

Katalog: 1399013.3277



ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA

BPS KOTA CIMAHI
2022



BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA CIMAHI



ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA

BPS KOTA CIMAHI

2022

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Cimahi 2022

ISSN:

Nomor Publikasi: 32770.2208

Katalog: 1399013.3277

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

Jumlah Halaman: xiii+ 90 halaman

Naskah:

BPS Kota Cimahi

Penyunting:

BPS Kota Cimahi

Desain Kover:

BPS Kota Cimahi

Diterbitkan oleh:

© BPS Kota Cimahi

Dicetak oleh:

CV. Nugraha

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

TIM PENYUSUN

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Cimahi 2022

Pengarah:

Ir. Sitti Sarah, MM.

Penanggung Jawab:

Ir. Sitti Sarah, MM.

Editor:

Agus Suwono, B.St.

Penulis:

Irnanda Mas Putri, SST.
Nurul Husna Khairunnisa, S.Tr. Stat
Herbian Dwi Cahyo, S.Tr. Stat

Desain Layout dan Infografis:

Nurul Husna Khairunnisa, S.Tr. Stat

<https://data.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.

Cimahi, Desember 2022
Kepala BPS Kota Cimahi



Ir. Sitti Sarah, MM

Daftar Isi

Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	xii
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang	2
1.2. Tujuan dan Manfaat	3
1.3. Landasan Teori	4
1.4. Metodologi	8
1.5. Sistematika Penulisan	17
Bab 2 Segmentasi Konsumen	19
2.1. Realisasi Pengumpulan Data	20
2.2. Gambaran Umum Konsumen	22
2.3. Konsumen Menurut Karakteristik	23
2.4. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	27
2.5. Konsumen Menurut Jenis Layanan	28
2.6. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS	30
2.7. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	31
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	33
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan	34
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data	35
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana	35
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS	36
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS	38

3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	41
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi.....	43
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS	44
4.2. Gap Analysis Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS	45
4.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS	46
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....	47
5.1. Kebutuhan Data menurut Level Data	49
5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data	49
5.3. Kebutuhan Data menurut Ragam Data	50
5.4. Kebutuhan Data menurut Jenis Data	52
5.5. Kebutuhan Data menurut Sumber Data	53
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data.....	55
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS	56
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS.....	56
Bab 7 Penutup	59
7.1. Kesimpulan.....	60
7.2. Rekomendasi.....	62
Daftar Pustaka.....	63
Lampiran	65

Daftar Tabel

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK	15
Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan	16
Tabel 3.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan GAP Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Cimahi	37
Tabel 3.2. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Cimahi	38
Tabel 4.1. Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, dan gap menurut atribut anti korupsi	45

Daftar Gambar

Gambar 1.1.	Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis	12
Gambar 2.1.	Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data	22
Gambar 2.2.	Persentase Responden menurut Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	23
Gambar 2.3.	Persentase Responden menurut Kelompok Umur	24
Gambar 2.4.	Persentase Responden menurut Jenis Kelamin	24
Gambar 2.5.	Persentase Responden menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	25
Gambar 2.6.	Persentase Responden menurut Pekerjaan Utama	26
Gambar 2.7.	Persentase Responden menurut Instansi/Institusi	27
Gambar 2.8.	Persentase Responden menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan	28
Gambar 2.9.	Persentase Responden menurut Menurut Jenis Layanan .	29
Gambar 2.10.	Persentase Responden menurut Fasilitas Utama untuk memperoleh Layanan.....	30
Gambar 2.11.	Persentase Responden menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	31
Gambar 3.1.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan...	34
Gambar 3.2.	Persentase Kepuasan Konsumen PST BPS Kota Cimahi Terhadap Akses Data.....	35
Gambar 3.3.	Persentase Kepuasan Konsumen PST BPS Kota Cimahi Terhadap Sarana dan Prasarana	36
Gambar 3.4.	Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Cimahi	39
Gambar 4. 1.	Persentase kepuasan konsumen terhadap penerapan perilaku anti korupsi di PST BPS Kota Cimahi.....	44

Gambar 4.2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap pelayanan di PST BPS Kota Cimahi	46
Gambar 5. 1. Persentase Kebutuhan Data di BPS Kota Cimahi Menurut Level Data	49
Gambar 5.2. Persentase Kebutuhan Data di BPS Kota Cimahi Menurut Level Data	50
Gambar 5. 3. Persentase Kebutuhan Data di BPS Kota Cimahi Menurut Ragam Data	51
Gambar 5. 4. Persentase Kebutuhan Data di BPS Kota Cimahi Menurut Perolehan Data.....	52
Gambar 5.5. Persentase Kebutuhan Data di BPS Kota Cimahi Menurut Perolehan Data.....	53
Gambar 5.6. Persentase Kebutuhan Data di BPS Kota Cimahi Menurut Sumber Data	54

Daftar Lampiran

Lampiran 1.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur SKD 2022	66
Lampiran 2.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin SKD 2022	67
Lampiran 3.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan SKD 2022.....	68
Lampiran 4.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama SKD 2022	69
Lampiran 5.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Instansi/Institusi SKD 2022.....	70
Lampiran 6.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan SKD 2022	71
Lampiran 7.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan SKD 2022.....	72
Lampiran 8.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS SKD 2022	73
Lampiran 9.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama SKD 2022	73
Lampiran 10.	Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan SKD 2022.....	74
Lampiran 11.	Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data SKD 2022	75
Lampiran 12.	Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data SKD 2022	75

Lampiran 13. Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya SKD 2022.....	76
Lampiran 14. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data SKD 2022	76
Lampiran 15. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data SKD 2022.....	76
Lampiran 16. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data SKD 2022	76
Lampiran 17. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST SKD 2022.....	77
Lampiran 18. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST SKD 2022.....	78
Lampiran 19. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST SKD 2022.....	79
Lampiran 20. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST SKD 2022.....	81
Lampiran 21. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data SKD 2022.....	82
Lampiran 22. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST SKD 2022	84
Lampiran 23. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian, dan Gap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan SKD 2022.....	85
Lampiran 24. Jumlah Perolehan Data Menurut Wilayah Penyedia Data dan Jenis Sumber Data SKD 2022	85
Lampiran 25. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan SKD 2022	86
Lampiran 26. Kuesioner VKD22	87

1

PENDAHULUAN

Survei Kebutuhan Data

Survei yang diselenggarakan BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik.

Dengan target sebanyak

30

responden

yang dicacah dengan metode wawancara dan *self-enumeration* pada kuesioner secara *online*



Waktu pencacahan

**Juni-September
2022**

Bab 1

Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

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

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

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

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

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

1.2. Tujuan dan Manfaat

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

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2022 sebagai berikut:

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

1.3. Landasan Teori

1.3.1. Konsep dan Definisi

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

1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu

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

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

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

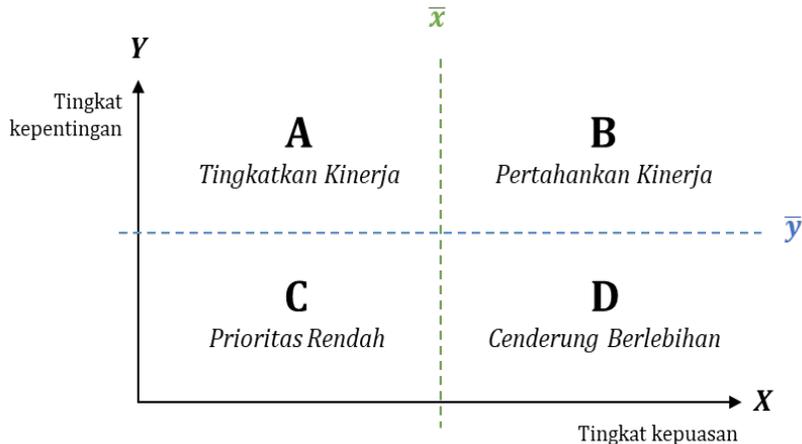
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

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 kemitakhiran data.

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

e) Indeks Kepuasan Konsumen

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

IKK terhadap pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD21. IKK terhadap kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data, yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemitakhiran 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 VKD2022.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

1. Menghitung penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

$i = 1,2,3,4$

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

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

3. Menghitung IPAK

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

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

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

1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

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

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

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

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

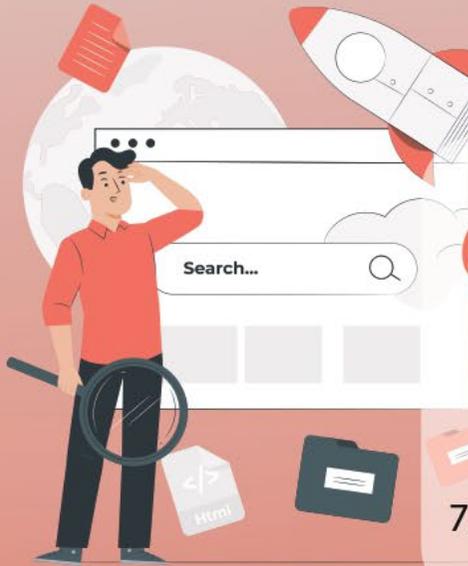
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data, berisi analisis mengenai data di PST BPS Pusat yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD22.

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.

2

SEGMENTASI KONSUMEN



69,23% konsumen menggunakan layanan akses produk BPS melalui website.

20,51% menggunakan layanan perpustakaan
7,69% menggunakan layanan konsultasi statistik

Sebanyak **50%** konsumen bekerja sebagai PNS/TNI/POLRI

dan **53,33%** konsumen memanfaatkan data BPS untuk keperluan pemerintahan



Bab 2

Segmentasi Konsumen

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

2.1. Realisasi Pengumpulan Data

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

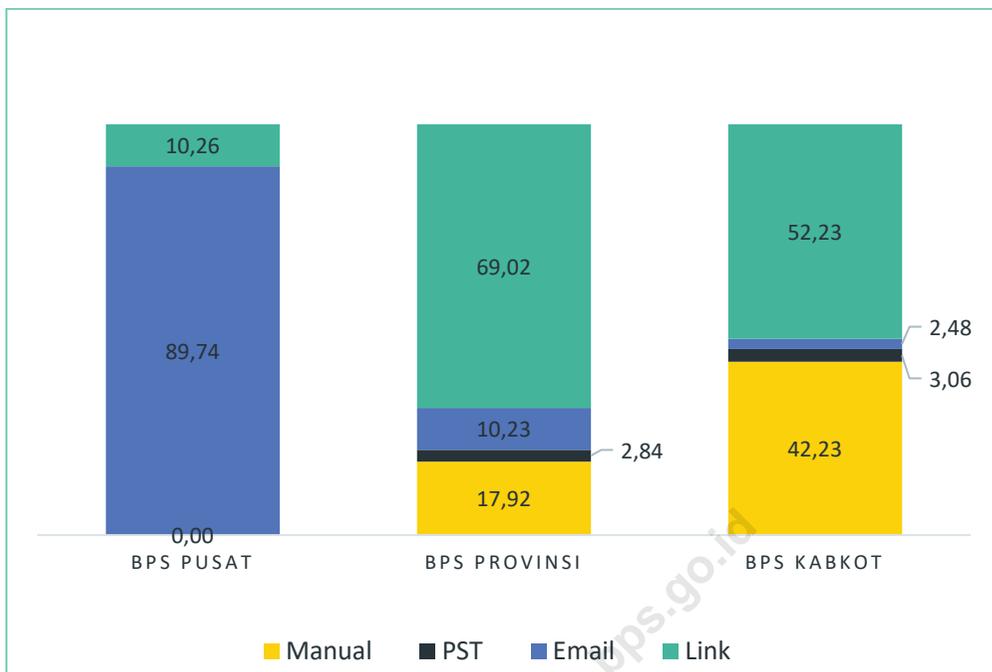
Pelaksanaan SKD 2022 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah sebesar 18.227 responden dari total target responden sebanyak 17.200. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 105,97 persen untuk seluruh PST penyelenggara SKD 2022. Pencapaian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

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

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

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

Jika dilihat berdasarkan wilayah PST penyelenggara SKD, untuk BPS Pusat dikarenakan selama periode pencacahan tidak terdapat pelayanan secara online, semua responden melaksanakan survei secara mandiri dan *online* baik mengisi melalui *e-mail* yang dikirimkan maupun *link* yang diperoleh dari *website* maupun lainnya. Responden yang mengisi melalui *e-mail* yang dikirimkan adalah sebanyak 89,74 persen dan responden yang mengisi melalui *online link* adalah sebesar 10,26 persen. Hal tersebut tidak sejalan jika dibandingkan dengan metode pengumpulan untuk PST BPS Provinsi maupun BPS Kabupaten/Kota dimana responden yang mengisi melalui *online link* merupakan metode paling banyak digunakan atau secara berturut-turut sebesar 69,00 persen dan 52,31 persen.

