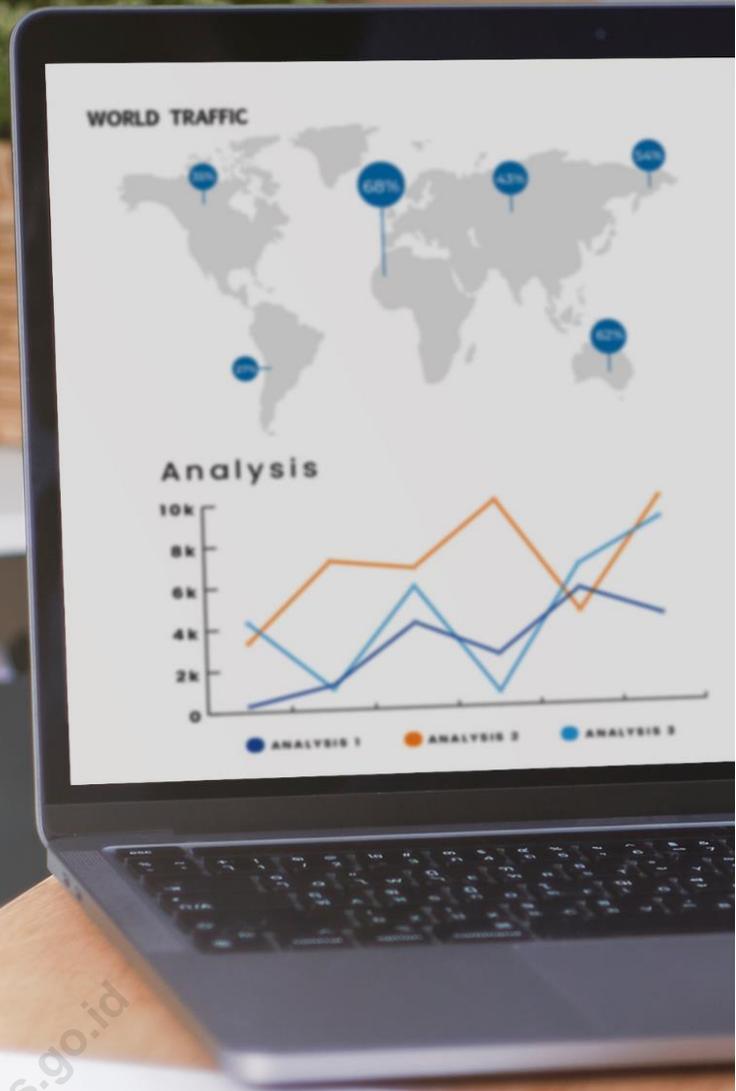




BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA GORONTALO



ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA 2022

BPS KOTA GORONTALO

Katalog: 1399013.7571



BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA GORONTALO



ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA 2022

BPS KOTA GORONTALO

Katalog: 1399013.7571

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2022

ISSN: -

Nomor Publikasi: 75710.2213

Katalog: 1399013.7571

Ukuran Buku: 14,8 cm x 21 cm

Jumlah Halaman: xiv + 64

Naskah:

BPS Kota Gorontalo

Penyunting:

BPS Kota Gorontalo

Desain Kover oleh:

BPS Kota Gorontalo

Penerbit:

© BPS Kota Gorontalo

Pencetak:

Badan Pusat Statistik

Sumber Ilustrasi:

www.freepik.com

www.flaticon.com

Dilarang mengumumkan, mendistribusikan, mengomunikasikan, dan/atau mengandakan 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 Gorontalo 2022

Pengarah:

Ir. Rasjid Masjhur

Penanggung Jawab:

Sigit Nugroho Putra, SST

Editor:

Andri Herdiana, SST

Penulis:

Andri Herdiana, SST

Desain Layout dan Infografis:

Ni Ketut Ananta Kusuma Dewi, S.Tr.Stat.

<https://gorontalo.kota.bps.go.id>

Kata Pengantar

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

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

Laporan hasil pelaksanaan SKD 2022 disajikan dalam bentuk publikasi yang berjudul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2022”. 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.

Gorontalo, November 2022
Kepala BPS Kota Gorontalo



Ir. Rasjid Masjhur

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

Daftar Isi

Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
Bab 1 Pendahuluan.....	1
1.1. Latar Belakang.....	3
1.2. Tujuan dan Manfaat.....	4
1.3. Landasan Teori	5
1.4. Metodologi.....	9
1.5. Sistematika Penulisan	18
Bab 2 Segmentasi Konsumen	20
2.1. Realisasi Pengumpulan Data	22
2.2. Gambaran Umum Konsumen.....	24
2.3. Konsumen Menurut Karakteristik	25
2.4. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	28
2.5. Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	29
2.6. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS.....	30
2.7. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	30
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	32
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan	34
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data	34
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana	35
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS	35
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS.....	36
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	37

Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi.....	38
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS	40
4.2. Gap Analysis Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS.....	41
4.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS	41
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....	43
5.1. Kebutuhan Data menurut Level Data	45
5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data	46
5.3. Kebutuhan Data menurut Sumber Data	47
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data	49
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS.....	51
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS.....	52
Bab 7 Penutup	53
7.1. Kesimpulan.....	55
7.2. Rekomendasi	55
Daftar Pustaka	56
Lampiran	59

Daftar Tabel

Tabel 1. 1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK.....	16
Tabel 1. 2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan.....	17
Tabel 2. 1 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	24
Tabel 2. 2 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo menurut Kelompok Umur.....	25
Tabel 2. 3 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Jenis Kelamin.....	26
Tabel 2. 4 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Pendidikan Tertinggi yang ditamatkan	26
Tabel 2. 5 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Pekerjaan Utama	27
Tabel 2. 6 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Instansi/Institusi.....	28
Tabel 2. 7 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan Utama	29
Tabel 2. 8 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Jenis Layanan yang Digunakan	29
Tabel 2. 9 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Fasilitas Utama Yang digunakan	30
Tabel 2. 10 Persentase Konsumen K/L/OPD di PST BPS Kota Gorontalo menurut penggunaan data BPS untuk perencanaan dan monev pembangunan	31
Tabel 3. 1 Persentase Konsumen yang Merasa Puas Terhadap Pelayanan di PST BPS Kota Gorontalo.....	34
Tabel 3. 2 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo yang Puas Terhadap Akses Data	35
Tabel 3. 3 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana	35

Tabel 3. 4 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Atribut Pelayanan	36
Tabel 3. 5 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap pelayanan di PST BPS Kota Gorontalo	37
Tabel 4. 1 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo yang Puas Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi	40
Tabel 4. 2 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi	41
Tabel 4. 3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap pelayanan di PST BPS Kota Gorontalo	41
Tabel 5. 1 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Level Data	46
Tabel 5. 2 Persentase Pencarian Data BPS Kota Gorontalo Menurut Periode Data	47
Tabel 5. 3 Jumlah Perolehan Data BPS Kota Gorontalo menurut Jenis Sumber Data	47
Tabel 6. 1 Persentase Konsumen yang puas terhadap kualitas data BPS Kota Gorontalo	51
Tabel 6. 2 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Kota Gorontalo	52

Daftar Gambar

Gambar 1.1. Diagram Cartesius <i>Importance and Performance Analysis</i>	13
Gambar 1.1. Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data	24
Gambar 3. 1 Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Kota Gorontalo	37

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

Daftar Lampiran

Lampiran 1. Kuesioner SKD Tahun 2022	61
--	----

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

BAB 1

Pendahuluan

SURVEI KEBUTUHAN DATA

Survei yang dilaksanakan Badan Pusat Statistik (BPS) untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik.



Pelayanan Statistik Terpadu (PST)
BPS Kota Gorontalo
Mei - Juli 2022

LOKUS DAN WAKTU



Konsumen penerima layanan PST secara offline dan online

RESPONDEN



- Analisis Tabulasi Silang
- Analisis Kesenjangan
- Importance and Performance Analysis (IPA)
- Persentase Konsumen yang Puas
- Indeks Kepuasan Konsumen
- Indeks Persepsi Anti Korupsi

ANALISIS



- PAPI (hardcopy)
- CAWI (website SKD 2022)

PENGUMPULAN DATA



Bab 1

Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

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

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

Monitoring pelayanan melalui PST BPS perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta pelayanan yang diberikan. Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dilaksanakan BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. Sejarah pelaksanaan SKD dimulai tahun 2005 dimana survei ini pertama kali dilaksanakan dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008 dilakukan *pilot project* atau uji coba dengan pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan lima (5) BPS Provinsi. Secara bertahap dilakukan penambahan wilayah Provinsi sehingga di tahun 2009 dan 2010 SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan

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

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

1.2. Tujuan dan Manfaat

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

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2022 sebagai berikut:

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

1.3. Landasan Teori

1.3.1. Konsep dan Definisi

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

1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu

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

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

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

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

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

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

1.3.3. Kepuasan Layanan

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

a. Persyaratan

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

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

c. Waktu Penyelesaian

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

d. Biaya/Tarif

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

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

f. Kompetensi Pelaksana

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

g. Perilaku Pelaksana

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

h. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

i. Sarana dan Prasarana

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

1.4. Metodologi

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

1.4.1. Metode *Sampling*

SKD 2022 dilaksanakan dengan metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2022 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS pada periode Januari 2022 sampai dengan waktu pencacahan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik penentuan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

a. Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:

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

b. Di PST BPS Pusat:

- *Self-enumeration* secara *online*.

