

NOMOR KATALOG : 1399013.3471

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KOTA YOGYAKARTA 2023



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA YOGYAKARTA**
BPS - Statistic of Yogyakarta Municipality

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KOTA YOGYAKARTA 2023

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



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA YOGYAKARTA**
BPS - Statistic of Yogyakarta Municipality

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Yogyakarta 2023

Katalog : 1399013.3471

ISSN : -

Nomor Publikasi : 3471.2330

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

Jumlah Halaman : xiv + 102 halaman

Penyusun Naskah:

BPS Kota Yogyakarta

Penyunting:

BPS Kota Yogyakarta

Pembuat Kover:

BPS Kota Yogyakarta

Penerbit:

© BPS Kota Yogyakarta

Sumber Ilustrasi:

CANVA

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

TIM PENYUSUN
Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS
Kota Yogyakarta 2023

Pengarah
Mainil Asni, SE, ME

Penanggung Jawab
Dewi Ratna Wati

Penyunting
Dewi Ratna Wati

Penulis Naskah
Laksmi Titis Astryta Dewi

Pengolah Data
Laksmi Titis Astryta Dewi

Penata Letak dan Infografis
Satya Indra Kusworo

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.

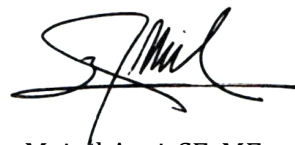
Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Yogyakarta, sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS telah menyelenggarakan SKM secara rutin setiap tahun yang diintegrasikan ke dalam Survei Kebutuhan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

Laporan hasil pelaksanaan SKD 2023 disajikan dalam bentuk publikasi yang berjudul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Yogyakarta 2023”. Publikasi ini berisikan gambaran mengenai kebutuhan data konsumen dan persepsi konsumen terhadap kinerja pelayanan PST BPS Kota Yogyakarta serta persepsi konsumen terhadap kualitas data BPS Kota Yogyakarta. 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 Kota Yogyakarta. Saran dan masukan yang membangun sangat kami harapkan untuk perbaikan ke depan.

Terima kasih dan selamat membaca.

Yogyakarta, Desember 2023
Kepala BPS Kota Yogyakarta,



Mainil Asni, SE, ME

DAFTAR ISI

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Yogyakarta 2023

KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Tujuan dan Manfaat	4
1.3 Landasan Teori	5
1.3.1 Konsep dan Definisi	5
1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu	6
1.3.3 Kepuasan Layanan	8
1.4 Metodologi.....	9
1.4.1 Metode <i>Sampling</i>	9
1.4.2 Metode Pengumpulan Data.....	10
1.4.3 Metode Analisis Data.....	10
1.5 Sistematika Penulisan	18
Bab 2 Segmentasi Konsumen	19
2.1 Realisasi Pengumpulan Data	21
2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD	22
2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	27
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan	28
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS.....	29
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan.....	31
3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS	33
3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data	35
3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana	35

3.4 Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS	36
3.5 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS.....	39
3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS .	42
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi	43
4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS	45
4.2 Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS	46
4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS	47
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data	49
5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data	52
5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data.....	52
5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data	53
5.4 Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh	54
5.5 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh	55
5.6 Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	56
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data.....	57
Bab 7 Penutup	61
7.1. Kesimpulan	63
7.2. Saran	64
Daftar Pustaka	67
Lampiran	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan	16
Tabel 3.1. Persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS Kota Yogyakarta menurut Atribut Pelayanan	34
Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Yogyakarta	38
Tabel 3.3. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Yogyakarta	39
Tabel 4.1. Persentase kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Kota Yogyakarta menurut atribut anti korupsi.	45
Tabel 4.2. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kota Yogyakarta	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Diagram Cartesius <i>Importance and Performance Analysis</i>	13
Gambar 2.1. Persentase responden terhadap metode pengumpulan data SKD2023 BPS Kota Yogyakarta	22
Gambar 2.2. Persentase konsumen PST BPS Kota Yogyakarta menurut Kelompok Umur	23
Gambar 2.3. Persentase konsumen PST BPS Kota Yogyakarta menurut jenis kelamin.....	24
Gambar 2.4. Persentase konsumen PST BPS Kota Yogyakarta menurut pendidikan tertinggi yang ditamatkan.....	25
Gambar 2.5. Persentase konsumen PST BPS Kota Yogyakarta menurut pekerjaan utama	25
Gambar 2.6. Persentase konsumen PST BPS Kota Yogyakarta menurut instansi/institusi.....	27
Gambar 2.7. Persentase konsumen PST BPS Kota Yogyakarta menurut pemanfaatan hasil kunjungan.....	28
Gambar 2.8. Persentase konsumen PST BPS Kota Yogyakarta menurut jenis layanan	29
Gambar 2.9. Persentase konsumen PST BPS Kota Yogyakarta menurut fasilitas utama untuk mendapatkan layanan	30
Gambar 3.1. Persentase konsumen yang puas dengan layanan PST BPS Kota Yogyakarta	33
Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Yogyakarta Terhadap Akses Data	35
Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Yogyakarta Terhadap Sarana Prasarana	36
Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap pelayanan BPS di PST BPS Kota Yogyakarta	37
Gambar 3.5. Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Kota Yogyakarta	40
Gambar 3.6. Perkembangan IKK terhadap pelayanan PST BPS Kota Yogyakarta.....	42
Gambar 4.1. Perkembangan IPAK pelayanan PST BPS Kota Yogyakarta, 2020- 2023.....	48
Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST Kota Yogyakarta menurut Level Data SKD 2023	52
Gambar 5.2. Persentase pengguna data di PST BPS Kota Yogyakarta menurut Periode Data SKD 2023	53

Gambar 5.3. Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kota Yogyakarta menurut Jenis Perolehan Datanya	54
Gambar 5.4. Persentase perolehan dari Penyedia Data BPS Kota Yogyakarta menurut Jenis Data	55
Gambar 5.5. Persentase perolehan dari Penyedia Data BPS Kota Yogyakarta menurut Jenis Sumber Data	56
Gambar 6.1. Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data yang diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Yogyakarta	59

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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Realisasi Jumlah Responden PST BPS Kota Yogyakarta menurut Metode Pengumpulan Data	72
Lampiran 2	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin	74
Lampiran 3	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama	76
Lampiran 4	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan	78
Lampiran 5	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan	80
Lampiran 6	Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan menurut Wilayah PST.....	82
Lampiran 7	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data.....	84
Lampiran 8	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST	86
Lampiran 9	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST.....	88
Lampiran 10	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST	90
Lampiran 11	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST.....	92
Lampiran 12	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST	94
Lampiran 13	Kuesioner VKD23	95
Lampiran 14	Surat Rekomendasi	100
Lampiran 15	Rencana Tindak Lanjut.....	102

BAB I

PENDAHULUAN



Survei Kebutuhan Data

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

Responden

Konsumen penerima layanan PST yang datang langsung maupun yang mengakses melalui *email*, *website*, surat, maupun pelayanan statistik daring

Lokus

Pelayanan Statistik Terpadu
BPS Kota Yogyakarta



Metode Pengumpulan Data

1. Wawancara langsung kepada responden
2. *Self-enumeration* melalui tautan dalam jaringan

Instrumen

1. Kuesioner VKD 2022
2. Pencacahan Elektronik (CAWI)





Bab 1

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

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

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

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

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

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

1.2 Tujuan dan Manfaat

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

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2023 sebagai berikut:

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

1.3 Landasan Teori

1.3.1 Konsep dan Definisi

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

- 1) BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- 2) BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- 3) BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- 4) BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- 5) Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2023 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2023 sampai periode pelaksanaan pencacahan.
- 6) Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- 7) Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- 8) Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- 9) Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- 10) Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- 11) Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputan yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- 12) Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.

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

1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.3.3 Kepuasan Layanan

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

1) Persyaratan

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

2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3) Waktu Penyelesaian

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

4) Biaya/Tarif

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

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6) Kompetensi Pelaksana

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

7) Perilaku Pelaksana

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

8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

9) Sarana dan Prasarana

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

1.4 Metodologi

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

1.4.1 Metode *Sampling*

SKD 2023 dilaksanakan dengan metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2023 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS pada periode 1 Januari 2023 sampai dengan waktu pencacahan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik pengambilan sampel dari populasi yang

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

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut.

1) Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:

- Pengumpulan data menggunakan moda PAPI untuk responden yang datang langsung ke PST. Petugas 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 2023 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain:

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

1) Analisis Tabulasi Silang

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

2) Analisis Kesenjangan

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

3) Importance and Performance Analysis (IPA)

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

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

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

i) Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

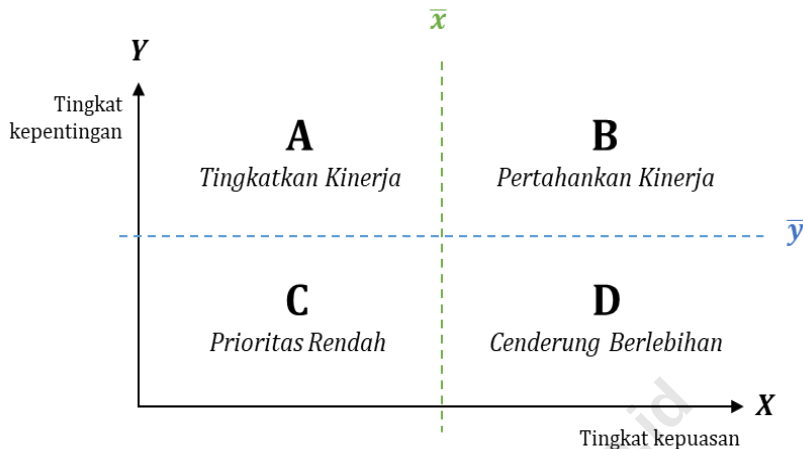
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

ii) Diagram cartesius

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



Gambar 1.1. Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis*

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda.

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

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

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

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

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

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

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

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

- Kuadran D

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

4) Persentase Konsumen yang Puas

Salah satu penyajian indikator kepuasan konsumen pada analisis hasil SKD 2023 adalah persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan aspek kualitas data BPS. Dari sisi pelayanan PST, indikator ini dihitung dari Blok 2 VKD23, yang mencakup persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS, akses data BPS, sarana dan prasarana PST BPS dan aspek kualitas data.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2023 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66. Hal ini didasarkan pada pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

unit penyelenggara pelayanan publik, dimana dalam skala 10, jika nilai kepuasan diatas 7,66 maka termasuk kategori kinerja yang baik (Tabel 1.2).

5) Indeks Kepuasan Konsumen

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS. Dengan demikian, IKK yang dihitung dalam SKD 2023 yaitu IKK terhadap pelayanan PST BPS.

