruh pencarian data, 100% memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan.



Gambar 5.3 Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya

#### 5.4 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

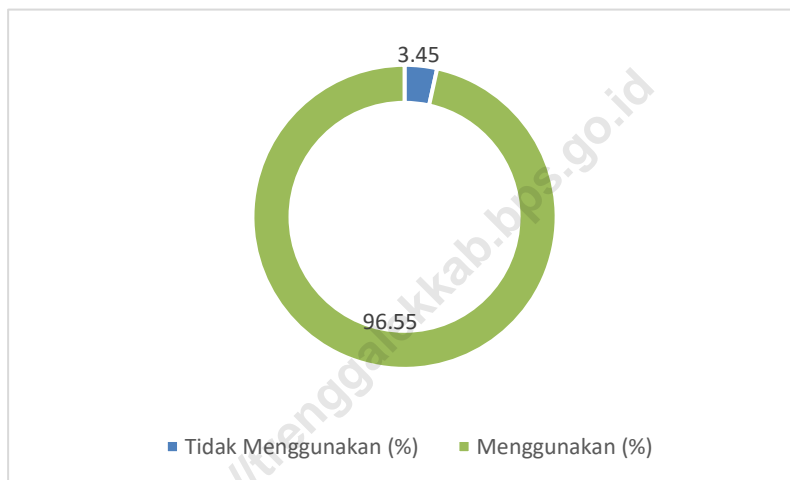
Hasil penyelenggaraan kegiatan statistik yang dilakukan oleh BPS didiseminasikan dalam beberapa sumber data. SKD 2024 mengelompokkan sumber data menjadi lima jenis, yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di website.



Gambar 5.4 Jenis Sumber Data yang paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh

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

Berdasarkan Gambar 5.5 dapat dijelaskan bahwa penggunaan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan oleh konsumen K/L/OPD yaitu sebesar 96,55%. Dengan kata lain 3,45% konsumen K/L/OPD tidak menggunakan data BPS sebagai perencanaan, monitoring, dan evaluasi Pembangunan, namun digunakan untuk kebutuhan yg lainnya.



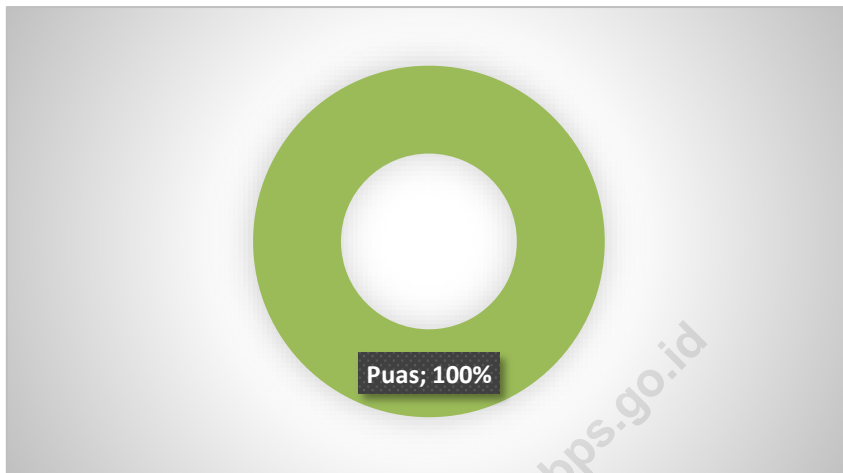
Gambar 5.5 Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

## 5.6 Analisis Kepuasan Kualitas Data

Analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Trenggalek. Analisis tersebut meliputi kepuasan konsumen terhadap kualitas data secara umum. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang data.

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Trenggalek disajikan dalam Gambar 5.6. Berdasarkan gambar

tersebut, secara umum, 100 persen konsumen merasa puas dengan kualitas data BPS Kabupaten Trenggalek.