1.4.3. Metode Analisis Data

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

a) Analisis Tabulasi Silang

Analisis tabulasi silang adalah analisis yang menggunakan tabel untuk menggambarkan hubungan antara dua atau lebih variabel. Perbedaan dan persamaan antara dua atau lebih variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Dalam analisisnya tabulasi silang

akan memudahkan dalam memahami antara lain profil konsumen, kebutuhan dan ketersediaan data, maupun masalah lain.

b) Analisis Kesenjangan

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

c) Importance and Performance Analysis (IPA)

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

Dalam IPA terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

1. Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

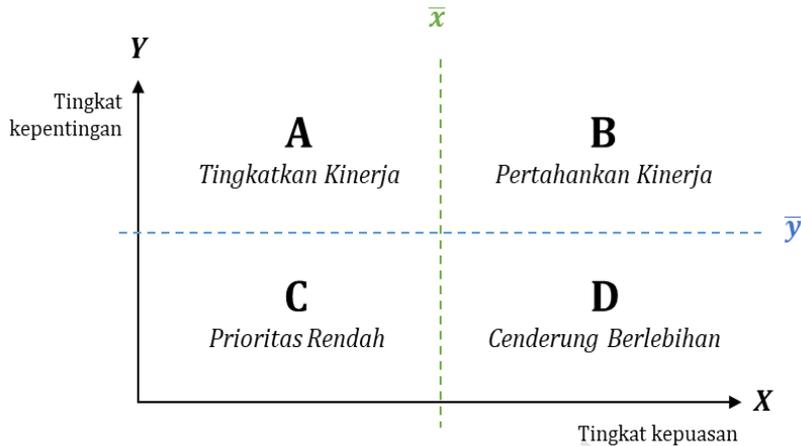
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

2. Diagram Cartesius

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



Gambar 1.1. Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis*

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda, yaitu:

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

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

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

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

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

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

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

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

- Kuadran D

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

d) Persentase Konsumen yang Puas

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

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2022 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66. Hal ini didasarkan pada pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, dimana dalam skala 10, jika nilai kepuasan diatas 7,66 maka termasuk kategori kinerja yang baik (Tabel 1.2).

e) Indeks Kepuasan Konsumen

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

IKK terhadap pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD22. IKK terhadap kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data, yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran data. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

Langkah (1)	IKK Pelayanan PST (2)	IKK Kualitas Data (3)
<p>1. Menghitung Penimbang</p>	<p>Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan.</p> <p>Rumus penimbang:</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{11} \bar{y}_i}$ <p>dengan:</p> <p>w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^{11} w_i = 1$</p> <p>\bar{y}_i = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i $i = 1, 2, \dots, 11$</p>	<p>Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10.</p> <p>Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu</p> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^3 \bar{y}_i} = \frac{10}{30}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^3 w_i = 1$
<p>2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{11} w_i} = \sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p>\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^3 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^3 w_i} = \sum_{i=1}^3 \frac{10}{30} \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p>\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i</p>
<p>3. Menghitung IKK</p>	<p>Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:</p> $IKK = \frac{IKK'}{\text{Skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$ <p>Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2.</p>	

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

Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

f) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 (empat) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD22.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

1. Menghitung penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

$i = 1,2,3,4$

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

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

3. Menghitung IPAK

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

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

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

1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 2022

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

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

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

Bab 5 Analisis Kebutuhan Data, berisi analisis mengenai data di PST BPS Pusat yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD22.

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

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

BAB 2

SEGMENTASI KONSUMEN PST BPS KOTA GORONTALO



90,00%

Konsumen yang menggunakan data BPS sebagai Rujukan Utama



46,67%

Konsumen terbanyak berasal dari kelompok umur 26-35 tahun



63,33%

Konsumen laki-laki lebih banyak dibandingkan konsumen perempuan



63,33%

Konsumen yang menggunakan data berpendidikan D4/S1



60,00%

Konsumen terbanyak berasal dari kelompok PNS/TNI/Polri



56,67%

Konsumen berasal dari Pemerintah Daerah di Kota Gorontalo



63,33%

Konsumen memanfaatkan data BPS untuk keperluan pemerintahan



54,00%

Akses produk statistik pada website adalah jenis layanan yang terbanyak digunakan



Bab 2

Segmentasi Konsumen

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

2.1. Realisasi Pengumpulan Data

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

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

Berdasarkan metode pengumpulan data pada seluruh PST penyelenggara SKD metode CAWI lebih banyak digunakan, pada seluruh penyelenggara PST. Hal ini terkait dengan kondisi adaptasi kebiasaan baru