IKK terhadap pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD23. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut sebagai berikut:

i) Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

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

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

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

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

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

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

iii) Menghitung IKK

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

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

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

Tabel 1.1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

6) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

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

tingkat kepuasan berdasarkan 5 (lima) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD2023.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

i) Menghitung penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

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

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

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

iii) Menghitung IPAK

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

IPAK merupakan hasil konversi nilai IPAK' menggunakan rumus berikut:

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

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

1.5 Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

- **Bab 1 Pendahuluan**, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 2023
- **Bab 2 Segmentasi Konsumen**, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Pusat yang menjadi responden SKD 2023 berdasarkan Blok I VKD23
- **Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD23
- **Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi**, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD23
- **Bab 5 Analisis Kebutuhan Data**, berisi analisis mengenai data di PST BPS Pusat yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD23.
- **Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Pusat yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD23
- **Bab 7 Penutup**, berisi kesimpulan hasil SKD 2023 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2023 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Pusat.

BAB II

SEGMENTASI KONSUMEN

Konsumen di PST BPS Kota
Yogyakarta Didominasi Oleh:



Jenis Kelamin

61,76%

Perempuan



Pendidikan Tertinggi

38,24%

<= SLTA / Sederajat



Pekerjaan Utama

55,88%

ASN/TNI/POLRI



Jenis Layanan

46,86%

Akses Website



Pemanfaatan Utama

52,94%

Pemerintahan



Fasilitas Utama

42,86%

Website





Bab 2 Segmentasi Konsumen

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

2.1 Realisasi Pengumpulan Data

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

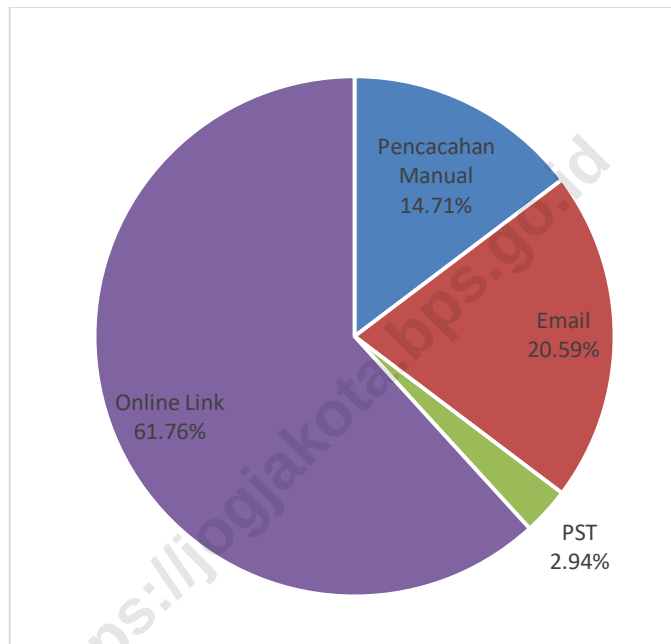
Pelaksanaan SKD 2023 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden di PST BPS Kota Yogyakarta yang mengikuti survei adalah sebesar 34 responden atau mencapai 113,33 persen dari target.

Berdasarkan metode pengumpulan data, metode *link* lebih banyak digunakan pada PST BPS Kota Yogyakarta. 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*).

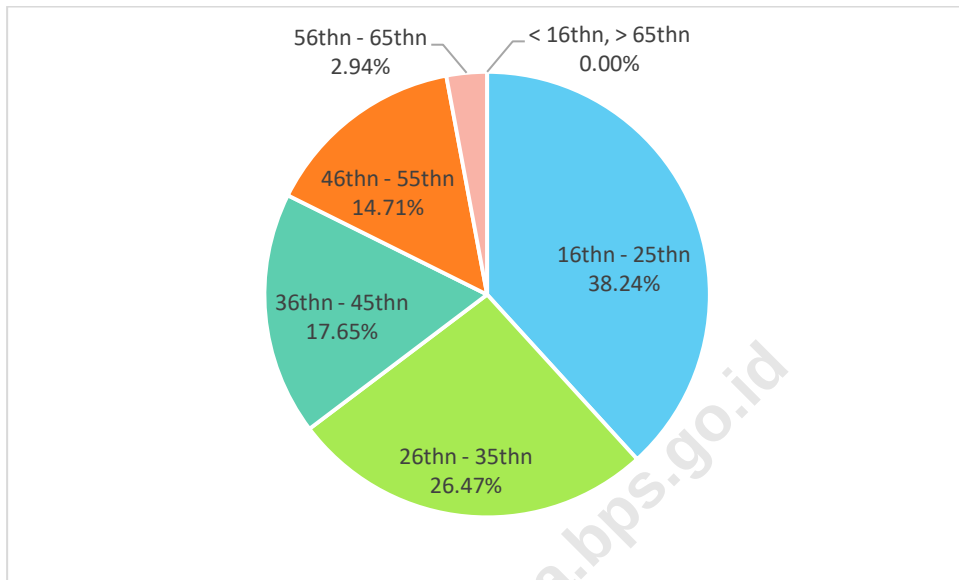


Gambar 2.1. Persentase responden terhadap metode pengumpulan data SKD2023 BPS Kota Yogyakarta

2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD

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

Kelompok Umur

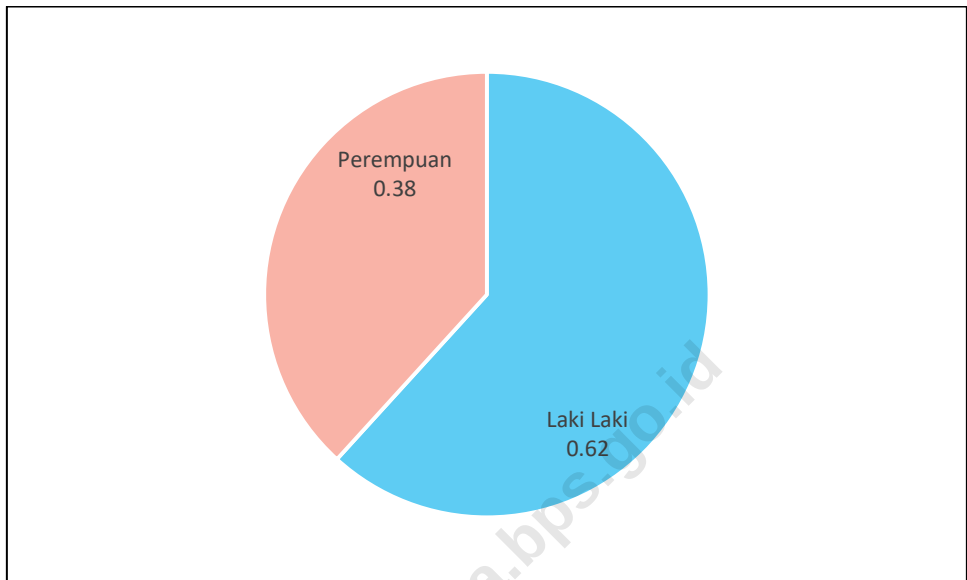


Gambar 2.2. Persentase konsumen PST BPS Kota Yogyakarta menurut Kelompok Umur

Secara konsep konsumen di PST BPS Kota Yogyakarta berada pada rentang umur sampai dengan lebih dari 65 tahun yang terbagi menjadi beberapa kelompok umur.

Berdasarkan gambar 2.2. konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 16-25 tahun (38,23%), disusul konsumen berumur 26-35 tahun (26,47%), sedangkan persentase konsumen berumur 36-45 tahun (17,65%) dan konsumen berumur 46-55 tahun (14,71%) serta konsumen berumur 56-65 tahun (2,94%). Pada periode pencacahan SKD 2023 tidak terdapat konsumen di PST BPS Kota Yogyakarta yang berumur < 16 tahun dan berumur > 65 tahun. Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (16-65 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.

Jenis Kelamin

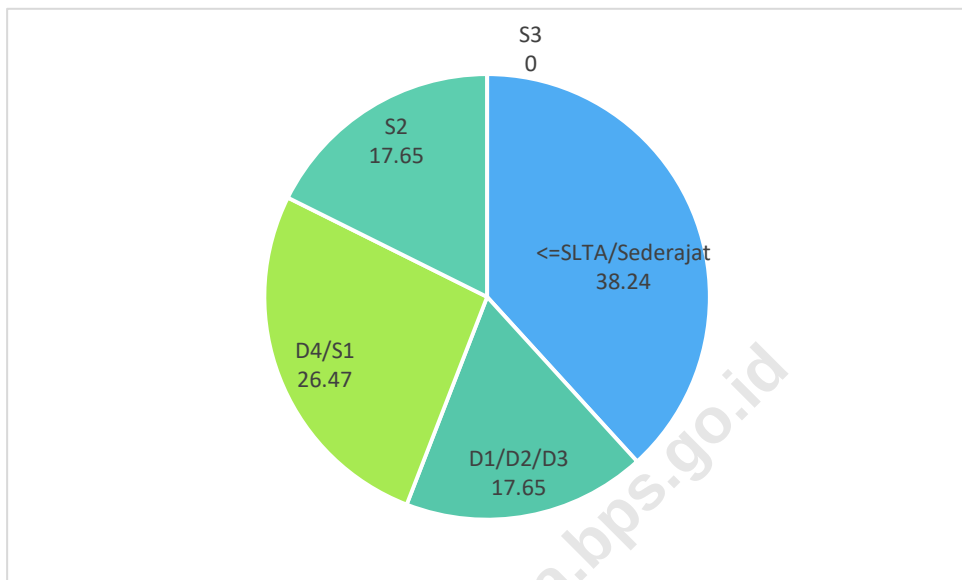


Gambar 2.3. Persentase konsumen PST BPS Kota Yogyakarta menurut jenis kelamin

Menurut jenis kelamin, Persentase Konsumen perempuan di PST BPS Kota Yogyakarta adalah sebesar 61,76%. Sementara itu, sebesar 38,24% konsumen di PST BPS Kota Yogyakarta adalah laki-laki.

