

KATALOG: 1399013.3312



ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA 2023

BPS KABUPATEN WONOGIRI

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



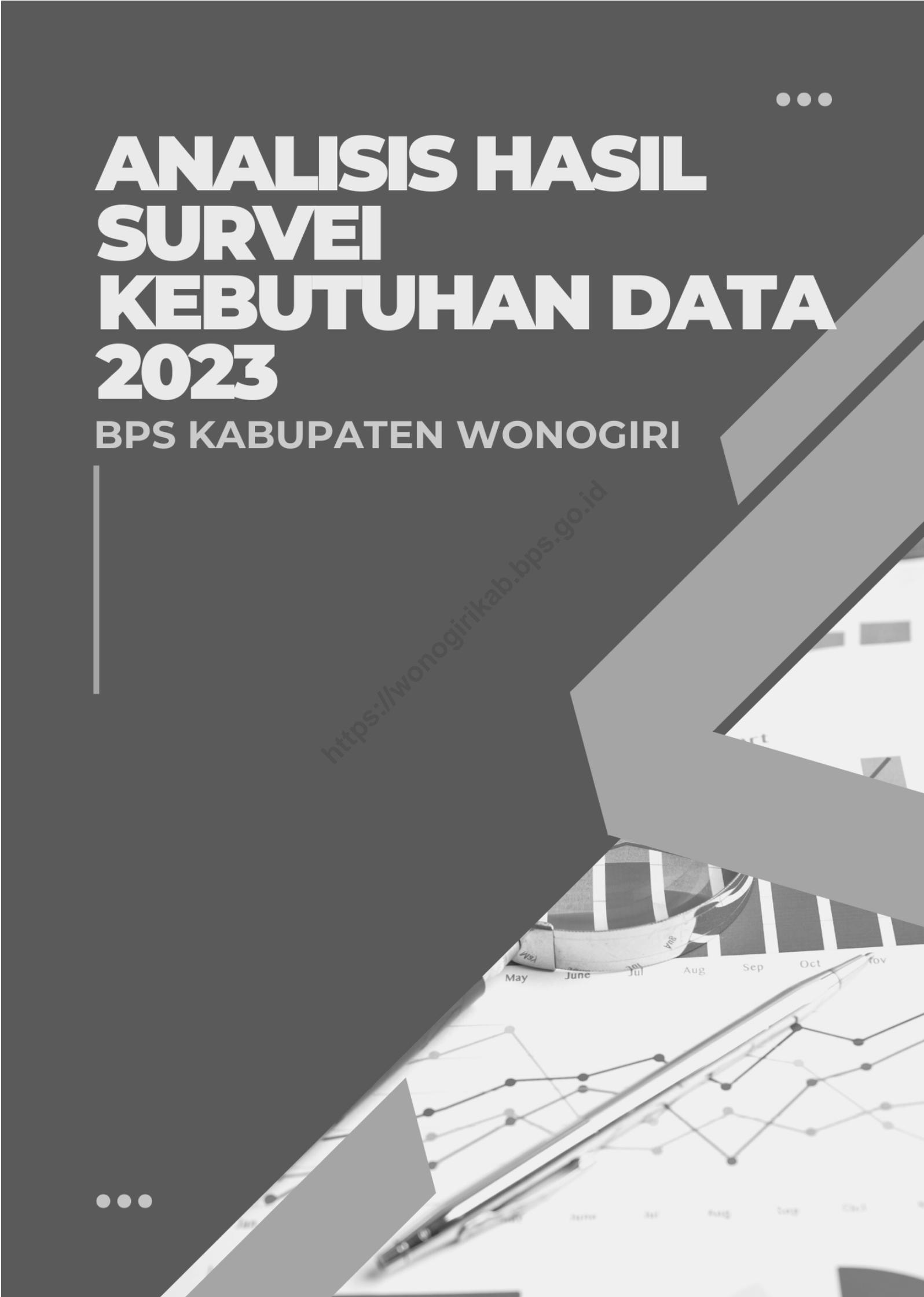
**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN WONOGIRI**



ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA 2023

BPS KABUPATEN WONOGIRI

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



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

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

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Wonogiri Tahun 2023

Katalog : 1399013.3312

ISSN : -

Nomor Publikasi : 33120.2332

Ukuran Buku: 18.2 cm x 25.7 cm

Jumlah Halaman: xii+102 halaman

Penyusun Naskah:

BPS Kabupaten Wonogiri

Penyunting:

BPS Kabupaten Wonogiri

Pembuat Kover:

BPS Kabupaten Wonogiri

Penerbit:

© BPS Kabupaten Wonogiri

Dicetak oleh:

Badan Pusat Statistik Kabupaten Wonogiri

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

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

TIM PENYUSUN
Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data
BPS Kabupaten Wonogiri 2023

Pengarah:

Rahmad Iswanto, SST., M.Si.

Penanggung Jawab:

Nur Isa Pratowo, S.E., M.Si.

Penyunting:

Wida Tira Tedra, SST., M.Stat.

Penulis Naskah:

Umi Sulistyorini Adi, S.Si.

Pengolah Data:

Umi Sulistyorini Adi, S.Si.

Penata Letak dan Infografis:

Umi Sulistyorini Adi, S.Si.

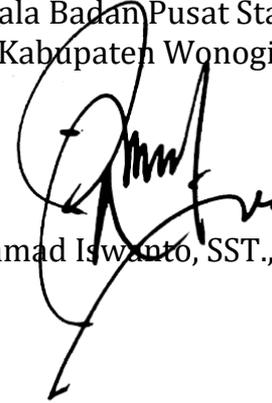
Kata Pengantar

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

Publikasi ini memberikan penjelasan secara deskriptif mengenai performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS. Penyajian data ditampilkan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) merupakan indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini.

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

Wonogiri, Desember 2023
Kepala Badan Pusat Statistik
Kabupaten Wonogiri


Rahmad Iswanto, SST., M.Si.

Daftar Isi

Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang	3
1.2. Tujuan dan Manfaat	5
1.3. Landasan Teori	5
1.3.1. Konsep dan Definisi.....	5
1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu	6
1.3.3. Kepuasan Layanan	8
1.4. Metodologi.....	10
1.4.1. Metode <i>Sampling</i>	10
1.4.2. Metode Pengumpulan Data	10
1.4.3. Metode Analisis Data.....	11
1.5. Sistematika Penulisan	21
1.6. Realisasi Pengumpulan Data.....	21
1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST	22
1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2023	22
Bab 2 Segmentasi Konsumen.....	25
2.1. Gambaran Umum Konsumen	27
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik.....	27
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	32
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	33
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS.....	34
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	35
3.1. Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS.....	37
3.2. Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data.....	38
3.3. Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana	39
3.4. Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS.....	40
3.5. <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> terhadap	

Pelayanan BPS.....	43
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Kabupaten Wonogiri.....	46
Bab 4 Analisis Persepsi Anti Korupsi.....	47
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS.....	49
4.2. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS.....	50
4.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS	51
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....	53
5.1. Kebutuhan Data menurut Level Data	55
5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data	56
5.3. Kebutuhan Data menurut Perolehan Data	57
5.4. Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh	57
5.5. Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	58
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data.....	59
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS	61
Bab 7 Penutup.....	64
7.1. Kesimpulan.....	66
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan	67
Daftar Pustaka.....	70
Lampiran.....	73

Daftar Tabel

Tabel 1.	Langkah-Langkah Penghitungan IKK.....	17
Tabel 2.	Nilai Kinerja Unit Pelayanan.....	19
Tabel 3.	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan <i>Gap</i> Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri	41
Tabel 4.	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan <i>Gap</i> Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Wonogiri.....	51

Daftar Gambar

Gambar 1. Diagram <i>Cartesius Importance and Performance Analysis</i>	14
Gambar 2. Persentase Konsumen Menurut Kelompok Umur.....	28
Gambar 3. Persentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin	28
Gambar 4. Persentase Konsumen Menurut Pendidikan Tertinggi.....	29
Gambar 5. Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama	30
Gambar 6. Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama	31
Gambar 7. Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama.....	32
Gambar 8. Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	33
Gambar 9. Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama.....	34
Gambar 10. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan	37
Gambar 11. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data.....	38
Gambar 12. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana.....	39
Gambar 13. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan <i>Gap</i>	40
Gambar 14. <i>Importance and Performance Analysis</i> Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Wonogiri Tahun 2023.....	43
Gambar 15. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS Tahun 2021-2023.....	46
Gambar 16. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut di PST BPS Kabupaten Wonogiri	50
Gambar 17. Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) di PST.....	52
Gambar 18. Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Level Data	56
Gambar 19. Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Periode Data	56
Gambar 20. Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya.....	57
Gambar 21. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS.....	58
Gambar 22. Persentase Kepuasan Konsumen Menurut Aspek Kualitas.....	61

Daftar Lampiran

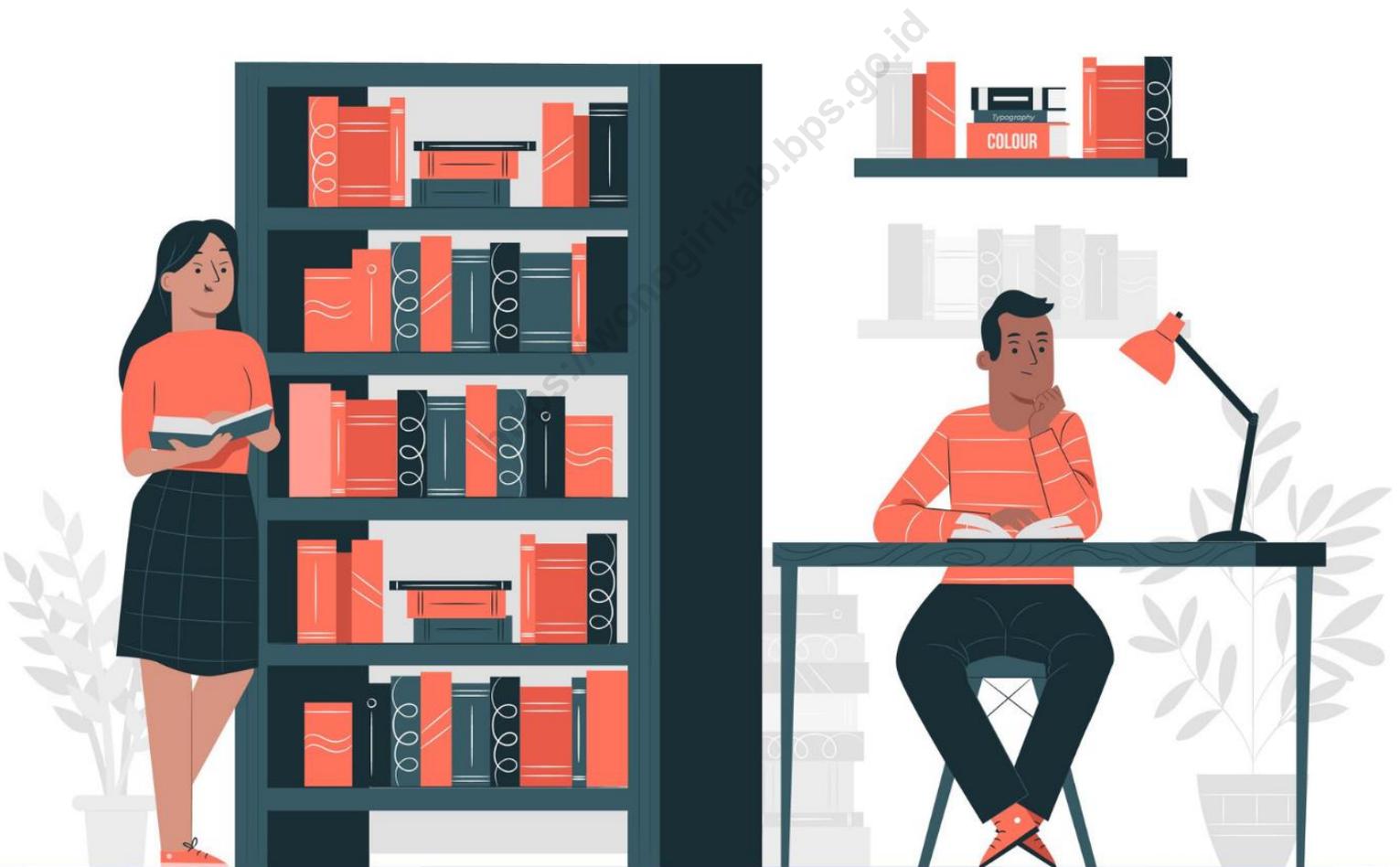
Lampiran 1.	Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data	74
Lampiran 2.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin	76
Lampiran 3.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama	78
Lampiran 4.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan	80
Lampiran 5.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan	82
Lampiran 6.	Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan menurut Wilayah PST	84
Lampiran 7.	Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data	86
Lampiran 8.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST	88
Lampiran 9.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST	90
Lampiran 10.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST	92
Lampiran 11.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST	94
Lampiran 12.	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST	96
Lampiran 13.	Rekomendasi Tindak Lanjut (RTL) Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	98
Lampiran 14.	Kuesioner VKD2023	99

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

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

BAB 01

PENDAHULUAN



Bab 1

Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

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

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

Salah satu bentuk evaluasi terhadap kualitas pelayanan PST BPS melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Di sisi lain, BPS sebagai penyedia data statistik, perlu melakukan analisis terhadap kebutuhan data konsumen serta kualitas data dan informasi statistik yang

dihasilkan BPS, sehingga BPS menyelenggarakan Survei Kebutuhan Data (SKD). Cakupan responden SKM dan SKD saling beririsan yaitu sama-sama konsumen data BPS, sehingga pelaksanaan SKM diintegrasikan ke dalam SKD yang rutin dilaksanakan setiap tahun di seluruh PST BPS.

