

# ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KABUPATEN WONOGIRI 2020



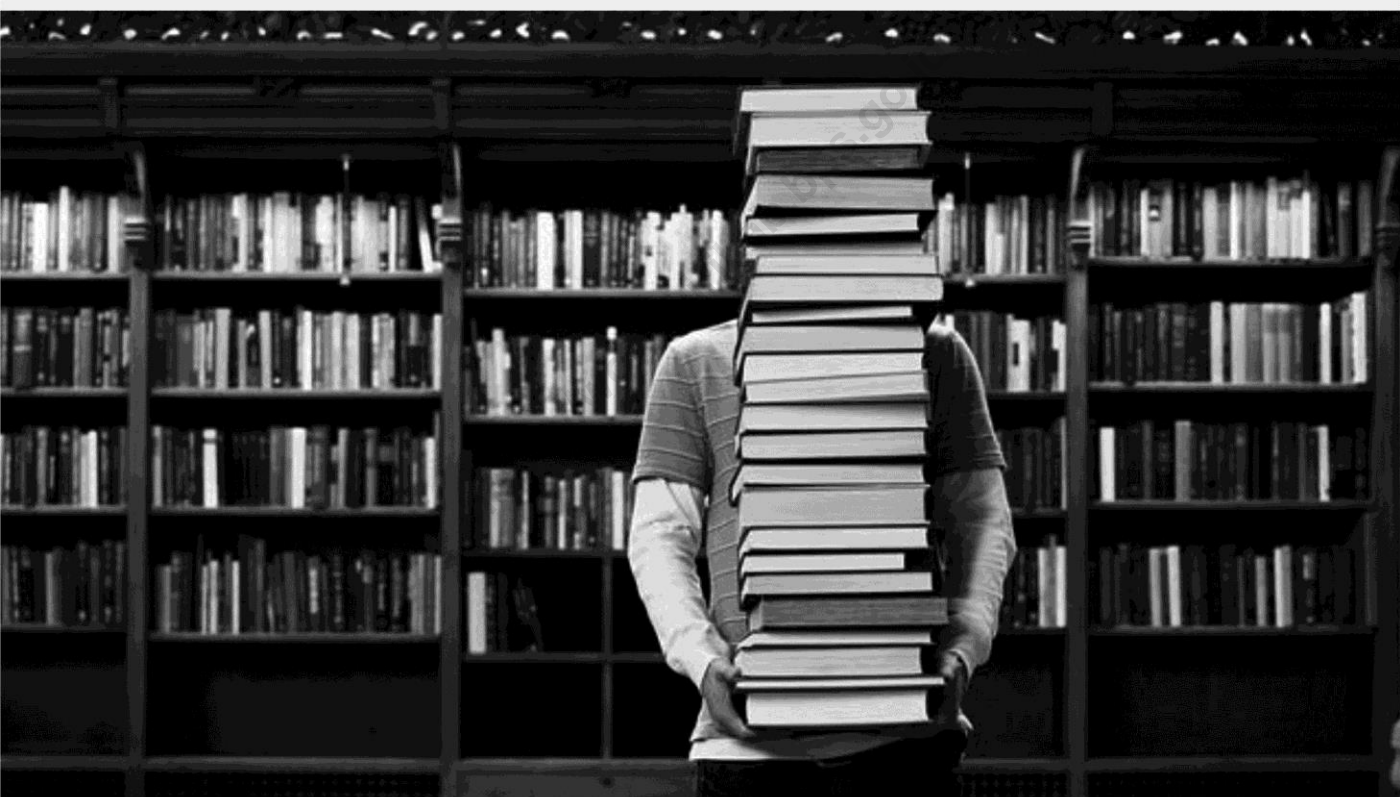
<https://w...>





# **ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA**

**BPS KABUPATEN WONOGIRI 2020**



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KABUPATEN WONOGIRI**

# **Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Wonogiri 2020**

**No. Publikasi:** 33120.2105

**Katalog:** 1399013.3312

**Ukuran Buku:** 18,5 cm x 25 cm

**Jumlah Halaman:** xii+ 52 halaman

**Naskah:**

IPDS Kabupaten Wonogiri

**Gambar Kulit:**

IPDS Kabupaten Wonogiri

**Diterbitkan oleh:**

© Badan Pusat Statistik Kab Wonogiri

**Dicetak oleh:**

Badan Pusat Statistik

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

# **Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Wonogiri 2020**

**Pengarah** : Djulfikar Rizky, M.Si

**Penanggung Jawab** : Nur Isa Pratowo, SE, M.Si

**Penyunting** : Sularto, S.ST, M.T

**Penulis Naskah** : Wida Tira Tedra, S.ST., M.Stat

***Layout* dan Ilustrasi** : Wida Tira Tedra, S.ST., M.Stat

**Pengolah Data** : IPDS Kabupaten Wonogiri

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



# Kata Pengantar

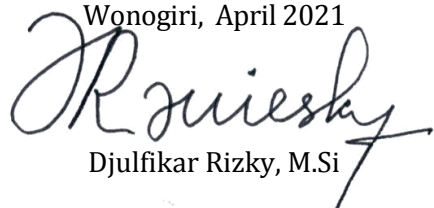


Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang diselenggarakan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Wonogiri untuk mengidentifikasi kebutuhan data statistik dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS Kabupaten Wonogiri.

Pada tahun 2020, BPS kembali menyelenggarakan SKD di BPS Pusat, 33 BPS Provinsi, dan 479 BPS Kabupaten/Kota. Hasil SKD 2020 disajikan dalam bentuk publikasi yang berisi analisis karakteristik konsumen, analisis kebutuhan data, analisis kepuasan kualitas data, analisis performa unit layanan, dan analisis persepsi anti korupsi. Analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

Kami berharap publikasi ini dapat bermanfaat untuk memperbaiki kualitas data dan kinerja pelayanan BPS Kabupaten Wonogiri. Saran dan masukan yang membangun, sangat kami harapkan untuk perbaikan kedepannya. Terima kasih dan selamat membaca.

Wonogiri, April 2021



Djulfikar Rizky, M.Si





# Daftar Isi



<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>v</b>
<b>Daftar Isi.....</b>	<b>vii</b>
<b>Daftar Tabel .....</b>	<b>ix</b>
<b>Daftar Gambar.....</b>	<b>x</b>
<b>Daftar Lampiran .....</b>	<b>xi</b>
<b>Bab 1 Pendahuluan .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	3
1.2 Tujuan dan Manfaat .....	4
1.3 Landasan Teori .....	4
1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu.....	4
1.3.2 Faktor Kepuasan Layanan.....	5
1.3.3 Konsep dan Definisi.....	7
1.4 Metodologi .....	8
1.4.1 Metodologi Pengumpulan Data .....	8
1.4.2 Metodologi Analisis Data.....	8
1.5 Realisasi Pengumpulan Data .....	15
<b>Bab 2 Segmentasi Konsumen.....</b>	<b>17</b>
2.1 Konsumen menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan .....	21
2.2 Konsumen menurut Jenis Layanan.....	22
2.3 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS .....	23
<b>Bab 3 Analisis Kepuasan Kualitas Data.....</b>	<b>25</b>
3.1 Gambaran Umum Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data ...	28
3.2 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Kabupaten Wonogiri.....	30
<b>Bab 4 Analisis Kepuasan Layanan .....</b>	<b>31</b>
4.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS.....	33
4.2 <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS .....	34
4.3 <i>Importance and Performance Analysis</i> Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS .....	37

4.4 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS .....	40
<b>Bab 5 Penutup .....</b>	<b>41</b>
5.1 Kesimpulan.....	43
5.2 Saran.....	44
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>46</b>
<b>Lampiran.....</b>	<b>47</b>
Lampiran 1. Kuesioner VKD20.....	49

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

# Daftar Tabel



Tabel 1.1. Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan.....	14
Tabel 4.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian per Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri Tahun 2020 .....	37