Gambar 5.6 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data





# PENUTUP

## IKK

### PELAYANAN

# 96,93%

## SANGAT BAIK

## IPAK

# 97,95%

## SANGAT BAIK

### Prioritas Rendah untuk dilakukan Perbaikan

- Informasi pelayanan pada unit layanan PST yang tersedia melalui media elektronik dan non elektronik
- Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen jempot
- Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan
- Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan
- Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan
- Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui
- Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan
- Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan





## Bab 6 Penutup

### 6.1 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 2020, SKD dilaksanakan di 514 wilayah PST yang mencakup BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 479 BPS Kabupaten/Kota selama Bulan Juni – September 2020. Dan pada tahun 2021 sampai 2024, 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 2024 di PST BPS Kabupaten Trenggalek berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data yang sesuai dengan target, yaitu 100%. Adapun untuk realisasi pengumpulan data SKD 2024 adalah 100% melalui SKD Online Link.

Hasil SKD 2024 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 Gambar, analisis tabulasi silang, analisis gap, Importance and Performance Analysis (IPA), dan Customer Satisfaction Index (CSI). Berdasarkan hasil analisis SKD 2024, dapat diambil kesimpulan:

1. Konsumen di PST BPS Kabupaten Trenggalek didominasi oleh konsumen yang berasal dari pemerintah daerah (60%) dengan pemanfaatan data 96,55% dilakukan untuk perencanaan dan evaluasi. Sedangkan apabila dilihat untuk kegiatan apa data

tersebut digunakan maka yang terbesar untuk kegiatan pemerintah (68,89%). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Trenggalek adalah orang-orang yang bekerja di instansi pemerintah. Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah PNS/TNI/Polri (57,78%).

2. Jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Akses Produk Statistik Pada Website BPS yaitu sebesar 51,32%. Pada posisi kedua adalah Konsultasi Statistik sebesar 23,68%. Dilanjutkan Perpustakaan dan Rekomendasi Kegiatan Statistik masing-masing memiliki persentase sebesar 11,84%.
3. Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kabupaten Trenggalek 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 Kabupaten Trenggalek, 100% responden menyatakan puas terhadap akses data yang diberikan oleh penyedia data di BPS Kabupaten Trenggalek.
5. Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan serta keberadaan fasilitas pengaduan. Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Trenggalek yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 100%.
6. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Trenggalek digambarkan melalui IKK. Nilai IKK PST BPS Kabupaten Trenggalek Tahun 2024 adalah 96,93%. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Trenggalek adalah sangat 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 Kabupaten Trenggalek berdasarkan hasil SKD 2024 sebesar 97,95% yang berarti bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Trenggalek.

## 6.2 Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis SKD 2024 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 2025 sebaiknya tidak mengalami banyak perubahan dibandingkan SKD 2024. Hal ini ditujukan untuk mengetahui keterbandingan variabel setiap tahunnya.
2. IPAK memetakan 12 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, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Kabupaten Trenggalek adalah Informasi pelayanan pada unit layanan PST yang tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik, Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen jemput, Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan, Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan, Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan, serta Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. Sedangkan atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kabupaten Trenggalek adalah jangka waktu penyelesaian.

pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan dan Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan.

Dengan demikian rekomendasi yang diberikan dari Direktorat Diseminasi BPS RI adalah sebagaimana Lampiran 1.

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



## Daftar Pustaka

- Creswell, John W. 2013. *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing Among Five Approaches*, Third Edition. California: SAGE Publications, Inc.
- Guest, Greg, Arwen Bunce, & Laura Johnson. 2006. How Many Interviews Are Enough? An Experiment with Data Saturation and Variability. *Field Methods*, Vol. 18, No. 1, 59-82.
- Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik;
- Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024

Saunders, Mark, Philip Lewis, & Adrian Thornhill. 2016. Research Methods for Business Students - Seventh edition. London: Pearson Education Limited.

