

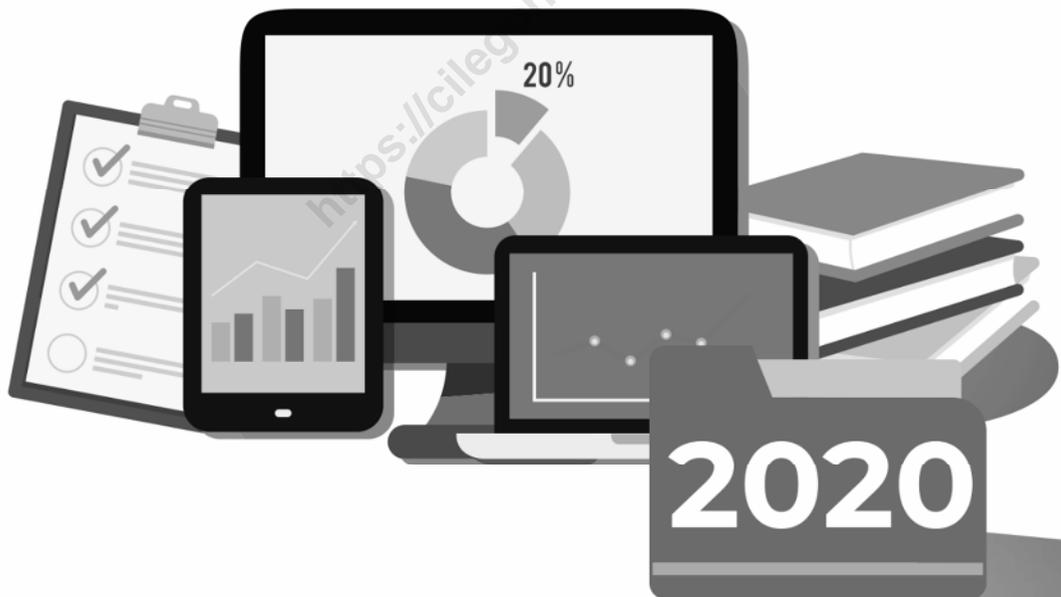
Analisis Hasil **SURVEI KEBUTUHAN DATA** BPS Kota Cilegon



Analisis Hasil

SURVEI KEBUTUHAN DATA

BPS Kota Cilegon



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Cilegon 2020

ISBN : 978-602-71112-2-6
No. Publikasi : 36720.2104
Katalog : 1399013.3672
Ukuran Buku : 18,2 cm x 25,7 cm
Jumlah Halaman : xii + 72 halaman

Naskah:
BPS Kota Cilegon

Penyunting:
BPS Kota Cilegon

Desain Kover:
BPS Kota Cilegon

Penerbit:
© BPS Kota Cilegon

Pencetak:
-

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

TIM PENYUSUN

Penanggung Jawab:

Ir. Budi Supriyanto MAP

Penulis :

Insan Wahyu Hidayat, S.ST, MM

Infografis:

Insan Wahyu Hidayat, S.ST, MM

Pengolah Data:

Insan Wahyu Hidayat, S.ST, MM

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

Kata Pengantar



Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang diselenggarakan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) untuk mengidentifikasi kebutuhan data statistik dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS. SKD dilaksanakan secara rutin tiap tahun sejak 2005, namun awalnya masih dilakukan di BPS Pusat saja. Sejak tahun 2014, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

Pada tahun 2020, BPS kembali menyelenggarakan SKD di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 480 BPS Kabupaten/Kota. Hasil SKD 2020 disajikan dalam bentuk publikasi yang berisi analisis mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan terhadap kualitas data. Analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk 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

Cilegon, Juli 2021
Kepala Badan Pusat Statistik
Kota Cilegon

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Budi Supriyanto'.

Ir. Budi Supriyanto MAP

Daftar Isi



Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar.....	x
Daftar Lampiran	xii
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang.....	3
1.2. Tujuan dan Manfaat.....	4
1.3. Landasan Teori.....	4
1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu	4
1.3.2 Faktor Kepuasan Layanan.....	5
1.3.3 Konsep dan Definisi	6
1.4. Metodologi	7
1.4.1 Metode Sampling	7
1.4.2 Metode Pengumpulan Data	7
1.4.3 Metode Analisis Data.....	8
1.5. Sistematika Penulisan	16
1.6. Realisasi Pengumpulan Data	17
1.6.1 Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST.....	17
1.6.2 Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2020	18
Bab 2 Segmentasi Konsumen.....	19
2.1. Gambaran Umum Konsumen	21
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik	22
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	27
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan	28
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS.....	29
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	31
3.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan	33
3.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data.....	34

3.3	Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana.....	35
3.4	<i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS....	35
3.5	Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan BPS.....	38
3.6	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS ...	42
Bab 4	Analisis Perilaku Anti Korupsi	43
4.1	Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS.....	45
Bab 5	Analisis Kebutuhan Data	47
5.1	Kebutuhan Data Menurut Level Data.....	49
5.2	Kebutuhan Data Menurut Periode Data.....	50
5.3	Kebutuhan Data Menurut Jenis Perolehan Data.....	51
Bab 6	Analisis Kepuasan Kualitas Data	53
6.1	Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS.....	55
6.2	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS	57
Bab 7	Penutup.....	59
7.1	Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS.....	61
7.2	Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan.....	63
Daftar Pustaka	65
Lampiran	67
Lampiran 1.	Kuesioner VKD20.....	69

Daftar Tabel



Tabel 1.1.	Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan.....	13
Tabel 1.2.	Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan.....	14
Tabel 1.3.	Keberadaan Informasi dan Fasilitas Layanan di Unit PST Kota Cilegon, 2020.....	18
Tabel 3.1.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Cilegon.....	37
Tabel 3.2.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Cilegon.....	38

Daftar Gambar



Gambar 1.1.	Diagram <i>Cartesius Impotence and Performance Analysis</i>	11
Gambar 2.1.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Cilegon yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama	22
Gambar 2.2.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Cilegon Menurut Kelompok Umur	23
Gambar 2.3.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Cilegon Menurut Jenis Kelamin	24
Gambar 2.4.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Cilegon Menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan	25
Gambar 2.5.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Cilegon Menurut Pekerjaan Utama	26
Gambar 2.6.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Cilegon Menurut Instansi/Institusi	27
Gambar 2.7.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Cilegon Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan	28
Gambar 2.8.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Cilegon Menurut Jenis Layanan	29
Gambar 2.9.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Cilegon Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS	30
Gambar 3.1.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Cilegon Terhadap Pelayanan	34
Gambar 3.2.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Cilegon Terhadap Akses Data	34
Gambar 3.3.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Cilegon Terhadap Sarana dan Prasarana	35
Gambar 3.4.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Cilegon	36

Gambar 3.5.	<i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> Pelayanan di PST BPS Kota Cilegon	40
Gambar 3.6.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kota Cilegon	42
Gambar 5.1.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Cilegon Menurut Level Data	50
Gambar 5.2.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Cilegon Menurut Periode Data	51
Gambar 5.3.	Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS Kota Cilegon Terhadap Sarana dan Prasarana	25
Gambar 6.1.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Cilegon	26
Gambar 6.2.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Cilegon	25
Gambar 6.3.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Kota Cilegon	26

Daftar Lampiran



Lampiran 1. Kuesioner VKD20.....	69
----------------------------------	----

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

1

bab

PENDAHULUAN

Lokus dan Waktu

Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di satuan kerja BPS Pusat, 34 BPS Provinsi dan 480 BPS Kabupaten/Kota



Juni - September 2020

Responden

konsumen yang pernah menerima layanan dari unit PST BPS sejak:

1 Januari 2020 - akhir periode pencacahan

Analisis

- Analisis deskriptif
- Analisis tabulasi silang (*cross tab analysis*)
- Analisis kesenjangan (*gap analysis*)
- Analisis kuadran (*importance and performance analysis*)

diperkaya dengan:

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indek Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Instrumen

Kuesioner VKD20

- ➔ Pencacahan manual dengan printout kuesioner
- ➔ Pencacahan elektronik menggunakan sistem email, dan kuesioner elektronik

Survei Kebutuhan Data

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





Bab 1

Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Oleh sebab itu, perlu dilakukan pemantauan pelayanan publik secara berkesinambungan, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan standar pelayanan serta harapan dan kebutuhan masyarakat.

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan badan 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. Dalam menyebarluaskan data dan informasi statistik, BPS menyediakan unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.

Pemantauan pelayanan di PST BPS perlu dilakukan untuk peningkatan kualitas data dan informasi statistik serta pelayanan. Oleh sebab itu, BPS merasa perlu menyelenggarakan suatu survei untuk mendapatkan bahan evaluasi mengenai kebutuhan dan kepuasan konsumen terhadap data dan informasi statistik serta pelayanan. Survei tersebut adalah Survei Kebutuhan Data.