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

# Daftar Gambar



Gambar 1.1.	Diagram <i>Cartesius Impotance and Performance Analysis</i> .....	10
Gambar 2.1.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri menurut Jenis Kelamin Tahun 2020.....	19
Gambar 2.2.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri menurut Pekerjaan Utama Tahun 2020.....	20
Gambar 2.3.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan Tahun 2020.....	21
Gambar 2.4.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri menurut Jenis Layanan Tahun 2020 .....	22
Gambar 2.5.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS Tahun 2020 .....	23
Gambar 3.1.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh Dari Penyedia Data BPS Kabupaten Wonogiri Tahun 2020 .....	29
Gambar 4.1.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data dan Sarana Prasarana yang Diperoleh Dari Penyedia Data BPS Kabupaten Wonogiri (persen) Tahun 2020 .....	34
Gambar 4.2.	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan <i>Gap</i> per Atribut Pelayanan di PST BPS Wonogiri Tahun 2020 .....	35
Gambar 4.3.	<i>Importance and Performance Analysis</i> Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Wonogiri Tahun 2020 .....	38

# Daftar Lampiran



Lampiran 1. Kuesioner VKD20 ..... 51

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



A stack of books is shown on a shelf. The books have various colored spines: blue, green, white, and red. A white rectangular box is overlaid on the center of the image, containing the text 'BAB I' and 'PENDAHULUAN' in bold black letters. A watermark URL is visible diagonally across the image.

# **BAB I**

# **PENDAHULUAN**

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





# Pendahuluan

## 1.1. Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi pelayanan publik secara berkesinambungan, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan kebutuhannya.

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan badan pelayanan publik yang memberikan pelayanan melalui penyediaan data dan informasi statistik sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. BPS merasa perlu menyelenggarakan suatu survei sebagai bahan evaluasi guna mengetahui kebutuhan dan kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Survei ini disebut dengan Survei Kebutuhan Data.

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dilakukan dan dirancang oleh BPS untuk mengidentifikasi tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. SKD pertama kali dilaksanakan tahun 2005 dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS Pusat dan lima BPS Provinsi sebagai uji coba (*pilot project*). Pada tahun 2009 dan 2010, SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan sebelas BPS Provinsi. Tahun 2011 – 2013, SKD dilakukan di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi.

Sejak tahun 2014, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

## 1.2. Tujuan dan Manfaat

Secara umum, tujuan pelaksanaan SKD adalah mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan layanan statistik. Tujuan tersebut tercantum dalam Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan BPS. Selain itu, juga dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan publik BPS.

Hasil SKD dapat dimanfaatkan oleh BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota untuk mengidentifikasi beberapa isu, antara lain:

- a. Segmentasi konsumen
- b. Jenis data yang dibutuhkan oleh konsumen
- c. Tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS
- d. Informasi perbaikan ketersediaan dan kualitas data serta prioritas peningkatan pelayanan
- e. Indikator Kinerja Utama (IKU)
- f. Data pendukung dan indikator pembangunan zona integritas

## 1.3. Landasan Teori

### 1.3.1. Pelayanan Statistik Terpadu

Data hasil kegiatan sensus maupun survei harus disampaikan kepada masyarakat sebagai konsumen. Penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi sorotan utama pihak luar, baik oleh sesama instansi pemerintah, swasta,

maupun masyarakat umum. Oleh sebab itu, penyajian dan penyebarluasan data perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan informasi saat ini.

Pintu gerbang penyebarluasan data BPS adalah Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Fungsi pelayanan di BPS Kabupaten Wonogiri berada pada Direktorat Diseminasi Statistik. PST memiliki enam jenis layanan, yaitu layanan perpustakaan tercetak, layanan perpustakaan digital, layanan penjualan buku, layanan data mikro/peta digital/*softcopy* publikasi, layanan konsultasi data statistik, serta layanan konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik. Sementara itu, fungsi pelayanan di BPS Provinsi berada pada Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik dan di BPS Kabupaten/Kota berada pada Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik.

### 1.3.2. Faktor Kepuasan Layanan

Parasuraman (2001) menyatakan bahwa terdapat lima unsur penting yang menentukan kepuasan yaitu *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *reliability*. Kelima unsur tersebut merupakan unsur penting yang diukur sebagai kualitas pelayanan (*service quality*). Konsep dari kualitas pelayanan adalah membentuk sikap dan perilaku dari penyedia layanan agar dapat memberikan pelayanan prima. Berdasarkan konsep kualitas pelayanan tersebut, diharapkan mampu membentuk sikap dan perilaku pemberi layanan.

#### a. *Responsiveness* (daya tanggap)

Unsur daya tanggap merupakan unsur yang menuntut adanya kemampuan pemberi layanan untuk segera memberikan pelayanan atas kebutuhan pengguna layanan sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, dan ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk layanan yang tidak diketahui pengguna layanan. Oleh sebab itu, pemberi layanan perlu memberikan penjelasan yang bijaksana dan rinci, sehingga pengguna layanan mendapatkan respon positif.

b. *Assurances* (jaminan)

Unsur jaminan merupakan bentuk kepastian dari suatu unit pelayanan. Unsur ini sangat ditentukan oleh jaminan dari pemberi layanan, sehingga pihak yang menerima layanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk pelayanan yang dilakukan tersebut tuntas dan sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran, dan kualitas pelayanan yang dijamin.

c. *Tangible* (fisik)

Unsur fisik merupakan bentuk aktualisasi nyata yang dapat terlihat atau digunakan oleh pemberi layanan guna membantu terlaksananya pelayanan. Unsur fisik dapat berupa penampilan fisik petugas, sarana prasarana fisik, serta keadaan lingkungan sekitar.

d. *Empathy* (empati)

Unsur empati dalam suatu pelayanan ditunjukkan dengan adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatisme, pengertian, dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan. Hal tersebut bertujuan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut.

e. *Reliability* (keandalan)

Unsur keandalan dalam pelayanan menuntut setiap petugas memiliki kemampuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi. Oleh karena itu, aktivitas yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

### 1.3.3. Konsep dan Definisi

- a. Responden adalah objek kegiatan SKD atau penjawab atas pertanyaan dalam kuesioner SKD.
- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan yang menjadi responden.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Misalnya, seorang konsumen mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.
- d. Orang-layanan adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis layanan yang digunakan. Misalnya, seorang konsumen menggunakan layanan perpustakaan tercetak dan layanan penjualan buku, maka dihitung dua orang-layanan.
- e. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- f. BPS Kabupaten Wonogiri adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- g. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- h. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- i. PST adalah fungsi pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS Kabupaten Wonogiri meliputi bidang statistik sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, dan metodologi dan informasi statistik.
- k. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, dan individu.
- l. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.

- m. Wilayah nasional adalah gabungan BPS pusat, BPS provinsi, dan BPS kabupaten/kota.
- n. Forum layanan statistik adalah bagian dari Sistem Informasi Layanan Statistik BPS yang digunakan untuk memfasilitasi konsumen BPS dalam konsultasi data BPS, permintaan data mikro BPS, dan pembelian buku publikasi BPS yang dapat diakses melalui [www.bps.go.id/forum](http://www.bps.go.id/forum).

#### 1.4. Metodologi

Metodologi dalam penjelasan ini dibedakan ke dalam dua kelompok, yaitu metodologi pengumpulan data dan metodologi analisis data. Perbedaan ini dilakukan dengan mempertimbangkan kemudahan dalam melakukan pengkajian kualitas data yang dihasilkan.

##### 1.4.1. Metodologi Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKD 2020 dilakukan selama periode 15 Juni – September 2020 yang dilakukan dengan cara wawancara langsung terhadap responden.

Responden pada SKD 2020 dibedakan menjadi dua, yaitu konsumen yang mengunjungi PST pada periode pencacahan dan konsumen instansi/institusi yang pernah menggunakan data BPS dalam kurun waktu September 2019-Juni 2020. Semua konsumen dicacah dengan menggunakan kuesioner VKD20.

##### 1.4.2. Metodologi Analisis Data

Ruang lingkup analisis hasil SKD 2020 adalah PST BPS Kabupaten Wonogiri. Adapun hasil tabulasi berdasarkan provinsi dicantumkan pada lampiran.

