

Analisis Hasil
**SURVEI KEBUTUHAN
DATA BPS**
KABUPATEN BENGKULU TENGAH



2023



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN BENGKULU TENGAH**

Analisis Hasil
**SURVEI KEBUTUHAN
DATA BPS**
KABUPATEN BENGKULU TENGAH

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

2023



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN BENGKULU TENGAH**

ANALISIS HASIL

SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KABUPATEN BENGKULU TENGAH 2023

ISSN	:
No. Publikasi	: 17090.2118
Katalog	: 1399013.1709
Ukuran Buku	: 25,0 cm x 17,6 cm
Jumlah Halaman	: xiv + 81 halaman
Naskah	: BPS Kabupaten Bengkulu Tengah
Penyunting	: BPS Kabupaten Bengkulu Tengah
Gambar Cover	: BPS Kabupaten Bengkulu Tengah
Ilustrasi Cover	: Ilustrasi Publikasi BPS
Sumber Ilustrasi	: www.freeepik.com
Diterbitkan oleh	: ©BPS Kabupaten Bengkulu Tengah
Dicetak oleh	: BPS Kabupaten Bengkulu Tengah

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

<http://tengahkab.bps.go.id>

TIM PENYUSUN

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KABUPATEN BENGKULU TENGAH 2023

Pengarah:

Dr. Antoni Pestaria, S.E, M.Si

Penanggung Jawab:

Elfa Nopriani, SST

Penyunting:

Martha Boris Tiodora Napitupulu, SST

Penulis Naskah:

Rian Aprizal, S.P

Pengolah Data:

Rian Aprizal, S.P

Penata Letak/Pembuat Gambar:

Haridha Nurfadilla, A.Md.Stat

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

KATA PENGANTAR

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

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

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

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

Terima kasih dan selamat membaca.

Karang Tinggi, Desember 2023
Kepala BPS Kab. Bengkulu Tengah



Dr. Antoni Pestaria, S.E, M.Si

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

DAFTAR ISI

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KABUPATEN BENGKULU TENGAH 2023

Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran.....	xiii
1. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	3
1.2. Tujuan dan Manfaat	3
1.3. Landasan Teori	4
1.4. Metodologi.....	6
1.5. Sistematika Penulisan.....	13
2. SEGMENTASI KONSUMEN	15
2.1. Realisasi Pengumpulan Data	17
2.2. Gambaran Umum Konsumen.....	19
2.3. Konsumen Menurut Karakteristik	19
2.4. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	22
2.6. Konsumen Menurut Jenis Layanan	23
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS24	
2.7. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	25
3. ANALISIS KEPUASAN LAYANAN.....	27
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan	29
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data	29
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data	30
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS.....	31
3.5. <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> Terhadap Pelayanan BPS.....	32
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	35
4. ANALISIS PERSEPSI ANTI KORUPSI.....	37
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS.....	39
4.2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS	40

5.	ANALISIS KEBUTUHAN DATA	43
5.1.	Kebutuhan Data Menurut Level Data.....	45
5.2.	Kebutuhan Data Menurut Periode Data	46
5.3.	Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data	46
6.	ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA.....	49
6.1.	Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS.....	51
6.2.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS.....	52
7.	PENUTUP	53
7.1.	Kesimpulan.....	55
7.2.	Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan.....	56
	Daftar Pustaka	57

DAFTAR TABEL

PENDAHULUAN

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK.....	11
Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Layanan.....	12

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

Tabel 3.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah.....	32
Tabel 3.2. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Kesesuaian menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah.....	33

ANALISIS PERSEPSI ANTI KORUPSI

Tabel 4.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah	40
--	----

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

DAFTAR GAMBAR

PENDAHULUAN

Gambar 1.	Diagram <i>Cartesius Importance and Performance Analysis</i>	9
-----------	--	---

SEGMENTASI KONSUMEN

Gambar 2.	Capaian Responden menurut Wilayah PST di Kabupaten Bengkulu Tengah	17
Gambar 3.	Persentase (persen) Responden menurut Metode Pengumpulan Data.	18
Gambar 4.	Persentase (persen) Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama SKD 2023.....	19
Gambar 5.	Persentase (persen) konsumen PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah menurut kelompok umur.....	20
Gambar 6.	Persentase (persen) konsumen PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah menurut jenis kelamin.....	20
Gambar 7.	Persentase (persen) konsumen PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah menurut pendidikan tertinggi yang ditamatkan.....	21
Gambar 8.	Persentase (persen) konsumen PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah menurut pekerjaan utama.....	21
Gambar 9.	Persentase konsumen PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah menurut asal instansi/institusi.....	22
Gambar 10.	Persentase konsumen PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan.....	22
Gambar 11.	Persentase konsumen PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah menurut jenis layanan.....	23
Gambar 12.	Persentase konsumen PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah menurut fasilitas utama untuk memperoleh layanan BPS.....	24
Gambar 13.	Persentase konsumen yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan.....	25

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

Gambar 14.	Persentase (persen) konsumen yang puas terhadap pelayanan BPS Kabupaten Bengkulu Tengah	29
Gambar 15.	Persentase (persen) konsumen yang puas terhadap pelayanan BPS Kabupaten Bengkulu Tengah	30
Gambar 16.	Persentase (persen) konsumen yang puas terhadap sarana/prasarana PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah	30

Gambar 17. Tingkat kepentingan, kepuasan, dan gap pelayanan di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah	31
Gambar 18. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah	34
Gambar 19. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah	35

ANALISIS PERSEPSI ANTI KORUPSI

Gambar 20. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Pusat terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi menurut Atribut Anti Korupsi	39
Gambar 21. Indeks persepsi anti korupsi (IPAK) terhadap pelayanan BPS Kabupaten Bengkulu Tengah.....	41

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

Gambar 22. Kebutuhan data (persen) menurut level data	45
Gambar 23. Kebutuhan data (persen) menurut periode data.....	46
Gambar 24. Kebutuhan data (persen) menurut perolehan data	46

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

Gambar 25. Persentase kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Bengkulu Tengah.....	51
Gambar 26. Indeks kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Bengkulu Tengah.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Persentase Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST	61
Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin SKD 2023	62
Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama SKD 2023	63
Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan SKD 2023	64
Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan	65
Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama SKD 2023.....	67
Lampiran 7. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan SKD 2023.....	68
Lampiran 8. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data dan Aspek Kualitas Data	69
Lampiran 9. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST.....	70
Lampiran 10. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data BPS Menurut Wilayah PST.....	71
Lampiran 11. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST.....	72
Lampiran 12. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST	73
Lampiran 13. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data SKD 2023	75
Lampiran 14. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST SKD 2023	77
Lampiran 15. Kuesioner SKD.....	78

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

BAB 1

PENDAHULUAN

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

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

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 pelayanan melalui PST BPS perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta pelayanan yang diberikan. Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dilaksanakan BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. Sejarah pelaksanaan SKD dimulai tahun 2005 dimana survei ini pertama kali dilaksanakan dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008 dilakukan *pilot project* atau uji coba dengan pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan lima (5) BPS Provinsi. Secara bertahap dilakukan penambahan wilayah Provinsi sehingga di tahun 2009 dan 2010 SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan sebelas (11) BPS Provinsi. Pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi dilaksanakan mulai tahun 2011 sampai dengan tahun 2013. Selanjutnya, sejak tahun 2014 pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, sejak tahun 2019 pengumpulan data SKD dilaksanakan dengan metode CAWI (*Computer Aided Web Interviewing*). 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 untuk memperoleh bahan evaluasi dari konsumen sebagai instrumen penting peningkatan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan yang baik. Tujuan tersebut tercantum dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik.

