

Katalog : 1399013.3213

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KABUPATEN SUBANG 2023



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN SUBANG**

Katalog: 1399013.3213

**Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS
Kabupaten Subang 2023**

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

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Subang 2023

Katalog : 1399013.3213

ISSN : -

Nomor Publikasi : 32130.2338

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

Jumlah Halaman : 100+xiv halaman

Penyusun Naskah:

BPS Kabupaten Subang

Penyunting:

BPS Kabupaten Subang

Pembuat Kover:

BPS Kabupaten Subang

Penerbit:

© BPS Kabupaten Subang

Sumber Ilustrasi:

canva.com

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

ISSN : -

TIM PENYUSUN
Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS
Kabupaten Subang 2023

Pengarah

Muhammad Sholihin, S.E.,M.M.

Penanggung Jawab

Muhammad Sholihin, S.E.,M.M.

Penyunting

Mohamad Jalaluddin, S.ST.,M.Si.

Penulis Naskah

Elven Sukirno, S.Si.

Nur Asri Aprilia, S.Kom.

Pengolah Data

Nur Asri Aprilia, S.Kom.

Nita Meiliana Sulastri, S.AN

Penata Letak dan Infografis

Elven Sukirno, S.Si.

KATA PENGANTAR

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

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

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

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

Terima kasih dan selamat membaca.

Subang, Desember 2023
Kepala BPS Kabupaten Subang



Muhammad Sholihin, S.E.,M.M.

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

DAFTAR ISI

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Subang 2023

KATA PENGANTAR	v
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Tujuan dan Manfaat	4
1.3 Landasan Teori	5
1.4 Metodologi	9
1.5 Sistematika Penulisan	18
Bab 2 Segmentasi Konsumen	19
2.1 Realisasi Pengumpulan Data	21
2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD	22
2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan 26	26
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan	27
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS.....	28
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	31
3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS.....	33
3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data	35
3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana.....	35
3.4 Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS.....	36
3.5 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS.....	37
3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS.....	40
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi	43
4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS.....	45

4.2 Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS	46
4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS.....	47
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....	50
5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data	53
5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data.....	53
5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data	54
5.4 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh	55
5.5 Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	56
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data.....	58
Bab 7 Penutup	62
7.1. Kesimpulan	64
7.2. Saran.....	65
Daftar Pustaka.....	67
Lampiran	69

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

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Nilai Kinerja Unit Pelayanan.....	16
Tabel 3.1.	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap per Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Subang.....	38
Tabel 3.2.	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian Pelayanan di PST BPS Kabupaten Subang.....	39
Tabel 4.1.	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian dan Gap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Subang.....	47

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Diagram Cartesius <i>Importance and Performance Analysis</i>	13
Gambar 2.1.	Realisasi Pengumpulan Data Responden SKD 2023	22
Gambar 2.2.	Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD 2023	22
Gambar 2.3.	Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Subang Menurut Jenis Kelamin	23
Gambar 2.4.	Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Subang Menurut Pendidikan Tertinggi Yang Ditamatkan.....	24
Gambar 2.5.	Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Subang Menurut Pekerjaan Utama	25
Gambar 2.6.	Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Subang Menurut Instansi	26
Gambar 2.7.	Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Subang Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan	27
Gambar 2.8.	Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Subang Menurut Jenis Layanan	28
Gambar 2.9.	Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Subang Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan ...	28
Gambar 3.1.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan PST BPS Kabupaten Subang	33
Gambar 3.2.	Kepuasan Konsumen Menurut Atribut Pelayanan PST BPS Kabupaten Subang	34
Gambar 3.3.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data Pelayanan PST BPS Kabupaten Subang	35
Gambar 3.4.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana Prasarana PST BPS Kabupaten Subang	35
Gambar 3.5.	Tingkat Kepuasan BerbandingnTingkat Kepentingan PST BPS Kabupaten Subang	36
Gambar 3.6.	Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan PST BPS Kabupaten Subang	39
Gambar 3.7.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) TerhadapPelayanan PST BPS Kabupaten Subang	41
Gambar 4.1.	Penerapan Perilaku Anti Korupsi Terhadap Pelayanan PST BPS Kabupaten Subang	45
Gambar 4.2.	Indeks Persepsi Anti Korupsi Terhadap Pelayanan PST BPS Kabupaten Subang	47
Gambar 5.1.	Persentase Kebutuhan Data Menurut Level Data PST BPS Kabupaten Subang	53
Gambar 5.2.	Persentase Kebutuhan Data Menurut Periode Data PST BPS Kabupaten Subang	54
Gambar 5.3.	Persentase Kebutuhan Data Menurut Perolehan Data PST BPS Kabupaten Subang	54
Gambar 5.4.	Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh Konsumen PST BPS Kabupaten Subang	55

Gambar 5.5.	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan oleh Konsumen PST BPS Kabupaten Subang	56
Gambar 6.1.	Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data Yang Diperoleh Dari Penyedia Data BPS Kabupaten Subang.···· ····	60
Gambar 6.2.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS Kabupaten Subang Tahun 2021,2022,2023.····	61

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

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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data	72
Lampiran 2	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin	74
Lampiran 3	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama.....	76
Lampiran 4	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	78
Lampiran 5	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan	80
Lampiran 6	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan	82
Lampiran 7	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data.....	84
Lampiran 8	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST	86
Lampiran 9	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST.....	88
Lampiran 10	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST.....	90
Lampiran 11	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST.....	92
Lampiran 12	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST	94
Lampiran 14	Kuesioner VKD23	96

BAB 1

PENDAHULUAN

SURVEI KEBUTUHAN DATA

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



LOKUS DAN WAKTU

Pelayanan Statistik Terpadu (PST)

Kabupaten Subang



RESPONDEN

Konsumen Penerima Layanan unit PST

- Tatap muka (datang langsung ke PST)
- Tanpa tatap muka (telepon, email, website dan layanan statistik online)



ANALISIS

Analisis yang digunakan

- Analisis Deskriptif
- Analisis Tabulasi Silang
- Gap Analysis
- Importance & Performance Analysis
- Indeks Persepsi Anti Korupsi



INSTRUMEN

Kuesioner VKD23

Hardcopy dan Softcopy

- Pencacahan Manual Menggunakan print out kuesioner
- Pencacahan Elektronik Melalui Link Website

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



Bab 1

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

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

BPS merupakan instansi penyelenggara pelayanan publik yang memberikan pelayanan melalui penyediaan data dan informasi statistik. Tugas dan tanggung jawab di bidang statistik tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. Pelaksanaan 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.

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

Tahun 2011 – 2013, SKD dilakukan di BPS pusat dan 33 BPS provinsi. Sejak Tahun 2014, pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS kabupaten/kota.