Hasil SKD 2020 dianalisis dengan menggunakan beberapa metode analisis, yaitu analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang,

analisis *gap*, *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Selain itu juga disajikan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) berdasarkan karakteristik konsumen.

a. Analisis Tabulasi Silang

Tabulasi silang merupakan tabel yang menggambarkan hubungan antara dua variabel atau lebih. Perbedaan dan hubungan antara dua variabel atau lebih dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang yang akan membantu dalam memahami baik profil konsumen, kebutuhan dan ketersediaan data, maupun masalah lain.

b. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*) adalah analisis mengenai kesenjangan antara harapan pengguna layanan dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Nilai kesenjangan atau *gap* diperoleh dengan menghitung selisih tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pengguna dari setiap unsur rincian pelayanan. Berdasarkan hasil analisis kesenjangan, jika ditemukan beberapa rincian pelayanan yang dibawah nilai rata-rata selisih bobot maka rincian pelayanan tersebut perlu diprioritaskan untuk diperbaiki. Semakin besar skor kesenjangan maka rincian pelayanan tersebut semakin diprioritaskan untuk diperbaiki.

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 mengukur hubungan antara persepsi konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Brandt, 2000 dan Latu, 2000). Dari sini dapat dihitung nilai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang kemudian dilakukan *plotting* dengan menggunakan diagram *cartesius*.

Tingkat kesesuaian (TK) dapat dihitung menggunakan formula berikut:

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

dengan

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

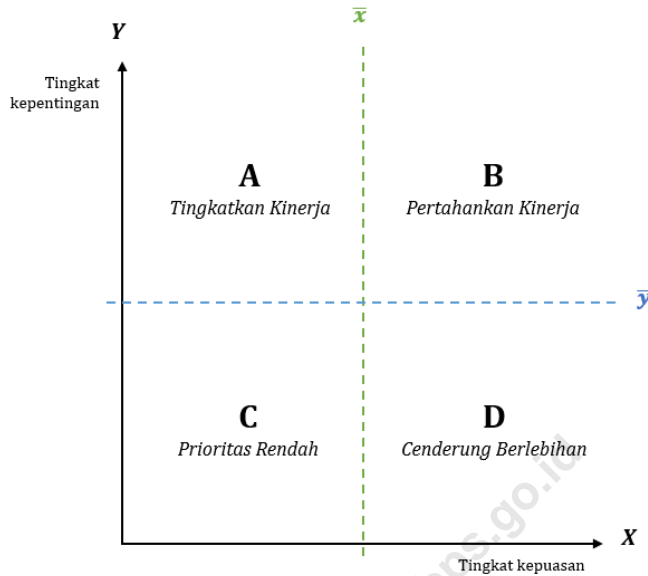
$\bar{y}$  = rata-rata tingkat kepentingan

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).

IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan unsur pelayanan yang sangat memengaruhi kepuasan. Selain itu, informasi yang ditampilkan juga berkaitan dengan unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan (*improvement*).

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





Gambar 1.1. Diagram *Cartesius Importance and Performance Analysis*

Keempat kuadran *cartesius* tersebut memiliki arti sebagai berikut:

- Kuadran pertama (kuadran A), “Tingkatkan Kinerja” (*high importance & low performance*).

Kuadran ini terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama unit pelayanan 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

*performancedari* atribut pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

- Kuadran kedua (kuadran B), “Pertahankan Kinerja” (*high importance & high performance*).

Kuadran ini terletak di sebelah kanan atas, yang berarti 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 kinerjaatribut 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 ketiga (kuadran C), “Prioritas Rendah” (*low importance & low performance*).

Kuadran ini terletak disebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja atribut pelayanantersebut 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 relatifkecil.

- Kuadran keempat (kuadran D), “Cenderung Berlebihan” (*low importance & high performance*).

Kuadran ini terletak di sebelah kanan bawah, yang berarti kinerjanya 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.

**Indeks  
Kepuasan  
Konsumen  
(IKK)**

IKK atau *Consumer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh PST. Aspek yang dihitung dengan menggunakan IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 17 atribut pelayanan (variabel) yang ada di blok III kuesioner VKD20.

Langkah-langkah penghitungan IKK adalah:

1. Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

$$w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{12} \bar{y}_i} \times 100\%$$

dengan:

$$w_i = \text{penimbang atribut pelayanan ke-}i, \sum_{i=1}^{12} w_i = 1$$

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

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

2. Menghitung Rata-rata Tertimbang Skor Kepuasan Layanan (IKK')

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

Rumus IKK' [1] :

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

dengan:

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

3. Menghitung Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 4 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap unit pelayanan. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' ke dalam nilai persentase menggunakan rumus sebagai berikut:

$$IKK = \frac{IKK'}{\text{skalamaksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{4} \times 100$$

Selanjutnya, hasil penghitungan IKK dapat diklasifikasikan seperti pada Tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1. Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan

Nilai IKK		Kualitas Pelayanan
81,26	- 100,00	Sangat Memuaskan
62,51	- 81,25	Memuaskan
43,76	- 62,50	Tidak Memuaskan
25,00	- 43,75	Sangat Tidak Memuaskan

### 1.5. Realisasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKD 2020 dilaksanakan pada periode Februari – September 2020 melalui wawancara langsung terhadap 30 responden. Responden yang tercakup pada survei ini adalah konsumen yang melakukan kunjungan langsung ke PST BPS Kabupaten Wonogiri selama periode pencacahan dan juga pengguna data yang pernah menggunakan data BPS Kabupaten Wonogiri

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





# BAB II

# SEGMENTASI KONSUMEN

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

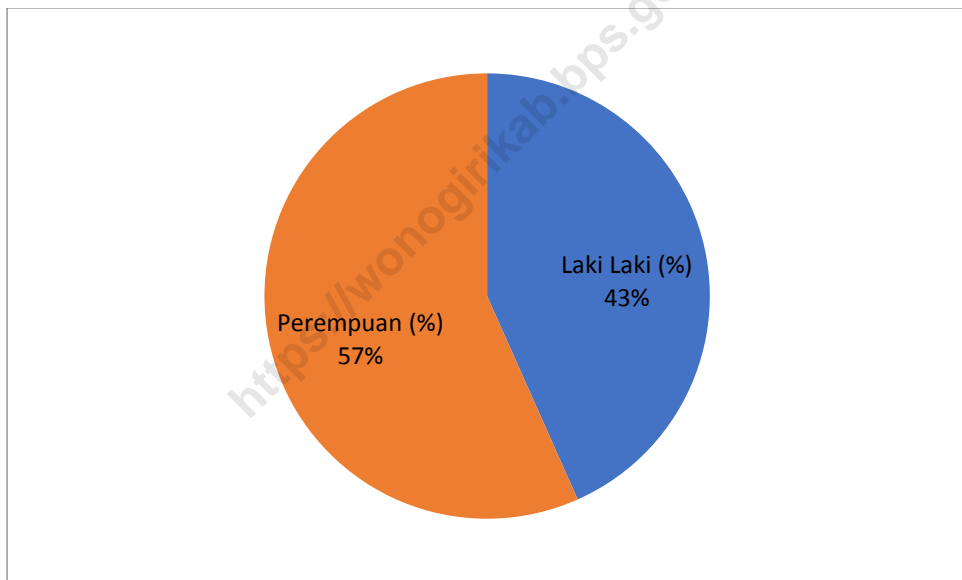




# Segmentasi Konsumen

## Jenis kelamin

Gambar 2.1 menunjukkan persentase konsumen BPS menurut jenis kelamin. Konsumen di PST BPS kabupaten Wonogiri didominasi oleh konsumen perempuan dengan persentase sebesar 56,67 %. Sementara itu, 43,33% konsumen Kabupaten Wonogiri adalah laki-laki.