SKD merupakan survei yang diselenggarakan BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. Sejarah pelaksanaan SKD dimulai tahun 2005 dimana survei ini pertama kali dilaksanakan dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008 dilakukan *pilot project* atau uji coba dengan pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 5 (lima) BPS Provinsi. Secara bertahap dilakukan penambahan wilayah Provinsi sehingga pada tahun 2009 dan 2010 SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan 11 (sebelas) BPS Provinsi. Pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 34 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*). Konsumenan metode ini makin membantu pada pelaksanaan SKD tahun 2023 karena dimulainya kondisi adaptasi kebiasaan baru. Berkaitan dengan kondisi pandemi yang masih terjadi pada tahun 2023, maka pengumpulan data survei dilakukan dengan memaksimalkan konsumenan metode *daring*. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan serta penyesuaian pelaksanaan survei senantiasa dilakukan.

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

1.2. Tujuan dan Manfaat

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

Secara khusus tujuan pelaksanaan SKD dapat dijabarkan dalam rincian berikut:

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

1.3. Landasan Teori

1.3.1. Konsep dan Definisi

- a. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2023 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2023 sampai periode akhir pencacahan.
- b. Konsumen adalah konsumen data dan/atau konsumen layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- d. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- e. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- f. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- g. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.

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

1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu

Badan Pusat Statistik merupakan lembaga yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan statistik dasar serta menjadi rujukan informasi bagi statistik secara keseluruhan. Hal ini menjadikan salah satu tugas dari BPS adalah menyediakan data dan informasi statistik secara menyeluruh. Hasil Kegiatan sensus dan survei yang dilaksanakan harus disampaikan kepada masyarakat, berdasarkan Undang-Undang No 16 Tahun 1997 tentang Statistik. Penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi perhatian utama pihak luar, baik oleh instansi pemerintah, swasta, maupun masyarakat umum. Oleh sebab itu, penyajian dan penyebarluasan data perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan informasi serta kondisi yang terkini.

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

Layanan di PST merupakan pintu gerbang 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 tanpa tatap muka dalam memperoleh pelayanan. Pelayanan tanpa tatap muka didapatkan melalui *website* BPS, aplikasi PST (pst.bps.go.id), aplikasi *AllStat* BPS (berbasis *android* dan *iOS*), telepon, faksimili, e-mail, maupun surat.

Dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 78 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik, cakupan layanan PST yang harus menetapkan standar pelayanan antara lain:

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

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

1.3.3. Kepuasan Layanan

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

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

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

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan Prasarana

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

(komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

1.4. Metodologi

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

1.4.1. Metode *Sampling*

SKD 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. 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.

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data di masing-masing wilayah PST BPS dilakukan dengan dua cara, yaitu wawancara langsung kepada responden serta pendataan mandiri (*self-enumeration*) atau swacacah oleh responden. Pengumpulan data dengan metode wawancara langsung kepada responden dilakukan menggunakan moda PAPI (*Pencil and Paper Interview*), yaitu menggunakan kuesioner dalam bentuk *hardcopy*. Konsumen 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*) melalui aplikasi berbasis *website*. Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

- a. Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:

Wawancara dikombinasikan dengan *self enumeration*, berlaku pada unit PST yang menerapkan layanan datang langsung/*offline*. Pada metode pencacahan ini dilakukan wawancara untuk pertanyaan di blok I, dan selanjutnya dilakukan pengisian secara *self enumeration* (khususnya yang terkait persepsi responden).

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

- b. Di PST BPS Pusat:

Self-enumeration secara *daring*.

1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2023 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis.

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

a. Analisis Tabulasi Silang

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

b. Analisis Kesenjangan

Analisis kesenjangan atau *gap analysis* adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara harapan (tingkat kepentingan) terhadap kinerja (tingkat kepuasan) dari pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Pada analisis kesenjangan harapan konsumen akan dibandingkan dengan kinerja pelayanan yang diberikan (*delivered*) oleh unit pelayanan. Nilai kesenjangan atau *gap* diperoleh dari selisih antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan konsumen 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 makin besar nilai *gap* maka konsumen makin puas. Nilai *gap* negatif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih kecil dibanding tingkat kepentingan, dimana makin kecil nilai *gap* negatif konsumen makin tidak puas.

c. *Importance and Performance Analysis (IPA)*

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

yang sangat memengaruhi kepuasan dan peningkatan pelayanan. IPA telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

Dalam IPA terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

1. Tingkat Kesesuaian

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

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

dengan:

TK = Tingkat kepuasan

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

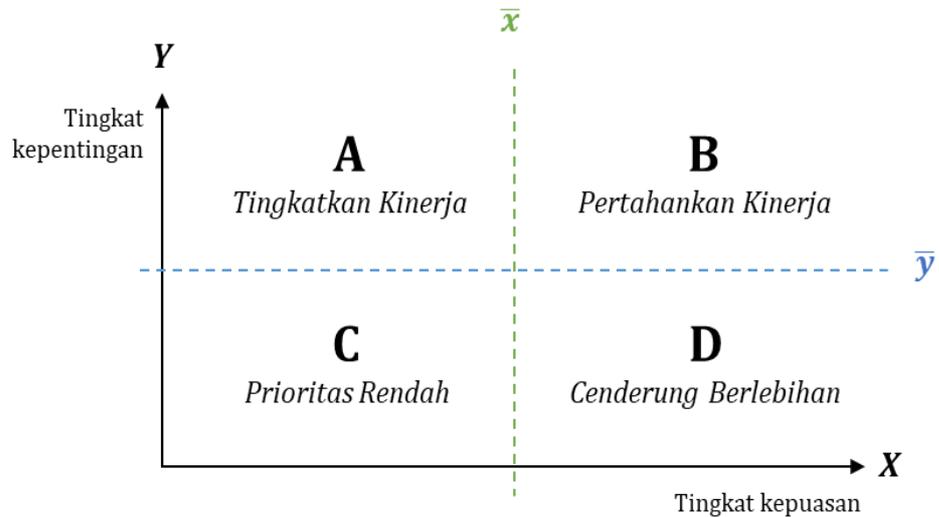
TK > 100%: kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100%: kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100%: kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

2. Diagram *Cartesius*

Diagram *Cartesius* merupakan analisis yang digunakan untuk menggambarkan hubungan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*). Pada Gambar 1, 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 konsumen layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut belum sesuai dengan harapan para konsumen layanan. Kinerja atribut pelayanan tersebut lebih rendah dari harapan konsumen layanan terhadap atribut pelayanan tersebut. Atribut pelayanan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/konsumen 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 konsumen layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh konsumen layanan dan kinerja atribut pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh konsumen 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 konsumen 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/konsumen layanan sangat kecil.

Kuadran D

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

d. Persentase Konsumen yang Puas

Indikator kepuasan konsumen selain indikator IKK juga disajikan dalam bentuk persentase konsumen yang puas. Indikator ini antara lain meliputi persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, dan kualitas data. Persentase konsumen yang puas digunakan untuk menggambarkan berapa persen konsumen yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan BPS maupun data yang dihasilkan BPS terhadap seluruh konsumen yang mengisi SKD2023 pada periode pelaksanaan.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2023 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66 yaitu merujuk pada pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Pedoman yang digunakan untuk menentukan kriteria kepuasan konsumen menggunakan nilai yang sama dengan penentuan kepuasan pada indeks kepuasan konsumen. Nilai kriteria yang digunakan sama dengan analisis SKD2023, sehingga untuk perbandingan dapat dilakukan pada kedua tahun tersebut.

e. Indeks Kepuasan Konsumen

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

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

VKD23. IKK terhadap kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data, yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran data. Langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
1. Menghitung Penimbang	<p>Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan.</p> <p>Rumus penimbang:</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{11} \bar{y}_i}$ <p>dengan:</p> <p>w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^{11} w_i = 1$</p> <p>\bar{y}_i = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i</p> <p>$i = 1, 2, \dots, 11$</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> $\sum_{i=1}^3 w_i = 1$

Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
<p>2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')</p>	<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:</p> <p>\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^3 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^3 w_i} = \sum_{i=1}^3 \frac{10}{30} \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p>\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i</p>
<p>3. Menghitung IKK</p>	<p>Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:</p> $IKK = \frac{IKK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$ <p>Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2.</p>	

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 2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

f. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada kecurangan pelayanan, tidak ada penerimaan gratifikasi, tidak ada pungutan liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 5 (lima) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD23.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

1. Menghitung penimbang

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

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

dengan:

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

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

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

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

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

3. Menghitung IPAK

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

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

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

1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD2023.

Bab 2 Segmentasi Konsumen, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri yang menjadi responden SKD 2023 berdasarkan Blok I VKD23.

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri berdasarkan Blok II VKD23.

Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri berdasarkan Blok II VKD23.

Bab 5 Analisis Kebutuhan Data, berisi analisis mengenai data di PST BPS Kabupaten Wonogiri yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD23.

Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Kabupaten Wonogiri yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD23.

Bab 7 Penutup, berisi kesimpulan hasil SKD 2023 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2023 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri.

1.6. Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2023 dilaksanakan di 515 wilayah PST yang terdiri dari PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, serta 480 PST BPS Kabupaten/Kota.

1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST

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

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

1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2023

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 34 responden dari total target responden sebanyak 30. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 113,33 persen, melebihi target yang ditetapkan.

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

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

Metode pengumpulan SKD 2023 secara nasional didominasi dengan metode *link* atau *CAWI* sebesar 100 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data melalui *CAWI* sudah sangat familiar digunakan mengingat tingginya persentase responden yang mengisi melalui metode ini.

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

BAB 02

SEGMENTASI KONSUMEN

Konsumen PST di BPS Kab Wonogiri didominasi oleh



58,82 %

Perempuan



61,76 %

ASN/TNI/Polri



76,47 %

Diploma & SI



diakses **48,89 %**
wonogirikab.bps.go.id

KABUPATEN
WONOGIRI

Mewujudkan Wonogiri yang Maju, Mandiri dan Sejahtera
dengan Semangat Go Nyawiji Sesarengan Mbangun Wor

55,88% digunakan
oleh Pemerintahan Daerah



76,47 % digunakan
untuk penyusunan kebijakan

Konsumen Data di PST Kabupaten Wonogiri ...

didominasi oleh pegawai Pemerintah Daerah Kabupaten Wonogiri yang memanfaatkan data dari BPS sebagai perencanaan pembangunan dan pengambilan kebijakan di pemerintahan. Sebagian besar mengakses data melalui website resmi BPS.

Bab 2

Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan konsumenan layanan BPS Kabupaten Wonogiri. 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. Dari hasil Survei Kebutuhan Data 2023, sebesar 95,45 persen konsumen data menjadikan data BPS sebagai dasar perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan. Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi BPS dalam menyajikan data yang lengkap, akurat, dan mutakhir.