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

1.2 Tujuan dan Manfaat

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

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2023 sebagai berikut:

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

1.3 Landasan Teori

1.3.1 Konsep dan Definisi

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

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

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

1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.3.3 Kepuasan Layanan

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

1) Persyaratan

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

2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3) Waktu Penyelesaian

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

4) Biaya/Tarif

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

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6) Kompetensi Pelaksana

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

7) Perilaku Pelaksana

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

8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

9) Sarana dan Prasarana

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

1.4 Metodologi

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

1.4.1 Metode *Sampling*

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

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

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut.

- 1) Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:
 - Pengumpulan data menggunakan moda PAPI untuk responden yang datang langsung ke PST. Petugas mewawancarai responden pada pertanyaan Blok I dan Blok III kolom 1-10. Selanjutnya responden mengisi secara mandiri untuk pertanyaan yang terkait dengan persepsi kepuasan layanan dan kualitas data.
 - Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda CAWI.
- 2) Di PST BPS Pusat:
 - Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda CAWI.

1.4.3 Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2023 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan

data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain: analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

1) Analisis Tabulasi Silang

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

2) Analisis Kesenjangan

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

3) Importance and Performance Analysis (IPA)

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

dan Latu, 2000). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang sangat mempengaruhi kepuasan dan peningkatan pelayanan (*improvement*). IPA telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

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

i) Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

TK > 100 persen : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

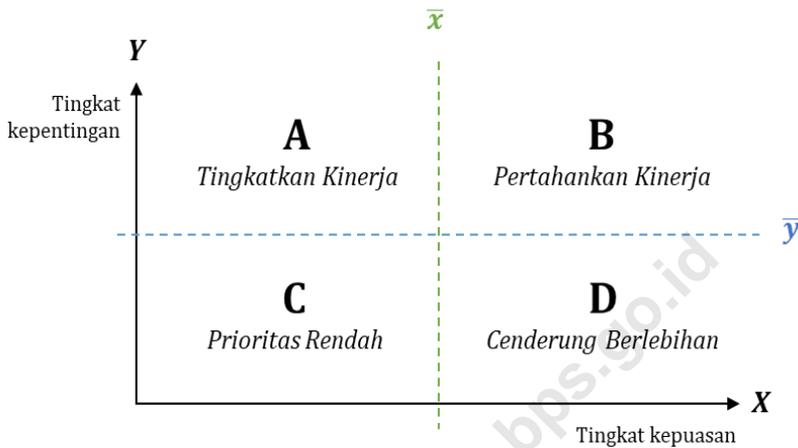
TK = 100 persen : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

ii) Diagram cartesius

Diagram cartesius merupakan analisis yang digunakan untuk menggambarkan hubungan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*). Pada Gambar 1.1, diagram cartesius dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak

lurus pada titik (\bar{x}, \bar{y}) dengan \bar{x} adalah rata-rata tingkat kepuasan dan \bar{y} adalah rata-rata tingkat kepentingan.



Gambar 1.1. Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis*

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda.

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

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

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

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

Kuadran B atau Kuadran “Pertahankan Kinerja” terletak di sebelah kanan atas, yang memiliki arti bahwa kinerja sudah dapat memenuhi harapan

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

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

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

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

- Kuadran D

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

4) Persentase Konsumen yang Puas

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

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2023 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66. Hal ini didasarkan pada pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, dimana dalam skala 10, jika nilai kepuasan diatas 7,66 maka termasuk kategori kinerja yang baik (Tabel 1.2).

5) Indeks Kepuasan Konsumen

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

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

i) Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i,

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

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

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

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

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

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

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

iii) Menghitung IKK

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

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

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

Tabel 1.1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

6) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Aspek penghitungan

adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 5 (lima) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD2023.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

i) Menghitung penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

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

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

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

iii) Menghitung IPAK

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

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

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

1.5 Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

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

BAB 2

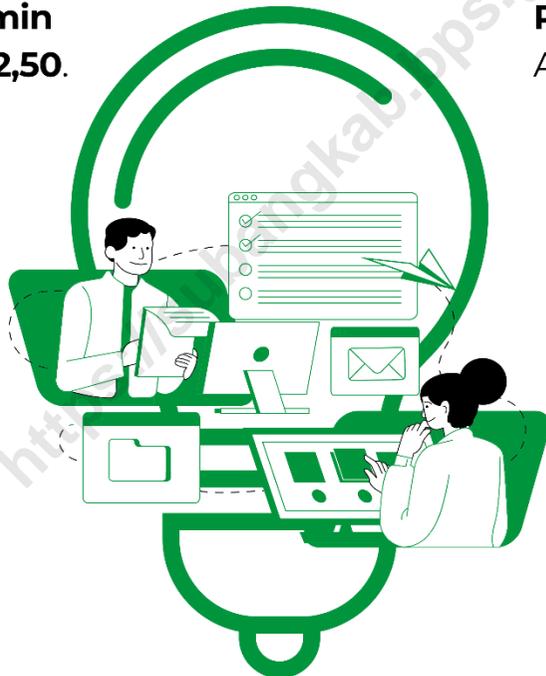
SEGMENTASI KONSUMEN



Jenis Kelamin
Laki-laki; **62,50.**



Pekerjaan Utama
ASN/TNI/Polri; **50,00.**



Jenis Layanan
Akses Produk Statistik Pada Website ;
50,00.



Pemanfaatan Utama
Pemerintahan ; **71,88.**

Konsumen Penerima Layanan unit PST

- Tatap muka (datang langsung ke PST)
- Tanpa tatap muka (telepon, email, website dan layanan statistik online)



Bab 2 Segmentasi Konsumen

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

2.1 Realisasi Pengumpulan Data

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

Pelaksanaan SKD 2023 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden di PST Kabupaten Subang yang mengikuti survei adalah sebesar 32 responden dari target 30 terlihat pada gambar 2.1

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

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

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

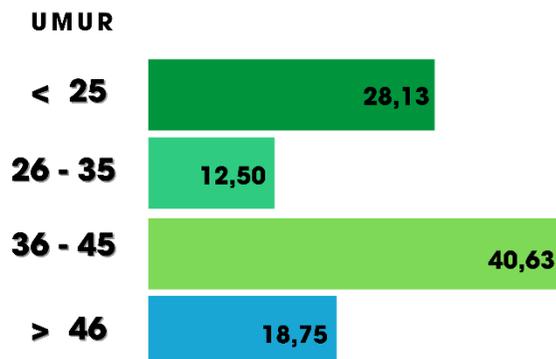


Gambar 2.1. Realisasi Pengumpulan Data Responden SKD 2023

2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD

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

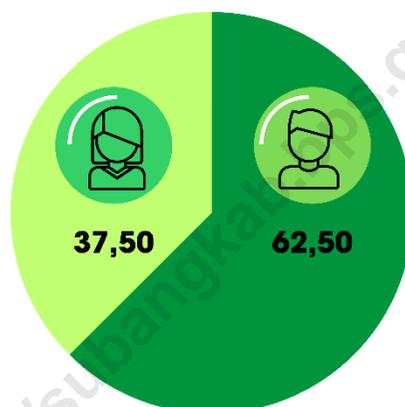
Kelompok Umur



Gambar 2.2. Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD 2023

Gambar 2.2 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Subang menurut kelompok umur. Sebagian besar konsumen PST BPS Kabupaten Subang berusia 36-45 tahun dengan persentase sebesar 40,63 persen. Konsumen terbanyak kedua dengan persentase sebesar 28,13 persen berusia 16-25 tahun. Selanjutnya, konsumen yang berusia 46-55 tahun sebesar 18,75 persen, dan konsumen yang berusia 26-35 tahun sebesar 12,50 persen.

