

No Katalog :
1399013.3503

ANALISIS HASIL

SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS
KABUPATEN TRENGGALEK

2021



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN TRENGGALEK**

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

ANALISIS HASIL

SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS

KABUPATEN TRENGGALEK

2021



BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN TRENGGALEK

**Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS
Kabupaten Trenggalek
2021**

ISSN:

Nomor Publikasi: 35080.2126

Katalog: 1399013.3503

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

Jumlah Halaman: 12 + 82 halaman

Naskah:

BPS Kabupaten Trenggalek

Penyunting:

BPS Kabupaten Trenggalek

Desain Kover:

BPS Kabupaten Trenggalek

Diterbitkan oleh:

© BPS Kabupaten Trenggalek

Dicetak oleh:

Badan Pusat Statistik

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

Tim Penyusun

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Trenggalek

Pengarah:

Kepala BPS Kabupaten Trenggalek

Penanggung Jawab:

Farid Ma'ruf, S.ST, M.Si

Editor:

Farid Ma'ruf, S.ST, M.Si

Penulis:

Farid Ma'ruf, S.ST, M.Si

Ahmad Nur Fajri, S.ST

Desain Infografis:

Farid Ma'ruf, S.ST, M.Si

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

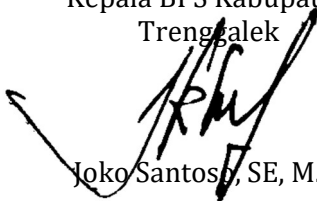
Kata Pengantar

Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana pelayanan publik. Salah satu bentuk evaluasi ini diwujudkan melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana yang diatur dalam PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017. Badan Pusat Statistik (BPS), sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa selalu berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS telah menyelenggarakan SKM secara rutin tiap tahun yang diintegrasikan ke dalam Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini selain bertujuan untuk mendapatkan persepsi kepuasan konsumen terhadap pelayanan data BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data dan persepsi kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan BPS.

Pada tahun 2021, SKD dilaksanakan di 515 satuan kerja BPS yang terdiri dari BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, serta 480 BPS Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia. Hasil dari pelaksanaan SKD 2021 salah satunya disajikan dalam publikasi dengan judul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2021” sebagai bentuk laporan dari penyelenggaraan SKD. Publikasi ini memberikan penjelasan secara deskriptif mengenai performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS. Penyajian data ditampilkan dalam bentuk tabel, Gambar, dan infografis. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) merupakan indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini.

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.

Trenggalek, Desember 2021
Kepala BPS Kabupaten
Trenggalek



Joko Santoso, SE, M.Si

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	3
1.2. Tujuan dan Manfaat	4
1.3. Landasan Teori	5
1.3.1. Konsep dan Definisi.....	5
1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu	6
1.3.3. Kepuasan Layanan	7
1.4. Metodologi	9
1.4.1. Metode <i>Sampling</i>	9
1.4.2. Metode Pengumpulan Data	10
1.4.3. Metode Analisis Data.....	10
1.5. Sistematika Penulisan.....	18
1.6. Realisasi Pengumpulan Data.....	19
1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST.....	19
1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021	20
Bab 2 Segmentasi Konsumen.....	24
2.1. Gambaran Umum Konsumen.....	26
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik.....	27
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	31
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	32
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS.....	33
2.6. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	34
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	36
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan.....	38
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data	38
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana	39

3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS	39
3.5. <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> Terhadap Pelayanan BPS	41
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	44
Bab 4 Analisis Persepsi Anti Korupsi	44
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS	48
4.2. Gap Analysis Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS	49
4.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS	50
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data	52
5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data	55
5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data	55
5.3. Kebutuhan Data menurut Perolehan Datanya	56
5.4. Kebutuhan Data menurut Sumber Data	57
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data	60
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS	62
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS	63
Bab 7 Penutup	64
7.1. Kesimpulan	66
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan	68
Daftar Pustaka	70
Lampiran	72

Daftar Tabel

Tabel 1.1	Langkah-Langkah Penghitungan IKK	16
Tabel 1.2	Nilai Kinerja Unit Pelayanan	17
Tabel 2.1	Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	34
Tabel 3.1	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST	38
Tabel 3.2	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data BPS Menurut Wilayah PST	39
Tabel 3.3	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST	39
Tabel 3.4	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan	41
Tabel 3.5	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan	42
Tabel 3.6	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST	45
Tabel.4.1	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi	50

Daftar Gambar

Gambar 1.1	Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis	13
Gambar 1.2	Persentase responden menurut metode pengumpulan data	22
Gambar 2.1	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama	26
Gambar 2.2	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur	27
Gambar 2.3	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin	28
Gambar 2.4	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	29
Gambar 2.5	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama	30
Gambar 2.6	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Instansi/Institusi	31
Gambar 2.7	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan	32
Gambar 2.8	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan	33
Gambar 2.9	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data BPS	34
Gambar 3.1	Gambar Kuadran Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan menurut jenis pelayanan	43
Gambar 4.1	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Pusat Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi	48
Gambar 4.2	Indeks Persepsi Anti Korupsi 2020-2021	51
Gambar 5.1	Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data	55
Gambar 5.2	Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data	56
Gambar 5.4	Persentase Pencarian Data Menurut Perolehan Datanya	57

Gambar 5.5	Jumlah Perolehan Data Menurut Wilayah Penyedia Data dan Jenis Sumber Data	57
Gambar 6.1	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data, Akurasi Data, Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data	62

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

Daftar Lampiran

Lampiran 1	Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik	74
Lampiran 2	Rencana Tindak Lanjut	76
Lampiran 3	Kuesioner VKD21	77
Lampiran 4	Daftar Komentar Responden SKD 2021 BPS Kabupaten Trenggalek	81

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

01

Latar Belakang
Tujuan dan Manfaat
Landasan Teori
Metodologi
Sistematika Penulisan
Realisasi Pengumpulan Data

PENDAHULUAN

Survei Kebutuhan Data (SKD) merupakan survei yang diselenggarakan BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik



Responden

Konsumen yang menerima Pelayanan dari unit PST



Waktu

1 Januari 2021 sampai periode akhir pencacahan

Bab 1

Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta perubahan dalam berbagai bidang kehidupan sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berkenaan dengan hal tersebut diperlukan pemantauan dan evaluasi pelayanan publik secara berkesinambungan, sehingga pelayanan yang diperoleh masyarakat sesuai dengan standar pelayanan serta harapan dan kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk evaluasi ini diwujudkan melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana yang diatur dalam PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

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.

Salah satu bentuk evaluasi terhadap kualitas pelayanan PST BPS melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Di sisi lain, BPS sebagai penyedia data statistik, perlu melakukan analisis terhadap kebutuhan data konsumen serta kualitas data dan informasi statistik yang dihasilkan BPS, sehingga BPS menyelenggarakan Survei Kebutuhan Data (SKD). Cakupan responden SKM dan SKD saling beririsan yaitu sama-sama pengguna data BPS, sehingga pelaksanaan SKM diintegrasikan ke dalam SKD yang rutin dilaksanakan setiap tahun di seluruh PST BPS.

SKD merupakan survei yang diselenggarakan 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 5 (lima) BPS Provinsi. Secara bertahap dilakukan penambahan wilayah Provinsi sehingga di tahun 2009 dan 2010 SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan 11 (sebelas) 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*). Penggunaan metode ini semakin membantu pada pelaksanaan SKD tahun 2020 karena dimulainya kondisi adaptasi kebiasaan baru. Berkaitan dengan kondisi pandemi yang masih terjadi pada tahun 2021, maka pengumpulan data survei dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan metode *online*. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan serta penyesuaian pelaksanaan survei senantiasa dilakukan.

1.2. Tujuan dan Manfaat

Tujuan Pelaksanaan SKD secara umum adalah untuk memperoleh bahan evaluasi dari konsumen sebagai bahan pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik, serta memberikan pelayanan yang baik.

Tujuan tersebut sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik.