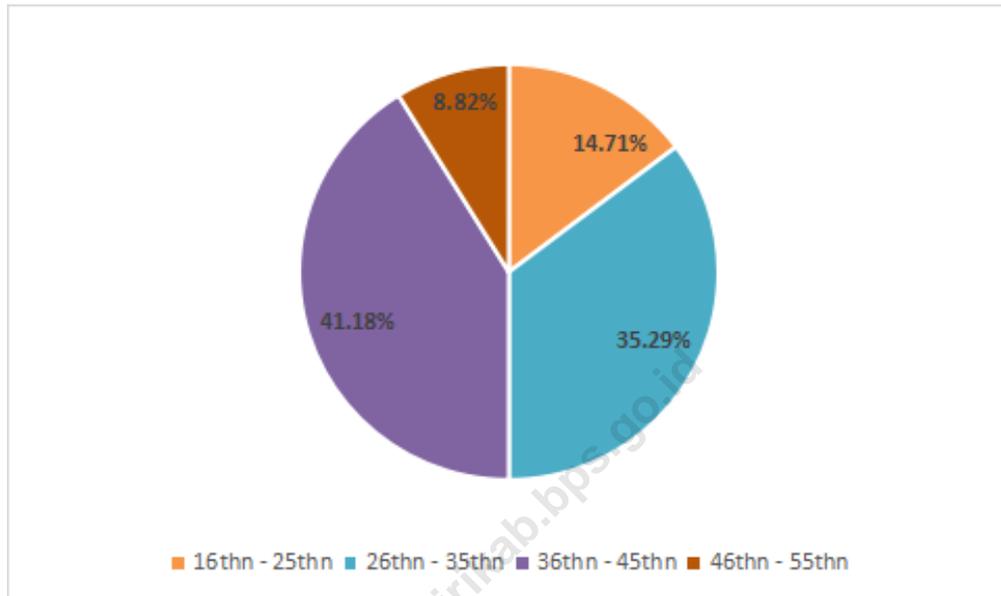
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik

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

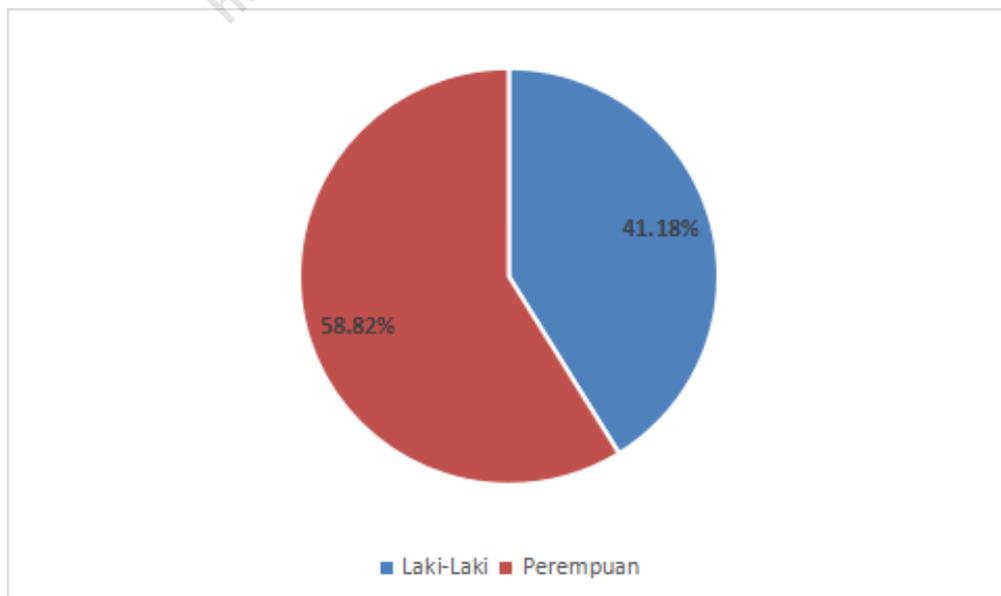
Berdasarkan Gambar 2, konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri terbagi menjadi empat kelompok umur. Sebaran jumlah konsumen didominasi dengan konsumen berumur 36-45 tahun dan 26-35 tahun yaitu masing-masing sebesar 41,18% dan 35,29% yang berasal dari instansi pemerintah maupun swasta. Disusul konsumen berumur 16-25 tahun yang

berasal dari mahasiswa dan sisanya sebesar 8,82% berasal dari usia 46 tahun ke atas. Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif, yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.



Gambar 2. Persentase Konsumen Menurut Kelompok Umur di PST BPS Kabupaten Wonogiri

Jenis Kelamin

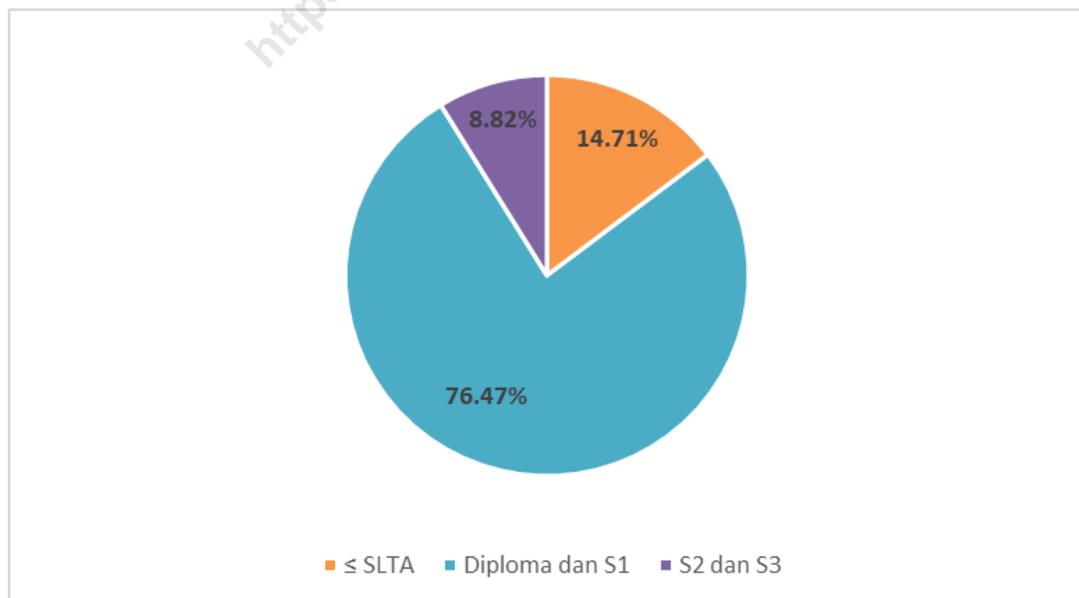


Gambar 3. Persentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin di PST BPS Kabupaten Wonogiri

Gambar 3 menunjukkan persentase konsumen BPS menurut jenis kelamin. Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri seperti tahun-tahun sebelumnya masih didominasi oleh konsumen perempuan dengan persentase sebesar 58,82%. Sementara itu, 41,18% konsumen PST BPS Kabupaten Wonogiri adalah laki-laki.

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

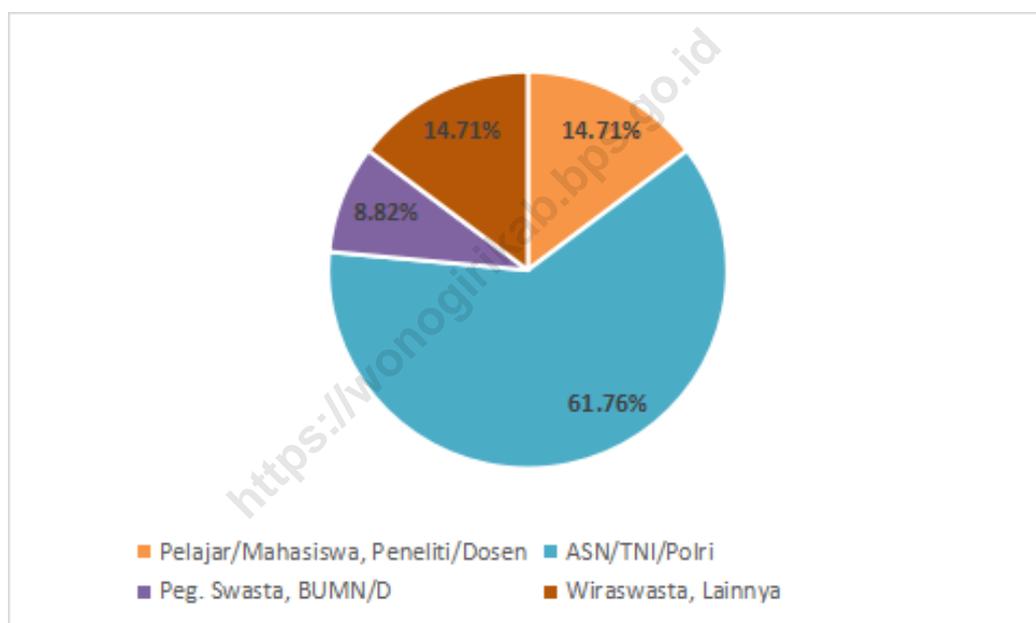
Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, makin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan makin melek data. Pada SKD 2023, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi tiga kelompok, yaitu \leq SLTA/ sederajat, Diploma/S1 serta S2/S3. Berdasarkan Gambar 4, konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan Diploma dan S1 (76,47%) kemudian posisi kedua adalah dengan tingkat pendidikan \leq SLTA/ sederajat sebesar 14,71%. Yang paling sedikit adalah konsumen dengan tingkat pendidikan S2 dan S3 yaitu 8,82%.



Gambar 4. Persentase Konsumen Menurut Pendidikan Tertinggi Yang ditamatkan di PST BPS Kabupaten Wonogiri

Pekerjaan Utama

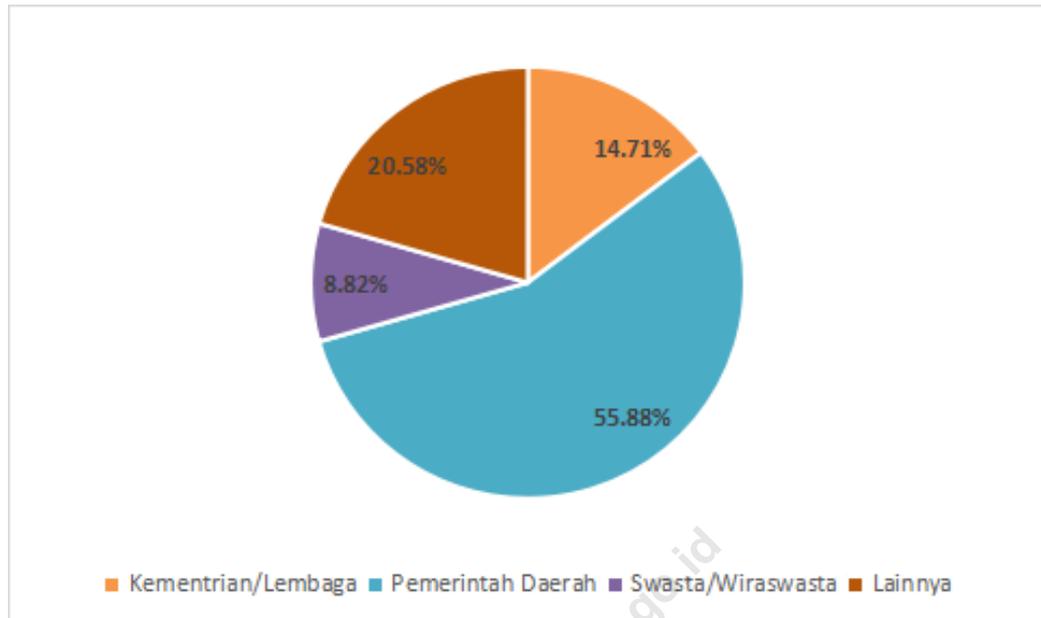
Konsumen menurut pekerjaan utama perlu diketahui karena akan membantu dalam penyebarluasan data BPS. Pada SKD 2023, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi empat kategori, yaitu pelajar/mahasiswa dan peneliti/dosen, ASN/TNI/Polri, Pegawai Swasta dan BUMN/D, serta wiraswasta dan lainnya. Konsep pekerjaan utama yang digunakan dalam SKD 2023 adalah pekerjaan konsumen pada saat pencacahan. Hal ini sangat berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.