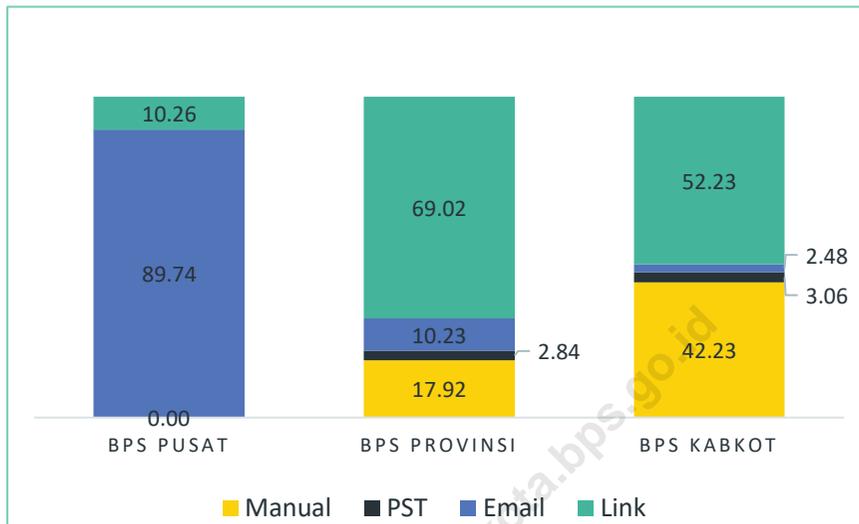
yang diantaranya termasuk pemberian pelayanan secara *daring* atau *online*. Secara rinci pengumpulan SKD terbagi menjadi 4 metode, yaitu:

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

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

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

link merupakan metode paling banyak digunakan atau secara berturut-turut sebesar 69,00 persen dan 52,31 persen.



Gambar 1.1. Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data

2.2. Gambaran Umum Konsumen

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

Tabel 2. 1 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

Penggunaan Data	Persen
Sebagai rujukan utama	90,00
Bukan sebagai rujukan utama	10,00
Total	100.00

Dari tabel 2.1 dapat dilihat bahwa persentase konsumen menurut penggunaan data BPS. Sebanyak 90,00 persen pengguna data menjadikan data BPS sebagai rujukan utama. Sementara itu, sebanyak 10,00 persen tidak.

2.3. Konsumen Menurut Karakteristik

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

Kelompok Umur

Tabel 2. 2 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo menurut Kelompok Umur

Kelompok Umur	Persen
16 – 25 tahun	16,67
26 – 35 tahun	46,67
36 – 45 tahun	20,00
46 – 55 tahun	16,67
≥ 56 tahun	0,00
Total	100.00

Berdasarkan tabel 2.2, terlihat bahwa pengguna data terbesar adalah kelompok umur 26-35 tahun (46,67 persen) diikuti kelompok umur 36-45 tahun sebanyak 20,00 persen. Selanjutnya diikuti oleh kelompok umur 16-25 tahun (16,67 persen) dan kelompok umur 46-55 tahun (16,67 persen).

Jenis Kelamin

Pada wilayah PST BPS Kota Gorontalo pengguna data laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan penggunaan data perempuan. Terlihat dari tabel 2.3, pengguna data laki-laki sebanyak 63,33 persen. Sementara itu pengguna data perempuan sebanyak 36,67 persen.

Tabel 2. 3 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Persen
Laki-Laki	63,33
Perempuan	36,67
Total	100.00

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Data BPS digunakan oleh berbagai kalangan, pada berbagai tingkat pendidikan. Oleh karena itu, BPS perlu menyiapkan sumber daya manusia yang berkualitas.

Berdasarkan pendidikan tertinggi yang ditamatkan (Tabel 2.4), terlihat bahwa persentase terbesar adalah pengguna data dengan pendidikan tertinggi yang ditamatkan D4/S1 sebesar 63,33 persen. Selain itu, konsumen terbesar berikutnya adalah pengguna data dengan tingkat pendidikan tertinggi S2/S3 dan kurang dari atau sama dengan SLTA Sederajat yang masing-masih sebesar 16,67 persen.

Tabel 2. 4 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Pendidikan Tertinggi yang ditamatkan

Pendidikan tertinggi yang ditamatkan	Persentase
Kurang dari atau sama dengan SLTA/Sederajat	16,67
D1/D2/D3	3,33
D4/S1	63,33
S2/S3	16,67
Total	100.00

Pekerjaan Utama

Pada periode pencacahan SKD 2022, konsumen atau pengguna data dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu Pelajar/ Mahasiswa, Peneliti/Dosen, PNS/TNI/Polri, Pegawai BUMN/D, Pegawai Swasta, Wiraswasta dan Lainnya. Pekerjaan utama menurut konsep SKD 2022 adalah pekerjaan responden pada saat pencacahan. Hal ini sangat berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan.

Berdasarkan Tabel 2.5 konsumen terbanyak adalah PNS/TNI/Polri sebesar 60,00 persen. Disusul pelajar/mahasiswa sebesar 16,67 persen. Sementara itu, pekerjaan utama konsumen yang paling sedikit adalah pegawai BUMN/BUMD serta Pegawai Swasta masing-masing sebesar 6,67 persen.