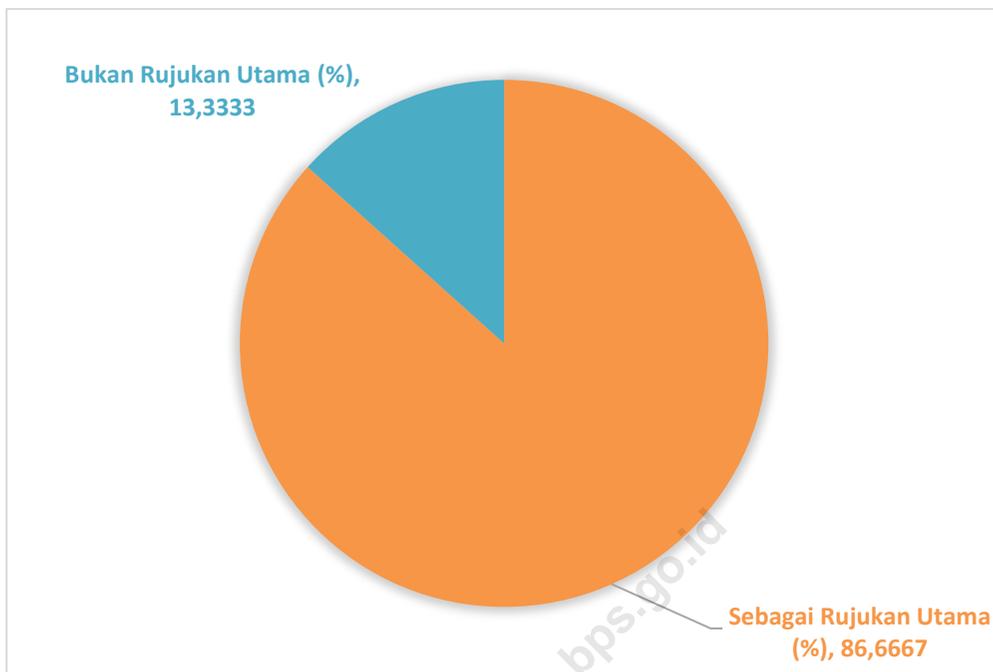


Gambar 2.1. Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data

2.2. Gambaran Umum Konsumen

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

Menurut hasil SKD 2022, terdapat 86,67 persen konsumen yang menggunakan data BPS sebagai Rujukan Utama. Sementara itu, 13,33 persen lainnya menggunakan data BPS namun bukan untuk rujukan utama. Tingginya persentase konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama menunjukkan bahwa data BPS sangat dibutuhkan oleh para pengguna data.



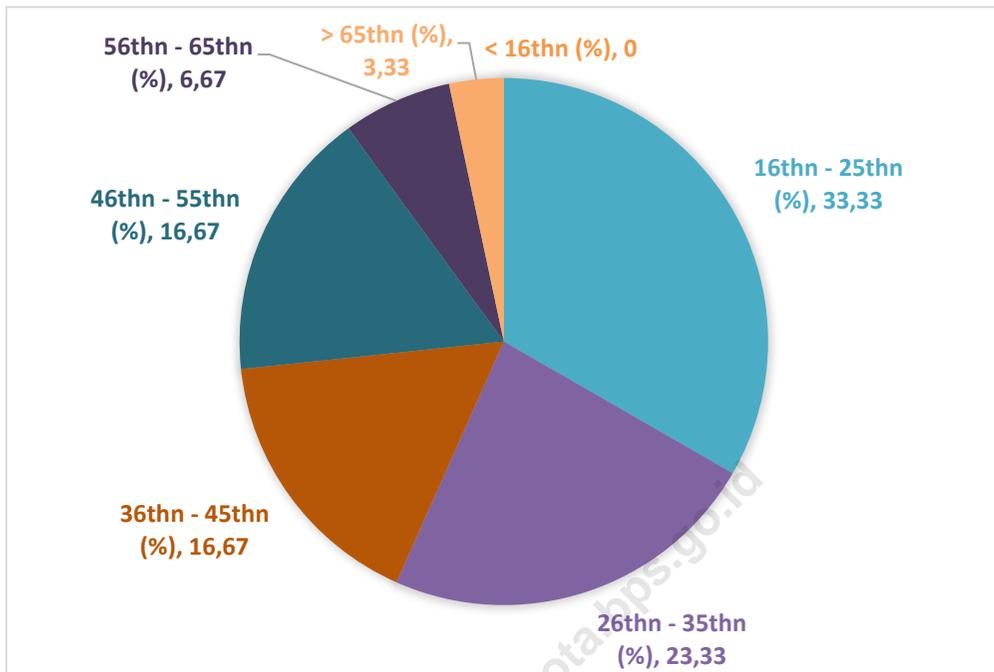
Gambar 2.2. Persentase Responden menurut Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

2.3. Konsumen Menurut Karakteristik

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

Kelompok Umur

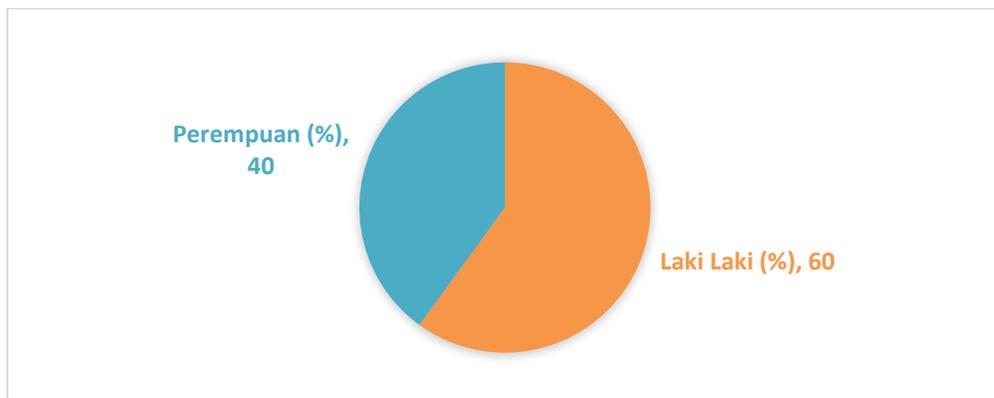
Konsumen data di BPS Kota Cimahi terdiri atas beragam kelompok umur. Kelompok Umur yang paling dominan merupakan kelompok umur 16 sampai dengan 25 tahun, dengan persentase 33,33 persen. Kemudian 23,33 persen lainnya adalah kelompok umur 26-35 tahun. Kelompok umur yang paling mendominasi ketiga adalah 45-55 tahun dengan persentase sebesar 16,67 persen. Sementara itu, dua kelompok umur yang paling sedikit adalah di bawah 16 tahun dengan persentase nol persen serta kelompok umur di atas 65 tahun dengan persentase sebesar 3,33 persen.



Gambar 2.3. Persentase Responden menurut Kelompok Umur

Jenis Kelamin

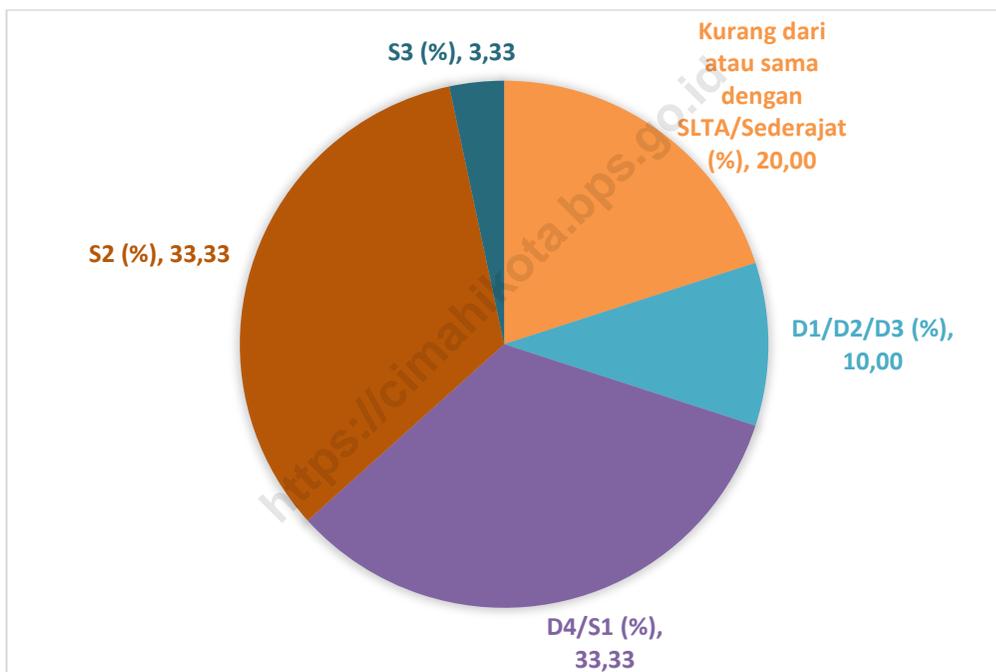
Dari sisi gender, konsumen data BPS Kota Cimahi didominasi laki-laki. Hasil SKD 2022 menunjukkan bahwa 60 persen konsumen data di BPS Kota Cimahi adalah laki-laki. Sementara itu, 40 persen lainnya adalah perempuan.



Gambar 2.4. Persentase Responden menurut Jenis Kelamin

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Ditinjau dari sisi latar belakang Pendidikan, mayoritas konsumen data BPS Kota Cimahi merupakan lulusan S2 dan D4/S1. Persentase konsumen dengan latar belakang lulusan D4/S1 dan S2 masing-masing 33,33 persen. Selain itu, data BPS juga banyak digunakan di kalangan lulusan SMA/Sederajat atau kurang dar itu, yaitu dengan persentase 20 persen responden. Untuk lulusan D1/D2/D3 adalah 10 persen dari total responden, sedangkan yang terendah adalah pengguna dari kalangan S3 yaitu 3 persen.

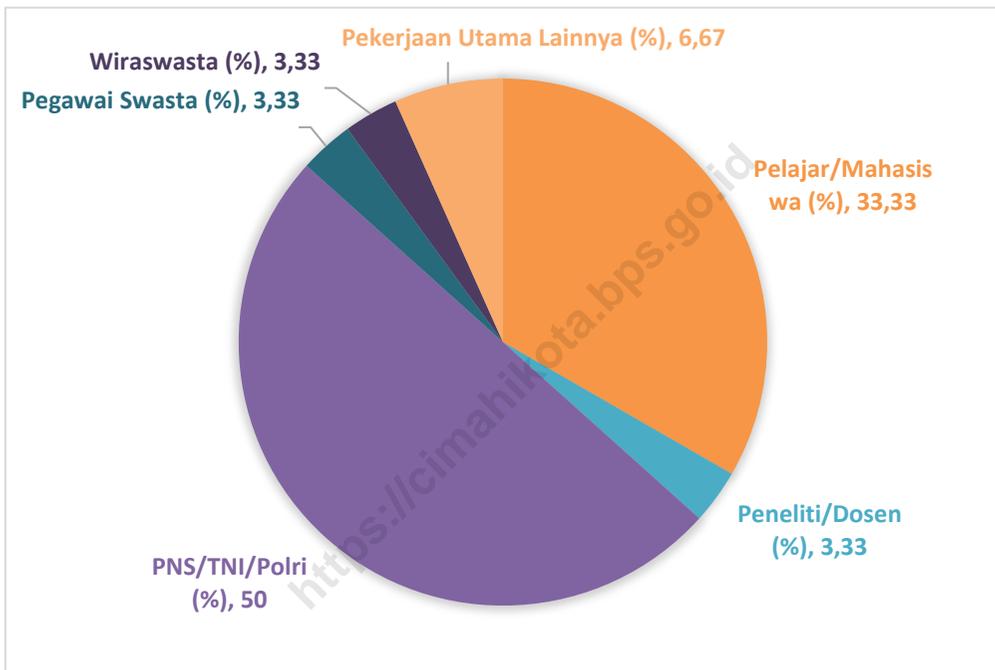


Gambar 2.5. Persentase Responden menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

Dilihat dari bidang pekerjaan yang digeluti, konsumen data BPS Kota Cimahi didominasi oleh pekerja dengan profesi sebagai PNS/TNI/POLRI. Hal ini menunjukkan bahwa data di BPS Kota Cimahi banyak dibutuhkan oleh profesi tersebut. Persentase konsumen data dengan status pekerjaan sebagai PNS/TNI/POLRI adalah 50 persen. Konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pelajar atau mahasiswa merupakan yang terbanyak kedua

dengan persentase sebesar 33,33 persen. Namun, untuk konsumen data dengan profesi peneliti dan dosen masih tergolong rendah, yaitu hanya 3,33 persen. Sementara itu, konsumen data yang bekerja sebagai pegawai swasta dan Wiraswasta memiliki persentase yang sama yaitu 3,33 persen. Untuk konsumen dengan pekerjaan lainnya, selain yang telah disebutkan adalah sebesar 6,67 persen.