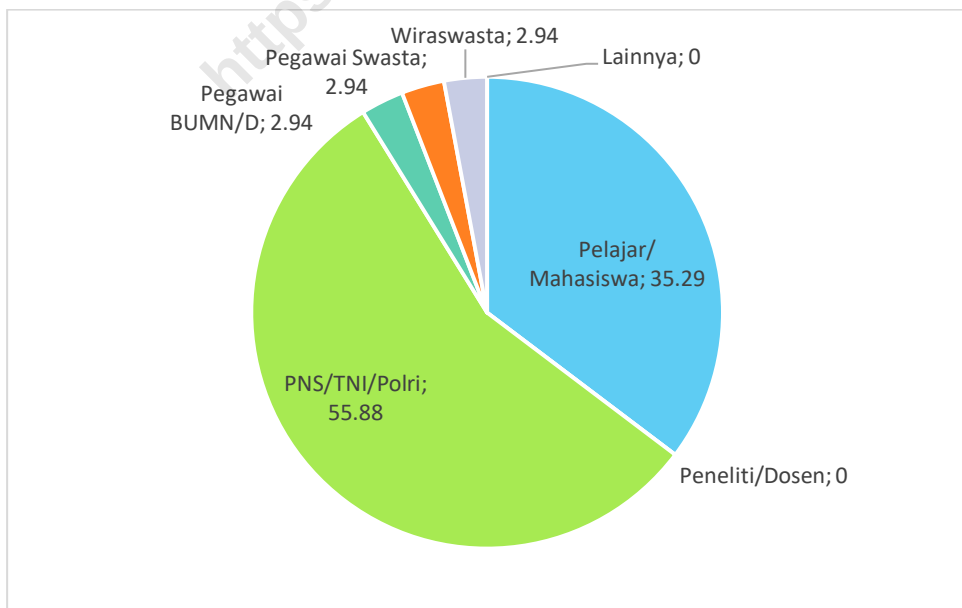
Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2023, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu $\leq$ SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.5, konsumen di PST BPS Kota Yogyakarta didominasi oleh konsumen dengan kurang dari sama dengan tingkat pendidikan SLTA/ sederajat (38,24%) dan D4/S1 (26,47%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 dan S2 (23,91%). Sementara itu, pada tahun 2023 tidak ada konsumen dengan pendidikan S3.



Gambar 2.4. Persentase konsumen PST BPS Kota Yogyakarta menurut pendidikan tertinggi yang ditamatkan

Pekerjaan Utama



Gambar 2.5. Persentase konsumen PST BPS Kota Yogyakarta menurut pekerjaan utama

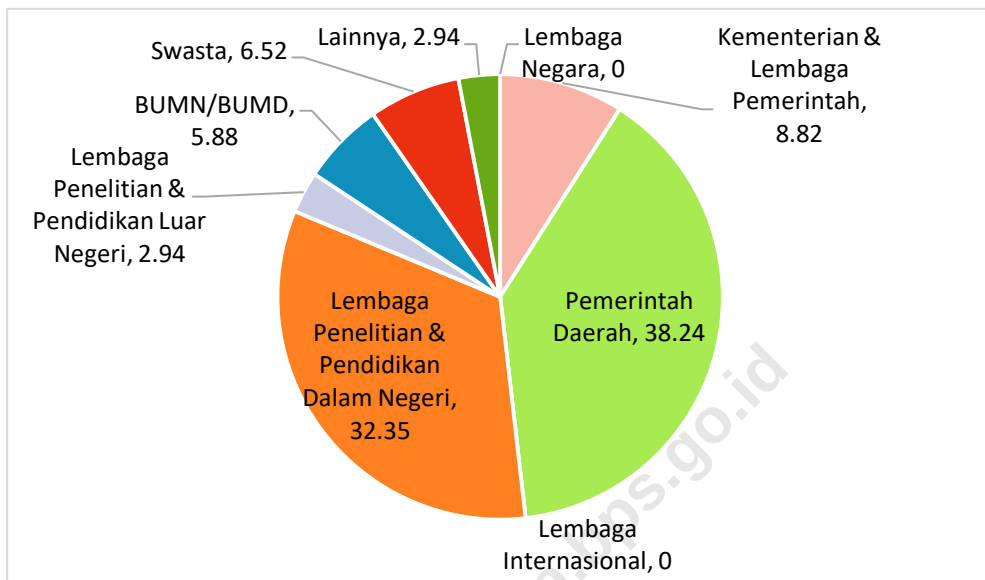
Pada SKD 2023, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2023 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Yogyakarta adalah pelajar/mahasiswa (35,29%) dan PNS/TNI/Polri (55,88%). Kemudian, diikuti oleh konsumen yang bekerja sebagai pegawai swasta, pegawai BUMN/D, dan wiraswasta sebesar 2,94%. Pada tahun 2023 tidak terdapat konsumen PST BPS Kota Yogyakarta yang berprofesi sebagai Peneliti / Dosen.

Jenis pekerjaan utama lainnya tidak tercatat menggunakan data BPS pada Survei SKD 2023.

Instansi

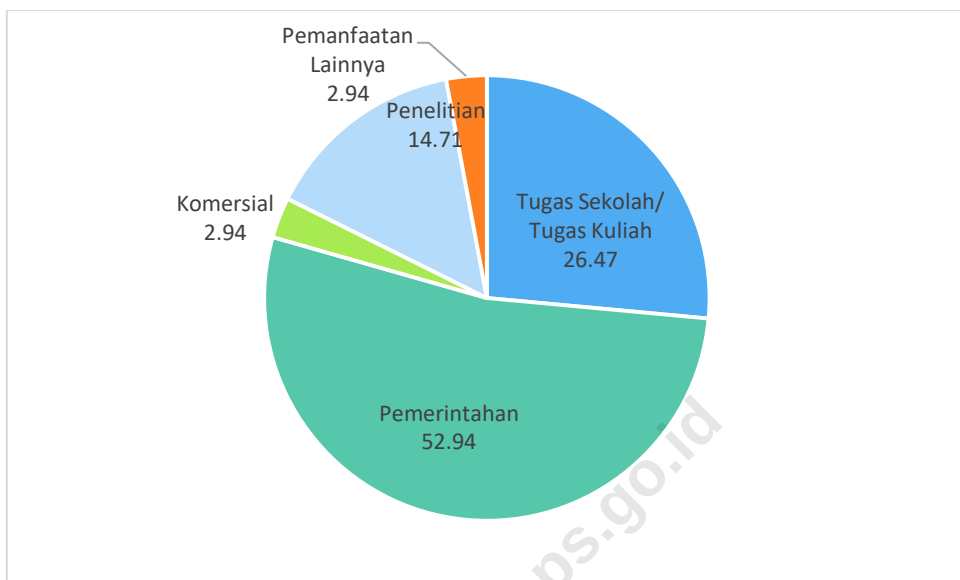
Konsumen pada SKD 2023 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.7, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Yogyakarta berasal dari Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri (47,83%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan tingkat pendidikan SLTA/ sederajat dan pekerjaan utama konsumen, yaitu pelajar/mahasiswa. Konsumen yang bekerja di Pemerintah Daerah berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 21,74%. Sementara itu, konsumen yang bekerja di Lembaga Negara memiliki persentase sebesar 13,04% diikuti dengan Kementerian dan Lembaga Pemerintah sebesar 8,70%. Terakhir, konsumen yang bekerja di Swasta dan BUMN/BUMD masing-masing memiliki persentase sebesar 6,52% dan 2,17%.



Gambar 2.6. Persentase konsumen PST BPS Kota Yogyakarta menurut instansi/institusi.

2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kota Yogyakarta menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kota Yogyakarta. Dalam SKD 2023, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.8, hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kota Yogyakarta cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kota Yogyakarta paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan (52,94%) dan Tugas Sekolah/Tugas (26,47%). Pemanfaatan untuk Penelitian dan Pemanfaatan lainnya menempati posisi ketiga dan keempat, dengan persentase masing-masing sebesar 14,71% dan 2,94%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kota Yogyakarta sangat dibutuhkan dalam bidang pendidikan, penelitian, dan pemerintahan. Sedangkan pada tahun 2023 terdapat kunjungan PST dengan tujuan komersial hanya sebesar 2,94%.



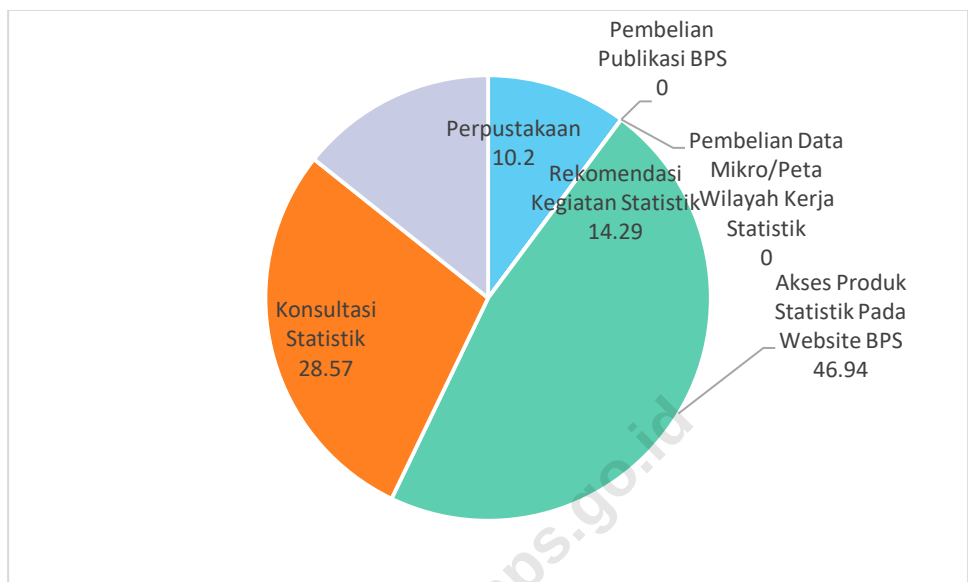
Gambar 2.7. Persentase konsumen PST BPS Kota Yogyakarta menurut pemanfaatan hasil kunjungan

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 Pustaka Tercetak, Pustaka Digital, Konsultasi Data Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kota Yogyakarta oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.9. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Akses produk statistik pada website, yaitu sebesar 49,94%. Pada posisi kedua, layanan Perpustakaan memiliki persentase sebesar 10,20%. Sementara itu, layanan konsultasi statistik hanya sebesar 28,57%.

Hal itu sejalan dengan adaptasi kebiasaan baru yang diterapkan, yaitu meminimalisasi tatap muka. Konsumen lebih banyak akses web secara mandiri kemudian berkonsultasi mengenai data yang didapatkan.