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dirancang dan dilakukan oleh BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. SKD pertama kali dilaksanakan tahun 2005 dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS Pusat dan lima BPS Provinsi sebagai uji coba (*pilot project*). Pada tahun 2009 dan

2010, SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan sebelas BPS Provinsi. Tahun 2011 – 2013, SKD dilakukan di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi. Sejak tahun 2014, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

1.2. Tujuan dan Manfaat

Secara umum, tujuan pelaksanaan SKD 2020 adalah mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik. Tujuan tersebut sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik. Selain itu, pelaksanaan SKD 2020 juga dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan BPS. Hal ini ditujukan untuk menjawab amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Hasil SKD 2020 dapat dimanfaatkan oleh BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota untuk mengidentifikasi beberapa isu, antara lain:

- a. Segmentasi konsumen
- b. Jenis data yang dibutuhkan oleh konsumen
- c. Tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan publik
- d. Rekomendasi perbaikan pelayanan publik
- e. Indikator Kinerja Utama (IKU)

1.3. Landasan Teori

1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu

Data hasil kegiatan sensus atau survei harus disampaikan kepada masyarakat sebagai konsumen. Penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi sorotan 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.

Pintu gerbang penyebarluasan data BPS adalah unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau *one gate service*. Keberadaan unit PST BPS diharapkan mampu mempermudah konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Pelayanan yang diberikan

oleh BPS tidak hanya dilakukan dengan tatap muka atau datang langsung ke unit PST BPS, tetapi dapat juga dilakukan tanpa tatap muka baik melalui telepon, faksimili, *e-mail*, surat, *website*, maupun layanan statistik *online*.

Fungsi pelayanan di BPS Kota Cilegon melalui Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik. PST di BPS Kota Cilegon memiliki enam jenis layanan, yaitu layanan perpustakaan tercetak, layanan perpustakaan digital, layanan penjualan buku, layanan data mikro/peta digital/*softcopy* publikasi, layanan konsultasi data statistik, serta layanan konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik.

1.3.2 Faktor Kepuasan Layanan

Parasuraman (2001) menyatakan bahwa terdapat lima unsur penting yang menentukan kepuasan yaitu *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *reliability*. Kelima unsur tersebut merupakan unsur penting yang diukur sebagai kualitas pelayanan (*service quality*). Konsep dari kualitas pelayanan adalah membentuk sikap dan perilaku dari penyedia layanan agar dapat memberikan pelayanan prima.

a. *Responsiveness* (daya tanggap)

Daya tanggap merupakan unsur yang menuntut adanya kemampuan pemberi layanan untuk segera memberikan pelayanan atas kebutuhan pengguna layanan sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, dan ketidaksesuaian atas berbagai bentuk layanan yang tidak diketahui. Oleh sebab itu, pemberi layanan perlu memberikan penjelasan yang bijaksana dan mendetail, sehingga pengguna layanan mendapatkan respon positif.

b. *Assurances* (jaminan)

Jaminan merupakan bentuk kepastian dari suatu unit pelayanan. Unsur ini sangat ditentukan oleh jaminan dari pemberi layanan, sehingga orang yang menerima layanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk pelayanan yang dilakukan tersebut tuntas dan sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran, dan kualitas pelayanan yang dijamin.

c. *Tangible* (fisik)

Unsur fisik merupakan bentuk aktualisasi nyata yang dapat terlihat atau digunakan oleh pemberi layanan guna membantu pelaksanaan pelayanan. Unsur fisik dapat berupa penampilan fisik petugas, sarana prasarana fisik, serta keadaan lingkungan sekitar.

d. *Empathy* (empati)

Unsur empati dalam suatu pelayanan ditunjukkan dengan adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatisme, pengertian, dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan. Hal tersebut bertujuan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut.

e. *Reliability* (keandalan)

Unsur keandalan dalam pelayanan menuntut setiap petugas memiliki kemampuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi. Oleh karena itu, aktivitas yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

1.3.3 Konsep dan Definisi

- a. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2020 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2020 sampai periode akhir pencacahan.
- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari.
- d. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- e. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- f. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- g. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.

- h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- i. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- k. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- l. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- m. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.

1.4. Metodologi

Metodologi dalam penjelasan ini dibedakan ke dalam dua kelompok, yaitu metode sampling, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

1.4.1 Metode Sampling

SKD 2020 dilakukan dengan metode non probability sampling yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Adapun tekniknya adalah quota sampling yaitu teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang akan diselidiki ditetapkan terlebih dahulu.

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKD 2020 dilakukan pada Juni-September 2020 oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (self enumeration). Instrumen yang

digunakan adalah kuesioner VKD20. Pengumpulan data dilakukan dengan 2 (dua) metode, yaitu pencacahan manual dan elektronik (online). Pencacahan manual merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden dengan menggunakan kuesioner dalam bentuk *hardcopy* atau yang dikenal dengan istilah PAPI (Pencil and Paper Interview). Pencacahan elektronik merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden melalui aplikasi berbasis website atau yang dikenal dengan istilah CAWI (Computer Assisted Web Interviewing). Terdapat 3 (tiga) metode pencacahan elektronik SKD 2020, yaitu:

1. *Online-Email*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui *link* yang dikirimkan melalui *e-mail*.
2. *Online-PST*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui form entri pada *web browser* komputer di unit PST.
3. *Online-Link*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui *link* yang diperoleh dari aplikasi layanan statistik BPS.

1.4.3 Metode Analisis Data

Analisis 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 melalui yang disajikan dalam bentuk tabel dan , 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).

a. Analisis Tabulasi Silang

Tabulasi silang merupakan tabel yang menggambarkan hubungan antara dua atau lebih variabel. Perbedaan dan persamaan antara dua atau

lebih variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Tabulasi silang akan membantu dalam memahami baik profil konsumen, kebutuhan dan ketersediaan data, maupun masalah lain.

b. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Gap Analysis adalah analisis mengenai kesenjangan antara harapan (tingkat kepentingan) konsumen dengan kinerja (tingkat kepuasan) 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. Gap positif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih besar dari tingkat kepentingan, sedangkan gap negatif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih kecil dari tingkat kepentingan. Pada gap positif, semakin besar nilai gap, konsumen semakin puas. Sebaliknya, semakin kecil nilai gap negatif, konsumen semakin tidak puas.

c. *Importance and Performance Analysis (IPA)*

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

Dalam IPA, terdapat dua penghitungan yang digunakan, yaitu:

1. Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan

TK = Tingkat kesesuaian

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

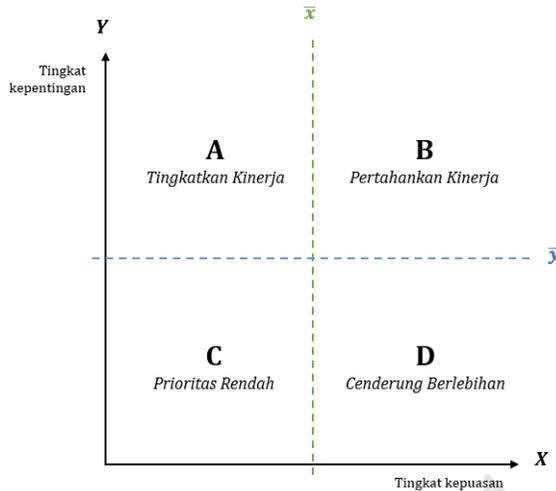
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum/tidak sesuai harapan konsumen

2. Diagram *Cartesius*

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



Gambar 1.1. Diagram *Cartesius Importance and Performance Analysis*

Keempat kuadran tersebut memiliki arti sebagai berikut:

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

Kuadran “Tingkatkan Kinerja” terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama unit pelayanan 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 & high performance*)

Kuadran “Pertahankan Kinerja” terletak di sebelah kanan atas, yang berarti 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 & low performance*)

Kuadran “Prioritas Rendah” terletak di sebelah kiri bawah, yang berarti 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 (*low importance & high performance*)

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

d. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

**Indeks
Kepuasan
Konsumen
(IKK)**

IKK atau Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS Kota Cilegon dan data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS Kota Cilegon. Aspek yang dihitung adalah kualitas pelayanan dan kualitas data.

IKK kualitas pelayanan diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD20. IKK kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data, yaitu kualitas secara umum, kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Hasil penghitungan IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan

Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
1. Menghitung Penimbang	<p>Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan.</p> <p>Rumus penimbang:</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{13} \bar{y}_i}$ <p>dengan:</p> <p>w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^{13} w_i = 1$</p> <p>\bar{y}_i = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i</p> <p>$i = 1, 2, \dots, 13$</p>	<p>Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10. Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu</p> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^4 \bar{y}_i} = \frac{10}{40}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^4 w_i = 1$
2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan.</p> <p>Rumus IKK':</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data.</p> <p>Rumus IKK':</p>

Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
Kepuasan (IKK')	$IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{13} w_i} = \sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i$ <p>dengan: \bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i</p>	$IKK' = \frac{\sum_{i=1}^4 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^4 w_i} = \sum_{i=1}^4 \frac{10}{40} \bar{x}_i$ <p>dengan: \bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i</p>
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: $IKK = \frac{IKK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$	

Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2. Klasifikasi nilai IKK Tahun 2020 berbeda dengan klasifikasi pada tahun sebelumnya. Pada tahun 2020, klasifikasi nilai didasarkan pada PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tabel 1.2. Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan

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

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

e. Persentase Konsumen yang Puas

Selain IKK, indikator kepuasan konsumen juga disajikan dalam bentuk persentase konsumen yang puas. Indikator tersebut antara lain meliputi persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data, kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, akses data, sarana dan prasarana PST, dan kualitas pelayanan PST.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2020 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab di atas 7,66 (berdasarkan Tabel

1.2). Konsep penghitungan ini berbeda dengan tahun sebelumnya, dimana konsumen dikatakan puas jika memberikan penilaian di atas 5,5 (setengah dari nilai median). Oleh karena itu, jika akan membandingkan indikator persentase konsumen yang puas antara tahun 2020 dengan tahun 2019 perlu dilakukan penyesuaian rumus yang sama terlebih dahulu.

f. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

IPAK digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kota Cilegon Provinsi/Kabupaten/Kota X. Aspek yang dihitung adalah penerapan perilaku anti korupsi, meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar, dan tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD20.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah:

1. Menghitung Penimbang

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

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

2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IPAK')

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

Rumus IPAK':

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

dengan:

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

3. Menghitung IPAK

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

IPAK merupakan hasil konversi nilai IPAK' menggunakan rumus berikut:

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

1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 2020.