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2023 sebagai berikut:

- a. mengetahui jenis data yang dibutuhkan konsumen;
- b. memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan di unit PST pada masing-masing satuan kerja BPS seluruh Indonesia;

- c. mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan pelayanan BPS;
- d. mengetahui pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS; dan
- e. mengetahui nilai persepsi anti korupsi terhadap pelayanan BPS.

1.3 Landasan Teori

Konsep dan Definisi

- BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- 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.
- Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.

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 penyebaran 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:

- a. Pelayanan Perpustakaan;
- b. Pelayanan Konsultasi Statistik melalui media datang langsung;
- c. Pelayanan Konsultasi Statistik melalui media online;
- d. Pelayanan Penjualan Publikasi melalui media datang langsung;
- e. Pelayanan Penjualan Publikasi melalui media online;
- f. Pelayanan Penjualan Data Mikro dan Peta Digital Wilayah Kerja Statistik melalui media datang langsung;
- g. Pelayanan Penjualan Data Mikro dan Peta Digital Wilayah Kerja Statistik melalui media online; dan
- h. 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>.

Kepuasan Layanan

Instansi penyelenggara pelayanan publik dalam melakukan evaluasi mengenai kepuasan pelayanan menilai kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, unsur dalam menilai kepuasan meliputi hal-hal berikut:

a. Persyaratan

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

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

c. Waktu Penyelesaian

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

d. Biaya/Tarif

Biaya atau tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dana tau 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).

e. 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.

f. 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.

g. 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.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

i. 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 akan dibedakan menjadi tiga bagian, yaitu metode sampling, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

A. Metode Sampling

SKD 2023 dilaksanakan dengan metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2023 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS pada periode Januari 2023 sampai dengan waktu pencacahan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik penentuan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

B. Metode Pengumpulan Data

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

1. Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:
 - Wawancara dikombinasikan dengan *self enumeration*, berlaku pada unit PST yang menerapkan layanan datang langsung/*offline*. Pada metode pencacahan ini dilakukan wawancara untuk pertanyaan di blok I, dan selanjutnya dilakukan pengisian secara *self enumeration* (khususnya yang terkait persepsi responden).
 - *Self-enumeration* atau swacacah oleh responden sepenuhnya dilakukan untuk pengisian kuesioner secara *online*. Pendataan dengan metode ini seluruh isian dalam kuesioner dilakukan pengisian mandiri oleh konsumen.
2. Di PST BPS Pusat:
 - *Self-enumeration* secara *online*.

C. 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).

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.

Analisis Kesenjangan

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

Importance and Performance Analysis (IPA)

Metode IPA dikenal pula dengan istilah analisis kuadran (*quadrant analysis*). Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). Tujuan metode ini adalah untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Brandt, 2000 dan Latu, 2000). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang sangat memengaruhi kepuasan dan peningkatan pelayanan. IPA telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

Dalam IPA terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

- **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:

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

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

dengan:

TK = Tingkat kepuasan

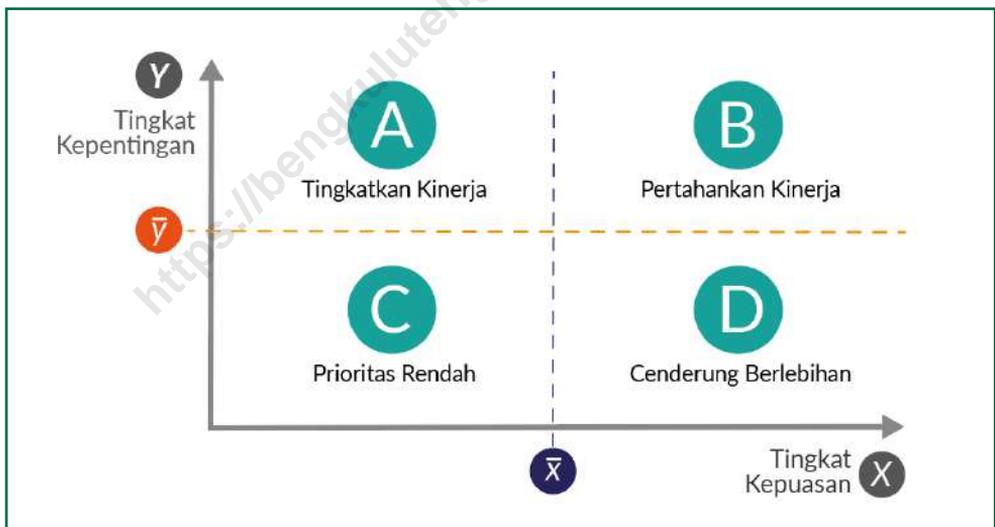
\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan

- **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 Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis



Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda, yaitu:

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

Kuadran A terletak di sebelah kiri atas atau kuadran “Tingkatkan Kinerja” yang mempunyai arti prioritas utama dari unit pelayanan ini adalah peningkatan kinerja (*performance improvement*). Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja atribut pelayanan tersebut lebih rendah dari harapan pengguna layanan terhadap atribut pelayanan tersebut.

Atribut pelayanan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/pengguna layanan. Cara yang dapat dilakukan adalah perbaikan secara terus menerus terhadap kinerja, sehingga *performance* dari atribut pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

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

Kuadran B atau Kuadran “Pertahankan Kinerja” terletak di sebelah kanan atas, yang memiliki arti bahwa kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja atribut pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.

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

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

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

- **Kuadran D**

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

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 VKD22, yang mencakup persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS, akses data BPS, serta sarana dan prasarana PST BPS. Sedangkan dari sisi aspek kualitas data, indikator ini mencakup persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data, akurasi data, dan ketepatan waktu 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).

Indeks Kepuasan Konsumen

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS dan data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS. Dengan demikian, ada 2 (dua) aspek IKK yang dihitung dalam SKD 2023 yaitu IKK terhadap kualitas pelayanan BPS dan IKK terhadap kualitas data BPS.

IKK terhadap kualitas pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD22. IKK terhadap kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data, yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran data. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

Langkah (1)	IKK Kualitas Pelayanan (2)	IKK Kualitas Data (3)
1. Menghitung Penimbang	<p>Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan.</p> <p>Rumus penimbang:</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{11} \bar{y}_i}$ <p>dengan: w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^{11} w_i = 1$ \bar{y}_i = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i $i = 1, 2, \dots, 11$</p>	<p>Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10.</p> <p>Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu</p> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^3 \bar{y}_i} = \frac{10}{30}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^3 w_i = 1$
2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{11} w_i} = \sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i$ <p>dengan: \bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data.</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^3 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^3 w_i} = \sum_{i=1}^3 \frac{10}{30} \bar{x}_i$ <p>dengan: \bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i</p>

Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
(1)	(2)	(3)
3. 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: <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> $IKK = \frac{IKK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$ </div> Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2.	

Nilai IKK berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dikategorikan menjadi 4 kategori mengenai nilai kinerja unit pelayanan.

Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Layanan

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

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

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 (empat) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD22.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

- **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:

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

dengan:

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

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

$i = 1,2,3,4$

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

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

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

dengan:

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

- **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:

a. Bab 1 Pendahuluan

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

b. Bab 2 Segmentasi Konsumen

berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah yang menjadi responden SKD 2023 berdasarkan Blok I VKD22.

c. Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah berdasarkan Blok II VKD22.

d. Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi

berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah berdasarkan Blok II VKD22.

e. Bab 5 Analisis Kebutuhan Data

berisi analisis mengenai data di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD22.

f. Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data

berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD22.

g. Bab 7 Penutup

berisi kesimpulan hasil SKD 2023 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2023 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah.