Tabel 2. 5 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Pekerjaan Utama

Pekerjaan Utama	Persentase
Pelajar/ Mahasiswa	16,67
Peneliti/Dosen	0,00
PNS/TNI/Polri	60,00
Pegawai BUMN/D	6,67
Pegawai Swasta	6,67
Wiraswasta	0,00
Lainnya	10,00
Total	100,00

Instansi/Institusi

Tabel 2.6 merupakan tabel yang menggambarkan persentase konsumen berdasarkan instansi/institusi. Berdasarkan tabel tersebut, terlihat bahwa 56,67 persen konsumen berasal dari Pemerintah Daerah, Diurutan kedua ada Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri sebesar 13,33

persen dan Swasta sebesar 10,00 persen diurutan ke tiga. Pada periode pencacahan SKD 2022 juga terdapat pengguna layanan yang bekerja di Lembaga Pendidikan dan Penelitian Luar Negeri, BUMN/BUMD, dan Lembaga Negara. Selengkapnya dapat dilihat di tabel di bawah ini.

Tabel 2. 6 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Instansi/Institusi

Instansi/Institusi	Persentase
Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri	13,33
Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri	3,33
Kementerian & Lembaga Pemerintah	3,33
Lembaga Internasional	0,00
Media Massa	0,00
Pemerintah Daerah	56,67
BUMN/BUMD	6,67
Swasta Lainnya	10,00
Lembaga Negara	6,67
Total	100,00

2.4. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Hasil SKD 2022 menunjukkan bahwa pemanfaatan data BPS ada lima jenis, yaitu untuk tugas sekolah/tugas kuliah, pemerintahan, komersil, penelitian dan pemanfaatan lainnya. Sebagian besar data yang dicari di PST BPS Kota Gorontalo dimanfaatkan untuk kepentingan pemerintahan sebesar 63,33 persen. Disusul tugas sekolah/kuliah (16,67 persen) dan pemanfaatan lain diurutan ke tiga (10,00 persen). Selengkapnya dapat dilihat di tabel berikut

Tabel 2. 7 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan Utama

Pemanfaatan Hasil Kunjungan	Persentase
Tugas Sekolah/Kuliah	16,67
Pemerintahan	63,33
Komersil	3,33
Penelitian	6,67
Pemanfaatan Lainnya	10,00
Total	100.00

2.5. Konsumen Menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, maka BPS juga menyediakan berbagai jenis layanan data. Layanan tersebut adalah perpustakaan, publikasi, pembelian data mikro/peta wilayah kerja statistik, akses produk statistik pada website, konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik.

Tabel 2. 8 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Jenis Layanan yang Digunakan

Jenis Layanan yang Digunakan	Persentase
Perpustakaan	6,00
Pembelian Publikasi BPS	0,00
Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik	2,00
Akses Produk Statistik Pada Website BPS	54,00
Konsultasi Statistik	34,00
Rekomendasi Kegiatan Statistik	4,00
Total	100.00

Hasil SKD 2022 menunjukkan bahwa jenis layanan yang paling sering digunakan di PST BPS Kota Gorontalo yaitu Akses produk statistik pada website BPS (sebanyak 54,00 persen). Selain itu, jenis layanan yang sering digunakan selanjutnya adalah konsultasi statistik, sebanyak 34,00 persen.

2.6. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Dalam SKD 2022, fasilitas yang digunakan untuk memperoleh layanan PST BPS terdiri dari Aplikasi PST Online, datang langsung, website, ataupun aplikasi Allstat BPS. Pada Tabel 2.9, dapat dilihat bahwa pengguna data BPS di PST BPS Kota Gorontalo, cenderung lebih memanfaatkan Fasilitas Website dan Aplikasi Chat.

Tabel 2. 9 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Fasilitas Utama Yang digunakan

Fasilitas Utama	Persentase
Datang Langsung ke PST	20,00
Aplikasi PST Online	1,82
Website BPS/Allstat BPS	43,64
Surat/Email	1,82
Aplikasi Chat	32,73
Total	100,00

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

Berdasarkan tabel 2.10, seluruh pengguna data K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring dan evaluasi pembangunan

Tabel 2. 10 Persentase Konsumen K/L/OPD di PST BPS Kota Gorontalo menurut penggunaan data BPS untuk perencanaan dan money pembangunan

Penggunaan Data	Persentase
Untuk perencanaan, monitoring dan evaluasi pembangunan	100,00
Tidak	0,00
Total	100.00

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

BAB 3

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN PST BPS KOTA GORONTALO

Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan



Puas
100%



Tidak Puas
0,00%

Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data



100% konsumen atau pengguna data di PST BPS Kota Gorontalo merasa puas dengan akses data yang diperoleh

Kepuasan Konsumen terhadap Sarana



Puas
100%



Tidak Puas
0,00%

INDEKS KEPUASAN KONSUMEN (IKK)

terhadap Pelayanan BPS Kota Gorontalo Tahun 2022 adalah sebesar

95,55%



Bab 3

Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kota Gorontalo terhadap pelayanan PST BPS Kota Gorontalo 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

Tabel 3. 1 Persentase Konsumen yang Merasa Puas Terhadap Pelayanan di PST BPS Kota Gorontalo

Kepuasan Pelayanan	Persentase
Puas	100,00
Tidak Puas	0,00
Total	100.00

Tabel 3.1 menunjukkan persentase kosumen yang puas terhadap pelayanan yang diberikan PST BPS Kota Gorontalo. Seluruh konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

Tabel 3.2 menunjukkan persentase kosumen yang puas terhadap akses data yang diperoleh di PST BPS Kota Gorontalo. Sebanyak 100 persen konsumen merasa puas dengan akses data yang diperoleh.