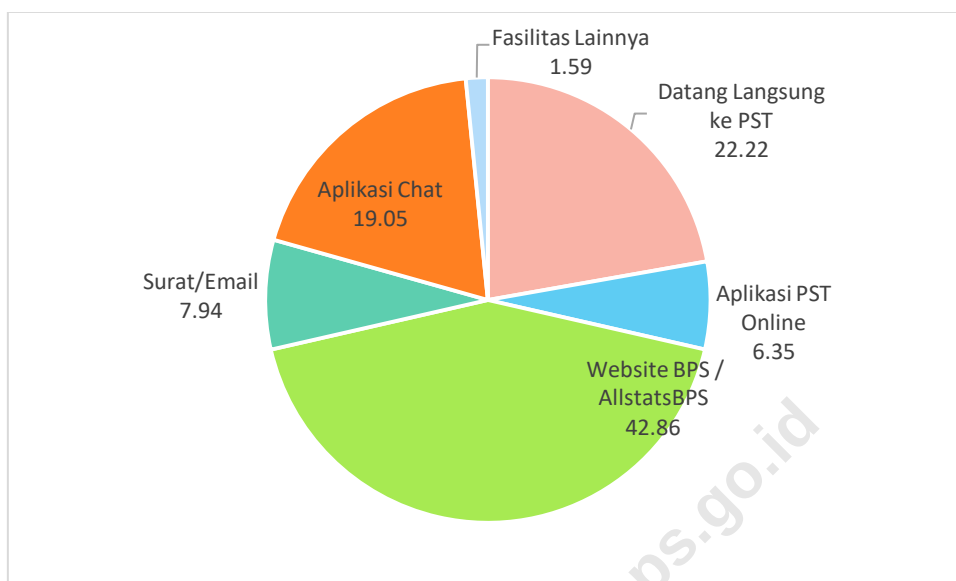


Gambar 2.8. Persentase konsumen PST BPS Kota Yogyakarta menurut jenis layanan

2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2023. Fasilitas tersebut meliputi Website BPS, Aplikasi Chat, Aplikasi PST Online, datang langsung ke PST, dan Fasilitas lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.10, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Yogyakarta mendapatkan data melalui fasilitas Website BPS dengan persentase sebesar 42,86%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada website BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kota Yogyakarta. Walaupun demikian, masih ada konsumen yang datang langsung ke PST BPS dengan persentase 22,22% dan pengguna aplikasi PST Online sebanyak 6,35%. Selanjutnya, konsumen Aplikasi Chat ada sebanyak 19,05%. Sementara itu, fasilitas lain yang digunakan oleh konsumen data untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kota Yogyakarta, tetapi jarang digunakan adalah melalui Surat/Email dan juga fasilitas lainnya seperti Telepon/Faksimili dengan masing-masing persentase yaitu 4,35% dan 1,45%.



Gambar 2.9. Persentase konsumen PST BPS Kota Yogyakarta menurut fasilitas utama untuk mendapatkan layanan

BAB III

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN



Indeks Kepuasan Konsumen

Digunakan untuk mendapatkan gambaran **tingkat kepuasan konsumen** terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS

Gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di **PST BPS Kota Yogyakarta**

IKK **94.10 %**

Kualitas pelayanan PST BPS Kota Yogyakarta termasuk kategori **sangat baik**. (skala 100)



Akses Data BPS
97.06 %

Pelayanan Data
98.41 %



Sarana & Prasarana
97.06 %



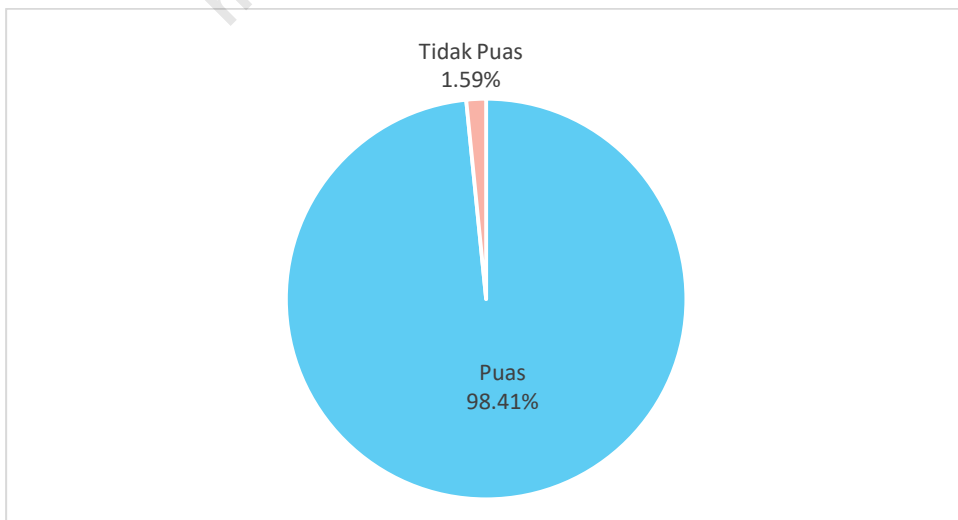


Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kota Yogyakarta terhadap pelayanan PST BPS Kota Yogyakarta 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 Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kota Yogyakarta sebesar 98,41%.



Gambar 3.1. Persentase konsumen yang puas dengan layanan PST BPS Kota Yogyakarta

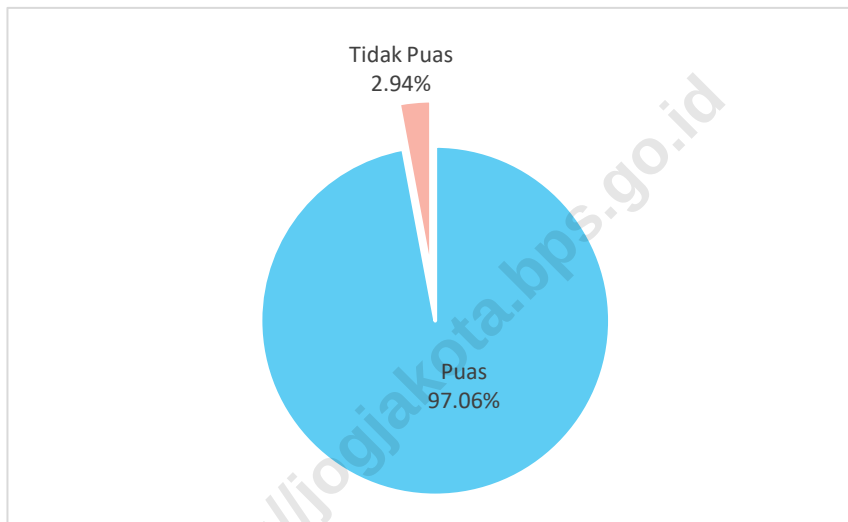
Pada pelaksanaan SKD2023, terdapat 12 atribut pelayanan yang digunakan dalam pengukuran kepuasan terhadap pelayanan konsumen PST BPS Kota Yogyakarta. Tingkat kepuasan terhadap masing-masing atribut tersebut kemudian yang akan Menyusun tingkat kepuasan pelayanan PST BPS Kota Yogyakarta.

Tabel 3.1. Persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS Kota Yogyakarta menurut Atribut Pelayanan

No	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepuasan (%)
(1)	(2)	(3)
1	Informasi pelayanan tersedia.	97,06
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	100,00
3	Kemudahan Prosedur	97,06
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	100,00
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	100,00
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	100,00
7	Sarana Prasarana	97,06
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	97,06
9	Respon Petugas Pelayanan	100,00
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	97,06
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	97,06
12	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	100,00

3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data

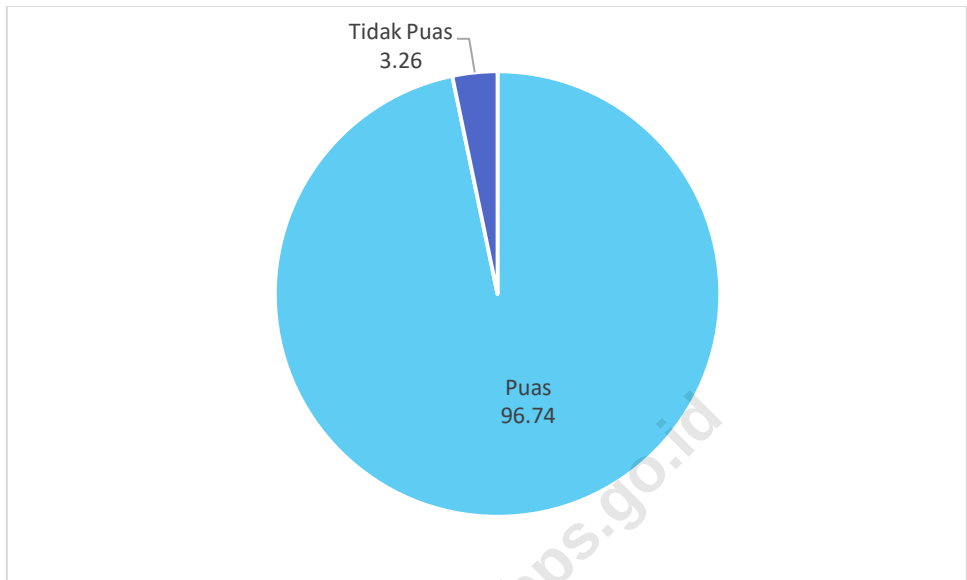
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), akses data pada website BPS, dan akses konten pada website BPS. Berdasarkan Gambar 3.2, Responden SKD 2023 di PST BPS Kota Yogyakarta yang puas terhadap akses data adalah sebesar 97,06%.



Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Yogyakarta Terhadap Akses Data

3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kota Yogyakarta yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 97,06%, sedangkan 2,94% konsumen di PST BPS Kota Yogyakarta merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana yang ada.

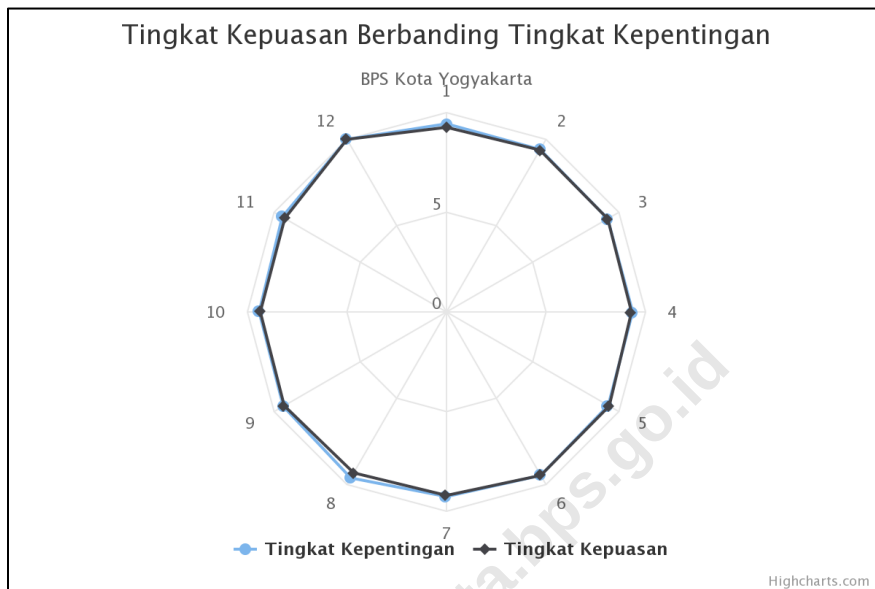


Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Yogyakarta Terhadap Sarana Prasarana

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 Kota Yogyakarta yang memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap pelayanan BPS.