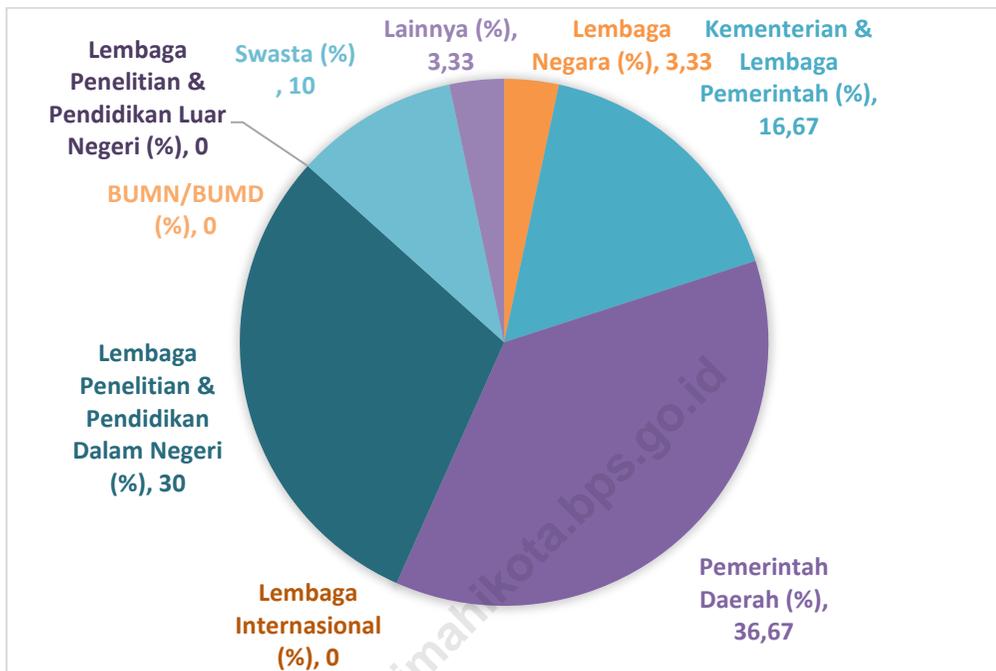


Gambar 2.6. Persentase Responden menurut Pekerjaan Utama

Instansi/Institusi

Konsumen data BPS Kota Cimahi berasal dari beragam instansi/institusi. Dari Gambar 2.6 di bawah, dapat terlihat bahwa instansi yang paling dominan dari konsumen data BPS adalah Pemerintah Daerah dengan persentase sebesar 36,67 persen. Terbanyak kedua, yaitu konsumen data yang bekerja atau menimba ilmu di institusi Lembaga Penelitian dan Pendidikan di dalam negeri yaitu 30 persen. Adapun terbanyak ketiga adalah Kementerian dan Lembaga Pemerintah dengan persentase 16,67 persen. Adapun dari lembaga swasta sebanyak 10 persen, sedangkan instansi

lainnya 3,33 persen. Untuk Lembaga penelitian dan Pendidikan luar negeri dan BUMN/BUMD, serta Lembaga internasional adalah nol persen.



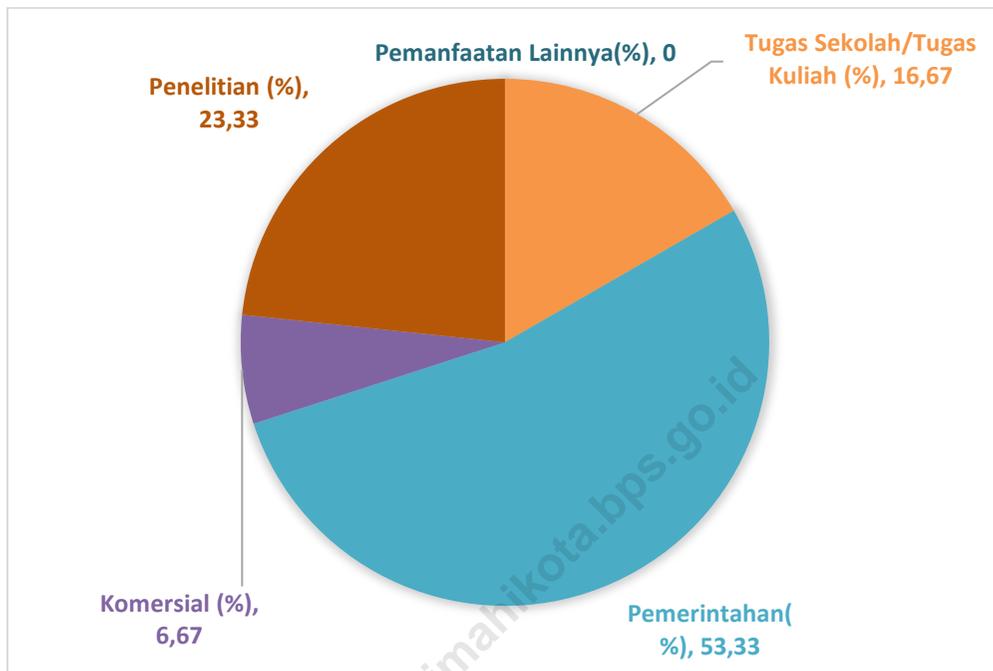
Gambar 2.7. Persentase Responden menurut Instansi/Institusi

2.4. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Data BPS dapat dimanfaatkan pada berbagai tujuan. Pemanfaatan data BPS antara lain untuk pemerintahan, pemenuhan kebutuhan tugas sekolah atau kuliah, penelitian, komersial atau untuk pemanfaatan lainnya. Gambar 2.7 menunjukkan diagram pembagian konsumen berdasarkan pemanfaatan utama hasil kunjungan ke BPS Kota Cimahi pada tahun 2022 baik kunjungan langsung ataupun secara daring.

Dari Gambar 2.7 dapat dilihat bahwa data BPS paling banyak dimanfaatkan untuk pemerintahan dengan persentase sebesar 53,3 persen. Adapun untuk penelitian yaitu sebesar 23,3 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan data BPS masih didominasi oleh kebutuhan penelitian. Terbanyak ketiga yaitu pemanfaatan data BPS untuk kebutuhan tugas kuliah dan sekolah yaitu sebesar 16,67 persen. Adapun untuk pemanfaatan

komersial merupakan terbanyak keempat dengan persentase 6,67 persen dan untuk pemanfaatan selain yang disebutkan di atas adalah nol persen.



Gambar 2.8. Persentase Responden menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

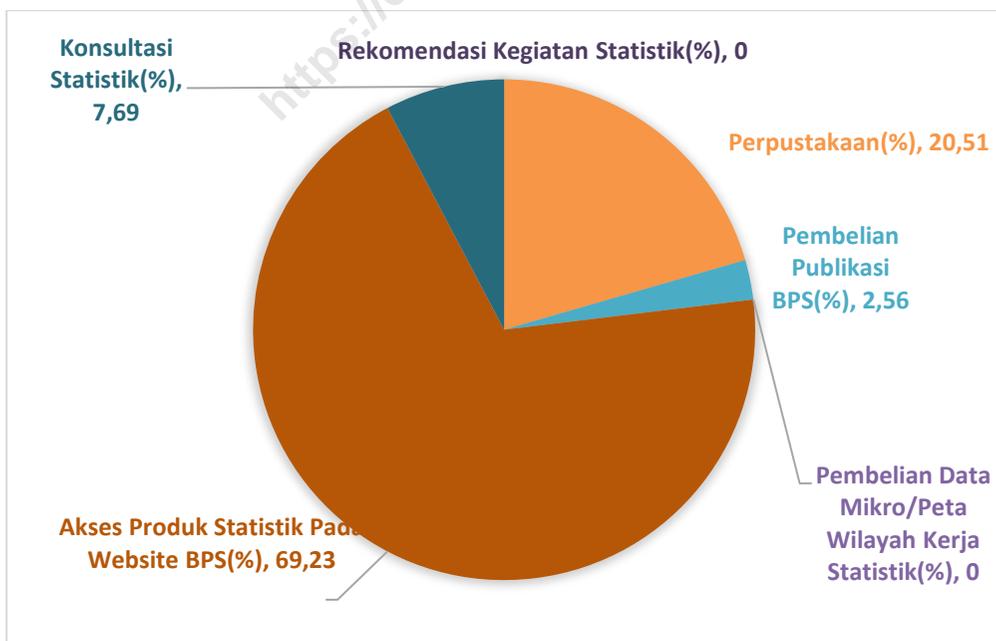
2.5. Konsumen Menurut Jenis Layanan

BPS memiliki berbagai jenis layanan yang dapat diakses oleh pengguna data. Layanan tersebut antara lain layanan perpustakaan, pembelian publikasi terbitan BPS, pembelian data mikro agtau peta wilayah kerja statistik, akses produk statistik melalui website BPS, hingga konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik. Layanan tersebut ada di BPS pusat, provinsi bahkan di level kabupaten/kota, tidak terkecuali di BPS Kota Cimahi.

Menurut hasil SKD 2022, layanan yang paling banyak di akses pada tahun 2022 adalah layanan akses produk statistik via website. Persentase pengguna layanan ini mencapai 69,23 persen dari total seluruh pengguna layanan. Akses produk statistik di website membuat pengguna datandapat mengakses layanan data BPS dengan lebih praktis, cepat dan lebih mudah. Namun begitu, layanan perpustakaan juga masih menjadi terbanyak kedua

digunakan di BPS Kota Cimahi dengan persentase sebesar 20,51 persen. Meskipun lebih sedikit persentasenya dibandingkan layanan akses produk statistik pada website BPS, namun pengguna layanan dengan datang langsung masih tetap eksis di tahun 2022. Adapun layanan konsultasi statistik menempati urutan terbanyak ketiga dengan persentase sebesar 7,69 persen. Sedangkan, pengguna layanan untuk rekomendasi kegiatan statistik dan Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik merupakan yang paling sedikit dengan persentase sebesar nol persen.

Dari pemanfaatan tersebut, terlihat bahwa pembelian data mikro masih nol persen karena biasanya diarahkan oleh petugas untuk langsung melakukan pembelian ke website PST yang dikelola BPS Pusat. Adapun untuk layanan rekomendasi statistik, merupakan salah satu layanan baru yang beroperasi mulai tahun 2020 lalu. Sehingga, dinilai masih kurang populer di kalangan pengampu kegiatan statistik sektoral oleh produsen data. BPS Kota Cimahi disarankan untuk terus mensosialisasikan layanan ini kepada pengguna data.

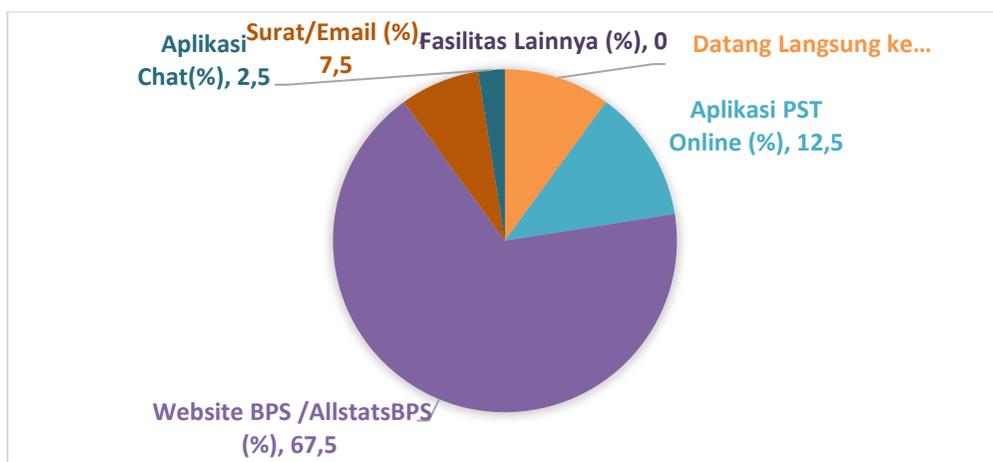


Gambar 2.9. Persentase Responden menurut Menurut Jenis Layanan

2.6. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Pengguna data BPS dapat menjangkau layanan statistik melalui berbagai pintu. Opsi yang ditawarkan untuk memperoleh layanan BPS antara lain Datang Langsung ke PST, Aplikasi Chat, Aplikasi PST Online, Website BPS atau Aplikasi Allstat BPS, surat Email atau Fasilitas Lainnya,. Gambar 2.9 berikut menggambarkan sebaran konsumen berdasarkan fasilitas utama bagi konsumen untuk memperoleh layanan.

