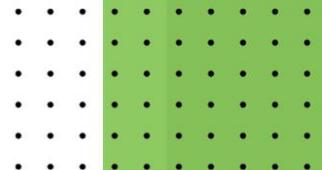




Analisis Hasil

# SURVEI KEBUTUHAN DATA

## BPS KOTA BOGOR 2023





Katalog: 1399013.3271

**ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA  
BPS KOTA BOGOR 2023**

<https://bogorkotadata.go.id>



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KOTA BOGOR**

# **Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Bogor 2023**

**Katalog** : 1399013.3271

**ISSN** :

**Nomor Publikasi** : 32710.2313

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

**Jumlah Halaman** : xiii+98 halaman

**Penyusun Naskah:**

BPS Kota Bogor

**Penyunting:**

BPS Kota Bogor

**Pembuat Kover:**

BPS Kota Bogor

**Penerbit:**

© BPS Kota Bogor

Dilarang mereproduksi 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 Kota Bogor 2023**

**Pengarah**

Dr. Daryanto, S.ST., M.M.

**Penanggung Jawab**

Dahlia, S.E., M.M.

**Penyunting**

Dahlia, S.E., M.M.

**Penulis Naskah**

Ratna Sulistyowati, S.Si., M.S.E.

**Pengolah Data**

Ratna Sulistyowati, S.Si., M.S.E.

**Penata Letak dan Infografis**

Dini Dwiana Tari, S.Si



## KATA PENGANTAR

---

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

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

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

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

Terima kasih dan selamat membaca.

Bogor, Desember 2023  
Kepala BPS Kota Bogor



Dr. Daryanto, S.ST., M.M.



# DAFTAR ISI

## Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Bogor 2023

|   |             |
|---|-------------|
| <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>xi</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>  | <b>xiii</b> |
| 1.1 Latar Belakang .....  | 3           |
| 1.2 Tujuan dan Manfaat .....  | 4           |
| 1.3 Landasan Teori .....  | 5           |
| 1.4 Metodologi .....  | 9           |
| 1.5 Sistematika Penulisan .....   | 18          |
| 1.6 Realisasi Pengumpulan Data .....  | 18          |
| 1.7 Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST .....  | 18          |
| 1.8 Target dan Realisasi Jumlah Responden .....   | 19          |
| <b>Bab 2 Segmentasi Konsumen .....</b>  | <b>21</b>   |
| 2.1 Realisasi Pengumpulan Data .....  | 23          |
| 2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD .....  | 24          |
| 2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil<br>Kunjungan .....                               | 28          |
| 2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan .....  | 29          |
| 2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh<br>Pelayanan PST BPS .....              | 29          |
| <b>Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan .....</b>  | <b>31</b>   |
| 3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS .....  | 33          |
| 3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data .....   | 34          |
| 3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana .....                                     | 34          |
| 3.4 Analisis Kesenjangan ( <i>Gap</i> ) Kepuasan Konsumen terhadap<br>Pelayanan PST BPS ..... | 35          |
| 3.5 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) terhadap<br>Pelayanan PST BPS .....      | 37          |
| 3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan<br>BPS .....                            | 39          |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi.....</b>  | <b>41</b> |
| 4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST<br>BPS .....   | 43        |
| 4.2 Analisis Kesenjangan ( <i>Gap Analysis</i> ) Kepuasan Konsumen<br>dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap<br>Pelayanan BPS ..... | 44        |
| 4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan<br>PST BPS.....  | 46        |
| <b>Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....</b>   | <b>49</b> |
| 5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data .....   | 52        |
| 5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data.....  | 52        |
| 5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data .....   | 53        |
| 5.4 Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh .....  | 53        |
| 5.5 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh .....   | 54        |
| 5.6 Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan<br>Evaluasi Pembangunan .....  | 55        |
| <b>Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data.....</b>   | <b>57</b> |
| <b>Bab 7 Penutup .....</b>  | <b>61</b> |
| 7.1. Kesimpulan .....   | 63        |
| 7.2. Saran .....  | 64        |
| <b>Daftar Pustaka.....</b>  | <b>65</b> |
| <b>Lampiran .....</b>   | <b>67</b> |

## DAFTAR TABEL

1. Tabel 3.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Kota Bogor ..... 36
2. Tabel 3.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian menurut Atribut Pelayanan ..... 39
3. Tabel 4.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Nilai Gap menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Bogor ..... 45
4. Tabel 4.2 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kesesuaian menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Bogor ..... 46



## DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1.1 Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis* ..... 13
2. Gambar 2.1 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor berdasarkan Kelompok Umur ..... 24
3. Gambar 2.2 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor menurut Jenis Kelamin ..... 25
4. Gambar 2.3 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor menurut Pendidikan terakhir yang ditamatkan ... 26
5. Gambar 2.4 Persentase Konsumen di PST Kota Bogor menurut Pekerjaan Utama ..... 27
6. Gambar 2.5 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor menurut Instansi/institusi Tempat Pekerjaan Utama ..... 27
7. Gambar 2.6 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor menurut Fasilitas Kunjungan ..... 28
8. Gambar 2.7 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor menurut Jenis Layanan ..... 29
9. Gambar 2.8 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor menurut Pemanfaatan Utama ..... 30
10. Gambar 3.1 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan menurut Wilayah PST ..... 33
11. Gambar 3.2 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Bogor Terhadap Akses Data ..... 34
12. Gambar 3.3 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor Terhadap Sarana dan Prasarana ..... 35
13. Gambar 3.4 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Kota Bogor ..... 35
14. Gambar 3.5 *Importance and Performance Analysis (IPA)* Pelayanan di PST BPS Kota Bogor ..... 37

|                 |   |    |
|-----------------|---|----|
| 15. Gambar 3. 6 | Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST Kota Bogor .....  | 40 |
| 16. Gambar 4. 1 | Persentase Konsumen Yang Puas menurut Atribut Pelayanan Terhadap Pelayanan PST BPS Kota Bogor .....   | 44 |
| 17. Gambar 4. 2 | Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan dalam penerapan anti korupsi Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Bogor ..... | 44 |
| 18. Gambar 4. 3 | Analisis Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kota Bogor .....   | 47 |
| 19. Gambar 5. 1 | Persentase Kebutuhan Data di PST BPS Kota Bogor menurut Level Data .....  | 52 |
| 20. Gambar 5. 2 | Persentase Kebutuhan Data di PST BPS Kota Bogor menurut Periode Data .....  | 52 |
| 21. Gambar 5. 3 | Persentase Kebutuhan Data di PST BPS Kota Bogor menurut Perolehan Data .....  | 53 |
| 22. Gambar 5. 4 | Persentase Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh di PST BPS Kota Bogor .....   | 54 |
| 23. Gambar 5. 5 | Persentase Jenis Sumber Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh .....  | 55 |
| 24. Gambar 5. 6 | Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan .....       | 55 |
| 25. Gambar 6. 1 | Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data di PST BPS Kota Bogor .....  | 59 |

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data .....70
2. Lampiran 2 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin.....72
3. Lampiran 3 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama.....74
4. Lampiran 4 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....76
5. Lampiran 5 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan .....78
6. Lampiran 6 Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan menurut Wilayah PST .....80
7. Lampiran 7 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data .....82
8. Lampiran 8 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST .....84
9. Lampiran 9 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST .....86
10. Lampiran 10 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST .....88
11. Lampiran 11 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST .....90
12. Lampiran 12 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST .....92
13. Lampiran 13 Kuesioner VKD23 .....94



# 1 PENDAHULUAN

## Survei Kebutuhan Data

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



### Lokus

Pelayanan Statistik Terpadu  
(PST) BPS Kota Bogor

### Waktu

Mei - Agustus  
2023



### Instrumen

#### CAWI

(Computer Assisted Web  
Interviewing)



#### PAPI

(Paper and Pencil  
Interviewing)



### Analisis

- Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)
- Analisis Tabungan Silang
- Analisis Kesenjangan
- Analisis Deskriptif
- Analisis Kuadran



### Responden

Konsumen PST BPS Kota Bogor:

- Konsumen Tatap Muka (datang langsung ke PST BPS Kota Bogor)
- Konsumen Tanpa Tatap Muka (email, surat, website, dan PST Online)







# Bab 1

## Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan 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* dan evaluasi pelayanan yang diselenggarakan BPS melalui PST perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu upaya yang dilakukan BPS adalah menyelenggarakan Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini dilaksanakan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. SKD pertama kali dilaksanakan Tahun 2005 di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS pusat dan lima BPS provinsi sebagai uji coba (pilot project). Tahun 2009 – 2010, SKD dilaksanakan di BPS pusat dan sebelas BPS provinsi. Tahun 2011 – 2013, SKD

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

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

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

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

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2023 sebagai berikut:

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

## 1.3 Landasan Teori

### 1.3.1 Konsep dan Definisi

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

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

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

### 1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu

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

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

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

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

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

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

### **1.3.3 Kepuasan Layanan**

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

#### **1) Persyaratan**

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

#### **2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

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

#### **3) Waktu Penyelesaian**

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

#### **4) Biaya/Tarif**

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

#### **5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

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

#### 6) Kompetensi Pelaksana

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

#### 7) Perilaku Pelaksana

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

#### 8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

#### 9) Sarana dan Prasarana

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

### 1.4 Metodologi

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

#### 1.4.1 Metode *Sampling*

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

*quota sampling*, yaitu suatu teknik pengambilan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

#### **1.4.2 Metode Pengumpulan Data**

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut.

1) Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:

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

2) Di PST BPS Pusat:

- Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda CAWI.

#### **1.4.3 Metode Analisis Data**

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

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

### **1) Analisis Tabulasi Silang**

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

### **2) Analisis Kesenjangan**

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

### **3) Importance and Performance Analysis (IPA)**

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

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

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

i) Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

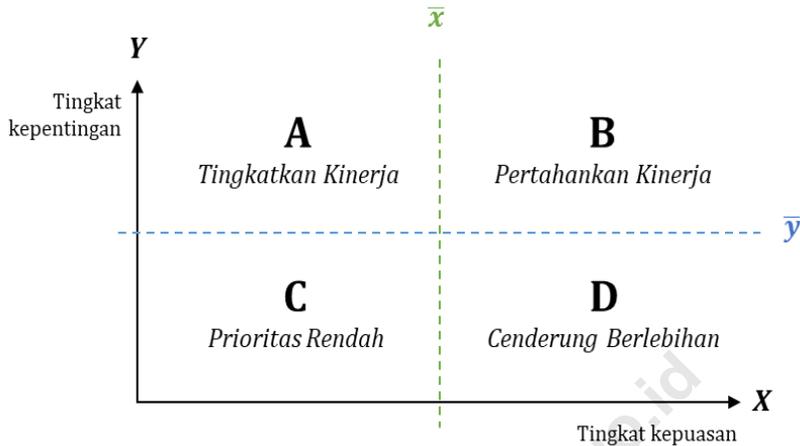
TK > 100%: kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100%: kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

ii) Diagram cartesius

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



Gambar 1.1 Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis*

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda.

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

Kuadran A terletak di sebelah kiri atas atau kuadran “Tingkatkan Kinerja” yang mempunyai arti prioritas utama dari unit pelayanan ini adalah peningkatan kinerja (*performance improvement*). Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja atribut pelayanan tersebut lebih rendah dari harapan pengguna layanan terhadap atribut pelayanan tersebut. Atribut pelayanan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/pengguna layanan. Cara yang dapat dilakukan adalah perbaikan secara terus menerus terhadap kinerja, sehingga *performance* dari atribut pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

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

Kuadran B atau Kuadran “Pertahankan Kinerja” terletak di sebelah kanan atas, yang memiliki arti bahwa kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja atribut pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang

dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.

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

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

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

- Kuadran D

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

#### 4) Persentase Konsumen yang Puas

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

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

## 5) Indeks Kepuasan Konsumen

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

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

### i) Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

$w_i$  = penimbang atribut pelayanan ke-i,

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

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

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

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

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

Rumus IKK':

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

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

### iii) Menghitung IKK

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

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

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

Tabel 1.1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

## 6) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 5 (lima) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD2023.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

i) Menghitung penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

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

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

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

iii) Menghitung IPAK

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

IPAK merupakan hasil konversi nilai IPAK' menggunakan rumus berikut:

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

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

## 1.5 Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

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

## 1.6 Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2023 BPS Kota Bogor telah dilakukan mulai Bulan Mei 2023 sampai dengan Bulan Agustus 2023.

## 1.7 Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST

Unit PST di BPS Kota Bogor telah berupaya mengikuti pedoman layanan yang dikembangkan oleh Direktorat Diseminasi Statistik BPS Pusat dan mengikuti pembinaan dari BPS Provinsi Jawa Barat. Di antaranya pembinaan

sumber daya manusia, pengembangan sarana dan prasarana, sampai dengan pengembangan aplikasi PST. Hasil pembinaan dan pengembangan tersebut diharapkan dapat meningkatkan pelayanan data dan informasi statistik di BPS Kota Bogor.

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST pada SKD 2023, meliputi:

1. Informasi pelayananPetugas pelayananKomputer
2. Maklumat pelayananRuang pelayananSarana pengaduan
3. *Wifi*

### **1.8 Target dan Realisasi Jumlah Responden**

Dalam SKD 2023, BPS Kota Bogor memiliki target jumlah responden sebanyak 30 responden yang harus dipenuhi, dan capaian realisasi sebanyak 32 responden, atau 106,67 persen dari target yang telah ditetapkan.

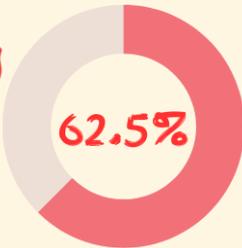
Pelaksanaan kegiatan SKD 2023 secara umum berjalan dengan baik. Pelaksanaan dan realisasi 32 responden SKD 2023 Kota Bogor mengisi kuesioner melalui link SKD 2023.

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

# 2 SEGMENTASI KONSUMEN



## Konsumen PST BPS Kota Bogor



Perempuan



38.24%

Lulusan SLTA/Sederajat



43.75%

Pelajar/Mahasiswa

40.00%  
konsumen



Menggunakan Pelayanan Statistik  
Terpadu Online

41.86%  
konsumen



Menggunakan jenis layanan akses  
produk statistik pada website

46.88%  
konsumen



Mengunjungi PST untuk  
kepentingan tugas sekolah/kuliah





## Bab 2 Segmentasi Konsumen

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

### 2.1 Realisasi Pengumpulan Data

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

Pelaksanaan SKD 2023 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden di PST BPS Kota Bogor yang mengikuti survei adalah sebesar 32 responden.

Berdasarkan metode pengumpulan data, metode *link* lebih banyak digunakan pada PST Kota Bogor, yaitu sebesar 96,88 persen, sedangkan sisanya 3,13 persen melalui manual. Hal ini terkait dengan kondisi adaptasi kebiasaan baru yang diantaranya termasuk pemberian pelayanan secara daring atau *online*. Secara rinci pengumpulan SKD terbagi menjadi 4 metode, yaitu:

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

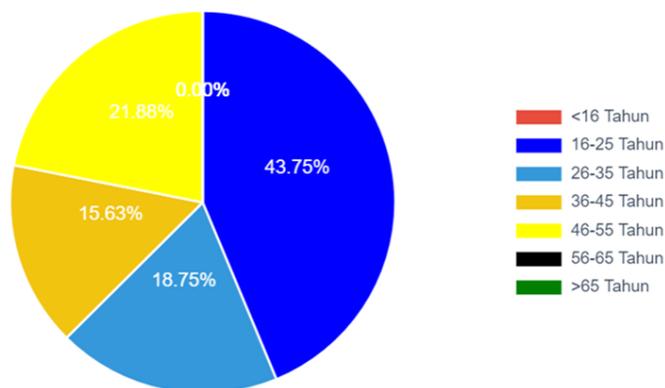
- 3) Responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui *email* (selanjutnya disebut *email*); dan
- 4) Responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang ditujukan kepada publik, baik melalui *link* yang didapatkan dari *website* maupun media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

## 2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD

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

### Kelompok Umur

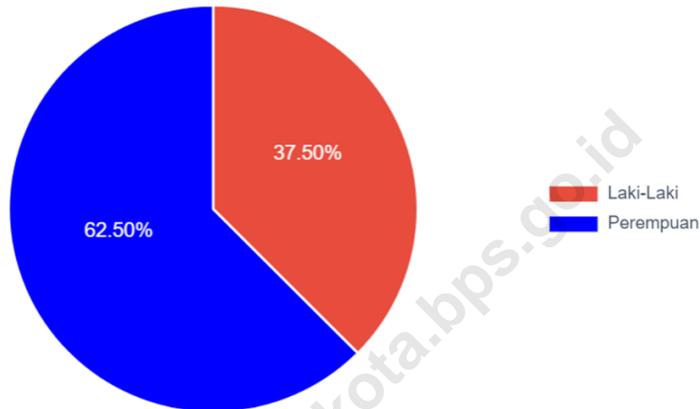
Berdasarkan Gambar 2.1, konsumen di PST BPS Kota Bogor didominasi oleh konsumen berumur 16-65 tahun yang terbagi menjadi lima kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 16-25 tahun (43,75%), disusul konsumen berumur 46-55 tahun (21,88%), konsumen berumur 26-35 tahun (18,75%), terakhir konsumen berumur 36-45 tahun yaitu 15,63%. Tidak ada konsumen PST di Kota Bogor dengan kelompok umur di bawah 16 tahun dan di atas 65 tahun. Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-55 tahun), yaitu orang-orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan suatu produk atau jasa.



