

Katalog: 1399013.3511



ANALISIS HASIL

**Survei Kebutuhan Data BPS
Kabupaten Bondowoso**

2023



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN BONDOWOSO**

Katalog: 1399013.3511



ANALISIS HASIL

Survei Kebutuhan Data BPS
Kabupaten Bondowoso

2023

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Bondowoso 2023

Katalog : 1399013.3511

ISSN : 2776-8759

Nomor Publikasi : 35110.2332

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

Jumlah Halaman : xiv + 102 halaman

Penyusun Naskah:

BPS Kabupaten Bondowoso

Penyunting:

BPS Kabupaten Bondowoso

Pembuat Kover:

BPS Kabupaten Bondowoso

Penerbit:

© BPS Kabupaten Bondowoso

Sumber Ilustrasi:

Guzel Maksutova dari Unsplash

matthew Fenney dari Unspalsh

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

ISSN 2776-8759

TIM PENYUSUN
Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS
Kabupaten Bondowoso 2023

Pengarah

Mudji Setijo, SST., M. Si.

Penanggung Jawab

Mudji Setijo, SST., M. Si.

Penyunting

Syaiful Nugroho Adi Saputro, SST.

Penulis Naskah

Viky Eka Indrajaya, SST.

Marfiada Candra Prasetya, S. Tr. Stat.

Pengolah Data

BPS RI

Penata Letak dan Infografis

Tim IPDS BPS Kabupaten Bondowoso

KATA PENGANTAR

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

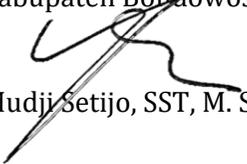
Badan Pusat Statistik (BPS), sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS telah menyelenggarakan SKM secara rutin setiap tahun yang diintegrasikan ke dalam Survei Kebutuhan Data (SKD).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

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

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

Terima kasih dan selamat membaca.

Bondowoso, Desember 2023
Kepala BPS
Kabupaten Bondowoso


Mudji Setijo, SST, M. Si.

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

DAFTAR ISI

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Bondowoso 2023

KATA PENGANTAR	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	4
1.3 Landasan Teori.....	5
1.4 Metodologi.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	18
Bab 2 Segmentasi Konsumen	19
2.1 Realisasi Pengumpulan Data.....	21
2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD	22
2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	26
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan	27
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS	29
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	31
3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS	33
3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data	35
3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana.....	35
3.4 Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS	36
3.5 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS	39
3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS.....	41
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi	43
4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS.....	45

4.2 Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS.....	46
4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS.....	47
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....	49
5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data.....	51
5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data.....	52
5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data.....	53
5.4 Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	54
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data.....	55
Bab 7 Penutup	59
7.1. Kesimpulan	61
7.2. Saran.....	63
Daftar Pustaka.....	65
Lampiran	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Nilai Kinerja Unit Pelayanan	16
Tabel 3.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan <i>Gap</i> menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bondowoso	38
Tabel 3.2. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bondowoso.....	39
Tabel 4.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian menurut Atribut Atribut Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Bondowoso	47

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

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Diagram Cartesius <i>Importance and Performance Analysis</i>	13
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso menurut Kelompok Umur	23
Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso menurut Jenis Kelamin.....	23
Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Bondowoso menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	24
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Bondowoso menurut Pekerjaan Utama	25
Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Bondowoso menurut Instansi/Institusi	26
Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Bondowoso menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	27
Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Bondowoso menurut Jenis Layanan yang Digunakan.....	28
Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Bondowoso menurut Jenis Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan.....	29
Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Bondowoso Terhadap Layanan.....	33
Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Bondowoso Terhadap Atribut Pelayanan.....	34
Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Bondowoso Terhadap Akses Data	35
Gambar 3.4. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Bondowoso Terhadap Sarana dan Prasarana	36
Gambar 3.5. Perbandingan Nilai Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Atribut Pelayanan.....	37
Gambar 3.6. Sebaran Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Atribut Pelayanan.....	40
Gambar 4.1. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bondowoso	45
Gambar 4.2. Persentase Kepuasan Konsumen PST BPS Kabupaten Bondowoso terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi menurut Atribut Anti korupsi.....	46

Gambar 4.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) PST BPS Kabupaten Bondowoso.....	48
Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Bondowoso menurut Level Data	52
Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Bondowoso menurut Periode Data.....	53
Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Bondowoso menurut Perolehan Data.....	53
Gambar 5.4. Persentase Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	54
Gambar 6.1. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Bondowoso yang Puas terhadap Kualitas Data	57

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

DAFTAR LAMPIRAN

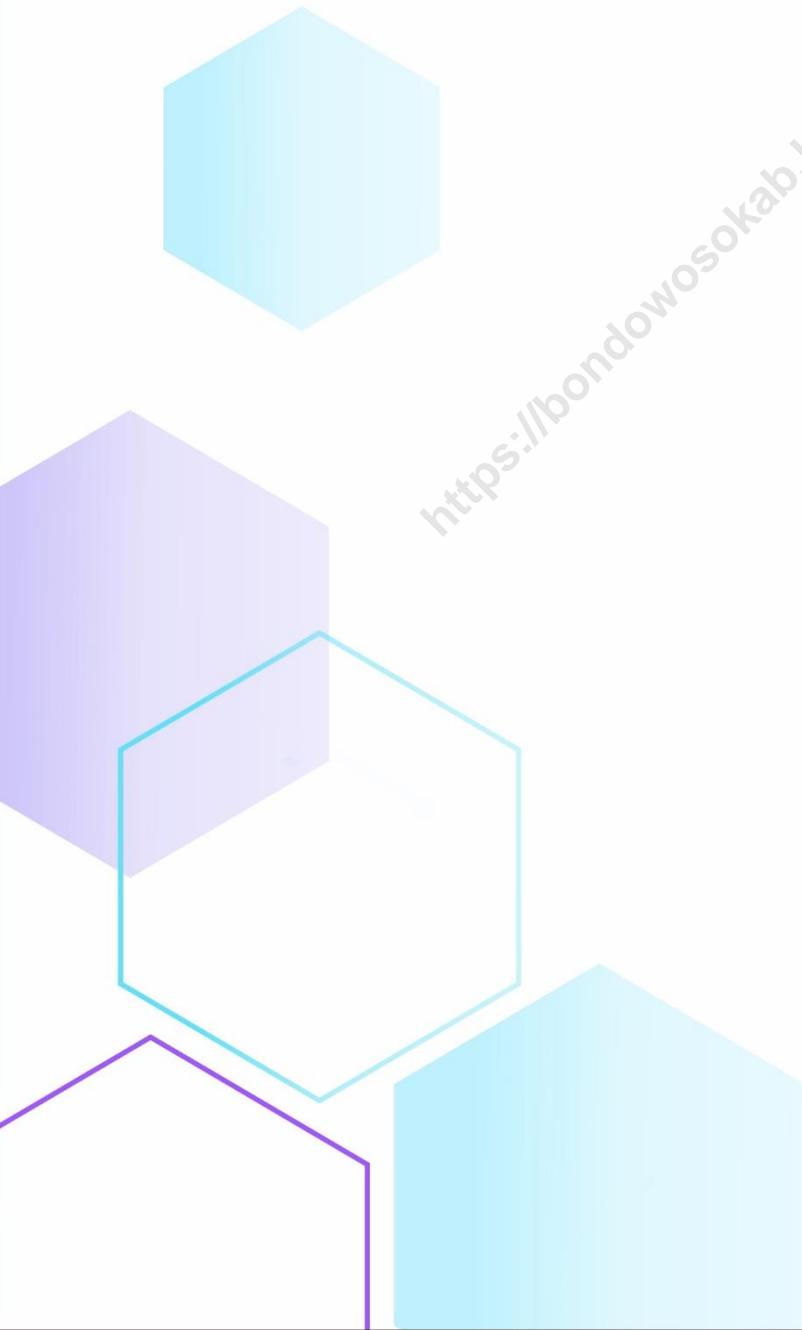
Lampiran 1	Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data	71
Lampiran 2	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin	73
Lampiran 3	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama.....	75
Lampiran 4	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	77
Lampiran 5	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan jenis Layanan yang Digunakan	79
Lampiran 6	Persentase K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan menurut Wilayah PST	81
Lampiran 7	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data	83
Lampiran 8	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST	85
Lampiran 9	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST	87
Lampiran 10	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST	89
Lampiran 11	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST	91
Lampiran 12	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST...	93
Lampiran 13	Surat Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik.....	95
Lampiran 14	Kuesioner VKD23.....	97

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

BAB 1

PENDAHULUAN

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





Bab 1

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

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

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

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

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

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

1.2 Tujuan dan Manfaat

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

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2023 sebagai berikut:

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

1.3 Landasan Teori

1.3.1 Konsep dan Definisi

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

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

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

1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.3.3 Kepuasan Layanan

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

1) Persyaratan

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

2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3) Waktu Penyelesaian

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

4) Biaya/Tarif

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

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6) Kompetensi Pelaksana

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

7) Perilaku Pelaksana

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

8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

9) Sarana dan Prasarana

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

1.4 Metodologi

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

1.4.1 Metode *Sampling*

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

mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut.

1) Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:

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

2) Di PST BPS Pusat:

- Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda CAWI.

1.4.3 Metode Analisis Data

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

analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

1) Analisis Tabulasi Silang

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

2) Analisis Kesenjangan

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

3) Importance and Performance Analysis (IPA)

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

berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

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

i) Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

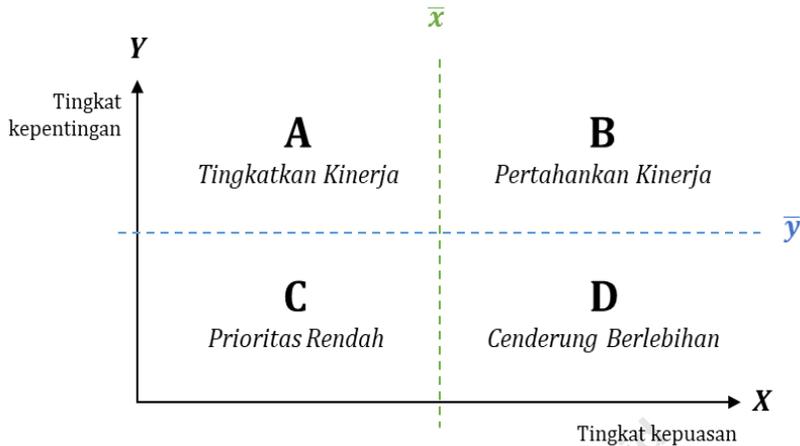
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

ii) Diagram cartesius

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



Gambar 1.1. Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis*

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda.

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

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

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

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

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

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

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

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

- Kuadran D

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

4) Persentase Konsumen yang Puas

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

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

5) Indeks Kepuasan Konsumen

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

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

i) Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i,

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

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

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

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

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

Rumus IKK':

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

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

iii) Menghitung IKK

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

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

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

Tabel 1.1. Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

6) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

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

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

i) Menghitung penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

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

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

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

iii) Menghitung IPAK

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

IPAK merupakan hasil konversi nilai IPAK' menggunakan rumus berikut:

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

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

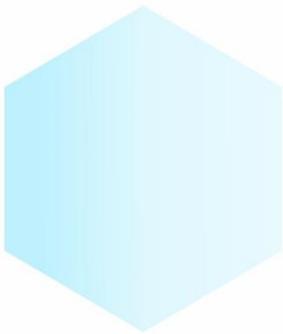
1.5 Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

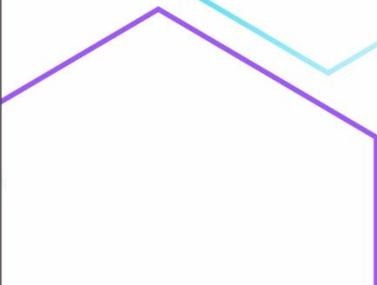
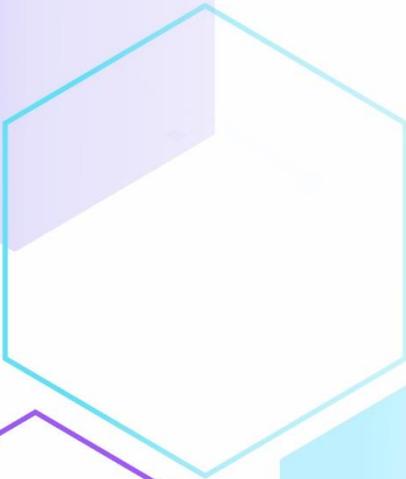
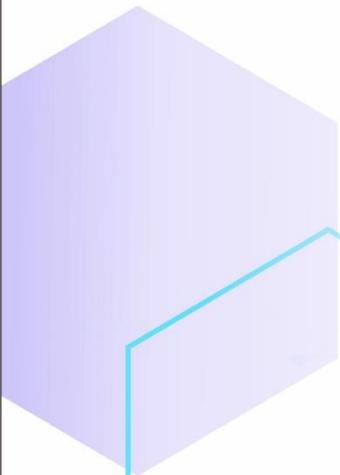
- **Bab 1 Pendahuluan**, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 2023
- **Bab 2 Segmentasi Konsumen**, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Pusat yang menjadi responden SKD 2023 berdasarkan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

BAB 2

SEGMENTASI KONSUMEN



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





Bab 2 Segmentasi Konsumen

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

2.1 Realisasi Pengumpulan Data

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

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

- 1) wawancara kepada responden yang datang untuk kemudian dilakukan input oleh petugas (atau disebut manual);
- 2) responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST (atau disebut PST);
- 3) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui *email* (selanjutnya disebut *email*); dan

- 4) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang ditujukan kepada publik, baik melalui *link* yang didapatkan dari *website* maupun media lain (selanjutnya disebut *link*).

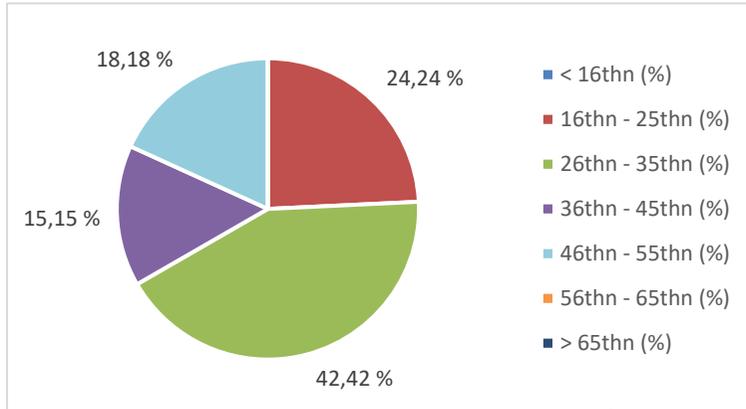
Pelaksanaan SKD 2023 di Kabupaten Bondowoso secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden di PST BPS Kabupaten Bondowoso yang mengikuti survei adalah sebesar 33 responden. Jumlah ini melebihi target minimal responden yang harus dipenuhi yaitu 30 responden. Semua responden ini menjawab kuesioner dengan lengkap.

2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD

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

Kelompok Umur

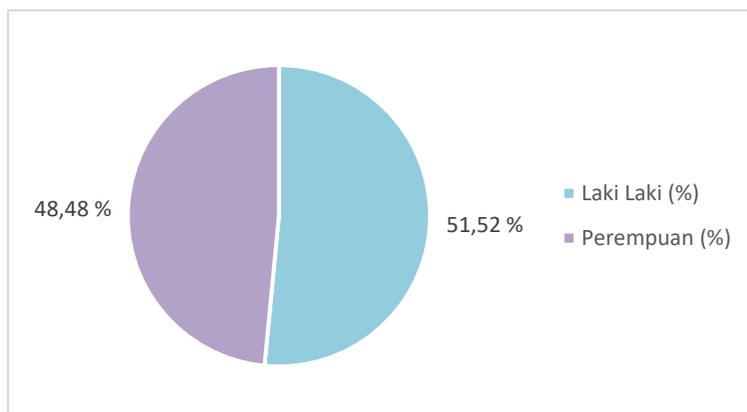
Gambar 2.1 menunjukkan karakteristik konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso. Mayoritas konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso adalah kelompok umur produktif yaitu antara 16 – 55 tahun. Kelompok umur produktif ini adalah kelompok umur yang dirasa masih mampu untuk belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa. Konsumen terbanyak adalah kelompok umur 26 – 35 tahun dengan persentase sebesar 42,42%. Konsumen terbanyak kedua berasal dari kelompok umur 16 – 25 tahun (24,24%). Kelompok umur 46 – 55 tahun menjadi yang terbanyak ketiga dengan persentase sebesar 18,18% berbeda tipis dengan persentase kelompok umur 36 – 45 tahun (15,15%). Pada SKD 2023 ini tidak ada konsumen yang berasal dari kelompok umur <16 tahun dan ≥56 tahun. Berdasarkan hasil ini, PST BPS Kabupaten Bondowoso perlu memperluas jaringan konsumen hingga ke semua kelompok umur.



Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso menurut Kelompok Umur

Jenis Kelamin

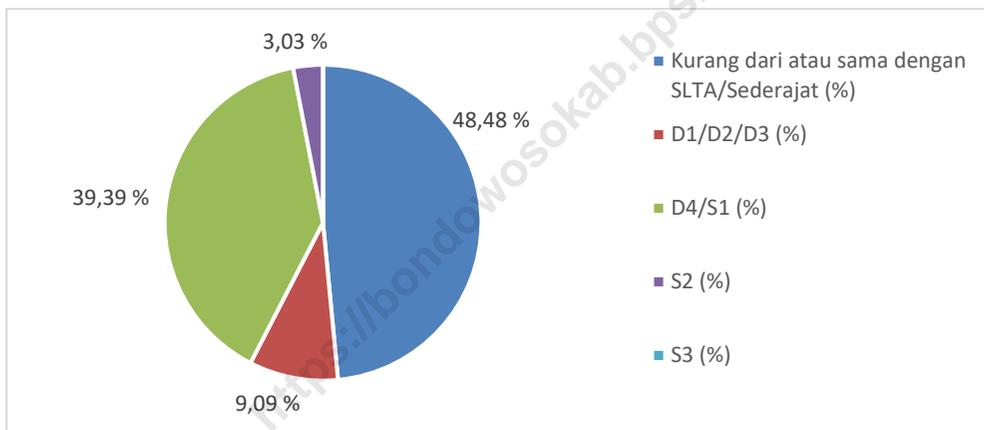
Gambar 2.2 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso menurut jenis kelamin. Berbeda dengan hasil SKD tahun 2022, pada tahun 2023 ini konsumen didominasi oleh konsumen berjenis kelamin laki-laki dengan persentase sebesar 51,52%. Sementara itu, konsumen berjenis kelamin perempuan memiliki persentase sebesar 48,48%. Pada tahun 2022, konsumen berjenis kelamin perempuan mencapai 60%.



Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso menurut Jenis Kelamin

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Gambar 2.3 menunjukkan karakteristik konsumen menurut pendidikan tertinggi yang ditamatkan. Hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa konsumen terbanyak berasal dari konsumen dengan tingkat pendidikan tertinggi \leq SLTA/ sederajat (48,48%). Posisi kedua ditempati oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (39,39%). Posisi ketiga dan keempat diduduki oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 (9,09%) dan S2 (3,03%). Karakteristik konsumen menurut tingkat Pendidikan ini dapat dijadikan acuan untuk menyusun strategi promosi dan upaya peningkatan pelayanan sesuai target yang diharapkan.



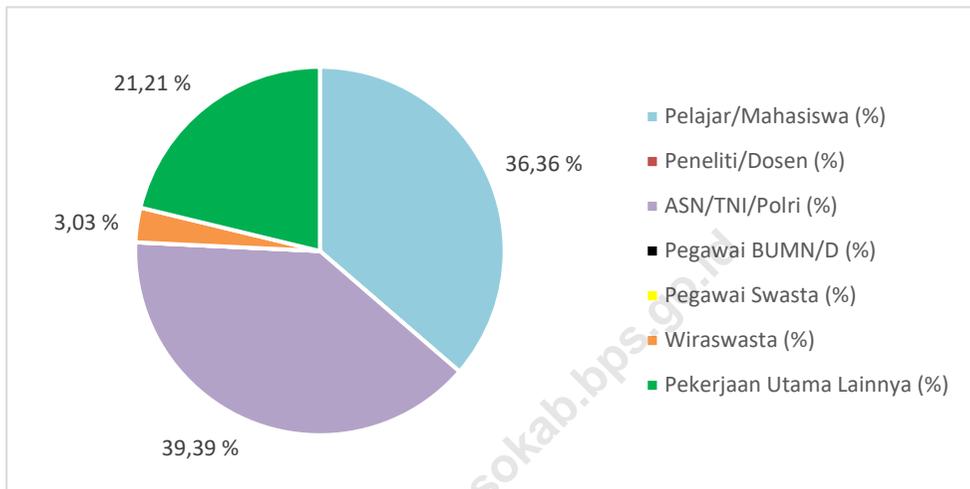
Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

Gambar 2.4 menunjukkan karakteristik konsumen menurut pekerjaan utama. Terdapat tujuh kategori pekerjaan utama yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, ASN/TNI/Polri, Pegawai BUMN/D, Pegawai Swasta, Wiraswasta, dan pekerjaan utama lainnya. Pekerjaan utama yang menjadi cakupan pada SKD 2023 adalah pekerjaan utama konsumen saat pencacahan.

Berdasarkan gambar dapat dilihat bahwa konsumen menurut pekerjaan utama didominasi oleh ASN/TNI/Polri (39,39%) dan pelajar/mahasiswa (36,36%). Selisih antara dua kategori tersebut tidak terlalu banyak. Hal ini

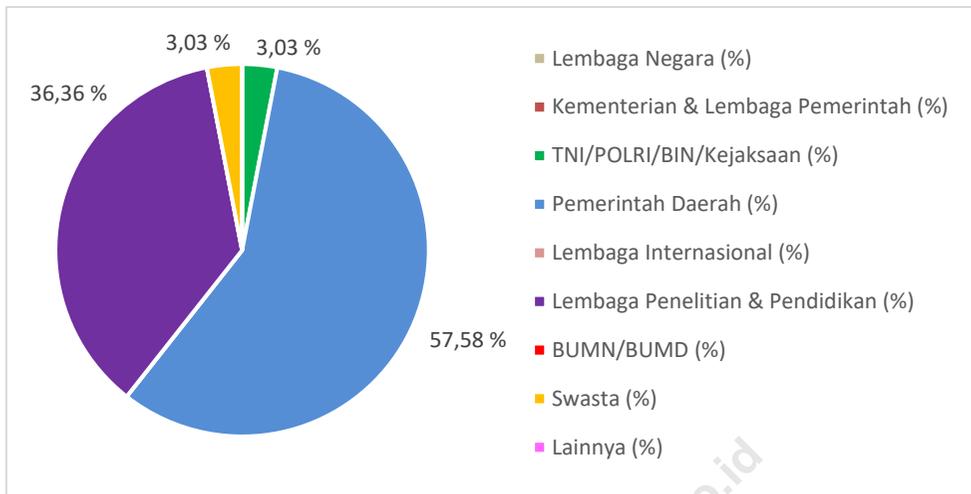
menunjukkan bahwa data-data BPS sangat dibutuhkan oleh pelajar/mahasiswa untuk penelitian dan penyelesaian tugas sekolah/kuliah. Sementara itu, ASN/TNI/Polri banyak menggunakan data BPS dalam kaitannya dengan monitoring, evaluasi, dan pengambilan kebijakan pembangunan.



Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso menurut Pekerjaan Utama

Instansi

Konsumen SKD 2023 pada PST BPS Kabupaten didominasi oleh konsumen dari instansi pemerintahan daerah dengan persentase mencapai 57,58%. Instansi pemerintahan daerah sangat membutuhkan data-data BPS untuk membuat perencanaan, pengambilan kebijakan, dan melakukan evaluasi dari kebijakan yang telah dijalankan. Posisi kedua terbanyak ditempati oleh konsumen yang berasal dari Lembaga Penelitian dan Pendidikan dengan persentase sebesar 36,36%. Sementara itu, instansi TNI/Polri/BIN/Kejaksaan memiliki persentase yang sama dengan Swasta yaitu sebesar 3,03%.



