

# ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KABUPATEN BENGKULU TENGAH 2022





# ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KABUPATEN BENGKULU TENGAH 2022



# **Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Bengkulu Tengah 2022**

**ISBN:**

**Nomor Publikasi:** 17090.22xx

**Katalog:** 1399013.1709

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

**Jumlah Halaman:** xii + 106 halaman

**Naskah:**

BPS Kabupaten Bengkulu Tengah

**Penyunting:**

BPS Kabupaten Bengkulu Tengah

**Desain Kover:**

BPS Kabupaten Bengkulu Tengah

**Diterbitkan oleh:**

© BPS Kabupaten Bengkulu Tengah

**Dicetak oleh:**

BPS Kabupaten Bengkulu Tengah

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

## **TIM PENYUSUN**

### **Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Bengkulu Tengah 2022**

**Pengarah:**

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

**Penanggung Jawab:**

Lyndia Virgitta, S.ST

**Editor:**

M. Yais, S.Tr.Stat.

**Penulis:**

Lyndia Virgitta, S.ST

**Desain Layout dan Infografis:**

Deny Budi Astuti, S.Si.

<https://berikulu.bahub.bps.go.id>



## Kata Pengantar

---

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

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

Laporan hasil pelaksanaan SKD 2022 disajikan dalam bentuk publikasi yang berjudul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Bengkulu Tengah 2022”. Publikasi ini berisikan gambaran mengenai kebutuhan data konsumen dan persepsi konsumen terhadap kinerja pelayanan PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah serta persepsi konsumen terhadap kualitas data BPS. Indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini mencakup Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

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

Terima kasih dan selamat membaca.

Karang Tinggi, Desember 2022  
Kepala BPS Kab. Bengkulu Tengah

Antoni Pestaria



# Daftar Isi

<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>v</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>vii</b>
<b>Daftar Tabel .....</b>	<b>ix</b>
<b>Daftar Gambar .....</b>	<b>x</b>
<b>Daftar Lampiran .....</b>	<b>xii</b>
<b>Bab 1 Pendahuluan .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	3
1.2. Tujuan dan Manfaat .....	4
1.3. Landasan Teori .....	5
1.3.1. Konsep dan Definisi .....	5
1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu .....	6
1.3.3. Kepuasan Layanan .....	7
1.4. Metodologi .....	9
1.4.1. Metode <i>Sampling</i> .....	9
1.4.2. Metode Pengumpulan Data .....	10
1.4.3. Metode Analisis Data .....	11
1.5. Sistematika Penulisan .....	20
<b>Bab 2 Segmentasi Konsumen .....</b>	<b>21</b>
2.1. Realisasi Pengumpulan Data .....	23
2.2. Gambaran Umum Konsumen .....	25
2.3. Konsumen Menurut Karakteristik .....	26
2.4. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan .....	31
2.5. Konsumen Menurut Jenis Layanan .....	33
2.6. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS .....	34
2.7. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan .....	35
<b>Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan .....</b>	<b>37</b>
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan .....	39
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data .....	40
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana .....	40

3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS	41
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS	43
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	47
<b>Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi</b>	<b>49</b>
<b>Bab 5 Analisis Kebutuhan Data</b>	<b>53</b>
5.1. Kebutuhan Data menurut Level Data	56
5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data	56
5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Data	57
5.4. Kebutuhan Data menurut Sumber Data	58
<b>Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data</b>	<b>61</b>
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS	63
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS	64
<b>Bab 7 Penutup</b>	<b>67</b>
7.1. Kesimpulan	69
7.2. Rekomendasi	72
<b>Daftar Pustaka</b>	<b>75</b>
<b>Lampiran</b>	<b>77</b>

## Daftar Tabel

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK.....	17
Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan.....	18
Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Gap</i> Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah .....	17
Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah .....	18

## Daftar Gambar

Gambar 1.1. Diagram Cartesius <i>Importance and Performance Analysis</i> .....	14
Gambar 2.1. Persentase Responden Menurut Metode Pengumpulan Data.....	25
Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	26
Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah Menurut Kelompok Umur.....	27
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah Menurut Kelompok Umur.....	28
Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	29
Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah Menurut Pekerjaan Utama.....	30
Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah Menurut Instansi/Institusi.....	31
Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	32
Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah Menurut Jenis Layanan yang Digunakan.....	33
Gambar 2.10. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS.....	34
Gambar 2.11. Persentase Konsumen K/L/OPD di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	35
Gambar 3.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah Terhadap Pelayanan.....	39
Gambar 3.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah Terhadap Akses Data.....	40
Gambar 3.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah Terhadap Sarana dan Prasarana.....	41
Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Gap</i> Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah.....	42
Gambar 3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah.....	46

Gambar 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah.....	48
Gambar 4.1. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah 2022.....	51
Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah Menurut Level Data.....	56
Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah Menurut Periode Data.....	57
Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah Menurut Perolehannya.....	58
Gambar 5.4. Jumlah Perolehan Data di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah Menurut Jenis Sumber Data.....	59
Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Bengkulu Tengah Menurut Aspek Kualitas Data.....	64
Gambar 6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) / <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	65

## Daftar Lampiran

Lampiran 1. Realisasi Jumlah Responden Menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data.....	79
Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut PST dan Jenis Kelamin.....	81
Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama.....	82
Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	84
Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan.....	86
Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	88
Lampiran 7. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	89
Lampiran 8. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data dan Aspek Kualitas Data.....	91
Lampiran 9. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST.....	93
Lampiran 10. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST.....	95
Lampiran 11. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST.....	96
Lampiran 12. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST.....	98
Lampiran 13. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data.....	100
Lampiran 14. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST.....	102
Lampiran 15. Kuesioner VKD22.....	103



# BAB 1 PENDAHULUAN

Persentase responden menurut metode pengumpulan data

**Manual**



**57,58%**

**Email**

**33,33%**

**Online Link**

**9,09%**





# Bab 1

## Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang

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

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

*Monitoring* pelayanan melalui PST BPS perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta pelayanan yang diberikan. Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dilaksanakan BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. Sejarah pelaksanaan SKD dimulai tahun 2005 dimana survei ini pertama kali dilaksanakan dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008 dilakukan *pilot project* atau uji coba dengan pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan lima (5) BPS Provinsi. Secara bertahap dilakukan penambahan wilayah Provinsi sehingga di tahun

2009 dan 2010 SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan sebelas (11) BPS Provinsi. Pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi dilaksanakan mulai tahun 2011 sampai dengan tahun 2013. Selanjutnya, sejak tahun 2014 pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, sejak tahun 2019 pengumpulan data SKD dilaksanakan dengan metode CAWI (*Computer Aided Web Interviewing*). Berkaitan dengan kondisi pandemi yang masih terjadi, maka pengumpulan data survei dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan metode *online* sehingga adaptasi dan perubahan pelaksanaan survei senantiasa dilakukan.

## **1.2. Tujuan dan Manfaat**

Tujuan pelaksanaan SKD 2022 secara umum adalah untuk memperoleh bahan evaluasi dari konsumen sebagai instrumen penting peningkatan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan yang baik. Tujuan tersebut tercantum dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik.

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2022 sebagai berikut:

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

5. mengetahui nilai persepsi anti korupsi terhadap pelayanan BPS.

### **1.3. Landasan Teori**

#### **1.3.1. Konsep dan Definisi**

- a. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- b. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- c. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- d. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- e. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2022 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2022 sampai periode pelaksanaan pencacahan.
- f. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- g. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- i. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- k. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.

- l. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- m. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.

### 1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu

Badan Pusat Statistik merupakan lembaga yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan statistik dasar serta menjadi rujukan informasi bagi statistik secara keseluruhan. 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](http://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>.

### **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:

- a. Persyaratan

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

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

c. Waktu Penyelesaian

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

d. Biaya/Tarif

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

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

f. Kompetensi Pelaksana

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

g. Perilaku Pelaksana

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

h. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

i. Sarana dan Prasarana

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

#### 1.4. Metodologi

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

##### 1.4.1. Metode *Sampling*

SKD 2022 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 2022 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS pada periode Januari 2022 sampai dengan waktu pencacahan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik penentuan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang

diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

#### 1.4.2. Metode Pengumpulan Data

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

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

- *Self-enumeration* secara *online*.

### 1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2022 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain: analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

#### a) Analisis Tabulasi Silang

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

#### b) Analisis Kesenjangan

Analisis kesenjangan atau *gap analysis* adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara harapan (tingkat kepentingan) terhadap kinerja (tingkat kepuasan) dari pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Pada analisis kesenjangan harapan konsumen akan dibandingkan dengan kinerja pelayanan yang diberikan (*delivered*) oleh unit pelayanan. Nilai kesenjangan atau *gap* diperoleh dari selisih antara tingkat kepuasan dan tingkat

kepentingan pengguna layanan pada setiap rincian pelayanan. Nilai kesenjangan dapat bernilai positif maupun negatif. *Gap* positif akan diperoleh jika tingkat kepuasan lebih besar dari tingkat kepentingan, dimana semakin besar nilai *gap* maka konsumen semakin puas. Nilai *gap* negatif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih kecil dibanding tingkat kepentingan, dimana semakin kecil nilai *gap* negatif konsumen semakin tidak puas.

**c) Importance and Performance Analysis (IPA)**

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

Dalam IPA terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

1. Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

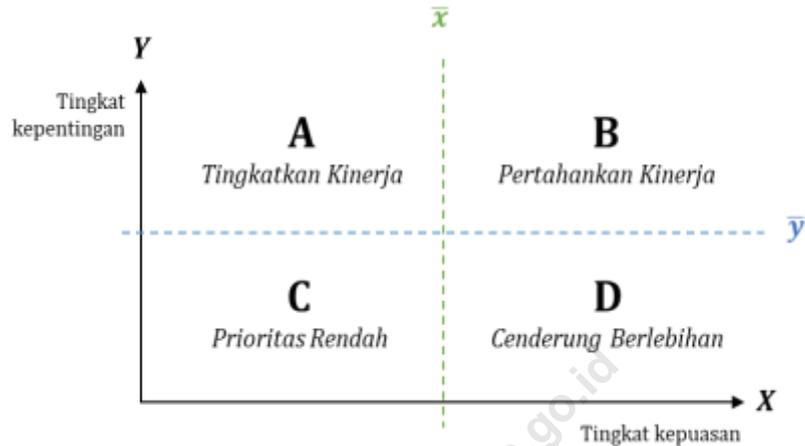
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

## 2. 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, yaitu:

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

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

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

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

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

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

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

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

- Kuadran D

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

kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya.