Jenis Kelamin



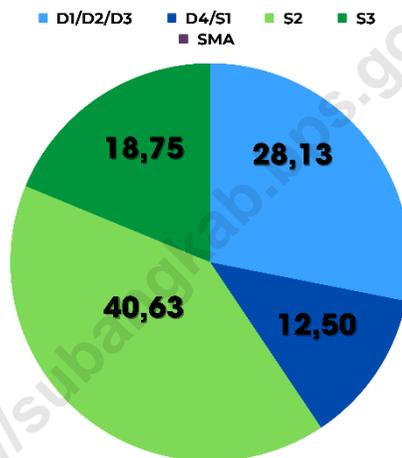
Gambar 2.3. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Subang Menurut Jenis Kelamin

Gambar 2.3. menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Subang menurut jenis kelamin. Sebagian besar konsumen PST BPS Kabupaten Subang berjenis kelamin laki-laki dengan persentase sebesar 62,5 persen dan sisanya, sebesar 37,5 persen merupakan perempuan.

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Pada SKD 2023, pendidikan tertinggi yang ditamatkan oleh konsumen dikelompokkan menjadi 5 (lima) kelompok yaitu kurang dari atau sama dengan SLTA/Sederajat; D1/D2/D3; D4/S1; S2; dan S3. Gambar 2.4. menggambarkan persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Subang menurut pendidikan tertinggi yang ditamatkan. Sebanyak 40,63 persen konsumen PST BPS Kabupaten Subang

berpendidikan S2. Lalu, sebanyak 28,13 persen konsumen berpendidikan D1/D2/D3, 18,75 persen berpendidikan S3 dan 12,50 persen konsumen berpendidikan D4/S1. Dari gambar tersebut juga terlihat bahwa persentase konsumen PST yang berpendidikan SLTA/ sederajat atau dibawahnya adalah nol persen. Hal ini dapat diartikan pada tahun 2023, tidak ada konsumen dengan pendidikan tersebut yang mencari data/informasi statistik di PST BPS Kabupaten Subang.



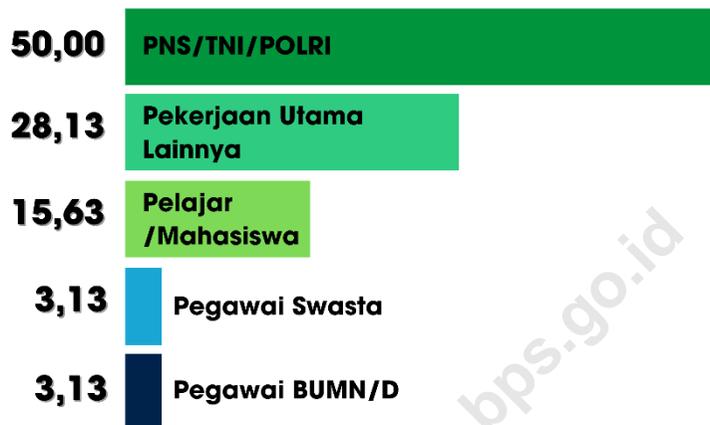
Gambar 2.4 Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Subang Menurut Pendidikan Tertinggi Yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

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

Berdasarkan hasil SKD 2023 terlihat bahwa 50 persen konsumen di PST BPS Kabupaten Subang adalah PNS/TNI/Polri. Adapun konsumen dengan pekerjaan utama lainnya memiliki persentase sebesar 28,13 persen. Lalu, pekerjaan konsumen sebagai Pelajar/Mahasiswa 15,63 persen dan

konsumen yang bekerja sebagai pegawai BUMN/D dan pegawai swasta masing-masing memiliki persentase sebesar 3,13 persen. (Gambar 2.5.)

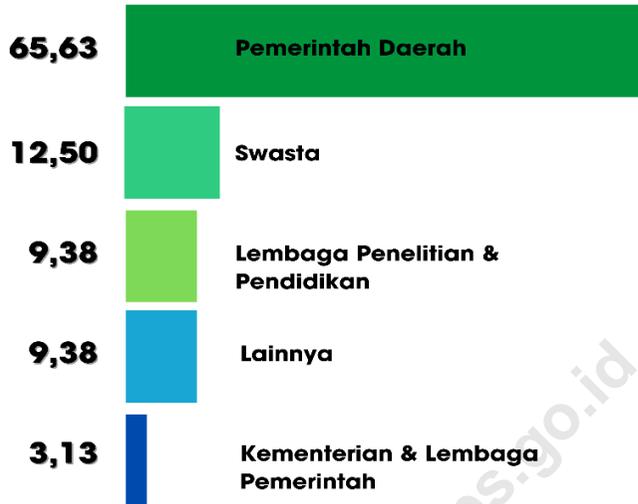


Gambar 2.5. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Subang Menurut Pekerjaan Utama

Instansi

Instansi/institusi konsumen PST pada SKD 2023 dikelompokkan menjadi 9 (sembilan) kelompok yaitu Lembaga Negara; Kementerian & Lembaga Pemerintah; TNI/POLRI/BIN/Kejaksaan; Pemerintah Daerah; Lembaga Internasional; Lembaga Penelitian dan Pendidikan; BUMN/BUMD; Swasta; dan Kategori Instansi Lainnya.

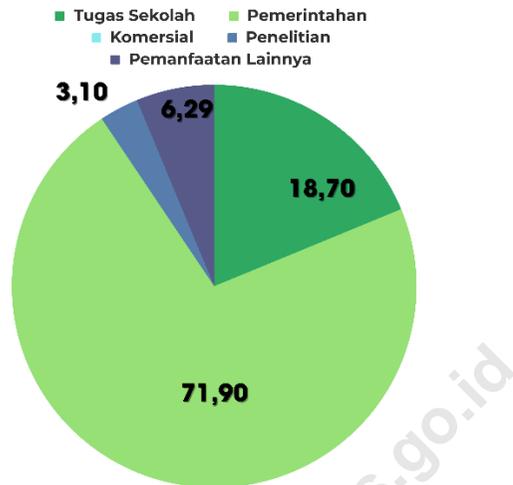
Berdasarkan hasil SKD 2023, konsumen PST BPS Kabupaten Subang sebagian besar berasal dari Pemerintah Daerah yakni sebesar 65,63 persen (Gambar 2.6.). Selain itu, sebanyak 12,5 persen berasal dari Swasta; 9,38 persen dari Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri serta instansi/institusi lainnya. Sisanya sebesar 3,13 persen berasal dari Kementerian & Lembaga Pemerintah.