Secara khusus tujuan pelaksanaan SKD dapat dijabarkan dalam rincian 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
5. Mengetahui nilai persepsi anti korupsi terhadap pelayanan BPS

1.3. Landasan Teori

1.3.1. Konsep dan Definisi

- a. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2021 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2021 sampai periode akhir pencacahan.
- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- d. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- e. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- f. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- g. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- 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 kedeputan 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. Hal ini menjadikan salah satu tugas dari BPS adalah menyediakan data dan informasi statistik secara menyeluruh. Hasil Kegiatan sensus dan survei yang dilaksanakan harus disampaikan kepada masyarakat, berdasarkan Undang-Undang No 16 Tahun 1997 tentang Statistik. 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 yang diberikan 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, rekomendasi kegiatan statistik, dan penjualan publikasi/data mikro/peta digital.

Layanan di 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 tanpa tatap muka dalam memperoleh pelayanan. Pelayanan tanpa tatap

muka didapatkan melalui *website* BPS, aplikasi PST (pst.bps.go.id), aplikasi AllStat BPS (berbasis android dan iOS), telepon, faksimili, e-mail, maupun surat.

Dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 78 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik, cakupan layanan PST yang harus menetapkan standar pelayanan antara lain:

- (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.

Berkenaan dengan semakin berkembangnya teknologi dan informasi serta terdapat tuntutan keterbukaan informasi publik seperti tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008, maka BPS selanjutnya melakukan upaya-upaya agar dapat memenuhi salah satu pasal yang menyebutkan bahwa setiap informasi publik harus dapat diperoleh setiap pemohon informasi publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana. Salah satu upaya tersebut adalah BPS melakukan penyediaan data yang mudah diperoleh melalui *website* BPS atau <https://www.bps.go.id>.

1.3.3. Kepuasan Layanan

Instansi penyelenggara pelayanan publik dalam melakukan evaluasi mengenai kepuasan pelayanan menilai kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang

Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, unsur dalam menilai kepuasan meliputi hal-hal berikut:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

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

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (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 akan dibedakan menjadi tiga bagian, yaitu metode sampling, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

1.4.1. Metode Sampling

SKD 2021 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 2021 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS. 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 dilakukan dengan dua cara, yaitu wawancara langsung kepada responden serta pendataan mandiri (*self-enumeration*) atau swacacah oleh responden. Pengumpulan data dengan metode wawancara langsung kepada responden 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 2021 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, Gambar, 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 memengaruhi kepuasan dan peningkatan pelayanan. 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 kepuasan

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

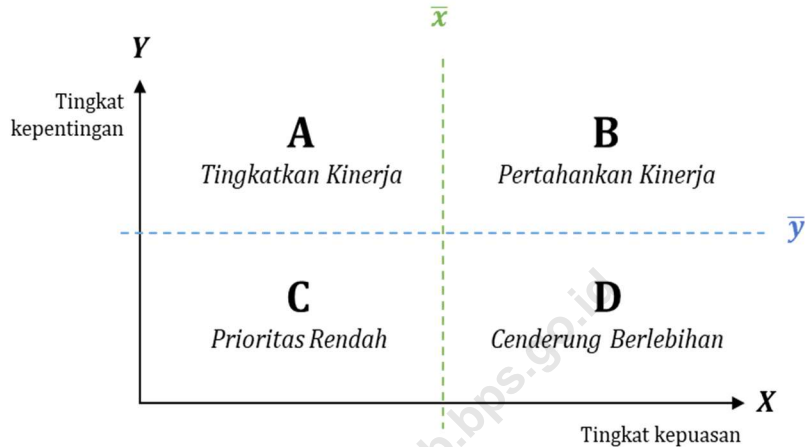
TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

Indikator kepuasan konsumen selain indikator IKK juga disajikan dalam bentuk persentase konsumen yang puas. Indikator ini antara lain meliputi persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, dan kualitas data. Persentase konsumen yang puas digunakan untuk menggambarkan berapa persen konsumen yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan BPS maupun data yang dihasilkan BPS terhadap seluruh konsumen yang mengisi SKD2021 pada periode pelaksanaan.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2021 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66 yaitu merujuk pada pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Pedoman yang digunakan untuk menentukan kriteria kepuasan konsumen menggunakan nilai yang sama dengan penentuan kepuasan pada indeks kepuasan konsumen. Nilai kriteria yang digunakan sama dengan analisis SKD2020, sehingga untuk perbandingan dapat dilakukan pada kedua tahun tersebut.

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 data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS. Dengan demikian, ada 2 (dua) aspek IKK yang dihitung dalam SKD 2021 yaitu IKK terhadap kualitas pelayanan BPS dan IKK terhadap kualitas data BPS.

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

akurasi, dan kemutakhiran data. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
1. Menghitung Penimbang	<p>Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan.</p> <p>Rumus penimbang:</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{11} \bar{y}_i}$ <p>dengan:</p> <p>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> $\sum_{i=1}^3 w_i = 1$
2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{11} w_i}$ $= \sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p>\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>
3. Menghitung IKK	<p>Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:</p>	

$IKK = \frac{IKK'}{skala\ maksimum\ penilaian} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$ <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 mengenai nilai kinerja unit pelayanan.

Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan

Nilai	Kinerja Unit Pelayanan
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 VKD21.

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 SKD2021.

Bab 2 Segmentasi Konsumen, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Pusat yang menjadi responden SKD 2021 berdasarkan Blok I VKD21.

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD21.

Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD21.

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

Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Pusat yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD21.

Bab 7 Penutup, berisi kesimpulan hasil SKD 2021 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2022 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Pusat.

1.6. Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2021 dilaksanakan di 515 wilayah PST yang terdiri dari PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, serta 480 PST BPS Kabupaten/Kota.

1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST

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

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST BPS Pusat, meliputi: (1) Informasi pelayanan, (2) Maklumat pelayanan, (3) *Wifi*, (4) Petugas pelayanan,

(5) Ruang pelayanan, (6) Komputer, dan (7) Sarana Pengaduan. Kesemua komponen sarana dan prasarana tersebut dapat dipenuhi oleh PST di BPS Pusat, yang mengindikasikan terpenuhinya sarana dan prasarana yang baik dalam pelayanan. Selain tersedianya sarana prasarana tersebut PST BPS pusat melakukan adaptasi dengan kondisi baru, dengan melakukan pengembangan untuk pelayanan yang dilakukan secara *online*. Dengan memanfaatkan teknologi dan informasi serta sarana pendukung, pelayanan tanpa tatap muka langsung terus di kembangkan di PST.

1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021

Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2021. 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 2021 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 2021. Pencapaian target pengumpulan SKD 2021 secara keseluruhan terpenuhi baik di BPS Pusat, BPS Provinsi, serta BPS Kabupaten Kota, dimana minimal responden yang diperoleh adalah sesuai dengan target yang ditetapkan.

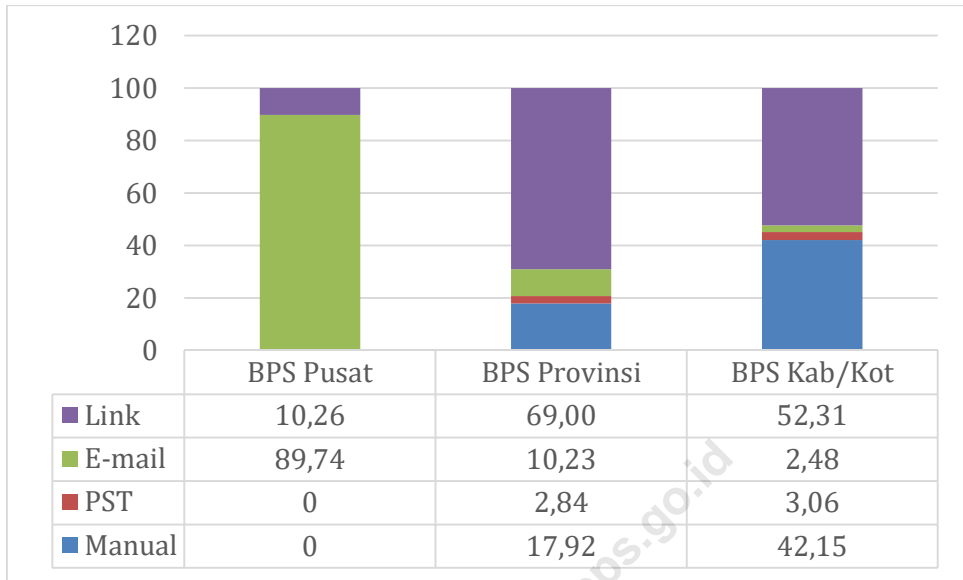
Berdasarkan metode pengumpulan data pada seluruh PST penyelenggara SKD metode CAWI lebih banyak digunakan, pada seluruh penyelenggara PST. Hal ini terkait dengan kondisi adaptasi kebiasaan baru yang diantaranya termasuk pemberian pelayanan secara *daring* atau *online*. Secara rinci pengumpulan SKD terbagi 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 2021 secara nasional didominasi dengan metode *link* atau sebesar 54,36 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data melalui CAWI sudah mulai familiar digunakan mengingat tingginya persentase responden yang mengisi melalui metode ini. Meskipun demikian metode pengentrian secara manual masih banyak digunakan yaitu sebanyak 38,28 persen. Metode ini dilaksanakan salah satunya pada PST yang masih melakukan pelayanan secara *offline*, serta pada wilayah yang mempunyai kendala terkait jaringan maupun sinyal jika dilakukan secara CAWI.