Gambar 5. Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Kabupaten Wonogiri

Berdasarkan Gambar 5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri adalah ASN/TNI/Polri (61,76%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai Pelajar/Mahasiswa, Peneliti/Dosen sebesar 14,71%, Pegawai Swasta dan BUMN/D sebesar 8,82% serta Wiraswasta dan Lainnya sebesar 14,71%.

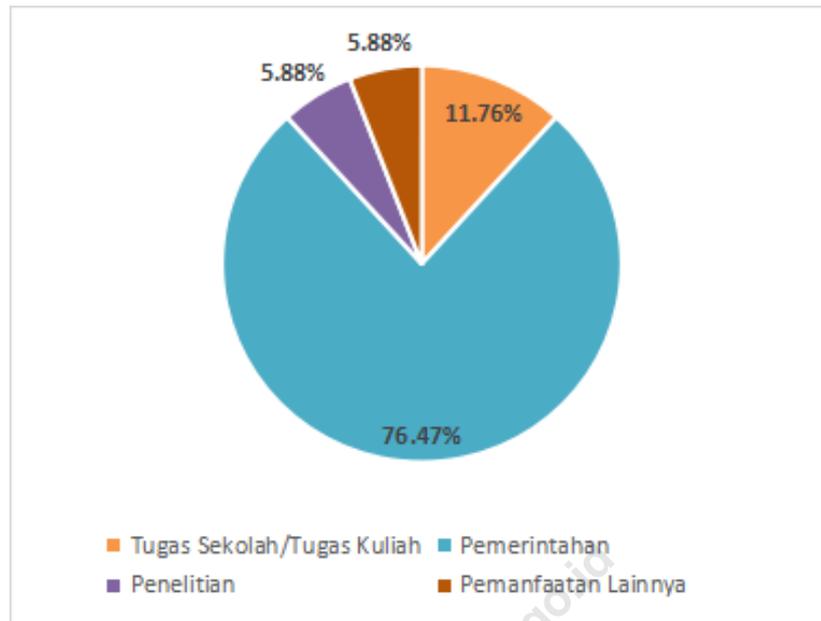
Instansi/Institusi



Gambar 6. Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Kabupaten Wonogiri

Konsumen pada SKD 2023 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri berasal dari Pemerintah Daerah (55,88%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan tingkat pendidikan Diploma dan S1 dan pekerjaan utama konsumen, yaitu ASN/TNI/Polri. Konsumen Kementrian/Lembaga sebesar 14,71 %, sedangkan konsumen data dari Swasta/Wirawasta dan konsumen data lainnya masing-masing 8,82% dan 20,58%.

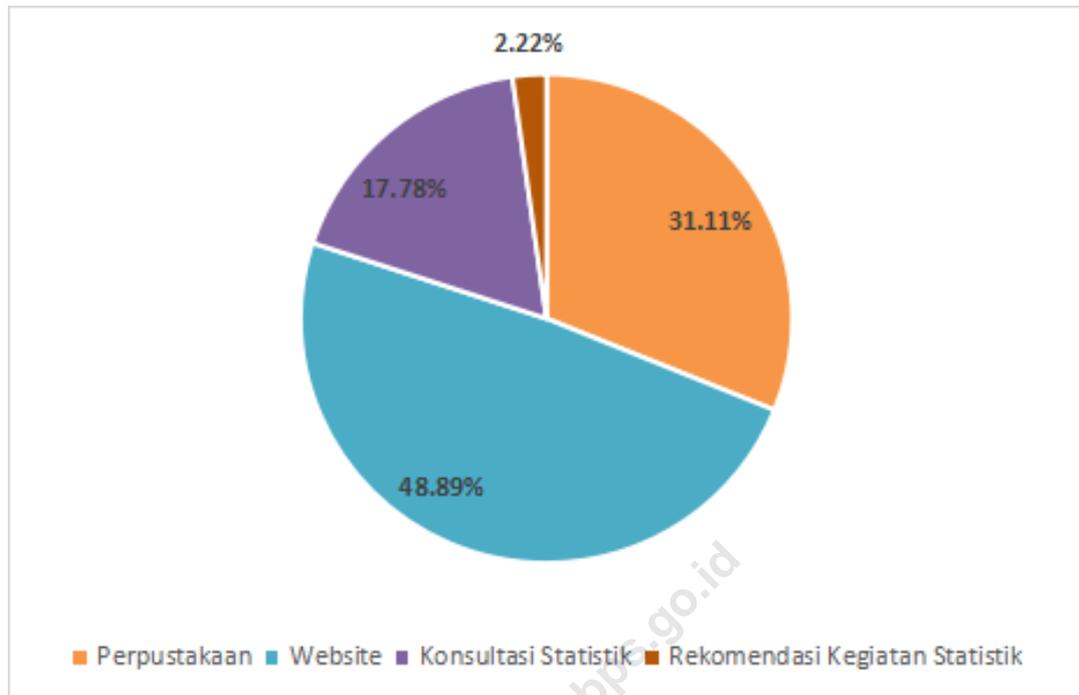
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan



Gambar 7. Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama di PST BPS Kabupaten Wonogiri

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Wonogiri menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri. Dalam SKD 2023, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi empat kategori, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Penelitian dan Pemanfaatan lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 7, hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kabupaten Wonogiri cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Wonogiri paling banyak dimanfaatkan untuk keperluan Pemerintahan (76,47%). Pemanfaatan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah sebanyak 11,76% sedangkan untuk keperluan Penelitian dan Pemanfaatan lainnya masing-masing sebanyak 5,88%.

2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan



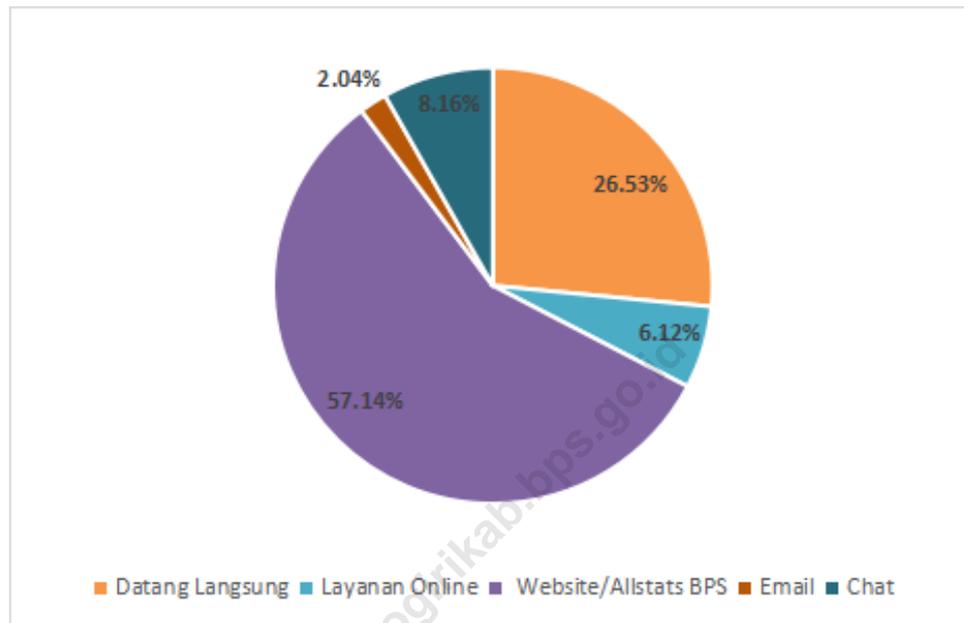
Gambar 8. Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri

Sesuai dengan peran BPS sebagai badan publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut adalah perpustakaan tercetak, perpustakaan digital, penjualan buku, data mikro/peta *digital/softcopy* publikasi, konsultasi data statistik, serta layanan konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik.

Distribusi konsumen jenis layanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah layanan Akses Produk Statistik pada Website BPS sebesar 48,89%. Pada posisi kedua, Perpustakaan sebesar 31,11%, Konsultasi Statistik sebesar 17,78% dan Rekomendasi Kegiatan Statistik sebanyak 2,22%. Keragaman layanan yang dibutuhkan konsumen data menunjukkan bahwa BPS bukan hanya dipandang sebagai penyedia data,

namun masyarakat mulai melihat BPS sebagai instansi yang dijadikan sebagai rujukan penyelenggara statistik sectoral maupun khusus.

2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS



Gambar 9. Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama di PST BPS Kabupaten Wonogiri

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2023. Berdasarkan Gambar 9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri mendapatkan data melalui fasilitas Website BPS dengan persentase sebesar 57,14%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada website BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri. Sementara itu, sebanyak 26,53% konsumen data mendapatkan pelayanan dengan cara datang langsung ke PST. Melihat banyaknya konsumen yang datang langsung, diharapkan untuk ke depannya PST BPS Kabupaten Wonogiri memiliki *call center* Pelayanan Statistik Terpadu yang memudahkan konsumen tanpa harus datang langsung ke PST.

BAB 03

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

IKK = 95,77

Indeks Kepuasan Konsumen

Persentase konsumen yang puas terhadap



Pelayanan

99,74 %



Akses Data

100%



Sarana & Prasarana

100%

Pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri ...

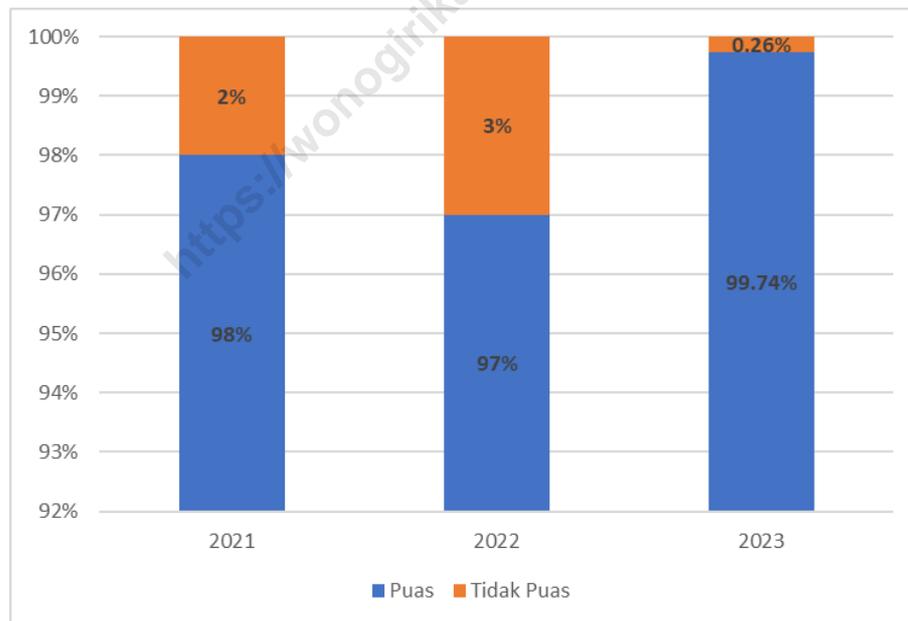
sudah dapat dikategorikan sangat memuaskan dengan Indeks Kepuasan Konsumen sebesar 95,77. Meskipun capaian ini sudah sangat memuaskan, BPS tetap harus melakukan perbaikan-perbaikan pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna data, terutama perbaikan di sarana dan prasarana.