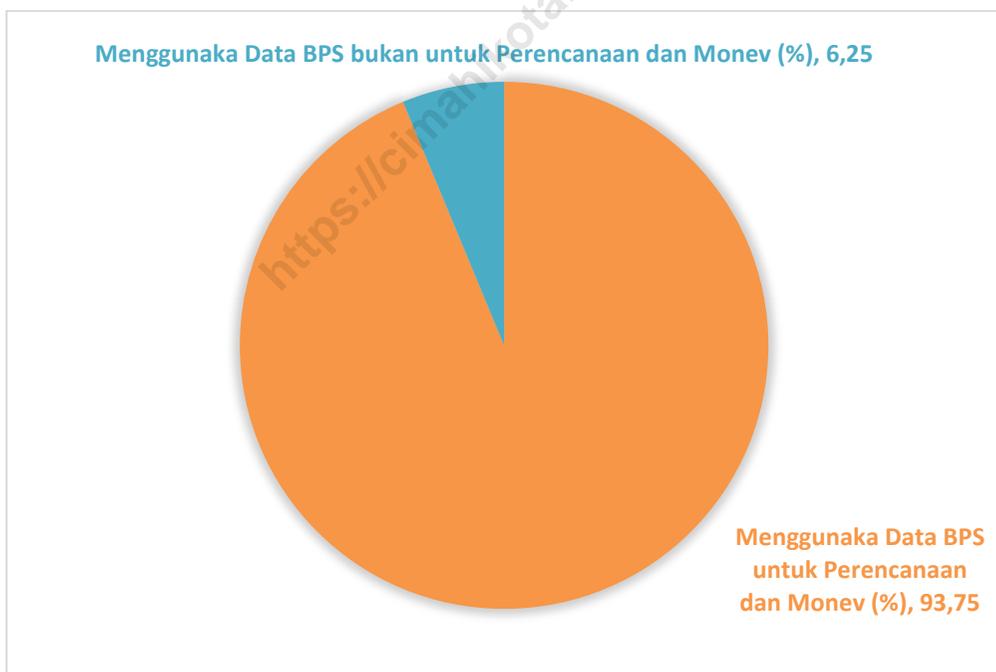
Berdasarkan Gambar 2.9, diketahui bahwa Website BPS merupakan fasilitas utama yang paling disukai pengguna layanan untuk mengakses layanan BPS. Persentase konsumen yang menggunakan website untuk memperoleh layanan BPS mencapai 67,5 persen. Sebagaimana pembahasan sebelumnya, website merupakan salah satu sarana yang dapat memudahkan para konsumen data untuk mendapatkan produk statistik secara mudah. Sementara itu, masih ada sekitar 12,5 persen pengguna data yang memilih untuk menggunakan Aplikasi PST online. Sementara itu, sebanyak 10 persen memilih untuk datang langsung ke Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS Kota Cimahi. Untuk fasilitas email yaitu 7,5 persen sedangkan aplikasi chat 2,5 persen. Tidak ada responden yang menggunakan fasilitas lain selain failitas di atas.



Gambar 2.10. Persentase Responden menurut Fasilitas Utama untuk memperoleh Layanan

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

Penggunaan data BPS Kota Cimahi masih didominasi kebutuhan pemerintah daerah. Dari pembahasan sebelumnya, terlihat bahwa instansi Pemerintah Daerah merupakan instansi yang paling banyak mengakses layanan BPS Kota Cimahi pada tahun 2022. Dari SKD 2022, diperoleh bahwa persentase konsumen dari Kementerian/Lembaga/Organisasi Perangkat Daerah(K/L/OPD) yang menggunakan data BPS untuk Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi Pembangunan mencapai 93,75 persen. Ini berarti, banyak K/L/OPD yang mengakses layanan BPS memanfaatkan data BPS untuk hal tersebut. Ini merupakan capaian yang menggembirakan karena perencanaan, monitoring dan evaluasi pembangunan berbasis data adalah suatu kemajuan yang sangat baik bagi Pembangunan Kota Cimahi ke depan.



Gambar 2.11. Persentase Responden menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

3

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

Kepuasan Konsumen terhadap:

1. Pelayanan : **99,33%**
2. Akses Data : **100%**
3. Sarana dan Prasarana : **98,33%**

**Indeks Kepuasan Konsumen
(IKK) terhadap Pelayanan**

92,00

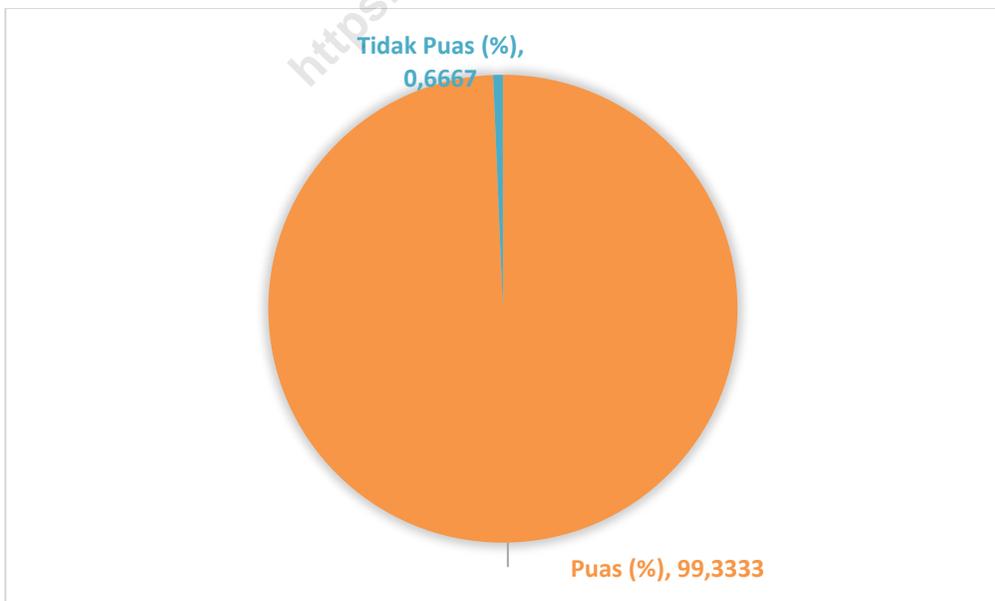
Bab 3

Analisis Kepuasan Layanan

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

Kepuasan konsumen BPS dapat dilihat berdasarkan atribut pelayanan. Berdasarkan Gambar 3.1, terdapat 99,33 persen konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS Kota Cimahi.



Gambar 3.1. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan

3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

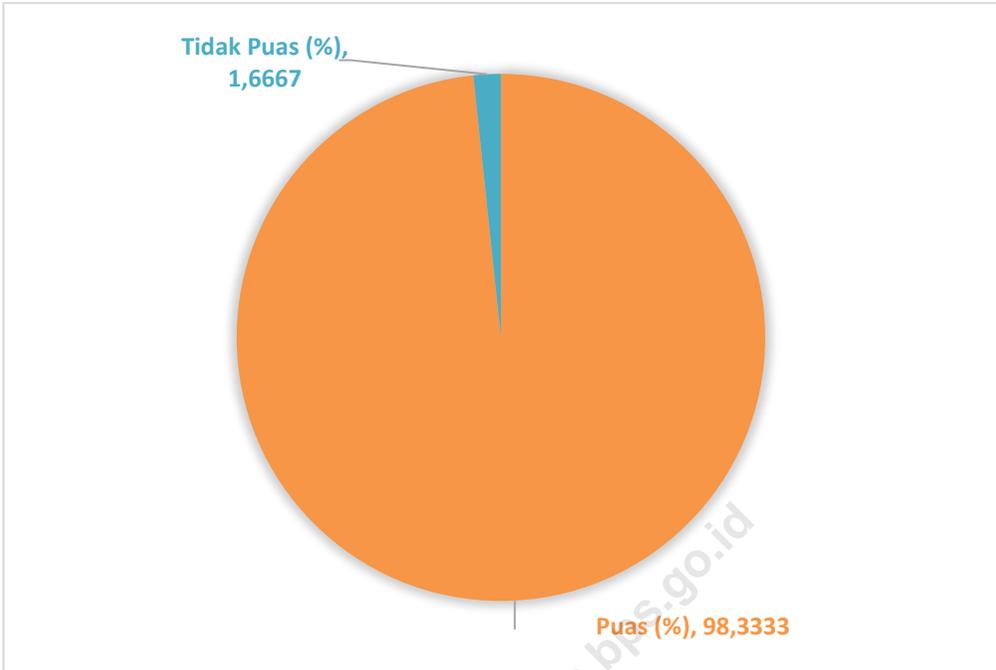
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut kemudahan memperoleh data BPS dari fasilitas utama pelayanan, kemudahan pencarian data dari website BPS, serta kemudahan mengunduh konten dari website BPS. Berdasarkan Gambar 3.2, konsumen di PST BPS Kota Cimahi yang puas terhadap akses data sebesar 100,00 persen.



Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen PST BPS Kota Cimahi Terhadap Akses Data

3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.4, persentase konsumen di PST BPS Kota Cimahi yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 98,33 persen.



Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen PST BPS Kota Cimahi Terhadap Sarana dan Prasarana

3.4. Gap Analysis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

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

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan di PST BPS Kota Cimahi. Dalam gap analysis, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Tabel 3.1 terlihat bahwa belum seluruh atribut pelayanan di PST BPS Kota Cimahi memiliki nilai gap positif, yaitu nilai harapan (kepentingan) lebih rendah dari nilai persepsi (kepuasan).

Hal ini menunjukkan konsumen belum cukup puas terhadap kinerja pelayanan di PST BPS Kota Cimahi.

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut pelayanan yang memiliki nilai gap positif paling jauh yaitu kemudahan persyaratan pelayanan sebesar 0,14. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut telah memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kota Cimahi melebihi harapan mereka. Kemudian sebaliknya, atribut pelayanan yang memiliki nilai gap negatif paling jauh yaitu Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama dan Kemudahan Persyaratan Pelayanan sebesar -0,37. Sementara itu, atribut dengan gap paling dekat ialah Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian dan Respon Petugas Pelayanan sebesar (-0,1).

Tabel 3.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan GAP Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Cimahi

No	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	GAP
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,47	9,1	-0,37
2	Kemudahan Prosedur	9,43	9,1	-0,33
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,37	9,27	-0,1
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,5	9,37	-0,13
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,57	9,27	-0,3
6	Sarana Prasarana	9,5	9,2	-0,3
7	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,6	9,23	-0,37
8	Respon Petugas Pelayanan	9,3	9,2	-0,1
9	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9,47	9,13	-0,33
10	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,43	9,13	-0,3

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

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan menjadi salah satu kriteria dalam menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kota Cimahi. 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.

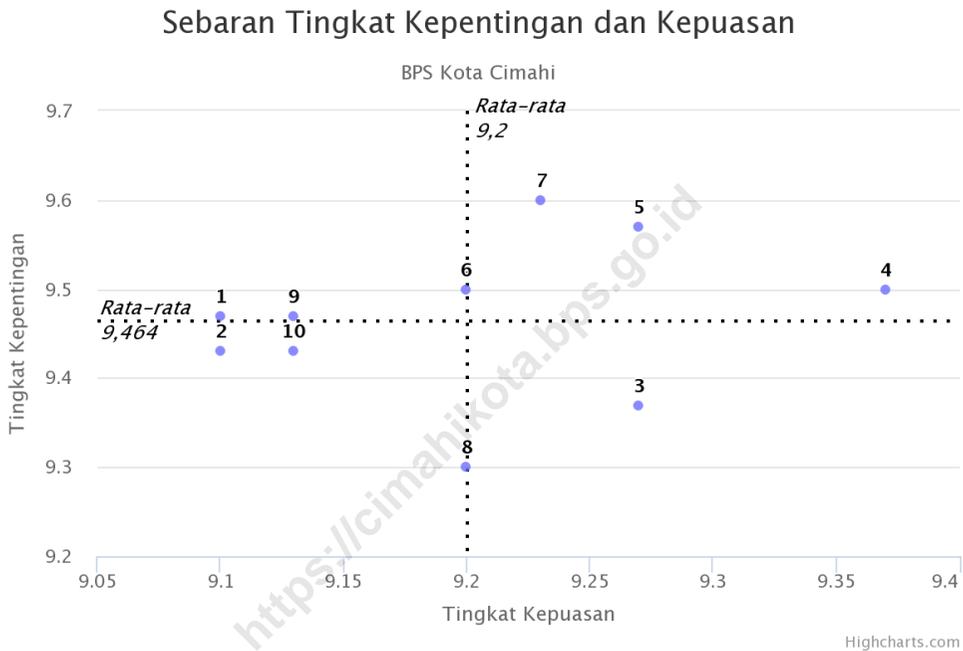
Tabel 3.2 menyajikan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Secara umum, tingkat kesesuaian masing-masing atribut belum seluruhnya lebih dari 100 persen. Artinya, tingkat kepuasan konsumen belum melebihi harapan konsumen.

Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian (98,93 persen), sedangkan atribut kemudahan persyaratan pelayanan (96,13 persen) ialah atribut dengan tingkat kesesuaian paling rendah.

Tabel 3.2. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Cimahi

No	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,47	9,1	96,13
2	Kemudahan Prosedur	9,43	9,1	96,47
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,37	9,27	98,93
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,5	9,37	98,6
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,57	9,27	96,86
6	Sarana Prasarana	9,5	9,2	96,84
7	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,6	9,23	96,18
8	Respon Petugas Pelayanan	9,3	9,2	98,92

No	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
9	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9,47	9,13	96,48
10	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,43	9,13	96,82



Gambar 3.4. Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Cimahi

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 3.1 atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kota Cimahi adalah Kemudahan Persyaratan Pelayanan, Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online.