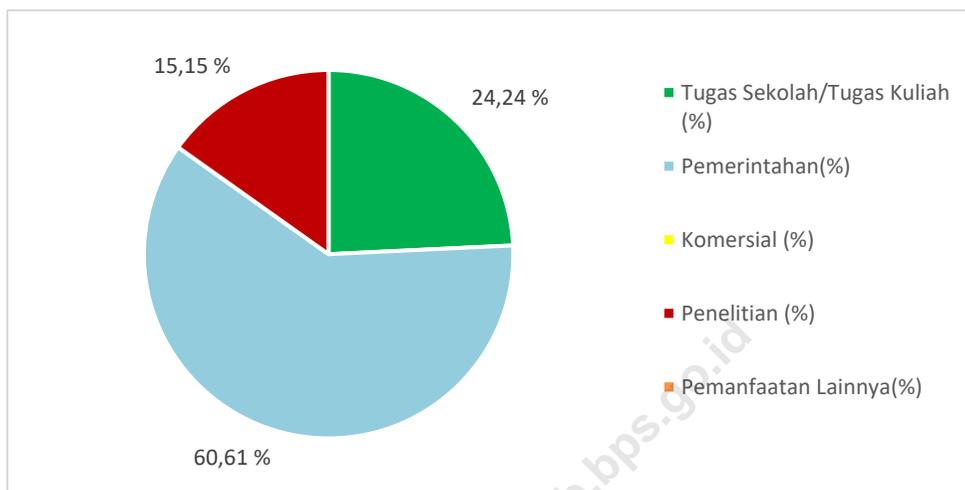
Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso menurut Instansi/Institusi

2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Bondowoso menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen. Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST dikelompokkan menjadi lima kategori yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Pemanfaatan Lainnya. Dari kelima katgeori tersebut pemanfaatan dalam bidang Pemerintahan menjadi yang terbesar dengan persentasi mencapai 60,61%. Hal ini menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Bondowoso sangat dibutuhkan dalam bidang pemerintahan untuk mendukung pengambilan keputusan, perencanaan, maupun sebagai fakta yang disajikan dalam proses evaluasi kebijakan. Sementara itu, pemanfaatan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah menempati peringkat kedua terbesar dengan persentase 24,24%. Pemanfaatan utama untuk Penelitian berada di peringkat ketiga dengan persentase sebesar 15,15%.

Sejalan dengan Visi BPS yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”, BPS berupaya untuk menyediakan data statistik bagi berbagai stakeholder. Kebutuhan yang tinggi akan data BPS mendorong BPS untuk terus

meningkatkan akurasi dan aktualisasi data sehingga data-data yang ada mampu menggambarkan keadaan sebenarnya.



Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

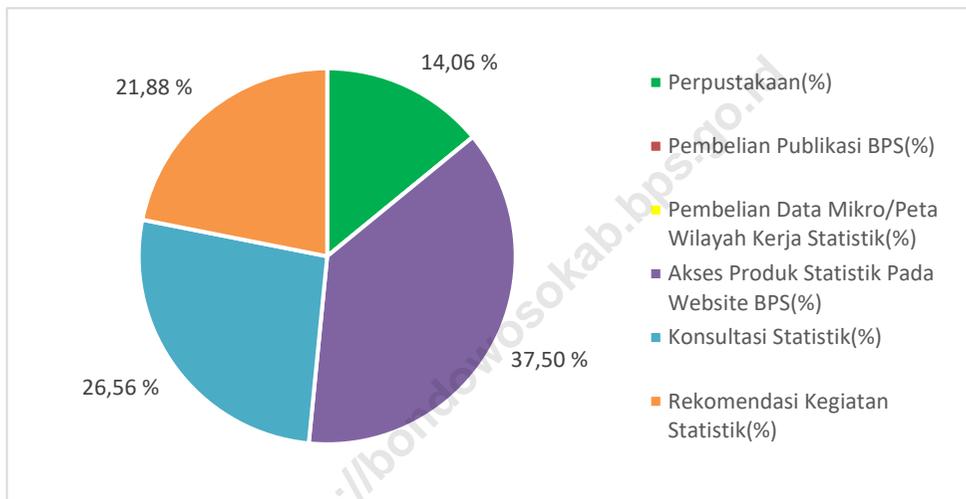
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan

Sebagai pelayan publik, PST BPS Kabupaten Bondososo terus berupaya memberikan pelayanan terbaik. Salah satu upaya BPS dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan memberikan jenis layanan yang beragam. Pada SKD 2023, terdapat enam jenis layanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Bondowoso yaitu Perpustakaan, Pembelian Publikasi BPS, Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik, Akses Produk Statistik pada Website BPS, Konsultasi Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen PST BPS Kabupaten Bondowoso adalah Akses Produk Statistik pada Website BPS dengan persentase sebesar 37,50%. Hal ini sejalan dengan peningkatan jumlah pengunjung website PST BPS Kabupaten Bondowoso yang pada tahun 2023 menjadi salah satu tahun dengan jumlah pengunjung tertinggi.

Peringkat kedua tertinggi ditempati oleh layanan Konsultasi Statistik dengan persentase sebesar 26,56%. Layanan Konsultasi Statistik yang diberikan

oleh PST BPS Kabupaten Bondowoso tidak hanya terbatas pada layanan kepada mahasiswa/pelajar yang sedang mengerjakan tugas saja namun juga kepada K/L/D/I dalam rangka menjalankan tugas BPS sebagai Pembina Data. Selaras dengan kondisi tersebut, persentase konsumen yang mengakses layanan Rekomendasi Kegiatan Statistik mencapai 21,88%. Persentase akses layanan Konsultasi Staistik dan Rekomendasi Kegiatan Statistik mengalami kenaikan dibandingkan tahun 2022.



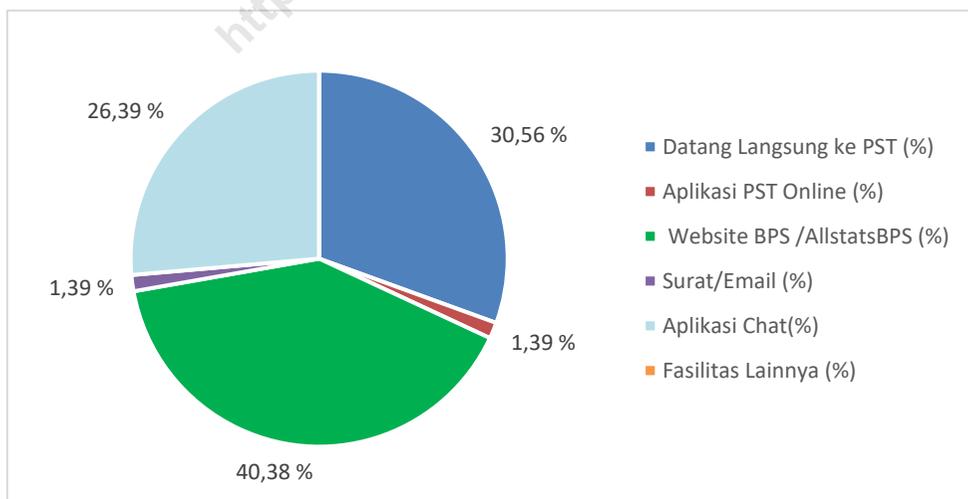
Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso menurut Jenis Layanan yang Digunakan

Sementara itu, dengan semakin mudahnya akses layanan PST BPS Kabupaten Bondowoso secara *online* maka terjadi penurunan akses layanan melalui Perpustakaan (datang langsung). Pada tahun 2023 ini, konsumen yang mengakses layanan Perpustakaan (datang langsung) hanya sebesar 14,06%. PST BPS Kabupaten Bondowoso perlu melakukan sosialisasi lebih dalam terkait ketersediaan layanan pembelian publikasi dan pembelian data mikro/peta wilayah kerja statistik. Tidak adanya konsumen yang mengakses kedua layanan tersebut dimungkinkan karena informasi ketersediaan layanan yang belum diketahui secara detail oleh konsumen. Hal ini selaras dengan penilaian kepuasan terhadap atribut informasi layanan tersedia yang belum mencapai nilai 100%.