Tabel 3. 2 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo yang Puas Terhadap Akses Data

Kepuasan Akses Data	Persentase
Puas	100,00
Tidak Puas	0,00
Total	100.00

3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Tabel 3. 3 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan Sarana Prasarana	Persentase
Puas	100,00
Tidak Puas	0,00
Jumlah	100.00

Tabel 3.3 menunjukkan persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana yang ada di PST BPS Kota Gorontalo. Seluruh konsumen merasa puas dengan sarana dan Prasarana.

3.4. Gap Analysis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

Pengguna data menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BPS Kota Gorontalo. Hal ini ditunjukkan oleh tabel 3.4 yang menampilkan nilai tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Selanjutnya, hasil dari gap analisis yang merupakan potret tingkat kepentingan konsumen dibandingkan dengan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan PST BPS Kota Gorontalo, menunjukkan ada beberapa gap antara tingkat kepentingan dan

tingkat kepuasan konsumen. Jika nilai gap positif artinya pelayanan BPS sudah memuaskan, sedangkan Jika nilai gap negatif artinya pelayanan BPS kurang memuaskan.

Tabel 3. 4 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Atribut Pelayanan

Rincian Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	GAP
Kemudahan persyaratan Pelayanan	9,57	9,13	0,43
Kemudahan prosedur	9,57	9,17	0,40
Kesesuaian jangka waktu penyelesaian	9,50	9,13	0,37
Kesesuaian biaya pelayanan	9,50	9,10	0,40
Kesesuaian produk pelayanan	9,50	9,20	0,30
Sarana prasarana	9,30	9,10	0,20
Kemudahan akses data melalui fasilitas utama	9,57	9,27	0,30
Respon petugas pelayanan	9,53	9,23	0,30
Kejelasan informasi petugas pelayanan	9,57	9,27	0,30
Kemudahan fasilitas pengaduan	9,47	9,10	0,37

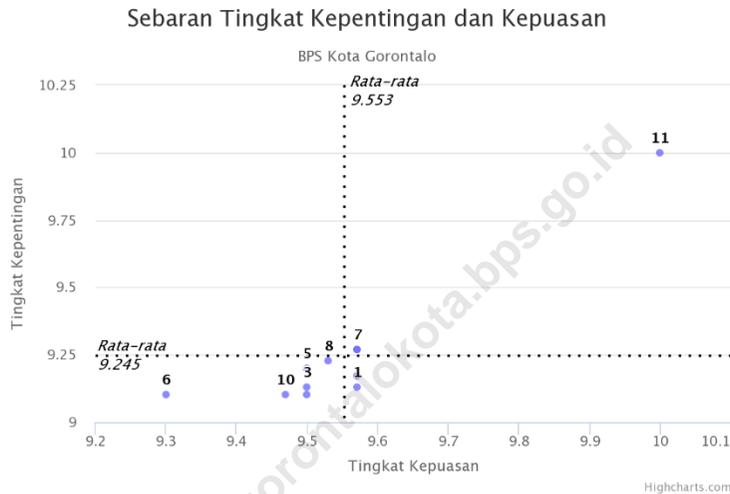
Berdasarkan tabel 3.4, dari semua aspek pelayanan, gap antara kepuasan dan kepentingan bernilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan

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

Berdasarkan gambar 3.1 diperoleh bahwa terdapat beberapa aspek dari pelayanan di BPS Kota Gorontalo yang perlu dipertahankan dan ada juga aspek yang perlu ditingkatkan. Aspek pelayanan yang perlu dipertahankan antara lain adalah kemudahan akses data melalui fasilitas utama dan

kemudahan proses penanganan pengaduan. Sementara itu, aspek yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan layanan adalah kemudahan persyaratan pelayanan.

Gambar 3. 1 Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Kota Gorontalo



3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. IKK hasil SKD 2022 adalah 95,55. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di PST BPS Kota Gorontalo tergolong sangat baik.

Tabel 3. 5 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap pelayanan di PST BPS Kota Gorontalo

IKK
95,55

BAB 4

ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI PST BPS KOTA GORONTALO

GAP Analisis Kepuasan Konsumen dan Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS Kota Gorontalo

Tidak ada imbalan
di luar ketentuan



Kepuasan 9,67
Kepentingan 9,17
Gap 0,50

Tidak ada
praktik pungli



Kepuasan 9,63
Kepentingan 9,37
Gap 0,27

Tidak ada praktik
percaloan



Kepuasan 9,60
Kepentingan 9,30
Gap 0,30



**INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI
(IPAK)**

**PERSENTASE KONSUMEN YANG
PUAS TERHADAP PENERAPAN
PERILAKU ANTI KORUPSI**

96,42%

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

4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

Tabel 4.1 menunjukkan persentase kosumen yang puas terhadap penerapan perilaku anti korupsi di PST BPS Kota Gorontalo. Sebanyak 96,42 persen konsumen merasa puas dengan penerapan perilaku anti korupsi di PST BPS Kota Gorontalo.