#### **d) Persentase Konsumen yang Puas**

Salah satu penyajian indikator kepuasan konsumen pada analisis hasil SKD 2022 adalah persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan aspek kualitas data BPS. Dari sisi pelayanan PST, indikator ini dihitung dari Blok 2 VKD22, yang mencakup persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS, akses data BPS, serta sarana dan prasarana PST BPS. Sedangkan dari sisi aspek kualitas data, indikator ini mencakup persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data, akurasi data, dan ketepatan data.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2022 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).

#### **e) Indeks Kepuasan Konsumen**

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS dan kualitas data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS. Dengan demikian, ada 2 (dua) aspek IKK yang dihitung dalam SKD 2022 yaitu IKK terhadap pelayanan PST BPS dan IKK terhadap kualitas data BPS.

IKK terhadap pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD21. IKK terhadap kualitas data

diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data, yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran data. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

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

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

Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2.

Nilai IKK berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dikategorikan menjadi 4 kategori sebagaimana dalam Tabel 1.2.

Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

#### f) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 (empat) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD2022.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

1. Menghitung penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

ke-i

$i = 1,2,3,4$

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

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

i.

3. Menghitung IPAK

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

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

Nilai IPAK 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 2022

**Bab 2 Segmentasi Konsumen**, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Pusat yang menjadi responden SKD 2022 berdasarkan Blok I VKD22

**Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD22

**Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi**, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD22

**Bab 5 Analisis Kebutuhan Data**, berisi analisis mengenai data di PST BPS Pusat yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD21.

**Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Pusat yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD22

**Bab 7 Penutup**, berisi kesimpulan hasil SKD 2022 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2022 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Pusat.



## BAB 2 SEGMENTASI KONSUMEN

Menurut hasil SKD, **konsumen** di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah didominasi oleh **Laki-laki**.

**63,64%**

Laki-laki

**36,36%**

Perempuan





## Bab 2

# Segmentasi Konsumen

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

### 2.1. Realisasi Pengumpulan Data

Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2022. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden, dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah PST BPS Pusat dimana memiliki jumlah target 150 responden.

Pelaksanaan SKD 2022 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah sebesar 18.227 responden dari total target responden sebanyak 17.200. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 105,97 persen untuk seluruh PST penyelenggara SKD 2022. Pencapaian target pengumpulan SKD 2022 secara keseluruhan terpenuhi baik di BPS Pusat, BPS Provinsi, serta BPS Kabupaten Kota, dimana minimal responden yang diperoleh adalah sesuai dengan target yang ditetapkan.

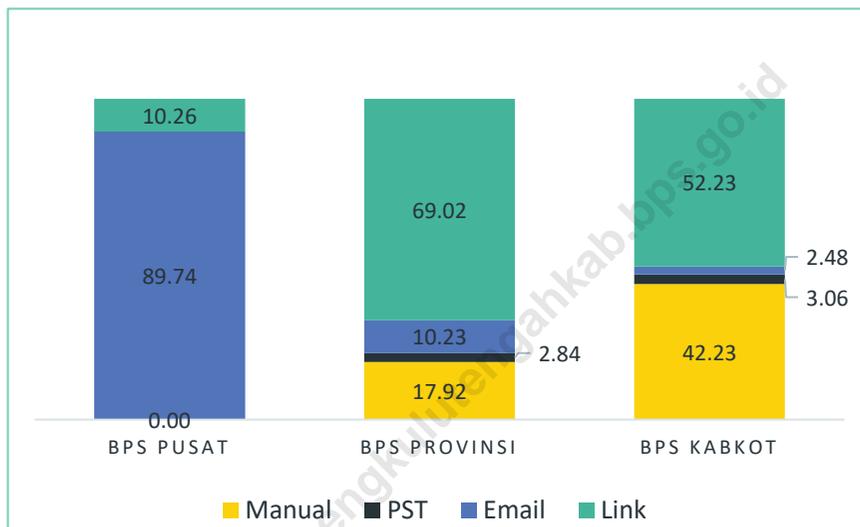
Berdasarkan metode pengumpulan data pada seluruh PST penyelenggara SKD metode CAWI lebih banyak digunakan, pada seluruh penyelenggara PST. Hal ini terkait dengan kondisi adaptasi kebiasaan baru yang diantaranya termasuk pemberian pelayanan secara *daring* atau *online*. Secara rinci pengumpulan SKD terbagi 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 *link* pengisian yang dikirimkan melalui *e-mail* (atau disebut *e-mail*).
4. Responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang ditujukan kepada publik, baik melalui link yang didapatkan dari *website* maupun media lain (selanjutnya disebut *link*).

Metode pengumpulan SKD 2022 secara nasional didominasi dengan metode *link* atau sebesar 54,36 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data melalui CAWI sudah mulai familiar digunakan mengingat tingginya persentase responden yang mengisi melalui metode ini. Meskipun demikian metode pengentrian secara manual masih banyak digunakan yaitu sebanyak 38,28 persen. Metode ini dilaksanakan salah satunya pada PST yang masih melakukan pelayanan secara *offline*, serta pada wilayah yang mempunyai kendala terkait jaringan maupun sinyal jika dilakukan secara CAWI.

Jika dilihat berdasarkan wilayah PST penyelenggara SKD, untuk BPS Pusat dikarenakan selama periode pencacahan tidak terdapat pelayanan secara online, semua responden melaksanakan survei secara mandiri dan *online* baik mengisi melalui *e-mail* yang dikirimkan maupun *link* yang diperoleh dari *website* maupun lainnya. Responden yang mengisi melalui *e-mail* yang dikirimkan adalah sebanyak 89,74 persen dan responden yang mengisi melalui *online link* adalah sebesar 10,26 persen. Hal tersebut tidak sejalan jika

dibandingkan dengan metode pengumpulan untuk PST BPS Provinsi maupun BPS Kabupaten/Kota dimana responden yang mengisi melalui *online link* merupakan metode paling banyak digunakan atau secara berturut-turut sebesar 69,00 persen dan 52,31 persen.



Gambar 2.1. Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data

## 2.2. Gambaran Umum Konsumen

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

Kecenderungan konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.2. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 96,97 persen.



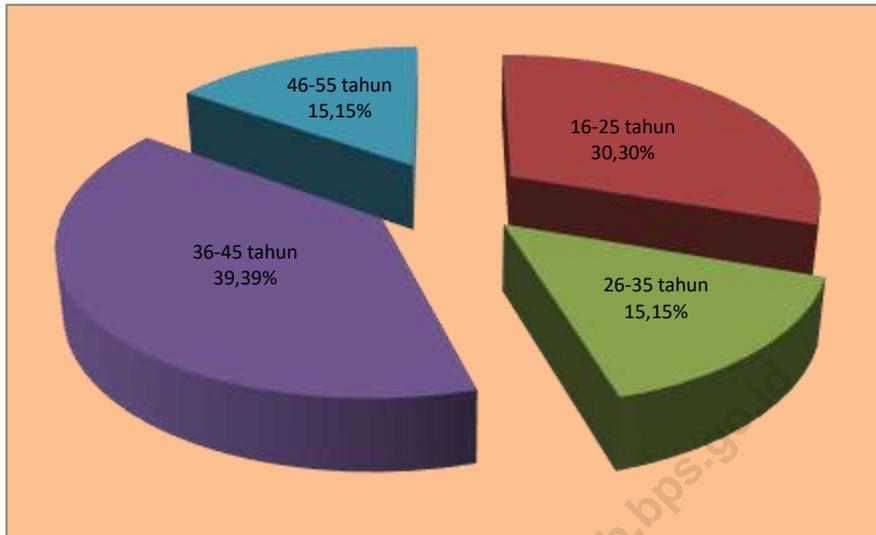
Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

### 2.3. Konsumen Menurut Karakteristik

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

#### Kelompok Umur

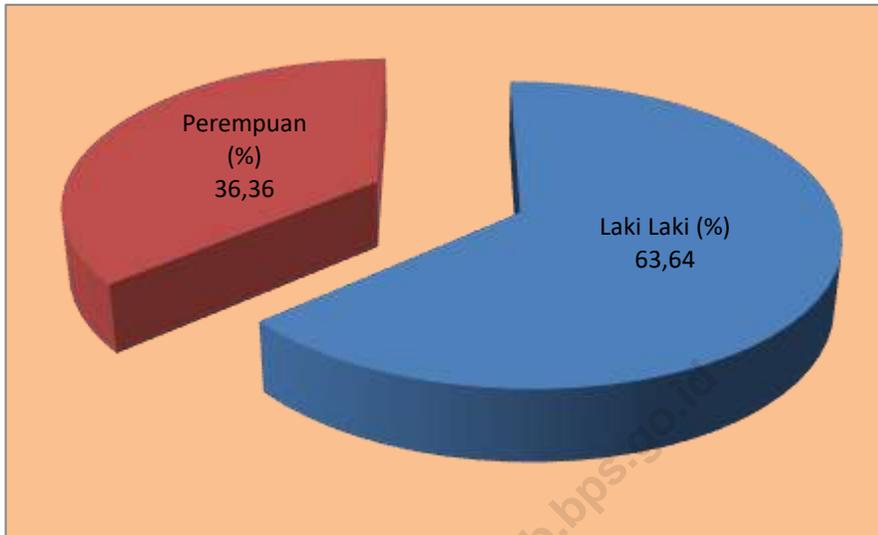
Berdasarkan Gambar 2.3, konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah didominasi oleh konsumen berumur 16-55 tahun yang terbagi menjadi empat kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 36-45 tahun (39,39 persen), disusul konsumen berumur 16-25 tahun (30,30 persen), sisanya 26-35 tahun (15,15 persen) dan 46-55 tahun (15,15 persen). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.



Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah Menurut Kelompok Umur

### Jenis Kelamin

Gambar 2.4 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah menurut jenis kelamin. Persentase konsumen laki-laki di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah adalah sebesar 63,64 persen. Sementara itu, 36,36 persen konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah adalah perempuan.

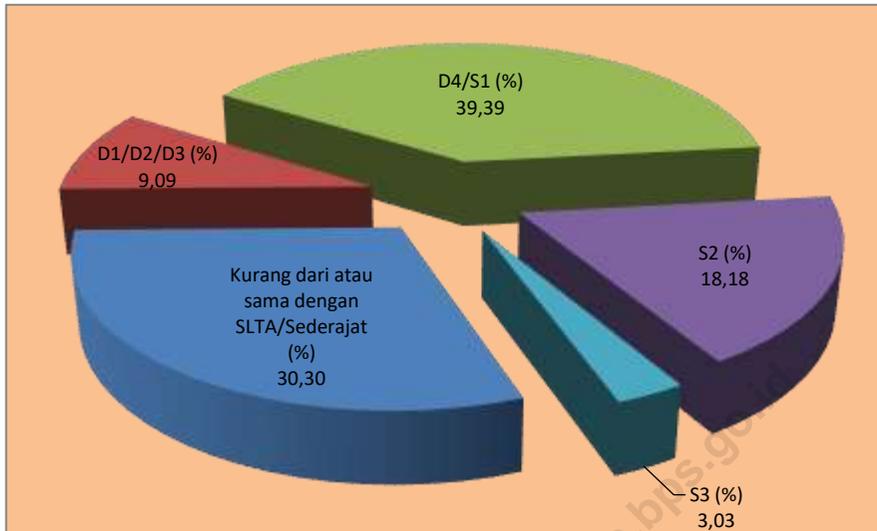


Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah Menurut Kelompok Umur

### Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2022, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu kurang dari atau sama dengan SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3.