Gambar 2.6. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Subang Menurut Instansi

2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Subang terdiri atas lima jenis yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersil, Penelitian dan Pemanfaatan lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kabupaten Subang cukup bervariasi. Hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Subang paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan (71,88 persen). Selanjutnya, pemanfaatan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah serta pemanfaatan lainnya menempati posisi kedua dan ketiga, dengan persentase masing-masing sebesar 18,75 persen dan 6,25 persen. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Subang sangat dibutuhkan untuk memenuhi keperluan pemerintah dalam perencanaan dan evaluasi program pembangunan, serta data pendukung untuk pendidikan/penelitian.

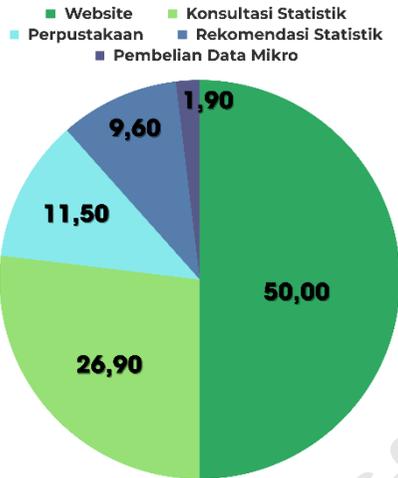


Gambar 2.7. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Subang Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan

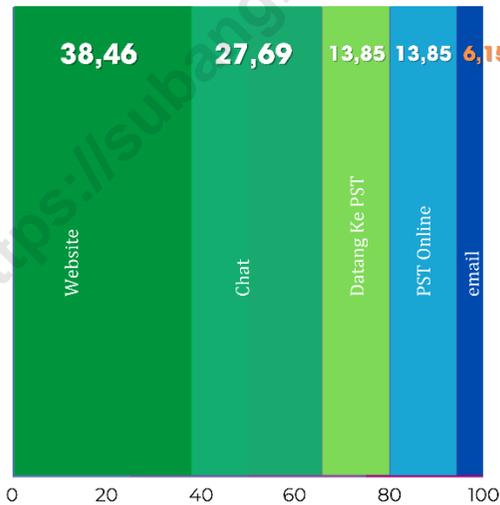
Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi Perpustakaan, Pembelian Publikasi BPS, Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik, Akses Produk Statistik Pada Website BPS, Konsultasi Statistik, serta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

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Subang oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Akses Produk Statistik Pada Website BPS sebesar 50 persen. Lalu, layanan terbanyak kedua yang digunakan oleh konsumen adalah Konsultasi Statistik dengan persentase sebesar 26,92 persen. Berikutnya, secara berurutan layanan yang digunakan oleh konsumen adalah layanan Perpustakaan dengan persentase sebesar 11,54 persen, pemberian rekomendasi Kegiatan Statistik sebesar 9,62 persen dan Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja sebesar 1,92 persen.



Gambar 2.8. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Subang Menurut Jenis Layanan

2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS



Gambar 2.9. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Subang Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan

Dalam SKD 2023, ditanyakan pula mengenai fasilitas utama yang digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS. Fasilitas tersebut meliputi Datang Langsung ke PST, Aplikasi PST Online, Website BPS/Allstat BPS, Surat/e-mail, Aplikasi Chat dan Fasilitas Lainnya. Berdasarkan Gambar 2.9, fasilitas yang paling banyak digunakan yaitu Website BPS/Allstat BPS, yang dimanfaatkan oleh 38,46 persen konsumen PST. Fasilitas terbanyak

kedua adalah Aplikasi chat yang dimanfaatkan oleh 27,69 persen konsumen. Selanjutnya konsumen yang mendatangi langsung PST dan menggunakan Aplikasi PST Online memiliki persentase yang sama yaitu 13,38 persen. Sisanya sebanyak 6,15 persen adalah konsumen yang memanfaatkan fasilitas Surat/e-mail untuk memperoleh data dari BPS.

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

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

BAB 3

ANALISIS

KEPUASAN LAYANAN



98,86

Kepuasan Konsumen terhadap
Pelayanan PST BPS



100,00

Kepuasan Konsumen
terhadap Akses Data



100,00

Kepuasan Konsumen
terhadap Sarana
Prasarana



93,61

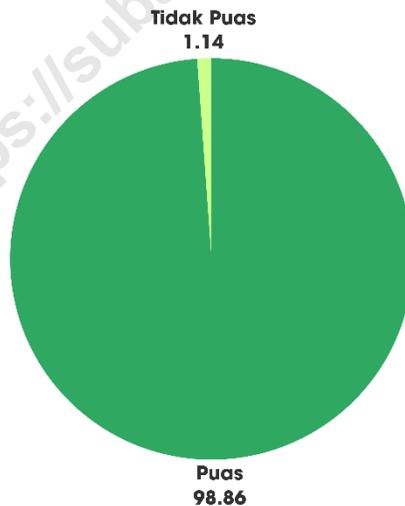
Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)
terhadap Pelayanan di PST BPS
Kabupaten Subang



Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

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

3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS



Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan PST BPS Kabupaten Subang

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Subang adalah sebesar 98,86 persen.

Sebanyak 1,14 persen konsumen merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan PST BPS Kabupaten Subang.

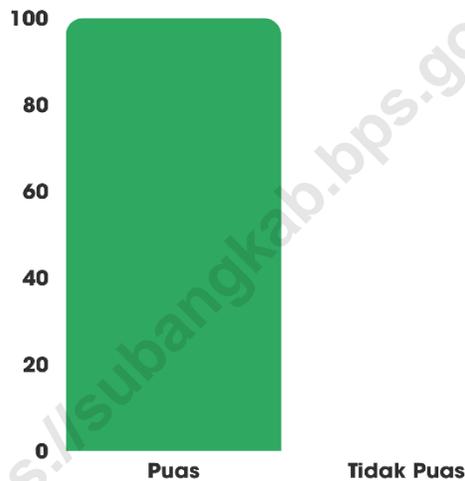
Kepuasan konsumen juga dapat dilihat berdasarkan atribut pelayanan. Berdasarkan Gambar 3.2, konsumen merasa paling puas dengan kemudahan prosedur, kesesuaian jangka waktu penyelesaian, kesesuaian biaya pelayanan, sarana prasarana, kemudahan akses data melalui fasilitas utama, respon petugas pelayanan, kejelasan informasi petugas pelayanan online, kemudahan fasilitas pengaduan dengan prosentase 100 persen. Sementara itu, persentase kepuasan terendah konsumen terdapat pada atribut Informasi pelayanan tersedia 93,75 persen, kemudahan persyaratan pelayanan dan kesesuaian produk pelayanan sebesar 96,88 persen.