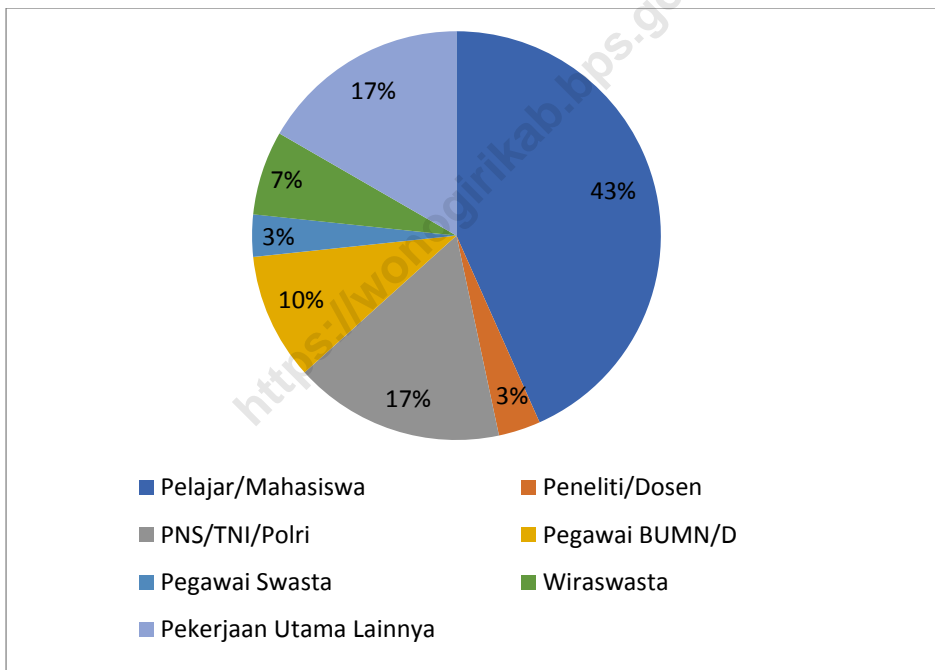
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri menurut Jenis Kelamin Tahun 2020

## Pekerjaan Utama

Konsumen menurut pekerjaan utama perlu diketahui karena akan membantu dalam penyebaran data BPS. Pada SKD 2020, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya.

Konsep pekerjaan utama yang digunakan dalam SKD 2020 adalah pekerjaan konsumen pada saat pencacahan. Hal ini sangat berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

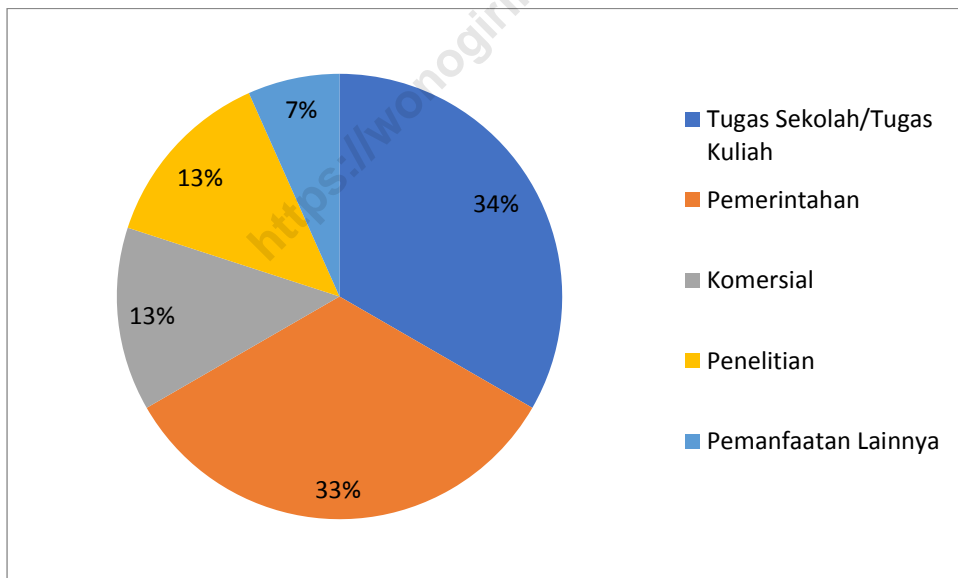
Berdasarkan Gambar 2.2, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri adalah Pelajar/ Mahasiswa (43%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai PNS/TNI/Polri dan Pekerjaan Utama lainnya memiliki persentase yang sama yaitu sebesar 17%. Konsumen yang bekerja sebagai pegawai BUMN/D memiliki persentase sebesar 10%, dan yang lainnya berasal dari Pegawai swasta dan juga peneliti.



Gambar 2.2. Persentase Konsumendi PST BPS Kabupaten Wonogiri menurut Pekerjaan Utama Tahun 2020

## 2.1. Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Hasil SKD 2020 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan BPS terdiri atas enam jenis, yaitu untuk tugas sekolah/tugas kuliah, Pemerintah, Komersial, Penelitian, dan Pemanfaatan Lainnya. Berdasarkan Gambar 2.3, hasil SKD 2020 menunjukkan bahwa sebagian besar pemanfaatan hasil kunjungan di PST BPS kabupaten Wonogiri adalah untuk pemenuhan Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah sebesar 34 %. Pemanfaatan terbesar kedua yaitu digunakan untuk landasan pembuatan keputusan baik perencanaan maupun evaluasi oleh Pemerintah sebesar 33 %. Pemanfaatan data untuk tujuan komersial dan penelitian masing-masing sebesar 13%. Beragamnya pemanfaatan data menunjukkan bahwa data yang dihasilkan sudah menjangkau berbagai sementasi masyarakat.

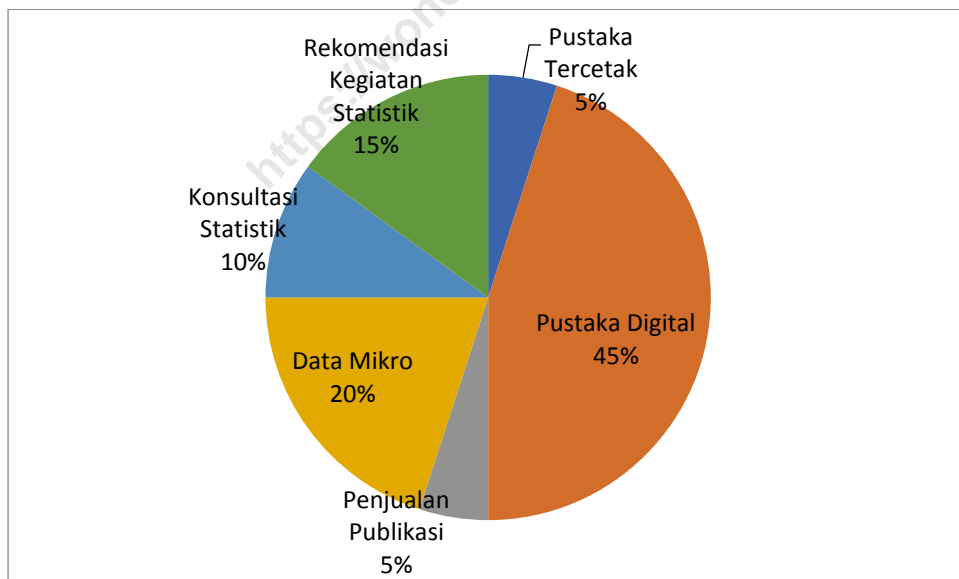


Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan Tahun 2020

## 2.2. Konsumen Menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai badan publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut adalah perpustakaan tercetak, perpustakaan digital, penjualan buku, data mikro/peta *digital/softcopy* publikasi, konsultasi data statistik, serta layanan konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik.