Berdasarkan Gambar 2.5, konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (39,39 persen). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan kurang dari atau sama dengan SLTA/ sederajat (30,30 persen). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan S3 merupakan konsumen paling sedikit yaitu sebesar 3,03 persen.

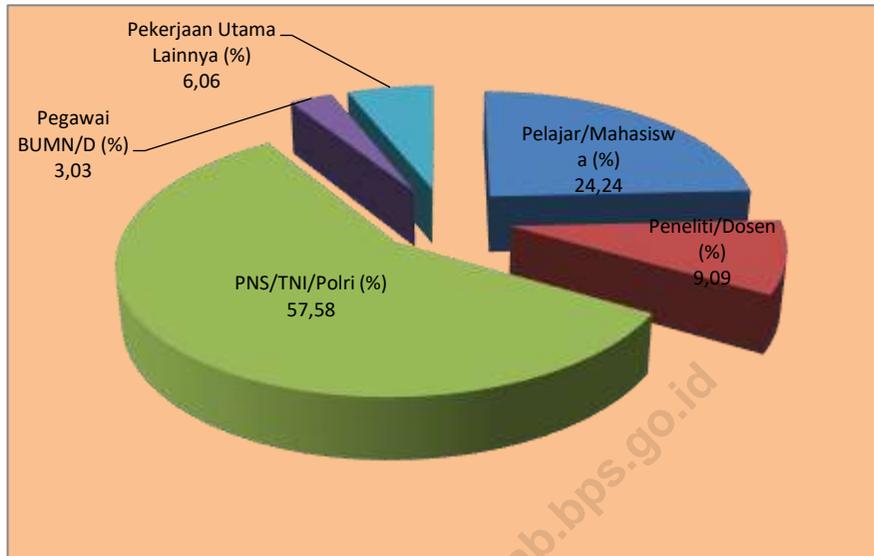


Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

### Pekerjaan Utama

Pada SKD 2022, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan pekerjaan utama lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2022 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

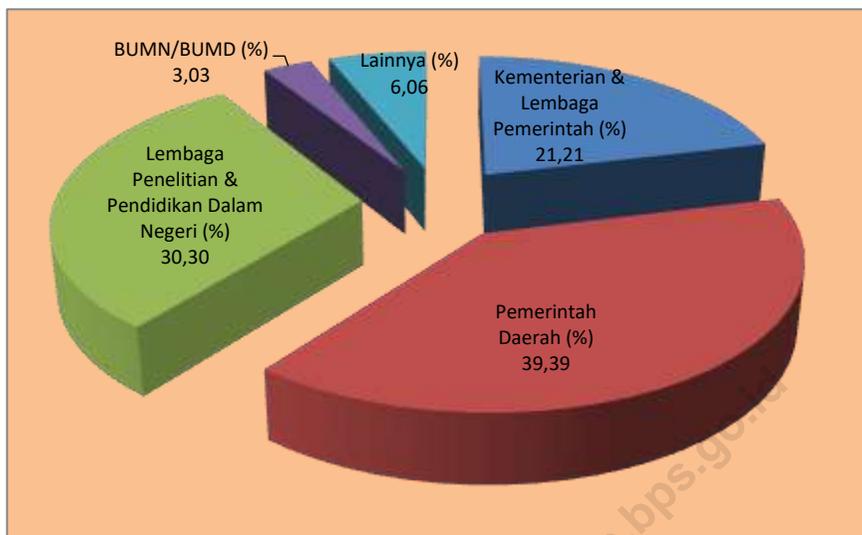
Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah adalah PNS/TNI/Polri (57,58 persen). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang didominasi oleh tingkat pendidikan D4/S1 (39,39 persen). Adapun konsumen berstatus pelajar/mahasiswa memiliki persentase sebesar 24,24 persen. Konsumen dengan pekerjaan sebagai peneliti/dosen sebesar 9,09 persen. Lalu disusul oleh konsumen dengan pekerjaan utama lainnya sebesar 6,06 persen dan pegawai BUMN/D sebesar 3,03 persen.



Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah Menurut Pekerjaan Utama

### Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2022 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.7, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah berasal dari Pemerintah Daerah (39,39 persen). Konsumen yang bekerja di Lembaga Penelitian dan Pendidikan Dalam Negeri memiliki persentase sebesar 30,30 persen. Konsumen yang berasal dari Kementerian dan Lembaga Pemerintahan memiliki persentase sebesar 21,21 persen. Sementara itu, konsumen yang bekerja pada sektor lainnya sebesar 6,06 persen dan konsumen yang bekerja di BUMN/BUMD sebesar 3,03 persen.

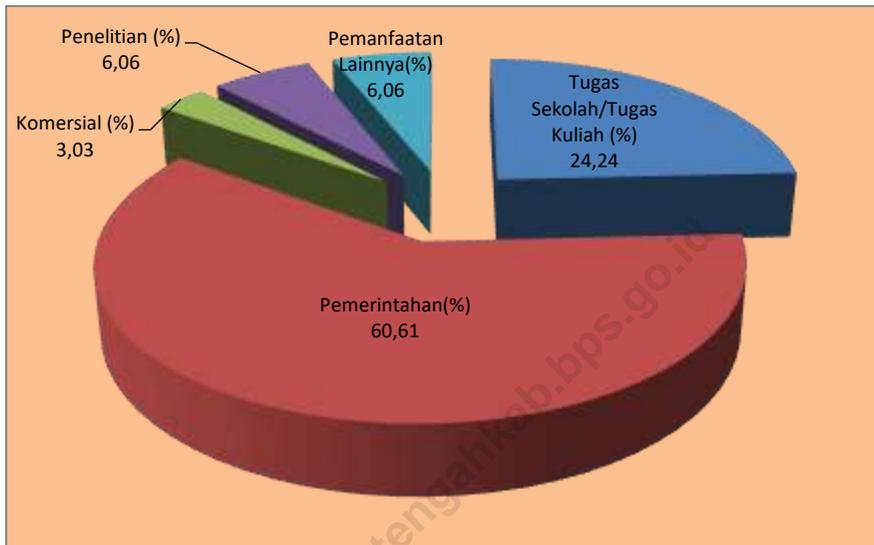


Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah Menurut Instansi/Institusi

#### 2.4. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah. Dalam SKD 2022, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Pemanfaatan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.8, hasil SKD 2022 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan (60,61 persen). Pemanfaatan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah sebesar 24,24 persen. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan untuk Penelitian dan Pemanfaatan Lainnya memiliki persentase sebesar

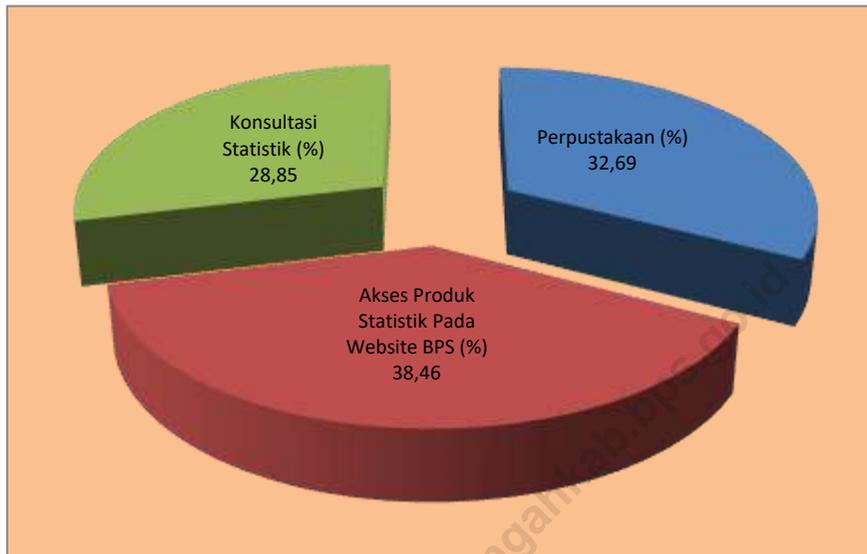
6,06 persen. Pemanfaatan hasil kunjungan untuk kepentingan Komersial memiliki persentase terkecil yaitu sebesar 3,03 persen.



Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Merujuk pada Gambar 2.8, konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah didominasi oleh konsumen yang berasal dari Kementerian/Lembaga/Organisasi Perangkat Daerah (K/L/OPD). Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”, BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, *monitoring*, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Berdasarkan hasil SKD 2022, 100 persen konsumen yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi pembangunan. Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

## 2.5. Konsumen Menurut Jenis Layanan



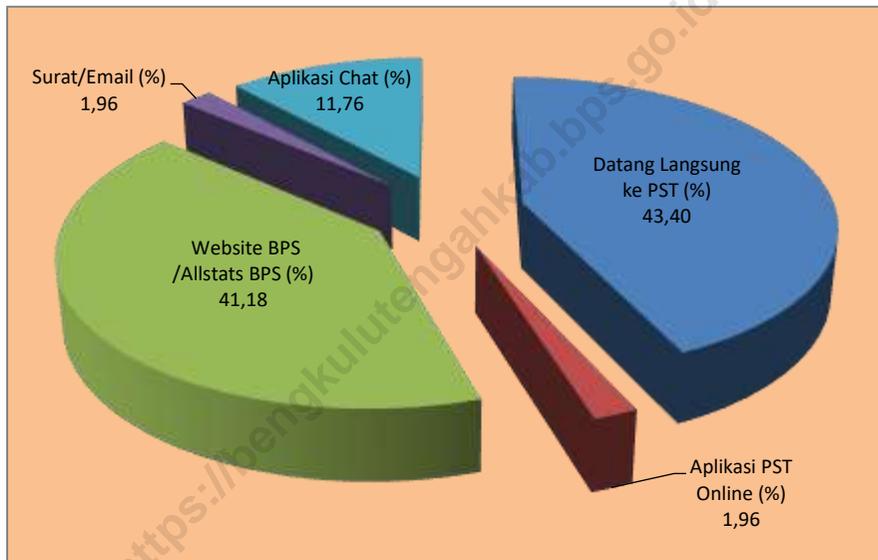
Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah Menurut Jenis Layanan yang Digunakan

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

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.9. berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Akses Produk Statistik Pada Website BPS, yaitu sebesar 38,46 persen. Pada posisi kedua, Perpustakaan merupakan jenis layanan yang paling banyak digunakan dengan persentase sebesar 32,69 persen. Sementara itu, Konsultasi Statistik adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu sebesar 28,85 persen.