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



Gambar 1.2. Persentase responden menurut metode pengumpulan data

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

02

- Gambaran Umum Konsumen
- Konsumen Menurut Karakteristik
- Konsumen Menurut Pemanfaatan
- Utama Hasil Kunjungan
- Konsumen Menurut Jenis Layanan
- Konsumen Menurut Fasilitas Utama
- Untuk Memperoleh Layanan BPS

SEGMENTASI KONSUMEN



37,14%

Perempuan

62,86%

Laki-laki



Mayoritas konsumen di PST BPS Kabupaten Trenggalek tahun 2021 adalah Laki-laki, yaitu sebanyak 62,86% dari total konsumen

Bab 2 Segmentasi Konsumen

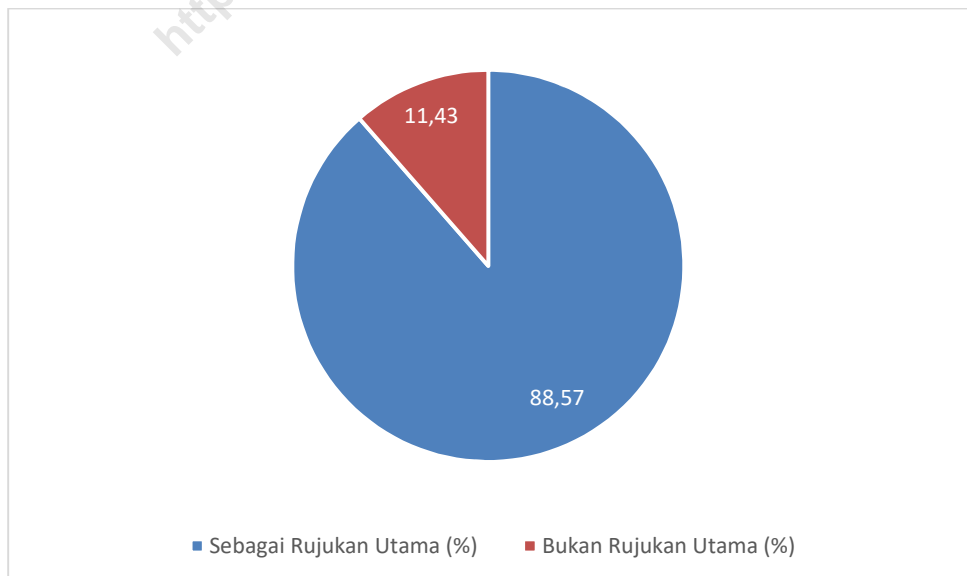
Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kabupaten Trenggalek. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan BPS Kabupaten Trenggalek oleh konsumen. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

2.1. 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.

Gambar 2.1

Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST
dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama



Kecenderungan konsumen di PST BPS Kabupaten Trenggalek dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Trenggalek menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 88,57%.

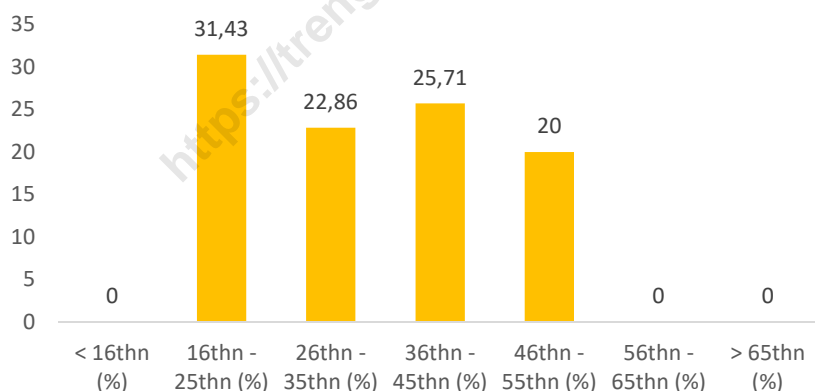
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik

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

Gambar 2.2

Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur]



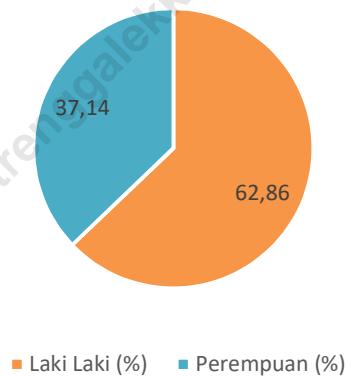
Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Kabupaten Trenggalek jika dikelompokkan menurut golongan umur terbagi menjadi empat kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 16-25 tahun (31,43%), disusul konsumen berumur 36-45 tahun (25,71%), konsumen berumur 26-35 tahun (22,86%), dan konsumen berumur 46-55 tahun (20%). Konsumen data didominasi oleh kelompok umur 15-64 Tahun yang mencapai 100 % yaitu orang

yang masih kategori usia produktif, dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.

Jenis Kelamin

Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Trenggalek menurut jenis kelamin. Pada tahun 2021, konsumen di PST BPS Kabupaten Trenggalek menurut jenis kelamin didominasi oleh konsumen perempuan sebesar 62,86%, sedangkan sisanya merupakan laki-laki dengan persentase sebesar 37,14%.

Gambar 2.3



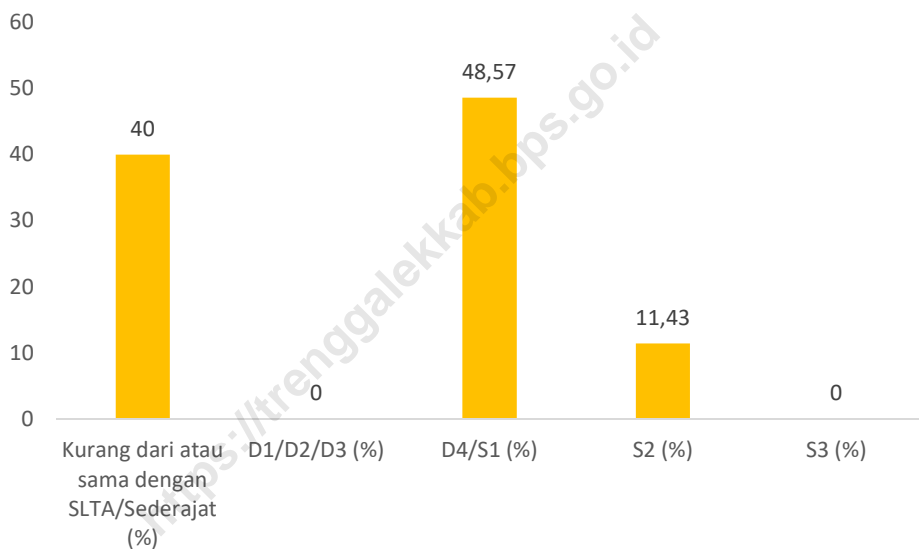
Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2021, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu \leq SLTA/sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Kabupaten Trenggalek didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan

D4/S1 (48,57%) dan posisi kedua dengan tingkat pendidikan \leq SLTA/ sederajat (40%). Untuk konsumen dengan tingkat pendidikan S2 memiliki persentase yang sama yaitu sebesar 11,43 %. Sementara itu belum terdapat konsumen dengan tingkat pendidikan terakhir D1/D2/D3 dan S3.