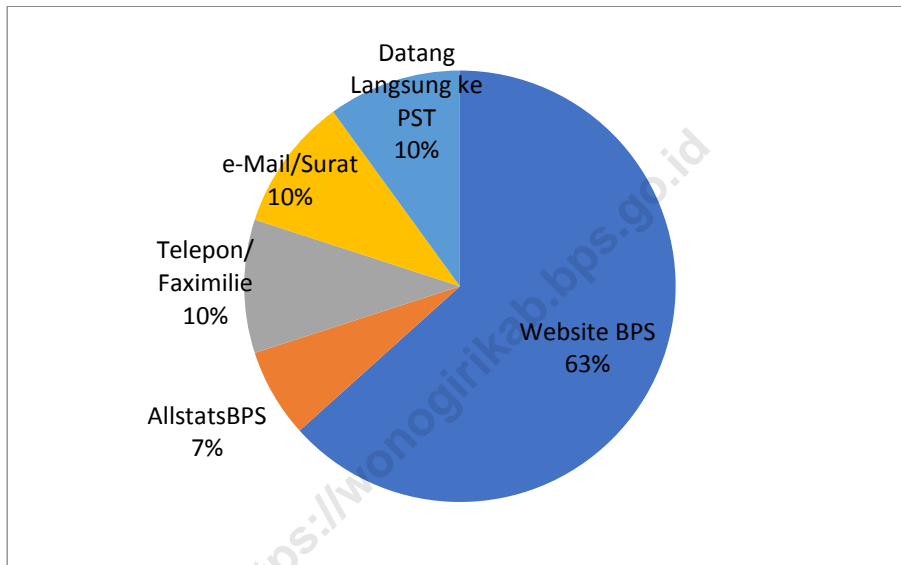
Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS kabupaten Wonogiri oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.4. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah layanan Pustaka Digital sebesar 45 %. Pada posisi kedua, Permintaan data mikro sebesar 20%, Rekomendasi statistik sebesar 15% sedangkan Konsultasi statistik sebesar 10%. Sementara itu, layanan penjualan buku dan Perpustakaan tercetak masing-masing 5%.



Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri menurut Jenis Layanan Tahun 2020

### 2.3. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

Dalam SKD 2020, ditanyakan pula mengenai fasilitas utama yang digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS. Fasilitas tersebut adalah *website*, AllstatsBPS, telepon/*faximile*, *e-mail*/ surat, berkunjung langsung ke PST/perpustakaan BPS, serta fasilitas lainnya.



Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS Tahun 2020

Berdasarkan Gambar 2.5, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri mendapatkan data melalui fasilitas *website* BPS dengan persentase sebesar 63%. Selanjutnya, konsumen memilih mendapatkan data dengan cara berkirim surat/ email atau melalui sambungan telepon masing-masing sebesar 10 %. Selama pandemi memang jumlah kunjungan ke PST berkurang drastis. Sehingga kunjungan ke website maupun permintaan data tanpa tatap muke meningkat pesat. Tahun 2020, beberapa pengunjung mulai

mengenal AllstatsBPS yaitu aplikasi baru yang memudahkan mencari data. Jumlah pengguna AllstatsBPS sebesar 7%.

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

A person in a dark suit and light shirt is holding a smartphone. The screen of the phone displays a sad face icon, which is a white circle with two dots for eyes and a downward-curving line for a mouth. The background is dark and out of focus.

# **BAB III**

## **ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA**





# Analisis Kepuasan Kualitas Data

Bab ini membahas tentang kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Wonogiri. Kepuasan konsumen tersebut digambarkan dalam bentuk persentase konsumen yang puas dengan data BPS terhadap konsumen yang memperoleh data BPS. Satuan konsumen yang digunakan adalah orang-data (pasangan satu-satu antara konsumen dengan jenis data yang dicari).

Pengukuran kualitas data pada analisis SKD 2019 menggunakan gabungan variabel pengukuran Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS dan dimensi kualitas pada Kerangka Penjaminan Kualitas BPS (*BPS-Quality Assurance Framework*, BPS-QAF). Variabel dan dimensi tersebut adalah:

1. Kelengkapan  
Data BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data.
2. Akurasi  
Data BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya.
3. Kemutakhiran  
Data BPS *up to date*/terkini, sehingga masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.
4. Relevansi  
Data BPS sudah memenuhi kebutuhan, baik cakupan maupun konten.
5. Koherensi dan komparabilitas  
Data BPS konsisten dan selaras dengan statistik lain dari sumber yang berbeda dalam menggambarkan peristiwa/fenomena, sehingga dapat dibandingkan antar wilayah dan waktu.

## 6. Aksesibilitas

Data BPS mudah diakses.

## 7. Interpretabilitas

Data BPS disajikan secara jelas dan mudah dipahami.

## 8. Aktualitas dan ketepatan waktu

Data BPS memiliki perbedaan jangka waktu yang pendek dengan peristiwa/fenomena dan disebarluaskan/didiseminasikan sesuai jadwal.

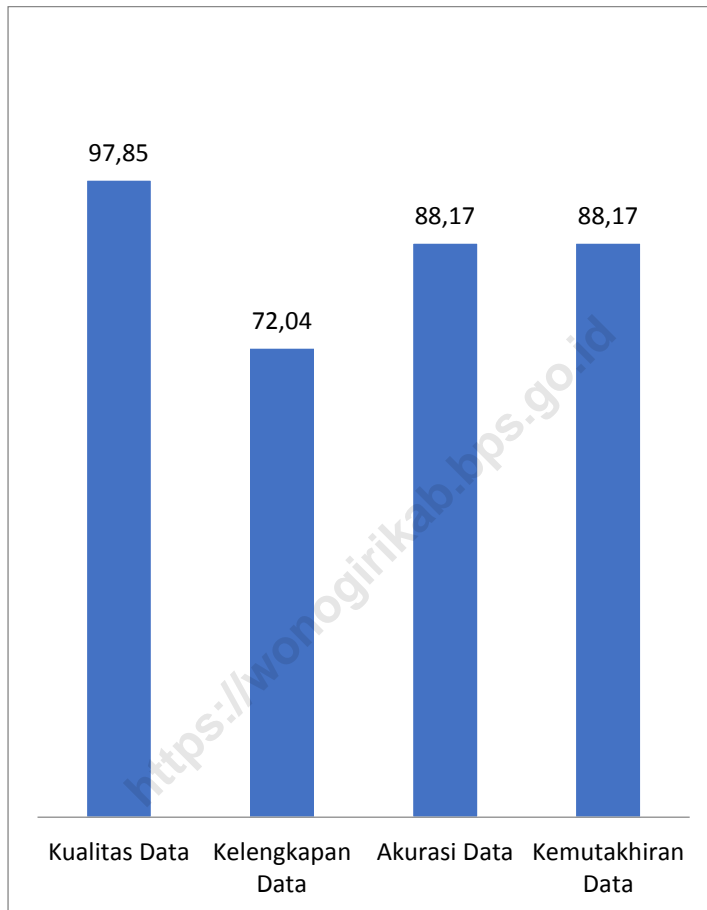
Kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur IKU BPS. Sementara itu, enam dimensi kualitas yang sesuai dengan BPS-QAF tergambar pada variabel akurasi, kemutakhiran, relevansi, koherensi dan komparabilitas, aksesibilitas, interpretabilitas, serta aktualitas dan ketepatan waktu. Variabel akurasi merupakan variabel irisan yang digunakan dalam IKU dan BPS-QAF. Delapan variabel atau dimensi tersebut tergambar dari Blok II (kolom 10 hingga kolom 17) kuesioner VKD2020.

Kepuasan konsumen disajikan dalam bentuk persentase kepuasan kualitas data, menurut 8 dimensi, serta menurut ragam data. Persentase kepuasan kualitas data menggambarkan kepuasan konsumen secara umum. Dengan kata lain, persentase tersebut tidak menggambarkan rata-rata persentase kepuasan menurut dimensi kualitas data atau ragam data.

### 3.1. Gambaran Umum Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data

Terdapat beragam data yang dihasilkan oleh BPS, khususnya BPS Kabupaten Wonogiri. Data tersebut merupakan indikator sosial ekonomi yang penting seperti angka pengangguran, kemiskinan, pertumbuhan ekonomi dan sebagainya. Gambar 3.1 menunjukkan kepuasan konsumen terhadap kualitas data mencapai 97,85%, sedangkan di aspek akurasi dan kemutakhiran data mencapai 88,17 %. Menurut pengguna data, data yang dihasilkan belum mampu

memenuhi kebutuhan data masyarakat. Kepuasan konsumen data terhadap kelengkapan data sebesar 72,04%.