Gambar 2.1 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor berdasarkan Kelompok Umur

## Jenis Kelamin

Gambar 2.2 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kota Bogor menurut jenis kelamin. Persentase Konsumen perempuan lebih dominan yaitu sebesar 62,5%, sedangkan untuk laki-laki mencapai angka 37,5%.

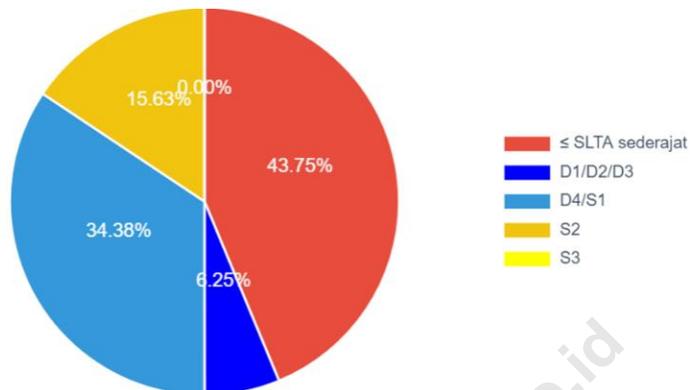


Gambar 2.2 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor menurut Jenis Kelamin

## Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2023, karakteristik konsumen di PST Kota Bogor menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi empat, yaitu kurang dari atau sama dengan SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, dan S2/S3.

Berdasarkan Gambar 2.3, konsumen terbanyak adalah tingkat pendidikan kurang dari atau sama dengan SLTA/Sederajat (43,75%), selanjutnya konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 yaitu (34,38%), dan konsumen dengan tingkat pendidikan S2 sebanyak 15,63%. Sedangkan, konsumen yang paling sedikit dengan persentase 6,25% adalah berpendidikan D1/D2/D3.

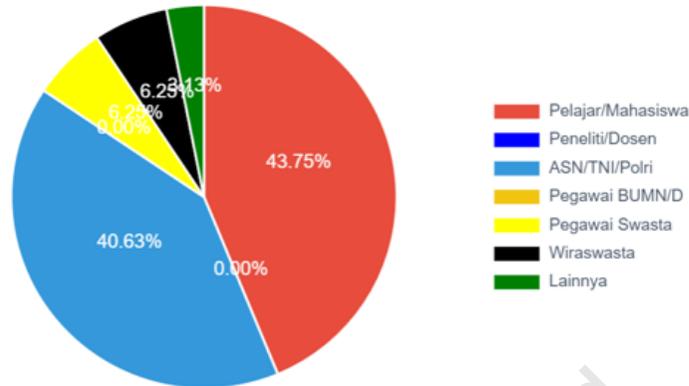


Gambar 2.3 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

### Pekerjaan Utama

Pada SKD 2023, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu Pelajar/Mahasiswa, Peneliti/Dosen, ASN/TNI/Polri, Pegawai BUMN/D, Pegawai Swasta, Wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2023 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

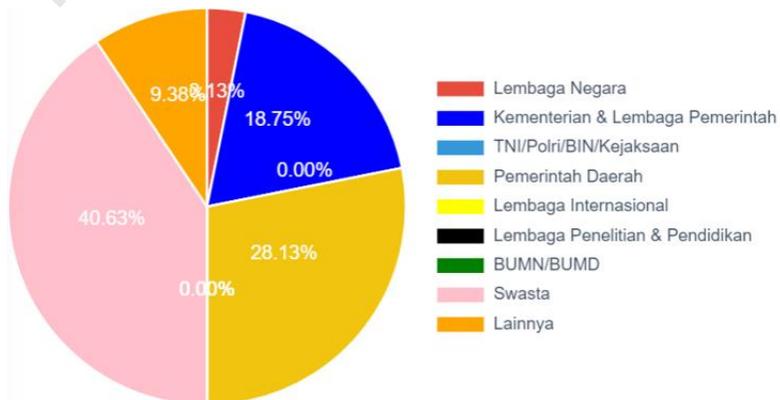
Berdasarkan Gambar 2.4, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Bogor adalah Pelajar/Mahasiswa memiliki persentase sebesar 43,75%. Konsumen ASN/TNI/Polri sebesar 40,63%. Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai Pegawai Swasta dan Wiraswasta memiliki persentase yang sama, yaitu sebesar 6,25%. Konsumen dengan pekerjaan lainnya sebanyak 3,13%. Sementara, konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pegawai BUMN/D tidak ada.



Gambar 2.4 Persentase Konsumen di PST Kota Bogor menurut Pekerjaan Utama

### Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2023 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Bogor berasal dari Swasta dengan angka 40,63%. Kemudian urutan kedua adalah konsumen yang bekerja di pemerintah daerah, yaitu sebesar 28,13%. Kementerian dan Lembaga Pemerintah berada di urutan ketiga dengan persentase sebesar 18,75%. Sementara, konsumen yang bekerja di lembaga negara hanya sebesar 3,13%. Terakhir, konsumen yang bekerja di tempat lainnya memiliki persentase sebesar 9,38%.

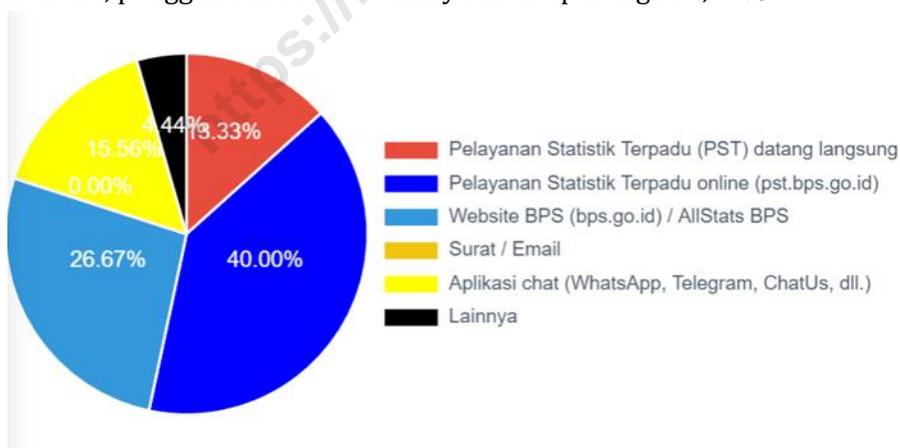


Gambar 2.5 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor menurut Instansi/institusi Tempat Pekerjaan Utama

### 2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Kepada konsumen yang menjadi responden dalam SKD 2023, juga ditanyakan mengenai fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS. Fasilitas tersebut meliputi PST Online, *Website/AllStats* BPS (aplikasi *Android* dan *iOS*), *Surat/Email*, Aplikasi *Chat*, datang langsung ke PST, dan fasilitas lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.6, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Bogor untuk mendapatkan data dengan melalui Pelayanan Statistik Terpadu Online ([pst.bps.go.id](http://pst.bps.go.id)), yaitu sebesar 40%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada *website* PST sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kota Bogor. Kemudian, disusul dengan konsumen yang mendapatkan data melalui *website* BPS, yakni sebesar 26,67%. Selanjutnya, sebanyak 15,56% konsumen memilih untuk mendapatkan data melalui aplikasi *chat*. Konsumen yang menggunakan cara datang langsung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) menyentuh angka 13,33%. Sementara, penggunaan fasilitas lainnya mencapai angka 4,44%.

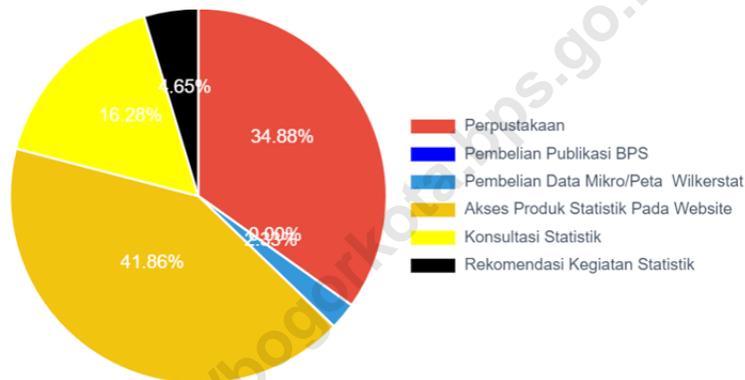


Gambar 2.6 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor menurut Fasilitas Kunjungan

## 2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan

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

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kota Bogor oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.7.