Tabel 4. 1 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo yang Puas Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi

Kepuasan Penerapan Perilaku Anti Korupsi	Persentase
Puas	96,42
Tidak Puas	3,58
Total	100.00

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

Tabel 4. 2 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi

Attribut Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	GAP
Tidak ada imbalan di luar ketentuan	9,67	9,17	0,50
Tidak ada pungli	9,63	9,37	0,27
Tidak ada praktik percaloan	9,60	9,30	0,30

Dari tabel tersebut terlihat bahwa konsumen sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kota Gorontalo dalam hal penerapan perilaku anti korupsi.

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

Tabel 4. 3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap pelayanan di PST BPS Kota Gorontalo

IPAK
96,42

Dari tabel 4.2 diketahui bahwa nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) sebesar 96,42. Artinya bahwa perilaku anti korupsi semakin diterapkan dengan sangat baik pada PST BPS Kota Gorontalo

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

BAB 5

ANALISIS KEBUTUHAN DATA PST BPS KOTA GORONTALO

SKD 2022, selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan PST BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data serta mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS.

PERSENTASE PENCARIAN DATA MENURUT LEVEL DATA

Provinsi	1,87
Kabupaten	97,20
kecamatan	0,93



PERSENTASE PENCARIAN DATA MENURUT PERIODE DATA

5 Tahunan	65,42
Tahunan	34,58
Semesteran	0,00
Triwulanan	0,00



JUMLAH PEROLEHAN DATA MENURUT JENIS SUMBER DATA

Publikasi	32
Tabulasi	2
Tabel di Website	73



Bab 5

Analisis Kebutuhan Data

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

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

Tingkat penyajian data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kota Gorontalo sebagian besar adalah data level Kabupaten/Kota sebesar 97,20

persen disusul data level provinsi sebesar 1,87 persen. Tabel 5.1 menunjukkan sebaran level data yang dicari konsumen di PST BPS Kota Gorontalo.

Tabel 5. 1 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Level Data

Level Data	Persentase
Nasional	0,00
Provinsi	1,87
Kabupaten/Kota	97,20
Kecamatan	0,93
Desa/Kelurahan	0,00
Total	100,00

5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data

Jenis data yang dicari oleh konsumen juga dapat dibedakan menurut periode data. Periode data dalam SKD 2022 terdiri dari data 10 tahunan, 5 tahunan, 3 tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan dan harian. Tabel 5.2 menunjukkan data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari (52,13 persen).

Tabel 5. 2 Persentase Pencarian Data BPS Kota Gorontalo Menurut Periode Data

Periode Data	Persentase
10 Tahunan	0,00
5 Tahunan	65,42
Tahunan	34,58
Semesteran	0,00
Triwulanan	0,00
Bulanan	0,00
Total	100,00

5.3. Kebutuhan Data menurut Sumber Data

Tabel 5.3 menunjukkan jumlah peroleh data menurut jenis sumber datanya. Dari 107 perolehan data, sebanyak 73 berasal dari data tabel di website. Sisanya berasal dari publikasi sebanyak 32 dan hasil tabulasi data sebanyak 2.

Tabel 5. 3 Jumlah Perolehan Data BPS Kota Gorontalo menurut Jenis Sumber Data

Sumber Data	Jumlah
Publikasi	32
Data Mikro	0
Tabulasi Data	2
Tabel di Website	73
Total	107

BAB 6

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA PST BPS KOTA GORONTALO

INDEKS KEPUASAN KONSUMEN (IKK)

terhadap Kualitas BPS Kota Gorontalo
Tahun 2022

90,85

60

70

80

100



KELENGKAPAN DATA

100%



AKURASI DATA

100%

KEMUTAKHIRAN DATA



100%

Bab 6

Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data tersusun atas kepuasan terhadap kualitas kelengkapan data, akurasi data, serta kualitas kemutakhiran data. Secara rinci, tingkat kepuasan terhadap kualitas kelengkapan data adalah 100,00 persen dan tingkat kepuasan terhadap kualitas akurasi data adalah 100 persen. Selain itu, pada kualitas kemutakhiran data, persentase konsumen yang merasa puas adalah 100 persen.

Tabel 6. 1 Persentase Konsumen yang puas terhadap kualitas data BPS Kota Gorontalo

Kategori Kepuasan	Persentase
Kelengkapan Data	100,00
Akurasi Data	100,00
Kemutakhiran Data	100,00

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

Selain digunakan untuk mendapatkan gambaran kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS, Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) juga dapat digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS. IKK hasil SKD 2022 terhadap kualitas data adalah 90,85. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas data yang dihasilkan oleh BPS Kota Gorontalo tergolong baik.