Gambar 3.2. Kepuasan Konsumen Menurut Atribut Pelayanan PST BPS Kabupaten Subang

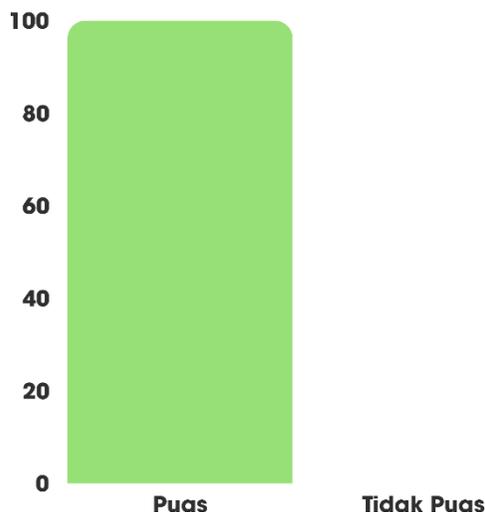
3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data

Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut kemudahan memperoleh publikasi dari PST/perpustakaan BPS, kemudahan akses data melalui fasilitas utama, serta kemudahan akses metadata. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Subang yang puas terhadap akses data sebesar 100 persen.



Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data Pelayanan PST BPS Kabupaten Subang

3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana



Gambar 3.4. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana Prasarana PST BPS Kabupaten Subang

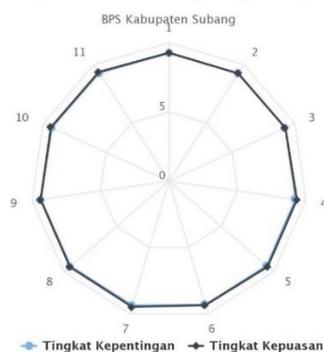
Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana prasarana serta kemudahan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.4, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Subang yang puas terhadap pemenuhan sarana prasarana sebesar 100 persen.

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

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

Gap Analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Subang. Dalam gap analysis, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.5, terlihat bahwa Sebagian besar atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Subang memiliki nilai gap positif, yaitu nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari nilai harapan (kepentingan). Atribut kesesuaian biaya layanan dan sarana prasaran memiliki nilai positif tertinggi, artinya atribut tersebut telah memenuhi harapan kepuasan dan kepentingan konsumen.

Tingkat Kepuasan Berbanding Tingkat Kepentingan



Gambar 3.5. Tingkat Kepuasan Berbanding Tingkat Kepentingan PST BPS Kabupaten Subang

Tabel 3.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap per Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Subang

No	Atribut Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	Gap
1	Informasi pelayanan tersedia	9,28	9,25	0,031
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,25	9,25	0,000
3	Kemudahan Prosedur	9,25	9,25	0,000
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,34	9,25	0,094
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,44	9,34	0,094
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,34	9,31	0,031
7	Sarana Prasarana	9,47	9,38	0,094
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,47	9,41	0,063
9	Respon Petugas Pelayanan	9,38	9,34	0,031
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9,38	9,31	0,063
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,38	9,31	0,063

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

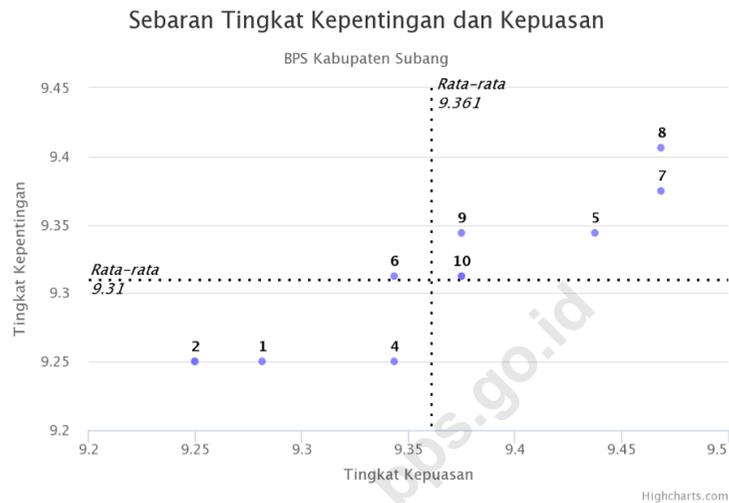
Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Subang. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan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

Tabel 3.2. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian Pelayanan di PST BPS Kabupaten Subang

No	Atribut Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Informasi pelayanan tersedia	9,28	9,25	100,34
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,25	9,25	100,00
3	Kemudahan Prosedur	9,25	9,25	100,00
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,34	9,25	101,01
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,44	9,34	101,00
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,34	9,31	100,34
7	Sarana Prasarana	9,47	9,38	101,00
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,47	9,41	100,66
9	Respon Petugas Pelayanan	9,38	9,34	100,33
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9,38	9,31	100,67
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,38	9,31	100,67

Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian atribut pelayanan yang bernilai lebih dari 100 persen berarti kinerja pelayanan PST BPS Kabupaten Subang pada atribut tersebut sudah memenuhi harapan konsumen. Berdasarkan Tabel 3.2, atribut pelayanan dengan nilai sama dengan 100 persen yaitu atribut Kemudahan Persyaratan Pelayanan dan Kemudahan Prosedur. Atribut pelayanan lainnya bernilai lebih dari 100 persen yang menunjukkan kinerja pelayanan telah melebihi harapan konsumen. Atribut pelayanan dengan tingkat kesesuaian paling tinggi adalah

Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online dan Kemudahan Fasilitas Pengaduan (100,67 persen).