Gambar 3.1 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh Dari Penyedia Data BPS Kabupaten Wonogiri Tahun 2020

Rendahnya tingkat kepuasan terhadap kelengkapan data disebabkan tingginya ekspektasi konsumen data terhadap ragam data yang dihasilkan BPS. Hal ini mendorong BPS untuk terus menyediakan data berkualitas terutama statistik sektoral yang dikumpulkan oleh Dinas/ Instansi terkait.

### 3.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS Kabupaten Wonogiri

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS tahun 2020 sebesar 85,92. dengan memperoleh predikat sangat memuaskan. Capaian IKK ini menjadi dasar untuk terus berinovasi demi menyediakan dan melayani pengguna data.

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

# BAB IV

## ANALISIS KEPUASAN LAYANAN





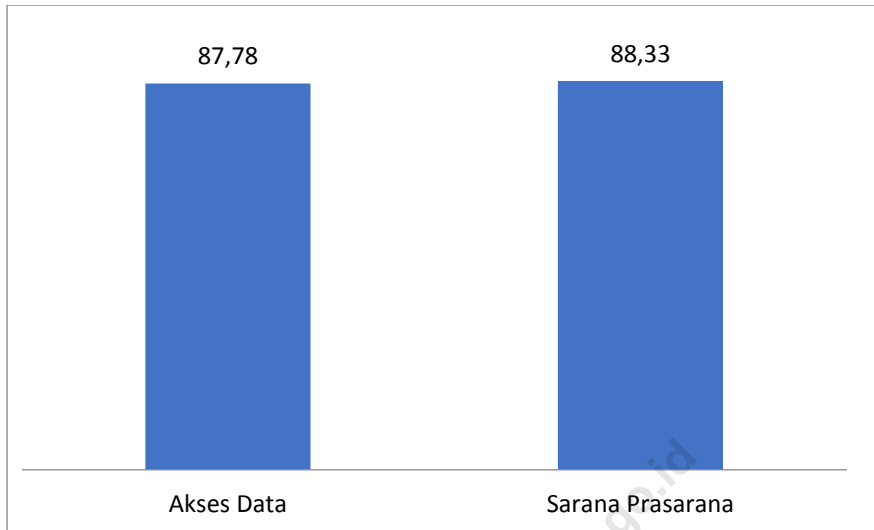
# Analisis Kepuasan Layanan

Pada bab ini, dilakukan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Wonogiri secara umum dan menurut atribut pelayanan. Analisis kepuasan konsumen meliputi analisis persentase konsumen yang merasa puas, *gap analysis*, *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan analisis Indeks Kepuasan Konsumen (IKK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen (orang).

## 4.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS Kabupaten Wonogiri

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Hasil survey menunjukkan konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Wonogiri sesuai hasil Survei Kebutuhan Data (SKD) 2020 secara umum sebesar 89.23 %.

Selain terhadap data yang dihasilkan oleh BPS Kabupaten Wonogiri, dalam SKD 2020 diukur juga tentang kepuasan konsumen terhadap BPS Kabupaten Wonogiri yang terdiri dari kepuasan sarana prasarana dan akses layanan data. Pada Gambar 4.1 terlihat bahwa 87,78% konsumen puas terhadap akses data yang ada di BPS kabupaten Wonogiri. Nilai ini menunjukkan mudahnya data BPS diakses oleh konsumen. Akses data yang mudah ini dapat diakses melalui website, surat/email, telepon maupun datang langsung ke PST BPS Kabupaten Wonogiri.



Gambar 4.1 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data dan Sarana Prasarana yang Diperoleh Dari Penyedia Data BPS Kabupaten Wonogiri (persen) Tahun 2020

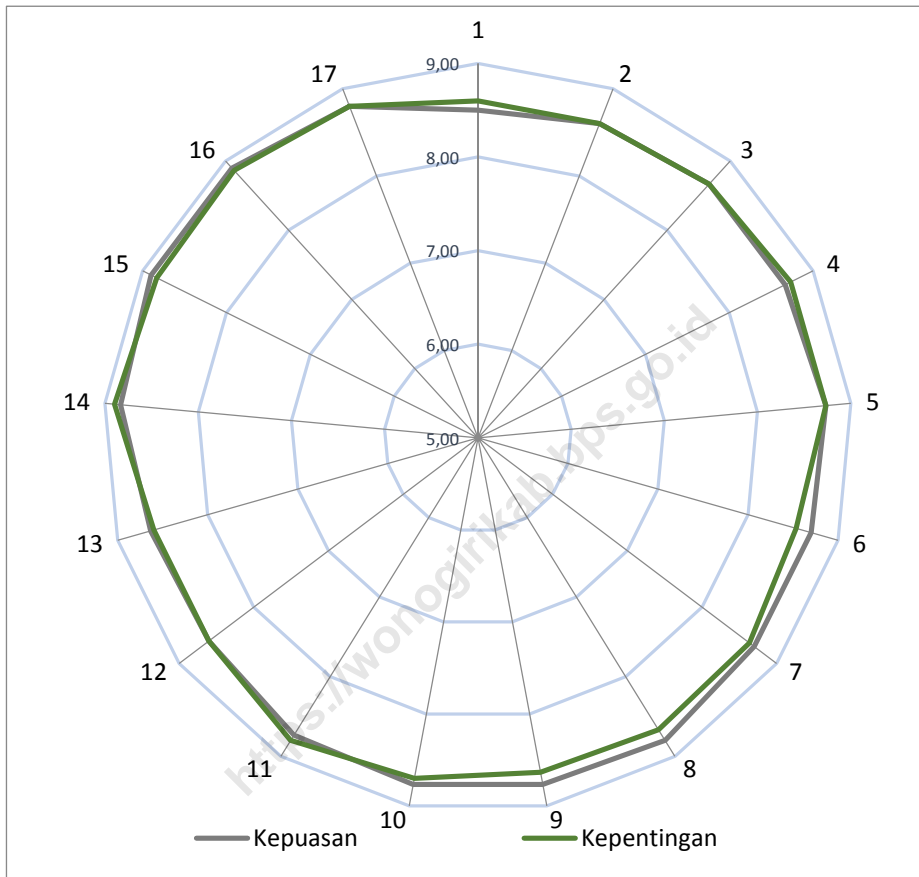
Gambar 4.1 juga menunjukkan bahwa kepuasan konsumen terhadap sarana prasarana PST BPS Kabupaten Wonogiri sangat tinggi dengan nilai 88,33%. Kepuasan yang sangat tinggi ini menunjukkan bahwa fasilitas dan kelengkapan yang ada di PST BPS Kabupaten Wonogiri sudah baik dan bisa memenuhi harapan konsumen.

#### 4.2. Gap Analysis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS Kabupaten Wonogiri

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS bergantung 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 *gap analysis*. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini



adalah konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri yang memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap pelayanan BPS.



Gambar 4.2. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan *Gap* per Atribut Pelayanan di PST BPS Wonogiri Tahun 2020

**Keterangan:**

- |  |  |
|--|--|
| 1: Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi | 10: Pelayanan petugas PST maupun kecepatan respon pelayanan online                   |
| 2: Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan   | 11: Kemampuan petugas pelayanan maupun pelayanan online                              |
| 3: Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan     | 12: Keberadaan fasilitas pengaduan Kemudahan   |
| 4: Informasi biaya/tarif produk BPS jelas            | 13: mengetahui proses penanganan pengaduan Tidak adanya diskriminasi dalam pelayanan |
| 5: Kesesuai produk layanan yang diberikan            | 14: Tidak adanya penerimaan imbalan di luar ketentuan dalam pelayanan                |
| 6: Kenyamanan sarana dan prasarana                   | 15: Tidak adanya pungutan liar(pungli) dalam   |
| 7: Kemudahan akses data BPS                          |  |

- |  |  |
|--|--|
| 8: Kemudahan akses data dari website BPS   | pelayanan  |
| 9: Kemudahan unduh konten dari website BPS | 17: Tidak adanya praktek percaloan dalam pelayanan |

*Gap analysis* menganalisis kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Wonogiri. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Gambar 4.2. menjelaskan tingkat kepuasan, tingkat kepentingan, dan *gap* dari responden menurut atribut pelayanan. Dari gambar tersebut atribut kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan, waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan, keberadaan fasilitas pengaduan dan tidak adanya praktek percaloan dalam pelayanan, mampu memenuhi ekspektasi para pengguna data. Hal ini dapat dilihat dari *gap* nilai tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan yang sama persis. Sedangkan atribut persyaratan pelayanan, informasi biaya, kemampuan petugas dalam melayani dan tidak adanya diskriminasi dalam pelayanan sudah melebihi ekspektasi konsumen.