Bab 2 Segmentasi Konsumen, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Kota Cilegon Provinsi/Kabupaten/Kota X yang menjadi responden SKD 2020 berdasarkan Blok I VKD20.

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Kota Cilegon Provinsi/Kabupaten/Kota X berdasarkan Blok II VKD20.

Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Kota Cilegon Provinsi/Kabupaten/Kota X berdasarkan Blok II VKD20.

Bab 5 Analisis Kebutuhan Data, berisi analisis mengenai data di PST BPS Kota Cilegon Provinsi/Kabupaten/Kota X yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD20.

Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Kota Cilegon Provinsi/Kabupaten/Kota X yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD20.

Bab 7 Penutup, berisi kesimpulan hasil SKD 2020 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2021 dan rekomendasi perbaikan layanan di PST BPS

1.6. Realisasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan 2 (dua) metode, yaitu pencacahan manual dan elektronik (*online*). Pelaksanaan kegiatan SKD 2020 di Kota Cilegon secara keseluruhan berjalan dengan baik dengan persentase realisasi pengumpulan data SKD sebesar 100 persen.

1.6.1 Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST

Direktorat Diseminasi Statistik melakukan pembinaan dan pengembangan secara berkesinambungan terhadap unit PST di BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota. Hal tersebut dilakukan mulai dari pembinaan sumber daya manusia, pengembangan sarana dan prasarana, sampai dengan pengembangan aplikasi PST. Hasil pembinaan dan pengembangan tersebut diharapkan dapat meningkatkan pelayanan data dan informasi statistik di seluruh unit PST.

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST pada SKD 2020, meliputi:

1. Informasi pelayanan
2. Maklumat pelayanan
3. *Wifi*
4. Petugas pelayanan
5. Ruang pelayanan
6. Komputer
7. Sarana pengaduan

Tabel 1.3. Keberadaan Informasi dan Fasilitas Layanan di Unit PST Kota Cilegon, 2020

Sarana dan Prasarana						
Informasi Pelayanan	Maklumat Pelayanan	Wifi	Informasi Petugas	Ruang Pelayanan	Komputer	Sarana Pengaduan
1	1	1	0	1	1	0

Catatan: 1 = ada
0 = tidak ada

Tabel 1.3 menjelaskan informasi keberadaan sarana dan prasarana di PST BPS Kota Cilegon. PST BPS Kota Cilegon belum memiliki sarana mengenai informasi petugas dan sarana pengaduan.

1.6.2 Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2020

SKD 2020 yang dilakukan di BPS Kota Cilegon mengambil sampel sebanyak 30 responden. Pelaksanaan kegiatan SKD 2020 di Kota Cilegon secara keseluruhan berjalan dengan baik dengan persentase realisasi pengumpulan data SKD sebesar 100 persen.

Sebanyak 12 responden mengisi kuesioner VKD20 secara manual melalui kuuesioner *hardcopy* dan sebanyak 18 responden mengisi kuesioner VKD20 secara daring melauai tautan *website* pengisian VKD20.

2

bab

SEGMENTASI KONSUMEN

Konsumen di PST BPS Kota Cilegon



76,67 %

Konsumen menggunakan data BPS sebagai **Rujukan Utama**



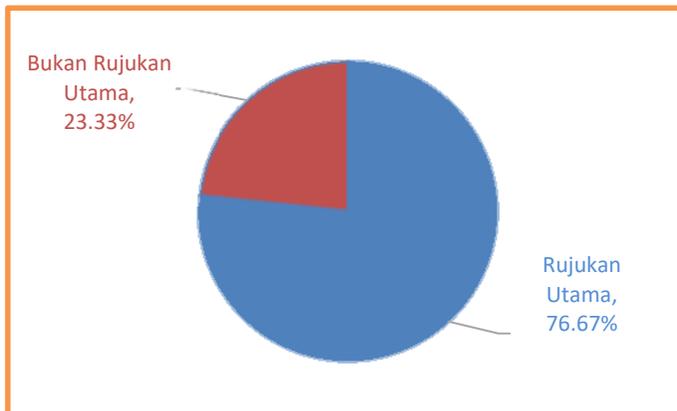
Bab 2 Segmentasi Konsumen

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

2.1. Gambaran Umum Konsumen

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

Kecenderungan konsumen di PST BPS Kota Cilegon dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Cilegon menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 76,67%.



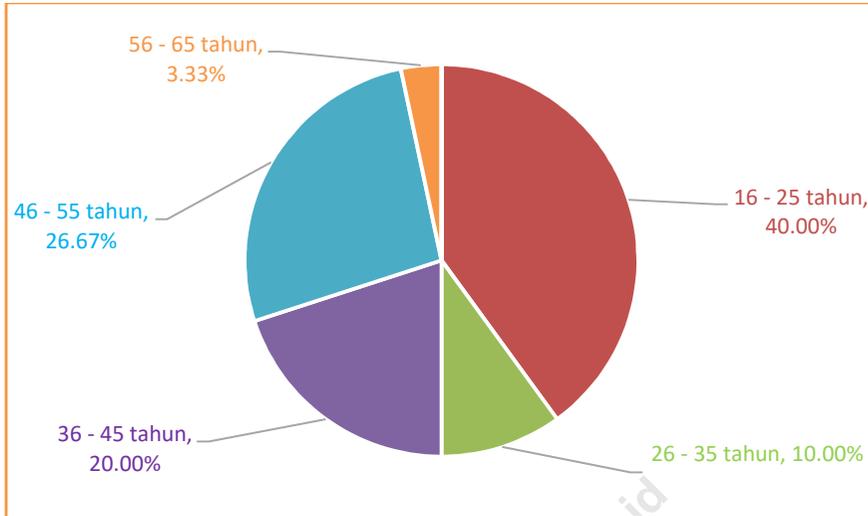
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Cilegon yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

2.2. Konsumen Menurut Karakteristik

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

Kelompok Umur

Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Kota Cilegon didominasi oleh konsumen berumur 16-65 tahun yang terbagi menjadi lima kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 16-25 tahun (40%), diikuti konsumen berumur 46-55 tahun (26,67%), konsumen berumur 36-45 tahun (20%), konsumen berumur 26-35 tahun (10%) dan konsumen berumur 56-65 tahun (3,33%). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang-orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan suatu produk atau jasa.

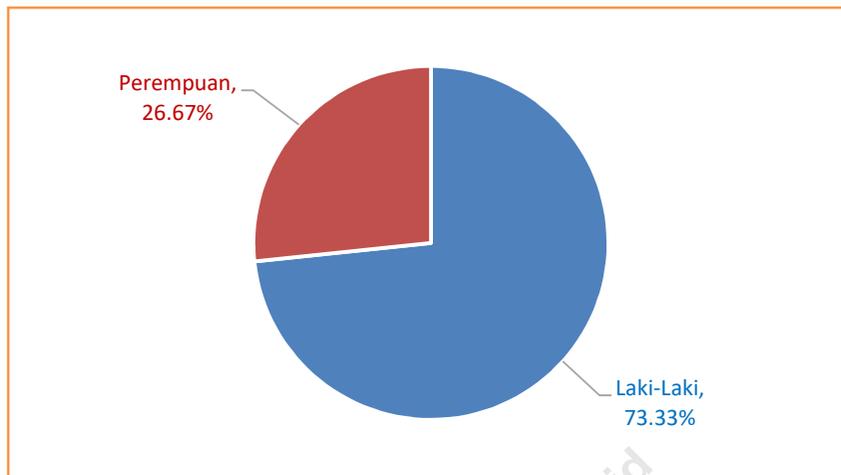


Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Cilegon Menurut Kelompok Umur*

*Customer Satisfaction Index, Stratford-On-Avon District Council, April 2012

Jenis Kelamin

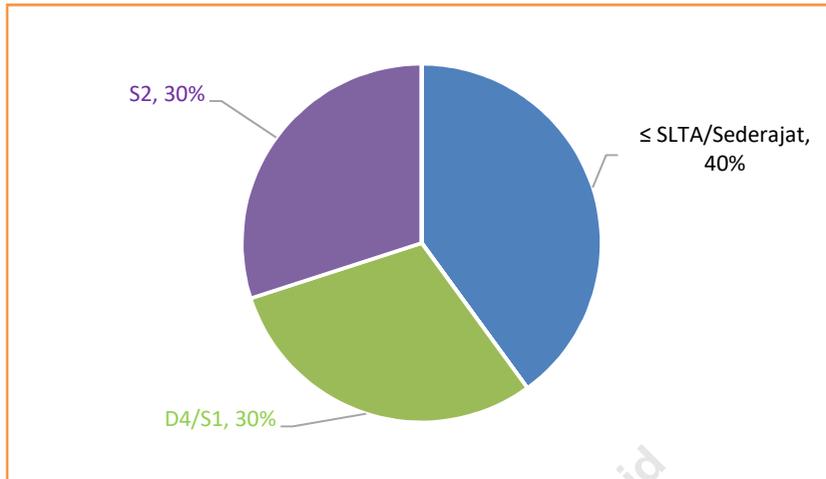
Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kota Cilegon menurut jenis kelamin. Persentase Konsumen perempuan di PST BPS Kota Cilegon adalah sebesar 26,67%. Sementara itu, 73,33% konsumen di PST BPS Kota Cilegon adalah laki-laki.



Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Cilegon Menurut Jenis Kelamin

Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2020, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2 dan S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Kota Cilegon didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan SLTA/ sederajat (40%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan S2 dan D4/S1 (masing-masing 30%).

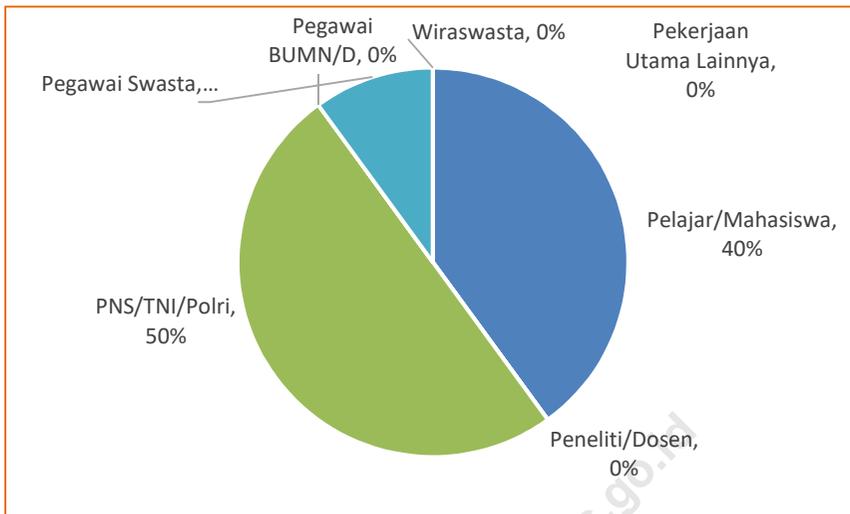


Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Cilegon Menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

Pada SKD 2020, 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 2020 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

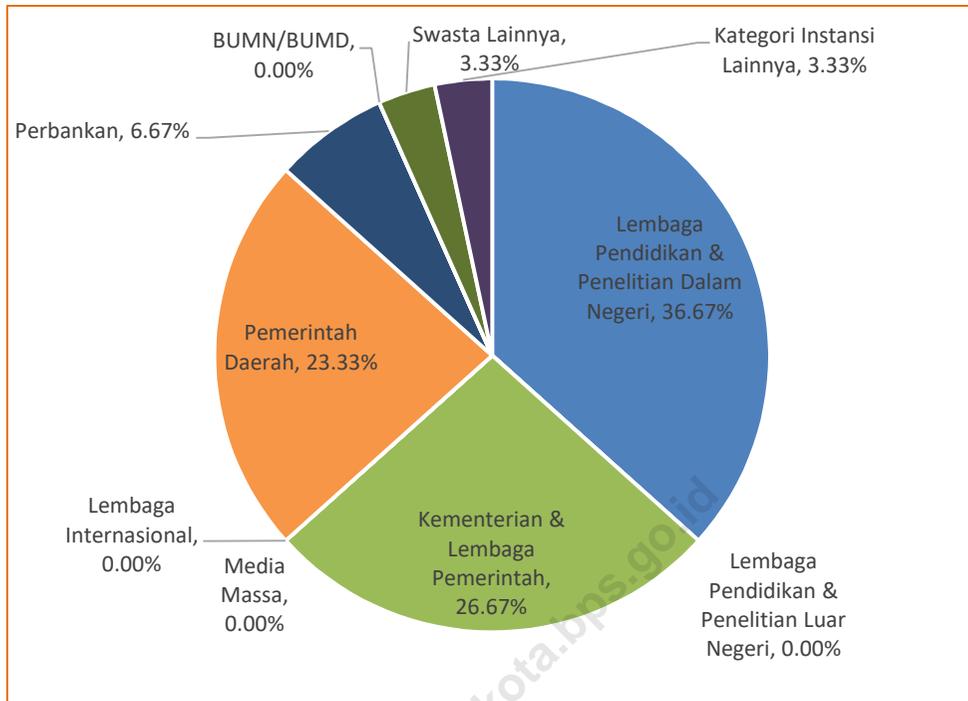
Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Cilegon adalah PNS/TNI/Polri yang memiliki persentase sebesar 50%, pelajar/mahasiswa memiliki persentase sebesar 40%, dan pegawai swasta memiliki persentase sebesar 10%.



Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Cilegon Menurut Pekerjaan Utama

Instansi/Institusi

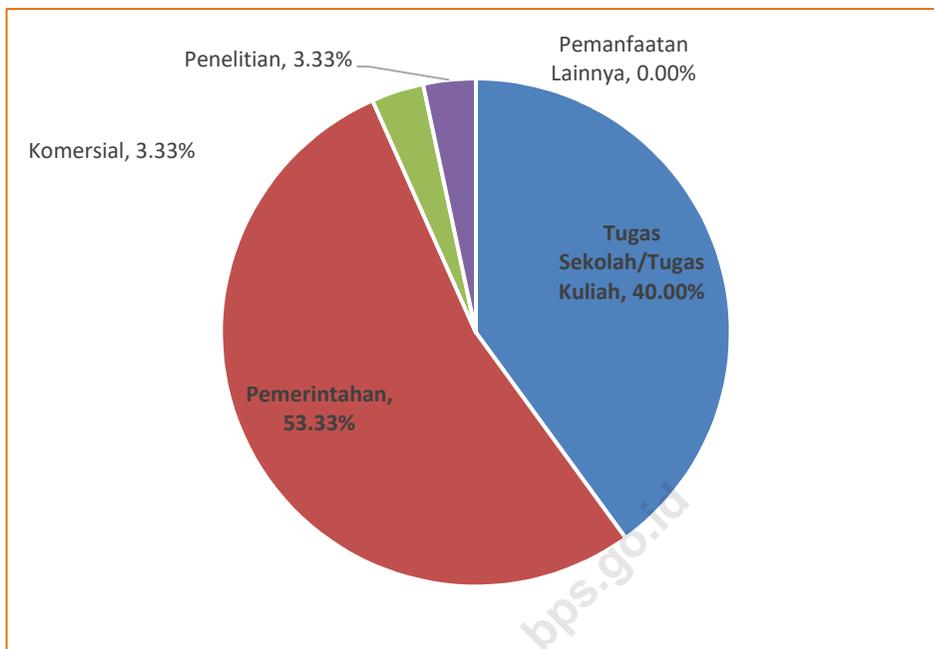
Konsumen pada SKD 2020 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Cilegon berasal dari Lembaga Penelitian Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri (36,67%). Konsumen yang berasal dari Kementrian dan Lembaga Pemerintah berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 26,67%. Lalu diikuti konsumen yang berasal dari Pemerintah Daerah (23,33%), perbankan (6,67%), swasta Lainnya (3,33%) dan instansi lainnya (3,33%).



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

2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kota Cilegon menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kota Cilegon. Dalam SKD 2020, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian dan Pemanfaatan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, hasil SKD 2020 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kota Cilegon cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kota Cilegon paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan (53.33%). pemanfaatan hasil kunjungan peringkat kedua adalah untuk tugas sekolah/tugas kuliah yaitu sebesar 40%. Pemanfaatan untuk komersial dan penelitian masing-masing sebesar 3,33%



Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Cilegon Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

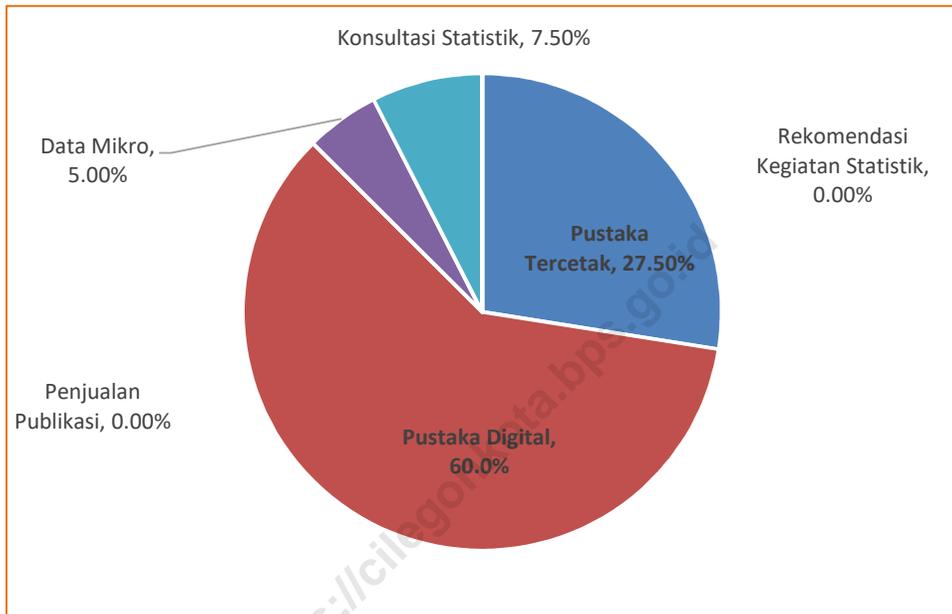
Merujuk pada gambar 2.6 dan 2.7, konsumen pada PST BPS Kota Cilegon didominasi oleh konsumen yang berasal dari pemerintahan. Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”, BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, monitoring, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan.