Gambar 2.7 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor menurut Jenis Layanan

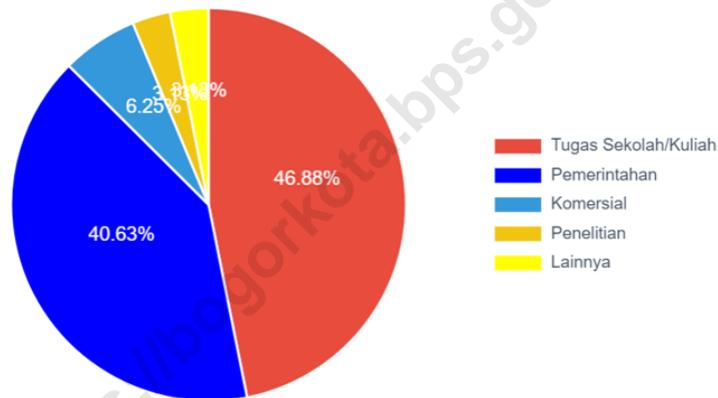
Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Layanan Akses Produk Statistik Pada Website BPS, yaitu sebesar 41,86%. Pada posisi kedua terdapat layanan perpustakaan dengan persentase sebesar 34,88%. Berikutnya, Layanan Konsultasi Statistik sebesar 16,28 %, Rekomendasi Kegiatan Statistik sebesar 4,65%, dan Pembelian Data Mikro/Peta Wilkerstat sebesar 2,33%.

## 2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS

Pemanfaatan hasil kunjungan ke PST BPS Kota Bogor terdiri atas lima jenis, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Pemanfaatan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.8 bahwa

pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung ke PST BPS Kota Bogor cukup bervariasi.

Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kota Bogor paling banyak dimanfaatkan Untuk Tugas Sekolah/Kuliah, yakni sebesar 46,88%. Selanjutnya, diikuti oleh pemanfaatan untuk Pemerintahan mencapai 40,63%. Lalu, pemanfaatan untuk Komersial sebesar 6,25%, sementara untuk Penelitian dan pemanfaatan lainnya sebesar 3,13%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kota Bogor sangat dibutuhkan dalam bidang Tugas Sekolah/Kuliah dan Pemerintahan.



Gambar 2.8 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor menurut Pemanfaatan Utama

# 3 ANALISIS KEPUASAN LAYANAN



**Kepuasan Terhadap Layanan**



**Kepuasan Terhadap Akses Data**



**Kepuasan Terhadap Sarana Prasarana**



**Gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kota Bogor**



**IKK**

(Indeks Kepuasan Konsumen)



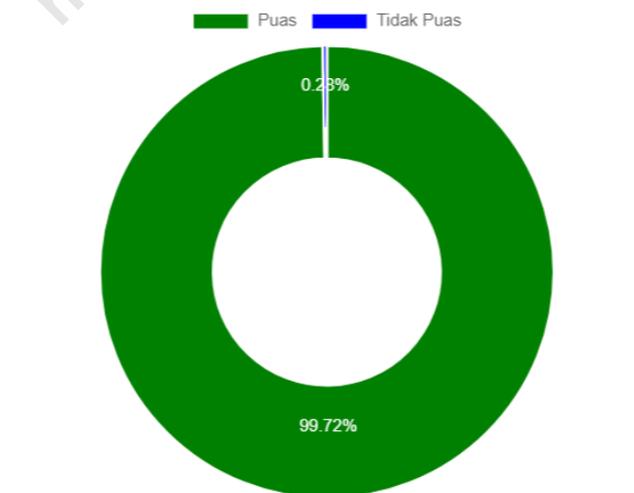


## Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

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

### 3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS

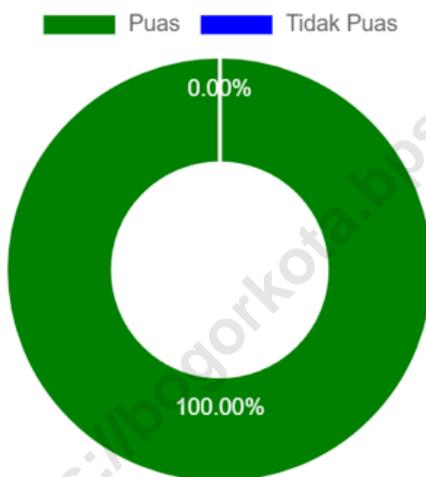
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kota Bogor sebesar 99,72%. Setiap tahunnya pelayanan di PST BPS Kota Bogor semakin baik.



Gambar 3.1 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan menurut Wilayah PST

### 3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data

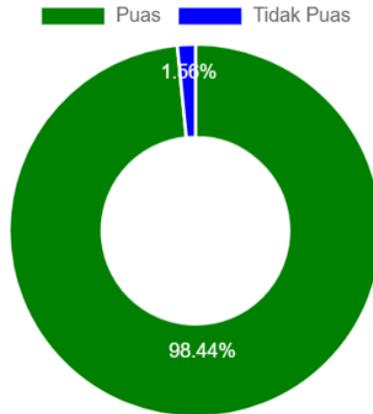
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut kemudahan memperoleh publikasi dari PST/perpustakaan BPS, kemudahan memperoleh data dari website BPS, serta kemudahan akses metadata. Berdasarkan Gambar 3.2, persentase konsumen di PST BPS Kota Bogor yang puas terhadap akses data sebesar 100%. Hal ini mengindikasikan bahwa data BPS dapat diakses dengan mudah.



Gambar 3.2 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Bogor 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 kejelasan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3 persentase konsumen di PST BPS Kota Bogor yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 98,44%, sedangkan 1,56% konsumen di PST BPS Kota Bogor merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.



Gambar 3.3 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor terhadap Sarana dan Prasarana

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

Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan PST BPS Kota Bogor tergantung pada tingkat pelayanan PST BPS Kota Bogor bagi konsumen tersebut. Seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan mempengaruhi seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Akan dilakukan analisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS Kota Bogor dengan menggunakan *gap* analysis. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kota Bogor yang memberikan penilaian kepuasan terhadap pelayanan.



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

*Gap analysis* dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan di PST BPS Kota Bogor. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4, terlihat bahwa seluruh atribut pelayanan di PST BPS Kota Bogor memiliki gap yang tidak terlalu jauh, yaitu nilai harapan (kepentingan) hampir sama dengan nilai persepsi (kepuasan).

| No  | Indikator                                    | Tingkat Kepuasan | Tingkat Kepentingan | Gap    | Kuadran |
|-----|--|------------------|---------------------|--------|---------|
| (1) | (2)  | (3)              | (4)                 | (5)    | (6)     |
| 1   | Informasi pelayanan tersedia                 | 9,6875           | 9,7500              | -0,063 | A       |
| 2   | Kemudahan Persyaratan Pelayanan              | 9,6250           | 9,6250              | 0      | C       |
| 3   | Kemudahan Prosedur                           | 9,6875           | 9,7813              | -0,094 | A       |
| 4   | Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian         | 9,6875           | 9,5313              | 0,156  | C       |
| 5   | Kesesuaian Biaya Pelayanan                   | 9,7500           | 9,7188              | 0,031  | D       |
| 6   | Kesesuaian Produk Pelayanan                  | 9,7188           | 9,6875              | 0,031  | C       |
| 7   | Sarana Prasarana                             | 9,7500           | 9,7500              | 0      | B       |
| 8   | Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama | 9,6875           | 9,6875              | 0      | C       |
| 9   | Respon Petugas Pelayanan                     | 9,7500           | 9,7500              | 0      | B       |
| 10  | Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online | 9,8125           | 9,7500              | 0,063  | B       |
| 11  | Kemudahan Fasilitas Pengaduan                | 9,5938           | 9,7188              | -0,125 | C       |
| 12  | Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan        | 10,000           | 10,000              | 0      | B       |

Tabel 3. 1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Kota Bogor

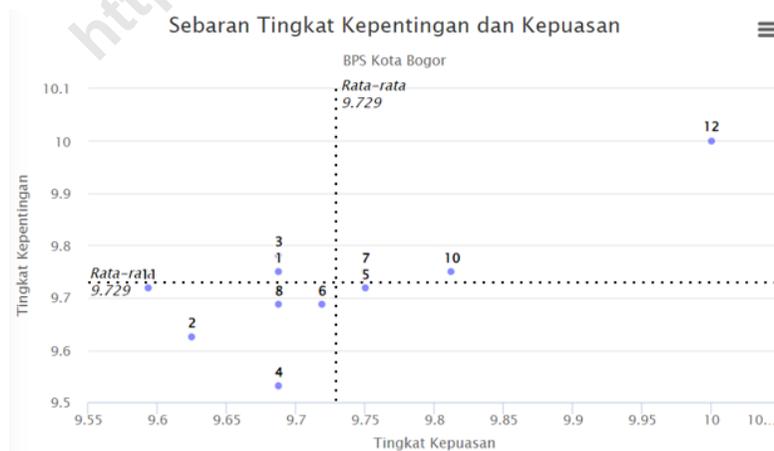
*Gap* masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut pelayanan yang memiliki nilai *gap* paling jauh yaitu kesesuaian jangka waktu penyelesaian sebesar 0,156. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja tersebut melampaui harapan di PST BPS Kota

Bogor karena memiliki *gap* yang positif. Sementara itu, atribut dengan *gap* negatif yang paling jauh adalah kemudahan fasilitas pengaduan sebesar  $-0,125$  menandakan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kota Bogor.