BAB 2 ●

SEGMENTASI KONSUMEN

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

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

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan di BPS Kabupaten Bengkulu Tengah. 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 dimana memiliki jumlah target 150 responden.

Pelaksanaan SKD 2023 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah sebesar 18.227 responden dari total target responden sebanyak 17.200. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 105,97 persen untuk seluruh PST penyelenggara SKD 2023. Pencapaian target pengumpulan SKD 2023 secara keseluruhan terpenuhi baik di BPS Pusat, BPS Provinsi, serta BPS Kabupaten/Kota, dimana minimal responden yang diperoleh adalah sesuai dengan target yang ditetapkan.

Capaian responden SKD 2023 untuk PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah melebihi dari target, yaitu ada sebanyak 32 responden (106,67 persen). Hal ini juga melebihi realisasi responden SKD tahun 2022 yang berjumlah 30 responden.

Berdasarkan metode pengumpulan data pada seluruh PST penyelenggara SKD metode wawancara lebih banyak digunakan, pada seluruh responden PST. Hal ini terkait dengan kondisi pengguna PST lebih responsif untuk memberikan data ketika didatangi langsung daripada menggunakan metode lain atau online. Secara rinci pengumpulan SKD terbagi menjadi 4 metode, yaitu:

- a. Wawancara kepada responden yang datang untuk kemudian dilakukan input oleh petugas (atau disebut manual).
- b. Responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST (atau disebut PST).
- c. Responden yang mengisi survei secara mandiri melalui link pengisian yang dikirimkan melalui e-mail (atau disebut e-mail).
- d. Responden yang mengisi survei secara mandiri melalui link yang ditujukan kepada publik, baik melalui link yang didapatkan dari website maupun media lain (selanjutnya disebut link).

Metode pengumpulan SKD 2023 di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah didominasi dengan metode wawancara, dari 32 responden, 23 responden (71,88 persen) diantaranya memberikan jawaban melalui wawancara yang dilakukan petugas SKD 2023 BPS Kabupaten Bengkulu Tengah. Selanjutnya, 5 responden SKD 2023 PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah mengisi jawaban SKD melalui link yang ditujukan kepada publik. Sebanyak 4 responden lagi menggunakan pengisian mandiri menggunakan *device* di PST. Sementara itu, tidak ada responden SKD 2023 yang menggunakan metode email (survei secara mandiri melalui link pengisian yang dikirimkan melalui e-mail).

Gambar 2 Persentase (persen) Responden menurut Metode Pengumpulan Data



2.2 Gambaran Umum Konsumen

Data dan informasi statistik yang dihasilkan oleh BPS, baik yang diperoleh dari sensus, survei, maupun kompilasi produk administrasi, sangat diminati oleh para konsumen. Data dan informasi tersebut dimanfaatkan oleh konsumen untuk berbagai kebutuhan. Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi BPS dalam menyajikan data yang lengkap, akurat, dan mutakhir.

Hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa sebanyak 100 persen pengguna data pada responden SKD 2023 BPS Kabupaten Bengkulu Tengah menggunakan data BPS sebagai dasar perencanaan, monitoring dan evaluasi pembangunan.

2.3 Konsumen Menurut Karakteristik

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

a. Kelompok Umur

Berdasarkan hasil SKD 2023, konsumen PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah didominasi oleh konsumen berumur 16-55 tahun yang terbagi menjadi empat kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 36-45 tahun (34,38%), disusul konsumen berumur 26-35 tahun (28,13%), 16-25 tahun (15,63%), dan konsumen berumur 46-55 tahun (6,25%). Untuk lebih lengkap perhatikan Gambar 3.

Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa. Berdasarkan informasi tersebut, konsumen data BPS merupakan usia produktif

(15-64 tahun) yaitu orang yang masih belajar atau bekerja dengan baik untuk menghasilkan barang/jasa.

b. Jenis Kelamin

Menurut jenis kelamin, konsumen PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah hasil SKD 2023 lebih banyak perempuan dibandingkan laki-laki, yaitu 56,25 persen berbanding 43,75 persen. Perhatikan Gambar 4

c. 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 kategori, yaitu kurang dari atau sama dengan SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4, S1, S2, dan S3.

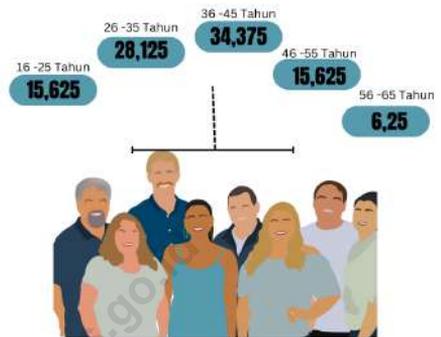
Berdasarkan Gambar 5 konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4, S1 (62,5%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan kurang dari atau sama dengan SLTA/ sederajat (18,75%), S2 sebesar 18,75% Sementara itu tidak terdapat konsumen dengan tingkat pendidikan S3.

d. 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 pekerja utama konsumen pada saat pencacahan Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

Berdasarkan Gambar 6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu

Gambar 3 Persentase (persen) konsumen PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah menurut kelompok umur



Gambar 4 Persentase (persen) konsumen PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah menurut jenis kelamin



Gambar 5 Persentase (persen) konsumen PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah menurut pendidikan tertinggi yang ditamatkan

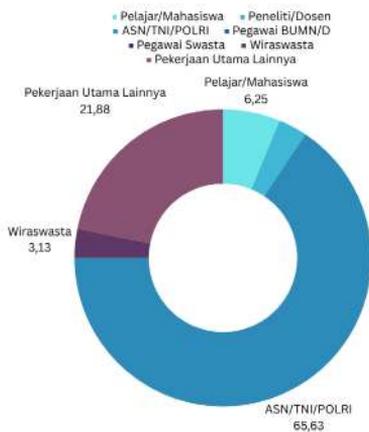


Tengah adalah PNS/TNI/Polri (65,63%). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang didominasi oleh tingkat pendidikan D4/S1 (62,5%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama lainnya memiliki persentase sebesar 21,88 persen. Konsumen dengan pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa sebesar 6,25 persen. Lalu disusul oleh konsumen yang bekerja sebagai pegawai Dosen dan wiraswasta, masing-masing sebesar 3,13 Persen.

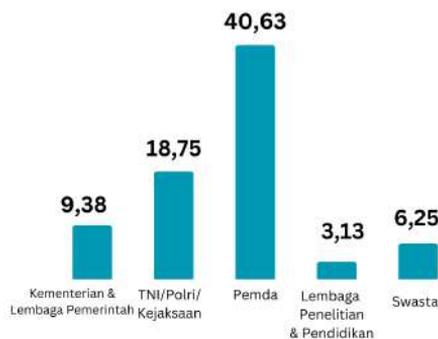
e. Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2023 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 7, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah berasal dari Pemerintah Daerah sebesar 40,63 persen, TNI/POLRI/BIN/Kejaksaan sebesar 18,75 persen, Kementerian dan Lembaga Pemerintahan memiliki persentase sebesar 9,38 persen. Sisanya Konsumen dari kalangan swasta dan Lembaga Pendidikan Penelitian masing-masing sebesar 6,25 persen dan 3,13 persen. Sedangkan konsumen data untuk kelompok asal instansi/institusi BUMN/BUMD dan Lembaga Negara/Lembaga Internasional belum ada.