Bab 3

Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Wonogiri 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 yang diberikan petugas kepada konsumen data. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

3.1. Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS

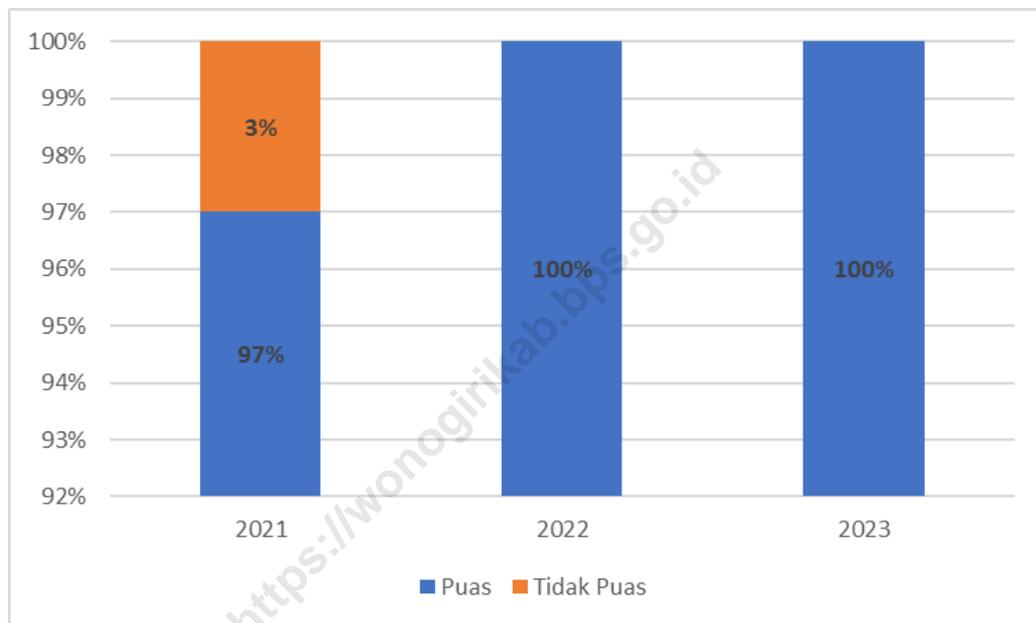


Gambar 10. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Di PST BPS Kabupaten Wonogiri Tahun 2021-2023

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan konsumen yang puas terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 10, konsumen yang puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Wonogiri sebesar

99,74%. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, maka tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS mengalami kenaikan sebesar 2,74%. Namun, dibanding dengan aspek yang lain, aspek kepuasan terhadap pelayanan masih menempati posisi paling rendah. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan secara keseluruhan, perbaikan terhadap pelayanan baik langsung maupun daring harus diperhatikan.

3.2. Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data



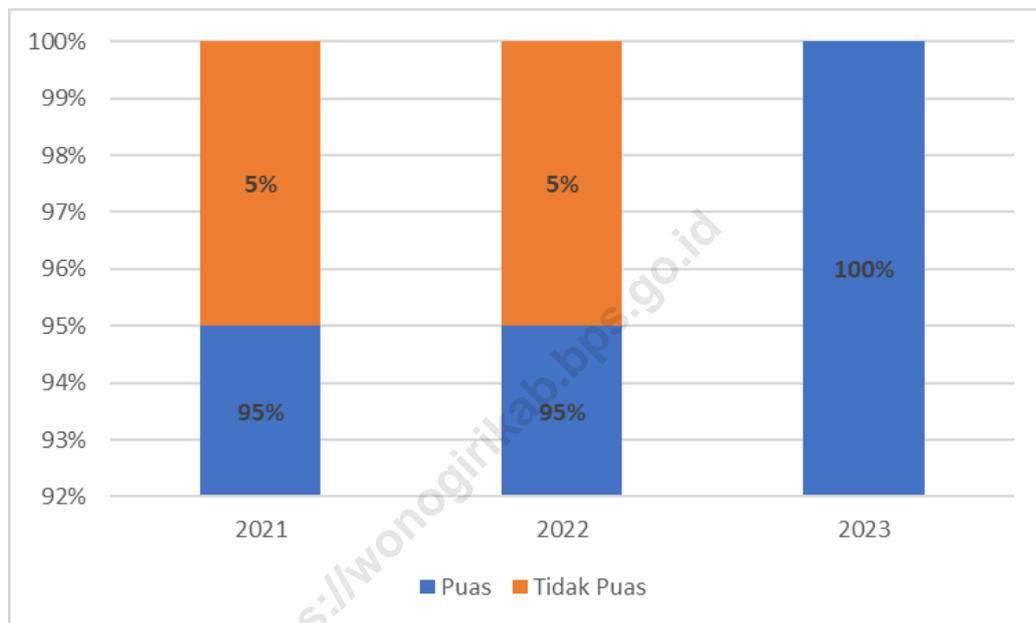
Gambar 11. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data Di PST BPS Kabupaten Wonogiri Tahun 2021-2023

Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut kemudahan memperoleh data BPS dari fasilitas utama pelayanan, kemudahan pencarian data dari website BPS, serta kemudahan mengunduh konten dari website BPS. Berdasarkan Gambar 11, konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri yang puas terhadap akses data sebesar 100%.

Selama dua tahun terakhir, terlihat bahwa kepuasan mencapai puncak maksimum yaitu sebesar 100%, hal ini cukup membanggakan karena PST BPS Kabupaten Wonogiri dapat mempertahankan kepuasan

konsumen maksimum yang telah dicapai di tahun lalu. Dikarenakan kemudahan konsumen dalam memperoleh data dari website maupun melalui media daring lain semisal chat atau e-mail. Kemudahan akses data sangat membantu konsumen, sehingga konsumen tidak harus datang ke PST untuk mendapatkan pelayanan.

3.3. Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana



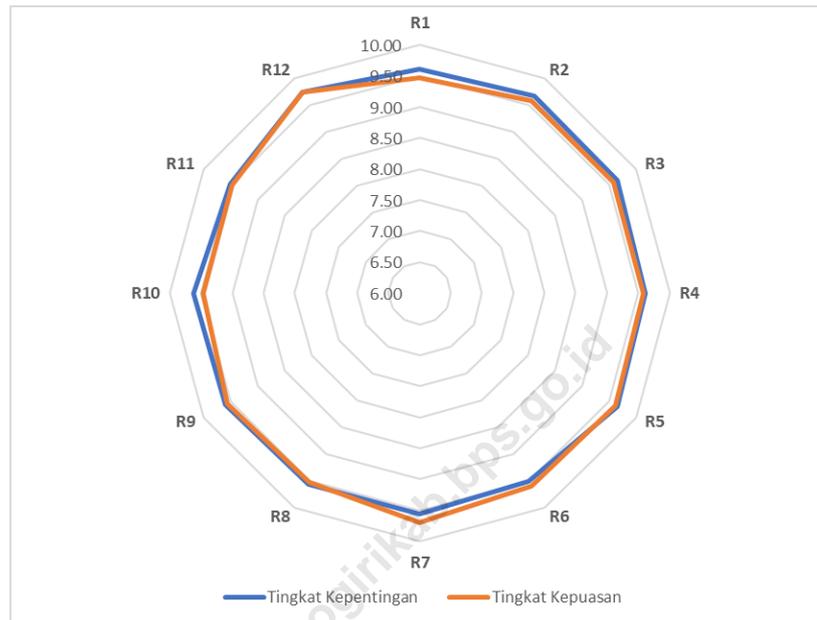
Gambar 12. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Kabupaten Wonogiri Tahun 2021-2023

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS Kabupaten Wonogiri diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 12, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana pada tahun 2023 sebesar 100%.

Jika dilihat dari Gambar 12, pada dua tahun sebelumnya BPS Kabupaten Wonogiri hanya memperoleh nilai sebesar 95%, tetapi berkat adanya perbaikan sarana prasarana yang dilakukan oleh PST BPS Kabupaten Wonogiri, maka di tahun 2023 ini bisa mencapai nilai kepuasan

konsumen maksimal, yaitu 100%. Tentunya perolehan ini harus dipertahankan untuk tahun-tahun selanjutnya.

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



Gambar 13. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan *Gap* per Atribut Pelayanan di PST BPS Wonogiri

Keterangan:

- | | |
|--|--|
| R1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik. | R7. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan. |
| R2. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen. | R8. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama |
| R3. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan. | R9. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan daring merespons dengan baik. |
| R4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan. | R10. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan daring mampu memberikan informasi yang jelas. |
| R5. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan. | R11. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. |
| R6. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan. | R12. Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit. |

Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan *gap analysis*.

Tabel 3. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan *Gap* Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri

No	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	<i>GAP</i>	Kepuasan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1.	Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	9.62	9.47	-0.15	97.06
2.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	9.68	9.59	-0.09	100.00
3.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	9.65	9.59	-0.06	100.00
4.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	9.62	9.59	-0.03	100.00
5.	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	9.65	9.62	-0.03	100.00
6.	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	9.50	9.59	0.09	100.00
7.	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	9.56	9.71	0.15	100.00
8.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama	9.56	9.53	-0.03	100.00
9.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>daring</i> merespon dengan baik.	9.59	9.56	-0.03	100.00
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>daring</i> mampu memberikan informasi yang jelas.	9.62	9.47	-0.15	100.00
11.	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui	9.50	9.47	-0.03	100.00
12.	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	9.75	9.75	0.00	100.00

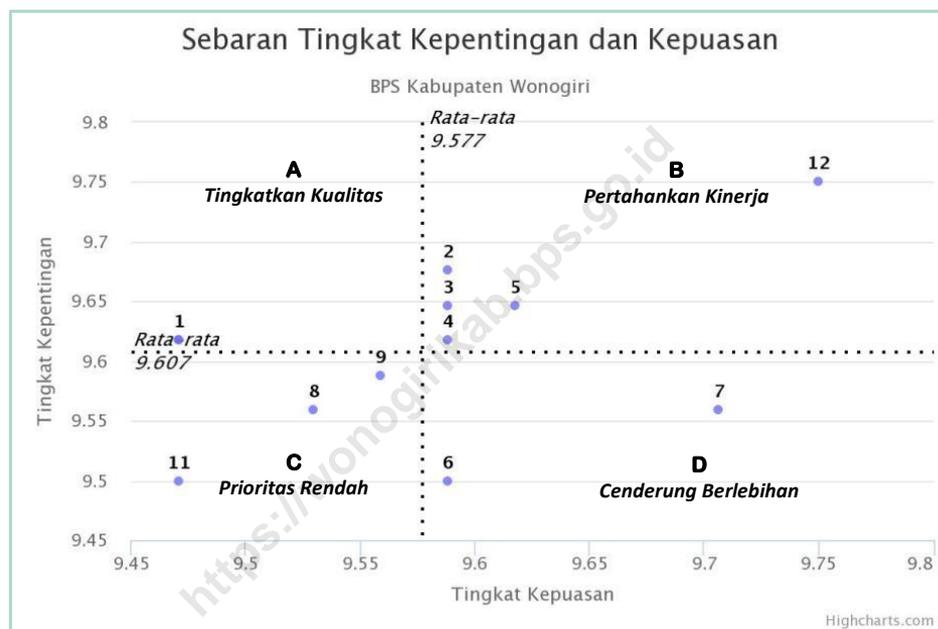
Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri yang memberikan penilaian kepuasan terhadap pelayanan BPS. *Gap analysis* dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan di BPS Kabupaten Wonogiri. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 13, terlihat bahwa sebagian besar atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri memiliki nilai *gap* negatif berarti nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan). Namun, jika dibandingkan dengan hasil SKD Tahun 2022 nilai *gap* pada masing-masing atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri menjadi lebih kecil, hal ini menunjukkan adanya perbaikan kinerja pelayanan

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3. Berdasarkan Tabel 3 tersebut, atribut pelayanan yang memiliki nilai *gap* paling jauh yaitu jangka waktu pelayanan, informasi pelayanan dan kejelasan informasi petugas pelayanan *online* sebesar -0,15. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri. Meskipun menurut tingkat kepuasannya atribut tersebut sudah tinggi, namun harapan konsumen terhadap peningkatan pada aspek tersebut masih perlu ditingkatkan.

Sementara itu, atribut tanpa *gap* adalah kemudahan proses penanganan pengaduan. Atribut ini adalah atribut baru yang ditambahkan pada Survei SKD 2023, jadi tidak bisa diberikan perbandingan dengan tahun sebelumnya.

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

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan menjadi salah satu kriteria dalam menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dan 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.



Gambar 14. *Importance and Performance Analysis* Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Wonogiri Tahun 2023

Keterangan:

- | | |
|--|--|
| R1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik. | R7. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan. |
| R2. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen. | R8. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama |
| R3. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan. | R9. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan daring merespons dengan baik. |
| R4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan. | R10. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan daring mampu memberikan informasi yang jelas. |
| R5. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan. | R11. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. |

- R6. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan. R12. Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS berdasarkan atribut pelayanan serta prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Wonogiri. IPA menganalisis persentase tingkat kesesuaian setiap atribut 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. Maka dari itu, prioritas perbaikan kinerja pelayanan yang harus dilakukan oleh PST BPS Kabupaten Wonogiri dapat dianalisis.