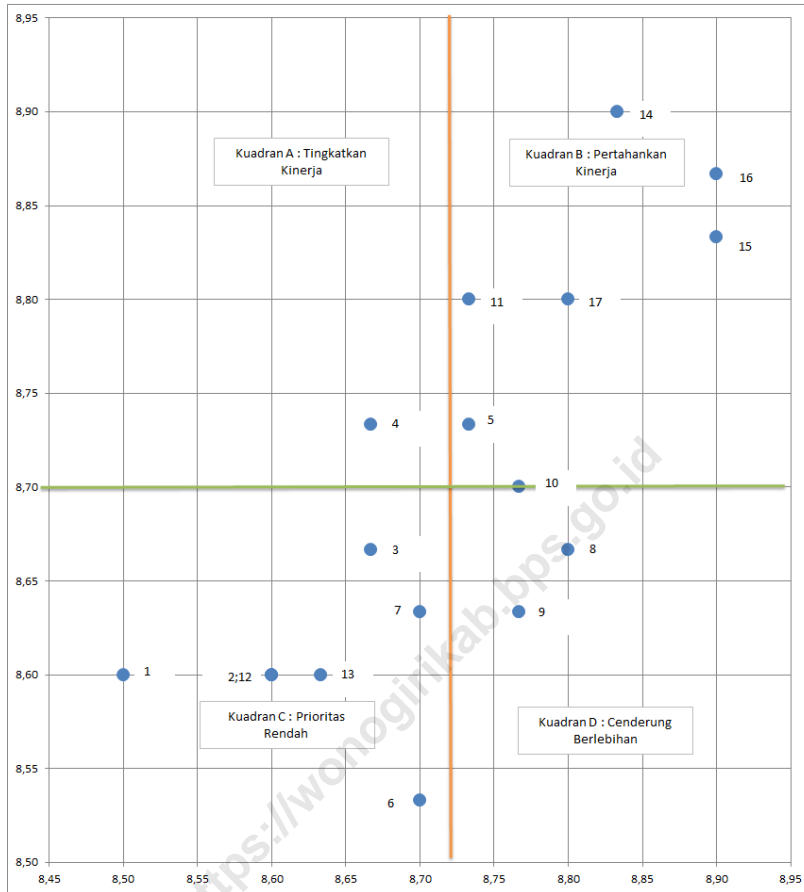
Atribut yang perlu ditingkatkan lagi adalah kenyamanan sarana dan prasarana, kemudahan akses data BPS, kemudahan akses data dari website, kemudahan unduh konten dari website, kecepatan respon petugas, kemudahan mengetahui proses penanganan pengaduan, tidak adanya penerimaan imbalan di luar ketentuan, dan tidak adanya pungsi masih perlu ditingkatkan.

#### 4.3. Importance and Performance Analysis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS Kabupaten Wonogiri

Tabel 4.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian per Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri Tahun 2020

No.	Atribut Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	8,50	8,60	101,18
2.	Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan	8,60	8,60	100,00
3.	Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan	8,67	8,67	100,00
4.	Informasi biaya/tarif produk BPS jelas	8,67	8,73	100,77
5.	Kesesuai produk layanan yang diberikan	8,73	8,73	100,00
6.	Kenyamanan sarana dan prasarana	8,70	8,53	98,08
7.	Kemudahan akses data BPS	8,70	8,63	99,23
8.	Kemudahan akses data dari website BPS	8,80	8,67	98,48
9.	Kemudahan unduh konten dari website BPS	8,77	8,63	98,48
10.	Pelayanan petugas PST maupun kecepatan respon pelayanan online	8,77	8,70	99,24
11.	Kemampuan petugas pelayanan maupun pelayanan online	8,73	8,80	100,76
12.	Keberadaan fasilitas pengaduan	8,60	8,60	100,00
13.	Kemudahan mengetahui proses penanganan pengaduan	8,63	8,60	99,61
14.	Tidak adanya diskriminasi dalam pelayanan	8,83	8,90	100,75
15.	Tidak adanya penerimaan imbalan di luar ketentuan dalam pelayanan	8,90	8,83	99,25
16.	Tidak adanya pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	8,90	8,87	99,63
17.	Tidak adanya praktek percaloan dalam pelayanan	8,80	8,80	100,00

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS berdasarkan atribut pelayanan serta prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Wonogiri. IPA menganalisis persentase tingkat kesesuaian setiap atribut 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. Maka dari itu, prioritas perbaikan kinerja pelayanan yang harus dilakukan oleh PST BPS Kabupaten Wonogiri dapat dianalisis.



Gambar 4.3. *Importance and Performance Analysis* Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Wonogiri Tahun 2020

**Keterangan:**

- |  |   |
|--|---|
| 1: Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi | 10: Pelayanan petugas PST maupun kecepatan respon pelayanan online    |
| 2: Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan   | 11: Kemampuan petugas pelayanan maupun pelayanan online               |
| 3: Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan     | 12: Keberadaan fasilitas pengaduan                                    |
| 4: Informasi biaya/tarif produk BPS jelas            | 13: Kemudahan mengetahui proses penanganan pengaduan                  |
| 5: Kesesuaian produk layanan yang diberikan          | 14: Tidak adanya diskriminasi dalam pelayanan                         |
| 6: Kenyamanan sarana dan prasarana                   | 15: Tidak adanya penerimaan imbalan di luar ketentuan dalam pelayanan |
| 7: Kemudahan akses data BPS                          | 16: Tidak adanya pungutan liar (pungli) dalam pelayanan               |
| 8: Kemudahan akses data dari website BPS             | 17: Tidak adanya praktek percaloan dalam pelayanan                    |
| 9: Kemudahan unduh konten dari website BPS           |   |

Tabel 4.1. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Dari tabel tersebut atribut yang memiliki tingkat kesesuaian paling tinggi ialah atribut persyaratan pelayanan mudah dipahami memiliki persentase tingkat kesesuaian 101,18%. Sedangkan atribut kenyamanan sarana dan prasarana memiliki tingkat kesesuaian paling rendah yaitu 98,08%.

Pada Gambar 4.3 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 4.2, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS adalah Informasi biaya/tarif harus jelas.

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 4.3, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS adalah:

1. Tidak adanya diskriminasi dalam pelayanan
2. Tidak adanya penerimaan imbalan di luar ketentuan dalam pelayanan
3. Tidak adanya pungutan liar (pungli)
4. Kemampuan petugas pelayanan maupun pelayanan online
5. Tidak adanya praktek percaloan dalam pelayanan
6. Kesesuaian produk layanan yang diberikan

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja dibawah 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 4.2, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS adalah:

1. Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan
2. Kemudahan akses data BPS
3. Kemudahan mengetahui proses penanganan pengaduan
4. Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan
5. Keberadaan fasilitas pengaduan
6. Persyaratan pelayanan mudah dipahami

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dibawah rata-rata harapan tetapi kinerja diatas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 4.2, atribut pelayanan PST BPS yang termasuk dalam kuadran D adalah:

1. Pelayanan petugas PST maupun kecepatan respon pelayanan online
2. Kemudahan akses data dari website
3. Kemudahan unduh konten dari website

#### **4.4. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS Kabupaten Wonogiri**

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS sebesar 86,54 dengan predikat sangat memuaskan. Capaian IKK ini menjadi dasar untuk terus berinovasi demi menyediakan dan melayani pengguna data.