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kota Yogyakarta. Dalam gap analysis, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4, terlihat bahwa beberapa atribut pelayanan di PST BPS Kota Yogyakarta masih memiliki nilai gap negatif, yaitu nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan).



Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap pelayanan BPS di PST BPS Kota Yogyakarta

Keterangan :

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

Untuk lebih jelasnya, gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.2. Berdasarkan tabel tersebut, atribut kesesuaian biaya pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen memiliki nilai gap besar yaitu 0,59. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut sudah memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kota Yogyakarta. Sementara itu, atribut dengan gap paling dekat ialah kemudahan prosedur,

kesesuaian produk pelayanan dan kemudahan proses penanganan pengaduan dengan gap sebesar 0.

Atribut pelayanan di PST BPS Kota Yogyakarta memiliki gap -0,29 sampai 0,06. Walaupun demikian, menurut Parsuraman (1991), jika gap negatif bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Yogyakarta

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	GAP
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Informasi Pelayanan tersedia	9,26	9,44	-0,18
2	Kemudahan Persyaratan	9,38	9,41	-0,03
3	Kemudahan Prosedur	9,35	9,35	0,00
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,29	9,35	-0,06
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,44	9,38	0,06
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,47	9,47	0,00
7	Sarana Prasarana	9,21	9,26	-0,06
8	Kemudahan Akses Data Melalui Fasilitas Utama	9,32	9,62	-0,29
9	Respon Petugas Pelayanan	9,41	9,47	-0,06
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9,35	9,41	-0,06
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,38	9,53	-0,15
12	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	10,00	10,00	0,00

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

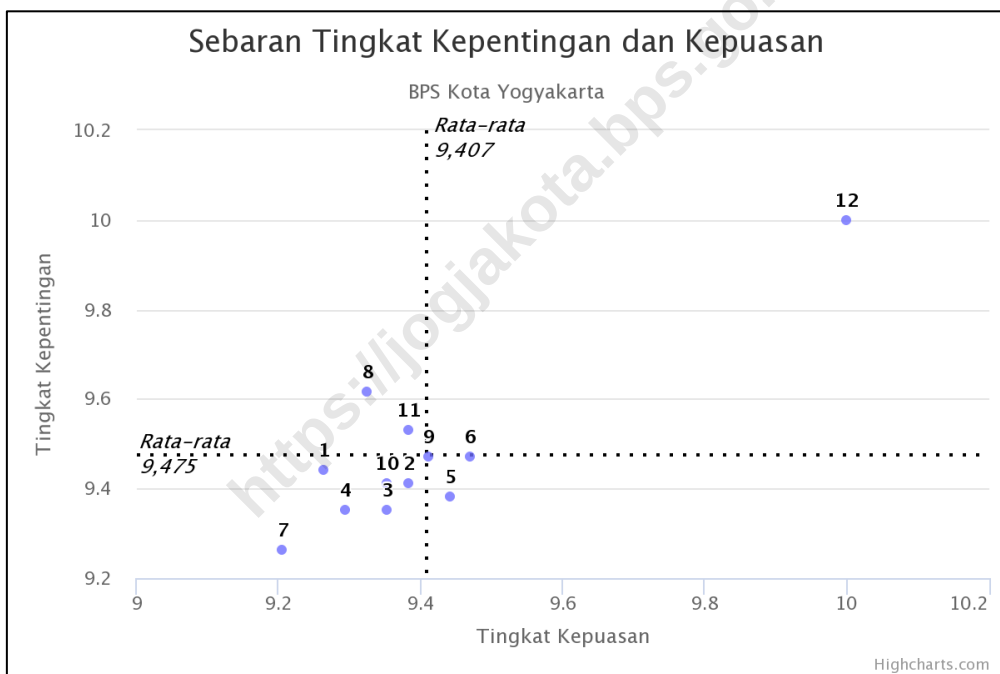
Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kota Yogyakarta. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan 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 3.3. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Yogyakarta

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Kesesuaian
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Informasi Pelayanan tersedia	9,26	9,44	101,91%
2	Kemudahan Persyaratan	9,38	9,41	100,31%
3	Kemudahan Prosedur	9,35	9,35	100,00%
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,29	9,35	100,63%
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,44	9,38	99,38%
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,47	9,47	100,00%
7	Sarana Prasarana	9,21	9,26	100,64%
8	Kemudahan Akses Data Melalui Fasilitas Utama	9,32	9,62	103,15%
9	Respon Petugas Pelayanan	9,41	9,47	100,62%
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9,35	9,41	100,63%
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,38	9,53	101,57%
12	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	10,00	10,00	100,00%

Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian masing-masing atribut sudah banyak yang bernilai 100%. Bahkan ada delapan atribut yang nilainya diatas 100%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kota Yogyakarta sudah banyak memenuhi harapan konsumen.

Akan tetapi, masih terdapat satu atribut masih bernilai di bawah 100% tetapi sangat dekat dengan nilai 100%. Atribut tersebut adalah



Gambar 3.5. Importance and Performance Analysis (IPA)
Pelayanan di PST BPS Kota Yogyakarta

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 3.5, terdapat atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kota Yogyakarta.

1. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
2. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

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 3.5, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kota Yogyakarta adalah:

1. Kesesuaian biaya pelayanan
2. Kesesuaian produk pelayanan
3. Respon petugas Pelayanan
4. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS adalah:

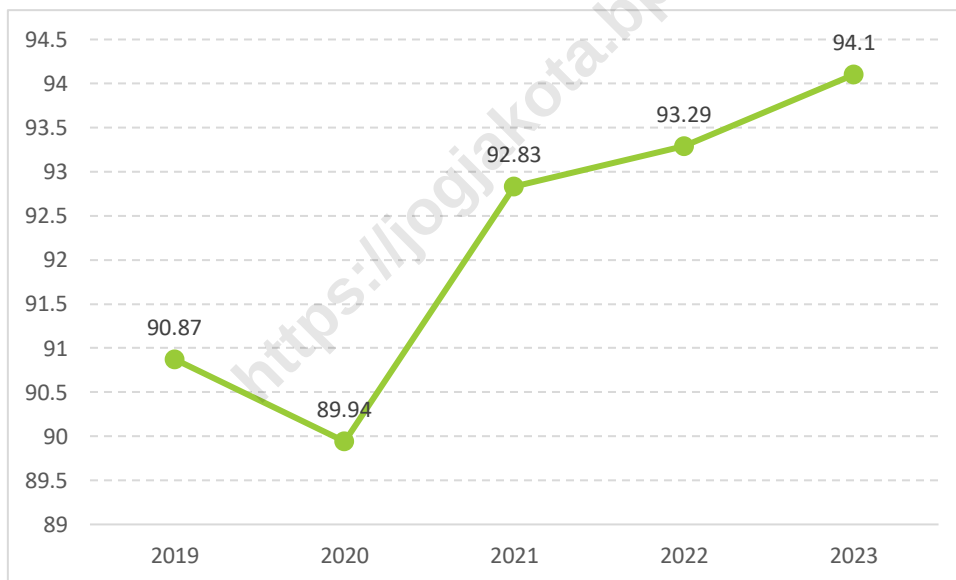
1. Informasi pelayanan tersedia.
2. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
3. Kemudahan Prosedur
4. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
5. Sarana Prasarana
6. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online

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 3.5, terdapat atribut pelayanan PST BPS yang termasuk dalam kuadran D yaitu Kesesuaian Biaya Pelayanan.

3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kota Yogyakarta tahun 2023 sebesar 94,10 yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Yogyakarta masuk kategori Baik. Berdasarkan Gambar 3.6, IKK BPS di PST BPS Kota Yogyakarta mengalami kenaikan sebesar kenaikan sebesar 0,81 dibandingkan dengan tahun 2022. Meskipun kepuasan konsumen sempat menurun dari tahun 2019 ke 2020, tren kepuasan konsumen naik signifikan pada tahun 2021 dan kembali meningkat pada tahun 2023.



Gambar 3.6. Perkembangan IKK terhadap pelayanan PST BPS Kota Yogyakarta

BAB IV

ANALISIS PERSEPSI ANTI KORUPSI

96.88 %

Indeks Persepsi Anti Korupsi

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

Tidak ada Diskriminasi

9,57 Kepentingan

9,49 Kepuasan

Tidak ada kecurangan

9,55 Kepentingan

9,52 Kepuasan

Tidak ada penerimaan gratifikasi

9,54 Kepentingan

9,57 Kepuasan

Tidak ada pungli

9,59 Kepentingan

9,63 Kepuasan

Tidak ada percaloan

9,60 Kepentingan

9,58 Kepuasan





Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi

Pada bab ini diuraikan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Kota Yogyakarta. 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

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 diluar prosedur/kecurangan pelayanan, tidak ada penerimaan gratifikasi, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.

Kepuasan konsumen data PST BPS Kota Yogyakarta dalam penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat pada kepuasan terhadap atribut perilaku anti korupsi yang diterapkan.

Tabel 4.1. Persentase kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Kota Yogyakarta menurut atribut anti korupsi

No.	Atribut Anti Korupsi	Tingkat Kepuasan (%)
(1)	(2)	(3)
1	tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	97,06
2	tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan	100

3	tidak ada penerimaan gratifikasi	97,06
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 Kota Yogyakarta 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, masih terdapat atribut anti korupsi yang mempunyai gap negative. Hal ini menunjukkan bahwa menurut konsumen data pelayanan PST BPS Kota Yogyakarta masih terdapat perilaku anti korupsi yang kurang maksimal dilaksanakan. seluruh atribut pelayanan memiliki gap positif yang mengindikasikan bahwa kinerja atribut ini sudah melebihi harapan konsumen di PST BPS Kota Yogyakarta.

Atribut pelayanan seperti tidak ada penerimaan gratifikasi , dan Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan gap yang sama yaitu 0,03. Kemudian baru diikuti oleh atribut tidak ada d ada pelayanan diluar prosedur/ Kecurangan pelayanan dengan gap 0,00. Sedangkan, atribut tidak ada diskriminasi dalam pelayanan dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan memiliki gap -0,03.