2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS

Untuk memudahkan konsumen dalam memperoleh layanan, PST BPS Kabupaten Bondowoso menyediakan berbagai cara untuk memperoleh layanan. Pada SKD 2023 ini, terdapat enam kategori cara untuk memperoleh pelayanan yaitu Datang Langsung ke PST, Aplikasi PST Online, Website BPS/AllstatsBPS, Surat/Email, Aplikasi Chat, dan fasilitas lainnya.

Fasilitas yang paling banyak digunakan oleh konsumen untuk memperoleh pelayanan PST BPS Kabupaten Bondowoso adalah melalui Website BPS/AllstatsBPS dengan persentase sebesar 40,38%. Hal ini menunjukkan bahwa PST BPS Kabupaten Bondowoso memberikan kemudahan dalam fasilitas pelayanan. Website BPS dapat diakses dimanapun dan kapanpun melalui gawai masing-masing. Meskipun sudah banyak konsumen yang memilih akses pelayanan melalui web, namun jumlah konsumen yang hadir langsung ke PST BPS Kabupaten Bondowoso juga masih cukup banyak. Persentase konsumen yang memperoleh layanan dengan cara datang langsung ke PST mencapai 30,56%. Hal ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana PST BPS Kabupaten Bondowoso memberikan kenyamanan bagi para konsumen.



Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan

Kemudahan lain yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Bondowoso adalah akses layanan melalui Aplikasi Chat. Persentase konsumen yang menggunakan Aplikasi Chat dalam memperoleh layanan adalah sebesar 26,39%. Aplikasi chat yang paling banyak digunakan adalah chat melalui *whatsapp* dan Instagram. Sementara itu, untuk akses layanan melalui Surat/Email dan Aplikasi PST Online memiliki persentase yang sama yaitu sebesar 1,39%.

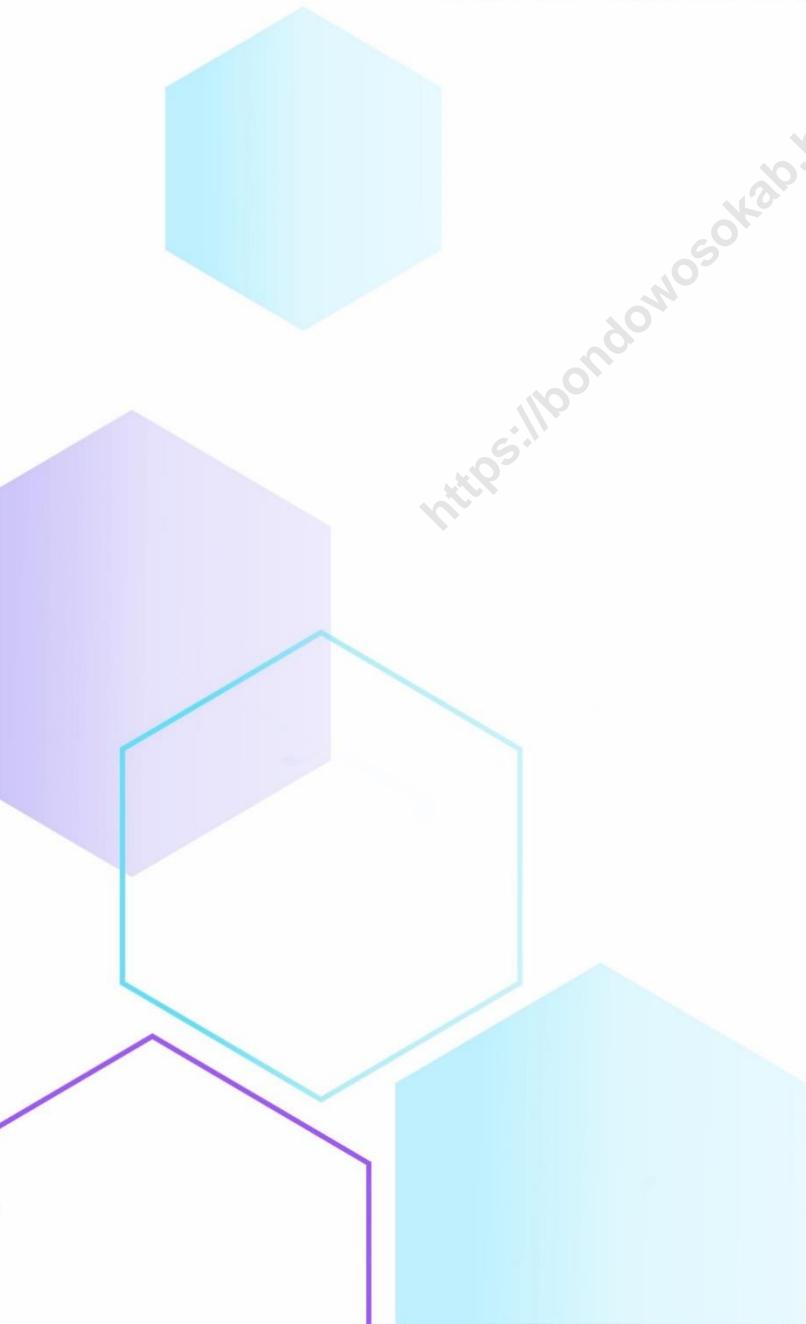
<https://bondowosokab.bps.go.id>

BAB 3

ANALISIS

KEPUASAN LAYANAN

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



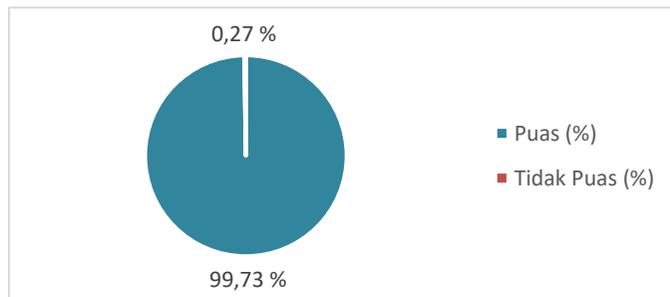


Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

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

3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS

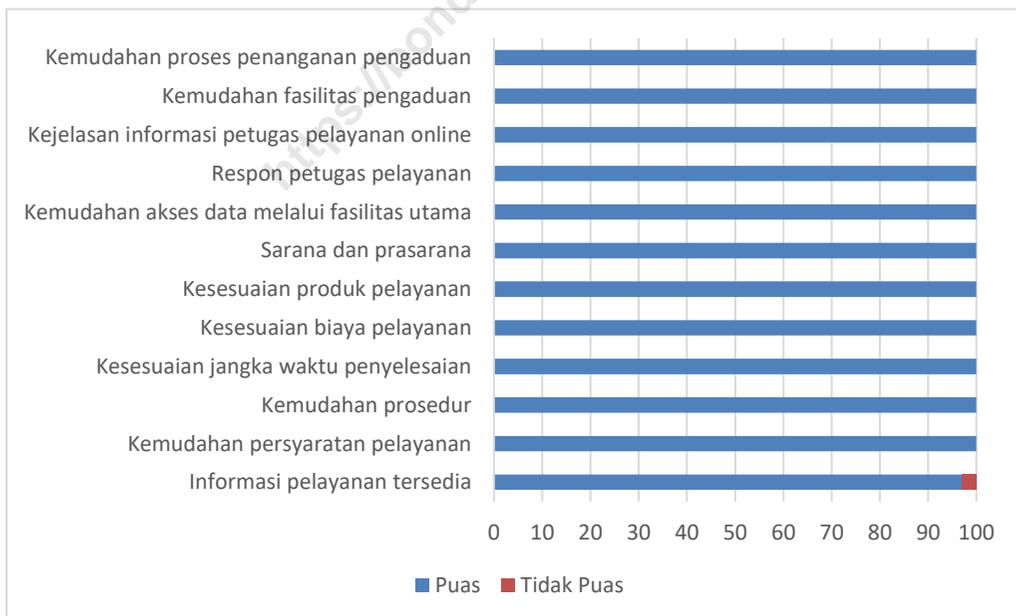
Salah satu indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan PST BPS Kabupaten Bondowoso adalah persentase konsumen yang menyatakan puas terhadap pelayanan yang telah diterima dari PST BPS Kabupaten Bondowoso. Hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa 99,73% konsumen menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Bondowoso. Kepuasan konsumen ditunjukkan dengan pemberian nilai 8 ke atas dalam skala 1 - 10, tanpa mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atributnya.



Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso terhadap Layanan

Nilai persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Bondowoso dihitung dari jumlah konsumen yang menyatakan puas terhadap 12 atribut pelayanan, yaitu informasi pelayanan tersedia, kemudahan persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur, kesesuaian jangka waktu penyelesaian, kesesuaian biaya pelayanan, kesesuaian produk pelayanan, sarana dan prasarana, kemudahan akses data melalui fasilitas utama, respon petugas pelayanan, kejelasan informasi petugas pelayanan, kemudahan fasilitas pengaduan, kemudahan proses penanganan pengaduan.

Hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa hampir semua atribut pelayanan PST BPS Kabupaten Bondowoso mendapatkan penilaian puas dari konsumen. Satu-satunya atribut yang tidak mendapatkan nilai sempurna adalah atribut informasi pelayanan tersedia yang persentase kepuasannya sebesar 96,97%. Hal ini menunjukkan bahwa PST BPS Kabupaten bondowoso harus mampu memberikan penjelasan dan sosialisasi yang lebih baik lagi terkait pelayanan apa saja yang tersedia.



Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso terhadap Atribut Pelayanan

3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data

PST BPS Kabupaten Bondowoso terus berupaya memberikan kemudahan bagi konsumen dalam mengakses data. Berbagai fasilitas dan jenis layanan disediakan. Rilis data dan publikasi juga dilakukan dengan tepat waktu sehingga konsumen dapat memperoleh data secara *up to date*. PST BPS Kabupaten Bondowoso juga terus berupaya menyederhanakan prosedur akses data sehingga para konsumen dapat memperoleh data dengan mudah, namun tetap memberikan edukasi dan konsultasi terkait kerahasiaan data-data jenis tertentu. Hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa kepuasan konsumen terhadap akses data BPS mencapai 100%.



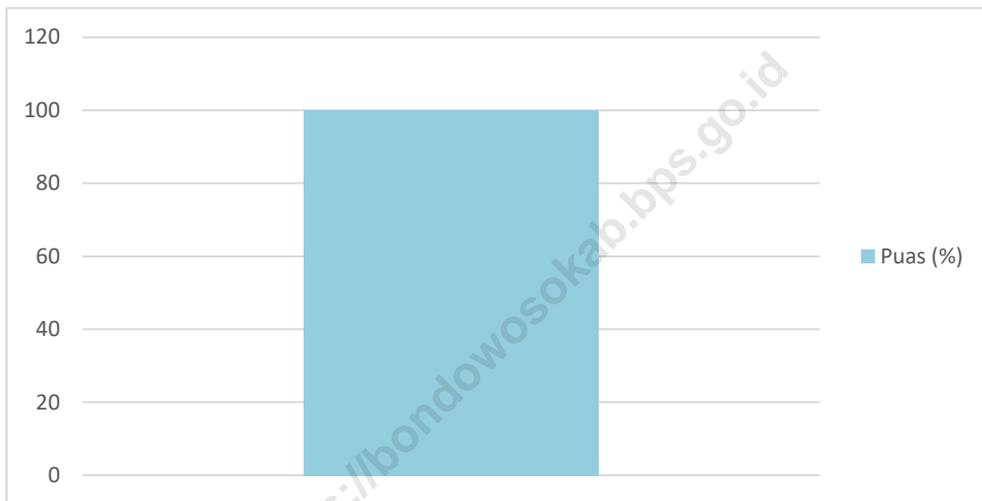
Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso terhadap Akses Data

3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang baik wajib ada untuk menciptakan iklim pelayanan yang memadai. Indikator kepuasan terhadap sarana dan prasarana ditunjukkan melalui nilai indikator persentase konsumen yang merasa puas terhadap sarana dan prasarana di PST BPS Kabupaten Bondowoso. Indikator ini tidak hanya diperoleh dari penilaian kepuasan pada atribut sarana dan

prasarana namun juga mengikutsertakan atribut keberadaan fasilitas pengaduan.

PST BPS Kabupaten Bondowoso bukanlah sekedar perpustakaan berisi buku semata, namun terdapat ruang bermain dan literasi anak, ruang laktasi, mesin *fotocopy*, sarana pengaduan, sarana berkebutuhan khusus, dan lain-lain. Hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana di PST BPS Kabupaten Bondowoso mencapai 100%.

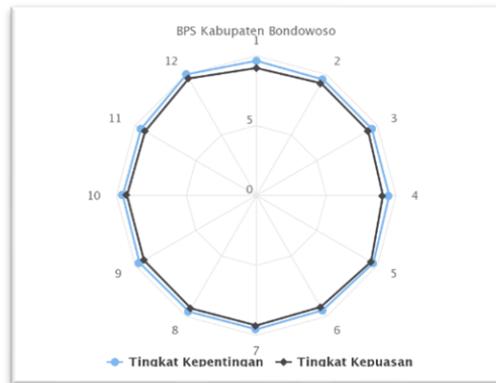


Gambar 3.4. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso terhadap Sarana dan Prasarana

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

Perbandingan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan suatu atribut pelayanan sangat penting untuk menunjukkan atribut apa yang menurut konsumen penting penting namun belum memenuhi ekspektasi ataupun harapan dari konsumen. Tingkat kepentingan konsumen bermanfaat untuk mengetahui seberapa besar harapan konsumen terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Bondowoso. Tingkat kepentingan memberikan gambaran mengenai atribut apa yang paling diharapkan konsumen untuk ditingkatkan kualitasnya.

Adanya indikator tingkat kepentingan ini juga memudahkan PST BPS kabupaten Bondowoso dalam membuat prioritas perbaikan pelayanan.



Gambar 3.5. Perbandingan Nilai Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Atribut Pelayanan

Berdasarkan atribut pelayanan, tingkat kesenjangan antara kepuasan dan harapan konsumen paling tinggi adalah pada atribut informasi pelayanan tersedia dengan kesenjangan sebesar $-0,5152$. Nilai negatif menunjukkan bahwa secara rata-rata konsumen PST BPS Kabupaten Bondowoso merasa bahwa informasi terkait pelayanan yang disediakan masih belum memenuhi harapan dan ekspektasi konsumen. Hal ini menjadi rekomendasi bagi PST BPS Kabupaten Bondowoso agar melakukan perbaikan terkait informasi dan sosialisasi pelayanan yang tersedia. Informasi pelayanan yang tersedia dalam hal ini akan mencakup banyak hal misalnya produk dan jenis layanan, cara mengakses, fasilitas akses, dan juga biaya untuk mengakses.

Selain informasi pelayanan tersedia, atribut lain yang memiliki kesejangan cukup tinggi adalah kesesuaian jangka waktu penyelesaian. Jangka waktu penyelesaian layanan masih belum memenuhi ekspektasi konsumen PST BPS Kabupaten Bondowoso. Keterlambatan dalam penyelesaian layanan umumnya disebabkan oleh proses kompilasi data yang terkadang membutuhkan waktu beberapa hari dan petugas jaga PST yang hanya tergantung kepada beberapa orang saja. Perlu adanya perbaikan sistem antrian dan jadwal jaga agar konsumen tidak menunggu lama untuk mendapatkan layanan.