## 2.6. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2022. Fasilitas tersebut meliputi Datang Langsung ke PST, Aplikasi PST Online, Website BPS/Allstat BPS (aplikasi android dan iOS), dan Fasilitas Lainnya.



Gambar 2.10. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data BPS

Berdasarkan Gambar 2.10, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah mendapatkan data melalui fasilitas Datang Langsung ke PST BPS dengan persentase sebesar 43,40 persen. *Website* BPS/Allstats BPS juga menjadi salah satu alternatif yang banyak dipakai oleh pengguna data untuk memperoleh data BPS yaitu sebesar 41,88 persen. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada *website* BPS/Allstats BS juga cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah. Disusul oleh Aplikasi Chat sebesar 11,76 persen sebagai fasilitas untuk

mendapatkan layanan BPS. Sementara itu, Surat/*Email* menjadi alternatif yang paling sedikit digunakan oleh pengguna data untuk mendapatkan informasi yaitu hanya sebesar 1,96 persen.

## 2.7. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan



Gambar 2.11. Persentase Konsumen K/L/OPD di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan





## BAB 3 ANALISIS KEPUASAN LAYANAN



Persentase Kepuasan Pelanggan  
di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah



**96,37%**  
konsumen

Merasa PUAS terhadap  
pelayanan

**93,94%**  
konsumen

Merasa PUAS terhadap,  
akses data

**94,95%**  
konsumen

Merasa PUAS terhadap  
sarana dan prasarana

Kepuasan konsumen  
dapat diperoleh dari atribut  
kenyamanan sarana dan prasarana  
serta keberadaan fasilitas pengaduan.



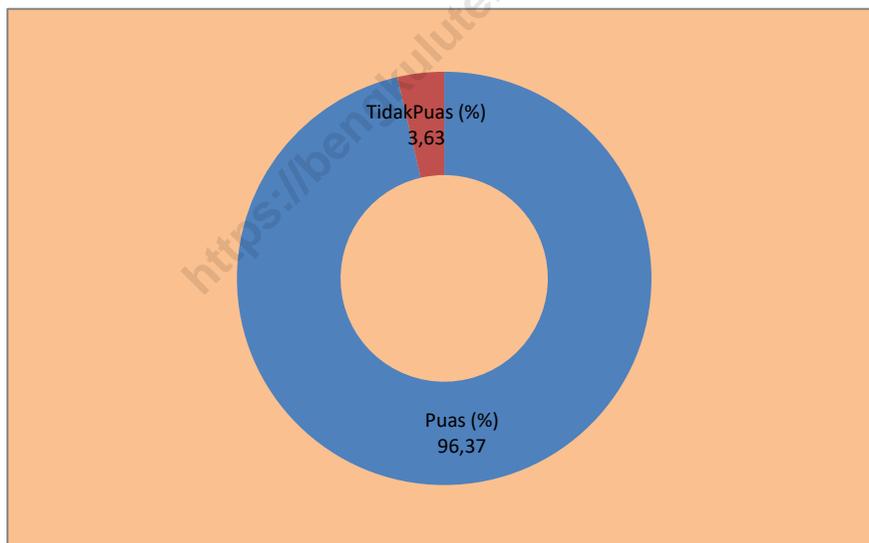


## Bab 3

# Analisis Kepuasan Layanan

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

### 3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

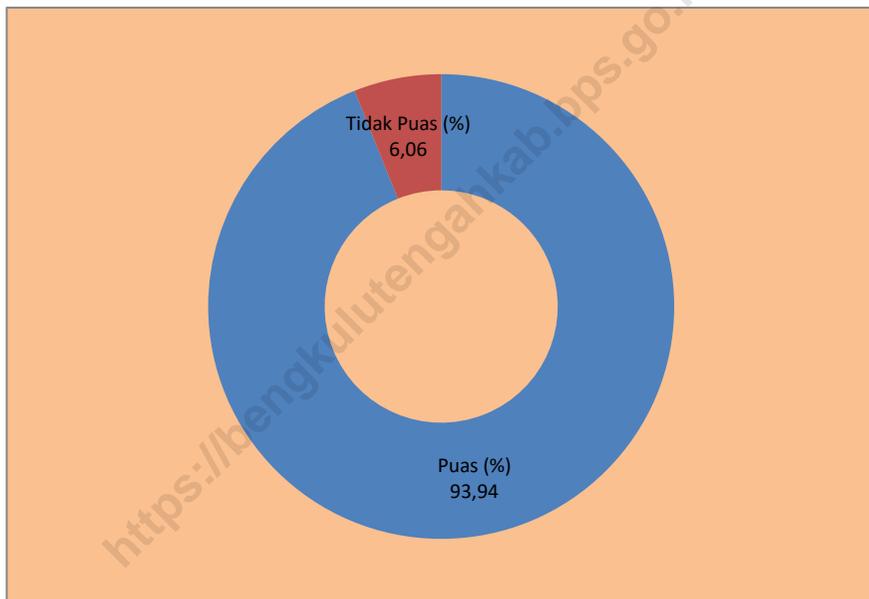


Gambar 3.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah Terhadap Pelayanan

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah sebesar 96,37 persen.

### 3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

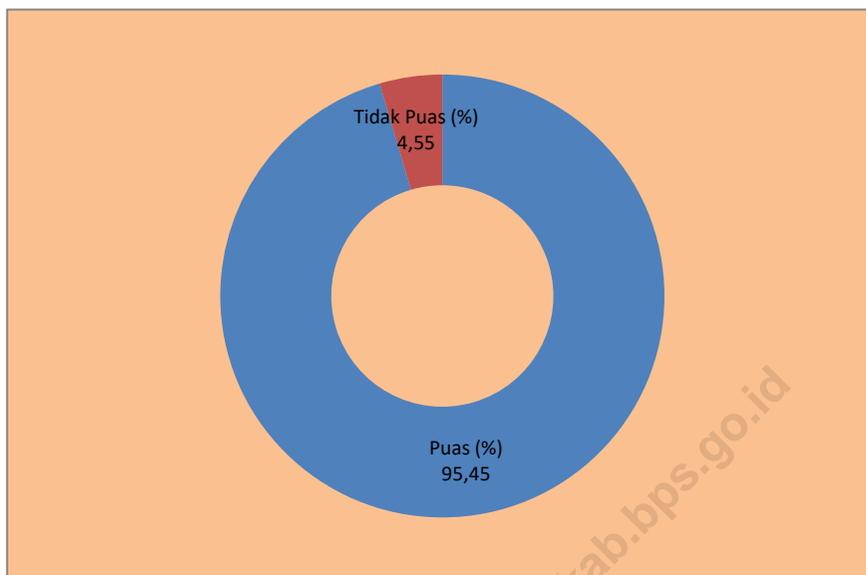
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), akses data pada *website* BPS, dan akses konten pada *website* BPS. Berdasarkan Gambar 3.2, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah yang puas terhadap akses data sebesar 93,94 persen.



Gambar 3.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah Terhadap Akses Data

### 3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 95,45 persen.



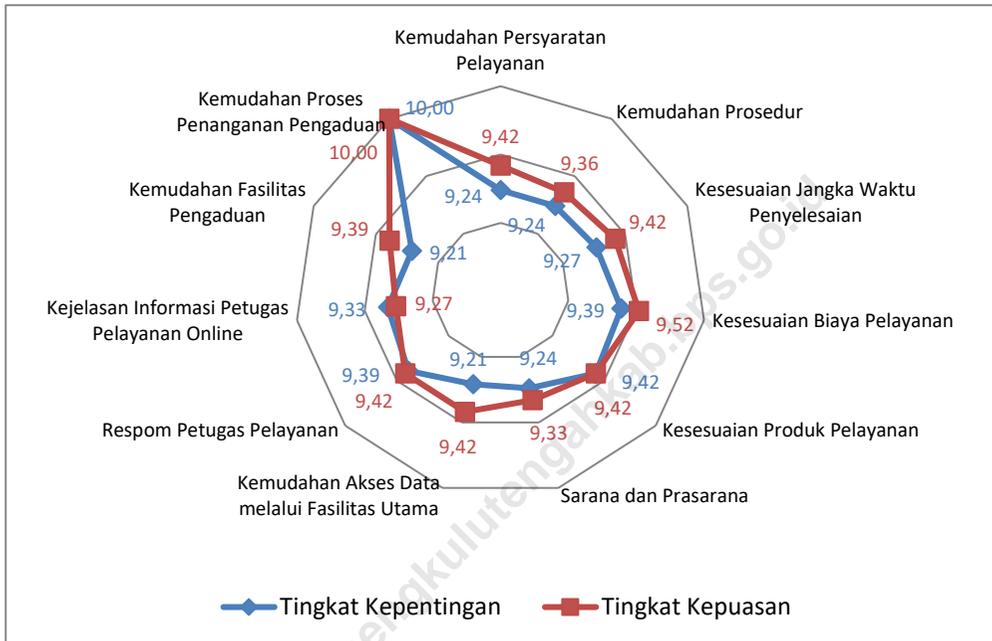
Gambar 3.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah Terhadap Sarana dan Prasarana

#### 3.4. **Gap Analysis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS**

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

*Gap analysis* dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4, terlihat bahwa sebagian

besar atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah memiliki nilai gap positif, yaitu nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari nilai harapan (kepentingan).



Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. berdasarkan tabel tersebut, atribut kejelasan informasi petugas pelayanan *online* memiliki nilai gap paling jauh yaitu -0,06. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah. Sementara itu, atribut dengan gap paling dekat adalah kemudahan akses data melalui fasilitas utama, memiliki gap positif sebesar 0,21 yang menunjukkan nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari nilai harapan (kepentingan).

Atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah memiliki gap 0,21 sampai -0,06. Walaupun demikian, menurut

Parsuraman (1991), jika gap negatif bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

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

No	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Gap
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,24	9,42	0,18
2	Kemudahan Prosedur	9,24	9,36	0,12
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,27	9,42	0,15
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,39	9,52	0,13
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,42	9,42	0,00
6	Sarana dan Prasarana	9,24	9,33	0,09
7	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,21	9,42	0,21
8	Respon Petugas Pelayanan	9,39	9,42	0,03
9	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	9,33	9,27	-0,06
10	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,21	9,39	0,18
11	Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan	10,00	10,00	0,00

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

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah. IPA

menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan antara tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.