Atribut pelayanan di PST BPS Kota Bogor memiliki *gap* negatif antara  $-0,063$  hingga  $-0,125$ . Walaupun demikian, *gap* negatif yang berada antara  $0$  dan  $-1$ , menunjukkan bahwa pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

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

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



Gambar 3. 5 Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Kota Bogor

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja.

Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.5, pelayanan informasi tersedia dan kemudahan prosedur merupakan atribut pelayanan yang perlu dijadikan prioritas dalam perbaikan.

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya adalah sarana prasarana, respons petugas pelayanan, kejelasan informasi petugas pelayanan online, dan kemudahan proses penanganan pengaduan.

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki dengan prioritas yang lebih rendah dari atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Atribut pelayanan yang berada dalam kuadran ini adalah kemudahan persyaratan pelayanan, kesesuaian jangka waktu penyelesaian, kesesuaian produk pelayanan, kemudahan akses data melalui fasilitas utama, dan kemudahan fasilitas pengaduan.

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan PST BPS Kota Bogor yang termasuk dalam kuadran ini adalah kesesuaian biaya pelayanan.

| No  | Indikator                       | Tingkat Kepuasan | Tingkat Kepentingan | Tingkat Kesesuaian (persen) |
|-----|---------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------------|
| (1) | (2)                             | (3)              | (4)                 | (5)                         |
| 1   | Informasi pelayanan tersedia    | 9,6875           | 9,7500              | 99,36                       |
| 2   | Kemudahan Persyaratan Pelayanan | 9,6250           | 9,6250              | 100,00                      |
| 3   | Kemudahan Prosedur              | 9,6875           | 9,7813              | 99,04                       |

| No  | Indikator                                    | Tingkat Kepuasan | Tingkat Kepentingan | Tingkat Kesesuaian (persen) |
|-----|--|------------------|---------------------|-----------------------------|
| (1) | (2)  | (3)              | (4)                 | (5)                         |
| 4   | Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian         | 9,6875           | 9,5313              | 101,64                      |
| 5   | Kesesuaian Biaya Pelayanan                   | 9,7500           | 9,7188              | 100,32                      |
| 6   | Kesesuaian Produk Pelayanan                  | 9,7188           | 9,6875              | 100,32                      |
| 7   | Sarana Prasarana                             | 9,7500           | 9,7500              | 100,00                      |
| 8   | Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama | 9,6875           | 9,6875              | 100,00                      |
| 9   | Respon Petugas Pelayanan                     | 9,7500           | 9,7500              | 100,00                      |
| 10  | Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online | 9,8125           | 9,7500              | 100,64                      |
| 11  | Kemudahan Fasilitas Pengaduan                | 9,5938           | 9,7188              | 98,71                       |
| 12  | Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan        | 10,000           | 10,000              | 100,00                      |

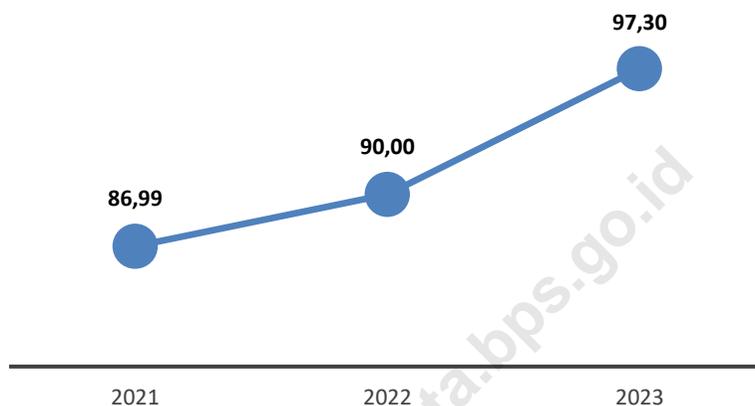
Tabel 3.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian menurut Atribut Pelayanan

Tabel 3.2 menyajikan kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Secara umum, tingkat kesesuaian masing-masing atribut di atas 100 persen kecuali atribut informasi pelayanan tersedia, kemudahan prosedur, dan kemudahan fasilitas pengaduan mencapai 99,36, 99,04, dan 98,71 persen, artinya tingkat kepuasan konsumen masih di bawah harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah kesesuaian jangka waktu penyelesaian sebesar 101,64 persen dan kejelasan informasi petugas pelayanan online 100,64 persen.

### 3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) digunakan untuk melihat gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS Kota Bogor. Pelayanan PST BPS Kota Bogor menunjukkan nilai IKK (Indeks Kepuasan Konsumen) yang mencapai nilai 97,30 dan masuk dalam kategori sangat baik.

Berdasarkan Gambar 3.6, IKK BPS di PST Kota Bogor mengalami kenaikan yang cukup signifikan sebesar 7,30 poin dari 90,00 pada tahun 2022 menjadi 97,30 pada tahun 2023. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen PST BPS Kota Bogor semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kota Bogor.



Gambar 3. 6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST Kota Bogor

# 4 ANALISIS PERSEPSI ANTI KORUPSI



## Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)



97.56



Perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kota Bogor

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



**IPAK 2023 meningkat**

**0.65**

**dibandingkan tahun 2022**





## Bab 4

# Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

### 4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS

Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan atribut anti korupsi. Terdapat lima atribut atau unsur anti korupsi yang dicakup, yaitu tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan, tidak ada penerimaan gratifikasi, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.

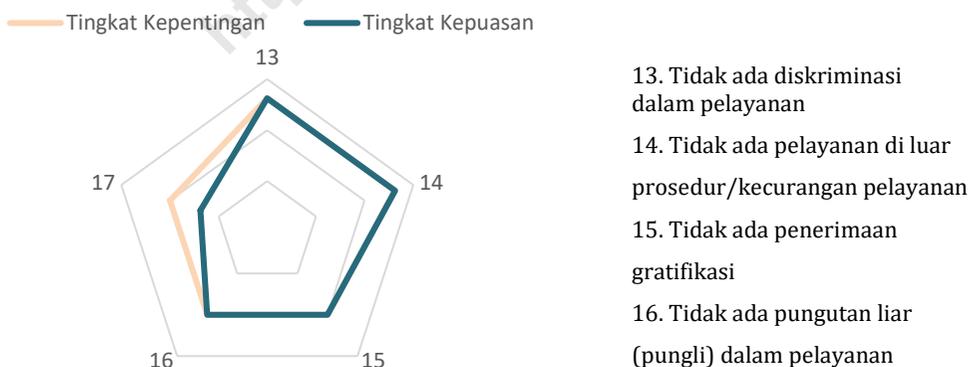
Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang juga digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS. Berbeda dengan indikator persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi, indikator IPAK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



Gambar 4.1 Persentase Konsumen Yang Puas Menurut Atribut Pelayanan Terhadap Pelayanan PST BPS Kota Bogor

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

*Gap analysis* dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi dengan kinerja pelayanan di PST BPS Kota Bogor. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan.



Gambar 4.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan dalam penerapan anti korupsi Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Bogor

Berdasarkan Gambar 4.2, terlihat bahwa empat dari 5 atribut memiliki gap positif yaitu nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari nilai kepentingan, yang artinya adanya kinerja yang baik dalam penerapan perilaku anti korupsi di PST Kota Bogor. Sedang untuk atribut tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan bernilai negatif, yang artinya untuk perlu dilakukan peningkatan kinerja pelayanan.

| No. | Atribut Pelayanan   | Kepentingan | Kepuasan | Gap     |
|-----|---|-------------|----------|---------|
| 1   | Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan                    | 9,7813      | 9,7813   | 0       |
| 2   | Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan | 9,7813      | 9,7813   | 0       |
| 3   | Tidak ada penerimaan gratifikasi                          | 9,75        | 9,75     | 0       |
| 4   | Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan          | 9,75        | 9,75     | 0       |
| 5   | Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan               | 9,75        | 9,7188   | -0,0312 |

Tabel 4.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Nilai Gap menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Bogor

Tabel 4.1 menyajikan tingkat kepentingan, tingkat kepuasan konsumen dan nilai *gap* dari atribut anti korupsi, di PST BPS Kota Bogor. Tidak ada *gap* pada atribut tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan, tidak ada penerimaan gratifikasi, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan yang artinya tingkat kepuasan konsumen sesuai dengan kepentingan konsumen. Sedang untuk atribut tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan bernilai negatif, yang artinya pelayanan yang diberikan masih belum memenuhi harapan atau ekspektasi konsumen.