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 3.1. atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kota Cimahi adalah:

1. Kesesuaian Biaya Pelayanan
2. Kesesuaian Produk Pelayanan
3. Sarana Prasarana
4. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.1. atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah atau dengan kata lain harus tetap dipertahankan oleh PST BPS Kota Cimahi adalah:

1. Kemudahan Prosedur
2. Kemudahan Fasilitas Pengaduan
3. Kemudahan proses penanganan 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. Artinya PST BPS Kota Cimahi harus mempertahankan kinerja dari atribut pelayanan yang ada di kuadran ini. Berdasarkan Gambar 3.1. atribut pelayanan PST BPS Kota Cimahi yang termasuk dalam kuadran D adalah atribut: Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian

3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index (CSI)* digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kota Cimahi tahun 2021 sebesar 92,00 yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Cimahi masuk kategori Sangat Baik.

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

4

ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI

100% konsumen puas terhadap
Penerapan Anti Korupsi di PST BPS Kota Cimahi



**Indeks Perilaku Anti Korupsi
(IPAK) terhadap Pelayanan**

97,00

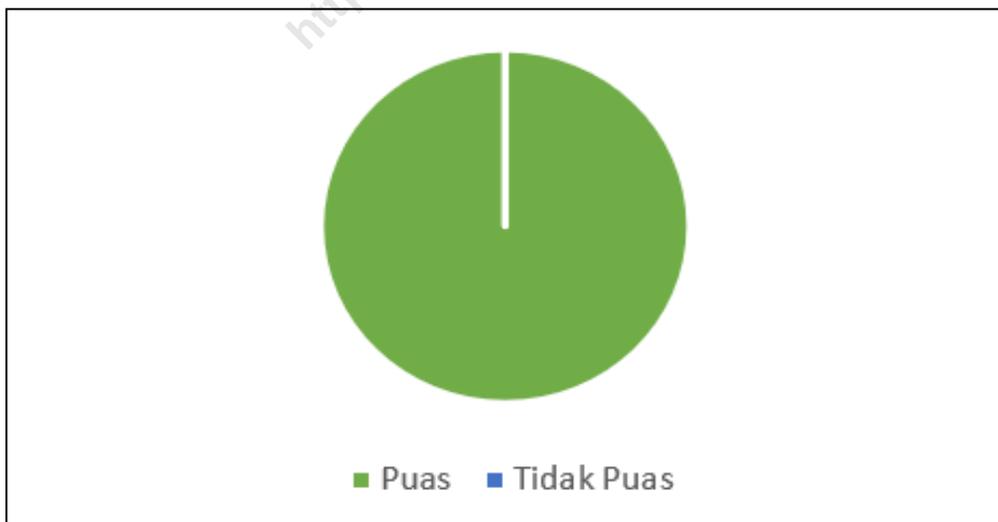
Bab 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

Pada bab ini diuraikan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Kota Cimahi. 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

Kepuasan konsumen mengenai penerapan perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Kota Cimahi diukur dengan skor kepuasan konsumen terhadap 4 (empat) atribut anti korupsi (variabel) pada kuesioner VKD22. Berdasarkan Gambar 4.1. dapat dilihat bahwa persentase kepuasan konsumen terhadap penerapan perilaku anti korupsi di PST BPS Kota Cimahi yaitu 100%.



Gambar 4. 1. Persentase kepuasan konsumen terhadap penerapan perilaku anti korupsi di PST BPS Kota Cimahi

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

Tabel 4.1. menunjukkan nilai rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen menurut 4 (empat) atribut anti korupsi (variabel) yang ditanyakan dalam kuesioner VKS22. Selisih dari skor kepuasan terhadap skor kepentingan menghasilkan nilai *gap* yang menunjukkan kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi yang diterapkan di PST BPS Kota Cimahi. Nilai *gap* di atas 0 menunjukkan bahwa konsumen puas terhadap perilaku anti korupsi yang diterapkan.

Tabel 4.1. Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, dan gap menurut atribut anti korupsi

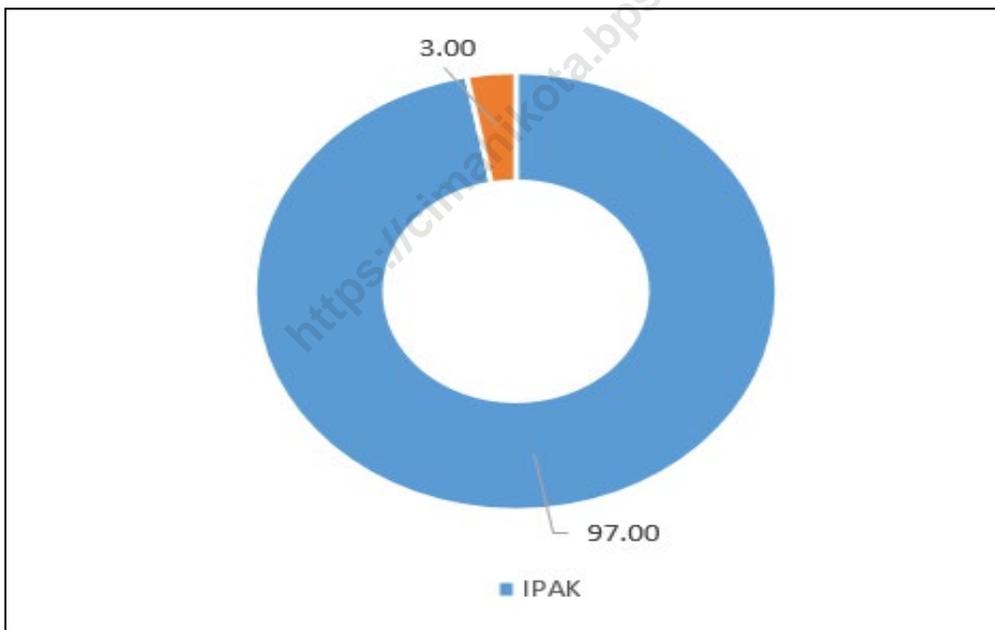
No.	Atribut Anti Korupsi	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,57	9,57	0,00
2	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan	9,70	9,77	0,07
3	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,67	9,77	0,10
4	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,70	9,70	0,00

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai *gap* yang didapatkan untuk setiap atribut anti korupsi bernilai di atas 0. Hal ini mengartikan konsumen merasa puas terhadap penerapan setiap atribut anti korupsi yang ditanyakan, sehingga dapat disimpulkan bahwa perilaku anti korupsi telah diterapkan dengan baik di PST BPS Kota Cimahi dan konsumen merasa puas akan hal tersebut.

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

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap penerapan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kota Cimahi. Aspek penghitungan yang digunakan yaitu terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam pemberian pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar (pungli), dan tidak ada praktik percaloan.

Berdasarkan hasil SKD 2022 terhadap konsumen PST BPS Kota Cimahi, diperoleh nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap pelayanan sebesar 97,00. Hal ini berarti bahwa perilaku anti korupsi sudah diterapkan dengan sangat baik di PST BPS Kota Cimahi.



Gambar 4.2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap pelayanan di PST BPS Kota Cimahi

5

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

Pencarian data paling banyak dilakukan untuk data dengan periode **tahunan**, yaitu sebanyak **75,00%**

17,19% pencarian data periode lima tahunan
7,81% pencarian data periode bulanan



Sedangkan ragam data yang paling banyak dicari yaitu data **Statistik Sosial**, sebanyak **68,75%**

11,72% ragam data Neraca Wilayah (PDRB)
10,94% ragam data lain yang sudah dipublikasikan



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.

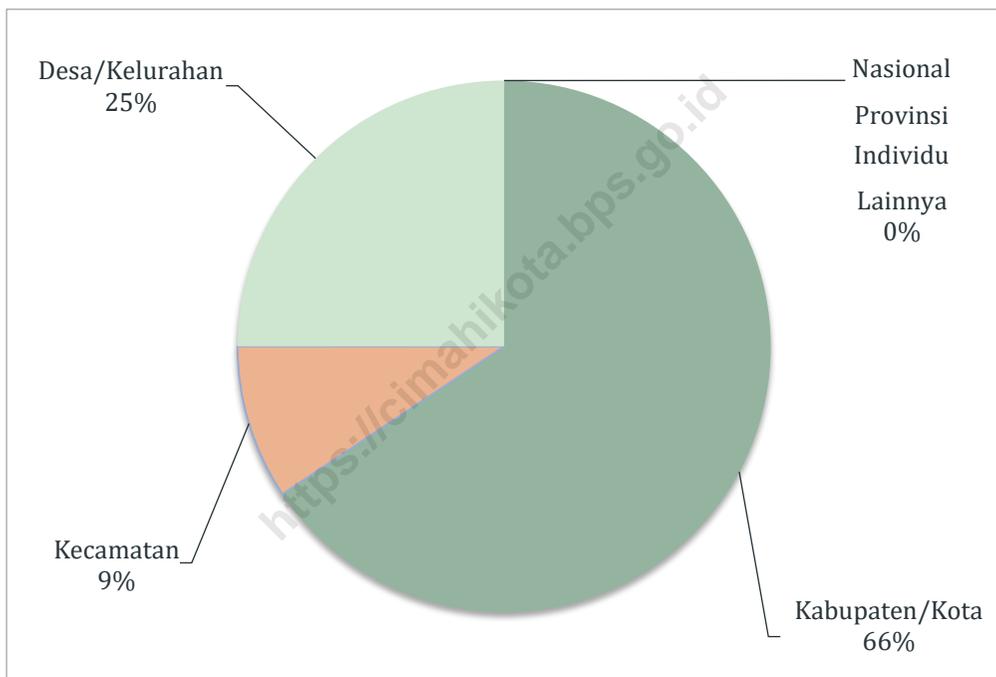
Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kota Cimahi dan wilayah penyedia data BPS Kota Cimahi. Wilayah PST BPS Kota Cimahi digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kota Cimahi. Sementara itu,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

Data yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kota Cimahi dapat ditinjau menurut level datanya. Level data yang disajikan diantaranya yaitu tingkat Nasional, Provinsi, Kabupaten, Kecamatan, Desa/Kelurahan, Individu dan lainnya. Berdasarkan level datanya, kebutuhan data pada tingkat provinsi memiliki persentase yang paling besar yaitu sebesar 65,6 persen. Sementara itu, persentase data pada level desa/kelurahan mencapai 25 persen. Secara lengkap, sebaran level data ditunjukkan dalam Gambar 5.1.

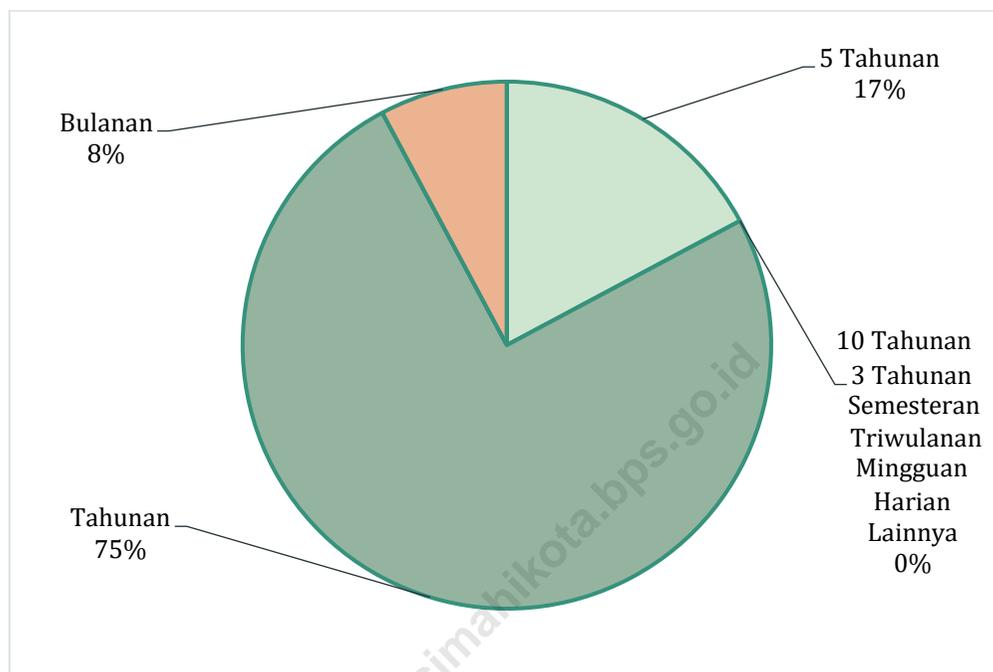


Gambar 5. 1. Persentase Kebutuhan Data di BPS Kota Cimahi Menurut Level Data

5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data

Periode data yang dicakup dalam SKD 2022 diantaranya yaitu sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Data dengan periode tahunan menjadi data yang paling banyak dibutuhkan konsumen PST BPS Kota Cimahi dengan persentase sebanyak 75 persen. Data dengan tingkat kebutuhan terbanyak kedua yaitu data dengan periode 5 tahunan dengan

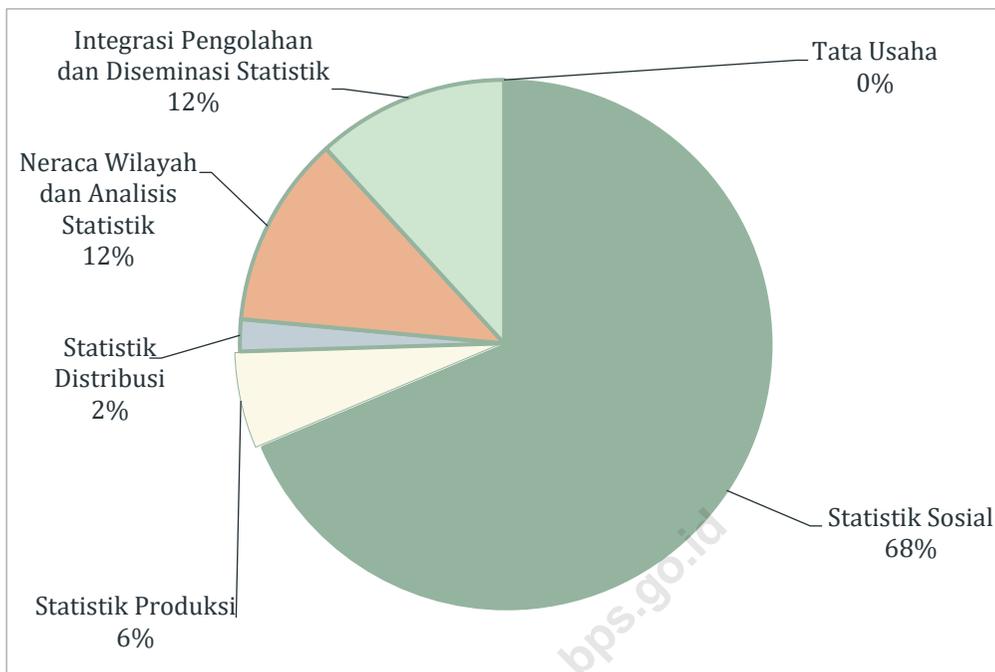
persentase sebanyak 17,19 persen. Sementara itu, persentase kebutuhan data dengan periode bulanan sebesar 7,81 persen. Gambar 5.2 menunjukkan rincian kebutuhan data menurut periode data.