**BAB V**

**KESIMPULAN**

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





# PENUTUP

## 5.1. 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 BPS Kabupaten Wonogiri selama Bulan Juni– September 2020.

Secara umum, pelaksanaan SKD 2020 di PST BPS Kabupaten Wonogiri berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data yang sesuai dengan target, yaitu 100 %. Hasil SKD 2020 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kebutuhan data dan kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Adapun metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis *gap*, *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Berdasarkan hasil analisis SKD 2020, dapat diambil kesimpulan:

1. Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri didominasi oleh konsumen yang berasal dari Mahasiswa (43%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk menyelesaikan tugas sekolah/ kuliah (34%). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri yang tahun lalu didominasi oleh stake holder di tahun 2020 ini bergeser ke Mahasiswa.

2. Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk digital atau *softcopy*. Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri adalah pustaka digital (45). Kecenderungan tersebut juga diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah *website* BPS (63%). Hal ini disebabkan adanya pandemic pada tahun 2020, sehingga sebagian besar permintaan data dipenuhi tanpa tatap muka.
3. Kepuasan konsumen terhadap kualitas data mencapai 97,85%, sedangkan di aspek akurasi dan kemitakhiran data mencapai 88,17 %. Menurut pengguna data, data yang dihasilkan belum mampu memenuhi kebutuhan data masyarakat. Kepuasan konsumen data terhadap kelengkapan data sebesar 72,04%.
4. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS tahun 2020 sebesar 85,92 dengan memperoleh predikat sangat memuaskan.
5. Selain Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap kualitas Data, BPS Kabupaten Wonogiri juga menghitung IKK terhadap Pelayanan BPS. IKK terhadap pelayanan data di BPS Kabupaten Wonogiri sebesar 86,54 dengan predikat sangat memuaskan.

## 5.2. Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis SKD 2019 dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik adalah:

1. IPA memetakan 17 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, 2 atribut

pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri menjadi prioritas utama perbaikan (kuadran A), yaitu informasi biaya/tarif harus jelas.

Kinerja yang perlu dipertahankan pada atribut-atribut dengan padakuadran B, yaitu:

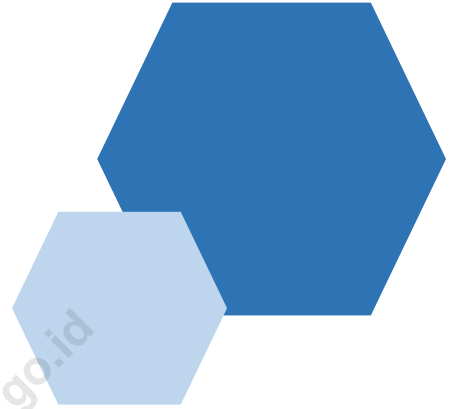
- a. Tidak adanya diskriminasi dalam pelayanan
  - b. Tidak adanya penerimaan imbalan di luar ketentuan dalam pelayanan
  - c. Tidak adanya pungutan liar (pungli)
  - d. Kemampuan petugas pelayanan maupun pelayanan online
  - e. Tidak adanya praktek percaloan dalam pelayanan
  - f. Kesesuaian produk layanan yang diberikan
2. Atribut pelayanan yang akan digunakan pada kuesioner SKD 2021 sebaiknya tidak mengalami banyak perubahan dibandingkan SKD 2020. Hal ini ditujukan untuk mengetahui keterbandingan variabel antar tahun.



# Daftar Pustaka

- Badan Pusat Statistik. 2014. Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2014. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Badan Pusat Statistik. 2015. Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2015. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- 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.
- [1] 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://wonogirikab.bps.go.id>



# Lampiran 1. Kuesioner VKD2020

RAHASIA



VKD20

## SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2020

### Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)

Pencacah	Nama : _____	Pemeriksa	Nama : _____	Nomor Responden : <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
	Tanggal : _____		Tanggal : _____	
				Kode Wilayah      Nomor Urut

### Blok I. Keterangan Responden

1 Nama	: _____	9 Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	: Tugas Sekolah/Tugas Kuliah	- 1	<input type="checkbox"/>
		Pilih salah satu jawaban	Pemerintahan	- 2	
2 Tahun Lahir	: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>		Komersial	- 3	
			Penelitian	- 4	
3 E-mail	: _____		Lainnya (.....)	- 5	
4 jenis Kelamin	: Laki-laki - 1 <input type="checkbox"/>	10 Jenis Layanan yang Digunakan	Fustaka Tercetak	- 1	<input type="text"/> <input type="text"/>
	Perempuan - 2 <input type="checkbox"/>	Boleh pilih lebih dari satu jawaban	Fustaka Digital	- 2	
5 Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	: ≤ SLTA/Sederajat - 1 <input type="checkbox"/>		Penjualan Publikasi	- 4	
	D1/D2/D3 - 2 <input type="checkbox"/>		Data Mikro	- 8	
Pilih salah satu jawaban	D4/S1 - 3 <input type="checkbox"/>	11 Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Layanan BPS	Konsultasi Statistik	- 16	
	S2 - 4 <input type="checkbox"/>	Pilih salah satu jawaban	Rekomendasi Kegiatan Statistik	- 32	
	S3 - 5 <input type="checkbox"/>				
6 Pekerjaan Utama	: Pelajar/Mahasiswa - 1 <input type="checkbox"/>		W'ebrate BPS	- 1	<input type="checkbox"/>
Pilih salah satu jawaban	Peneliti/Dosen - 2 <input type="checkbox"/>		AllStats BPS (aplikasi android dan iOS)	- 2	
	PNS/TNI/Polri - 3 <input type="checkbox"/>		Silastik (silastik.bps.go.id)	- 3	
	Pegawai BUMN/D - 4 <input type="checkbox"/>		Sirusa (sirusa.bps.go.id)	- 4	
	Pegawai Swasta - 5 <input type="checkbox"/>		Romantik Online (romantik.bps.go.id)	- 5	
	Wiraswasta - 6 <input type="checkbox"/>		Telepon/Faksimile - 6		
	Lainnya (.....) - 7 <input type="checkbox"/>		E-mail/Surat - 7		
			Datang langsung ke PST - 8		
			Lainnya (.....) - 9		
7 Nama Instansi /Institusi	: _____	12 Apakah Data BPS Digunakan untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan ?	: Ya - 1 <input type="checkbox"/>		
			Tidak - 2 <input type="checkbox"/>		
8 Kategori Instansi /Institusi	: Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri - 1 <input type="text"/> <input type="text"/>	13 Apakah Data BPS Digunakan sebagai Rujukan Utama ?	: Ya - 1 <input type="checkbox"/>		
Pilih salah satu jawaban	Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri - 2 <input type="checkbox"/>		Tidak - 2 <input type="checkbox"/>		
	Kementerian & Lembaga Pemerintah - 3 <input type="checkbox"/>				
	Lembaga Internasional - 4 <input type="checkbox"/>				
	Media Massa - 5 <input type="checkbox"/>				
	Pemerintah Daerah - 6 <input type="checkbox"/>				
	Perbankan - 7 <input type="checkbox"/>				
	BUMN /BUMD - 8 <input type="checkbox"/>				
	Swasta lainnya - 9 <input type="checkbox"/>				
	Lainnya (.....) - 10 <input type="checkbox"/>				

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

Menurut pendapat Saudara, bagaimana **tingkat kepentingan** dan **tingkat kepuasan** Saudara pada **rincian pelayanan** berikut?

Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:  1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

*Sangat Tidak Penting/Puas*

*Sangat Penting/Puas*

No	Rincian Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>
5	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11).	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>
8	Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari. <sup>1)</sup>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>
9	Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh. <sup>1)</sup>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>
10	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>
11	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>
12	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui. Contoh fasilitas pengaduan: kotak pengaduan, <i>website</i> pengaduan, dll.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>
13	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit. <sup>2)</sup>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>
14	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>
15	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>
17	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>

<sup>1)</sup> Boleh kosong jika tidak menggunakan *website* BPS.

<sup>2)</sup> Boleh kosong jika tidak pernah melakukan pengaduan.





**Blok IV. Catatan**

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

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

# DATA

MENCERDASKAN BANGSA

—*Enlighten The Nation*—



**Badan Pusat Statistik  
Kabupaten Wonogiri**  
Jl. Pelem No. II No. 8 Wonogiri 57612  
email: bps3312@bps.go.id



**Sensus  
Penduduk  
2020**

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