Gambar 3.6. Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan PST BPS Kabupaten Subang

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS adalah:

1. Kesesuaian Produk Pelayanan

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

1. Kesesuaian Biaya Pelayanan
2. Sarana Prasarana
3. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
4. Respon Petugas Pelayanan
5. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan *Online*
6. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan

Gambar 3.6, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS adalah:

1. Informasi Pelayanan Tersedia
2. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
3. Kemudahan Prosedur
4. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian

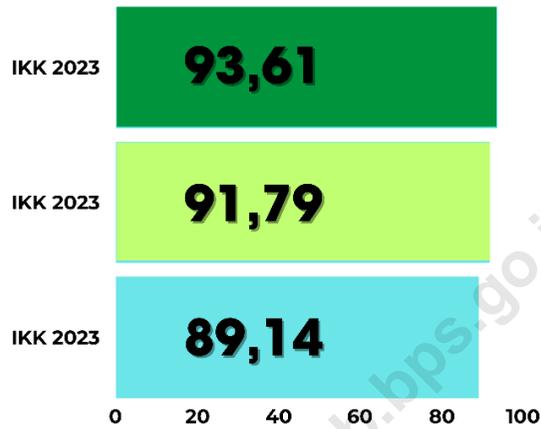
Kinerja yang harus dipertahankan ada 6 atribut yaitu atribut. Kesesuaian Biaya Pelayanan; Sarana Prasarana; Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama; Respon Petugas Pelayanan; Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online ; Kemudahan Fasilitas Pengaduan

Rekomendasi yang diberikan untuk dilakukan perbaikan layanan di bagi menjadi 2, yaitu menjadi prioritas utama untuk diperbaiki adalah Kesesuaian Produk Pelayanan sedangkan yang menyangkut aspek pelayanan lain yaitu Informasi Pelayanan tersedia, Kemudahan Persyaratan Pelayanan, Kemudahan Prosedur, Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian menjadi prioritas berikutnya untuk diperbaiki.

3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Subang tahun 2023 sebesar 93,61 yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Subang masuk kategori Sangat Baik meningkat 1,82 poin dibandingkan tahun 2022 sebesar 91,79

Berdasarkan Gambar 3.7, IKK BPS di PST BPS Kabupaten Subang tahun 2021 hingga 2023 selalu mengalami kenaikan, dimana nilai IKK pada tahun 2021 sebesar 89,14 .



Gambar 3.7. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan PST BPS Kabupaten Subang

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

BAB 4

ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI



Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap
Pelayanan di PTS BPS Kabupaten Subang
99,38

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



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 Subang. Analisis persepsi anti korupsi meliputi penerapan perilaku anti korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS



Gambar 4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Terhadap Pelayanan PST BPS Kabupaten Subang

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 pelayanan

di luar prosedur/kecurangan pelayanan; tidak ada penerimaan gratifikasi; tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan; tidak ada praktik pencaloan dalam pelayanan. Persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Subang sebesar 100 persen, hal ini menunjukkan perilaku Anti Korupsi pada pelayanan PST sudah berjalan dengan baik.

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

Tabel 4.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian dan Gap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Subang

No	Atribut Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)	Gap
13	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,97	9,72	102,57	0,25
14	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan	9,94	9,69	102,58	0,25
15	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	9,91	9,69	102,26	0,22
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,94	9,78	101,60	0,16
17	Tidak ada praktik pencaloan dalam pelayanan	9,94	9,72	102,25	0,22

Tabel 4.1. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi. Tingkat kesesuaian atribut pelayanan yang bernilai lebih dari 100 persen berarti Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada pelayanan PST BPS Kabupaten Subang pada atribut tersebut sudah memenuhi harapan

konsumen. Gap Analysis pada tabel 4.1. dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di pelayanan PST BPS Kabupaten Subang. Dalam gap analysis, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Tabel tersebut memperlihatkan bahwa sebagian besar atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Subang memiliki nilai gap positif, yaitu nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari nilai harapan (kepentingan). Atribut kesesuaian Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan memiliki nilai positif tertinggi, artinya atribut tersebut telah memenuhi harapan kepuasan dan kepentingan konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi.

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 4 atribut anti korupsi. IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Subang pada tahun 2023 sebesar 99,38 naik 5,55 poin dibandingkan dengan tahun 2022 yaitu 93,83. Kondisi ini menggambarkan bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Subang.



Gambar 4.2. Indeks Persepsi Anti Korupsi Terhadap Pelayanan PST BPS Kabupaten Subang

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

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

BAB 5

ANALISIS

KEBUTUHAN DATA

Data yang paling banyak dibutuhkan oleh konsumen PST
BPS Kabupaten Subang



90,00

Data Level Kabupaten



57,50

Data Level Periode
Tahunan



71,67

Kesesuaian Data



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

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

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

5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data



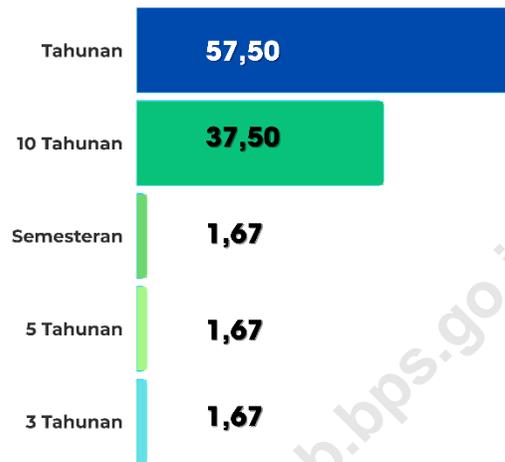
Gambar 5.1.

Tingkat penyajian/level data dari data yang dibutuhkan oleh konsumen diPST BPS Kabupaten Subang dapat diidentifikasi dari hasil SKD 2023. Level data kabupaten adalah level data yang paling dibutuhkan oleh konsumen, yaitu sebesar 90 persen. Level data selanjutnya adalah level data kecamatan 5 persen. Level data desa/kelurahan dibutuhkan sebanyak 3,33 persen konsumen. Sementara untuk level data nasional 1,67 persen, untuk level provinsi, individu, dan lainnya belum masuk dalam kebutuhan konsumen PST BPS Kabupaten Subang. Adapun sebaran level data secara lengkap ditunjukkan pada Gambar 5.1

5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data

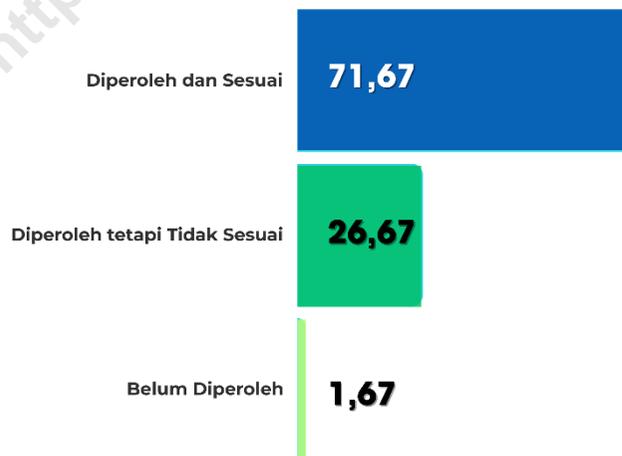
Periode data yang dicakup dalam SKD 2023 terdiri atas sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Berdasarkan Gambar 5.2, data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dibutuhkan oleh konsumen, dengan persentase mencapai 57,5 persen. Data periode sepuluh tahunan menempati posisi kedua data yang dibutuhkan oleh konsumen 37,5 persen. Selanjutnya, sejumlah 1,67 persen konsumen membutuhkan data periode lima tahunan, tiga tahunan dan semesteran. Sementara untuk periode

data triwulanan, bulanan mingguan, harian, dan lainnya belum dibutuhkan oleh konsumen PST BPS Kabupaten Subang



Gambar 5.2 Persentase Kebutuhan Data Menurut Periode Data PST BPS Kabupaten Subang.