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

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





# LAMPIRAN



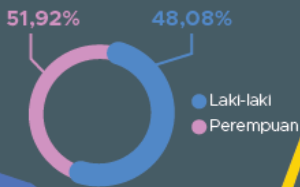


# Metadata

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memiliki Metadata

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

## Persentase konsumen PST BPS Pusat berdasarkan Jenis Kelamin



### Metadata

- Nama Indikator : Persentase konsumen PST BPS Pusat Berdasarkan jenis Kelamin
- Konsep : Persentase konsumen PST BPS Pusat Berdasarkan jenis Kelamin
- Uralan : Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Pusat
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen (%)
- Klasifikasi : Jenis Kelamin
- Interpretasi : Semakin besar angka Indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS Pusat.
- Rumus :  $PI = \frac{x_i}{y} \times 100$   
dengan : PI : Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke-I  
x<sub>i</sub> : Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke-I  
y : Jumlah seluruh konsumen  
I : 1 (Laki-laki), 2 (Perempuan)
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis kelamin



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

| Satker PST           | Jumlah Responden | Metode Pengumpulan Data |     |       |      |
|----------------------|------------------|-------------------------|-----|-------|------|
|                      |                  | Manual                  | PST | Email | Link |
| (1)                  | (2)              | (3)                     | (4) | (5)   | (6)  |
| Kabupaten Trenggalek | 45               | 0                       | 0   | 0     | 45   |

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

## **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.<br><br>Secara garis besar, metode pengumpulan data dibedakan menjadi 2 yaitu manual dan online, dimana untuk metode online dibedakan menjadi 3:<br><br>1) <i>PST</i> ; yaitu untuk responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada <i>device</i> atau komputer yang terdapat di masing-masing PST.<br><br>2) <i>Email</i> ; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui <i>email</i> .<br><br>3) <i>Link</i> ; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui <i>link</i> yang didapatkan dari publik seperti pada <i>website</i> , aplikasi layanan, dll. |
| Interpretasi       | : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan metode pengumpulan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.  |
| Rumus Penghitungan | : $Y = \sum_{i=1}^4 x_i$<br>Dengan:<br>Y = Total jumlah responden<br>$x_i$ = Jumlah responden menurut metode pengumpulan data, dimana $i = 1$ (manual), 2 ( <i>email</i> ), 3 (PST), dan 4 (link)  |
| Ukuran             | : Jumlah   |
| Satuan             | : Orang  |
| Klasifikasi        | : 1. Wilayah PST BPS   |
| Penyajian          | 2. Metode Pengumpulan Data   |

## Lampiran 2 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

| Satker PST     | Jenis Kelamin |           |
|----------------|---------------|-----------|
|                | Laki-Laki     | Perempuan |
| (1)            | (2)           | (3)       |
| Kabupaten Kota | 46,67         | 53,33     |

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

## **Metadata Indikator**

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



### Lampiran 3 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

| Satker PST              | Pekerjaan Utama       |                    |                   |                   |                   |                 |              |
|-------------------------|-----------------------|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------|--------------|
|                         | Pelajar/<br>Mahasiswa | Peneliti/<br>Dosen | ASN/TNI<br>/Polri | Pegawai<br>BUMN/D | Pegawai<br>Swasta | Wira-<br>swasta | Lain-<br>nya |
| (1)                     | (2)                   | (3)                | (4)               | (5)               | (6)               | (7)             | (8)          |
| Kabupaten<br>Trenggalek | 15,56                 | 4,44               | 57,78             | 6,67              | 4,44              | 2,22            | 8,89         |

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

## **Metadata Indikator**

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

**Lampiran 4 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan**

| Satker PST           | Pemanfaatan Hasil Kunjungan    |              |           |            |         |
|----------------------|--------------------------------|--------------|-----------|------------|---------|
|                      | Tugas Sekolah/<br>Tugas Kuliah | Pemerintahan | Komersial | Penelitian | Lainnya |
| (1)                  | (2)                            | (3)          | (4)       | (5)        | (6)     |
| Kabupaten Trenggalek | 13,33                          | 68,89        | 4,44      | 13,33      | 0       |