Gambar 6 Persentase (persen) konsumen PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah menurut pekerjaan utama

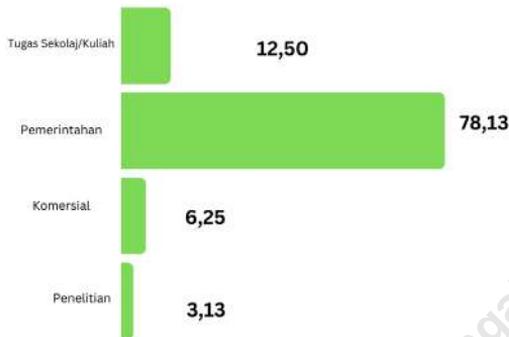


Gambar 7 Persentase konsumen PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah menurut asal instansi/institusi



2.4 Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Gambar 8 Persentase konsumen PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan



Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah. Dalam SKD 2023, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi empat, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Penelitian, dan Lainnya.

Gambar 8 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan (78,13%). Pemanfaatan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah serta Komersial menempati posisi kedua dan

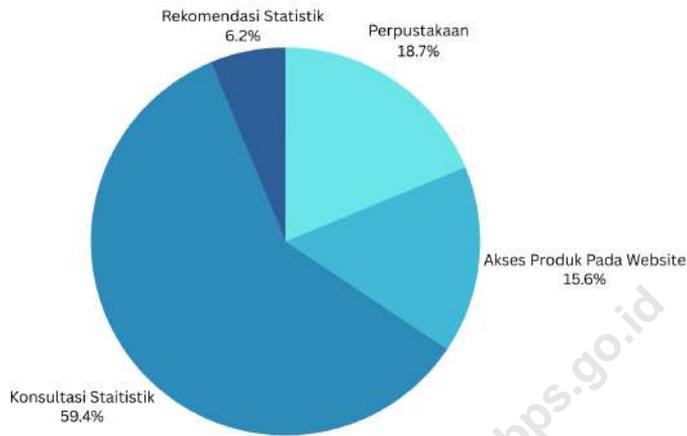
ketiga, dengan persentase masing-masing sebesar 12,5% dan 6,25%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah sangat dibutuhkan dalam bidang komersial dan perencanaan. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan yang paling sedikit adalah untuk Pemanfaatan Penelitian, yaitu sebesar 3,13%.

2.5 Konsumen Menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi perpustakaan, pembelian publikasi BPS, pembelian data mikro/peta wilayah kerja statistik, akses produk statistik pada website BPS, konsultasi statistik, dan rekomendasi kegiatan statistik. Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 9.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 9. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Konsultasi Statistik, yaitu sebesar 59,38%. Pada posisi kedua, yaitu Perpustakaan yaitu sebesar 18,75%, Akses Produk Statistik pada Website BPS dengan persentase sebesar 15,63%. Sementara itu, Rekomendasi Kegiatan Statistik Sebesar 6,25%.

Gambar 9 Persentase konsumen PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah menurut jenis layanan

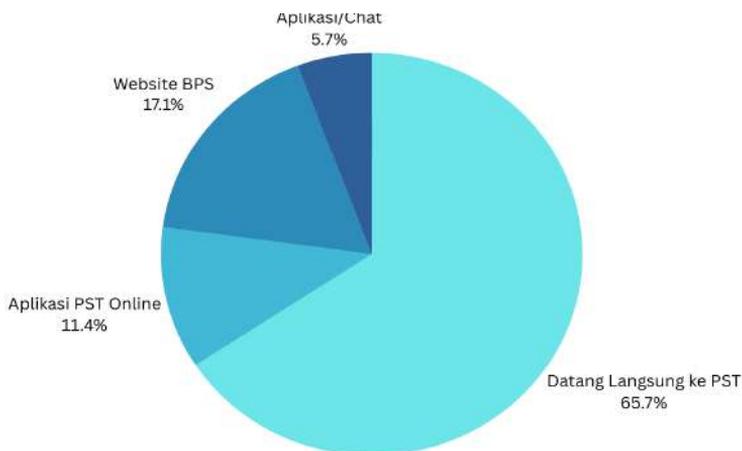


2.6 Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

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

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 10 Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Datang Langsung ke PST sebesar 65,71%. Pada posisi kedua, Akses Produk Statistik pada Website BPS dengan persentase sebesar 17,14%. Sementara itu, penggunaan Aplikasi PST Online dan Aplikasi Chat masing-masing sebesar 11,43% dan 5,71%.

Gambar 10 Persentase konsumen PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah menurut jenis layanan



BAB 3 ●

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

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

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

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

3.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS.

Gambar 11 menunjukkan persentase kepuasan konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah. Dibandingkan tahun 2022 hasil SKD 2023 menunjukkan kenaikan persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah. Dengan capaian ini dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BPS Kabupaten Bengkulu Tengah kepada konsumennya sudah cukup baik dan usaha-usaha yang dilakukan oleh PST Kabupaten Bengkulu Tengah untuk memberikan pelayanan prima kepada konsumen dapat meningkatkan kepuasan konsumen dari tahun ke tahun.

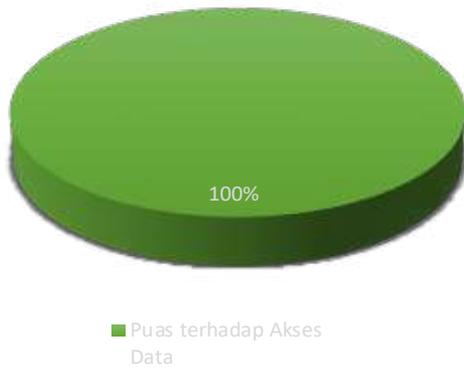
Gambar 11 Persentase (persen) konsumen yang puas terhadap pelayanan BPS Kabupaten Bengkulu Tengah



3.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

Data yang berkualitas merupakan produk utama dari BPS. Oleh karena itu, kemudahan akses terhadap data-data yang dihasilkan BPS harus diberikan kepada konsumen. Beberapa fasilitas telah disiapkan untuk mengakses data BPS, diantaranya datang langsung ke PST, aplikasi PST online, website BPS, AllstatsBPS, dan fasilitas lainnya. Dengan beragamnya fasilitas yang disiapkan, diharapkan konsumen semakin mudah mengakses data BPS.

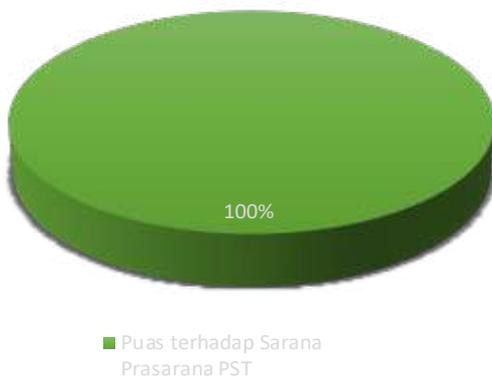
Gambar 12 Persentase (persen) konsumen yang puas terhadap Akses data



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 12, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah yang puas terhadap akses data sebesar 100%.