Tabel 3.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, *Gap* menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bondowoso

No	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Informasi pelayanan tersedia	9,6364	9,1212	-0,5152
2	Kemudahan persyaratan pelayanan	9,5758	9,2727	-0,3031
3	Kemudahan prosedur	9,5455	9,2424	-0,3031
4	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian	9,5152	9,0606	-0,4546
5	Kesesuaian biaya pelayanan	9,6667	9,4848	-0,1819
6	Kesesuaian produk pelayanan	9,4848	9,2121	-0,2727
7	Sarana dan prasarana	9,5758	9,3030	-0,2728
8	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama	9,6061	9,3333	-0,2728
9	Respon petugas pelayanan	9,6364	9,2727	-0,3637
10	Kejelasan informasi petugas pelayanan online	9,5455	9,2424	-0,3031
11	Kemudahan fasilitas pengaduan	9,5152	9,1818	-0,3334
12	Kemudahan proses penanganan pengaduan	10,0000	9,6667	-0,3333

Atribut dengan kesenjangan terkecil adalah kesesuaian biaya pelayanan. Artinya, persepsi konsumen hampir mendekati apa yang diharapkan oleh konsumen. Nilai kesenjangan yang kecil pada atribut ini salah satunya disebabkan oleh semakin transparannya biaya yang diterapkan oleh PST BPS Kabupaten Bondowoso. Informasi mengenai biaya diinfokan secara terbuka dan diatur melalui Peraturan Pemerintah Nomor 7 tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBPN yang berlaku pada BPS, serta adanya kemudahan pengajuan tarif nol rupiah yang diatur melalui Peraturan BPS Nomor 2 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan tata Cara Pengenaan Tarif Nol Rupiah.

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

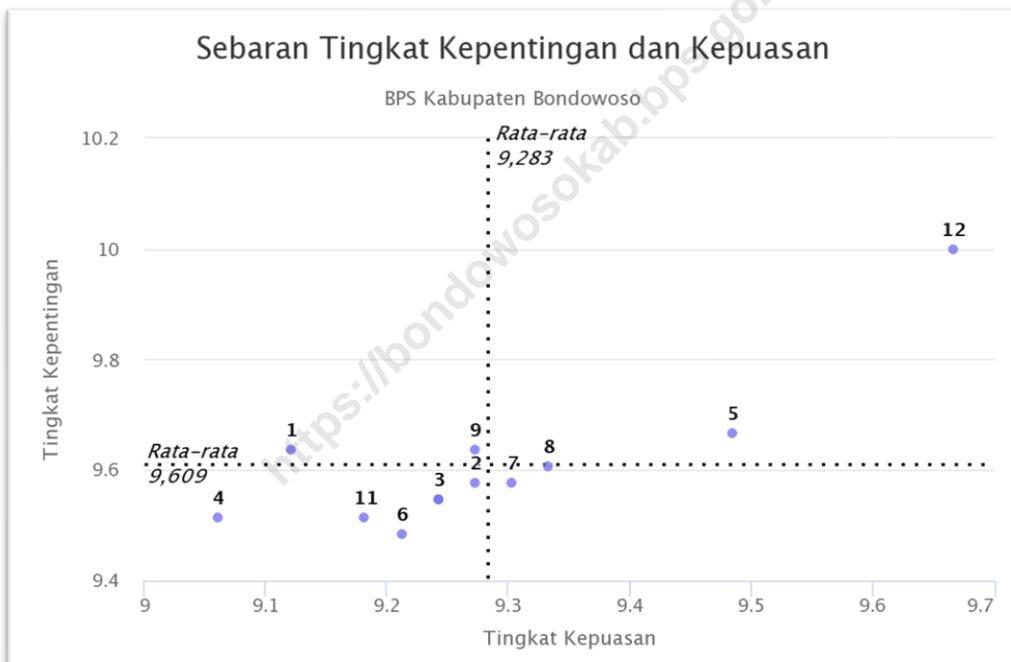
Tabel 3.2. menyajikan tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kepuasan dari responden menurut atribut pelayanan. Sejalan dengan nilai kesenjangan pada bahasan sebelumnya, atribut dengan nilai kesesuaian paling tinggi adalah kesesuaian biaya produk pelayanan dengan persentase kesesuaian mencapai 98,12%. Sementara itu, atribut dengan nilai kesesuaian paling rendah adalah informasi pelayanan tersedia dengan persentase sekitar 94,65%.

Tabel 3.2. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, Tingkat Kesesuaian menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bondowoso

No	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Kesesuaian
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Informasi pelayanan tersedia	9,6364	9,1212	94,65361
2	Kemudahan persyaratan pelayanan	9,5758	9,2727	96,83473
3	Kemudahan prosedur	9,5455	9,2424	96,82468
4	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian	9,5152	9,0606	95,22238
5	Kesesuaian biaya pelayanan	9,6667	9,4848	98,11828
6	Kesesuaian produk pelayanan	9,4848	9,2121	97,12487
7	Sarana dan prasarana	9,5758	9,3030	97,15115
8	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama	9,6061	9,3333	97,16014
9	Respon petugas pelayanan	9,6364	9,2727	96,22577
10	Kejelasan informasi petugas pelayanan online	9,5455	9,2424	96,82468
11	Kemudahan fasilitas pengaduan	9,5152	9,1818	96,49613
12	Kemudahan proses penanganan pengaduan	10,0000	9,6667	96,66700

Meskipun hampir semua atribut mendekati 100%, namun masih perlu dilakukan upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan agar ekspektasi dan harapan konsumen semakin terpenuhi. Analisis kesenjangan dan kesesuaian sangat bermanfaat bagi PST BPS Kabupaten Bondowoso dalam memetakan dan membuat prioritas peningkatan kualitas pelayanan.

Untuk melakukan analisis lebih lanjut, dilakukan analisis IPA (*Importance and Performance Analysis*). Analisis IPA membagi atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.



Gambar 3.6. Sebaran Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Atribut Pelayanan

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di atas rata-rata namun nilai kepuasanya kurang dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pada kuadran ini menjadi prioritas dalam perbaikan. Berdasarkan hasil SKD 2023 atribut yang masuk ke dalam kuadran A adalah:

- Informasi pelayanan tersedia
- Respon petugas pelayanan

Kuadan B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan kepuasan di atas rata-rata sehingga dapat dikatakan telah memenuhi harapan konsumen dan perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan hasil SKD 2023 atribut pelayanan yang masuk ke dalam kuadran B adalah:

- Kemudahan proses pengaduan
- Kesesuaian biaya pelayanan

Kuadan C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan kepuasan di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang ada pada kuadran ini masih perlu ditingkatkan kualitasnya, namun secara prioritas masih di bawah atribut yang berada pada kuadran A. Hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa atribut-atribut yang perlu ditingkatkan kualitasnya namun tergolong prioritas rendah adalah:

- Kemudahan persyaratan pelayanan
- Kemudahan prosedur
- Kesesuaian jangka waktu penyelesaian
- Kesesuaian produk pelayanan
- Kemudahan fasilitas pengaduan
- Kejelasan informasi petugas pelayanan online

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata, namun tingkat kepuasan di atas rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang ada pada kuadran ini sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan hasil SKD 2023, atribut pelayanan yang masuk ke dalam kuadran D adalah:

- Sarana dan prasarana
- Kemudahan akses data melalui fasilitas utama

3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau biasa disebut juga *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS Kabupaten

Bondowoso secara keseluruhan. Nilai IKK terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Bondowoso dihitung dari 12 atribut pelayanan dengan menggunakan skala 100. Berdasarkan hasil SKD 2023, nilai IKK terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Bondowoso mencapai 92,85. Nilai ini menunjukkan bahwa kualitas layanan PST BPS Kabupaten Bondowoso termasuk dalam kategori Sangat Baik. Dibandingkan dengan tahun 2022, IKK PST BPS Kabupaten Bondowoso mengalami kenaikan sebesar 0,64 poin.