Dengan masih adanya nilai range gap di bawah 0 (negative), maka dapat penerapan perilaku anti korupsi dalam pelayanan BPS di PST BPS Kota Yogyakarta masih harus terus ditingkatkan sehingga dapat memenuhi harapan konsumen.

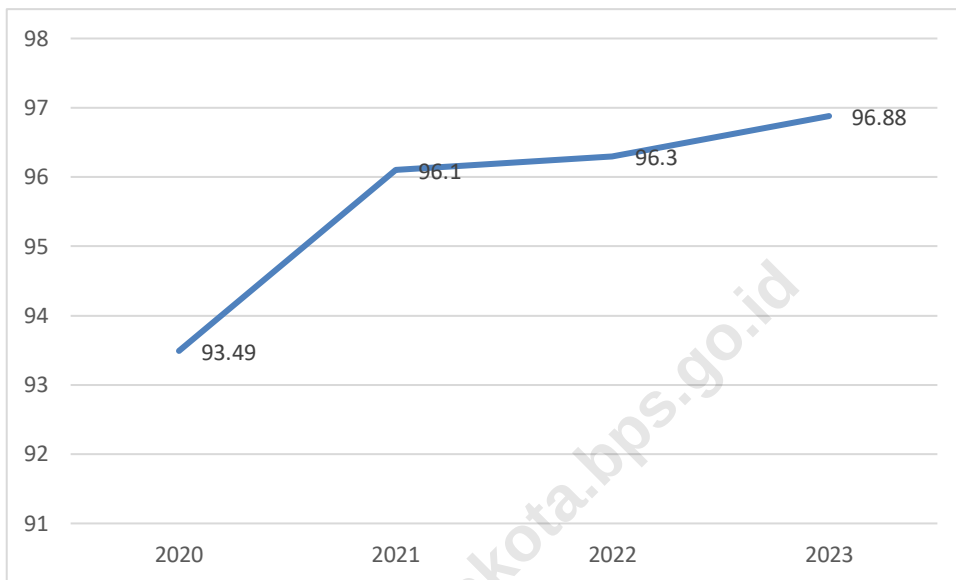
Tabel 4.2. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kota Yogyakarta

No.	Atribut Anti Korupsi	Kepentingan	Kepuasan	GAP
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,65	9,62	-0,03
2	tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan	9,68	9,68	0,00
3	tidak ada penerimaan gratifikasi	9,68	9,71	0,03
4	tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,71	9,74	0,03
5	tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	9,74	9,71	-0,03

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

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 4 atribut anti korupsi. Indeks Persepsi Anti Korupsi di PST BPS Kota Yogyakarta pada tahun 2023 adalah 96.88. IPAK pelayanan BPS Kota Yogyakarta memiliki tren naik dari tahun 2020 yang naik signifikan sebesar 2,61 pada tahun 2021 menjadi 96,10. Kemudian naik kembali pada tahun dari tahun 2022 ke 2023 sebesar 0,20 menjadi 96.88. Hal ini menunjukkan bahwa, perilaku

anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kota Yogyakarta semakin baik.



Gambar 4.1. Perkembangan IPAK pelayanan PST BPS Kota Yogyakarta, 2020- 2023

BAB V

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

Sebagian besar data yang dicari oleh
konsumen data PST BPS Kota Yogyakarta
adalah

56,41%

Level Data

Kabupaten/Kota

87,91%

Periode Data

Tahunan

96,12%

Sumber Data

publikasi

75,82%

Perolehan Data

Diperoleh & sesuai



Bab 5 Analisis Kebutuhan Data

SKD 2023, selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan PST BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data serta mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS. Pada bab ini akan menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi kebutuhan data menurut jenis data, level data, periode data, dan perolehan data.

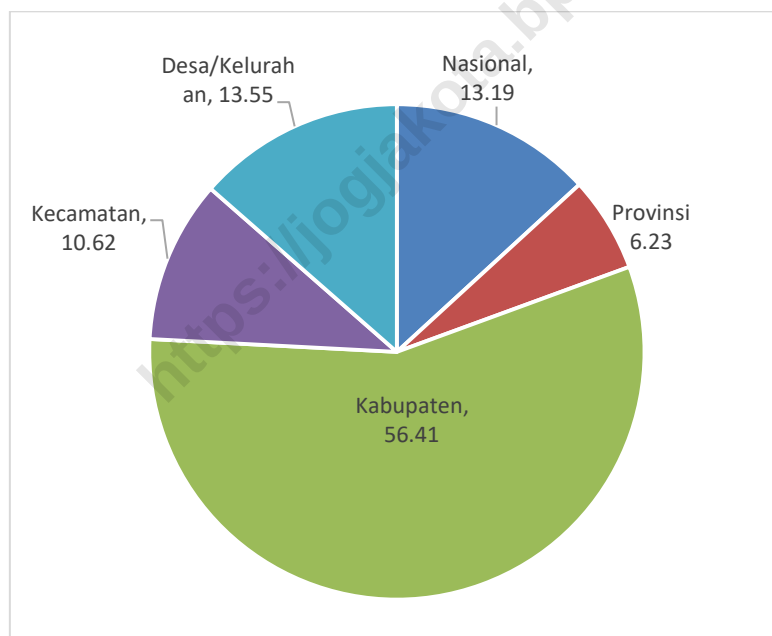
Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kota Yogyakarta dan wilayah penyedia data BPS Kota Yogyakarta. Wilayah PST BPS Kota Yogyakarta digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kota Yogyakarta. Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Kota Yogyakarta digunakan untuk menganalisis perolehan konsumen terhadap data yang dihasilkan oleh BPS Kota Yogyakarta. 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 2023, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kota Yogyakarta. Secara umum, sebanyak 56,41 persen mencari data pada level kabupaten/kota. Data selanjutnya adalah data level desa/kelurahan dengan persentase 13,55 persen, sedangkan data level nasional dibutuhkan konsumen dengan persentase 13,19 persen. Data pada level kecamatan dibutuhkan konsumen sebanyak 10,62 persen, lalu data level provinsi sebanyak 6,23 persen. Konsumen data pada PST BPS Kota Yogyakarta cenderung tidak mencari data level individu dan lainnya. Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.

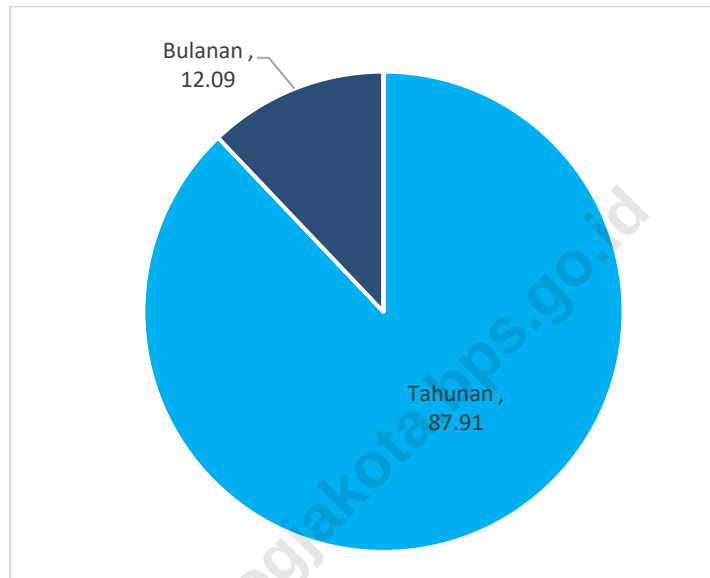


Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST Kota Yogyakarta menurut Level Data SKD 2023

5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data

Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan dan

periode bulanan adalah periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen data pada PST BPS Kota Yogyakarta. Adapun persentasenya masing-masing adalah 87,91 persen untuk data periode tahunan dan 12,09 persen untuk data periode bulanan.

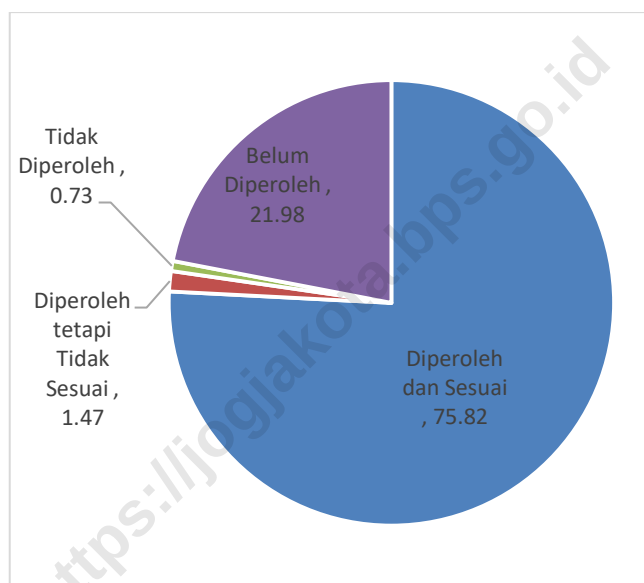


Gambar 5.2. Persentase pengguna data di PST BPS Kota Yogyakarta menurut Periode Data SKD 2023

5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

Ketika melakukan pencarian data yang dibutuhkan, konsumen tidak selalu memperoleh data. SKD 2023 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu (i) diperoleh dan sesuai; (ii) diperoleh tapi tidak sesuai; (iii) tidak diperoleh; dan (iv) belum diperoleh. Jenis perolehan “diperoleh dan sesuai” memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan “diperoleh tapi tidak sesuai” berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan “tidak diperoleh” berarti bahwa data yang dibutuhkan benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, “belum diperoleh” memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh.

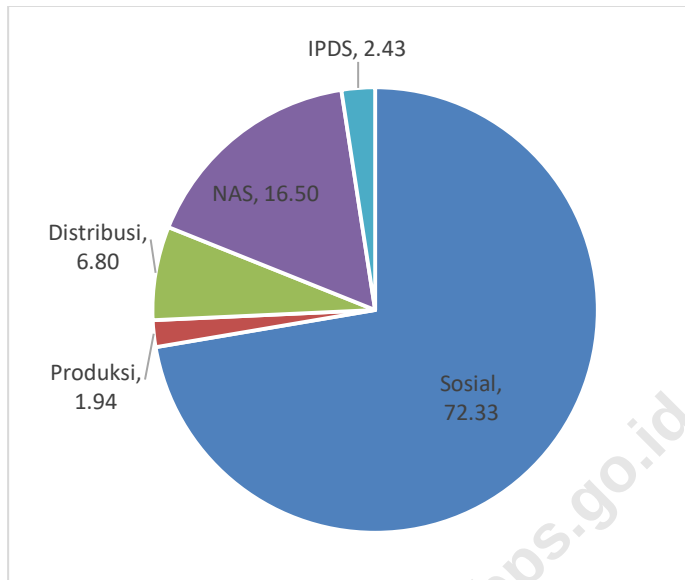
Secara umum, konsumen yang mencari data di PST BPS Kota Yogyakarta telah memperoleh data dan sesuai dengan yang dibutuhkan, dengan persentase sebesar 75,82 persen. Sementara itu, 21,98 persen konsumen menyatakan belum memperoleh data karena data yang dibutuhkan tersebut sedang dalam proses penyiapan data oleh petugas layanan. Kemudian, sebanyak 1,47 persen konsumen menyatakan memperoleh data tetapi tidak sesuai dan sebanyak 0,73 persen konsumen menyatakan tidak memperoleh data.