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

## **Metadata Indikator**

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

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

| Satker PST              | Jenis Layanan     |                                     |  |   |                              |  |
|-------------------------|-------------------|-------------------------------------|--|---|------------------------------|--|
|                         | Perpus-<br>takaan | Pembe-<br>lian<br>Publika<br>si BPS | Pembelian<br>Data Mikro<br>/ Peta<br>Wilayah<br>Kerja<br>Statistik | Akses<br>Produk<br>Statistik<br>Pada<br>Website | Konsulta-<br>si<br>Statistik | Rekomend<br>asi<br>Kegiatan<br>Statistik |
| (1)                     | (2)               | (3)                                 | (4)  | (5)   | (6)                          | (7)                                      |
| Kabupaten<br>Trenggalek | 11,84             | 1,32                                | 0  | 51,32   | 23,68                        | 11,84                                    |

## **Metadata Indikator**

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

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

| Satker PST           | Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan |
|----------------------|---|
| (1)                  | (2)   |
| Kabupaten Trenggalek | 96,55   |

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

## **Metadata Indikator**

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



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

| Satker PST<br>(1)    | Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data<br>(2) |
|----------------------|--|
| Kabupaten Trenggalek | 100  |

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

## **Metadata Indikator**

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

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

| Satker PST           | Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS |
|----------------------|---|
| (1)                  | (2)                                       |
| Kabupaten Trenggalek | 100                                       |

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

## **Metadata Indikator**

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

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

| Satker PST           | Konsumen yang Puas terhadap Akses Data |
|----------------------|--|
| (1)                  | (2)                                    |
| Kabupaten Trenggalek | 100                                    |

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

## **Metadata Indikator**

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

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

| Satker PST           | Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana |
|----------------------|--|
| (1)                  | (2)  |
| Kabupaten Trenggalek | 100  |

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

## **Metadata Indikator**

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



**Lampiran 21 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST**

| Satker PST           | IKK terhadap Pelayanan BPS |
|----------------------|----------------------------|
| (1)                  | (2)                        |
| Kabupaten Trenggalek | 96,93                      |

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

## **Metadata Indikator**

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

### Lampiran 3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST


| Satker PST           | Indeks Persepsi Anti Korupsi |
|----------------------|------------------------------|
| (1)                  | (2)                          |
| Kabupaten Trenggalek | 97,95                        |

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

### **Metadata Indikator**

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

# Lampiran 13 Kuesioner VKD24

|  |  |  |
|--|--|--|
| <b>RAHASIA</b>   |  | <b>VKD24</b>                             |
| <small>Dasar Hukum:<br/>1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik<br/>2. PP No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik<br/>3. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKN Unit Pelayanan Publik</small>   |  | <small>Identitas Rekomendasi: V-</small> |
| <p>Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun 2024 merupakan survei yang bertujuan untuk mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan serta penyediaan data dan informasi statistik. Secara khusus, SKD 2024 bertujuan untuk:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Mengetahui jenis data yang dibutuhkan oleh konsumen;</li><li>2. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan pelayanan BPS;</li><li>3. Memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan di unit PST pada masing-masing satuan kerja BPS seluruh Indonesia;</li><li>4. Mengetahui pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS; dan</li><li>5. Mengetahui nilai persepsi anti korupsi terhadap pelayanan BPS.</li></ol> <p>SKD pertama kali dilaksanakan pada tahun 2005 dan semenjak itu telah dilaksanakan secara rutin setiap tahun. SKD 2024 dilakukan di BPS seluruh Indonesia dan dilaksanakan sepanjang tahun. Semua data yang Bapak/Ibu berikan akan dirahasiakan dan digunakan hanya untuk kepentingan SKD 2024.</p> |  |  |
| <small>Pengantar</small>   |  |  |



**SURVEI KEBUTUHAN DATA  
TAHUN 2024**

**RAHASIA**

- Daftar Isi  
 1. LII No. 35 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

**Keterangan Pencacahan (disi oleh petugas)**

|                 |                                 |                  |                                 |                          |       |                     |       |                   |       |
|-----------------|---------------------------------|------------------|---------------------------------|--------------------------|-------|---------------------|-------|-------------------|-------|
| <b>Pencacah</b> | Nama : _____<br>Tanggal : _____ | <b>Pemeriksa</b> | Nama : _____<br>Tanggal : _____ | <b>Nomor Responden :</b> | _____ | <b>Kode Wilayah</b> | _____ | <b>Nomor Urut</b> | _____ |
|-----------------|---------------------------------|------------------|---------------------------------|--------------------------|-------|---------------------|-------|-------------------|-------|