2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi Perpustakaan Tercetak, Perpustakaan Digital, Penjualan Buku, Data Mikro/Peta *Digital/Softcopy* Publikasi, Konsultasi Data Statistik, serta Konsultasi dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kota Cilegon oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis

layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah layanan Pustaka digital, yaitu sebesar 50%. Layanan Pustaka tercetak menempati posisi kedua dengan persentase sebesar 27,5%. Lalu diikuti dengan layanan konsultasi statistik sebesar 7,5% dan layanan data mikro sebesar 5%.



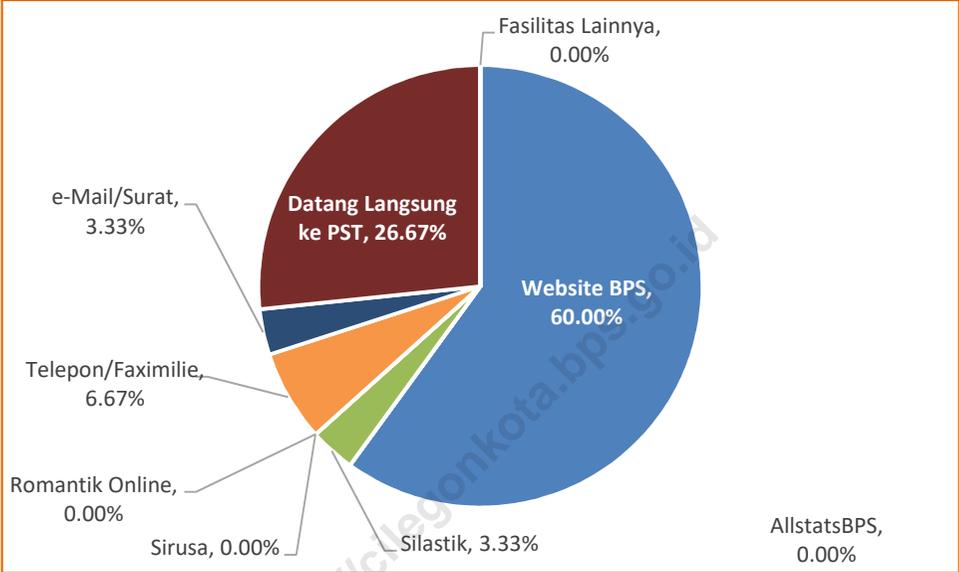
Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Cilegon Menurut Jenis Layanan

2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2020. Fasilitas tersebut meliputi Website BPS, Allstat BPS (aplikasi android dan iOS), Silastik (silastik.bps.go.id), Sirusa (sirusa.bps.go.id), Romantik Online (romantic.bps.go.id), telepon/faksimili, e-mail/surat, datang langsung ke PST, dan lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Cilegon mendapatkan data melalui fasilitas *Website* BPS dengan persentase sebesar 60%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada *website* BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kota Cilegon. Walaupun demikian, masih ada konsumen yang berkunjung langsung

ke PST BPS Kota Cilegon sebesar 26,67% dan melalui telepon/faximile, masing-masing dengan persentase 6,67%. Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kota Cilegon adalah melalui E-mail dan Silastik dengan persentase masing-masing 3,33%.



Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Cilegon Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

3 bab

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

82,46 Indeks Kepuasan Konsumen

82,46%



Persentase konsumen yang puas terhadap

Pelayanan BPS

86,67%



Persentase konsumen yang puas terhadap

Akses Data

81,67%



Persentase konsumen yang puas terhadap

Sarana dan Prasarana



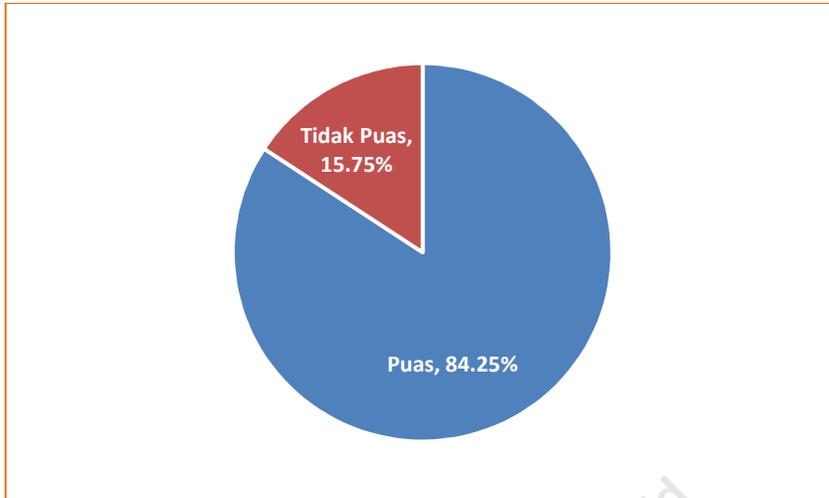
Bab 3

Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kota Cilegon terhadap pelayanan PST BPS Kota Cilegon 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) terhadap pelayanan BPS. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

3.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

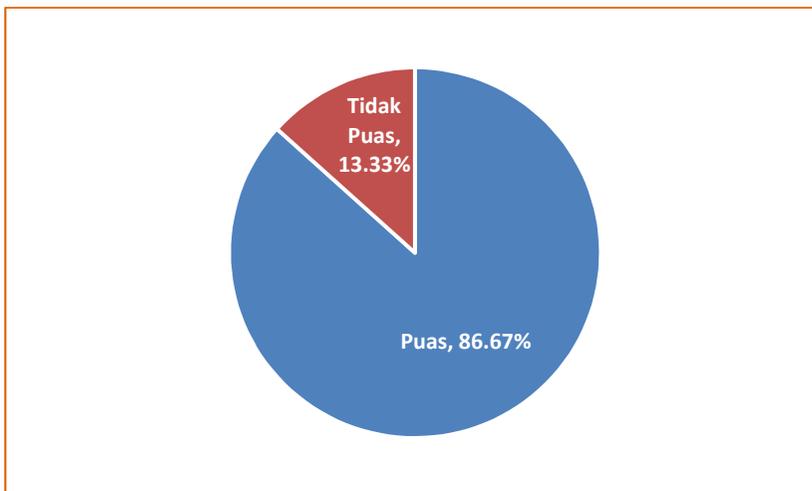
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kota Cilegon sebesar 84,25%. Jika dibandingkan dengan tahun 2019, maka persentase tersebut mengalami penurunan sebesar 11,12 persen. Hal ini menunjukkan bahwa diperlukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan di PST BPS Kota Cilegon.



Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Cilegon Terhadap Pelayanan

3.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

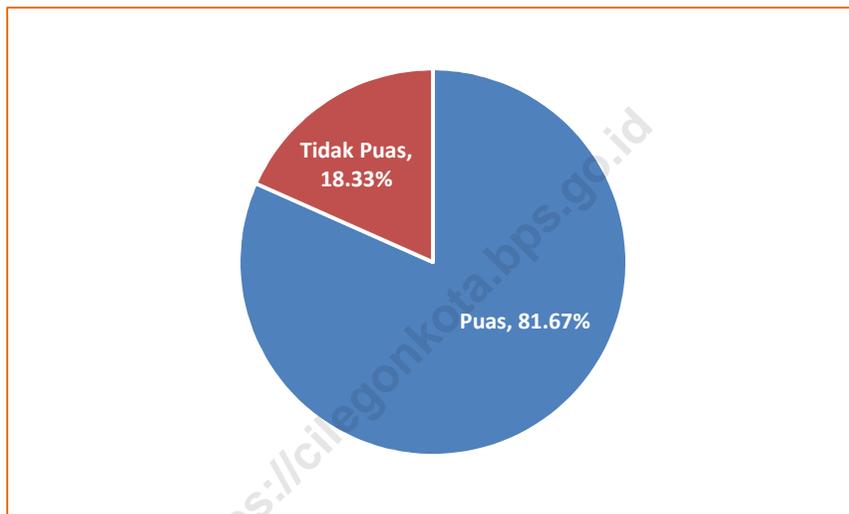
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), akses data pada website BPS, dan akses konten pada website BPS. Berdasarkan Gambar 3.2, persentase konsumen di PST BPS Kota Cilegon yang puas terhadap akses data sebesar 86,67%.



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

3.3 Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3 persentase konsumen di PST BPS Kota Cilegon yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 81,67 persen, sedangkan 18,33 persen konsumen di PST BPS Kota Cilegon merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.