Gambar 5.3. Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kota Yogyakarta menurut Jenis Perolehan Datanya

5.4 Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

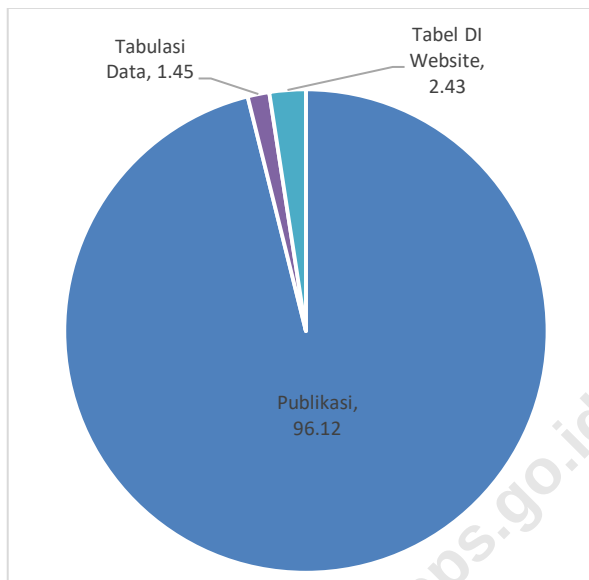
Jenis sumber data yang paling banyak dibutuhkan oleh konsumen PST BPS Kota Yogyakarta berupa ragam data dari Sosial, yaitu sebanyak 72,33%. Ragam data dari Sosial antara lain mengenai kependudukan, kesejahteraan rakyat, pengeluaran konsumsi, dan lain-lain. Sedangkan data selanjutnya yang terbanyak merupakan ragam data dari NAS, yaitu sebanyak 16,50%. Ragam data NAS yang banyak dibutuhkan oleh konsumen PST BPS Kota Yogyakarta adalah data Produk Domestik Regional Bruto (PDRB).



Gambar 5.4. Persentase perolehan dari Penyedia Data BPS Kota Yogyakarta menurut Jenis Data

5.5 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

Jenis sumber data yang paling banyak dibutuhkan oleh konsumen PST BPS Kota Yogyakarta adalah berupa publikasi dengan jumlah 96,12 persen. Sumber data lainnya yang juga digunakan oleh konsumen data PST BPS Kota Yogyakarta adalah tabel di website sebanyak 2,43 persen dan tabulasi data sebanyak 1,46 persen. Sedangkan sumber data berupa data mikro dan peta tidak banyak dibutuhkan oleh konsumen PST BPS Kota Yogyakarta, dikarenakan pelayanan data mikro dan peta diarahkan langsung ke PST BPS Provinsi.



Gambar 5.5. Persentase perolehan dari Penyedia Data BPS Kota Yogyakarta menurut Jenis Sumber Data

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

Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”, BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, monitoring, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Berdasarkan hasil SKD 2023, 100 persen konsumen yang berasal dari pemerintahan (K/L/OPD) menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan. Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

BAB VI

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

Indeks Kepuasan Konsumen

99,03%

Digunakan untuk mendapatkan gambaran **tingkat kepuasan konsumen** terhadap kualitas data BPS secara umum

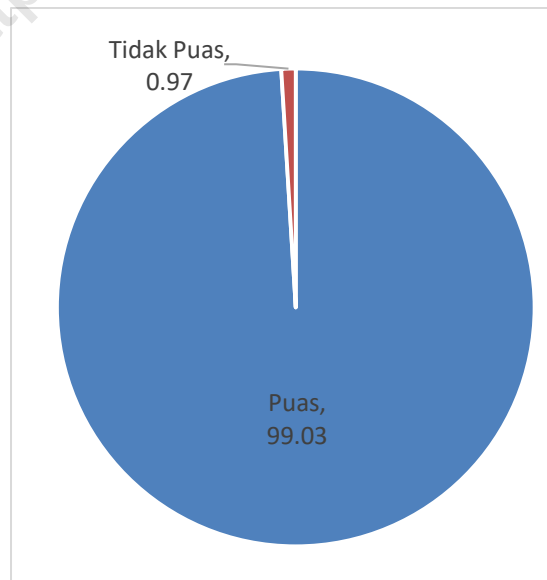




Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Yogyakarta disajikan menurut aspek kualitas data. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap masing-masing aspek dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS Kota Yogyakarta.



Gambar 6.1. Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data yang diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Yogyakarta

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

KESIMPULAN & SARAN

BAB VII

Hasil SKD 2023 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kebutuhan data, kepuasan konsumen terhadap kualitas data, serta kepuasan konsumen terhadap pelayanan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (gap analysis), Importance and Performance Analysis (IPA), dan Customer Satisfaction Index (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), serta Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

KESIMPULAN

Secara umum, pelaksanaan pelayanan di PST BPS Kota Yogyakarta telah berjalan dengan baik dan dapat dirasakan oleh konsumen data yang menggunakan layanan

SARAN

Masih terdapat beberapa hal yang harus ditindaklanjuti dan perlu peningkatan agar kepuasan konsumen yang berkunjung/menggunakan data dapat lebih ditingkatkan lagi pada masa yang akan datang



Bab 7 Penutup

7.1. Kesimpulan

Tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS diidentifikasi melalui kegiatan SKD. Identifikasi tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik.

SKD pertama kali dilaksanakan tahun 2005 dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS Pusat dan lima BPS Provinsi sebagai uji coba (pilot project). Pada tahun 2009 dan 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, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota, termasuk BPS Kota Yogyakarta.

Hasil SKD 2023 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kebutuhan data, kepuasan konsumen terhadap kualitas data, serta kepuasan konsumen terhadap pelayanan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (gap analysis), Importance and Performance Analysis (IPA), dan Customer Satisfaction Index (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), serta Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

Publikasi ini menyajikan hasil analisis SKD 2023, PST BPS Kota Yogyakarta. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Pelaksanaan SKD 2023 di PST BPS Kota Yogyakarta secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Pusat yang melebihi target, yaitu 34 responden atau 113,33 persen.
2. Konsumen PST BPS Kota Yogyakarta didominasi oleh konsumen dengan kelompok umur 16 – 25 tahun (38,24 persen) dengan pendidikan tertinggi

yang ditamatkan adalah setingkat SMA/ sederajat (38,24 persen) Secara umum, pekerjaan utama didominasi PNS/TNI/Polri (55,88 persen), serta pemanfaatan utama data yang diperoleh adalah untuk pemerintahan (52,94 persen).

3. Sebagian besar konsumen data PST BPS Kota Yogyakarta memanfaatkan website BPS untuk mendapatkan produk BPS (42,86 persen) dan layanan paling banyak digunakan adalah akses produk statistik dari website sebanyak 46,94 persen.
4. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap pelayanan PST BPS Kota Yogyakarta sebesar 94,10 persen, dimana angka tersebut menunjukkan tingkat kepuasan konsumen PST BPS Kota Yogyakarta terhadap pelayanan PST BPS Kota Yogyakarta. Sedangkan jika dilihat dari atribut pendukung kepuasannya didapatkan bahwa 98,41 persen konsumen merasa puas terhadap pelayanan, 97,06 persen konsumen puas terhadap akses data, dan 97,06 persen puas terhadap sarana dan prasarana PST BPS Kota Yogyakarta.
5. Indeks Persepsi Anti Korupsi pada pelayanan PST BPS Kota Yogyakarta adalah 96,88 persen. Dimana angka itu menunjukkan bahwa menurut konsumen PST BPS Kota Yogyakarta memberikan persepsi bahwa perilaku anti korupsi sudah sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kota Yogyakarta.
6. Sebagian besar konsumen PST BPS Kota Yogyakarta cenderung mencari data pada level kabupaten kota (56,41 persen) dengan periode data tahunan (87,91 persen). Sebagian besar konsumen data yang mencari data di PST BPS Kota Yogyakarta telah berhasil mendapatkan data yang dicari dan sudah sesuai dengan kebutuhan konsumen data (75,82 persen).
7. Kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS sebesar 99,03 persen.

7.2. Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis SKD 2023 dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan

pelayanan publik yang lebih baik dituangkan dalam dokumen Rencana Tindak Lanjut (RTL) adalah :

1. Berdasarkan hasil Importance and Performance Analysis (IPA), atribut pelayanan di PST BPS Kota Yogyakarta yang menjadi prioritas utama perbaikan, adalah Kemudahan akses data melalui fasilitas utama dan Kemudahan fasilitas pengaduan.
2. Beberapa atribut juga perlu perbaikan tetapi dengan prioritas rendah, yaitu:
 - a. Informasi Pelayanan Tersedia
 - b. Kemudahan persyaratan pelayanan
 - c. Kemudahan prosedur
 - d. Kesesuaian jangka waktu penyelesaian
 - e. Sarana Prasarana
 - f. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online

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



Daftar Pustaka

- Brandt, R.D. 2000. An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. Burke White Paper Series, Vol. 2, Issue 2, pp. 1-8.
- Latu, TM & Everett, AM. 2000. Review of Satisfaction Research and measurement Approaches. Science & Research Internal Report 183. New Zealand: Departement of Conservation.
- Martilla, JA, & James, JC. 1977. Importance–Performance Analysis. Journal of Marketing, 41(1), 13–17.
- Martinez, CL. 2003. Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1. Arizona: CenterPoint Institute Inc.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. Delivering Quality Service. New York: The Free Press.