| No. | Atribut Pelayanan                      | Tingkat Kepentingan | Tingkat Kepuasan | Tingkat Kesesuaian(%) |
|-----|--|---------------------|------------------|-----------------------|
| 1   | Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan | 9,7813              | 9,7813           | 100                   |

| No. | Atribut Pelayanan   | Tingkat Kepentingan | Tingkat Kepuasan | Tingkat Kesesuaian(%) |
|-----|---|---------------------|------------------|-----------------------|
| 2   | Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan | 9,7813              | 9,7813           | 100                   |
| 3   | Tidak ada penerimaan gratifikasi                          | 9,75                | 9,75             | 100                   |
| 4   | Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan          | 9,75                | 9,75             | 100                   |
| 5   | Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan               | 9,75                | 9,7188           | 99,68                 |

Tabel 4. 2 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Bogor

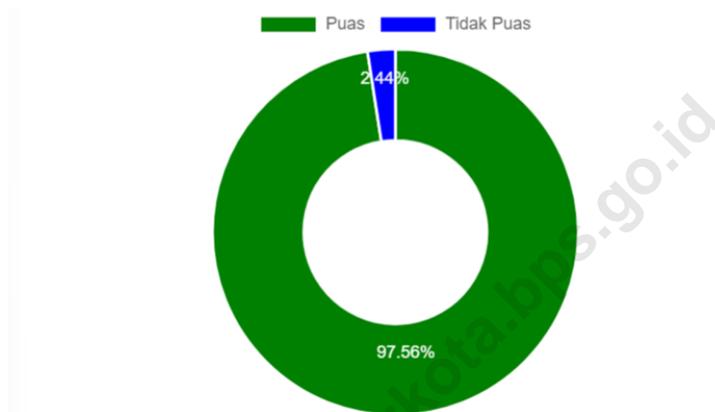
Tabel 4.2 menyajikan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut penerapan perilaku anti korupsi dalam pelayanan. Tingkat kesesuaian atribut tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan, tidak ada penerimaan gratifikasi, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan sudah sesuai dengan harapan konsumen, sedangkan atribut tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan tingkat kepuasan konsumen belum memenuhi harapan konsumen.

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang juga digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS.

Beberapa atribut yang digunakan dalam penilaian IPAK ini antara lain adalah petugas pelayanan tidak melakukan diskriminasi dalam memberikan pelayanan, petugas pelayanan tidak melakukan pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan, petugas pelayanan tidak menerima hadiah dari pengguna data (gratifikasi), petugas layanan meminta imbalan di luar tarif resmi (pungutan liar), dan petugas pelayanan tidak melakukan praktik perdaloan dalam pelayanan.

Nilai IPAK PST BPS Kota Bogor berdasarkan hasil SKD 2023 sebesar 97,56 yang berarti bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kota Bogor. Angka ini juga mengalami peningkatan dibandingkan dengan IPAK Tahun 2022 yang sebesar 96,91 atau naik sebesar 0,65%.



Gambar 4.3 Analisis Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kota Bogor

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

# 5 ANALISIS KEBUTUHAN DATA



## Kebutuhan Data Menurut Level Data



Kabupaten/  
Kota

**49.47%**

Kecamatan

**25.26%**

## Kebutuhan Data Menurut Periode Data



5 Tahunan

**14,21%**

Tahunan

**71,05%**

## Kebutuhan Data Menurut Perolehan Data



Diperoleh  
dan Sesuai

**68.95%**

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



## Bab 5 Analisis Kebutuhan Data

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

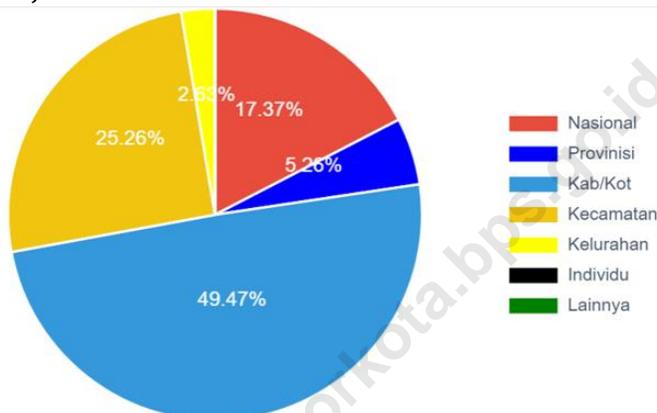
Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kota Bogor dan wilayah penyedia data BPS Kota Bogor. Wilayah PST BPS Kota Bogor digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kota Bogor. Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Kota Bogor digunakan untuk menganalisis perolehan konsumen terhadap data yang dihasilkan oleh BPS Kota Bogor. 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

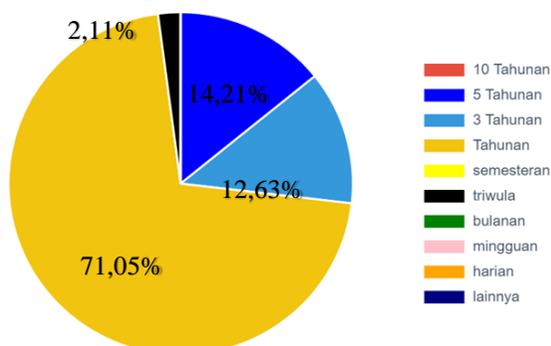
Dari hasil SKD 2023, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (*level data*) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kota Bogor. Kebutuhan data pada level Nasional mencapai 17,37% dan kebutuhan pada Kabupaten/Kota mencapai 49,47%. Adapun sebaran pencarian data menurut *level data* secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



Gambar 5.1 Persentase Kebutuhan Data di PST BPS Kota Bogor menurut Level Data

## 5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data

Periode data dalam SKD 2023 terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.

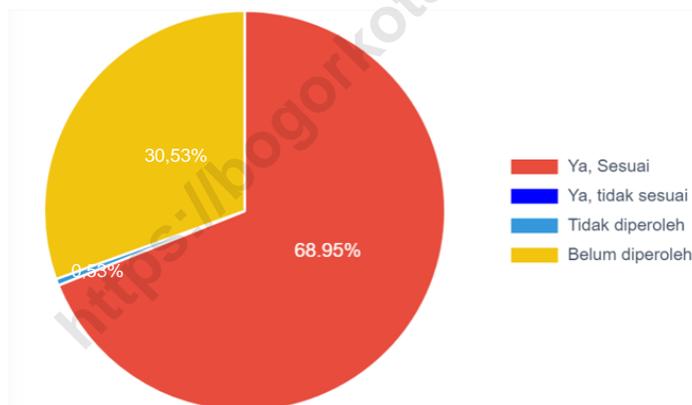


Gambar 5.2 Persentase Kebutuhan Data di PST BPS Kota Bogor menurut Periode Data

Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dibutuhkan dengan persentase mencapai 71,05%. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu tiga tahunan yang memiliki persentase 12,63%.

### 5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

Dari hasil SKD 2023, dapat diidentifikasi kebutuhan data menurut perolehan data menjadi 4 spesifikasi yakni diperoleh dan sesuai, diperoleh tetapi tidak sesuai, tidak diperoleh, dan belum diperoleh. Pada Gambar 5.3, konsumen data pada PST BPS Kota Bogor menyatakan data yang dicari sudah 68,95% diperoleh dan sesuai. Sementara 30,53% sisanya belum diperoleh, dan 0,53% data tidak diperoleh.

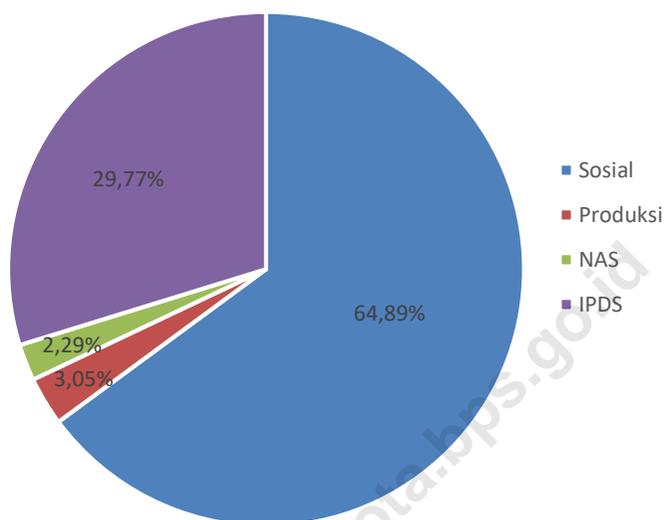


Gambar 5.3 Persentase Kebutuhan Data di PST BPS Kota Bogor menurut Perolehan Data

### 5.4 Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut fungsi atau subjek matter yang ada di BPS Kota Bogor yang meliputi Sosial, Produksi, Distribusi, Neraca Wilayah dan Analisis, serta IPDS. Gambar 5.4 menjelaskan persentase data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh konsumen data pada PST BPS Kota Bogor. Berdasarkan hasil SKD 2023, 64,89 persen merupakan pencarian pada jenis data sosial. Selanjutnya 29,77 persen merupakan pencarian pada jenis data IPDS, 3,05 persen merupakan pencarian pada jenis

data produksi, dan pencarian pada jenis data Neraca Wilayah dan Analisis sebesar 2,29 persen.