Pada Gambar 14 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 atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS adalah informasi pelayanan dan kejelasan informasi dari petugas pelayanan *online*. Pada dua aspek ini, nilai kepentingannya menurut konsumen sangat tinggi namun kepuasannya berada di ambang garis rata-rata.

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 konsumen sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 14, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS yaitu:

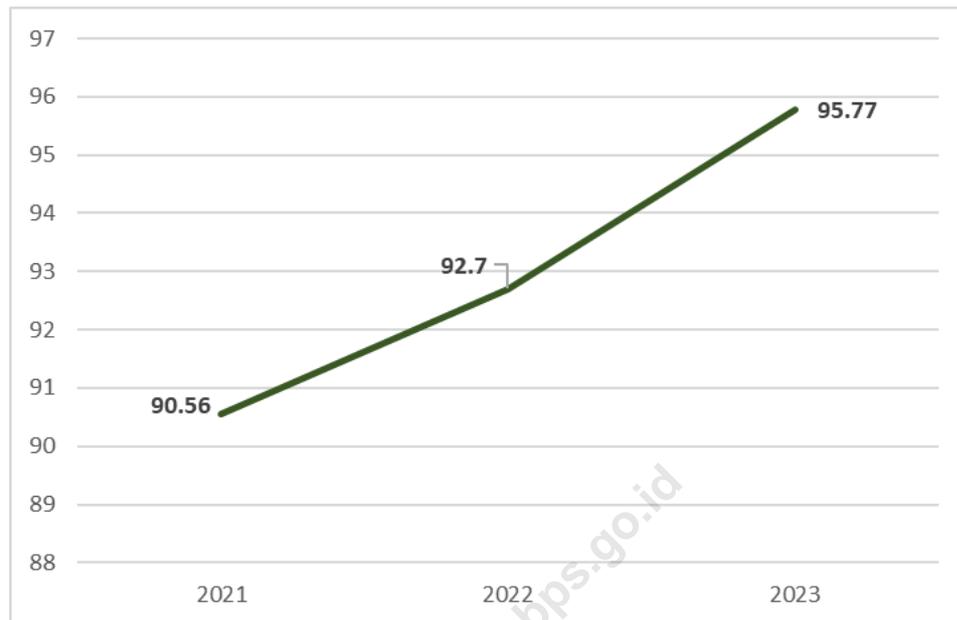
1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen
2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan

3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan
4. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan
5. Kemudahan proses penanganan pengaduan yang masuk

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 14, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS adalah kemudahan akses data melalui fasilitas utama, respon petugas pelayanan, serta kemudahan fasilitas pengaduan.

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai kinerja yang baik, namun dirasa tidak begitu penting oleh konsumen data. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja dapat melakukan penghematan sumber daya. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah kesesuaian produk pelayanan dan sarana prasarana.

3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Kabupaten Wonogiri



Gambar 15. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS Tahun 2021-2023

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Indeks ini merangkup dari ketiga aspek yang diukur yaitu pelayanan petugas, akses data dan juga sarana prasarana yang disediakan. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS tahun 2023 sebesar 95,77 meningkat 3,07 poin jika dibandingkan dengan tahun 2022. IKK sebesar 95,77 menunjukkan pelayanan di PST BPS patut mendapatkan predikat sangat memuaskan. Capaian IKK ini menjadi dasar untuk terus berinovasi demi menyediakan dan melayani konsumen data.

BAB 04

ANALISIS PERSEPSI ANTI KORUPSI

IPAK = 96,47

Indeks Persepsi Anti Korupsi

Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi



TIDAK ADA
Diskriminasi

96,18 %



TIDAK ADA
Kecurangan

95,88 %



TIDAK ADA
Gratifikasi /Imbalan

96,77 %



TIDAK ADA
Pungutan Liar

96,77 %



TIDAK ADA
Praktik Pencaloan

96,77 %

Perilaku Anti Korupsi sangat diterapkan pada pelayanan di PST Kabupaten Wonogiri

Hal ini dapat dilihat dari nilai IPAK sebesar 96,47 dan penilaian unsur pelayanan yang masing-masing mendapatkan tingkat kepuasan di atas 95 %.

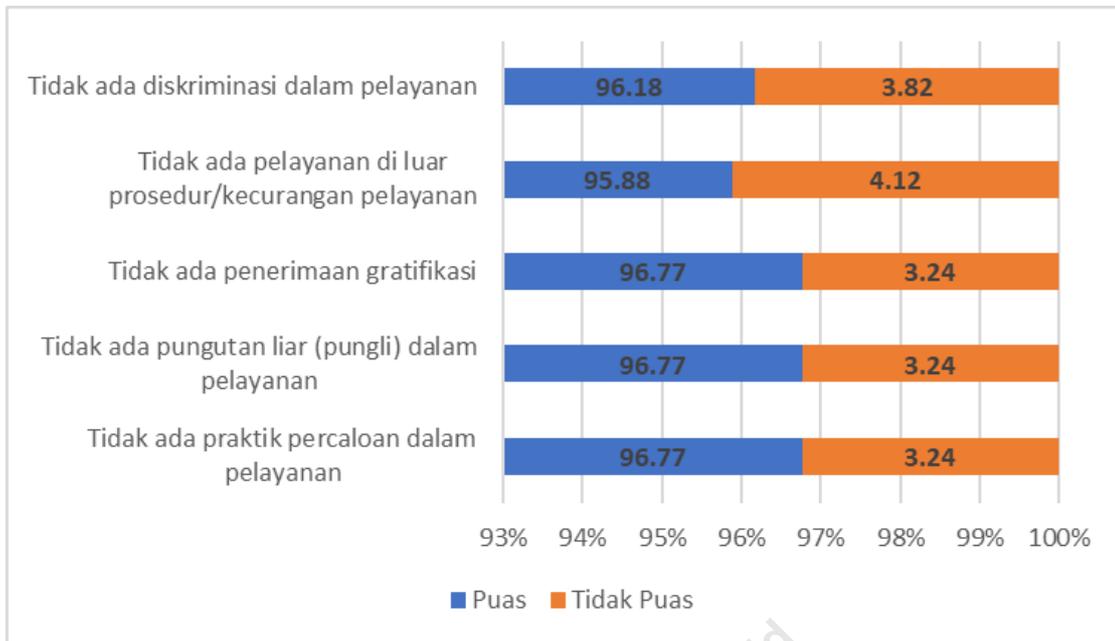
Bab 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

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 16 menyajikan persentase kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri terhadap penerapan perilaku anti korupsi menurut atribut anti korupsi. Berdasarkan gambar tersebut, konsumen merasa paling puas dengan penerapan perilaku tidak ada penerimaan gratifikasi, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan masing-masing sebesar 96,77%. Sementara itu, atribut dengan tidak ada diskriminasi dalam pelayanan mendapatkan tingkat kepuasan sebesar 96,18%, dan atribut tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan sebesar 95,88%.



Gambar 16. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut di PST BPS Kabupaten Wonogiri

4.2. *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS

Tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan *gap analysis*. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri yang memberikan penilaian puas hingga sangat puas dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS. *Gap* masing-masing atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat dalam Tabel 4.

Tabel 4. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan *Gap* Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Wonogiri

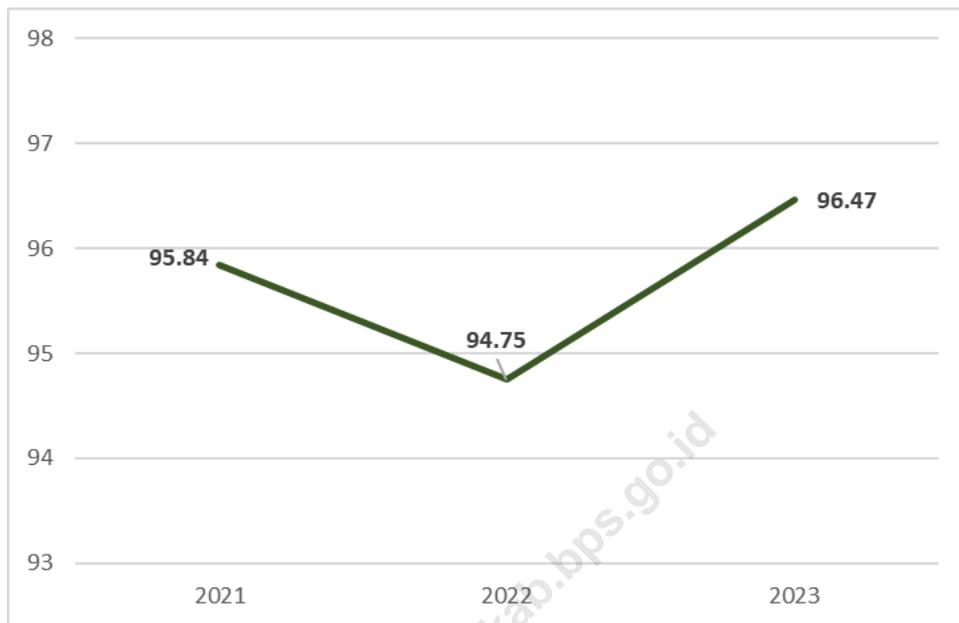
No	Unsur	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	<i>Gap</i>
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	9.50	9.62	0.12
2	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	9.59	9.59	0.00
3	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	9.71	9.68	-0.03
4	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	9.71	9.68	-0.03
5	Tidak ada praktik pencaloan dalam pelayanan	9.71	9.68	-0.03

Berdasarkan tabel tersebut, terlihat ada tiga atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi memiliki nilai *gap* negatif berarti atribut ini kinerjanya masih lebih rendah dibanding harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri. Dengan nilai *range gap* -0,03 dimana *gap* ini mendekati 0, maka dapat dikatakan bahwa penerapan perilaku anti korupsi dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Wonogiri sudah memiliki kinerja yang baik sehingga dapat memenuhi harapan konsumen.

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang juga digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS. Berbeda dengan indikator persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi, indikator IPAK menggunakan tingkat kepentingan konsumen sebagai penimbang antar atribut yang menjadi *proxy* dari perilaku anti korupsi. Nilai IPAK PST BPS Kabupaten

Wonogiri berdasarkan hasil SKD 2023 sebesar 96,47 naik 1,72 poin dibanding tahun lalu. Dapat ditarik kesimpulan bahwa perilaku anti korupsi sudah diterapkan dengan baik dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri.



Gambar 17. Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kabupaten Wonogiri Tahun 2021-2023

BAB 05

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

Persentase Kebutuhan Data Konsumen Berdasarkan...



Level Penyajian

58,82 %

KABUPATEN



Periode Data

87,06 %

TAHUNAN

Konsumen data di PST BPS Kabupaten Wonogiri sebagian besar membutuhkan data ...

pada level penyajian tingkat kabupaten dan periode penyajiannya tahunan.

Bab 5

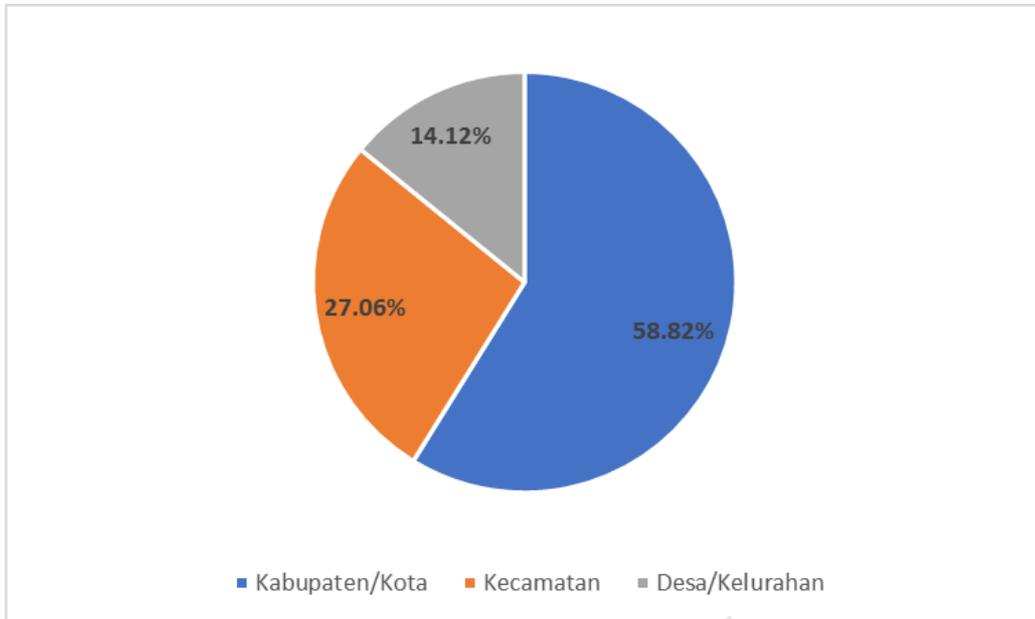
Analisis Kebutuhan Data

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

Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kabupaten Wonogiri dan wilayah penyedia data BPS Kabupaten Wonogiri. Wilayah PST BPS Kabupaten Wonogiri digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri.