LAMPIRAN

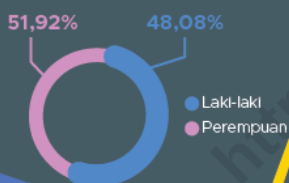


Metadada

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memiliki Metadata

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

Persentase konsumen PST BPS Pusat berdasarkan Jenis Kelamin



Metadata

- Nama Indikator : Persentase konsumen PST BPS Pusat Berdasarkan Jenis Kelamin
- Konsep : Persentase konsumen PST BPS Pusat Berdasarkan Jenis Kelamin
- Uraian : Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Pusat
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen (%)
- Klasifikasi : Jenis Kelamin
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS Pusat.
- Rumus : $PI = \frac{x}{y} \times 100$
dengan : PI : Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke-I
x : 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 PST BPS Kota Yogyakarta
menurut Metode Pengumpulan Data**

Satker PST	Jumlah Responden	Metode Pengumpulan Data			
		Manual	PST	Email	Link
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Kota Yogyakarta	34	5	1	7	21

Metadata Indikator

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

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

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

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

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

Penghitungan

Dengan:

Y = Total jumlah responden

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

Ukuran : Jumlah

Satuan : Orang

Klasifikasi : 1. Wilayah PST BPS

Penyajian : 2. Metode Pengumpulan Data

Lampiran 2 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Satker PST (1)	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki (2)	Perempuan (3)
Kota Yogyakarta	38,24	61,76

Metadata Indikator

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

Lampiran 3 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Sater PST	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	ASN/TNI /Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Lain- nya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Kota Yogyakarta	35,29	0,00	55,88	2,94	2,94	2,94	0,00

Metadata Indikator

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

Lampiran 4 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Satker PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Kota Yogyakarta	26,47	52,94	2,94	14,71	2,94

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Jenis Layanan					
	Perpus- takaan	Pembe- lian Publika si BPS	Pembelian Data Mikro / Peta Wilayah Kerja Statistik	Akses Produk Statistik Pada Website	Konsulta- si Statistik	Rekomend asi Kegiatan Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Kota Yogyakarta	10,20	0,00	0,00	46,94	28,57	14,29

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan
(1)	(2)
Kota Yogyakarta	100

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data
(1)	(2)
Kota Yogyakarta	99,03

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Kota Yogyakarta	94,10

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

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
(1)	(2)
Kota Yogyakarta	97,06

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana
(1)	(2)
Kota Yogyakarta	97,06

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	IKK terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Kota Yogyakarta	94,10

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

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS
Konsep	:	Kepuasan konsumen
Definisi	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner VKD23.
Interpretasi	:	Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas pelayanan BPS. Hasil penghitungan IKK terhadap pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: 1) 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik; 2) 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik; 3) 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik; 4) 88,31-100 : Kualitas pelayanan sangat baik
Rumus Penghitungan	:	$IKK = \frac{\sum_{i=1}^{12} \{w_i \bar{x}_i\}}{y} \times 100$ Keterangan rumus: $\bar{x}_i$ = Rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i w_i = Penimbang tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i, y = skala maksimum penilaian (10) $i = 1, 2, \dots, 12 = 12$ atribut pelayanan PST BPS
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	- (skala 100)
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian		

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

Satker PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi
(1)	(2)
Kota Yogyakarta	96,88

Metadata Indikator

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

Lampiran 13 Kuesioner VKD23

RAHASIA

1. Dasar Hukum: Peraturan Presiden No. 109/2017 tentang Statistik;
2. PP No. 51 Tahun 1959 tentang Penyelenggaraan Statistik;
3. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik;
4. Peraturan Kepala BPS No. 59 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS.



SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023

VKD23

Survei kebutuhan Data (SKD) Tahun 2023 merupakan survei yang bertujuan untuk mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan serta penyediaan data dan informasi statistik. Secara khusus, SKD 2023 bertujuan untuk:

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

SKD pertama kali dilaksanakan pada tahun 2005 dan semenjak itu telah dilaksanakan secara rutin setahun sekali. SKD 2023 dilakukan di BPS seluruh Indonesia. Periode pencacahan/pengumpulan data SKD 2023 dimulai pada 8 Mei 2023 dan akan berakhir pada 7 Juli 2023. Semua data yang Bapak/Ibu berikan untuk SKD 2023 ini akan dirahasiakan dan digunakan hanya untuk kepentingan SKD 2023.

Pengantar

RAHASIA

Dasar hukum:

1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik
2. PP No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 12 Tahun 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik
4. Peraturan Kepala BPS No. 89 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SDO di Lingkungan BPS



SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023

VKD23

Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)			
Pencacah	Nama : _____ Tanggal : _____	Pemeriksa	Nama : _____ Tanggal : _____
		Nomor Responden : _____	Kode Wilayah : _____ Nomor Urut : _____

Blok I. Keterangan Responden

1. Nama	: _____	9. Nama Instansi	: _____	
2. Tahun lahir	: _____	10. Pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Tugas Sekolah/Tugas Kuliah	- 1
3. E-mail	: _____		: Pemerintahan	- 2
			: Komersial	- 3
			: Perkelitiran	- 4
			: Lainnya (.....)	- 5
4. Nomor handphone *	: _____	Pertanyaan-pertanyaan berikut ini merujuk pada periode 1 Januari 2023 s.d. saat pengisian kuesioner		
<i>* untuk keperluan survei ini</i>				
5. Jenis kelamin	: Laki-laki	11. Jenis layanan yang digunakan <i>Boleh pilih lebih dari satu jawaban</i>	: Perpustakaan	- 1
	: Perempuan		: Pembelian Publikasi BPS	- 2
6. Pendidikan tertinggi yang dimiliki <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: S/SLTA/Sederajat		: Akses produk statistik pada Website BPS	- 4
	D4/S1		: Konsultasi Statistik	- 8
	S2		: Rekomendasi Kegiatan Statistik	- 16
	S3			- 32
7. Pekerjaan utama <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Pelajar/Mahasiswa	12. Sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS <i>Boleh pilih lebih dari satu jawaban</i>	: Pelayan Statistik Terpadu (PST) datang langsung	- 1
	ASN/TNI/Polri		: Website BPS / AlBias BPS	- 2
	Pegawai BUMN/BUMD		: Surat/E-mail	- 4
	Wiraswasta		: Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll)	- 8
	Lainnya (.....)		: Lainnya (.....)	- 16
				- 32
8. Kategori instansi <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Lembaga Negara	13. Apakah pernah melakukan pengaduan Pelayanan Statistik (PST)?	: Ya	- 1
	Kementerian & Lembaga Pemerintah		: Tidak	- 2
	TNI/Polri/BIN/Kejaksaan			
	Pemerintah Daerah			
	Lembaga Internasional			
	Lembaga Penelitian & Pendidikan			
	BUMN/BUMD			
	Swasta			
	Lainnya (.....)			

Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS

Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut?

Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Sangat tidak penting /tidak puas

Sangat penting/puas

No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan: (sesuai Blok 1 Rincian 12).	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
11	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, website https://pengaduan.bps.go.id , e-mail bpsq@bps.go.id)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
12	<i>Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (BRI13 berkode 1)</i> Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
13	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
14	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
15	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
17	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Blok III. Kebutuhan Data

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

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

[illegible]

Blok IV. Catatan

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

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

Lampiran 14 Surat Rekomendasi



Nomor : B-687/3471/VS.560/11/2023

Yogyakarta, 20 November 2023

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

Yth.

Pelaksana Pelayanan Publik

di BPS Kota Yogyakarta

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

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

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

Atas perhatian dan kerjasamanya, kami mengucapkan terima kasih.

Kepala BPS Kota Yogyakarta



Lampiran 1

Nomor : B-687/3471/VS.560/11/2023

Tanggal : 20 November 2023

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

Catatan Rekomendasi Tahun 2023

Pertahankan Kinerja
1. Kesesuaian Biaya Pelayanan 2. Kesesuaian Produk Pelayanan 3. Respon Petugas Pelayanan 4. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan
Rekomendasi yang Diberikan untuk Perbaikan Layanan
Prioritas Utama 1. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama 2. Kemudahan Fasilitas Pengaduan
Aspek Pelayanan Lain 1. Informasi pelayanan tersedia. 2. Kemudahan Persyaratan Pelayanan 3. Kemudahan Prosedur 4. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian 5. Sarana Prasarana 6. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online

Lampiran 15 Rencana Tindak Lanjut

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	23	Tahun 2024												Penanggung Jawab
			12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Prioritas Utama																
1	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	Memberikan kemudahan akses terhadap fasilitas yang digunakan oleh pengguna data, misalnya Kejelasan ruang pelayanan (PST) bagi tamu yang berkunjung langsung, kejelasan alamat website untuk pelayanan online, dan juga layanan <i>livechat</i> .	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Tim IPDS dan Tim Pelayanan Publik
2	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	- Membuat kotak pengaduan secara digital melalui <i>googleform</i> sehingga pengguna layanan dapat mempermudah melakukan pengaduan. - Menempatkan link/tautan akses kotak pengaduan pada tempat yang mudah dijangkau oleh pengguna layanan sehingga pengguna layanan dapat membuat pengaduan dengan mudah jika menemukan hal yang tidak sesuai dengan prosedur - Membuka kotak pengaduan setiap 1 bulan sekali untuk mempercepat penanganan pengaduan	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Tim IPDS dan Tim Pelayanan Publik
Prioritas Rendah																
1	Informasi pelayanan tersedia.	Menyampaikan informasi pelayanan yang tersedia di BPS kota Yogyakarta melalui media sosial/website maupun sajian pada ruang pelayanan.	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Tim IPDS dan Tim Pelayanan Publik
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	- Menyampaikan persyaratan pelayanan pada pengguna data dengan sebaik-baiknya agar pengguna layanan dapat mengerti dan paham. - Menampilkan persyaratan pelayanan di ruang pelayanan maupun pada website BPS Kota Yogyakarta	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Tim IPDS dan Tim Pelayanan Publik
3	Kemudahan Prosedur	- Menampilkan prosedur pelayanan di ruang pelayanan - Menampilkan prosedur pelayanan pada web BPS Kota Yogyakarta - Menyampaikan kepada petugas pelayanan mengenai prosedur pelayanan standar agar semua petugas dapat menjelaskan kepada pengguna layanan mengenai prosedur pelayanan	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Tim IPDS dan Tim Pelayanan Publik
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	Menyampaikan kepada pengguna layanan jangka waktu penyelesaian layanan yang diperlukan oleh pengguna layanan.	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Tim IPDS dan Tim Pelayanan Publik
5	Sarana Prasarana	Menambahkan sarana prasarana di ruang pelayanan agar memenuhi standar dan kebutuhan	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Tim sub bagian



* Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Badan Sertifikasi Elektronik (BSEK), BSSN
 * Untuk kode QR di samping untuk memverifikasi file asli

ST 2023

SENSUS PERTANIAN

BerAKHLAK

Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



BADAN PUSAT STATISTIK KOTA YOGYAKARTA

BPS-Statistics of Yogyakarta Municipality

Jl. Brigen Kalamiso, Komplek THR Yogyakarta, 55171

Tlp. (0274) 387753 Fax. (0274) 387753

Homepage : <http://www.jogjakota.bps.go.id>