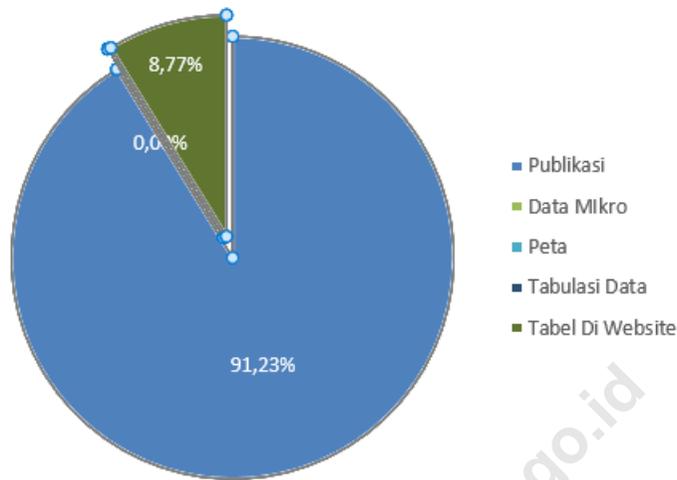


Gambar 5.4 Persentase Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh di PST BPS Kota Bogor

## 5.5 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

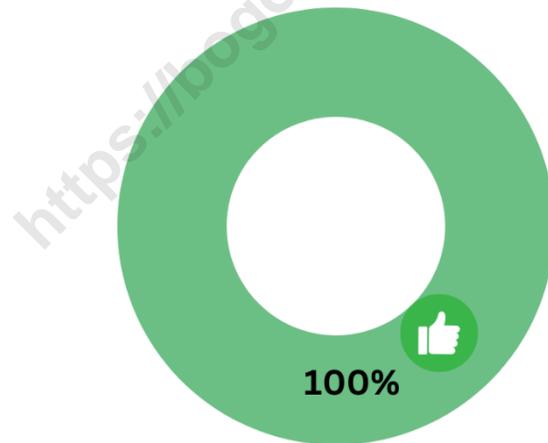
Hasil penyelenggaraan kegiatan statistik yang dilakukan oleh BPS Kota Bogor didiseminasikan dalam beberapa sumber data. SKD 2023 mengelompokkan sumber data menjadi lima jenis, yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di *website*.

Berdasarkan jenis data yang dibutuhkan dan diperoleh, sebagian besar konsumen data memperoleh data melalui sumber data publikasi (91,23 persen), sedang sisanya 8,77 persen melalui sumber data tabel di *website*. Untuk sumber data yang diperoleh dari data mikro, peta dan tabulasi data belum ada konsumen yang memanfaatkannya.



Gambar 5.5 Persentase Jenis Sumber Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh

### 5.6 Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan



Gambar 5.6 Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Berdasarkan Hasil SKD 2023, seluruh Konsumen K/L/OPD menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.

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

# 6

# ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

---



Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Bogor



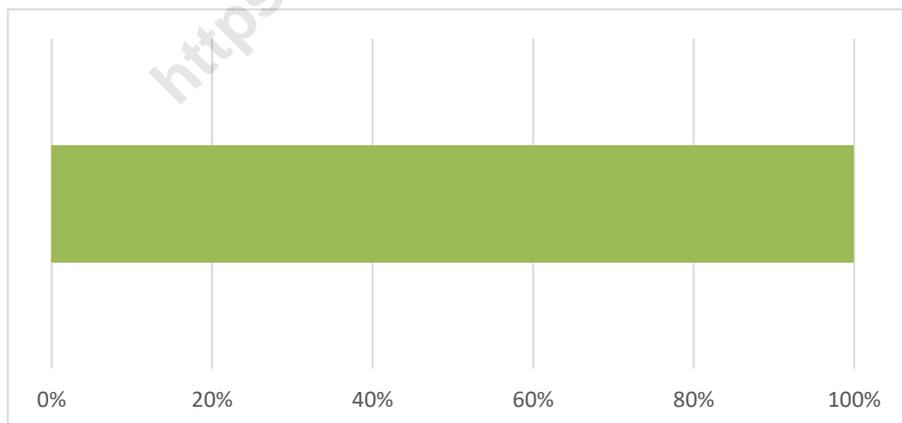




## Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Bogor. 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.

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Bogor disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen menyatakan puas terhadap kualitas data BPS dengan data yang disediakan oleh BPS Kota Bogor.



Gambar 6.1 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data di PST BPS Kota Bogor

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

# 7 PENUTUP



## Kesimpulan & Saran

---

S U M M A R Y





## Bab 7 Penutup

### 7.1. Kesimpulan

Survei Kebutuhan Data (SKD) dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. SKD dirancang untuk mengidentifikasi tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS Kota Bogor. Metode pengumpulan data yang digunakan 2 (dua) metode yaitu pencacahan manual dan pengisian *link*. Analisis data hasil SKD 2021 meliputi analisis deskriptif, penghitungan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK), *Analisis Gap dan Importance and Performance Analysis (IPA)* dengan kesimpulan sebagai berikut:

1. Realisasi pengumpulan data SKD 2022 di PST BPS Kota Bogor mencapai 106,67 persen dari target. Responden yang berhasil dicacah sebanyak 32 responden dari target sebanyak 30 orang responden;
2. Mayoritas pengguna data PST BPS Kota Bogor yang digambarkan melalui responden SKD, didominasi oleh konsumen yang berasal dari swasta (40,63 persen);
3. Pemanfaatan data terbesar digunakan untuk tugas sekolah/kuliah (46,88 persen). Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah pelajar/mahasiswa (43,75 persen);
4. Jenis layanan yang paling sering digunakan oleh pengguna data di PST BPS Kota Bogor adalah layanan akses produk statistik melalui *website* BPS sebesar 41,86 persen. Fasilitas utama yang paling banyak digunakan untuk memperoleh data adalah pelayanan statistik terpadu online sebanyak 40,00 persen dan website sebanyak 26,67 persen;

5. Kebutuhan data berdasarkan level data adalah sebanyak 49,47 persen level Kabupaten/Kota dan 25,26 level Kecamatan. Sedangkan konsumen K/L/OPD menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan mencapai 100 persen;
6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) pelayanan BPS Kota Bogor sebesar 97,3 persen dan masuk dalam kategori kualitas pelayanan 'sangat baik';
7. IPAK (Indeks Persepsi Anti Korupsi) pelayanan di PST BPS Kota Bogor pada tahun 2023 sebesar 97,56 artinya perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kota Bogor.

## 7.2. Saran

Berdasarkan Analisis Kuadran/*Importance and Performance Analysis* (IPA) serta kesimpulan dari analisis lainnya, PST BPS Kota Bogor perlu mempertahankan kinerja pada tiga atribut pelayanan yaitu:

1. Kesesuaian Biaya Pelayanan;
2. Sarana Prasarana;
3. Respon Petugas Pelayanan;
4. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online;
5. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan.

Adapun rekomendasi yang diberikan untuk perbaikan layanan:

Prioritas Utama:

1. Informasi pelayanan tersedia;
2. Kemudahan Prosedur.

Aspek Pelayanan Lain

1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan;
2. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian;
3. Kesesuaian Produk Pelayanan;
4. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama;
5. Kemudahan Fasilitas Pengaduan.



## Daftar Pustaka

Brandt, R.D., 2000. *An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation*. Burke White Paper Series. Vol.2, Issue 2, pp, 1-8.

Latu, TM & Everett, AM, 2000, *Review of Satisfaction Research and measurement Approaches*, Science & Research Internal Report 183, New Zealand: Departement of Conservation.

Martilla, JA, & James, JC, 1977, *Importance-Performance Analysis*, *Journal of Marketing*, 41(1), 13-17.

Martinez, CL, 2003, *Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1*, Arizona: CenterPoint Institute Inc.

Parasuraman, A, Valerie, 2001, *Delivering Quality Service*, New York: *The Free Press*.