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

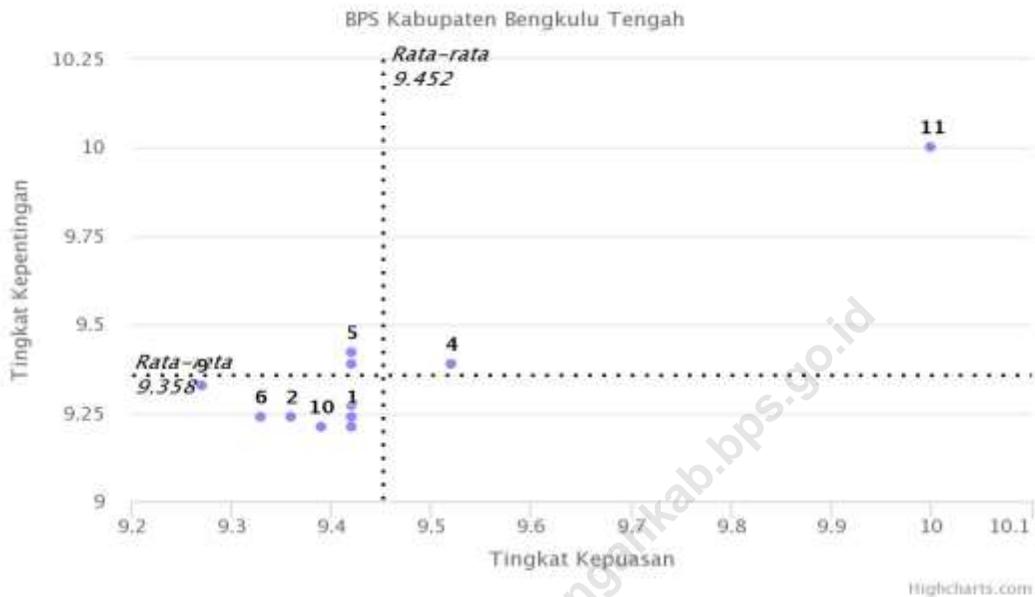
No	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,24	9,42	101,95
2	Kemudahan Prosedur	9,24	9,36	101,30
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,27	9,42	101,62
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,39	9,52	101,38
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,42	9,42	100,00
6	Sarana dan Prasarana	9,24	9,33	100,97
7	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,21	9,42	102,28
8	Respon Petugas Pelayanan	9,39	9,42	100,32
9	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	9,33	9,27	99,36
10	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,21	9,39	101,95
11	Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan	10,00	10,00	100,00

Tabel 3.2 menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian masing-masing atribut bernilai  $\geq 100\%$ , kecuali untuk satu atribut yang memiliki tingkat kesesuaian  $< 100\%$ . Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah sudah memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi adalah kemudahan akses data melalui fasilitas utama yaitu sebesar 102,28 persen, sedangkan atribut kejelasan informasi petugas pelayanan *online* memiliki tingkat kesesuaian paling rendah sebesar 99,36 persen.

Sebaran tingkat kepentingan dan kepuasan PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah dapat dilihat pada Gambar 3.5. 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*). Berdasarkan Gambar 3.5 atribut pelayanan yang harus ditingkatkan kinerjanya di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah adalah: (1) Kesesuaian Produk Pelayanan dan (2) Respon Petugas Pelayanan.

Kuadran B atau Kuadran “Pertahankan Kinerja” terletak di sebelah kanan atas, yang memiliki arti bahwa kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Berdasarkan Gambar 3.5 atribut pelayanan yang harus dipertahankan kinerjanya adalah : (1) Kesesuaian Biaya Pelayanan dan (2) Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan.

## Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan



keterangan

1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
2. Kemudahan Prosedur
3. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
4. Kesesuaian Biaya Pelayanan
5. Kesesuaian Produk Pelayanan
6. Sarana dan Prasarana
7. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
8. Respon Petugas Pelayanan
9. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan *Online*
10. Kemudahan Fasilitas Pengaduan
11. Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan

Gambar 3.5. *Importance and Performance Analysis (IPA)* Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah

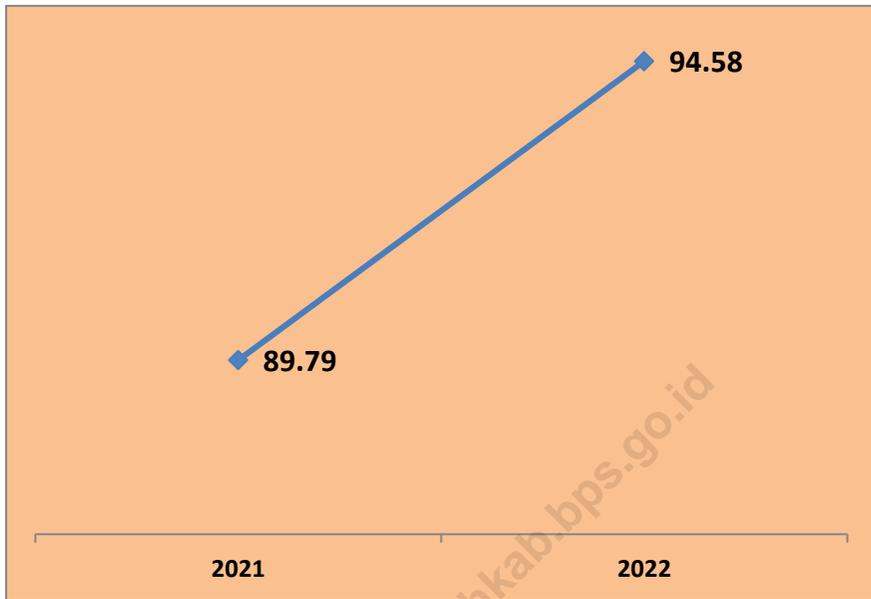
Kuadran C terletak di sebelah kiri bawah atau disebut sebagai Kuadran “Prioritas Rendah”. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut tidak terlalu istimewa. Berdasarkan Gambar 3.5 atribut pelayanan yang

mempunyai prioritas rendah adalah : (1) Kemudahan Persyaratan Pelayanan, (2) Kemudahan Prosedur, (3) Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian, (4) Sarana dan Prasarana, (5) Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama, (6) Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan *Online*, dan (7) Kemudahan Fasilitas Pengaduan.

Kuadran D “Cenderung Berlebihan” terletak di sebelah kanan bawah mempunyai arti kinerja yang berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting. Berdasarkan Gambar 3.5 tidak ada atribut pelayanan yang cenderung berlebihan di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah.

### **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 Bengkulu Tengah tahun 2022 sebesar 94,58, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah masuk kategori Baik. Berdasarkan Gambar 3.6, IKK PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah mengalami kenaikan sebesar 4,79 persen dari 89,79 pada tahun 2021 menjadi 94,58 pada tahun 2022. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah.



Gambar 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah



# BAB 4 ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI



**IPAK 95,69**  
Indeks Perilaku Anti Korupsi  
PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah 2022

artinya, perilaku anti korupsi **sangat diterapkan** dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah.





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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) terhadap pelayanan BPS 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. Berdasarkan Gambar 4.1, IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah yaitu sebesar 95,69 pada tahun 2022. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah.



Gambar 4.1. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah 2022





## BAB 5 ANALISIS KEBUTUHAN DATA

Konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah paling banyak mencari data pada level Kabupaten/Kota



Sumber Data paling banyak di peroleh dari Publikasi

Publikasi

111





## Bab 5

# Analisis Kebutuhan Data

SKD 2022, selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan PST BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data serta mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS. Pada bab ini akan menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi kebutuhan data menurut jenis data, level data, periode data, dan perolehan data.

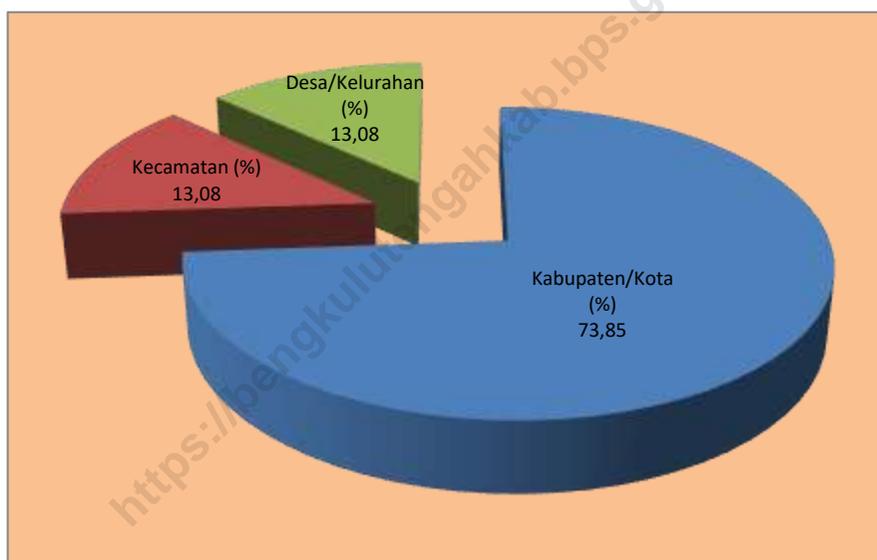
Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah dan wilayah penyedia data BPS Kabupaten Bengkulu Tengah. Wilayah PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen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

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

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

### 5.1. Kebutuhan Data menurut Level Data

Dari hasil SKD 2021, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah. Secara umum, 73,85 persen mencari data pada level kabupaten/kota. Sementara itu, data pada level kecamatan dan desa/kelurahan memiliki persentase pencarian yang sama, yaitu sebesar 13,08 persen. Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.