Gambar 2.4
Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST
dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

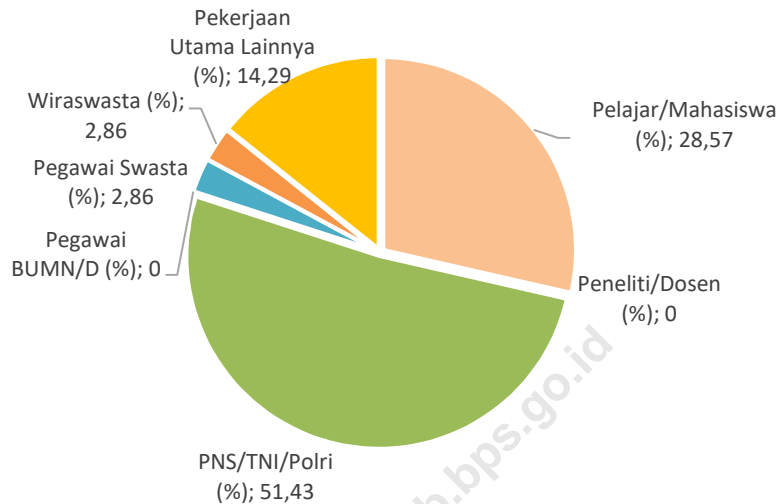


Pekerjaan Utama

Pada SKD 2021, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2021 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

Gambar 2.5

Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama



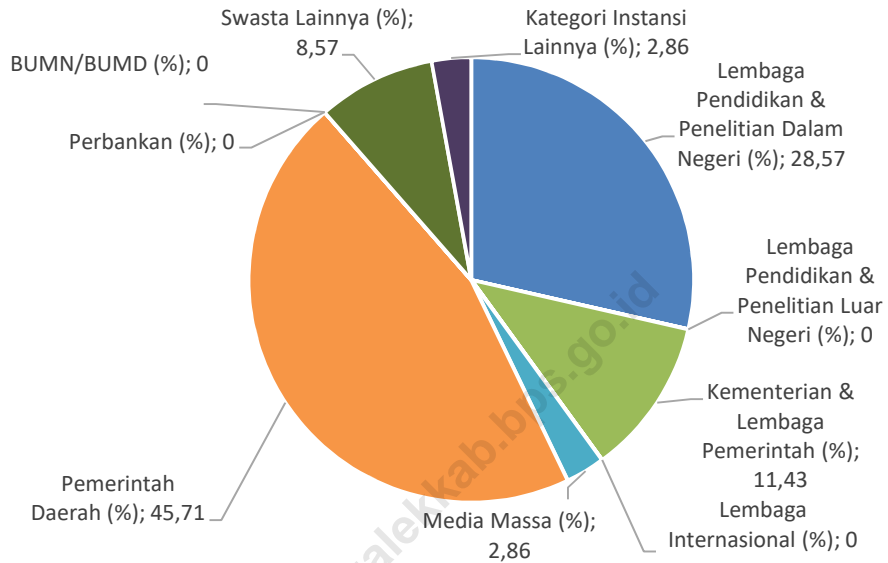
Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Trenggalek adalah PNS/TNI/Polri (51,43%). Adapun kelompok konsumen selanjutnya didominasi oleh konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa yang memiliki persentase sebesar 28,57% dan pekerjaan utama lainnya sebesar 14,29%. Konsumen yang bekerja sebagai pegawai swasta dan wiraswasta sebesar 2,86%. Sementara itu, tidak ada data yang diperoleh dari kelompok konsumen dengan sebagai peneliti/dosen dan pegawai BUMN/D.

Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2021 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Trenggalek berasal dari Pemerintah Daerah (45,71%). Konsumen yang berada pada posisi kedua yaitu Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri dengan persentase sebesar 28,57%. Sementara itu, konsumen yang bekerja di Kementerian dan Lembaga Pemerintah sebesar 11,3%, swasta lainnya sebesar 8,57% dan media massa serta Kategori instansi lainnya sebesar 2,86%.

Gambar 2.6

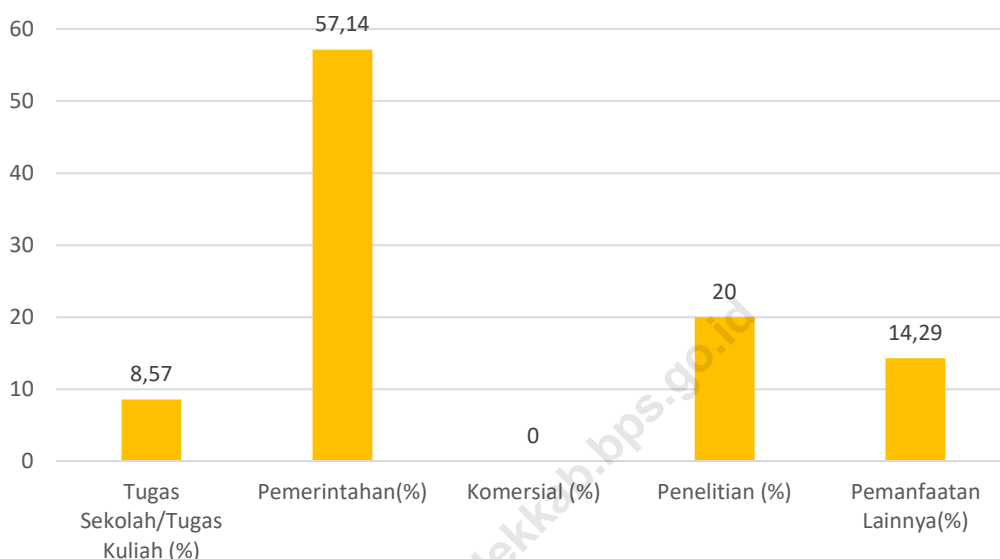
Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Instansi/Institusi



2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Trenggalek menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Trenggalek. Dalam SKD 2021, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, hasil SKD 2021 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kabupaten Trenggalek cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Trenggalek paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan (57,14%). Pemanfaatan untuk penelitian menempati posisi kedua sebesar 20%. Pemanfaatan lainnya menempati posisi ketiga yaitu sebesar 14,29%. Sementara itu kunjungan ke PST BPS Kabupaten Trenggalek yang dimanfaatkan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah sebesar 8,57.

Gambar 2.7
 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST
 dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan



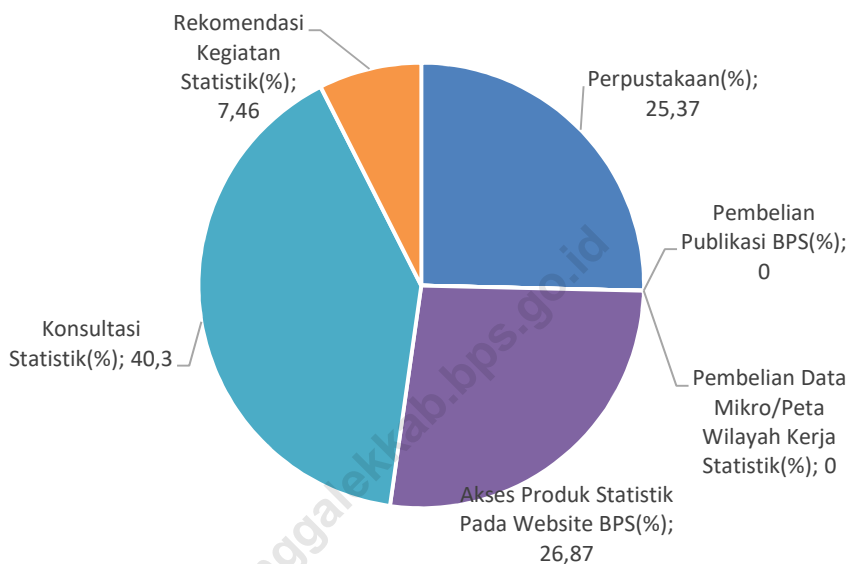
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

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

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Trenggalek oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah konsultasi statistik yaitu sebesar 40,3%. Pada posisi kedua dan ketiga, Akses Produk Statistik pada Website dan Perpustakaan masing-masing memiliki persentase sebesar 26,87% dan 25,37%. Untuk konsumen yang menggunakan layanan Rekomendasi Kegiatan Statistik sebesar 7,46%. Sementara itu, masih belum terdapat konsumen yang menggunakan layanan Pembelian Publikasi dan Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik.