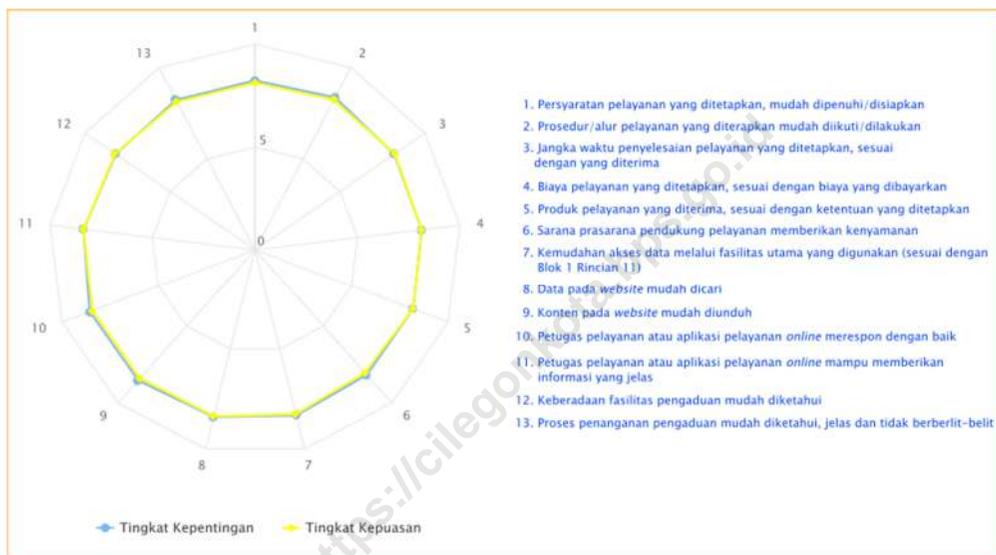


Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Cilegon Terhadap Sarana dan Prasarana

3.4 *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

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

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kota Cilegon. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.5, terlihat bahwa atribut pelayanan di PST BPS Kota Cilegon ada yang memiliki nilai gap negatif, yaitu nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan), dan ada yang memiliki nilai gap positif, yaitu nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari nilai harapan (kepentingan).



Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Cilegon

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan, Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan, dan Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik memiliki nilai gap negatif paling jauh yaitu -0,1334. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kota Cilegon. Sementara itu, atribut dengan gap positif paling jauh ialah Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima dan Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui

(0,0333). Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut sudah melebihi harapan konsumen di PST BPS Kota Cilegon

Atribut pelayanan di PST BPS Kota Cilegon memiliki gap 0,0333 sampai -0,1334. Walaupun demikian, menurut Parsuraman (1991), jika gap negatif bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Cilegon

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	8.2333	8.1333	-0.1
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	8.3667	8.2333	-0.1334
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	8.2	8.2333	0.0333
4.	Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan	8.1333	8.1333	0
5.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	8.2	8.2	0
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	8.1667	8.0333	-0.1334
7.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11)	8.3333	8.2667	-0.0666
8.	Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari	8.4	8.3667	-0.0333
9.	Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh	8.5333	8.4	-0.1333
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik	8.5667	8.4333	-0.1334
11.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas	8.3667	8.3667	0
12.	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui	8.2	8.2333	0.0333
13.	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	8.2381	8.1429	-0.0952

3.5 Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan BPS

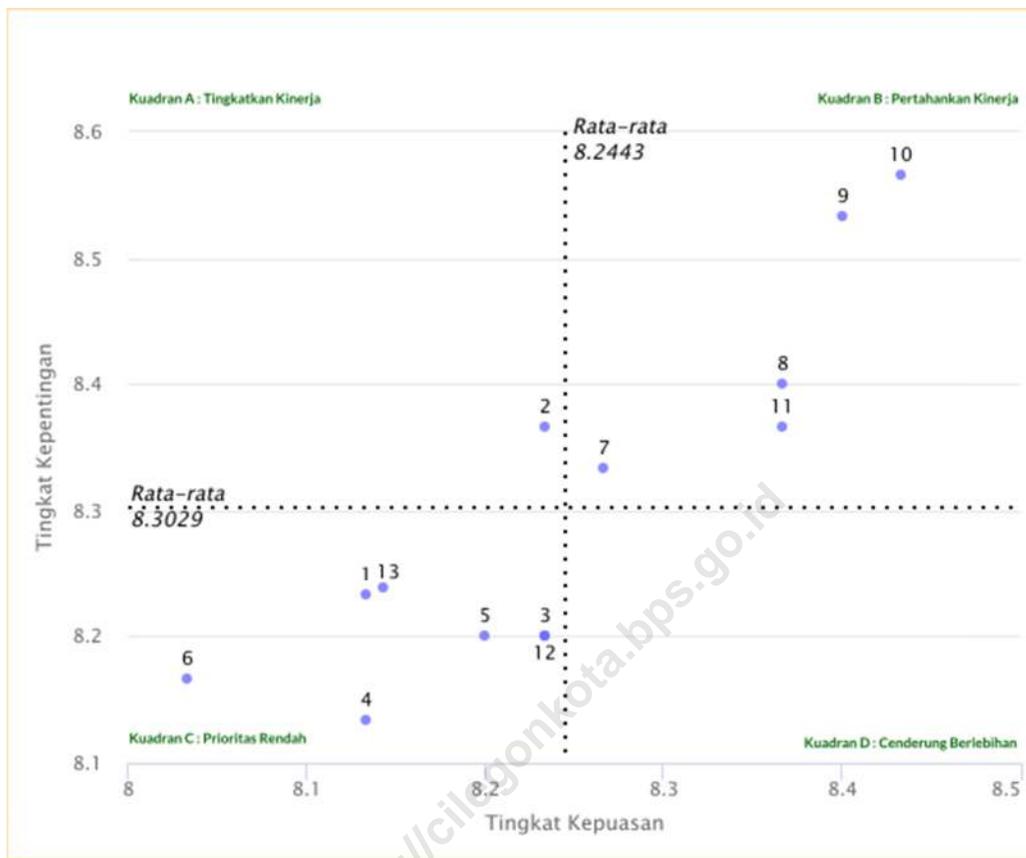
Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kota Cilegon. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan ke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

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

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	8.23	8.13	98.78
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	8.37	8.23	98.4
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	8.20	8.23	100.4
4.	Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan	8.13	8.13	100
5.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	8.20	8.20	100
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	8.17	8.03	98.36
7.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11)	8.33	8.27	99.2
8.	Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari	8.40	8.37	99.6
9.	Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh	8.53	8.40	98.43
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik	8.57	8.43	98.44
11.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas	8.37	8.37	100
12.	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui	8.20	8.23	100.4
13.	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	8.24	8.14	98.84

Tabel 3.2 menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian atribut yang bernilai $<100\%$ menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kota Cilegon belum memenuhi harapan konsumen. Sedangkan tingkat kesesuaian atribut yang bernilai $>100\%$ menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kota Cilegon sudah melebihi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima dan Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui (100.4%), sedangkan atribut Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (98.36%).

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



Keterangan

1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan
2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan
3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima
4. Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan
5. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
6. Sarana prasarana pelayanan memberikan kenyamanan
7. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan
8. Data pada *website* BPS mudah dicari
9. Konten pada *website* BPS mudah diunduh
10. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan *online* merespon dengan baik
11. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan *online* mampu memberikan informasi yang jelas
12. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui
13. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit

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

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kota Cilegon adalah:

1. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan

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

1. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan
2. Data pada website BPS mudah dicari.
3. Konten pada website BPS mudah diunduh.
4. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.
5. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.

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

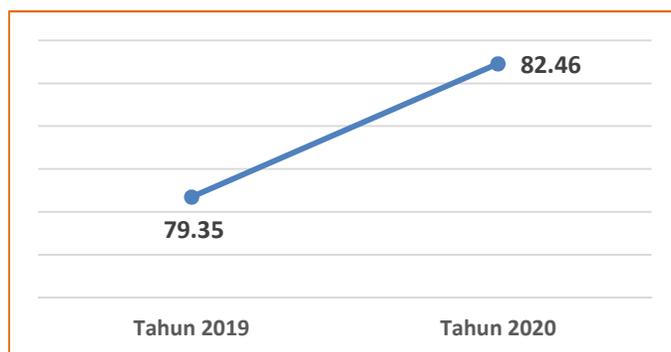
1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan
2. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima
3. Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan.
4. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
5. Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan

6. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui.
7. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.

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

3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index (CSI)* digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kota Cilegon tahun 2020 sebesar 82,46, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Cilegon masuk kategori Baik. Berdasarkan Gambar 3.6, IKK BPS di PST BPS Kota Cilegon mengalami kenaikan sebesar 3,11 poin dari 79,35 pada tahun 2019 menjadi 82,46 pada tahun 2020. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kota Cilegon semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kota Cilegon.



Gambar 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kota Cilegon

4

bab

Analisis Perilaku Anti Korupsi

Indeks Persepsi
Anti Korupsi



IPAK
84,83



Bab 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

Bab ini menjabarkan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen di PST BPS Kota Cilegon terhadap perilaku anti korupsi pelayanan PST BPS Kota Cilegon. Analisis perilaku anti korupsi meliputi penerapan perilaku anti korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

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 anti korupsi. Pada Tahun 2020 IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kota Cilegon sebesar 84.83. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kota Cilegon.