3.3 Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Gambar 13 Persentase (persen) konsumen yang puas terhadap sarana/prasarana PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah

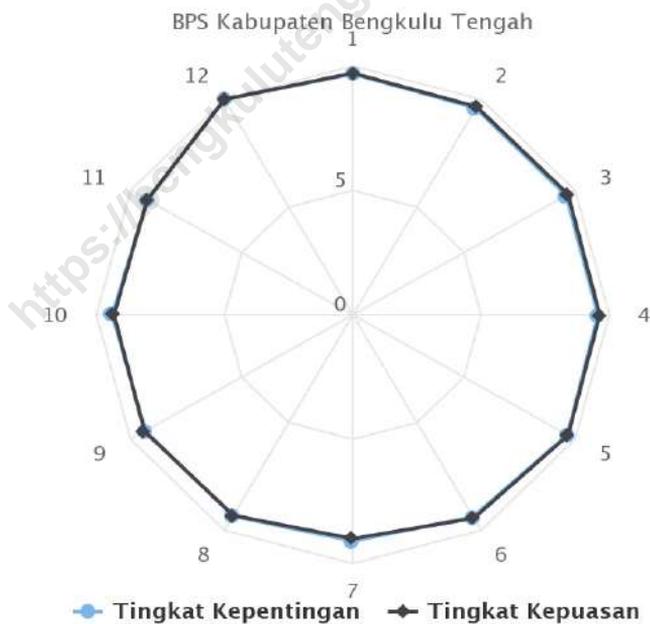


Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 100%.

3.4 Gap Analysis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS tergantung pada kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan *gap analysis*. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah yang memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap pelayanan BPS. *Gap analysis* dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan.

Gambar 14 Tingkat kepentingan, kepuasan, dan gap pelayanan di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah



Highcharts.com

Berdasarkan Gambar 17, terlihat bahwa seluruh atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah memiliki nilai gap positif yang berarti nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari nilai harapan (kepentingan). Sementara itu, gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah

Indikator	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Kesesuaian
(1)	(2)	(3)	(4)
Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,07	9,04	99,69
Kemudahan Prosedur	8,97	8,97	100,00
Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,01	9,04	100,32
Kesesuaian Biaya Pelayanan	8,96	9,01	100,64
Kesesuaian Produk Pelayanan	9,11	9,16	100,47
Sarana Prasarana	9,07	9,13	100,63
Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,17	9,13	99,53
Respon Petugas Pelayanan	9,10	9,17	100,78
Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9,06	9,07	100,16
Kemudahan Fasilitas Pengaduan	8,66	8,73	100,83
Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	9,75	9,75	100,00

Berdasarkan tabel di atas, atribut sarana prasarana memiliki nilai gap paling jauh yaitu -0,094. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah. Sementara itu, atribut dengan gap paling dekat ialah kemudahan persyaratan pelayanan, memiliki gap positif sebesar 0,063 yang menunjukkan nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari nilai harapan (kepentingan).

Atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah memiliki gap 0,094 sampai -0,094. 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.

3.5 Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan BPS

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.

Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Seluruh tingkat kesesuaian masing-masing atribut

Tabel 3.2. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Kesesuaian menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah

Indikator	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Kesesuaian
(1)	(2)	(3)	(4)
Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,07	9,04	99,69
Kemudahan Prosedur	8,97	8,97	100,00
Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,01	9,04	100,32
Kesesuaian Biaya Pelayanan	8,96	9,01	100,64
Kesesuaian Produk Pelayanan	9,11	9,16	100,47
Sarana Prasarana	9,07	9,13	100,63
Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,17	9,13	99,53
Respon Petugas Pelayanan	9,10	9,17	100,78
Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9,06	9,07	100,16
Kemudahan Fasilitas Pengaduan	8,66	8,73	100,83
Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	9,75	9,75	100,00

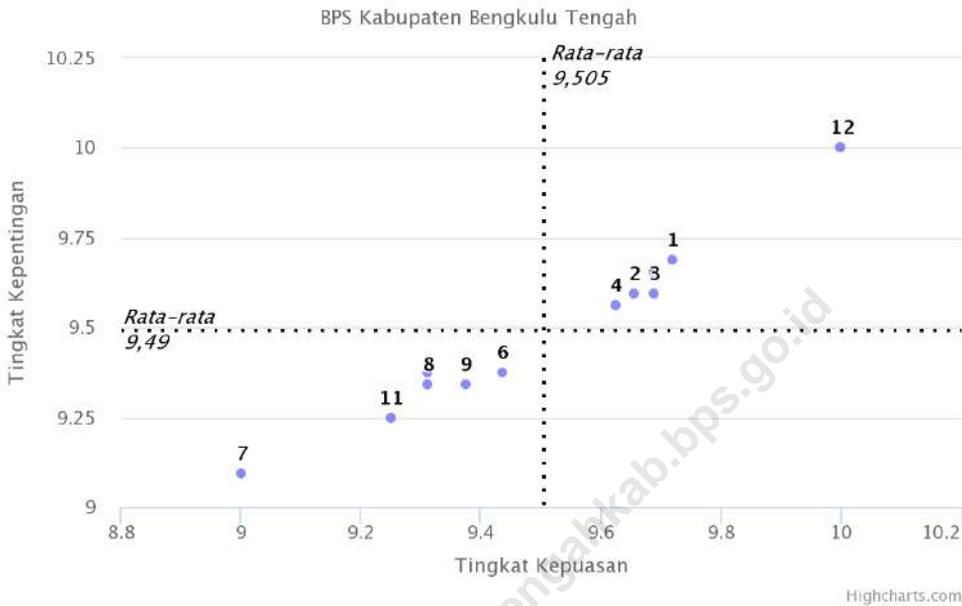
bernilai >100%, kecuali untuk dua atribut yang memiliki nilai tingkat kesesuaian <100%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah sudah memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah kemudahan prosedur yaitu sebesar 100,97%, sedangkan atribut sarana dan prasarana diketahui memiliki tingkat kesesuaian paling rendah sebesar 98,96%.

Gambar 15 di bawah berikut memetakan tingkat kepuasan dan kepentingan setiap atribut pelayanan yang terbagi menjadi empat kuadran. 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 14, tidak ada atribut pelayanan yang harus di tingkatkan kinerjanya di PST Kabupaten Bengkulu Tengah.

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. Berdasarkan Gambar 14 atribut pelayanan yang harus dipertahankan kinerjanya adalah : (1) Informasi Pelayanan tersedia, (2) Kemudahan Persyaratan Pelayanan, (3) Kemudahan Prosedur, (4) Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian, (5) Kesesuaian Biaya Pelayanan (6) Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan.

- a. Kuadran C terletak di sebelah kiri bawah atau disebut sebagai Kuadran “Prioritas Rendah”. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting

Gambar 15 Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah



- | | |
|---|---|
| 1. Kemudahan persyaratan pelayanan | 7. Kemudahan akses data melalui fasilitas utama |
| 2. Kemudahan prosedur | 8. Respon petugas pelayanan |
| 3. Kesesuaian jangka waktu penyelesaian | 9. Kejelasan informasi petugas pelayanan online |
| 4. Kesesuaian biaya pelayanan | 10. Kemudahan fasilitas pengaduan |
| 5. Kesesuaian produk pelayanan | 11. Kemudahan proses penanganan pengaduan |
| 6. Sarana prasarana | |

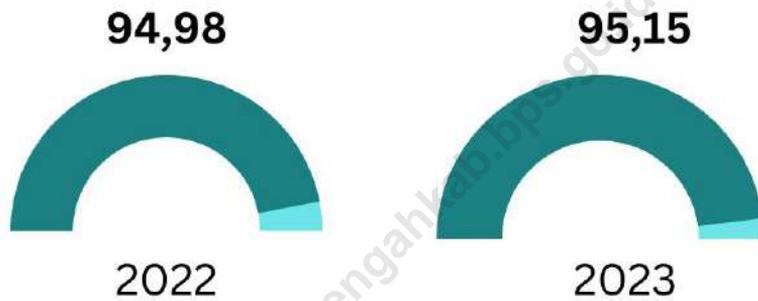
oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut tidak terlalu istimewa. Berdasarkan Gambar 15 atribut pelayanan yang mempunyai prioritas rendah adalah Kesuaian Produk Pelayanan, Sarana Prasarana, Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama, Respon petugas pelayanan dan Kemudahan Fasilitas Pengaduan. Untuk kuadran D “Cenderung Berlebihan” terletak di sebelah kanan bawah mempunyai arti kinerja yang berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting.