**Blok I. Keterangan Responden**

1. Nama : \_\_\_\_\_ 8. Nama instansi : \_\_\_\_\_

2. E-mail : \_\_\_\_\_

3. Nomor handphone \*  
Untuk keperluan survei : \_\_\_\_\_

4. Jenis kelamin : Laki-laki - 1  Perempuan - 2

5. Pendidikan tertinggi yang  
ditematkan : S/SLTA/Sederajat - 1   
D1/D2/D3 - 2   
D4/S1 - 3   
S2 - 4   
S3 - 5

6. Pekerjaan utama : Pelajar/Mahasiswa - 1   
Pilih salah satu jawaban Peneliti/Dosen - 2   
PNS/TNI/Polri - 3   
Pegawai BUMN/BUMD - 4   
Pegawai Swasta - 5   
Wiraswasta - 6   
Lainnya (.....) - 7

7. Kategori instansi : Lembaga Negara - 1   
Pilih salah satu jawaban Kementerian & Lembaga Pemerintah - 2   
TNI/Polri/BIN/Kesjaksanaan - 3   
Pemerintah Daerah - 4   
Lembaga Internasional - 5   
BUMN/BUMD - 6   
Swasta - 7   
Lainnya (.....) - 8  - 9

9. Pemanfaatan utama hasil  
penyusunan data/atau akses layanan  
Pilih salah satu jawaban : Tugas Sekolah/Tugas Kuliah - 1   
Pemerintahan - 2   
Komersial - 3   
Riset/Ilmiah - 4   
Lainnya (.....) - 5

10. Jenis layanan yang digunakan  
Boleh pilih lebih dari satu jawaban : Perustakaan - 1   
Pembelian Publikasi BPS - 2   
Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik - 4   
Akses produk statistik pada Website BPS - 8   
Konsultasi Statistik - 16   
Rekomendasi Kegiatan Statistik - 32

11. Sarana yang digunakan untuk  
memperoleh layanan BPS : Pelayanan Statistik Terpadu (PST) datang langsung - 1   
Pelayanan Statistik terpadu online (bst.bps.go.id) - 2   
Boleh pilih lebih dari satu jawaban Sruat/E-pub - 8   
Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll) - 16   
Lainnya (.....) - 32

12. Apakah pernah melakukan  
penggunaan Pelayanan Statistik  
(PST)? : Ya - 1   
Tidak - 2

| Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS   |  |                     |   |   |                  |   |   |   |   |   |    |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |    |  |  |
|---|--|---------------------|---|---|------------------|---|---|---|---|---|----|---|--|---|--|---|--|---|--|---|--|---|--|---|--|----|--|--|
| No  | Kondisi Pelayanan  | Tingkat Kepentingan |   |   | Tingkat Kepuasan |   |   |   |   |   |    |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |    |  |  |
|   |  | 1                   | 2 | 3 | 4                | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |    |  |  |
| Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut?<br>Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut: |  |                     |   |   |                  |   |   | 1 |   | 2 |    | 3 |  | 4 |  | 5 |  | 6 |  | 7 |  | 8 |  | 9 |  | 10 |  |  |
| Sangat tidak penting /tidak puas  |  |                     |   |   |                  |   |   |   |   |   |    |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |    |  |  |
| Sangat penting/puas   |  |                     |   |   |                  |   |   |   |   |   |    |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |    |  |  |
| 1   | Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.   |                     |   |   |                  |   |   |   |   |   |    |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |    |  |  |
| 2   | Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/diajukan 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: .....<br>(sesuai Blok 1 Rincian 11).   |                     |   |   |                  |   |   |   |   |   |    |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |    |  |  |
| 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.<br>(contoh: Kotak saran dan pengaduan, website: <a href="https://pengaduan.bps.go.id">https://pengaduan.bps.go.id</a> , e-mail: <a href="mailto:bpshtg@bps.go.id">bpshtg@bps.go.id</a> ) |                     |   |   |                  |   |   |   |   |   |    |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |    |  |  |
| 12  | Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.  |                     |   |   |                  |   |   |   |   |   |    |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |    |  |  |
| 13  | Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.  |                     |   |   |                  |   |   |   |   |   |    |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |    |  |  |
| 14  | Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.   |                     |   |   |                  |   |   |   |   |   |    |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |    |  |  |
| 15  | Tidak ada penerimaan gratifikasi.  |                     |   |   |                  |   |   |   |   |   |    |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |    |  |  |
| 16  | Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.  |                     |   |   |                  |   |   |   |   |   |    |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |    |  |  |
| 17  | Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.   |                     |   |   |                  |   |   |   |   |   |    |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |    |  |  |