Gambar 2.8

Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan



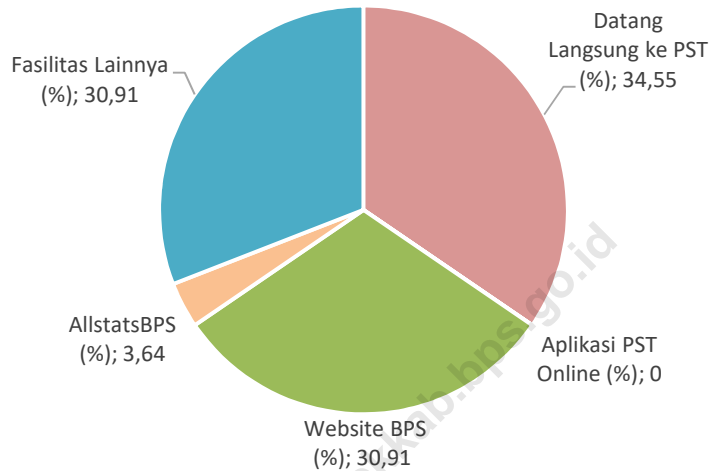
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2021. Fasilitas tersebut meliputi datang langsung ke PST, aplikasi PST online, website BPS, Allstats BOS (aplikasi android dan ios), dan fasilitas lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Trenggalek mendapatkan data melalui datang langsung ke PST dengan persentase sebesar 34,55%. Selain itu, website BPS dan fasilitas lainnya juga diminati oleh konsumen data BPS yaitu sebanyak 30,91%, dan yang menggunakan Allstats BPS sebanyak 3,64%.

Gambar 2.9

Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data BPS



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

Berdasarkan hasil SKD 2021, sebagaimana terdapat pada Tabel 2.1 di bawah ini seluruh konsumen (85,55%) yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan. Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

Tabel 2.1

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

Kode Daerah	Nama Daerah	Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan dan Monitoring (%)
3503	TRENGGALEK	85,55

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

03

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan |
Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data |
Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan |
Prasarana
Gap Analysis Kepuasan Konsumen |
Terhadap Pelayanan BPS
Importance and Performance Analysis (IPA) |
Terhadap Pelayanan BPS
Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap |
Pelayanan BPS

Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Treggalek



95,74%

Pelayanan



95,74%

Akses data



95,71%

Sarana dan
Prasarana

Bab 3

Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Trenggalek terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Trenggalek 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

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kabupaten Trenggalek sebesar 95,7386%. Sementara itu, 4,2614% lainnya merasa tidak puas terhadap pelayan di PST BPS Kabupaten Trenggalek.

Tabel 3.1

Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST]

Kode Daerah	Nama Daerah	Puas (%)
3503	TRENGGALEK	95,7386

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 Kabupaten Trenggalek yang puas terhadap akses data sebesar 95,7386%.

Tabel 3.2

Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data BPS Menurut Wilayah PST

Kode Daerah	Nama Daerah	Puas (%)
3503	TRENGGALEK	95,7386

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 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Trenggalek yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 95,7143%. Sementara itu, 4,2857% lainnya merasa tidak puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana di PST

Tabel 3.3

Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST

Kode Daerah	Nama Daerah	Puas (%)
3503	TRENGGALEK	95,7143

3.4. Gap Analysis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS tergantung pada kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen

terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan *gap analysis*. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kabupaten Trenggalek yang memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap pelayanan BPS

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Trenggalek. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4, terlihat bahwa atribut Sarana dan Prasarana memiliki nilai kesenjangan (*gap*) negatif, dengan kata lain nilai persepsi (kepuasan) lebih rendah dari nilai harapan (kepentingan). Sedangkan atribut Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama dan Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan tidak memiliki kesenjangan, artinya tingkat kepuasan memiliki nilai yang sama dengan tingkat kepentingan. Selain itu, atribut lainnya di PST BPS Kabupaten Trenggalek memiliki nilai *gap* positif, yaitu nilai persepsi lebih tinggi dari nilai harapan.

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.4. Berdasarkan tabel tersebut, atribut Respon Petugas Pelayanan memiliki nilai *gap* paling jauh yaitu 0,28. Nilai *gap* positif dan bernilai semakin besar mengindikasikan bahwa konsumen semakin puas. Sedangkan Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian, Sarana Prasarana dan Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama mempunyai *gap* 0,26 Sehingga dapat dikatakan kinerja dari Respon Petugas Pelayanan, Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian, Sarana Prasarana dan Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama telah memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Trenggalek. Sementara itu, atribut dengan *gap* paling dekat adalah Kemudahan Fasilitas Pengaduan (0,02), atribut yang tidak memiliki *gap* adalah Kemudahan Proses Penanganan pengaduan. Atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Trenggalek memiliki *gap* 0 sampai 0,28.

Tabel 3.4
Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut
Pelayanan

No.	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9.54	9.29	0.25
2	Kemudahan Prosedur	9.49	9.34	0.15
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9.49	9.23	0.26
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9.63	9.40	0.23
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	9.46	9.31	0.15
6	Sarana Prasarana	9.57	9.31	0.26
7	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9.57	9.31	0.26
8	Respon Petugas Pelayanan	9.57	9.29	0.28
9	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9.43	9.40	0.03
10	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9.31	9.29	0.02
11	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	10.00	10.00	0,00

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

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Trenggalek. IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang sangat mempengaruhi kepuasan dan peningkatan pelayanan (*improvement*). IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.

Tabel 3.5
Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Pelayanan
Menurut Atribut Pelayanan

No.	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9.54	9.29	102,77
2	Kemudahan Prosedur	9.49	9.34	101,53
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9.49	9.23	102,79
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9.63	9.40	102,43
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	9.46	9.31	101,53
6	Sarana Prasarana	9.57	9.31	102,76
7	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9.57	9.31	102,76
8	Respon Petugas Pelayanan	9.57	9.29	103,08
9	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9.43	9.40	100,30
10	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9.31	9.29	100,31
11	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	10.00	10.00	100,00

Tabel 3.5. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian hampir semua atribut bernilai ≥ 100 persen. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja seluruh pelayanan di PST BPS Kabupaten Trenggalek sudah memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi Respon Petugas Pelayanan (103,08 persen), sedangkan atribut Kemudahan Proses Penanganan pengaduan memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (100,00 persen).

Gambar 3.1

Gambar Kuadran Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan menurut jenis



pelayanan

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 kejelasan informasi petugas pelayanan online yang memiliki nilai kerja kurang dari rata-rata kinerja, sehingga perlu ada perbaikan.

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.1, atribut pelayanan yang

menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kabupaten Trenggalek adalah Kesesuaian Biaya Layanan dan Kemudahan Fasilitas Pengaduan.

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.1, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Kabupaten Trenggalek adalah Kemudahan Persyaratan Pelayanan, Kemudahan Prosedur, Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian, Kesesuaian Produk Pelayanan, dan Kemudahan Fasilitas Pengaduan.

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.1, terdapat atribut Sarana Prasarana, Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama dan Respon Petugas Pelayanan PST BPS Kabupaten Trenggalek yang termasuk dalam kuadran D.

3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Trenggalek tahun 2021 sebesar 95,54, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Trenggalek masuk kategori **Sangat Baik**. Berdasarkan Tabel 3.6, IKK BPS Kabupaten Trenggalek mengalami kenaikan sebesar 9,66 dari 85,88 pada tahun 2020 menjadi 95,54 pada tahun 2021. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kabupaten Trenggalek puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Trenggalek.