5 bab

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

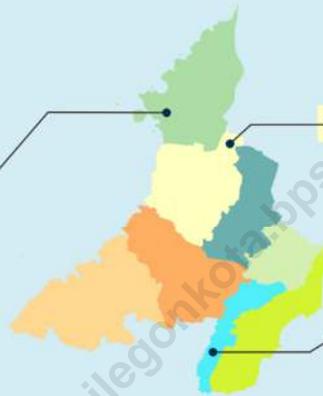
Level Data

Kabupaten/Kota

64,04%

Desa/Kelurahan 16,85%

Kecamatan 19,1%



Periode Data



Tahunan
80,9%



10 Tahunan
12,36%



Bulanan
6,74%



Bab 5

Analisis Kebutuhan Data

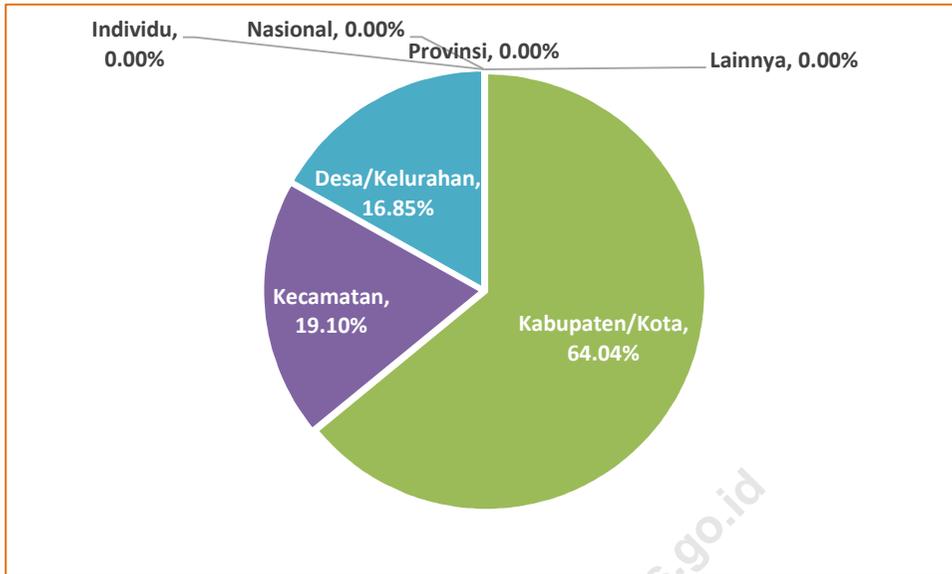
Bab ini menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi jenis data, level data, periode data, dan perolehan data. Selain itu, analisis dilakukan terhadap jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari oleh konsumen.

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

Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dicari (data). Misalnya, seorang pengguna data mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data. Ketika mencari data, konsumen bisa mencari lebih dari satu *series* data untuk jenis data yang sama. Sehingga, jika konsumen mencari satu jenis data sebanyak sepuluh tahun, orang tersebut akan dihitung sebagai satu konsumen dan sepuluh orang-data.

5.1 Kebutuhan Data Menurut Level Data

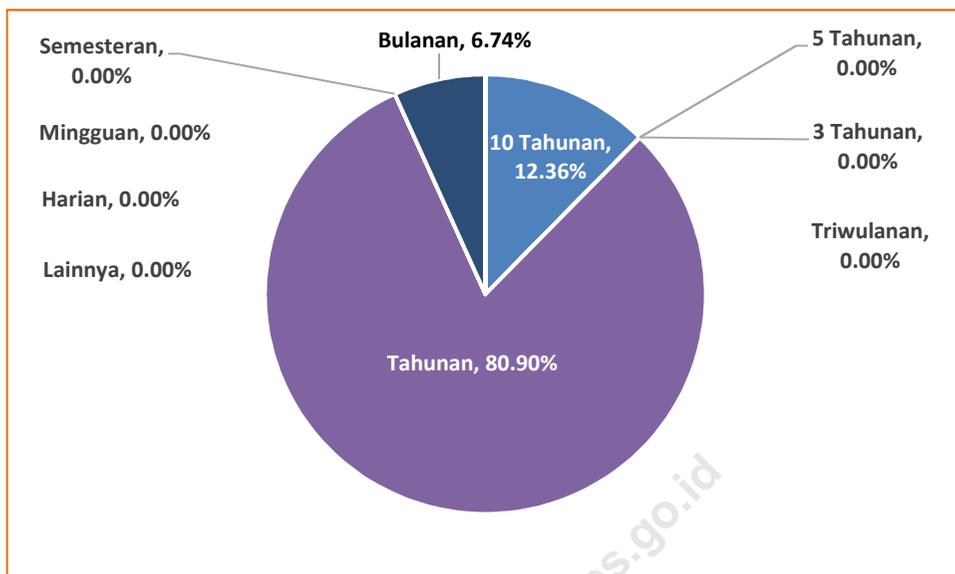
Dari hasil SKD 2020, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kota Cilegon. Secara umum dari 89 orang-data, 64,04% mencari data pada level kabupaten/kota. Data selanjutnya adalah data level kecamatan (19,10%) dan data level kelurahan (16,85%). Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam gambar 5.1



Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Cilegon Menurut Level Data

5.2 Kebutuhan Data Menurut Periode Data

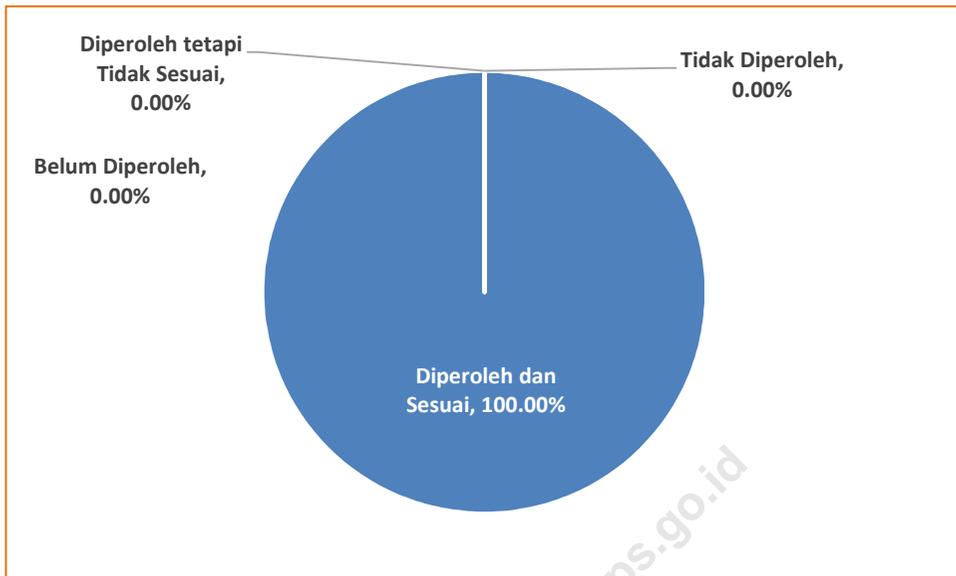
Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 80,90%. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu sepuluh tahunan yang memiliki persentase 12,36% dan periode buanan yang memiliki persentase 6.74%.



Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Cilegon Menurut Periode Data

5.3 Kebutuhan Data Menurut Jenis Perolehan Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2020 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu diperoleh dan sesuai, diperoleh tapi tidak sesuai, tidak diperoleh, dan belum diperoleh. Jenis perolehan diperoleh dan sesuai memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan diperoleh tapi tidak sesuai berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan tidak diperoleh berarti bahwa data yang dicari benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, belum diperoleh memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh. Analisis berikut menjelaskan jenis perolehan data BPS di Kota Cilegon. Berdasarkan Gambar 5.3, dari seluruh pencarian data, 100% memperoleh data sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan.



Gambar 5.3. Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS Kota Cilegon Terhadap Sarana dan Prasarana

6

bab

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

IKK = 81,96

Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS masuk dalam kategori

Baik (Skala 100)



Persentase konsumen yang puas terhadap

Aspek Kualitas Data





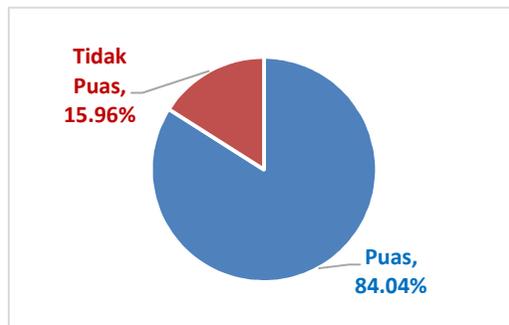
Bab 6

Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

6.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Cilegon disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kota Cilegon dengan persentase mencapai 84,04%.

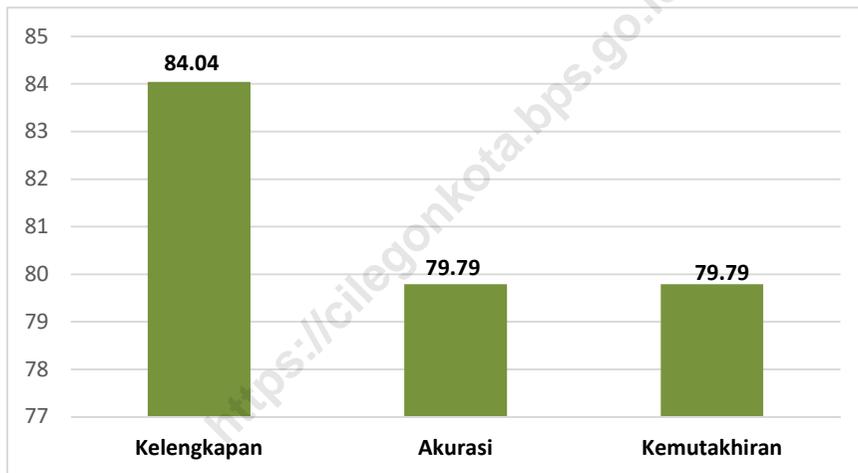


Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Cilegon.