**Blok IV. Catatan**

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

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



**BADAN PUSAT STATISTIK  
Kabupaten Trenggalek**

Nomor : B-249/35030/VS.570/2024

Trenggalek, 05 Desember 2024

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

Yth.

Pelaksana Pelayanan Publik  
di BPS Kabupaten Trenggalek

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


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

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

Atas perhatian dan kerjasamanya, kami mengucapkan terima kasih.

Kepala BPS Kabupaten Trenggalek



  
Mimik Nurjanti S.Si., M.Si

Lampiran 1

Nomor : B-249/35030/VS.570/2024

Tanggal : 05 Desember 2024

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

### Catatan Rekomendasi Tahun 2024

|  |
|--|
| <b>Pertahankan Kinerja</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Informasi pelayanan tersedia.</li><li>2. Kemudahan Prosedur</li><li>3. Kesesuaian Biaya Pelayanan</li><li>4. Respon Petugas Pelayanan</li></ol>  |
| <b>Rekomendasi yang Diberikan untuk Perbaikan Layanan</b> <p><b>Prioritas Utama</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian</li><li>2. Sarana Prasarana</li><li>3. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i></li><li>4. Kemudahan Fasilitas Pengaduan</li></ol> <p><b>Aspek Pelayanan Lain</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan</li><li>2. Kesesuaian Produk Pelayanan</li><li>3. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama</li></ol> |

**RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

| No               | Prioritas Unsur                              | Program/Kegiatan  | Tahun 2025 |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    | Penanggung Jawab |    |                |
|------------------|--|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|------------------|----|----------------|
|                  |  |   | 24         | 12 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |                  | 11 | 12             |
| Prioritas Utama  |  |   |            |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                  |    |                |
| 1                | Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian         | Diadakan monitoring permintaan data   |            |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                  |    | Khoirul Basori |
| 2                | Sarana Prasarana                             | Perbaikan sarana PST BPS Kabupaten Trenggalek   |            |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                  |    | Khoirul Basori |
| 3                | Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online | Diberikan pelatihan/briefing petugas pelayanan  |            |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                  |    | Khoirul Basori |
| 4                | Kemudahan Fasilitas Pengaduan                | Disampaikan link pengaduan melalui website dan media sosial BPS Kabupaten Trenggalek        |            |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                  |    | Khoirul Basori |
| Prioritas Rendah |  |   |            |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                  |    |                |
| 1                | Kemudahan Persyaratan Pelayanan              | Penyampaian persyaratan pelayanan melalui website dan media sosial BPS Kabupaten Trenggalek |            |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                  |    | Khoirul Basori |
| 2                | Kesesuaian Produk Pelayanan                  | Pelaksanaan FGD sebelum terbit publikasi Kabupaten Dalam Angka                              |            |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                  |    | Khoirul Basori |
| 3                | Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama | Pemutakhiran konten tabel dan berita di website BPS Kabupaten Trenggalek                    |            |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                  |    | Khoirul Basori |

Trenggalek, 05 Desember 2024

Kepala BPS Kabupaten Trenggalek  
  
 Mimpikurjanti S.Si., M.Si