Tabel 3.6

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah
PST

Kode Daerah	Nama Daerah	IKK	
		2020	2021
3503	TRENGGALEK	85,88	95,54

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

04

Penerapan Perilaku Anti Korupsi
Pada Pelayanan BPS
Gap Analysis Kepuasan Konsumen
Dalam Penerapan Perilaku Anti
Korupsi terhadap Pelayanan BPS
Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)
Terhadap Pelayanan BPS

ANALISIS PERSEPSI ANTI KORUPSI

Indeks Persepsi
Anti Korupsi (IPAK)
menurut Wilayah
PST di BPS
Trenggalek

96,29%



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

Bab 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

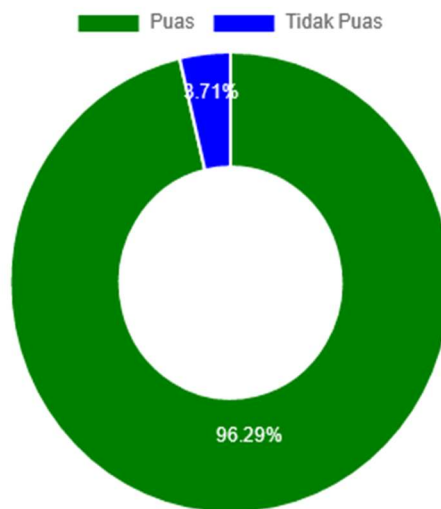
Pada bab ini diuraikan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Kabupaten Trenggalek. Analisis persepsi anti korupsi meliputi penerapan perilaku anti korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen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

4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

Penerapan perilaku anti korupsi merujuk pada persentase konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 4.1, konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Trenggalek sebanyak 96,29%. Hal tersebut dapat diartikan bahwa Sebagian besar konsumen telah merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Trenggalek.

Gambar 4.1

Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Pusat Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi



Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan atribut anti korupsi. Terdapat empat atribut atau unsur anti korupsi yang dicakup, yaitu tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.

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

Tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi 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 dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan *gap analysis*. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kabupaten Trenggalek yang memberikan penilaian puas hingga sangat puas dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS.

Gap masing-masing atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat dalam Tabel 4.1. Berdasarkan tabel tersebut, terlihat bahwa semua atribut memiliki *gap* positif yaitu atribut tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan (0,29), atribut Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan (0,14) dan atribut tidak ada diskriminasi dalam pelayanan (0,14). Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja dari kedua atribut tersebut sudah melampaui harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Trenggalek.

Dengan nilai *range gap* 0,14 hingga 0,29 di mana *gap* ini lebih dari 0, maka dapat dikatakan bahwa penerapan perilaku anti korupsi dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Trenggalek sudah memiliki kinerja yang baik sehingga dapat memenuhi harapan konsumen.

Tabel.4.1
Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap menurut Atribut
Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,31	9,60	0,29
2.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,43	9,63	0,20
3.	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan	9,49	9,63	0,14
4.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,51	9,66	0,14

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang juga digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS. Berbeda dengan indikator persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi, indikator IPAK menggunakan tingkat kepentingan konsumen sebagai penimbang antar atribut yang menjadi *proxy* dari perilaku anti korupsi. Nilai IPAK PST BPS Kabupaten Trenggalek berdasarkan hasil SKD 2021 sebesar 96,29. Nilai ini mengalami kenaikan sekitar 6,04 poin yang berarti bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Trenggalek.

Gambar 4.2
Indeks Persepsi Anti Korupsi 2020-2021



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

05

- Kebutuhan Data menurut Level Data
- Kebutuhan Data menurut Periode Data
- Kebutuhan Data menurut Ragam Data
- Kebutuhan Data menurut Jenis Data
- Kebutuhan Data menurut Sumber Data

ANALISIS KEBUTUHAN DATA



Persentase tertinggi pencarian data menurut wilayah penyedia data dan level data di PST BPS Trenggalek adalah tingkat kabupaten yaitu sebesar **76,34%** disusul oleh tingkat kecamatan yaitu sebesar **19,08%**



Persentase tertinggi pencarian data menurut wilayah penyedia data dan periode data di PST BPS Trenggalek adalah tahunan yaitu sebesar **58,78%** disusul 5 tahunan yaitu sebesar **26,72%**

Bab 5

Analisis Kebutuhan Data

SKD 2021, selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan PST BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data serta mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS. Pada bab ini akan menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi kebutuhan data menurut jenis data, level data, periode data, dan perolehan data.

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

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

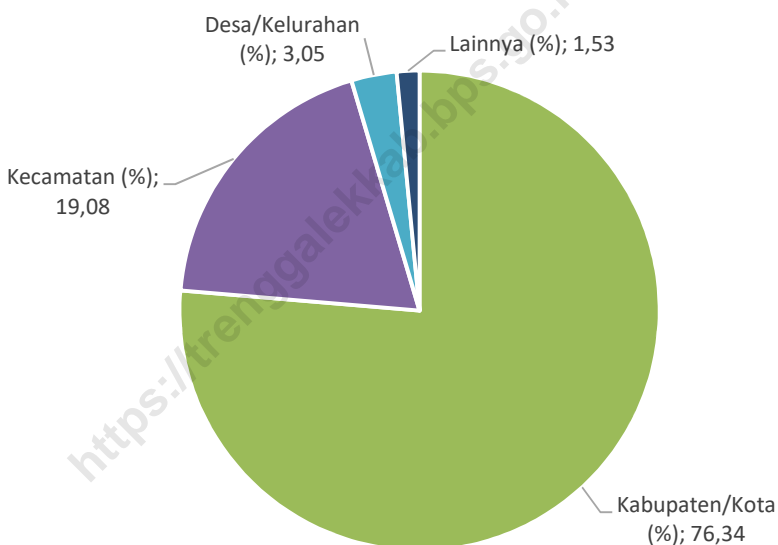
Ketika mencari data, konsumen bisa mencari lebih dari satu *series* data untuk jenis data yang sama. Sehingga, jika konsumen mencari satu jenis data sebanyak sepuluh tahun, orang tersebut akan dihitung sebagai satu konsumen dan sepuluh orang-data.

5.1. Kebutuhan Data Data Menurut Level Data

Dari hasil SKD 2021, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Trenggalek. Secara umum, dari 35 orang data, 76,34% mencari data pada level kabupaten/kota. Data selanjutnya adalah data level kecamatan (19,08%), data level desa/kelurahan (3,05%). Sedangkan Level data lainnya sebanyak (1,53%). Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.

Gambar 5.1

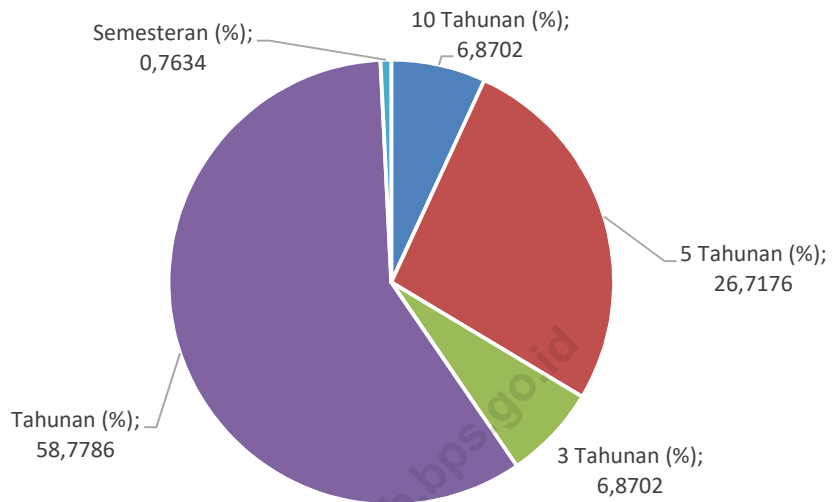
Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data



5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data

Periode data dalam SKD 2021 terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2. menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 58,78%. Data lain yang dicari menurut periode yaitu 5 tahunan memiliki presentase sebesar 26,72%.