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah tahun 2023 sebesar 95,12, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah masuk kategori "**Sangat Baik**". Berdasarkan Gambar 16. IKK PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah mengalami kenaikan sebesar 0,14 dari 94,98, pada tahun 2023 menjadi 95,12

pada tahun 2023. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah.

Gambar 16 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah 2022 - 2023



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

BAB 4 ●

ANALISIS PERSEPSI ANTI KORUPSI

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

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

Pada bab ini diuraikan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah. 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 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS

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

Gambar 17 Indeks persepsi anti korupsi (IPAK) terhadap pelayanan BPS Kabupaten Bengkulu Tengah



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

Indeks Perilaku 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 perilaku anti korupsi. IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah pada tahun 2023 sebesar 93,61. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah.

Dilihat dari tahun 2020 hingga 2023, nilai IPAK PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah terus mengalami kenaikan. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen semakin optimis bahwa perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah semakin baik penerapannya.

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

BAB 5 ●

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

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

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

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

Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah dan wilayah penyedia

data BPS Kabupaten Bengkulu Tengah. Wilayah PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah. Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Kabupaten Bengkulu Tengah digunakan untuk menganalisis perolehan konsumen terhadap data yang dihasilkan oleh BPS Kabupaten Bengkulu Tengah. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

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

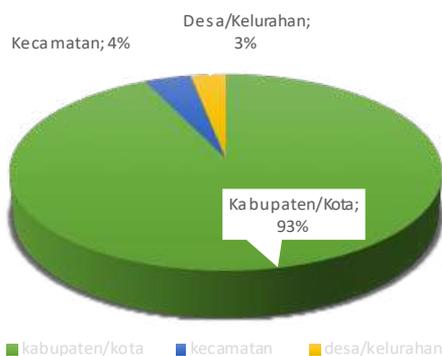
Ketika mencari data, konsumen bisa mencari lebih dari satu series data untuk jenis data yang sama. Sehingga, jika konsumen mencari satu jenis data sebanyak sepuluh tahun, orang tersebut akan dihitung sebagai satu konsumen dan sepuluh orang-data.

5.1 Kebutuhan Data Menurut Level Data

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

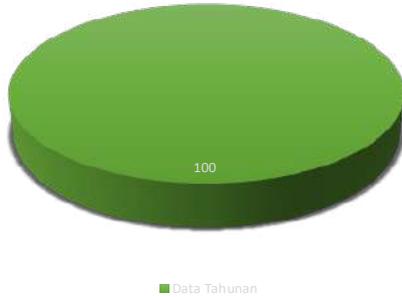
Dari hasil SKD 2023, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah. Secara umum, dari 32 orang/data, 94 persen mencari data pada level kabupaten/kota. Data selanjutnya adalah data level kecamatan (3%). Sementara itu, data dengan pencarian pada level desa/kelurahan, juga sebesar 3 persen. Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 18

Gambar 18 Kebutuhan data (persen) menurut level data



5.2 Kebutuhan Data Menurut Periode Data

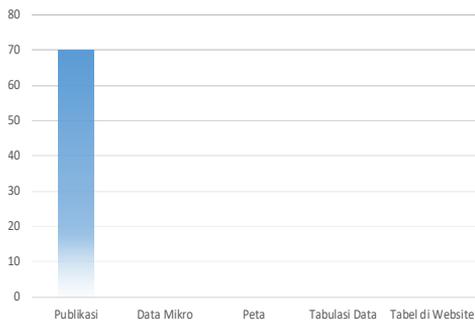
Gambar 19 Kebutuhan data (persen) menurut periode data



Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 19 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 100%. Sementara untuk periode lainnya untuk tahun 2023 belum dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah.

5.3 Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data

Gambar 20 Kebutuhan data (persen) menurut perolehan data



Hasil penyelenggaraan kegiatan statistik yang dilakukan oleh BPS di diseminasikan dalam beberapa sumber data. SKD 2023 mengelompokkan sumber data menjadi lima jenis, yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di website. Gambar 20 menyajikan persentase perolehan data dari penyedia data BPS Kabupaten Bengkulu Tengah menurut jenis sumber data. Berdasarkan sumber data tersebut sebagian besar konsumen memperoleh data melalui sumber data publikasi (70 perolehan data). Sementara itu perolehan data di peroleh konsumen melalui sumber data tabulasi data. Selanjutnya data yang diperoleh konsumen melalui sumber data tabel di website sebesar 0 perolehan data. Kemudian untuk perolehan data dari data mikro dan peta sebesar 0

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

Gambar 21 Kebutuhan data (persen) menurut perolehan data



Berdasarkan hasil SKD 2023, 100 persen konsumen yang berasal dari Kementerian/Lembaga/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.

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

BAB 6 ●
ANALISIS
KEPUASAN KUALITAS
DATA



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

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

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

6.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Bengkulu Tengah disajikan dalam Gambar 22 Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Bengkulu Tengah dengan persentase mencapai 100%.

Gambar 22 Persentase kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Bengkulu Tengah



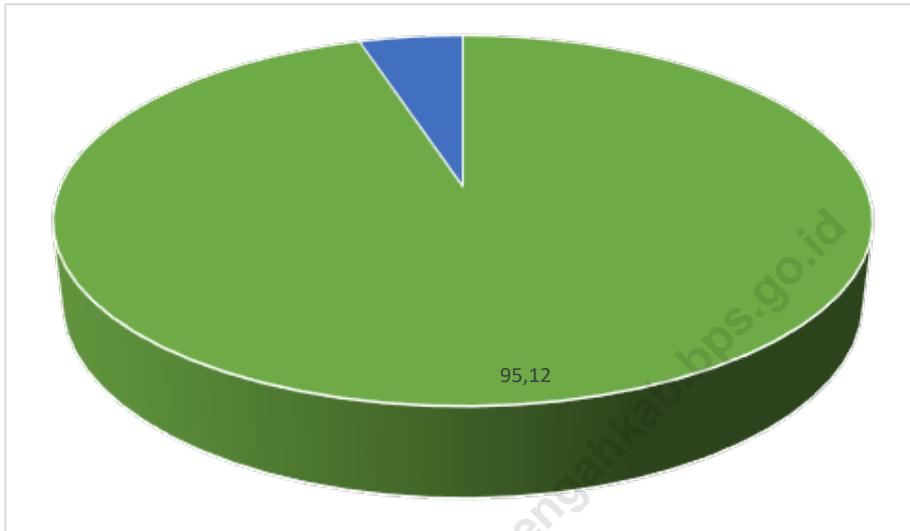
■ Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data yang Diperoleh

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Pelayanan PST

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS dari Penyedia Data BPS Kabupaten Bengkulu Tengah. Berdasarkan Gambar 22, nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah tahun 2023 sebesar 95,12, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah masuk kategori sangat Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah puas dengan

pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah.