Gambar 5.2. Persentase Kebutuhan Data di BPS Kota Cimahi Menurut Level Data

5.3. Kebutuhan Data menurut Ragam Data

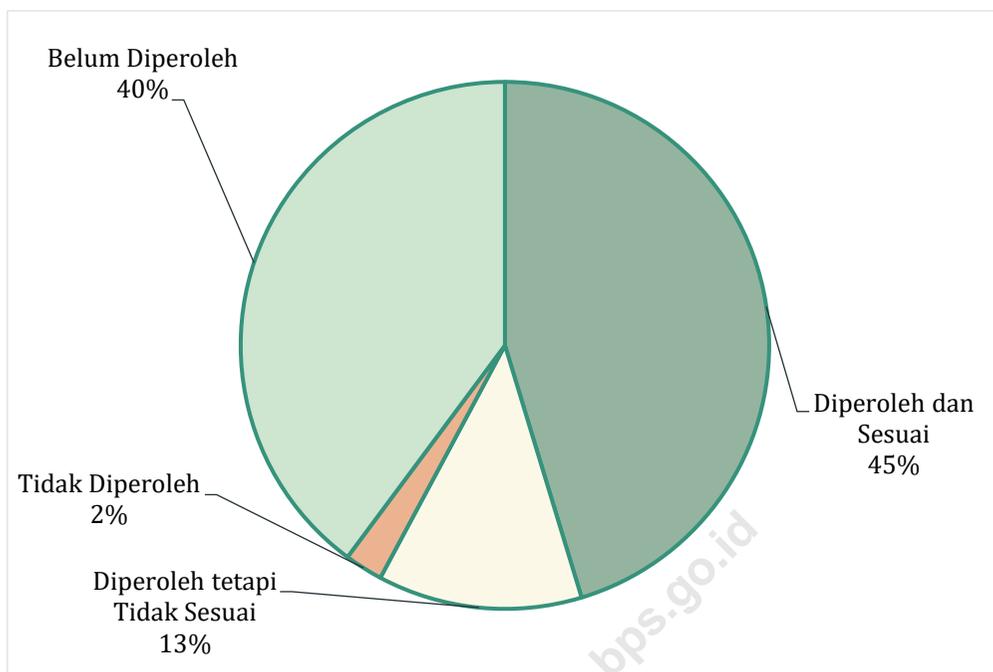
Ragam data pada SKD 2022 dikelompokkan menjadi ragam data Umum, ragam data Statistik Sosial, ragam data Statistik Produksi, ragam data Statistik Distribusi, ragam data Neraca Wilayah dan Analisis Statistik (NWAS), dan ragam data Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik. Berdasarkan gambar 5.3, konsumen PST BPS Kota Cimahi banyak membutuhkan ragam data Statistik Sosial dengan persentase sebesar 68 persen. Sementara itu, ragam data yang paling dibutuhkan selain Statistik Sosial adalah ragam data Neraca Wilayah dan Analisis Statistik serta Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik. Kedua ragam data tersebut memiliki persentase sebesar 12 persen. Berikut merupakan ragam data secara lengkap.



Gambar 5. 3. Persentase Kebutuhan Data di BPS Kota Cimahi Menurut Ragam Data

Dalam melakukan permintaan data, konsumen PST BPS Kota Cimahi tidak selalu mendapatkan data yang dibutuhkan. Kadangkali, konsumen tidak memperoleh data atau belum mendapatkan data yang dibutuhkan. Kondisi lainnya yaitu konsumen mendapatkan data, tetapi tidak sesuai tepat dengan keinginan konsumen. Hal tersebut dapat terjadi ketika data yang diperoleh konsumen hanya memenuhi sebagian kebutuhan atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan oleh konsumen.

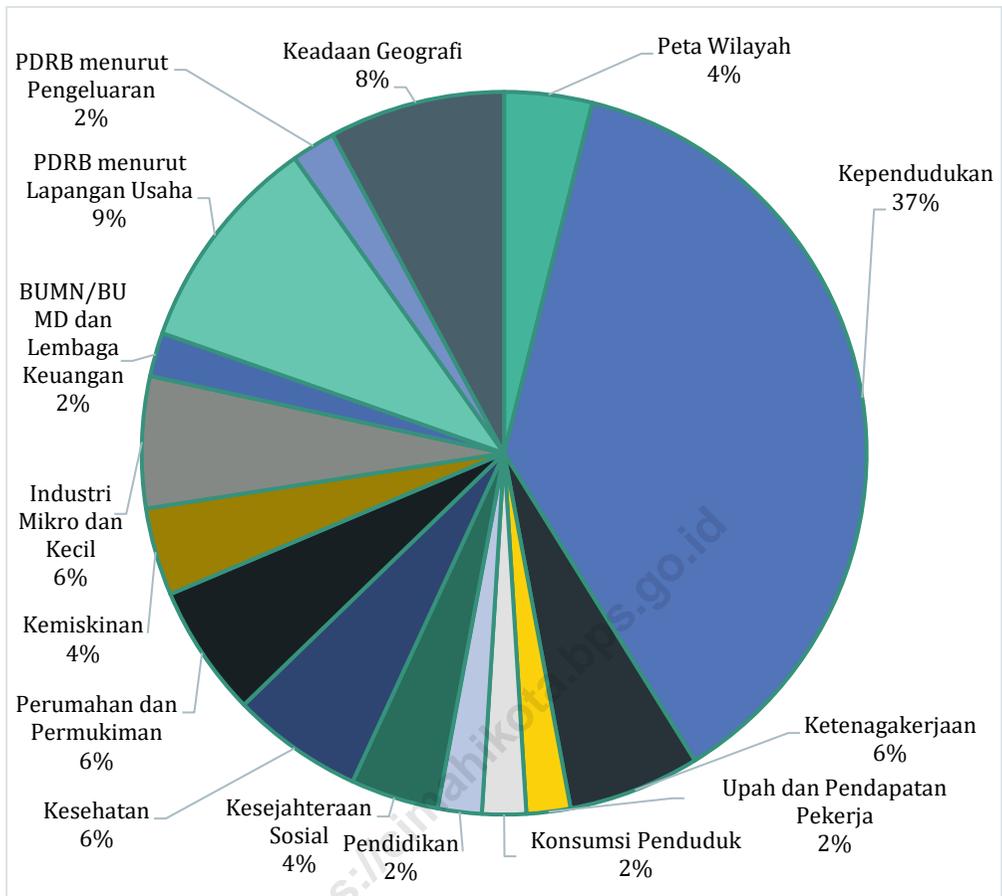
Secara umum, mayoritas konsumen PST BPS Kota Cimahi sudah mendapatkan data yang sesuai dengan kebutuhannya yaitu sebanyak 45,31 persen. Sedangkan, persentase konsumen yang mendapatkan data tetapi tidak sesuai dengan kebutuhannya sebesar 12,5 persen. Sebanyak 39,84 persen konsumen belum memperoleh data yang dibutuhkan dan sebanyak 2,34 persen konsumen tidak memperoleh data yang dibutuhkan.



Gambar 5. 4. Persentase Kebutuhan Data di BPS Kota Cimahi Menurut Perolehan Data

5.4. Kebutuhan Data menurut Jenis Data

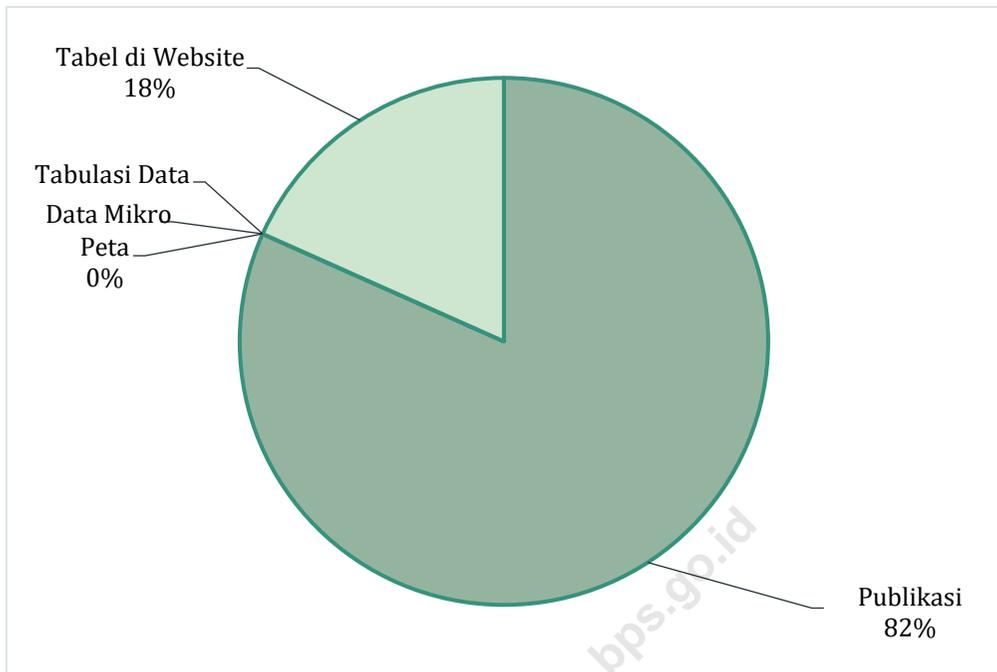
Data yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kota Cimahi dapat dikelompokkan berdasarkan jenis datanya. Pada SKD 2022, data mengenai Kependudukan menjadi data yang paling banyak dibutuhkan menurut jenis datanya. Persentase kebutuhan data mengenai Kependudukan sebanyak 37 persen. Kebutuhan data selanjutnya yang banyak dibutuhkan oleh konsumen PST BPS Kota Cimahi adalah PDRB menurut Lapangan Usaha dengan persentase sebesar 9 persen. Gambar 5.5 menunjukkan kebutuhan data menurut jenis data secara lengkap.



Gambar 5.5. Persentase Kebutuhan Data di BPS Kota Cimahi Menurut Perolehan Data

5.5. Kebutuhan Data menurut Sumber Data

SKD 2022 mengelompokkan hasil penyelenggaraan kegiatan statistik BPS menjadi empat kategori sumber data yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di website. Gambar 5.6 menunjukkan persentase perolehan data dari penyedia data BPS Kota Cimahi menurut sumber data. Mayoritas konsumen mendapatkan data melalui sumber data publikasi dengan persentase sebesar 81,69 persen. Sementara itu, sebanyak 18,31 persen konsumen mendapatkan data melalui tabel di website.



Gambar 5.6. Persentase Kebutuhan Data di BPS Kota Cimahi Menurut Sumber Data

6

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

Kepuasan Konsumen terhadap:

1. Kelengkapan Data : **97,18%**
2. Akurasi Data : **97,18%**
3. Kemutakhiran Data : **85,92%**



**Indeks Kepuasan Konsumen
(IKK) terhadap Kualitas Data**

90,79

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 Cimahi. Analisis tersebut meliputi kepuasan konsumen terhadap kualitas data secara umum serta menurut dimensi kualitas data. Selain itu, analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap kualitas data BPS. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Cimahi bukan hanya dapat disajikan secara umum, tetapi juga dapat digambarkan melalui 3 (tiga) aspek kualitas data yang ditangkap dalam SKD 2022 yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data. Persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran data BPS Kota Cimahi tahun 2022 secara berturut-turut sebesar 97,18%, 97,18%, dan 85,92%. Dari ketiga aspek kualitas data, aspek kemutakhiran merupakan aspek dengan persentase kepuasan paling rendah. Hal ini menunjukkan bahwa BPS Kota Cimahi direkomendasikan untuk meningkatkan aspek tersebut dalam penyajian data di waktu yang akan datang.