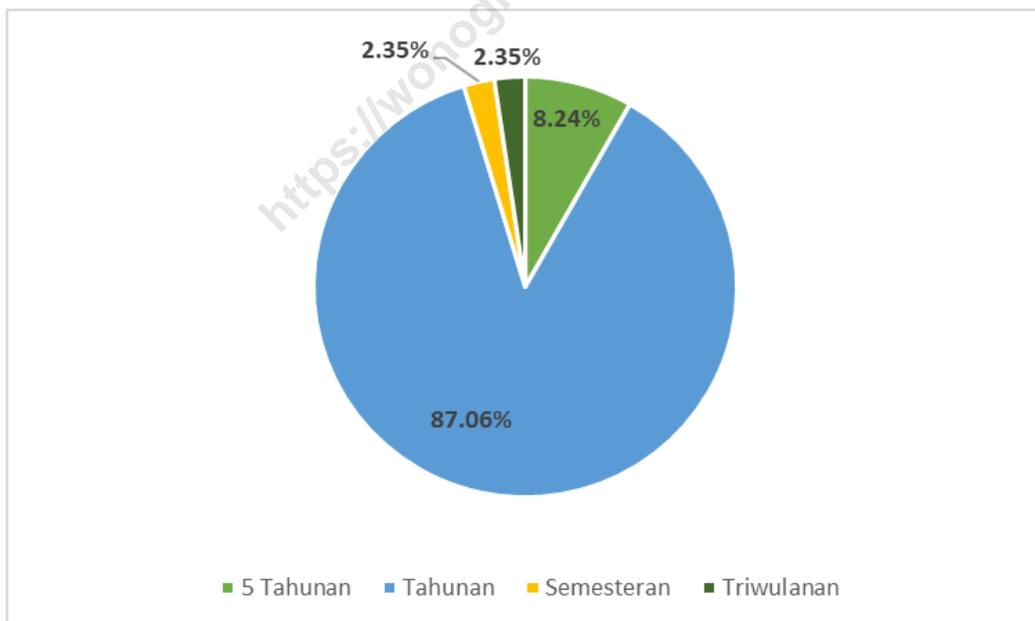
5.1. Kebutuhan Data menurut Level Data

Tingkat penyajian/level data dari data yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri dapat diidentifikasi dari hasil SKD 2023. Dari seluruh konsumen data, level data Kabupaten menjadi level data yang paling dibutuhkan oleh konsumen, yaitu sebesar 58,82%. Level data yang dibutuhkan selanjutnya adalah data level Kecamatan 27,06% kemudian level Desa/Kelurahan sebanyak 14,12%. Dibandingkan dengan kebutuhan data tahun 2022, kebutuhan penyajian data level Nasional berkurang bahkan untuk tahun 2023 sudah tidak ada lagi, sedangkan kebutuhan penyajian data level lebih kecil seperti Desa/Kelurahan terus meningkat Hal ini menunjukkan bahwa konsumen data mulai membutuhkan data hingga level penyajian yang makin kecil, agar mampu memberikan informasi lebih detail dan akurat. Adapun sebaran level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 18.



Gambar 18. Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Level Data di PST BPS Kabupaten Wonogiri

5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data

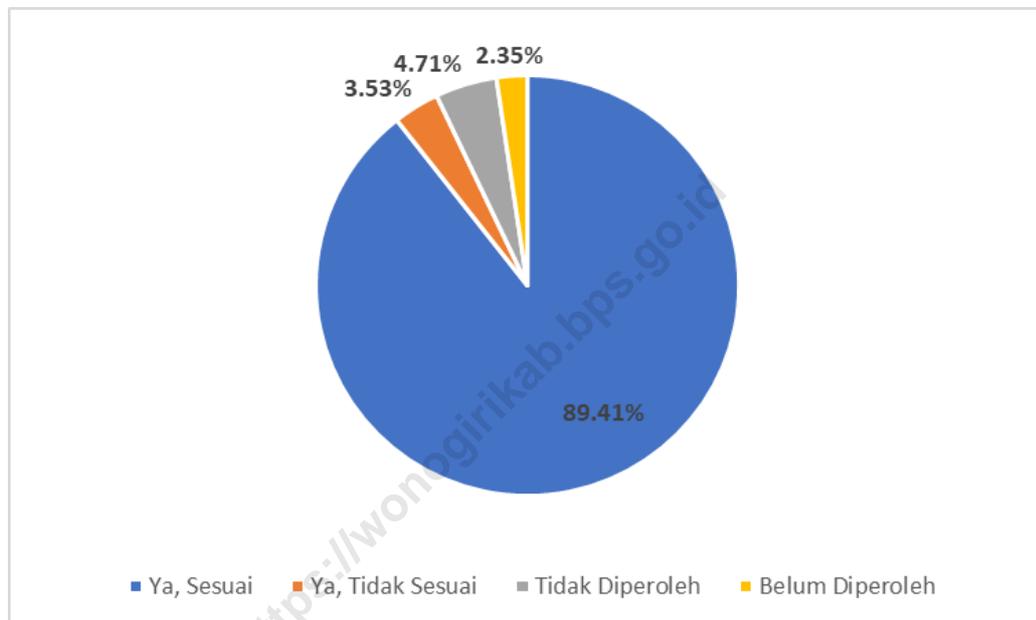


Gambar 19. Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Periode Data di PST BPS Kabupaten Wonogiri

Berdasarkan SKD 2023, periode penyajian data yang dicakup dalam SKD 2023 terdiri atas sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan,

semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 19 menunjukkan bahwa data periode tahunan masih menjadi data yang paling banyak dibutuhkan dengan persentase mencapai 87,06%. Selanjutnya, sejumlah 8,24% konsumen membutuhkan data dengan periode lima tahunan, sementara untuk periode data semesteran dan triwulanan paling sedikit dibutuhkan dengan persentase masing-masing 2,35%.

5.3. Kebutuhan Data menurut Perolehan Data



Gambar 20. Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya

Secara umum, 89,41% konsumen yang mencari data di PST BPS Kabupaten Wonogiri telah memperoleh datanya dan sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan. Sementara itu, 4,71% konsumen mengaku tidak memperoleh data yang mereka cari di PST BPS Kabupaten Wonogiri.

5.4. Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

Data-data yang dihasilkan oleh BPS disajikan dalam berbagai bentuk media sumber data. SKD 2023 membagi sumber data BPS menjadi lima jenis yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan table di *website*. Berdasarkan hasil SKD 2023 yaitu sebanyak 63 dari 79 orang data atau sekitar 79,75% konsumen

memperoleh data yang dibutuhkan dari publikasi yang dirilis BPS Kabupaten Wonogiri. Sedangkan sisanya yaitu 17,72% memperoleh datanya dari tabel di website, dan 2,53% dari tabulasi data yang ada di website juga.

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



Gambar 21. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS

Berdasarkan hasil SKD 2023, konsumen data dari OPD Sebagian besar menggunakan data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan (95,45%), dan sisanya sebesar 4,55% digunakan untuk lainnya.

BAB 06

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data ...



100%

Konsumen data merasa puas terhadap data yang diperoleh di PST Kabupaten Wonogiri

dengan tingkat kepuasan maksimal yaitu 100%

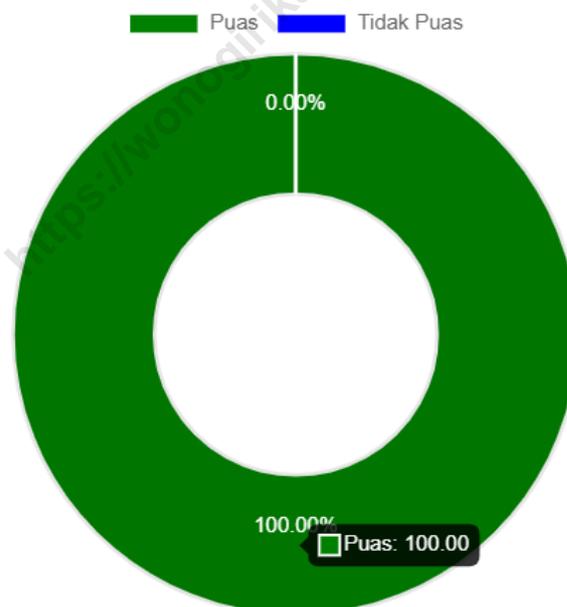
Bab 6

Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Wonogiri secara umum disajikan dalam Gambar 20.



Gambar 22. Persentase Kepuasan Konsumen Menurut Aspek Kualitas Data BPS Kabupaten Wonogiri Tahun 2023

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Wonogiri dalam SKD 2023 disajikan secara umum. Berdasarkan Gambar 20, kepuasan konsumen mendapatkan nilai

pencapaian yang sempurna yaitu 100%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat terhadap data yang dihasilkan BPS sangat tinggi.

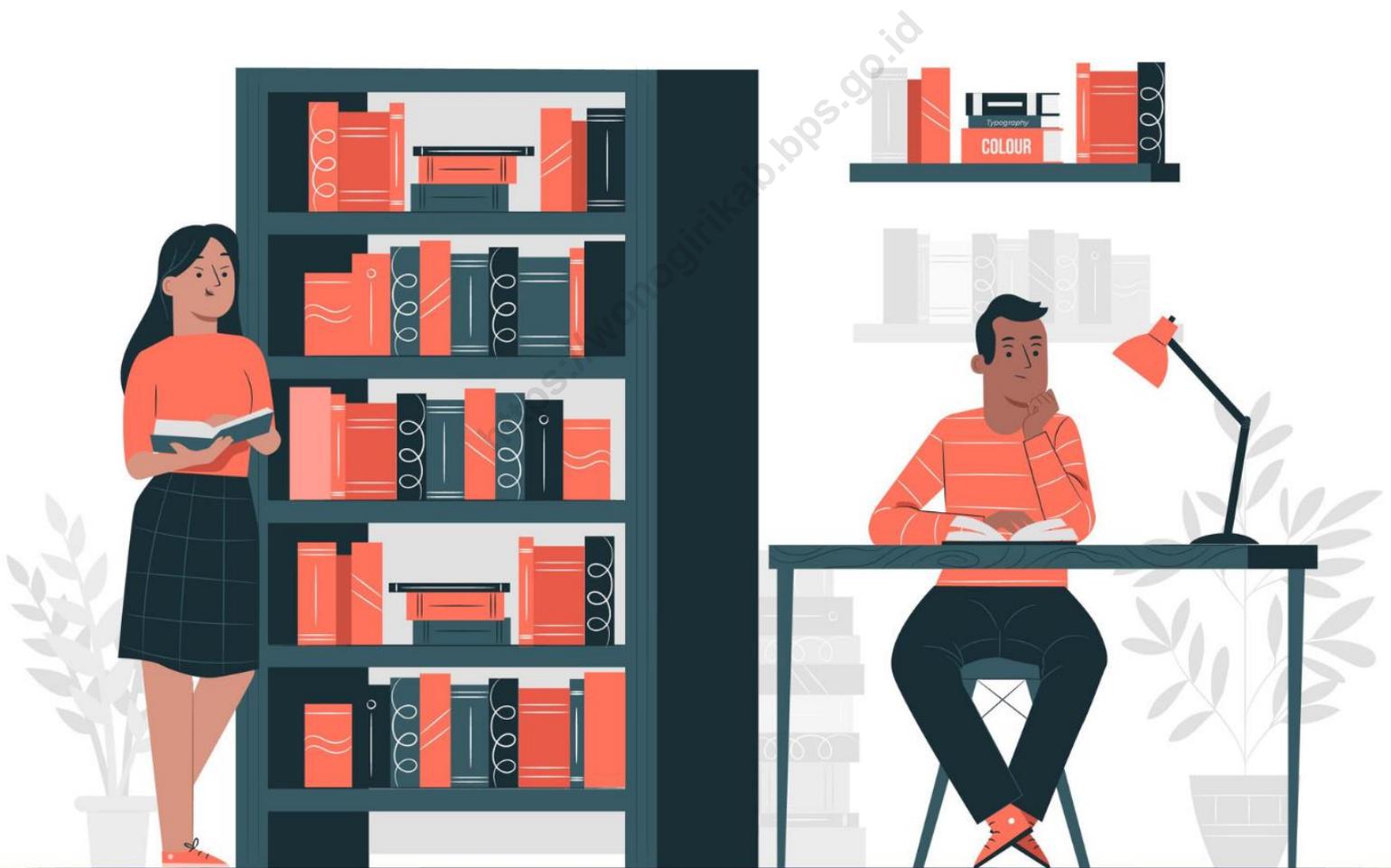
Pencapaian yang gemilang ini, tidak dapat dipungkiri merupakan apresiasi masyarakat terhadap kinerja BPS. Namun, tingginya apresiasi dan harapan masyarakat harus mampu dipertahankan pada tahun-tahun selanjutnya.