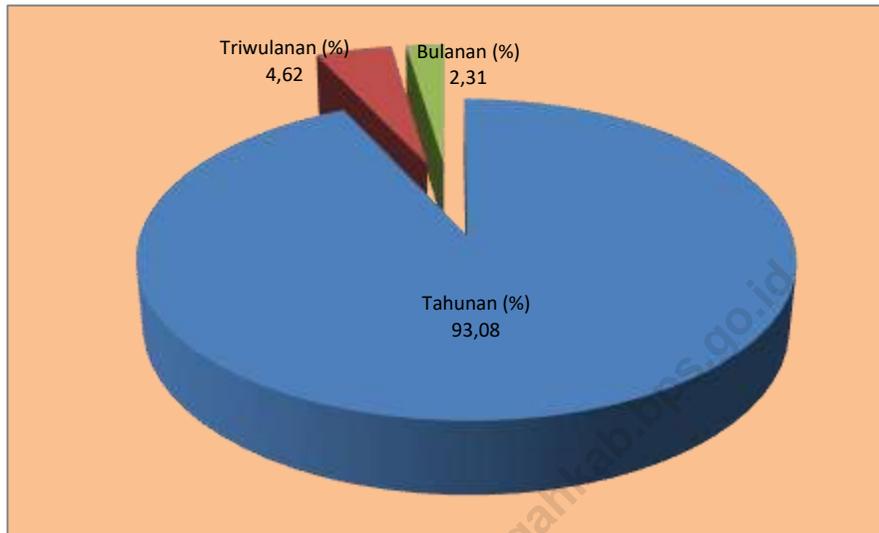


Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah Menurut Level Data

### 5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data

Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 93,08 persen. Sementara itu, data periode triwulan dan bulanan memiliki

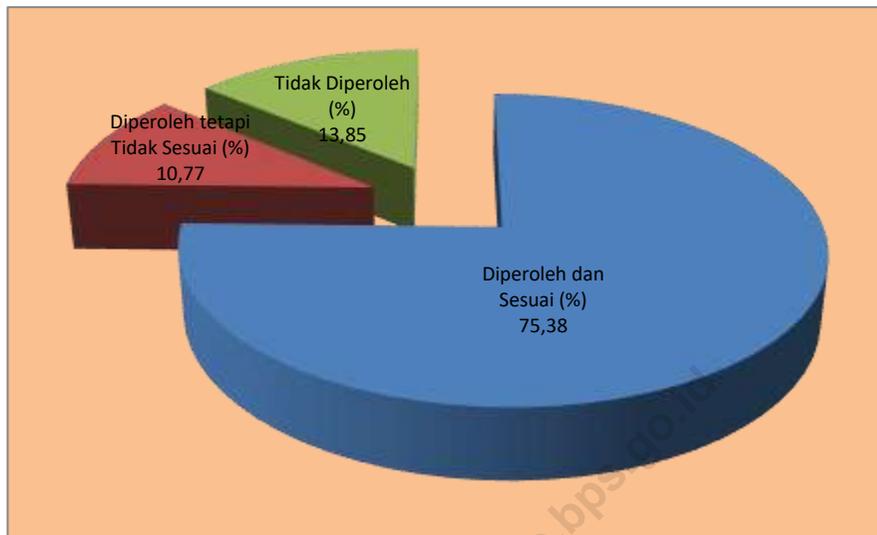
persentase pencarian masing-masing sebesar 4,62 persen dan 2,31 persen.



Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah Menurut Periode Data

### 5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2022 membagi jenis sumber data menjadi empat, yaitu diperoleh, diperoleh tetapi tidak sesuai, tidak diperoleh, dan belum diperoleh. Jenis perolehan diperoleh memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan diperoleh tapi tidak sesuai berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan tidak diperoleh berarti bahwa data yang dicari benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, belum diperoleh memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh. Analisis berikut menjelaskan jenis perolehan data BPS di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah.

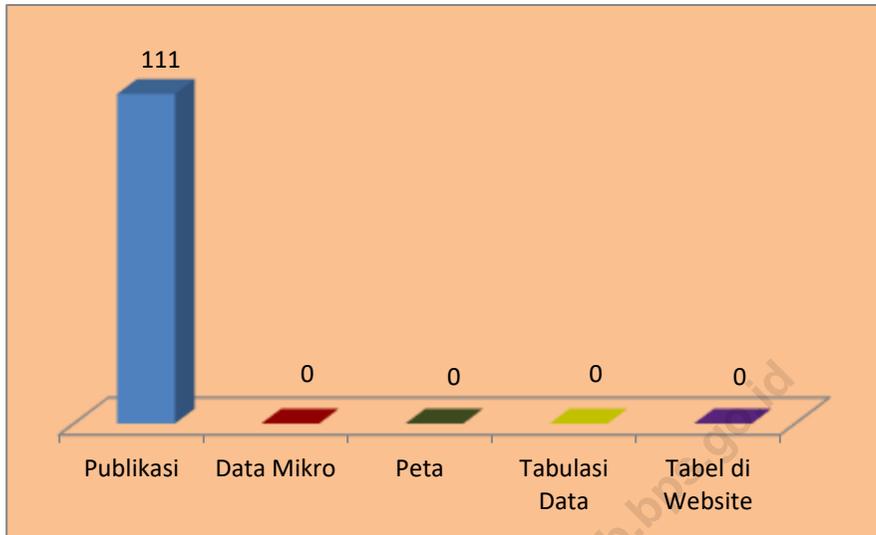


Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah Menurut Perolehannya

Berdasarkan Gambar 5.3, dari seluruh pencarian data, 75,38 persen data diperoleh dan sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan. Kemudian ada 13,85 persen data yang tidak diperoleh dan 10,77 persen data diperoleh tetapi tidak sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan.

#### 5.4. Kebutuhan Data menurut Sumber Data

Hasil penyelenggaraan kegiatan statistik yang dilakukan oleh BPS didiseminasikan dalam beberapa sumber data. SKD 2022 mengelompokkan sumber data menjadi lima jenis, yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di *website*. Gambar 5.4 menyajikan persentase perolehan data dari penyedia data BPS Kabupaten Bengkulu Tengah menurut jenis sumber data. Berdasarkan sumber data tersebut seluruh konsumen memperoleh data melalui sumber data publikasi (111 perolehan data). Sementara itu, untuk sumber data lainnya perolehan datanya sebesar 0.



Gambar 5.4. Jumlah Perolehan Data di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah Menurut Jenis Sumber Data





# BAB 6 ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

## IKK 95,11

Indeks Kepuasan Konsumen 2022  
PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah



Artinya, **kualitas data** PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah masuk kategori **BAIK**.



Persentase konsumen yang puas terhadap Aspek Kualitas Data

100

Kemutakhiran Data

100

Akurasi Data

97,30

Kelengkapan Data



Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index (CSI)* digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS dari penyedia data BPS Kabupaten Bengkulu Tengah.



## Bab 6

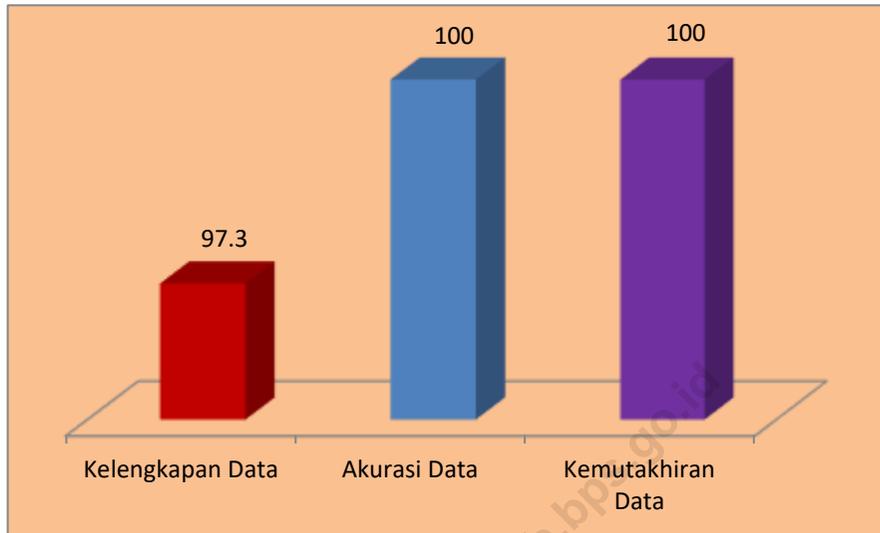
# Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

### 6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Bengkulu Tengah disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, kepuasan konsumen terhadap data disajikan menurut aspek kualitas data. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap masing-masing aspek dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Bengkulu Tengah.

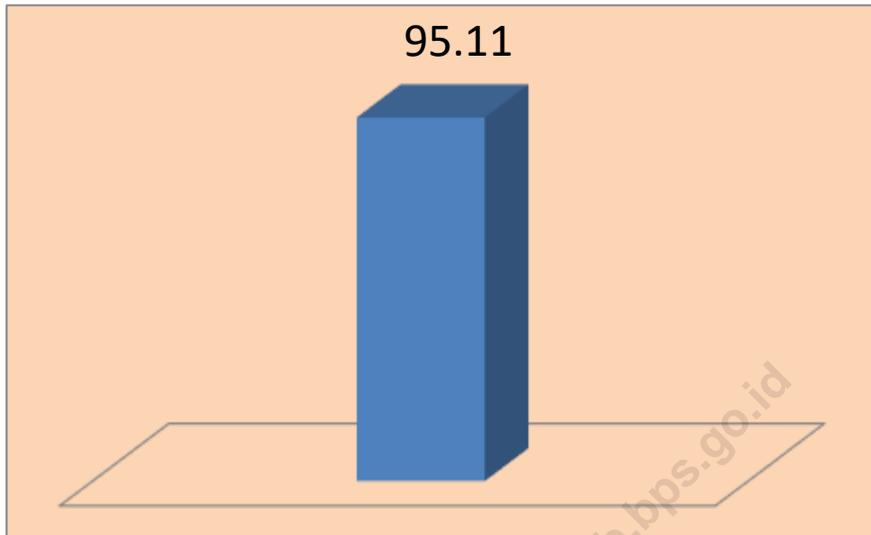
Berdasarkan Gambar 6.1, lebih dari 97 persen konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data.



Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Bengkulu Tengah Menurut Aspek Kualitas Data

## 6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS dari Penyedia Data BPS Kabupaten Bengkulu Tengah. Berdasarkan Gambar 6.2, nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah tahun 2022 sebesar 95,11, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah masuk kategori Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah.



Gambar 6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) / *Customer Satisfaction Index* (CSI)

<https://bengkulutengah.go.id>





# BAB 7 PENUTUP

**94,58**

**IKK  
Pelayanan**

**95,11**

**IKK  
Kualitas Data**



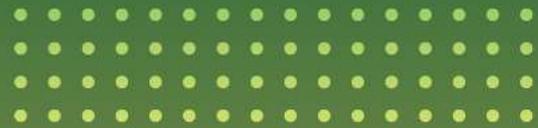
Semakin tinggi nilai IKK, maka konsumen semakin puas dengan pelayanan yang diberikan dan kualitas data yang diinginkan

Konsumen Terbanyak di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah berdasarkan segi asal konsumen, pemanfaatan data, dan pekerjaan utama konsumen



Asal konsumen  
Pemerintah Daerah

**39,39%**



Pemanfaatan data  
Keperluan pemerintah

**60,61%**



Pekerjaan utama konsumen  
PNS/TNI/Polri

**57,58%**





# Bab 7

## Penutup

### 7.1. Kesimpulan

Tingkat kebutuhan data 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 dilaksanakan setiap tahun. Tahun 2022, SKD dilaksanakan di 514 wilayah PST yang terdiri dari PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, dan 480 PST BPS Kabupaten/Kota selama Februari - Agustus 2022. Pencacahan responden SKD 2022 dilakukan secara manual dan elektronik dengan menggunakan kuesioner VKD22.