Gambar 23 Persentase kepuasan konsumen terhadap Kualitas Pelayanan PST



BAB 7

PENUTUP

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

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

7.1 Kesimpulan

Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2023 di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2023 di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah yang melebihi target, yaitu 106,67%.
2. Konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah didominasi oleh konsumen yang berasal dari pemerintah daerah (40,63%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk keperluan pemerintahan (78,13%). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah adalah pegawai negeri/pegawai pemerintahan. Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah ASN/TNI/Polri (65,63%).
3. Konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk hardcopy. Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah adalah Konsultasi Statistik, yaitu sebesar 59,38%. Kecenderungan tersebut juga diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah datang langsung ke PST BPS (71,875%).
4. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah sangat beragam. Level kabupaten/kota merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen (93,33%). Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (100%).
5. Jenis data BPS dikelompokkan menurut ragam data, yaitu data statistik sosial, statistik produksi, statistik distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, serta metodologi dan informasi statistik. Adapun jenis data yang paling banyak dicari konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah pada masing-masing ragam data secara berurutan adalah kependudukan, keadaan geografi, PDRB menurut lapangan usaha, pendidikan dan kemiskinan.
6. Sumber data BPS dapat berupa publikasi, data mikro, peta digital maupun website yang disediakan oleh BPS Pusat, BPS Provinsi, atau BPS Kabupaten/Kota. Publikasi dari penyedia data BPS Kabupaten Bengkulu Tengah yang paling banyak diperoleh oleh konsumen adalah Kabupaten Bengkulu Tengah Dalam Angka 2023.
7. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Bengkulu Tengah yang ditunjukkan dengan persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data BPS sebesar 100%.
8. Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Bengkulu Tengah disajikan menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemitakhiran data. Seluruh konsumen

merasa puas terhadap kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data yang disediakan oleh PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah.

9. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 100%. Walaupun demikian, masih terdapat gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah pada masing-masing atribut pelayanan yang berkisar antara 0,094 sampai -0,094. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.
10. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah digambarkan melalui IKK. Nilai IKK PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah adalah 95,12. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah adalah sangat baik.

Saran dan Rekomendasi

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis SKD 2023 dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik adalah: Berdasarkan hasil *Importance and Performance Analysis* (IPA), terdapat 6 (dua) atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah yang menjadi Perbaikan Pelayanan adalah kesesuaian Produk Pelayanan, Sarana Prasarana, Kemudahan Akses data melalui fasilitas utama, respon petugas pelayanan, kejelasan informasi petugas online dan kemudahan fasilitas pengaduan.

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.

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



LAMPIRAN



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

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

Lampiran 1. Realisasi Jumlah Responden menurut Metode Pengumpulan Data

Nama Daerah	Jumlah Responden SKD	Metode Pengumpulan Data			
		Manual	PST	Email	Link
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Bengkulu Tengah	32	24	4	0	4

Metadata Indikator

- Konsep : Realisasi Jumlah responden menurut pengumpulan Data
- 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.
Link; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui link yang didapatkan dari publik seperti pada website, aplikasi layanan, dll.
- Ukuran : Jumlah
- Satuan : Orang
- Rumus Penghitungan :
$$Y = \sum_{i=1}^4 x_i$$
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan metode pengumpulan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin SKD 2023

Satker PST	Laki Laki (%)	Perempuan (%)
(1)	(2)	(3)
Bengkulu Tengah	44,29	55,71

Metadata Indikator

- Konsep : Persentase konsumen menurut wilayah PST dan jenis kelamin.
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen laki-laki atau perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
- Klasifikasi Penyajian : Jenis Kelamin
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
 dengan
 P_i = Persentase konsumen jenis kelamin ke-i
 x_i = Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke-i
 $y = \sum_{i=1}^2 x_i$ = Jumlah seluruh konsumen
 $i = 1$. Laki-laki ; 2. Perempuan
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis kelamin.

Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama SKD 2023

Nama Daerah	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/ Mahasiswa	Dosen/ Peneliti	PNS/ TNI/ Polri	Pegawai BUMN/ BUMD	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Bengkulu Tengah	6,25	3,125	65,63	0	0	3,3	21,88

Metadata Indikator

- Konsep : Persentase konsumen menurut wilayah PST dan pekerjaan utama.
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut pekerjaan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pekerjaan utama adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan.
- Klasifikasi Penyajian : Pekerjaan utama
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
- dengan
- P_i = Persentase konsumen dengan pekerjaan utama ke-i
 - x_i = Jumlah konsumen dengan pekerjaan utama ke-i
 - $y = \sum_{i=1}^7 x_i$ = Jumlah seluruh konsumen
 - $i = 1$. Pelajar/mahasiswa ; 2. dosen/peneliti ; 3. PNS/TNI/Polri ; 4. Pegawai BUMN/D ; 5. Pegawai Swasta ; 6. Wiraswasta ; 7. Lainnya
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pekerjaan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pekerjaan.

Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan SKD 2023

Nama Daerah	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Bengkulu Tengah	12,5	78,13	6,25	3,13	0

Metadata Indikator

- Konsep : Persentase konsumen menurut wilayah PST dan pemanfaatan hasil kunjungan.
- Definisi : Jumlah konsumen menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pemanfaatan hasil kunjungan adalah penggunaan hasil kunjungan yang utama, baik berupa pencarian data maupun konsultasi.
- Klasifikasi Penyajian : Pemanfaatan utama hasil kunjungan
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
- dengan
- P_i = Persentase konsumen dengan pemanfaatan utama hasil kunjungan ke-i
 x_i = Jumlah konsumen dengan pemanfaatan utama hasil kunjungan ke-i
 $y = \sum_{i=1}^5 x_i$ = Jumlah seluruh konsumen
 $i = 1$. Tugas sekolah/kuliah ; 2. Pemerintahan ; 3. Komersial ; 4. Penelitian; 5. Lainnya
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori pemanfaatan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan.

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

Nama Daerah	Jenis Layanan yang Digunakan					
	A	B	C	D	E	F
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Bengkulu Tengah	18,75	0	0	15,63	59,38	6,25

Keterangan:

- A. Perpustakaan
- B. Pembelian Publikasi BPS
- C. Pembelian Data Mikro/ Peta Wilayah Kerja Statistik
- D. Akses Produk Statistik Pada Website BPS
- E. Konsultasi Statistik
- F. Rekomendasi Kegiatan Statistik

Metadata Indikator

- Konsep** : Persentase konsumen menurut wilayah PST dan jenis layanan yang digunakan.
- Definisi** : Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Jenis layanan yang dicakup dalam SKD mencakup Perpustakaan, Pembelian Publikasi BPS, Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Sttistik, Akses Produk Statistik pada Website BPS, Konsultasi Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.
- Klasifikasi Penyajian** : Jenis layanan yang digunakan
- Ukuran** : Persentase
- Satuan** : Persen
- Rumus Penghitungan** : $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
- dengan
- P_i = Persentase konsumen pada layanan ke-i
 - x_i = Jumlah konsumen pada layanan ke-i
 - $y = \sum_{i=1}^6 x_i$ = Jumlah seluruh konsumen
 - $i = 1.$ Perpustakaan ; $2.$ Pembelian publikasi ; $3.$ Pembelian data mikro/peta wilkerstat ; $4.$ Akses produk statistik pada website BPS ; $5.$ Konsultasi statistik ; $6.$ Rekomendasi statistik
- Interpretasi** : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan jenis layanan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat** : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis layanan yang digunakan.

Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama SKD 2023

Nama Daerah	Sebagai Rujukan Utama	Bukan Rujukan Utama
(1)	(2)	(3)
Bengkulu Tengah	100	0

Metadata Indikator

- Konsep : Persentase konsumen menurut wilayah PST dan penggunaan data BPS sebagai rujukan utama.
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
- Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P = \frac{x}{y} \times 100\%$
 dengan
 P = Persentase konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama
 x = Jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama
 y = Jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai persentase konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama.