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Consumer Satisfaction Index (CSI)* dapat juga digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan

konsumen terhadap Kualitas Data BPS Kota Cimahi. Nilai IKK terhadap kualitas data untuk penyedia BPS Kota Cimahi adalah sebesar 90,79 yang artinya kualitas data dari penyedia BPS Kota Cimahi masuk dalam kategori sangat baik. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa konsumen sangat puas dengan kualitas data yang dihasilkan oleh BPS Kota Cimahi.

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



PENUTUP



Bab 7

Penutup

7.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2022 di PST BPS Kota Cimahi secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Kota Cimahi yang telah mencapai target (100,00%) dan selesai tepat waktu.
2. Konsumen di PST BPS Kota Cimahi, yang digambarkan melalui 30 responden SKD, didominasi oleh konsumen yang masuk dalam kelompok umur 16-25 tahun (33,33%) dengan dominasi laki-laki (60%), lulusan D4/S1 dan S2 masing-masing 33,33%, dengan pekerjaan utama sebagai PNS/TNI/POLRI (50,00%) dengan dominasi berasal dari Pemerintah Daerah (36,67%) dan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk pemerintahan (53,33%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen berasal dari para pegawai pemerintahan. Adapun dari seluruh K/L/OPD yang menggunakan data BPS, seluruhnya (93,75%) digunakan untuk kebutuhan Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi Pembangunan.
3. Konsumen di PST BPS Kota Cimahi cenderung menggunakan layanan akses produk statistik pada website BPS (69,23%). Kecenderungan tersebut juga diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah melalui website BPS dan Aplikasi Allstats BPS (67,5%).
4. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Cimahi menggunakan data BPS sebagai rujukan utama untuk kegiatan yang dilakukan. Dengan kata lain, BPS menjadi rujukan utama bagi konsumen dalam

memperoleh data. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase penggunaan data BPS sebagai rujukan utama sebesar 86,67%.

5. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kota Cimahi yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 99.34%.
6. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kota Cimahi digambarkan melalui IKK terhadap Pelayanan PST BPS Kota Cimahi. Nilai IKK terhadap Pelayanan PST pada tahun 2022 adalah 92. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kota Cimahi termasuk kategori sangat baik.
7. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Kota Cimahi digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK tahun 2022 adalah 97. Artinya, perilaku anti korupsi semakin diterapkan dengan sangat baik pada PST BPS Kota Cimahi.
8. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kota Cimahi sangat beragam. Level kabupaten/kota merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen (66%). Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (75%).
9. Jenis data BPS dikelompokkan menurut ragam data, yaitu statistik sosial, statistik produksi, statistik distribusi dan jasa, neraca wilayah dan analisis statistik, serta integrasi pengolahan dan diseminasi statistik serta bagian tata usaha. Adapun jenis data yang paling banyak dicari konsumen di PST BPS Kota Cimahi antara lain Kependudukan, PDRB menurut Lapangan Usaha, dan Keadaan Geografi.
10. Sumber data BPS dapat berupa publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, maupun tabel di website yang disediakan oleh BPS Pusat, BPS Provinsi, atau BPS Kabupaten/Kota. Publikasi merupakan sumber data yang paling banyak digunakan untuk memperoleh data. Adapun

publikasi yang paling banyak diakses oleh pengguna data adalah Publikasi Kota Cimahi dalam Angka.

11. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Cimahi. Sebanyak 97,18% konsumen merasa puas dengan kelengkapan data, 97,18% konsumen merasa puas dengan akurasi data, serta 85,92% konsumen merasa puas dengan kemutakhiran data.
12. Kepuasan konsumen terhadap kualitas data untuk penyedia data BPS Kota Cimahi digambarkan melalui IKK terhadap Kualitas Data. Nilai IKK terhadap Kualitas Data untuk penyedia data BPS Kota Cimahi adalah 90,79 Artinya, kualitas data dari penyedia BPS Kota Cimahi masuk dalam kategori sangat baik.

7.2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil SKD 2022, saran dan rekomendasi yang menjadi prioritas utama untuk dibenahi oleh penanggungjawab unit pelayanan PST BPS Kota Cimahi adalah Kemudahan Persyaratan Pelayanan, dan Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online. Adapun rekomendasi untuk perbaikan layanan selain pada prioritas utama juga diberikan kepada beberapa aspek pelayanan seperti: Kemudahan Prosedur, Respon Petugas Pelayanan serta Kemudahan Fasilitas Pengaduan. Berdasarkan catatan rekomendasi hasil survei, agar penanggungjawab unit layanan PST BPS Kota Cimahi dapat mempertahankan beberapa aspek layanan yang sudah dinilai baik kinerjanya, antara lain: Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian, Kesesuaian Biaya Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Sarana Prasarana, Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama, serta Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama.

Daftar Pustaka

- Brandt, R.D. 2000. An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. Burke White Paper Series, Vol. 2, Issue 2, pp. 1-8.
- Deng, Jinyang dan Chad D. Pierskalla. 2018. Linking Importance–Performance Analysis, Satisfaction, and Loyalty. A Study of Savannah, GA." Sustainability, ISSN 2071-1050. DOI:10.3390/su10030704.
- Latu, TM & Everett, AM. 2000. Review of Satisfaction Research and measurement Approaches. Science & Research Internal Report 183. New Zealand: Departement of Conservation.
- Martilla, JA, & James, JC. 1977. Importance–Performance Analysis. Journal of Marketing, 41(1), 13–17.
- Martinez, CL. 2003. Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1. Arizona: CenterPoint Institute Inc.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. Delivering Quality Service. New York: The Free Press.
- Poliakova, Adela. 2010. Application of the customer satisfaction index (CSI) to transport services. Electronical Technical Journal of Technology, Engineering, and Logistics in Transport, Number IV, Volume V, December 2010. ISSN 1801-674X.
- Samuel, Hatane & Foedjiawati. 2005. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya). Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol 7, No 1.
- Transportation Research Board. 1999. A Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality. Washington DC: National Academy Press.

LAMPIRAN

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

Lampiran 1. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur SKD 2022

No	Kelompok Umur	Konsumen (%)
(1)	(2)	(3)
1	< 16 tahun	0
2	16 tahun - 25 tahun	33,33
3	26 tahun - 35 tahun	23,33
4	36 tahun - 45 tahun	16,67
5	46 tahun - 55 tahun	16,67
6	56 tahun - 65 tahun	6,67
7	> 65 tahun	3,33

diunduh pada (jam/tanggal) : 10:07 / 16-11-2022

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

Lampiran 2. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin SKD 2022

No	Jenis Kelamin	Konsumen (%)
(1)	(2)	(3)
1	Laki Laki	60
2	Perempuan	40

diunduh pada (jam/tanggal) : 10:12 / 16-11-2022

Metadata Indikator

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

Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan SKD 2022

No	Pendidikan Tertinggi yang ditamatkan	Konsumen (%)
(1)	(2)	(3)
1	Kurang dari atau sama dengan SLTA/Sederajat	20
2	D1/D2/D3	10
3	D4/S1	33,33
4	S2	33,33
5	S3	3,33

diunduh pada (jam/tanggal) : 10:12 / 16-11-2022

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

Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama SKD 2022

No	Pekerjaan Utama	Konsumen (%)
(1)	(2)	(3)
1	Pelajar/Mahasiswa	33,33
2	Peneliti/Dosen	3,33
3	PNS/TNI/Polri	50
4	Pegawai BUMN/D	0
5	Pegawai Swasta	3,33
6	Wiraswasta	3,33
7	Pekerjaan Utama Lainnya	6,67

diunduh pada (jam/tanggal) : 10:12 / 16-11-2022

Metadata Indikator

Konsep	:	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut pekerjaan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pekerjaan utama adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Pekerjaan Utama
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>P_i = Persentase konsumen dengan pekerjaan utama ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan pekerjaan utama ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = 1 (Pelajar/Mahasiswa), 2 (Peneliti/Dosen), 3 (PNS/TNI/Polri), 4 (Pegawai BUMN/D), 5 (Pegawai Swasta), 6 (Wiraswasta), 7 (Lainnya)</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pekerjaan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pekerjaan utama.

Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Instansi/Institusi SKD 2022

No	Instansi/Institusi	Konsumen (%)
(1)	(2)	(3)
1	Lembaga Negara	3,33
2	Kementerian & Lembaga Pemerintah	16,67
3	Pemerintah Daerah	36,67
4	Lembaga Internasional	0
5	Lembaga Penelitian & Pendidikan Dalam Negeri	30
6	Lembaga Penelitian & Pendidikan Luar Negeri	0
7	BUMN/BUMD	0
8	Swasta	10
9	Lainnya	3,33

diunduh pada (jam/tanggal) : 10:12 / 16-11-2022

Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan SKD 2022

No	Pemanfaatan Hasil Kunjungan	Konsumen (%)
(1)	(2)	(3)
1	Tugas Sekolah/Tugas Kuliah	16,67
2	Pemerintahan	53,33
3	Komersial	6,67
4	Penelitian	23,33
5	Pemanfaatan Lainnya	0

diunduh pada (jam/tanggal) : 10:12 / 16-11-2022

Metadata Indikator

Konsep	:	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pemanfaatan hasil kunjungan adalah penggunaan hasil kunjungan yang utama, baik berupa pencarian data maupun konsultasi.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Jenis Kelamin
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>P_i = Persentase konsumen dengan pemanfaatan utama hasil ke-i</p> <p>x_i = Jumlah konsumen dengan pemanfaatan utama hasil ke-i</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen</p> <p>i = 1 (Tugas Sekolah/Kuliah), 2 (Pemerintahan), 3 (Komersial), 4 (Penelitian), 5 (Lainnya)</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori pemanfaatan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan.

Lampiran 7. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan SKD 2022

No	Jenis Layanan	Konsumen (%)
(1)	(2)	(3)
1	Perpustakaan	20,5
2	Pembelian Publikasi BPS	2,6
3	Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik	0
4	Akses Produk Statistik Pada Website BPS	69,2
5	Konsultasi Statistik	7,7
6	Rekomendasi Kegiatan Statistik	0

diunduh pada (jam/tanggal) : 10:12 / 16-11-2022

Metadata Indikator

Konsep	:	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Jenis layanan yang dicakup dalam SKD 2021 mencakup Perpustakaan, Pembelian Publikasi BPS, Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik, Akses Produk Statistik pada Website BPS, Konsultasi Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Jenis Layanan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>P_i = Persentase konsumen pada layanan ke-i x_i = Jumlah konsumen yang menggunakan layanan ke-i y = Jumlah seluruh konsumen $i = 1$ (Perpustakaan), 2 (Pembelian Publikasi), 3 (Pembelian Data Mikro/ Peta Wilkerstat), 4 (Akses Produk, Statistik melalui website), 5 (Konsultasi Statistik), 6 (Rekomendasi Kegiatan Statistik)</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan jenis layanan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis layanan yang digunakan.

Lampiran 8. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS SKD 2022

No	Jenis Layanan	Konsumen (%)
(1)	(2)	(3)
1	Datang Langsung ke PST	10
2	Aplikasi PST Online	12,5
3	Website BPS /AllstatsBPS	67,5
4	Surat/Email	7,5
5	Aplikasi Chat	2,5
6	Fasilitas Lainnya	0

diunduh pada (jam/tanggal) : 10:12 / 16-11-2022

Lampiran 9. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama SKD 2022

No	Rujukan Utama	Konsumen (%)
(1)	(2)	(3)
1	Sebagai Rujukan Utama	86,6667
2	Bukan Rujukan Utama	13,3333

diunduh pada (jam/tanggal) : 10:12 / 16-11-2022

Lampiran 10. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan SKD 2022

Nama Daerah	Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan dan Monev (%)
(1)	(2)
CIMAHI	93,75

diunduh pada (jam/tanggal) : 10:12 / 16-11-2022

Metadata Indikator

Konsep	:	Persentase Konsumen K/L/OPD menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen K/L/OPD menurut penggunaan data BPS sebagai perencanaan, <i>monitoring</i> , dan evaluasi pembangunan nasional terhadap jumlah konsumen K/L/OPD yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan di wilayah PST BPS tertentu. Perencanaan pembangunan adalah suatu proses perumusan alternatif-alternatif atau keputusan-keputusan yang didasarkan pada data-data dan fakta-fakta yang akan digunakan sebagai bahan untuk melaksanakan suatu rangkaian kegiatan/aktivitas. <i>Monitoring</i> merupakan kegiatan mengamati perkembangan pelaksanaan rencana, mengidentifikasi serta mengantisipasi permasalahan yang timbul dan/atau akan timbul untuk dapat diambil tindakan sedini mungkin. Evaluasi pembangunan adalah penilaian yang sistematis dan objektif atas desain, implementasi dan hasil dari intervensi yang sedang berlangsung atau yang telah selesai.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>P = Persentase konsumen K/L/OPD yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, <i>monitoring</i>, dan evaluasi</p> <p>x = Jumlah konsumen dari K/L/OPD yang memperoleh data BPS dan menggunakan data BPS untuk perencanaan, <i>monitoring</i>, dan evaluasi</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen dari K/L/OPD yang memperoleh data yang dibutuhkan</p>