Gambar 5.2
 Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data

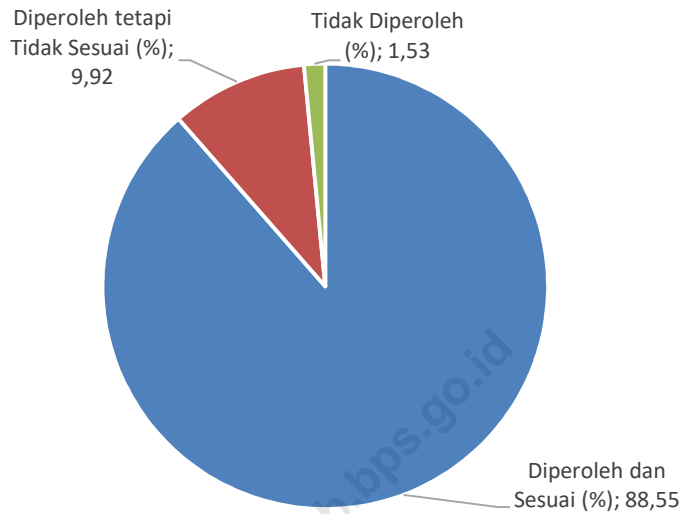


5.3. Kebutuhan Data menurut Perolehan Datanya

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2021 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu diperoleh dan sesuai, diperoleh tapi tidak sesuai, tidak diperoleh, dan belum diperoleh. Jenis perolehan diperoleh dan sesuai memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan diperoleh tapi tidak sesuai berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan tidak diperoleh berarti bahwa data yang dicari benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, belum diperoleh memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh. Analisis berikut menjelaskan jenis perolehan data BPS di Kabupaten Trenggalek

Berdasarkan Gambar 5.4, dari seluruh pencarian data, 88,55% memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan, 9,92% berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan tetapi hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan.

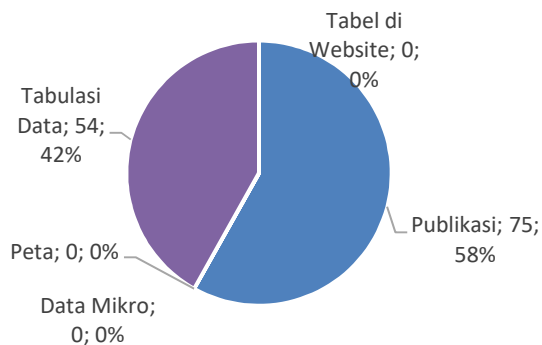
Gambar 5.4
 Persentase Pencarian Data Menurut Perolehan Datanya



5.4. Kebutuhan Data menurut Sumber Data

Hasil penyelenggaraan kegiatan statistik yang dilakukan oleh BPS didiseminasikan dalam beberapa sumber data. SKD 2021 mengelompokkan sumber data menjadi lima jenis, yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di website.

Gambar 5.5
 Jumlah Perolehan Data Menurut Wilayah Penyedia Data dan Jenis Sumber Data



Gambar 5.5 menyajikan persentase perolehan data dari penyedia data BPS Kabupaten Trenggalek menurut jenis sumber data. Berdasarkan gambar tersebut, seluruh konsumen memperoleh data melalui sumber data publikasi sebanyak 75 buah (58%), melalui tabulasi data sebanyak 54 (42%). Sementara itu, tidak ada data yang diperoleh konsumen melalui sumber data mikro, peta, dan tabel di website.

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

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

06

Kepuasan Konsumen terhadap
Kualitas Data BPS
Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)
Terhadap Kualitas Data BPS

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA



IKK (Indeks Kepuasan Konsumen) terhadap kualitas data BPS di BPS Trenggalek adalah sebesar 95,54%

Bab 6

Analisis Kepuasan Kualitas Data

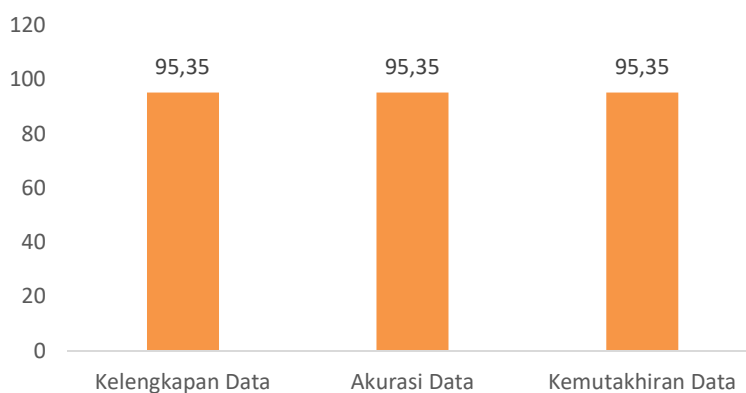
Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Trenggalek. Analisis tersebut meliputi kepuasan konsumen terhadap kualitas data secara umum serta menurut dimensi kualitas data. Selain itu, analisis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

6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Trenggalek digambarkan melalui 3 (tiga) aspek kualitas data yang ditangkap dalam SKD 2021 yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data.

Garifk 6.1

Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data, Akurasi Data, Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data



Berdasarkan Gambar 6.1, lebih dari 95% konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data.

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dapat juga digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS Kabupaten Trenggalek. Indikator ini termasuk indikator yang baru dihasilkan dari SKD 2021 karena sebelumnya tidak ada, sehingga untuk indikator ini belum bisa dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Nilai IKK terhadap kualitas data untuk penyedia BPS Kabupaten Trenggalek adalah sebesar 94,71, yang artinya kualitas data dari penyedia BPS Kabupaten Trenggalek masuk dalam kategori sangat baik. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa konsumen sangat puas dengan kualitas data yang dihasilkan oleh BPS Kabupaten Trenggalek.

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

07

Kesimpulan

Sarandan Rekomendasi Perbaikan

Pelayanan

PENUTUP



Capaian pengisian kuesioner SKD yaitu 116,67% dari target

Total responden yang mengisi kuesioner SKD lengkap yaitu 35 responden

100% kritik dan saran sentimen positif

100% kritik dan saran diisikan lewat online



Bab 7 Penutup

7.1. Kesimpulan

Tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS diidentifikasi melalui kegiatan Survei Kebutuhan Data (SKD). Identifikasi tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Sejak tahun 2005, SKD rutin dilaksanakan secara tahunan. Tahun 2020, SKD dilaksanakan di 514 wilayah PST yang mencakup BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 479 BPS Kabupaten/Kota selama Bulan Juni – September 2020. Dan pada tahun 2021, SKD dilaksanakan di 515 satuan kerja BPS yang terdiri dari BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, serta 480 BPS Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia.

Secara umum, pelaksanaan SKD 2021 di PST BPS Kabupaten Trenggalek berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data yang melebihi target, yaitu 116,67%. Adapun untuk realisasi pengumpulan data SKD2021 adalah, 100% melalui SKD Online Link .

Hasil SKD 2021 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kebutuhan data, kepuasan konsumen, dan persepsi anti korupsi. Adapun metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan Gambar, analisis tabulasi silang, analisis gap, Importance and Performance Analysis (IPA), dan Customer Satisfaction Index (CSI). Berdasarkan hasil analisis SKD 2021, dapat diambil kesimpulan:

1. Konsumen di PST BPS Kabupaten Trenggalek didominasi oleh konsumen yang berasal dari pemerintah daerah (45,71%) dengan pemanfaatan data 85,55% dilakukan untuk perencanaan dan evaluasi. Sedangkan apabila dilihat untuk kegiatan apa data tersebut digunakan maka yang terbesar untuk kegiatan pemerintah (57,14%). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Trenggalek adalah orang-orang yang bekerja di instansi

pemerintah. Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah PNS/TNI/Polri (51,43%).

2. Jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Konsultasi Statistik yaitu sebesar 40,3%. Pada posisi kedua dan ketiga, Akses Produk Statistik pada Website dan Perpustakaan masing-masing memiliki persentase sebesar 26,87% dan 25,37%. Untuk konsumen yang menggunakan layanan Rekomendasi Kegiatan Statistik sebesar 7,46%. Sementara itu, masih belum terdapat konsumen yang menggunakan layanan Pembelian Publikasi dan Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik.
3. Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kabupaten Trenggalek sebesar 95,74%. Sementara itu, 4,26% lainnya merasa tidak puas terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Trenggalek.
4. 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. Di Kabupaten Trenggalek, 95,74 % responden menyatakan puas terhadap akses data
5. Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan serta keberadaan fasilitas pengaduan. Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Trenggalek yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 95,72%. Sementara itu, 4,3% lainnya merasa tidak puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana di PST.
6. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Trenggalek digambarkan melalui IKK. Nilai IKK PST BPS Kabupaten Trenggalek Tahun 2021 adalah 94,71%. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Trenggalek adalah sangat memuaskan.

7. Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang juga digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS Nilai IPAK PST BPS Kabupaten Trenggalek berdasarkan hasil SKD 2021 sebesar 96,29 yang berarti bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Trenggalek.

7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis SKD 2021 dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik adalah:

1. Atribut pelayanan yang akan digunakan pada kuesioner SKD 2022 sebaiknya tidak mengalami banyak perubahan dibandingkan SKD 2021. Hal ini ditujukan untuk mengetahui keterbandingan variabel setiap tahunnya.
2. IPA memetakan 11 atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan pada sumbu X. Berdasarkan hasil IPA, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Kabupaten Trenggalek adalah Kemudahan Persyaratan Pelayanan, Kemudahan Prosedur, Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian, Kesesuaian Produk Pelayanan, dan Kemudahan Fasilitas Pengaduan. Sedangkan atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kabupaten Trenggalek adalah Kesesuaian Biaya Layanan dan Kemudahan Fasilitas Pengaduan.

Dengan demikian rekomendasi yang diberikan dari Direktorat Diseminasi BPS RI adalah sebagaimana Lampiran 1.

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

Daftar Pustaka

- Brandt, R.D. 2000. An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. Burke White Paper Series, Vol. 2, Issue 2, pp. 1-8.
- Deng, Jinyang dan Chad D. Pierskalla. 2018. Linking Importance-Performance Analysis, Satisfaction, and Loyalty. A Study of Savannah, GA." Sustainability, ISSN 2071-1050. DOI:10.3390/su10030704.
- Latu, TM & Everett, AM. 2000. Review of Satisfaction Research and measurement Approaches. Science & Research Internal Report 183. New Zealand: Departement of Conservation.
- Martilla, JA, & James, JC. 1977. Importance-Performance Analysis. Journal of Marketing, 41(1), 13-17.
- 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://treasury.lekkab.bps.go.id>

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

Lampiran 1.



**BADAN PUSAT STATISTIK
Kabupaten Trenggalek**

Nomor : B.35030.003/BPS/3503/XII/2021

Trenggalek, 01 Desember 2021

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

Yth.

Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

di BPS Kabupaten Trenggalek

Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal satu kali setahun. Pada tahun 2021, Badan Pusat Statistik telah melaksanakan Survei Kebutuhan Data (SKD) yang salah satu tujuannya adalah untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen BPS.

Hasil SKD 2021 bermanfaat sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memperbaiki kinerja pelayanan publiknya. Berkaitan dengan hal tersebut, terlampir rekomendasi perbaikan pelayanan publik berdasarkan hasil SKD 2021 sebagai upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan.

Demikian disampaikan, mohon agar segera ditindaklanjuti oleh satuan kerja terkait. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami mengucapkan terima kasih.

Penanggung Jawab
Pelayanan Publik

Kepala BPS Kabupaten Trenggalek



Joko Santoso, SE, M.Si

NIP : 197309281995121001

Nomor : B.35030.003/BPS/3503/XII/2021

Tanggal : 01 Desember 2021

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

Hasil Survei Kebutuhan Data 2021

Pertahankan Kinerja
<ol style="list-style-type: none">1. Kesesuaian Biaya Pelayanan2. Sarana Prasarana3. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama4. Respon Petugas Pelayanan5. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan
Rekomendasi yang Diberikan untuk Perbaikan Layanan
<p>Prioritas Utama</p> <ol style="list-style-type: none">1. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i> <p>Aspek Pelayanan Lain</p> <ol style="list-style-type: none">1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan2. Kemudahan Prosedur3. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian4. Kesesuaian Produk Pelayanan5. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

Lampiran 2.

Rencana Tindak Lanjut

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Tahun 2022												Penanggung Jawab	
			21	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		11
Prioritas Utama																
1	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	Melakukan Pembinaan Petugas PST yang secara khusus menangani pelayanan <i>Online</i>														KF IPDS
Prioritas Rendah																
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	Publisitas Persyaratan Pelayanan PST via Web, media sosial														KF IPDS
2	Kemudahan Prosedur	Publisitas Prosedur Pelayanan PST via Web, media sosial														KF IPDS
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	Pembinaan operator layanan tentang kecakapan pelayanan														KF IPDS
4	Kesesuaian Produk Pelayanan	Publisitas Produk Layanan dan produk lain yang relevan dengan kebutuhan														KF IPDS
5	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	Pengadaan Fasilitas Khusus secara online pengaduan, via WA layanan berakun bisnis														KF IPDS



Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS

Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut?
 Lingkar angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:

Sangat tidak penting /sangat puas 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Sangat penting /sangat puas

No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan										Tingkat Kepuasan									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Peryaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/ditanggapi oleh konsumen.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan: (sesuai Blok 1 Bincan 12).	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10	Kecerdasan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, website http://pengaduan.bps.go.id , e-mail bpsad@bps.go.id)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit. <small>Ditunjukkan oleh responer secara mendetail menggunakan IRAT berkode 21.</small>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

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

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

Lampiran 4. Daftar Komentar Responden SKD 2021 BPS Kabupaten Trenggalek

Satker	Metode	Isi Komentar	Jenis Komentar
3503	Online Link	Pelayanan BPS Kab. Trenggalek PELAYANAN PRIMA.....CEPAT DAN AKURAT	Komentar Positif
3503	Online Link	Terima kasih atas pelayanannya :)	Komentar Positif
3503	Online Link	ada beberapa kebutuhan data terakait Angka Melek Huruf Kabuapten	Komentar Positif
3503	Online Link	terbaik!!!!	Komentar Positif
3503	Online Link	cukup update	Komentar Positif
3503	Online Link	sudah bagus...tingkatkan	Komentar Positif
3503	Online Link	Pelayanan sudah bagus dan cepat sehingga data yang diperoleh bisa	Komentar Positif
3503	Online Link	pelayanannya ramah dan informatif, enak penjelasannya	Komentar Positif
3503	Online Link	Pelayanan BPS Kabupaten Trenggalek sangat baik, perolehan data bisa	Komentar Positif
3503	Online Link	petugas pelayanan sangat memudahkan	Komentar Positif
3503	Online Link	Pelayanannya cepat,	Komentar Positif
3503	Online Link	untuk kecamatan trenggalek terbit agak lambar tidak seperti kabupaten	Komentar Positif
3503	Online Link	indikator -indikator tertentu dalam level desa kecamatan tidak ada, tetapi	Komentar Positif
3503	Online Link	lebih cepat via WA mksh	Komentar Positif
3503	Online Link	mksh atas pelayanannya	Komentar Positif
3503	Online Link	pelayanan terbaik dan cepat mksh	Komentar Positif
3503	Online Link	maaf sudah merepotkan, mas farid nya sabar banget..terima kasih atas	Komentar Positif
3503	Online Link	pelayanannya memuaskan cuma perpustakaan tidak ber AC	Komentar Positif
3503	Online Link		Komentar Netral
3503	Online Link		Komentar Netral
3503	Online Link	pelayanannya memuaskan dakuhhh	Komentar Positif
3503	Online Link		Komentar Netral
3503	Online Link		Komentar Netral
3503	Online Link	selalu bersinergi dengan baik	Komentar Positif
3503	Online Link	pelayanannya mudah, hanya lewat WA	Komentar Positif
3503	Online Link	lewat WA pun jadi...diluar urusan kerja dan jam kantor kadang tetap	Komentar Positif
3503	Online Link	mantap	Komentar Positif
3503	Online Link	terima kasih respon cepatnya	Komentar Positif
3503	Online Link	sudah bertahun2 minta data tidak pernah dikecewakan, suwun mas farid	Komentar Positif
3503	Online Link	makin ok	Komentar Positif
3503	Online Link		Komentar Netral
3503	Online Link		Komentar Netral
3503	Online Link		Komentar Netral
3503	Online Link	dilayani dengan sangat cepat, maturnuwun	Komentar Positif
3503	Online Link	terima kasih atas publikasi Trenggalek Dalam Angka 2021 krena sangat	Komentar Positif

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

DATA

Mencerdaskan Bangsa



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN TRENGGALEK**

*Jln Brigjend Soetran, Trenggalek. Telp. 0355-79 email:bps3503@bps.go.id,
website <http://trenggalekkab.bps.go.id>*