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

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

BAB 07

PENUTUP



Bab 7

Penutup

7.1. Kesimpulan

Tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS diidentifikasi melalui kegiatan Survei Kebutuhan Data (SKD). Identifikasi tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Sejak tahun 2005, SKD rutin dilaksanakan setiap tahun. Tahun 2023, SKD dilaksanakan di BPS Kabupaten Wonogiri selama Bulan Juni– September 2023.

Secara umum, pelaksanaan SKD 2023 di PST BPS Kabupaten Wonogiri berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data yang melebihi dengan target, yaitu 113,33%. Hasil SKD 2023 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kebutuhan data dan kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Adapun metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis *gap*, *Importance and Performance Analysis (IPA)*, dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

Berdasarkan hasil analisis SKD 2023, dapat diambil kesimpulan:

- a) Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri didominasi dari Pemerintah Daerah yang menggunakan data BPS sebagai dasar perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan. Selain membutuhkan data BPS, konsumen data yang membutuhkan konsultasi dan rekomendasi statistik semakin meningkat dari tahun ke tahun.
- b) Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Layanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri di Tahun 2023 sebesar 95,77. Penilaian terdiri dari aspek

kepuasan terhadap layanan dengan tingkat kepuasan 99,74%, aspek kepuasan terhadap akses data dan sarana prasarana sebesar 100%.

- c) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kabupaten Wonogiri sebesar 96,47, dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah menerapkan perilaku anti korupsi.
- d) Berdasarkan analisis kebutuhan data, level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri sangat beragam. Level data yang paling banyak dibutuhkan adalah level kabupaten. Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen data. Dibandingkan tahun sebelumnya, permintaan penyajian data pada level yang lebih kecil seperti kecamatan dan desa semakin meningkat. Hal ini menjadi tantangan bagi BPS untuk menyajikan keragaman data dengan mengoptimalkan data statistik sektoral di masing-masing OPD.
- e) Persentase kepuasan konsumen terhadap kualitas data pada tahun 2023 ini mencapai nilai sempurna yaitu sebesar 100%. Capaian tahun ini, harus menjadi standart pelayanan di tahun-tahun selanjutnya.

7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

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:

- a) Menyosialisasikan standar biaya pelayanan di medsos dan media cetak
- b) Mengaktifkan kembali Wonogiri *in Touch*
- c) Menyusun Standar Pelayanan yang tertuang pada Kepka BPS Kabupaten Wonogiri
- d) Menyediakan petugas yang handal dan penjadwalan petugas
- e) Memperbaiki manajemen *database*
- f) Memperkuat kualitas komunikasi dengan konsumen data

- g) Melakukan pendampingan pada OPD yang melakukan kegiatan statistik sektoral
- h) Memperkuat peran BPS di Forum Satu Data Indonesia
- i) Menggalakkan kembali program Desa Cantik
- j) Memperkaya konten *website*

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

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

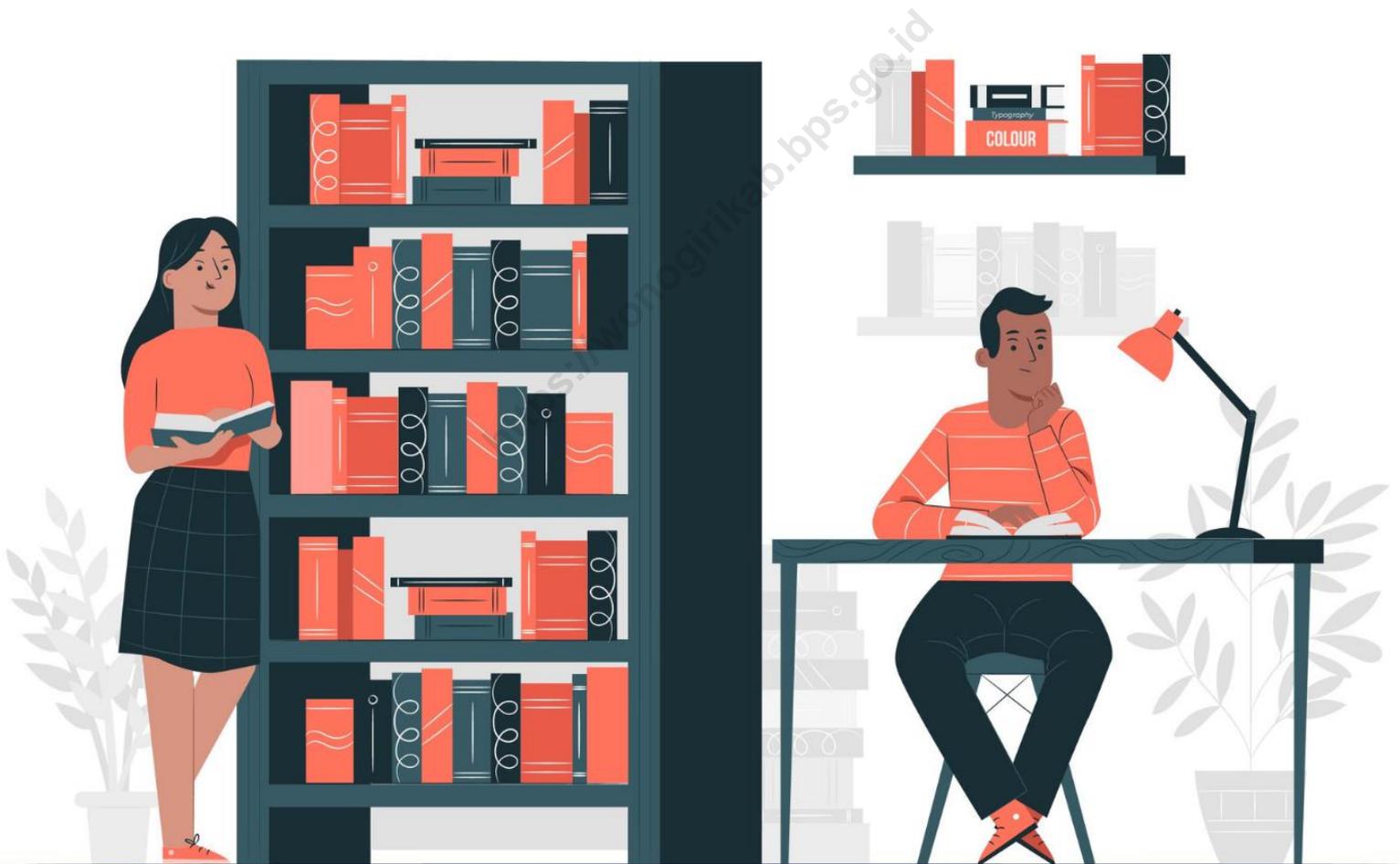
Daftar Pustaka

- 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.
- 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.

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

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

LAMPIRAN



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

Satker PST	Jumlah Responden	Metode Pengumpulan Data			
		Manual	PST	Email	Link
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Kabupaten Wonogiri	34	2	-	-	32

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

Metadata Indikator

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

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

1)PST; yaitu untuk responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST.

2)*Email*; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui *email*.

3)*Link*; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang didapatkan dari publik seperti pada *website*, aplikasi layanan, dll.

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

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

Penghitungan

Dengan:

Y = Total jumlah responden

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

Ukuran : Jumlah

Satuan : Orang

Klasifikasi : 1. Wilayah PST BPS

Penyajian : 2. Metode Pengumpulan Data

Lampiran 1 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Satker PST	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki	Perempuan
(1)	(2)	(3)
Kabupaten Wonogiri	41,18 %	58,82 %

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

Metadata Indikator

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

Lampiran 2 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Satker PST	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti /Dosen	ASN/TNI/ Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Lain- nya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Kabupaten Wonogiri	14,71 %	-	61,76 %	2,94 %	5,83 %	-	14,71 %

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

Metadata Indikator

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

Lampiran 3 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Satker PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Kabupaten Wonogiri	11,76 %	76,47 %	-	5,88 %	5,88 %

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

Metadata Indikator

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

Lampiran 4 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan

Satker PST	Jenis Layanan					
	Perpus- takaan	Pembe- lian Publika si BPS	Pembelian Data Mikro / Peta Wilayah Kerja Statistik	Akses Produk Statistik Pada Website	Konsulta- si Statistik	Rekomend asi Kegiatan Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Kabupaten Wonogiri	31,11 %	-	-	48,89 %	17,78 %	2,22 %

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

Metadata Indikator

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

Lampiran 5 Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, *Monitoring*, dan Evaluasi Pembangunan menurut Wilayah PST

Satker PST	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan
(1)	(2)
Kabupaten Wonogiri	95,45 %

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

Metadata Indikator

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

Lampiran 6 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data
(1)	(2)
Kabupaten Wonogiri	100 %

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

Metadata Indikator

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

Lampiran 7 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Kabupaten Wonogiri	99,74 %

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

Metadata Indikator

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

Lampiran 8 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
(1)	(2)
Kabupaten Wonogiri	100 %

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

Metadata Indikator

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

Lampiran 9 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana
(1)	(2)
Kabupaten Wonogiri	100 %

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

Metadata Indikator

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

Lampiran 10 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST

Satker PST	IKK terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Kabupaten Wonogiri	95,77 %

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

Metadata Indikator

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

Lampiran 11 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST

Satker PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi
(1)	(2)
Kabupaten Wonogiri	96,47 %

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

Metadata Indikator

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

Lampiran 13 Rencana Tindak Lanjut (RTL) Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	23	Tahun 2024												Penanggung Jawab
			12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Prioritas Utama																
1	Informasi pelayanan tersedia.	Melakukan sosialisasi atau membuat poster mengenai informasi pelayanan di ruang PST BPS Kab. Wonogiri													Nur Isa Pratowo	
2	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	Membuat standart pelayanan petugas pelayanan online, yaitu SOP menjawab email permintaan data yang masuk atau pertanyaan melalui medsos													Nur Isa Pratowo	
Prioritas Rendah																
1	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	Mensosialisasikan fasilitas yang ada di PST serta yang ada pada website BPS Kab. Wonogiri yang dapat diakses oleh siapapun													Nur Isa Pratowo	
2	Respon Petugas Pelayanan	Cepat tanggap terhadap permintaan data yang diminta oleh konsumen													Nur Isa Pratowo	
3	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	Menambahkan fasilitas pengaduan secara online melalui Whatsapp agar mudah diakses oleh pengguna													Nur Isa Pratowo	

Wonogiri, 09 September 2023
Kepala BPS Kabupaten Wonogiri



Rahmad Iswanto, SST., M.Si.

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: <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>			
		<i>Sangat tidak penting / tidak puas</i>	<i>Sangat penting / puas</i>
No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
8	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan: (sesuai Blok 1 Rincian 12).	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
11	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, <i>website</i> https://pengaduan.bps.go.id , <i>e-mail</i> bps@bps.go.id)	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
12	Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (BIR13 berkode 1) Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
13	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
14	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
15	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
17	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>

2

Blok IV. Catatan

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

Empty box for notes.

ST 2023
SENSUS PERTANIAN

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN WONOGIRI**

Jl. Pelem 2 No. 8 Wonogiri 57612
Telp (0273) 321055, Faks (0273) 321055
E-Mail : bps3312@bps.go.id
Website: wonogirikab.bps.go.id