5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

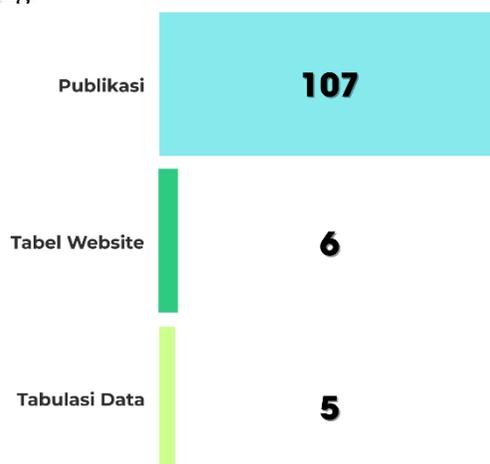


Gambar 5.3. Persentase Kebutuhan Data Menurut Perolehan Data PST BPS Kabupaten Subang

Hasil penyelenggaraan kegiatan statistik yang dilakukan oleh BPS di diseminasikan dalam berbagai sumber data. SKD 2023 mengelompokkan perolehan data menjadi empat kategori yaitu diperoleh dan sesuai, diperoleh tetapi tidak sesuai, tidak diperoleh dan belum diperoleh. Gambar 5.3 menyajikan persentase perolehan data dari penyedia data BPS Kabupaten Subang menurut jenis perolehan data. Berdasarkan gambar tersebut, sebagian besar konsumen memperoleh data yang sesuai 71,67 persen. Selain itu konsumen juga memperoleh data tetapi tidak sesuai 26,67 persen, konsumen belum diperoleh sebesar 1,67 persen.

5.4 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

Hasil penyelenggaraan kegiatan statistik yang dilakukan oleh BPS diseminasikan dalam berbagai sumber data. SKD 2023 mengelompokkan sumber data menjadi lima jenis yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di website, Sebagian besar konsumen memperoleh data melalui publikasi 107. Selain itu konsumen juga memperoleh data melalui table di website 6, dan 5 melalui tabulasi data seperti pada Gambar 5.5. Sumber data mikro dan peta belum menjadi kebutuhan dari konsumen PST BPS Kabupaten Subang.



Gambar 5.4. Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh Konsumen PST BPS Kabupaten Subang

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

Kebutuhan data oleh pengguna PST BPS Kabupaten Subang ternyata digunakan sebagai bahan perencanaan dan monitoring evaluasi sebesar 100 persen, hal ini menunjukkan bahwa data BPS merupakan data utama bagi pengguna atau konsumen PST BPS Kabupaten Subang.



Gambar 5.5. Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan oleh Konsumen PST BPS Kabupaten Subang

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

BAB 6

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA



Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

100,00



Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Subang

93,61



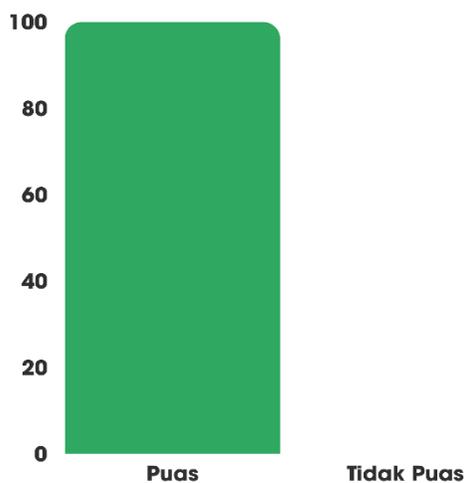
Bab 6

Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

6.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Subang secara umum disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, 100 persen konsumen merasa puas dengan kualitas data BPS.



Gambar 6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data Yang Diperoleh Dari Penyedia Data BPS Kabupaten Subang

6.2 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Subang tahun 2023 sebesar 93,61 yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Subang masuk kategori Sangat Baik meningkat 1,82 poin dibandingkan tahun 2022 sebesar 91,79 Berdasarkan Gambar 6.2, IKK BPS di PST BPS Kabupaten Subang tahun 2021 hingga 2023 selalu mengalami kenaikan, dimana nilai IKK pada tahun 2021 sebesar 89,14



Gambar 6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS Kabupaten Subang Tahun 2021,2022,2023.

BAB 7

PENUTUP





Bab 7 Penutup

7.1. Kesimpulan

Tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS diidentifikasi melalui kegiatan SKD. Identifikasi tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Sejak tahun 2005, SKD rutin dilaksanakan secara tahunan. Tahun 2023, SKD dilaksanakan di 511 wilayah PST yang mencakup Pusat, 33 BPS Provinsi, dan 477 BPS Kabupaten/Kota pada tanggal 8 Mei – 7 Juli Agustus 2023.

Secara umum, pelaksanaan SKD 2022 di PST BPS Kabupaten Subang berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data yang melebihi target (target 30 realisasi 32), yaitu 106,67 persen. Hasil SKD 2023 kemudian dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kebutuhan data dan kepuasan konsumen. Adapun metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel, grafik, analisis kuadran dan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/Customer Satisfaction Index (CSI).

Berdasarkan hasil analisis SKD 2022 dapat diambil kesimpulan:

1. Konsumen di PST BPS Kabupaten Subang didominasi oleh konsumen yang berasal dari PNS/TNI/Polri (50 persen)
2. Hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Subang paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan (71,88 persen)
3. Jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Website BPS yaitu sebesar 50 persen.
4. Konsumen di PST BPS Kabupaten Subang menggunakan data BPS sebagai data utama untuk kegiatan yang

dilakukan. Dengan kata lain, BPS menjadi rujukan utama bagi konsumen dalam memperoleh data. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase sebesar 100 persen.

5. Kepuasan konsumen terhadap Layanan PST BPS Kabupaten Subang mencapai 98,86 persen.
6. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan akses data dan pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Kabupaten Subang yang ditunjukkan dengan tingkat kepuasan yang mencapai 100 persen.
7. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Subang digambarkan melalui IKK. Nilai IKK PST BPS Kabupaten Subang sebesar 93,61 artinya kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Subang dikategorikan baik dan sudah memuaskan konsumen.

7.2. **Saran**

- Berdasarkan Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Subang, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah :
 1. Kesesuaian Produk Pelayanan
- Atribut yang sudah memenuhi harapan konsumen namun perlu adanya perbaikan yaitu :
 1. Informasi pelayanan tersedia
 2. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
 3. Kemudahan Prosedur
 4. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian

<https://subangkab.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.
- 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.