Aspek Kualitas Data

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

Berdasarkan Gambar 6.2, 84,04 persen konsumen merasa puas terhadap dimensi kelengkapan data. Dan sebanyak 79,79% konsumen merasa puas terhadap dimensi akurasi dan kemitakhiran data.



Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Cilegon.

6.2 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS dari Penyedia Data BPS Kota Cilegon.

Nilai IKK untuk PST BPS Kota Cilegon tahun 2020 sebesar 81,96, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Cilegon masuk kategori baik. Berdasarkan Gambar 6.3 IKK BPS di BPS Kota Cilegon mengalami kenaikan sebesar 2,61 poin dari 79,35 pada tahun 2019 menjadi 81,96 pada tahun 2020. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kota Cilegon semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kota Cilegon.



Gambar 6.3. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Kota Cilegon.

7 bab

PENUTUP

INDEKS KEPUASAN KONSUMEN
Terhadap Pelayanan BPS

82,46



81,96

INDEKS KEPUASAN KONSUMEN
Terhadap Kualitas Data BPS

Indeks Persepsi
Anti Korupsi

84,83



84,04%

Konsumen Puas Dengan
Kelengkapan Data BPS



Bab 7 Penutup

7.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Pelaksanaan Survei Kebutuhan Data (SKD) bertujuan untuk mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan pelayanan PST BPS Kota Cilegon.

SKD 2020 yang dilakukan di BPS Kota Cilegon mengambil sampel sebanyak 30 responden. Pelaksanaan kegiatan SKD 2020 di Kota Cilegon secara keseluruhan berjalan dengan baik dengan persentase realisasi pengumpulan data SKD sebesar 100 persen.

Sebanyak 12 responden mengisi kuesioner VKD20 secara manual melalui kuuesioner hardcopy dan sebanyak 18 responden mengisi kuesioner VKD20 secara daring melauai tautan website pengisian VKD20.

Hasil SKD 2020 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Data disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini antara lain Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK), dan persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan kualitas data BPS.

Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2020 di PST BPS Pusat. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. SKD 2020 yang dilakukan di BPS Kota Cilegon mengambil sampel sebanyak 30 responden. Pelaksanaan kegiatan SKD 2020 di Kota Cilegon secara keseluruhan berjalan dengan baik dengan persentase realisasi pengumpulan data SKD sebesar 100 persen.

2. Sebanyak 12 responden mengisi kuesioner VKD20 secara manual melalui kuuesioner hardcopy dan sebanyak 18 responden mengisi kuesioner VKD20 secara daring melauai tautan website pengisian VKD20.
3. Konsumen di PST BPS Kota Cilegon, yang digambarkan melalui responden SKD didominasi oleh konsumen yang berasal dari Pemerintah, baik dari Kementrian dan Lembaga Pemerintah (26,67%) maupun pemerintah daerah (23,33%), dengan pemanfaatan data terbanyak digunakan untuk Pemerintahan (53,33%). Persentase pekerjaan utama dari konsumen terbanyak adalah PNS/TNI/Polri (50%).
4. Konsumen di PST BPS Kota Cilegon cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk digital. Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Kota Cilegon adalah layanan pustaka digital (60%). Kecenderungan tersebut juga diperkuat dengan fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbanyak adalah *website* BPS (60%)
5. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Cilegon menggunakan data BPS sebagai data utama kegiatan yang dilakukan. Dengan kata lain, BPS menjadi rujukan utama bagi konsumen dalam memperoleh data. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase penggunaan data BPS sebagai rujukan utama sebesar 76,67%.
6. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kota Cilegon yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 64,25%. Walaupun demikian, masih terdapat gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kota Cilegon pada masing-masing atribut pelayanan yang berkisar antara -0,1334 sampai 0,0333. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat

memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

7. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Kota Cilegon digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK PST BPS Kota Cilegon adalah 84,83. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kota Cilegon.
8. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kota Cilegon sangat beragam. Level kabupaten/kota merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen (64,04%). Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (80,9%).
9. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Cilegon yang ditunjukkan dengan persentase konsumen yang merasa puas terhadap kualitas data BPS sebesar 84,04 %. Disamping itu, persentase konsumen yang puas terhadap data juga disajikan menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data. Sebanyak 84,04% konsumen merasa puas dengan kelengkapan data, 79,79% konsumen merasa puas dengan akurasi data, serta 79,79% konsumen merasa puas dengan kemutakhiran data.
10. Kepuasan konsumen terhadap kualitas data untuk penyedia data BPS Kota Cilegon digambarkan melalui IKK terhadap Kualitas Data. Nilai IKK terhadap Kualitas Data untuk penyedia data BPS Kota Cilegon adalah 81,96. Artinya, kualitas data dari penyedia BPS Kota Cilegon masuk dalam kategori baik.

7.2 Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Berdasarkan hasil SKD 2020, saran dan rekomendasi yang menjadi prioritas utama yang diberikan kepada unit pelayanan PST BPS Kota Cilegon adalah

perbaikan dalam prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan. Perbaikan juga perlu dilakukan pada atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan berikutnya, meliputi:

1. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan
2. Data pada website BPS mudah dicari.
3. Konten pada website BPS mudah diunduh.
4. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.
5. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.

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



Daftar Pustaka

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



LAMPIRAN

<https://www.dokterid.com>

Lampiran 1.

Kuesioner VKD20

RAHASIA



**SURVEI KEBUTUHAN DATA
TAHUN 2020**

VKD20

Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)

Pencacah	Nama	Tanggal	Pemeriksa	Nama	Tanggal	Kode Wilayah	Nomor Urut

Blok I. Keterangan Responden

1 Nama	: <input style="width: 90%;" type="text"/>	: <input style="width: 90%;" type="text"/>	
2 Tahun Lahir	: <input style="width: 20%;" type="text"/> <input style="width: 20%;" type="text"/> <input style="width: 20%;" type="text"/> <input style="width: 20%;" type="text"/>	: <input style="width: 90%;" type="text"/>	
3 E-mail	: <input style="width: 90%;" type="text"/>	: <input style="width: 90%;" type="text"/>	
4 jenis Kelamin	: Laki-laki Perempuan	: <input style="width: 20%;" type="text"/> <input style="width: 20%;" type="text"/>	
5 Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	: <S/TA/Sederajat D1/D2/D3 D4/S1 S2 S3	: <input style="width: 20%;" type="text"/> <input style="width: 20%;" type="text"/>	
6 Pekerjaan Utama	: Pelajar/Mahasiswa Peneliti/Dosen PNS/TNI/Polri Pegawai BUMN/D Pegawai Swasta Wiraswasta Lainnya (.....)	: <input style="width: 20%;" type="text"/> <input style="width: 20%;" type="text"/>	
7 Nama Instansi /Institusi	: <input style="width: 90%;" type="text"/>	: <input style="width: 90%;" type="text"/>	
8 Kategori Instansi /Institusi	: Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri Kementerian & Lembaga Pemerintah Lembaga Internasional Media Massa Pemerintah Daerah Perkumpulan BUMN/BUMD Swasta lainnya Lainnya (.....)	: <input style="width: 20%;" type="text"/> <input style="width: 20%;" type="text"/>	
9 Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	: <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Tugas Sekolah /Tugas Kuliah Pemerintahan Komersial Penelitian Lainnya (.....)	- 1 - 2 - 3 - 4 - 5
10 jenis Layanan yang Digunakan	: <i>Boleh pilih lebih dari satu jawaban</i>	: Pustaka Tercekat Pustaka Digital Penjualan Publikasi Data Mikro Konsultasi Statistik Rekomendasi Kegiatan Statistik	- 1 - 2 - 4 - 8 - 16 - 32
11 Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Layanan BPS	: <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Website BPS Akses BPS (aplikasi android dan iOS) Statistik (statistik.bps.go.id) Sivusa (sivusa.bps.go.id) Rumanik Online (rumanik.bps.go.id) Telepon/Faksimile E-mail/Surat Datang langsung ke PST Lainnya (.....)	- 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9
12 Apakah Data BPS Digunakan untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan?	: Ya Tidak	: <input style="width: 20%;" type="text"/> <input style="width: 20%;" type="text"/>	- 1 - 2
13 Apakah Data BPS Digunakan sebagai Rujukan Utama?	: Ya Tidak	: <input style="width: 20%;" type="text"/> <input style="width: 20%;" type="text"/>	- 1 - 2

Blok II. Kepuasan terhadap Layanan Data dan Informasi Statistik BPS			
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan Saudara pada rincian pelayanan berikut? Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut: <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10			
Sangat Tidak Penting/Puas			
No	Rincian Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
5	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11).	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
8	Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari. ¹⁾	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
9	Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh. ¹⁾	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
10	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
11	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
12	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui. Contoh fasilitas pengaduan: kotak pengaduan, <i>website</i> pengaduan, dll.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
13	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit. ²⁾	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
14	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
15	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
17	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10

¹⁾ Boleh kosong jika tidak menggunakan *website* BPS.

²⁾ Boleh kosong jika tidak pernah melakukan pengaduan.

Blok IV. Catatan

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

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



Sensus
Penduduk
2020

#MencatatIndonesia

DATA
MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA CILEGON**

Jl. Sukabumi Kavling Blok I, Cilegon 42418
Telp. 0254385524, Fax. 0254 385040
Email: bps3672@bps.go.id WebSite: cilegonkota.bps.go.id

ISBN 978-602-71112-2-6



9 786027 111226