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

Lampiran 11. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data SKD 2022

No	Level Data	Pencarian Data (%)
(1)	(2)	(3)
1	Nasional	0
2	Provinsi	0
3	Kabupaten/Kota	65,6
4	Kecamatan	9,4
5	Desa/Kelurahan	25
6	Individu	0
7	Lainnya	0

diunduh pada (jam/tanggal) : 10:12 / 16-11-2022

Lampiran 12. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data SKD 2022

No	Periode Data	Pencarian Data (%)
(1)	(2)	(3)
1	10 Tahunan	0
2	5 Tahunan	17,19
3	3 Tahunan	0
4	Tahunan	75
5	Semesteran	0
6	Triwulanan	0
7	Bulanan	7,81
8	Mingguan	0
9	Harian	0
10	Lainnya	0

diunduh pada (jam/tanggal) : 10:12 / 16-11-2022

Lampiran 13. Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya SKD 2022

No	Periode Data	Pencarian Data (%)
(1)	(2)	(3)
1	Diperoleh dan Sesuai	45,31
2	Diperoleh tetapi Tidak Sesuai	12,5
3	Tidak Diperoleh	2,34
4	Belum Diperoleh	39,84

diunduh pada (jam/tanggal) : 10:12 / 16-11-2022

Lampiran 14. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data SKD 2022

Nama Daerah	Puas (%)
(1)	(2)
CIMAHI	97,18

diunduh pada (jam/tanggal) : 10:12 / 16-11-2022

Lampiran 15. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data SKD 2022

Nama Daerah	Puas (%)
(1)	(2)
CIMAHI	97,18

diunduh pada (jam/tanggal) : 10:13 / 16-11-2022

Lampiran 16. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data SKD 2022

Nama Daerah	Puas (%)
(1)	(2)
CIMAHI	85,92

diunduh pada (jam/tanggal) : 10:13 / 16-11-2022

Lampiran 17. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST SKD 2022

Nama Daerah	Puas (%)
(1)	(2)
CIMAHI	99,3333

diunduh pada (jam/tanggal) : 10:23 / 22-11-2022

Metadata Indikator

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

Lampiran 18. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST SKD 2022

Nama Daerah	Puas (%)
(1)	(2)
CIMAHI	100

diunduh pada (jam/tanggal) : 10:16 / 16-11-2022

Metadata Indikator

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

Lampiran 19. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST SKD 2022

Nama Daerah	Puas (%)
(1)	(2)
CIMAHI	98,3333

diunduh pada (jam/tanggal) : 10:16 / 16-11-2022

Metadata Indikator

Konsep	:	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan sarana dan prasarana terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin). Prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Sarana prasarana pendukung pelayanan meliputi ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, toilet khusus pengguna layanan, dan sarana bagi yang berkebutuhan khusus, serta aplikasi pelayanan <i>online</i> bagi responden <i>online</i> . Indikator ini diukur dari variabel VKD21 Blok 2 Rincian 6 (sarana dan prasarana) dan Rincian 10 (fasilitas pengaduan).
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>P = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan sarana dan prasarana BPS y = Jumlah seluruh konsumen data</p>
Interpretasi	:	Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasarana di unit PST BPS dalam rangka

peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

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

Lampiran 20. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST SKD 2022

Nama Daerah	IKK
(1)	(2)
CIMAHI	92

diunduh pada (jam/tanggal) : 10:24 / 22-11-2022

Metadata Indikator

Konsep	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST
Definisi	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner VKD21.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	- (skala 100)
Rumus Penghitungan	:	$IKK = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i x_i}{y} \times 100$ <p>Dimana: x_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i w_i = Penimbang tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i, y = skala maksimum penilaian (10) $i = 1, 2, \dots, 11 = 11$ atribut pelayanan PST BPS</p>
Interpretasi	:	<p>Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas pelayanan BPS. Hasil penghitungan IKK terhadap pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik 2. 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik 3. 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik 4. 88,31-100 : Kualitas pelayanan sangat baik
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS.

Lampiran 21. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data SKD 2022

Nama Daerah	IKK DATA
(1)	(2)
CIMAHI	90,79

diunduh pada (jam/tanggal) : 10:24 / 22-11-2022

Metadata Indikator

Konsep	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data
Definisi	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diberikan oleh BPS. IKK terhadap Kualitas Data diukur melalui 3 aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	- (skala 100)
Rumus Penghitungan	:	$IKK = \frac{\sum_{i=1}^3 w_i \underline{x}_i}{y} \times 100$ <p>Dimana:</p> <p>\underline{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan terhadap aspek kualitas data ke-i</p> <p>$w_i = \frac{1}{3}$ = Penimbang aspek kualitas data ke-i</p> <p>y = skala maksimum penilaian (10)</p> <p>i = 1 (kelengkapan), 2 (akurasi), dan 3 (kemutakhiran)</p>
Interpretasi	:	<p>Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas datanya. Hasil penghitungan IKK terhadap kualitas data diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 25,00-64,99 : Kualitas data tidak baik 2. 65,00-76,60 : Kualitas data kurang baik 3. 76,61-88,30 : Kualitas data baik 4. 88,31-100,00 : Kualitas data sangat baik

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

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

Lampiran 22. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST SKD 2022

Nama Daerah	IPAK
(1)	(2)
CIMAHI	97

diunduh pada (jam/tanggal) : 10:24 / 22-11-2022

Metadata Indikator

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

Lampiran 23. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian, dan Gap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan SKD 2022

	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Kesesuaian (%)	GAP
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
R1	9,47	9,1	96,13	-0,37
R2	9,43	9,1	96,47	-0,33
R3	9,37	9,27	98,93	-0,1
R4	9,5	9,37	98,6	-0,13
R5	9,57	9,27	96,86	-0,3
R6	9,5	9,2	96,84	-0,3
R7	9,6	9,23	96,18	-0,37
R8	9,3	9,2	98,92	-0,1
R9	9,47	9,13	96,48	-0,33
R10	9,43	9,13	96,82	-0,3
R11	0	0	0	0
R12	9,57	9,57	100	0
R13	9,7	9,77	100,69	0,07
R14	9,67	9,77	101,03	0,1
R15	9,7	9,7	100	0

diunduh pada (jam/tanggal) : 10:24 / 22-11-2022

Lampiran 24. Jumlah Perolehan Data Menurut Wilayah Penyedia Data dan Jenis Sumber Data SKD 2022

Penyedia dan Jenis Sumber Data	Jumlah Perolehan Data
(1)	(2)
Publikasi	58
Data Mikro	0
Peta	0
Tabulasi Data	0
Tabel di Website	13

diunduh pada (jam/tanggal) : 10:24 / 22-11-2022

Lampiran 25. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan SKD 2022

	Konsumen Puas (%)
(1)	(2)
R1	100
R2	100
R3	96,6667
R4	100
R5	100
R6	96,6667
R7	100
R8	100
R9	100
R10	100
R11	

diunduh pada (jam/tanggal) : 10:24 / 22-11-2022

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

Lampiran 26. Kuesioner VKD22

VKD22



**SURVEI KEBUTUHAN DATA
TAHUN 2022**

RAHASIA

Daftar Isi: 1. Misi BPS Kota Cimahi
2. PP No. 53 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Statistik
3. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2012 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik
4. Peraturan Kepala BPS No. 59 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SD di Lingkungan BPS

VKD22

Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)			
Pencacah	Nama Tanggal	Pemeriksa Tanggal	Nomor Responden : Kode Wilayah Nomor Urut
1. Nama	<input style="width: 90%;" type="text"/>	<input style="width: 90%;" type="text"/>	<input style="width: 90%;" type="text"/>
2. Tahun lahir	<input style="width: 10%; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 10%; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 10%; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 90%;" type="text"/>	<input style="width: 90%;" type="text"/>
3. E-mail	<input style="width: 90%;" type="text"/>	<input style="width: 90%;" type="text"/>	<input style="width: 90%;" type="text"/>
4. Nomor handphone* *untuk keperluan survei ini	<input style="width: 90%;" type="text"/>	<input style="width: 90%;" type="text"/>	<input style="width: 90%;" type="text"/>
5. Jenis kelamin	Laki-laki <input style="width: 10px;" type="checkbox"/> Perempuan <input style="width: 10px;" type="checkbox"/>	<input style="width: 90%;" type="text"/>	<input style="width: 90%;" type="text"/>
6. Pendidikan tertinggi yang ditempuh	≤ SLTA/Sederajat <input style="width: 10px;" type="checkbox"/> D1/D2/D3 <input style="width: 10px;" type="checkbox"/> D4/S1 <input style="width: 10px;" type="checkbox"/> S2 <input style="width: 10px;" type="checkbox"/> S3 <input style="width: 10px;" type="checkbox"/>	<input style="width: 90%;" type="text"/>	<input style="width: 90%;" type="text"/>
7. Pekerjaan utama Pilih salah satu jawaban	Pelajar/Mahasiswa <input style="width: 10px;" type="checkbox"/> Peneliti/Dosen <input style="width: 10px;" type="checkbox"/> PNS/TNI/Polri <input style="width: 10px;" type="checkbox"/> Pegawai BUMN/BUMD <input style="width: 10px;" type="checkbox"/> Pegawai swasta <input style="width: 10px;" type="checkbox"/> Wiraswasta <input style="width: 10px;" type="checkbox"/> Lainnya (.....) <input style="width: 10px;" type="checkbox"/>	<input style="width: 90%;" type="text"/>	<input style="width: 90%;" type="text"/>
8. Kategori instansi/institusi : Pilih salah satu jawaban	Lembaga Negeri <input style="width: 10px;" type="checkbox"/> Kementerian & Lembaga Pemerintah <input style="width: 10px;" type="checkbox"/> Pemerintah Daerah <input style="width: 10px;" type="checkbox"/> Lembaga Internasional <input style="width: 10px;" type="checkbox"/> Lembaga Penelitian & Pendidikan Dalam Negeri <input style="width: 10px;" type="checkbox"/> Lembaga Penelitian & Pendidikan Luar Negeri <input style="width: 10px;" type="checkbox"/> BUMN/BUMD <input style="width: 10px;" type="checkbox"/> Swasta <input style="width: 10px;" type="checkbox"/> Lainnya (.....) <input style="width: 10px;" type="checkbox"/>	<input style="width: 90%;" type="text"/>	<input style="width: 90%;" type="text"/>
Blok I. Keterangan Responden			
9. Nama instansi/institusi	<input style="width: 90%;" type="text"/>		
10. Pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan	Tugas Sekolah/Tugas Kuliah Pemerintahan Komersial Penelitian Lainnya (.....)		
11. Jenis layanan yang digunakan Boleh pilih lebih dari satu jawaban	Perpustakaan <input style="width: 10px;" type="checkbox"/> Pembelian Publikasi BPS <input style="width: 10px;" type="checkbox"/> Pembelian Data Mikro/Fea Wilayah Kerja Statistik <input style="width: 10px;" type="checkbox"/> Akses produk statistik pada Website BPS <input style="width: 10px;" type="checkbox"/> Konsultasi Statistik <input style="width: 10px;" type="checkbox"/> Rekomendasi Kegiatan Statistik <input style="width: 10px;" type="checkbox"/> Lainnya (.....)		
12. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS Boleh pilih lebih dari satu jawaban	Datang langsung ke unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) <input style="width: 10px;" type="checkbox"/> Aplikasi pelayanan statistik terpadu online (prsbps-gold) <input style="width: 10px;" type="checkbox"/> Website BPS (bps-gold)/Akses BPS <input style="width: 10px;" type="checkbox"/> Surel/emil <input style="width: 10px;" type="checkbox"/> Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, Chat's, dll) <input style="width: 10px;" type="checkbox"/> Lainnya (.....)		
13. Apakah data BPS digunakan sebagai rujukan utama?	Ya <input style="width: 10px;" type="checkbox"/> Tidak <input style="width: 10px;" type="checkbox"/>		
14. Apakah pernah melakukan pencacahan terkait Pelayanan Statistik Terpadu (PST)?	Ya <input style="width: 10px;" type="checkbox"/> Tidak <input style="width: 10px;" type="checkbox"/>		

Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS				
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut?				
Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:				
<div style="display: flex; justify-content: center; gap: 10px;"> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 </div> <p style="text-align: center;"><i>Sangat tidak penting / tidak puas</i> <i>Sangat penting / puas</i></p>				
No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	
1	Peryataan 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	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>
10	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: Korak, saran dan pengaduan, website https://pengaduan.bps.go.id , e-mail bpshq@bps.go.id)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
11	Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (BIR14 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	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>

Blok IV. Catatan

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

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

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA CIMAHI**

Jl. Entjep Kartawiria No. 20 B, Cimahi, Jawa Barat - Indonesia

E-mail: bps3277@bps.go.id

Telp: +62 664 5985; Fax: +62 664 5985

Homepages: www.cimahikota.bps.go.id