Lampiran 7. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan SKD 2023

Nama Daerah	Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan dan Monev (%)
(1)	(2)
Bengkulu Tengah	100,00

Metadata Indikator

- Konsep : Persentase K/L/OPD menurut wilayah PST dan penggunaan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan.
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen K/L/OPD menurut penggunaan data BPS sebagai perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional terhadap jumlah konsumen K/L/OPD yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan di wilayah PST BPS tertentu.
- Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P = \frac{x}{y} \times 100\%$
 dengan
 P = Persentase konsumen K/L/OPD yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi
 x = Jumlah konsumen dari K/L/OPD yang memperoleh data BPS dan menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi
 y = Jumlah seluruh konsumen dari K/L/OPD yang memperoleh data yang dibutuhkan
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai persentase konsumen (K/L/OPD) yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional yang berguna sebagai salah satu Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS.

Lampiran 8. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data dan Aspek Kualitas Data

Nama Daerah	Tingkat Kepuasan Konsumen		
	Kelengkapan Data	Akurasi Data	Kemutakhiran Data
(1)	(2)	(3)	(4)
Bengkulu Tengah	100	100	100

Metadata Indikator

- Konsep : Persentase konsumen yang opuas terhadap kualitas data menurut wilayah penyedia data dan aspek kualitas data
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kualitas data BPS menurut aspek kualitas data terhadap jumlah konsumen data di 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. Kelengkapan data berarti data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data. Akurasi data berarti data mampu menggambarkan kondisi yang sebenarnya atau sesuai fenomena yang terjadi pada periode referensi data. Kemutakhiran data berarti data yang dihasilkan BPS up to date sehingga menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi pada periode referensi data. Penilaian ini berdasarkan persepsi dan pengamatan responden.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Aspek kualitas data
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P_i = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$ dengan, P_i = Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data pada aspek kualitas data ke-i
 x_i = Jumlah orang-data yang memberikan penilaian puas terhadap kualitas data BPS pada aspek kualitas data ke-i
 y_i = Jumlah total orang-data yang memberikan penilaian puas maupun tidak puas terhadap aspek kualitas data ke-i
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan aspek kualitas data tertentu yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS menurut aspek kualitas datanya dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

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

Lampiran 9. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST

Nama Daerah	Puas (%)
(1)	(2)
Bengkulu Tengah	100

Metadata Indikator

- Konsep : Persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan BPS.
- 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 11 variabel, yaitu (1) Persyaratan pelayanan, (2) Prosedur/alur pelayanan, (3) Waktu pelayanan, (4) Biaya pelayanan, (5) Kesesuaian produk pelayanan, (6) Sarana dan Prasarana, (7) Akses dari fasilitas utama yang digunakan, (8) Respon petugas atau aplikasi pelayanan online, (9) Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan online, (10) Fasilitas pengaduan, dan (11) Proses penanganan pengaduan.
- Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P = \frac{x}{y} \times 100\%$
 dengan
 P = Persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan
 x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS
 y = Jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi : Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap pelayanan di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap pelayanan di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 10. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data BPS Menurut Wilayah PST

Nama Daerah	Puas (%)
(1)	(2)
Bengkulu Tengah	100

Metadata Indikator

- Konsep : Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS.
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akses 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 pada variabel akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (VKD21 Blok 2 Rincian 7) bernilai >7,66.
- Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan :
$$P = \frac{x}{y} \times 100\%$$
- dengan
- P = Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS
 x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan akses data BPS
 y = Jumlah seluruh konsumen data
- Interpretasi : Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap akses data di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap akses data BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

Lampiran 11. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST

Nama Daerah	Puas (%)
(1)	(2)
Bengkulu Tengah	95,45

Metadata Indikator

- Konsep : Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS.
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akses 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 pada variabel akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (VKD21 Blok 2 Rincian 7) bernilai >7,66.
- Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P = \frac{x}{y} \times 100\%$
dengan
 P = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS
 x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan sarana dan prasarana BPS
 y = Jumlah seluruh konsumen data
- Interpretasi : Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasarana BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

Lampiran 12. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST

Nama Daerah	Indeks Kepuasan Konsumen
(1)	(2)
Bengkulu Tengah	95,12

Metadata Indikator

- Konsep** : Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST
- Definisi** : Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner VKD21.
- Klasifikasi Penyajian** : Wilayah PST BPS
- Ukuran** : Indeks
- Satuan** : - (skala 100)
- Rumus Penghitungan** :
$$IKK = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{y} \times 100$$
- dengan
- \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, ..., 11 = 11 atribut pelayanan PST BPS
- 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
- Manfaat** : Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS.

Lampiran 13. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST SKD 2023

Nama Daerah	IPAK
(1)	(2)
Bengkulu Tengah	95,69

Metadata Indikator

- Konsep : Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST
- Definisi : Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai perilaku anti korupsi pada pelayanan yang diberikan oleh BPS berdasarkan persepsi responden.
- Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS
- Ukuran : Indeks
- Satuan : - (skala 100)
- Rumus Penghitungan :
- $$IKK = \frac{\sum_{i=1}^4 w_i \bar{x}_i}{y} \times 100$$
- dengan
- \bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan pada atribut persepsi korupsi ke-i
 w_i = Penimbang tingkat kepentingan pada atribut persepsi korupsi ke-i,
 y = skala maksimum penilaian (10)
 i = 1. Diskriminasi ; 2. Imbalan ; 3. Pungutan liar ; 4. Percaloan
- Interpretasi : Semakin mendekati angka 100, semakin baik perilaku anti korupsi diterapkan pada PST BPS
- Manfaat : Mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS.

VKD23



SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023

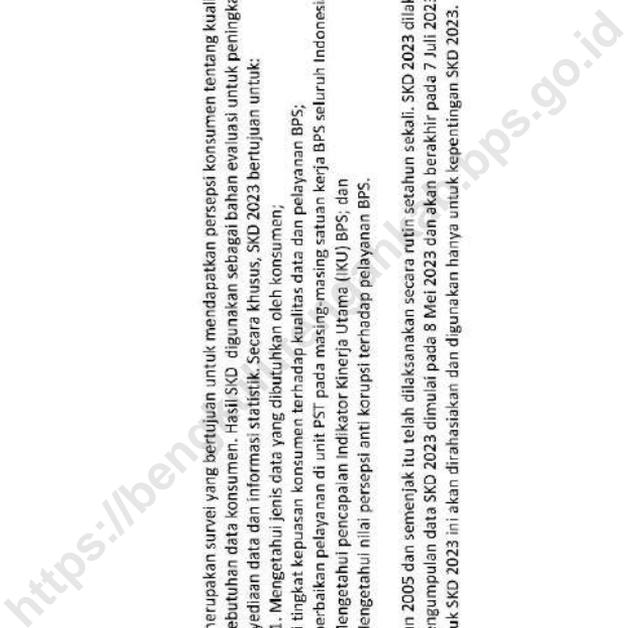
RAHASIA

Dasar hukum: 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000 tentang Statistik; 2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2014 tentang Monev dan Evaluasi Kebijakan; 3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan SKD Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan; 4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 92 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS.

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

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

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



Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS

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

Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Sangat tidak penting / tidak puas

Sangat penting/ puas

No	Kondisi Pelayanan		Tingkat Kepentingan		Tingkat Kepuasan	
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
12	Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (BIR13 berkode 1) Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	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	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	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	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	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	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Blok IV. Catatan

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

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

DATA

MENCERDASKAN BANGSA

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



**BADAN PUSAT STATISTIK
BENGKULU TENGAH**

Jalan Raya Bengkulu-Kepahiang Km.20

BPS1709@bps.go.id

Homepage: <http://bengkulutengahkab.bps.go.id>