Tabel 6. 2 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Kota Gorontalo

IKK
90,85

PENUTUP



Bab 7

Penutup

7.1. Kesimpulan

Kesimpulan dari SKD Kota Gorontalo tahun 2022 adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan karakteristik konsumen data di PST BPS Kota Gorontalo, mayoritas adalah laki-laki, selain itu sebagian besar berumur 26-35 tahun, pendidikan tertingginya D4/S1, dan juga mayoritas berstatus sebagai PNS/TNI/Polri.
2. Berdasarkan hasil dari Gap Analysis, konsumen data di PST BPS Kota Gorontalo sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
3. Data yang dicari oleh konsumen data sebagian besar adalah data level Kabupaten/Kota dan data periode 5 tahunan.

7.2. Rekomendasi

Masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu perbaiki ataupun ditingkatkan. Aspek pelayanan tersebut diantaranya adalah kemudahan persyaratan pelayanan.

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

<https://gorontalo.kota.bps.go.id>

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

Lampiran 1. Kuesioner SKD Tahun 2022

RAHASIA



**SURVEI KEBUTUHAN DATA
TAHUN 2022**

VRD22

Daftar Isi

1. UIN No. 14 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 2014 tentang Penyelenggaraan SID di Lingkungan BPS

Keterangan Pencacahan (ditisi oleh petugas)			
Pencacah	Nama Tanggal	Pemeriksa Tanggal	Nomor Responden : Kode Wilayah Nomor Unit
1 Nama	:	9 Nama instansi/institusi	:
2 Tahun lahir	:	10 Pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan Pilih salah satu jawaban	:
3 E-mail	:		
4 Nomor handphone* <small>*untuk keperluan survei ini</small>	:		
5 Jenis kelamin	:	11 Jenis layanan yang digunakan Boleh pilih lebih dari satu jawaban	
6 Pendidikan tertinggi yang ditamatkan	:		
7 Pekerjaan utama Pilih salah satu jawaban	:		
8 Kategori instansi/institusi Pilih salah satu jawaban	:		
9	:		

Blok I. Keterangan Responden	
<p>1 Laki-laki</p> <p>2 Perempuan</p> <p>3 ≤ SLTA/Sederajat</p> <p>4 D1/D2/D3</p> <p>5 D4/S1</p> <p>6 S2</p> <p>7 S3</p> <p>8 Pelajar/Mahasiswa</p> <p>9 Peneliti/Dosen</p> <p>10 PNS/TNI/Polri</p> <p>11 Pegawai BUMN/BUMD</p> <p>12 Wiraswasta</p> <p>13 Lainnya (.....)</p>	<p>- 1</p> <p>- 2</p> <p>- 1</p> <p>- 2</p> <p>- 3</p> <p>- 4</p> <p>- 5</p> <p>- 1</p> <p>- 2</p> <p>- 3</p> <p>- 4</p> <p>- 5</p> <p>- 1</p> <p>- 2</p> <p>- 3</p> <p>- 4</p> <p>- 5</p> <p>- 1</p> <p>- 2</p> <p>- 3</p> <p>- 4</p> <p>- 5</p> <p>- 1</p> <p>- 2</p> <p>- 3</p> <p>- 4</p> <p>- 5</p> <p>- 1</p> <p>- 2</p> <p>- 3</p> <p>- 4</p> <p>- 5</p>
<p>Pertanyaan-pertanyaan berikut ini merujuk pada periode 1 Januari 2022 s.d. saat pengisian kuesioner</p> <p>11.1 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.2 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.3 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.4 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.5 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.6 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.7 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.8 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.9 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.10 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.11 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.12 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.13 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.14 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.15 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.16 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.17 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.18 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.19 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.20 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.21 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.22 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.23 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.24 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.25 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.26 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.27 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.28 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.29 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.30 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.31 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.32 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.33 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.34 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.35 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.36 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.37 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.38 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.39 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.40 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.41 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.42 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.43 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.44 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.45 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.46 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.47 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.48 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.49 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.50 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.51 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.52 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.53 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.54 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.55 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.56 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.57 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.58 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.59 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.60 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.61 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.62 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.63 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.64 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.65 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.66 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.67 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.68 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.69 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.70 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.71 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.72 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.73 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.74 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.75 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.76 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.77 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.78 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.79 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.80 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.81 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.82 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.83 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.84 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.85 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.86 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.87 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.88 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.89 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.90 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.91 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.92 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.93 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.94 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.95 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.96 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.97 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.98 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>11.99 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p> <p>12.00 Apakah pernah melakukan pemesanan layanan BPS?</p>	

Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS				
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut?				
Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:				
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10				
Sangat tidak penting / tidak puas				
Sangat penting / puas				
No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
5	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
6	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan:	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
	(sesuai Blok 4 Rincian 12).			
8	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
10	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: Korak saran dan pengaduan, website: https://pengaduan.bps.go.id , e-mail: bps@bps.go.id)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
11	Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (BIRU4 berkode 1). Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
12	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
13	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
14	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
15	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	

Blok IV. Catatan

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

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