# LAMPIRAN





# Metadata

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memiliki Metadata

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

## Persentase Konsumen PST BPS Pusat berdasarkan Jenis Kelamin



### Metadata

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



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

| Satker PST | Jumlah Responden | Metode Pengumpulan Data |     |       |      |
|------------|------------------|-------------------------|-----|-------|------|
|            |                  | Manual                  | PST | Email | Link |
| (1)        | (2)              | (3)                     | (4) | (5)   | (6)  |
| Kota Bogor | 32               | 1                       | 0   | 0     | 31   |

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

## **Metadata Indikator**

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

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

| Satker PST | Jenis Kelamin |           |
|------------|---------------|-----------|
|            | Laki-Laki     | Perempuan |
| (1)        | (2)           | (3)       |
| Kota Bogor | 37,50         | 62,50     |

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

## **Metadata Indikator**

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

**Lampiran 3 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama**

| Satker PST | Pekerjaan Utama       |                    |                   |                   |                   |                 |              |
|------------|-----------------------|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------|--------------|
|            | Pelajar/<br>Mahasiswa | Peneliti/<br>Dosen | ASN/TNI<br>/Polri | Pegawai<br>BUMN/D | Pegawai<br>Swasta | Wira-<br>swasta | Lain-<br>nya |
| (1)        | (2)                   | (3)                | (4)               | (5)               | (6)               | (7)             | (8)          |
| Kota Bogor | 43,75                 | 0,00               | 40,63             | 0,00              | 6,25              | 6,25            | 3,13         |

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

## **Metadata Indikator**

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

**Lampiran 4 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan**

| Satker PST | Pemanfaatan Hasil Kunjungan    |              |           |            |         |
|------------|--------------------------------|--------------|-----------|------------|---------|
|            | Tugas Sekolah/<br>Tugas Kuliah | Pemerintahan | Komersial | Penelitian | Lainnya |
| (1)        | (2)                            | (3)          | (4)       | (5)        | (6)     |
| Kota Bogor | 46,88                          | 40,63        | 6,25      | 3,13       | 3,13    |

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

## **Metadata Indikator**

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

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

| Satker PST | Jenis Layanan |                         |   |                                     |                      |                                |
|------------|---------------|-------------------------|---|-------------------------------------|----------------------|--------------------------------|
|            | Perpustakaan  | Pembelian Publikasi BPS | Pembelian Data Mikro / Peta Wilayah Kerja Statistik | Akses Produk Statistik Pada Website | Konsultasi Statistik | Rekomendasi Kegiatan Statistik |
| (1)        | (2)           | (3)                     | (4)   | (5)                                 | (6)                  | (7)                            |
| Kota Bogor | 34,88         | 0,00                    | 2,33  | 41,86                               | 16,28                | 4,65                           |

## **Metadata Indikator**

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

**Lampiran 6 Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan menurut Wilayah PST**

| <b>Satker PST</b> | <b>Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i>, dan Evaluasi Pembangunan</b> |
|-------------------|---|
| <b>(1)</b>        | <b>(2)</b>  |
| <b>Kota Bogor</b> | 100   |

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

## **Metadata Indikator**

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

**Lampiran 7 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data**

| <b>Satker PST</b> | <b>Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data</b> |
|-------------------|--|
| <b>(1)</b>        | <b>(2)</b>                                       |
| <b>Kota Bogor</b> | <b>100</b>                                       |

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

## **Metadata Indikator**

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

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

| <b>Satker PST</b> | <b>Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS</b> |
|-------------------|--|
| <b>(1)</b>        | <b>(2)</b>                                       |
| <b>Kota Bogor</b> | 99,72  |

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

## **Metadata Indikator**

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

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

| <b>Satker PST</b> | <b>Konsumen yang Puas terhadap Akses Data</b> |
|-------------------|---|
| <b>(1)</b>        | <b>(2)</b>                                    |
| <b>Kota Bogor</b> | 100   |

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

### **Metadata Indikator**

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

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

| <b>Satker PST</b> | <b>Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana</b> |
|-------------------|---|
| <b>(1)</b>        | <b>(2)</b>  |
| Kota Bogor        | 98,44   |

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

## **Metadata Indikator**

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

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

| <b>Satker PST</b> | <b>IKK terhadap Pelayanan BPS</b> |
|-------------------|-----------------------------------|
| <b>(1)</b>        | <b>(2)</b>                        |
| <b>Kota Bogor</b> | 97,30                             |

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

## **Metadata Indikator**

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

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

| Satker PST | Indeks Persepsi Anti Korupsi |
|------------|------------------------------|
| (1)        | (2)                          |
| Kota Bogor | 97,56                        |

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

## **Metadata Indikator**

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

# Lampiran 13 Kuesioner VKD23

VKD23



## SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023

RAHASIA

- Dasar Hukum:
1. UU No. 10 Tahun 1997 tentang Statistik;
  2. PP No. 31 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik;
  3. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik;
  4. Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS

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

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

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

Pengantar

RAHASIA



### SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023

VKD23

- Dasar hukum:
- UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik
  - PP No. 51 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Statistik
  - Peraturan Kepala BPS No. 81 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan SMD di Lingkungan BPS
  - Peraturan Kepala BPS No. 98 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS

|  |   |
|--|---|
| Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas) |   |
| <b>Pencacah</b>                            | <b>Perempera</b>  |
| Nama : _____<br>Tanggal : _____            | Nama : _____<br>Tanggal : _____   |
|  | Nomor Responden : [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]<br>Kode Wilayah : [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]<br>Nomor Urut : [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] |

### Blok I. Keterangan Responden

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
| 1. Nama  | : [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   | 9. Nama instansi  | : [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]  |
| 2. Tahun lahir   | : [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   | 10. Pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan<br>Pilih salah satu jawaban      | : Tugas Sekolah/Tugas Kuliah -1<br>Pemerintahan -2<br>Komersial -3<br>Penelitian -4<br>Lainnya (.....) -5  |
| 3. E-mail  | : [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   | 11. Jenis layanan yang digunakan<br>Boleh pilih lebih dari satu jawaban                       | : Perpuakaan -1<br>Pembelian Publikasi BPS -2<br>Pembelian Data Mikro/Pea Wilayah Kerja Statistik -4<br>Akses produk statistik pada Website BPS -8<br>Konsultasi Statistik -16<br>Rekomendasi kegiatan Statistik -32 |
| 4. Nomor handphone*<br>*Untuk keperluan survei ini                 | : [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   | 12. Sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS<br>Boleh pilih lebih dari satu jawaban | : Pelayanan Statistik Terpadu (PST) datang langsung -1<br>Pelayanan Statistik Terpadu online (pst.bps.go.id) -2<br>Surat/E-mail -8<br>Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll) -16<br>Lainnya (.....) -32     |
| 5. Jenis kelamin   | : Laki-laki -1<br>Perempuan -2  | 13. Apakah pernah melakukan pengaduan Pelayanan Statistik (PST)?                              | : Ya -1<br>Tidak -2  |
| 6. Pendidikan tertinggi yang diamatkan<br>Pilih salah satu jawaban | : S S1A/Sederajat D1/D2/D3 -1<br>D4/S1 -2<br>S2 -3<br>S3 -4<br>S3 -5  |   |  |
| 7. Pekerjaan utama<br>Pilih salah satu jawaban                     | : Pelajar/Mahasiswa -1<br>Pernelli/Dosen -2<br>ASN/TNI/Polri -3<br>Pegawai BUMN/BUMD -4<br>Pegawai Swasta -5<br>Wiraswasta -6<br>Lainnya (.....) -7   |   |  |
| 8. Kategori instansi<br>Pilih salah satu jawaban                   | : Lembaga Negara -1<br>Kementerian & Lembaga Pemerintah -2<br>TNI/Polri/BIN/Kejaksaan -3<br>Pemerintah Daerah -4<br>Lembaga Internasional -5<br>BUMN/BUMD -6<br>BUMN/BUMD -7<br>Swasta -8<br>Lainnya (.....) -9 |   |  |

| Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
| Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut?   |  |  |  |  |
| Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut: <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> |  |  |  |  |
| <i>Sangat tidak penting /tidak puas</i> <span style="float: right;"><i>Sangat penting/puas</i></span>  |  |  |  |  |
| No   | Kondisi Pelayanan  | Tingkat Kepentingan  | Tingkat Kepuasan   |  |
| 1  | Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.   | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> |
| 2  | Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.  | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> |
| 3  | Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.   | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> |
| 4  | Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.   | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> |
| 5  | Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.   | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> |
| 6  | Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.  | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> |
| 7  | Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.  | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> |
| 8  | Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan: .....<br>(sesuai Blok 1 Rincian 12).   | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> |
| 9  | Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik.  | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> |
| 10   | Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas.   | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> |
| 11   | Keberadaan <b>fasilitas pengaduan PST</b> mudah diketahui.<br>(contoh: Kotak saran dan pengaduan, website <a href="https://pengaduan.bps.go.id">https://pengaduan.bps.go.id</a> , e-mail <a href="mailto:bps@bps.go.id">bps@bps.go.id</a> )<br><i>Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (B/R13 berkode 1)</i> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> |
| 12   | Proses <b>pengaduan pengaduan PST</b> mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.  | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> |
| 13   | Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.  | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> |
| 14   | Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.   | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> |
| 15   | Tidak ada penerimaan gratifikasi.  | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> |
| 16   | Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.  | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> |
| 17   | Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.   | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> |



**Blok IV. Catatan**

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

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



# DATA

## MENCERDASKAN BANGSA

<https://bogor.kotabps.go.id>



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KOTA BOGOR**

Jl. Layungsari III No. 13 Bogor 16132  
E-mail: [bps3271@bps.go.id](mailto:bps3271@bps.go.id)  
Telp: 0251-8324579