Hasil SKD 2022 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kebutuhan data, kepuasan konsumen terhadap kualitas data, serta kepuasan konsumen terhadap pelayanan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2022 di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2021 di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS

Kabupaten Bengkulu Tengah yang melebihi target, yaitu 110,00 persen.

2. Konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah didominasi oleh konsumen yang berasal dari pemerintah daerah (39,39 persen) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk keperluan pemerintahan (60,61 persen). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah adalah pegawai negeri/pegawai pemerintahan. Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah PNS/TNI/Polri (57,58 persen).
3. Konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah telah menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk *softcopy* maupun *hardcopy*. Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah adalah layanan akses produk statistik pada *website* BPS sebesar 38,46 persen dan perpustakaan sebesar 32,69 persen. Kecenderungan tersebut juga diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah *website* BPS/*Allstats*BPS (41,18 persen) dan datang langsung ke PST BPS (43,40 persen).
4. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah 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 penggunaan data BPS sebagai rujukan utama sebesar 96,97 persen.
5. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah sangat beragam. Level kabupaten/kota merupakan level data yang paling banyak dicari

oleh konsumen (73,85 persen). Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (93,08 persen)

6. Sumber data BPS dapat berupa publikasi, data mikro, peta digital maupun website yang disediakan oleh BPS Pusat, BPS Provinsi, atau BPS Kabupaten/Kota. Publikasi dari penyedia data BPS Kabupaten Bengkulu Tengah yang paling banyak diperoleh oleh konsumen adalah Kabupaten Bengkulu Tengah Dalam Angka 2022.
7. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Bengkulu Tengah yang ditunjukkan dengan persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data BPS sebesar 95,11 persen.
8. Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Bengkulu Tengah disajikan menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data. Seluruh konsumen merasa puas terhadap kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data yang disediakan oleh PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah.
9. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 96,37 persen. Walaupun demikian, masih terdapat gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah pada masing-masing atribut pelayanan yang berkisar antara 0,21 sampai -0,06. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

10. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah digambarkan melalui IKK. Nilai IKK PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah adalah 94,58. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah adalah baik.

## 7.2. Rekomendasi

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis SKD 2021 dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik adalah berdasarkan hasil *Importance and Performance Analysis* (IPA), terdapat 2 (dua) atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Bengkulu Tengah yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan adalah Kesesuaian Produk Pelayanan dan Respon Petugas Pelayanan.



# DAFTAR PUSTAKA

<https://bengkulu-tengahkab.bps.go.id>



# Daftar Pustaka

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

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





# LAMPIRAN

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



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

Satker PST	Jumlah Responden	Metode Pengumpulan Data			
		Manual	Email	PST	Online Link
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Bengkulu Tengah	33	19	11	0	3

**Metadata Indikator**

Konsep : Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data.

Definisi : Banyaknya konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu menurut metode pengumpulan data yang digunakan.

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

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

Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS  
2. Metode Pengumpulan Data

Ukuran : Jumlah

Satuan : Orang

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

Dengan:

Y = Total jumlah responden

$x_i$  = Jumlah responden menurut metode pengumpulan data, dimana  $i = 1$  (manual), 2

(email), 3 (PST), dan 4 (link)

- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan metode pengumpulan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut metode pengumpulan data yang digunakan.

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

**Lampiran 2. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin**

Satker PST	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki	Perempuan
(1)	(2)	(3)
Bengkulu Tengah	63,64	36,36

**Metadata Indikator**

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

### Lampiran 3. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Satker PST	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	PNS/TNI /Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Lain- nya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Bengkulu Tengah	24,24	9,09	57,58	3,03	0,00	0,00	6,06

#### Metadata Indikator

Konsep : Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut pekerjaan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pekerjaan utama adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan.

Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS  
2. Pekerjaan Utama

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Rumus Penghitungan :  $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

Dengan:

$P_i$  = Persentase konsumen dengan pekerjaan utama ke-i

$x_i$  = Jumlah konsumen dengan pekerjaan utama ke-i

$y = \sum_{i=1}^7 x_i$  = Jumlah seluruh konsumen

i = 1 (Pelajar/Mahasiswa), 2 (Peneliti/Dosen),  
3 (PNS/TNI/Polri), 4 (Pegawai BUMN/D),  
5 (Pegawai Swasta), 6 (Wiraswasta),  
7 (Lainnya)

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

Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pekerjaan utama.

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

#### 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)
Bengkulu Tengah	24,24	60,61	3,03	6,06	6,06

#### Metadata Indikator

Konsep : Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pemanfaatan hasil kunjungan adalah penggunaan hasil kunjungan yang utama, baik berupa pencarian data maupun konsultasi.

Klasifikasi : 1. Wilayah PST BPS  
Penyajian : 2. Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Rumus Penghitungan :  $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

Dengan:

$P_i$  = Persentase konsumen dengan pemanfaatan utama hasil kunjungan ke- $i$

$x_i$  = Jumlah konsumen dengan pemanfaatan utama hasil kunjungan ke- $i$

$y = \sum_{i=1}^5 x_i$  = Jumlah seluruh konsumen

$i = 1$  (Tugas Sekolah/Kuliah), 2 (Pemerintahan), 3 (Komersial), 4 (Penelitian), 5 (Lainnya)

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

Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan.

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

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

Satker PST	Jenis Layanan					
	Perpustakaan	Pembelian Publikasi BPS	Pembelian Data Mikro / Peta Wilayah Kerja Statistik	Akses Produk Statistik Pada Website	Konsultasi Data Statistik	Rekomendasi Kegiatan Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Bengkulu Tengah	32,69	0,00	0,00	38,46	28,85	0,00

### Metadata Indikator

Konsep : Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Jenis layanan yang dicakup dalam SKD 2021 mencakup Perpustakaan, Pembelian Publikasi BPS, Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik, Akses Produk Statistik pada Website BPS, Konsultasi Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS  
2. Jenis Layanan

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Rumus Penghitungan :  $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

Dengan:

$P_i$  = Persentase konsumen dengan pemanfaatan utama hasil kunjungan ke- $i$

$x_i$  = Jumlah konsumen dengan pemanfaatan utama hasil kunjungan ke- $i$

$y = \sum_{i=1}^6 x_i$  = Jumlah seluruh konsumen

$i = 1$  (Perpustakaan), 2 (Pembelian Publikasi), 3 (Pembelian Data Mikro/ Peta Wilayah Kerja Statistik), 4 (Akses Produk, Statistik melalui website), 5 (Konsultasi Statistik), 6 (Rekomendasi Kegiatan Statistik)

Kegiatan Statistik)

- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan jenis layanan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis layanan yang digunakan.

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

**Lampiran 6. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS sebagai Rujukan Utama**

Satker PST	Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama
(1)	(2)
Bengkulu Tengah	96,97

**Metadata Indikator**

Konsep : Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS sebagai Rujukan Utama

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.  
Penggunaan data BPS sebagai rujukan utama artinya penggunaan data BPS dijadikan sebagai acuan utama dalam melakukan suatu kegiatan.

Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Rumus Penghitungan :  $P = \frac{x}{y} \times 100\%$

Dengan:

P = Persentase konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama

x = Jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama

y = Jumlah seluruh konsumen

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama di wilayah PST BPS tertentu.

Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai persentase konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama.

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

Satker PST	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan
(1)	(2)
Bengkulu Tengah	100,00

**Metadata Indikator**

**Konsep** : Persentase Konsumen K/L/OPD menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, *Monitoring*, dan Evaluasi Pembangunan

**Definisi** : Perbandingan jumlah konsumen K/L/OPD menurut penggunaan data BPS sebagai perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi pembangunan nasional terhadap jumlah konsumen K/L/OPD yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan di wilayah PST BPS tertentu. Perencanaan pembangunan adalah suatu proses perumusan alternatif-alternatif atau keputusan-keputusan yang didasarkan pada data-data dan fakta-fakta yang akan digunakan sebagai bahan untuk melaksanakan suatu rangkaian kegiatan/aktivitas. *Monitoring* merupakan kegiatan mengamati perkembangan pelaksanaan rencana, mengidentifikasi serta mengantisipasi permasalahan yang timbul dan/atau akan timbul untuk dapat diambil tindakan sedini mungkin. Evaluasi pembangunan adalah penilaian yang sistematis dan objektif atas desain, implementasi dan hasil dari intervensi yang sedang berlangsung atau yang telah selesai.

**Klasifikasi Penyajian** : Wilayah PST BPS

**Ukuran** : Persentase

**Satuan** : Persen

**Rumus Penghitungan** :  $P = \frac{x}{y} \times 100\%$   
 Dengan:

P = Persentase konsumen K/L/OPD yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi

x = Jumlah konsumen dari K/L/OPD yang memperoleh data BPS dan menggunakan data

BPS untuk perencanaan, *monitoring*, dan  
y = evaluasi

Jumlah seluruh konsumen dari K/L/OPD yang  
memperoleh data yang dibutuhkan

- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi pembangunan nasional di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai persentase konsumen (K/L/OPD) yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi pembangunan nasional yang berguna sebagai salah satu Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS.

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

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

Satker PST	Aspek Kualitas Data		
	Kelengkapan	Akurasi	Kemutakhiran
(1)	(2)	(3)	(4)
Bengkulu Tengah	100,00	100,00	98,41

**Metadata Indikator**

**Konsep** : Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data dan Aspek Kualitas Data

**Definisi** : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kualitas data BPS menurut aspek kualitas data terhadap jumlah konsumen data di wilayah penyedia data tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Kelengkapan data berarti data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data. Akurasi data berarti data mampu menggambarkan kondisi yang sebenarnya atau sesuai fenomena yang terjadi pada periode referensi data. Kemutakhiran data berarti data yang dihasilkan BPS *up to date* sehingga menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi pada periode referensi data. Penilaian ini berdasarkan persepsi dan pengamatan responden.

**Klasifikasi Penyajian** : 1. Wilayah Penyedia Data  
2. Aspek Kualitas Data

**Ukuran** : Persentase

**Satuan** : Persen

**Rumus Penghitungan** :  $P_i = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$

**n** Dengan:

$P_i$  = Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data pada aspek kualitas data ke-i

$x_i$  = Jumlah orang-data yang memberikan penilaian puas terhadap kualitas data BPS pada aspek

kualitas data ke-i

y = Jumlah total orang-data yang memberikan penilaian puas maupun tidak puas terhadap aspek kualitas data ke-i

i = 1 (Kelengkapan), 2 (Akurasi), 3 (Kemutakhiran)

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan aspek kualitas data tertentu yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.

Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS menurut aspek kualitas datanya dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

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

## Lampiran 9. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Bengkulu Tengah	100,00

### Metadata Indikator

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

pelayanan di wilayah PST BPS tertentu.

Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

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

**Lampiran 10. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST**

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
(1)	(2)
Bengkulu Tengah	100,00

**Metadata Indikator**

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

## Lampiran 11. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana
(1)	(2)
Bengkulu Tengah	100,00

### Metadata Indikator

Konsep : Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan sarana dan prasarana terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin). 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*.

Indikator ini diukur dari variabel VKD21 Blok 2 Rincian 6 (sarana dan prasarana) dan Rincian 10 (fasilitas pengaduan).

Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Rumus Penghitungan :  $P = \frac{x}{y} \times 100\%$

P = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS

x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan sarana dan prasarana BPS

y = Jumlah seluruh konsumen data

Interpretasi : Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap

sarana dan prasarana di wilayah PST BPS tertentu.

Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasarana di unit PST BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

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

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

Satker PST	IKK terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Bengkulu Tengah	89,79

**Metadata Indikator**

Konsep : Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST

Definisi : Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner VKD21.

Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS

Ukuran : Indeks

Satuan : - (skala 100)

Rumus Penghitungan : 
$$IKK = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{y} \times 100$$

Dimana:

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

$w_i$  = Penimbang tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i,

$y$  = skala maksimum penilaian (10)

$i = 1, 2, \dots, 11 = 11$  atribut pelayanan PST BPS

Interpretasi : Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas pelayanan BPS. Hasil penghitungan IKK terhadap pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu:

1. 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik
2. 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik
3. 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik
4. 88,31-100 : Kualitas pelayanan sangat baik

Manfaat : Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS.

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

**Lampiran 13. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data**

Satker PST	IKK terhadap Kualitas Data
(1)	(2)
Bengkulu Tengah	88,22

**Metadata Indikator**

Konsep : Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data

Definisi : Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diberikan oleh BPS. IKK terhadap Kualitas Data diukur melalui 3 aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemitakhiran.

Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS

Ukuran : Indeks

Satuan : - (skala 100)

Rumus Penghitungan :  $IKK = \frac{\sum_{i=1}^3 w_i \bar{x}_i}{y} \times 100$

Dimana:

$\bar{x}_i$  = rata-rata tingkat kepuasan terhadap aspek kualitas data ke-i

$w_i = \frac{1}{3}$  = Penimbang aspek kualitas data ke-i

y = skala maksimum penilaian (10)

i = 1 (kelengkapan), 2 (akurasi), dan 3 (kemitakhiran)

Interpretasi : Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas datanya. Hasil penghitungan IKK terhadap kualitas data diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu:

1. 25,00-64,99 : Kualitas data tidak baik
2. 65,00-76,60 : Kualitas data kurang baik
3. 76,61-88,30 : Kualitas data baik

4. 88,31-100,00 : Kualitas data sangat baik

Manfaat : Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS.

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

## Lampiran 14. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST

Satker PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi
(1)	(2)
Bengkulu Tengah	93,15

### Metadata Indikator

Konsep : Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST

Definisi : Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai perilaku anti korupsi pada pelayanan yang diberikan oleh BPS berdasarkan persepsi responden.

Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS

Ukuran : Indeks

Satuan : - (skala 100)

Rumus Penghitungan : 
$$IKK = \frac{\sum_{i=1}^4 w_i \bar{x}_i}{y} \times 100$$

Dimana:

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

$w_i$  = Penimbang tingkat kepentingan pada atribut persepsi korupsi ke-i,

$y$  = skala maksimum penilaian (10)

$i$  = 1 (diskriminasi), 2 (imbalan), 3 (pungutan liar), 4 (percaloan)

Interpretasi : Semakin mendekati angka 100, semakin baik perilaku anti korupsi diterapkan pada PST BPS

Manfaat : Mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS.

Lampiran 15. Kuesioner VKD22

RAHASIA

**SURVEI KEBUTUHAN DATA  
TAHUN 2022**

VKD22

Daftar Isi:  
1. LK 1a, 1b, 1c, 1d, 1e, 1f dan 1g tentang kebutuhan data  
2. LK 1a, 1b, 1c, 1d, 1e, 1f dan 1g tentang kebutuhan data  
3. LK 1a, 1b, 1c, 1d, 1e, 1f dan 1g tentang kebutuhan data  
4. Perincian Kegiatan BPS dan 10 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan BPS dan 10 tahun 2013 tentang Penyelenggaraan BPS

Pemerintah	Nama Tanggul	Pemerikan	Nama Tanggul	Pemerikan	Nomor Responden 1:	Nomor Responden 2:
1. Nama						
2. Tahun lahir						
3. E-mail*						
4. Nomor handphone*						
5. Jenis kelamin	Laki-laki Perempuan					
6. Pendidikan tertinggi yang diamatkan	≤ S1/TA/Sederajat D1/D2/D3 D4/S1 S2 S3					
7. Pekerjaan utama	Pelajar/Mahasiswa Pendidik/Dosen PNS/TNI/Polri Pegawai BUMS/BLMD Wiraswasta Lainnya (.....)					
8. Kategori instansi/instansi	Lembaga Negara Kementerian & Lembaga Pemerintah Pemerintah Daerah Lembaga Internasional Lembaga Perindustri & Perdagangan Dalam Negeri BUMS/BLMD Swasta Lainnya (.....)					

**Keterangan Pencacahan (diliat oleh pelajanya)**

9. Nama instansi/instansi

10. Penempatan utama berdasarkan kunjungan

11. Jenis jabatan yang digantikan

12. Fasilitas yang digunakan untuk

13. Apakah data BPS digunakan sebagai

14. Apakah pernah melakukan

**Blok I. Keterangan Responden**

1. Persepsi dan sikap BPS

2. Persepsi dan sikap BPS

3. Persepsi dan sikap BPS

4. Persepsi dan sikap BPS

5. Persepsi dan sikap BPS

6. Persepsi dan sikap BPS

7. Persepsi dan sikap BPS

8. Persepsi dan sikap BPS

9. Persepsi dan sikap BPS

10. Persepsi dan sikap BPS

11. Persepsi dan sikap BPS

12. Persepsi dan sikap BPS

13. Persepsi dan sikap BPS

14. Persepsi dan sikap BPS

**Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS**

Menurut pendapat Saudara, bagaimana **tingkat kepentingan pelayanan** dan **tingkat kepuasan** Saudara terhadap **pelayanan** berikut?  
 Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

*Sangat tidak penting /tidak puas*

*Sangat penting /puas*

No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">1</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">2</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">3</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">4</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">5</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">6</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">7</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">8</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">9</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">10</span>	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">1</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">2</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">3</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">4</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">5</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">6</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">7</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">8</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">9</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">10</span>
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">1</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">2</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">3</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">4</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">5</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">6</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">7</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">8</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">9</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">10</span>	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">1</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">2</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">3</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">4</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">5</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">6</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">7</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">8</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">9</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">10</span>
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">1</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">2</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">3</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">4</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">5</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">6</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">7</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">8</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">9</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">10</span>	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">1</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">2</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">3</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">4</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">5</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">6</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">7</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">8</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">9</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">10</span>
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">1</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">2</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">3</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">4</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">5</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">6</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">7</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">8</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">9</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">10</span>	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">1</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">2</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">3</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">4</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">5</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">6</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">7</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">8</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">9</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">10</span>
5	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">1</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">2</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">3</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">4</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">5</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">6</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">7</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">8</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">9</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">10</span>	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">1</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">2</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">3</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">4</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">5</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">6</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">7</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">8</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">9</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">10</span>
6	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">1</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">2</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">3</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">4</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">5</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">6</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">7</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">8</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">9</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">10</span>	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">1</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">2</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">3</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">4</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">5</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">6</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">7</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">8</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">9</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">10</span>
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan: .....	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">1</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">2</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">3</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">4</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">5</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">6</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">7</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">8</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">9</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">10</span>	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">1</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">2</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">3</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">4</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">5</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">6</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">7</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">8</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">9</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">10</span>
8	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">1</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">2</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">3</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">4</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">5</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">6</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">7</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">8</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">9</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">10</span>	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">1</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">2</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">3</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">4</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">5</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">6</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">7</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">8</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">9</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">10</span>
9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">1</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">2</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">3</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">4</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">5</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">6</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">7</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">8</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">9</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">10</span>	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">1</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">2</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">3</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">4</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">5</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">6</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">7</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">8</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">9</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">10</span>
10	Keberadaan <b>fasilitas pengaduan PST</b> mudah diketahui. (Contoh: Kotak saran dan pengaduan, website <a href="https://pengaduan.bps.go.id">https://pengaduan.bps.go.id</a> , email <a href="mailto:hsrbq@bps.go.id">hsrbq@bps.go.id</a> )	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">1</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">2</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">3</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">4</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">5</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">6</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">7</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">8</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">9</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">10</span>	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">1</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">2</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">3</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">4</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">5</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">6</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">7</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">8</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">9</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">10</span>
11	Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan ( <b>BERTA</b> berkode 1), Proses <b>penanganan pengaduan PST</b> mudah diketahui, jelas, dan tidak berbeli-belit.	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">1</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">2</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">3</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">4</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">5</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">6</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">7</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">8</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">9</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">10</span>	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">1</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">2</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">3</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">4</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">5</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">6</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">7</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">8</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">9</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">10</span>
12	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">1</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">2</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">3</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">4</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">5</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">6</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">7</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">8</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">9</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">10</span>	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">1</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">2</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">3</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">4</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">5</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">6</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">7</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">8</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">9</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">10</span>
13	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">1</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">2</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">3</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">4</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">5</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">6</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">7</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">8</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">9</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">10</span>	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">1</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">2</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">3</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">4</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">5</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">6</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">7</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">8</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">9</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">10</span>
14	Tidak ada pungutan luar (pungli) dalam pelayanan.	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">1</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">2</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">3</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">4</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">5</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">6</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">7</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">8</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">9</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">10</span>	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">1</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">2</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">3</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">4</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">5</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">6</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">7</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">8</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">9</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">10</span>
15	Tidak ada praktik perlawanan dalam pelayanan.	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">1</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">2</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">3</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">4</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">5</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">6</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">7</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">8</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">9</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">10</span>	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">1</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">2</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">3</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">4</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">5</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">6</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">7</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">8</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">9</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">10</span>



**Blok IV. Catatan**

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

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

**ST 2023**

**SENSUS PERTANIAN**

**BerAKHLAK**

Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

# DATA

## MENCERDASKAN BANGSA

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



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KABUPATEN BENGKULU TENGAH**  
Jalan Raya Bengkulu-Kepahiang Km. 20 Ujung Karang  
Telp. : (0736) 7343232, Fax. : (0736) 7343232  
Homepage : <http://bengkulutengahkab.bps.go.id>, E-mail : [bps1709@bps.go.id](mailto:bps1709@bps.go.id)