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

LAMPIRAN



Metadata

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memiliki Metadata

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

Persentase Konsumen PST BPS Pusat berdasarkan Jenis Kelamin



Metadata

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



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

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

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

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Jumlah Realisasi Responden
Konsep	:	Responden
Definisi	:	<p>Banyaknya konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu menurut metode pengumpulan data yang digunakan.</p> <p>Secara garis besar, metode pengumpulan data dibedakan menjadi 2 yaitu manual dan online, dimana untuk metode online dibedakan menjadi 3:</p> <ol style="list-style-type: none">1) <i>PST</i>; yaitu untuk responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada <i>device</i> atau komputer yang terdapat di masing-masing PST.2) <i>Email</i>; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui <i>email</i>.3) <i>Link</i>; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui <i>link</i> yang didapatkan dari publik seperti pada <i>website</i>, aplikasi layanan, dll.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan metode pengumpulan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	:	$Y = \sum_{i=1}^4 x_i$ <p>Dengan:</p> <p>Y = Total jumlah responden</p> <p>x_i = Jumlah responden menurut metode pengumpulan data, dimana $i = 1$ (manual), 2 (<i>email</i>), 3 (PST), dan 4 (link)</p>
Ukuran	:	Jumlah
Satuan	:	Orang
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Metode Pengumpulan Data

Lampiran 2 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Satker PST (1)	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki (2)	Perempuan (3)
Kabupaten Kota	62,5	37,5

<https://subangkab.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 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 Subang	15,63	0	50	3,13	3,13	0	28,13

<https://subangkab.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 Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Satker PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Kabupaten Subang	18,75	71,88	0	3,13	6,25

<https://subangkab.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 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 Subang	11,54	0	1,92	50	26,92	9,62

<https://subangkab.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 6 Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, *Monitoring*, dan Evaluasi Pembangunan menurut Wilayah PST

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

<https://subangkab.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 7 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data

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

<https://subangkab.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	:	$P = \frac{x}{y} \times 100 \text{ persen}$
Penghitungan	:	Dengan: P = Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data x = Jumlah orang-data yang merasa puas dengan kualitas data dan informasi statistik BPS y = Jumlah seluruh orang-data yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Wilayah Penyedia Data
Penyajian	:	

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Kabupaten Subang	98,86

<https://subangkab.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	:	$P = \frac{x}{y} \times 100 \text{ persen}$
Penghitungan	:	Dengan: P = Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian	:	

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

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

<https://subangkab.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	:	$P = \frac{x}{y} \times 100 \text{ persen}$
Penghitungan	:	Dengan: P = Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan kemudahan akses data BPS y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian	:	

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

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

<https://subangkab.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	:	$P = \frac{x}{y} \times 100 \text{ persen}$
Penghitungan	:	Dengan: P = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan sarana dan prasarana BPS y = Jumlah seluruh konsumen data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian	:	

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

Satker PST	IKK terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Kabupaten Subang	93,61

<https://subangkab.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	:	$IKK = \frac{\sum_{i=1}^{12} \{w_i \bar{x}_i\}}{y} \times 100$ <p>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</p>
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	- (skala 100)
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian		

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

Satker PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi
(1)	(2)
Kabupaten Subang	99,38

<https://subangkab.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 Penghitungan	:	$IPAK = \frac{\sum_{i=1}^5 \{w_i \bar{x}_i\}}{y} \times 100$ <p>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)</p>
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	- (skala 100)
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian	:	

Lampiran 13 Kuesioner VKD23

RAHASIA

Dasar hukum:

1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik;
2. PP No. 31 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik;
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 13 Tahun 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik;
4. Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Rencanan SKD di Lingkungan BPS.



SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023

VKD23

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

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

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

Pengantar

RAHASIA



SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023

VKD23

- Dasar hukum:
- UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik
 - PP No. 51 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Statistik
 - Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 10 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS
 - Peraturan Kepala BPS No. 98 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS

Pencacah	Nama : _____	Pemeriksa	Nama Responden : _____	Kode Wilayah	Nomor Urut
	Tanggal : _____				

Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)

Blok I. Keterangan Responden

1. Nama	: _____	9. Nama instansi	: _____
2. Tahun lahir	: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	10. Pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Tugas Sekolah/Tugas Kuliah Pemerintahan Komersial Penelitian Lainnya (.....)
3. E-mail	: _____		
4. Nomor handphone* <i>*Untuk keperluan survei ini</i>	: _____		
5. Jenis kelamin	: Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan <input type="checkbox"/>	11. Jenis layanan yang digunakan. <i>Boleh pilih lebih dari satu jawaban</i>	: Perpuakaan Pembelian Publikasi BPS Pembelian Data Mikro/Pea Wilayah Kerja Statistik Akses produk statistik pada Website BPS Konsultasi Statistik Rekomendasi kegiatan Statistik
6. Pendidikan tertinggi yang diamatkan <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: s S1TA/Sederajat <input type="checkbox"/> D1/D2/D3 <input type="checkbox"/> D4/S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3 <input type="checkbox"/>	12. Sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS <i>Boleh pilih lebih dari satu jawaban</i>	: Pelayanan Statistik Terpadu (PST) datang langsung Website BPS / Albiats BPS Surat/E-mail Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll) Lainnya (.....)
7. Pekerjaan utama <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Pelajar/Mahasiswa <input type="checkbox"/> Pernelli/Dosen <input type="checkbox"/> ASN/TNI/Polri <input type="checkbox"/> Pegawai BUMN/BUMD <input type="checkbox"/> Pegawai Swasta <input type="checkbox"/> Wiraswasta <input type="checkbox"/> Lainnya (.....) <input type="checkbox"/>	13. Apakah pernah melakukan pengaduan Pelayanan Statistik (PST)?	: Ya <input type="checkbox"/> Tidak <input type="checkbox"/>
8. Kategori instansi <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Lembaga Negara <input type="checkbox"/> Kementerian & Lembaga Pemerintah <input type="checkbox"/> TNI/Polri/BIN/Kejaksaan <input type="checkbox"/> Pemerintah Daerah <input type="checkbox"/> Lembaga Internasional <input type="checkbox"/> BUMN/BUMD <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Lainnya (.....) <input type="checkbox"/>		

Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS				
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut?				
Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:				
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10				
Sangat tidak penting /tidak puas				
No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
8	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan:	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
	(sesuai Blok 1 Rincian 12).			
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
11	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, website https://pengaduan.bps.go.id , e-mail bps@bps.go.id)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
12	Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (BIA13 berkode 1) Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
13	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
14	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
15	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
17	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	

Blok IV. Catatan

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

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

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

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN SUBANG**

Jl. K.S Tubun No.12 Subang 41211
Telp. : +62 0260 411101, Fax. : +62 0260 411101
Homepage : <http://subangkab.bps.go.id> ,
email : bps3213@bps.go.id