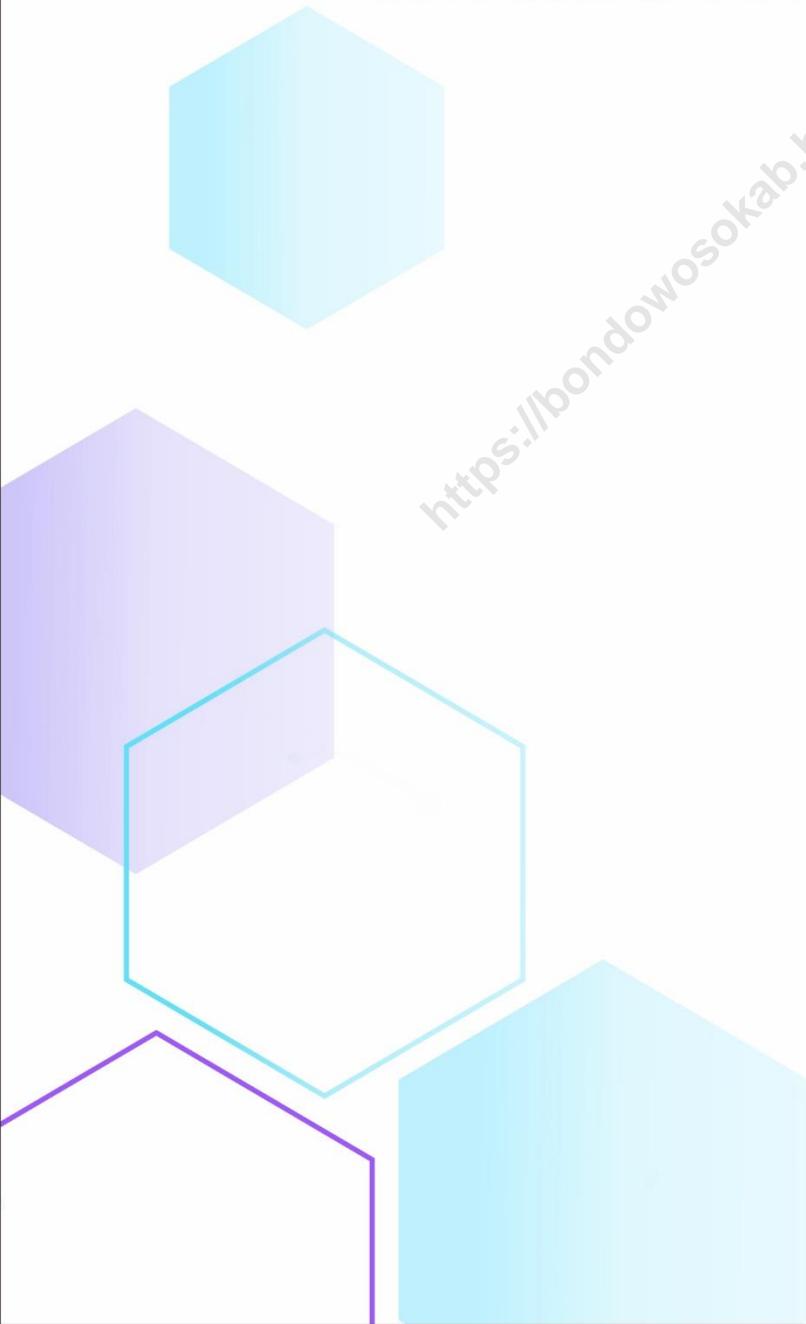
<https://bondowosokab.bps.go.id>

BAB 4

ANALISIS

PERILAKU ANTI KORUPSI

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



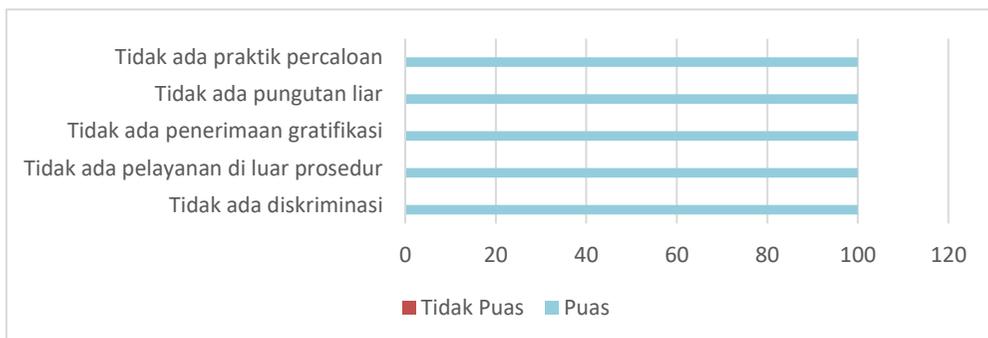


Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS

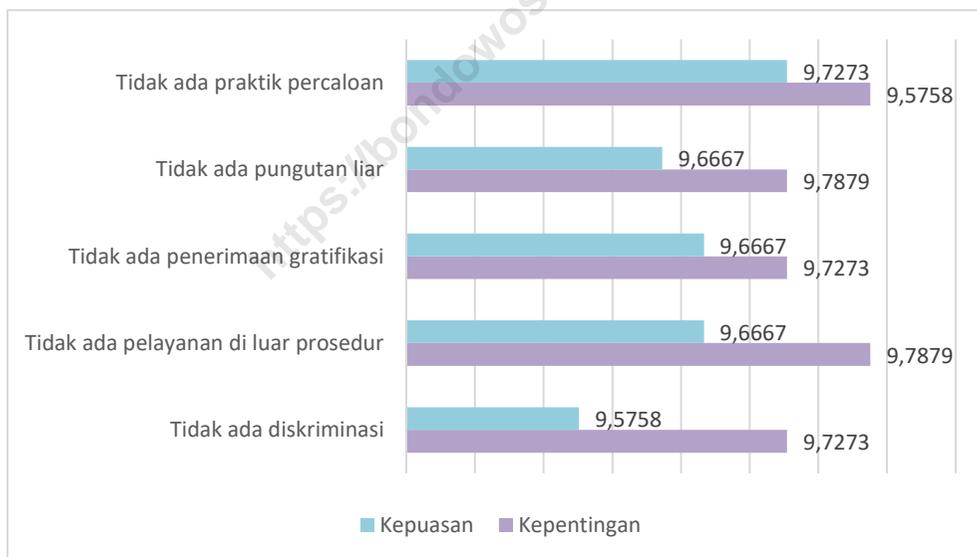
Nilai Indeks Perilaku Anti Korupsi pada pelayanan PST BPS Kabupaten Bondowoso mencapai 96,55. Semua atribut perilaku anti korupsi mendapatkan nilai 100% dari konsumen. Hal ini menggambarkan bahwa seluruh konsumen merasa sangat puas dengan perilaku anti korupsi yang diterapkan pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Bondowoso. Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan atribut perilaku anti korupsi. Terdapat lima atribut atau unsur anti korupsi yang dicakup. Pertama, tidak terdapat praktik percaloan. Kedua, tidak ada pungutan liar (pungli). Ketiga, tidak ada penerimaan gratifikasi. Keempat, tidak ada pelayanan di luar prosedur. Terakhir, tidak adanya diskriminasi dalam pelayanan yang diberikan oleh BPS.



Gambar 4.1. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Bondowoso

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

Tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Bondowoso berkorelasi dengan tingkat kepentingan konsumen. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini akan dilakukan analisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Bondowoso dengan menggunakan *gap analysis*. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso yang memberikan penilaian puas hingga sangat puas dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS.



Gambar 4.2. Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Konsumsn PST BPS Kabupaten Bondowoso terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi menurut Atribut Anti Korupsi

Gap analysis dapat menunjukkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kepuasan konsumen terhadap penerapan perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Kabupaten Bondowoso. Hasil SKD 2023 menunjukkan

bahwa nilai *gap analysis* adalah negatif dan kecil pada semua atribut. Hal tersebut menunjukkan penerapan perilaku anti korupsi di PST BPS Kabupaten Bondowoso hampir memenuhi harapan konsumen. Apabila dilihat lebih detail, atribut dengan gap paling tinggi adalah tidak adanya diskriminasi (-0,1515). Hal ini perlu menjadi poin perhatian bagi PST BPS Kabupaten Bondowoso untuk semakin adil dan proporsional dalam memberikan pelayanan pada konsumen. Sementara itu, atribut perilaku anti korupsi dengan nilai gap terkecil adalah tidak adanya praktik percaloan (-0,0606) serta tidak adanya praktik penerimaan gratifikasi (-0,0606).

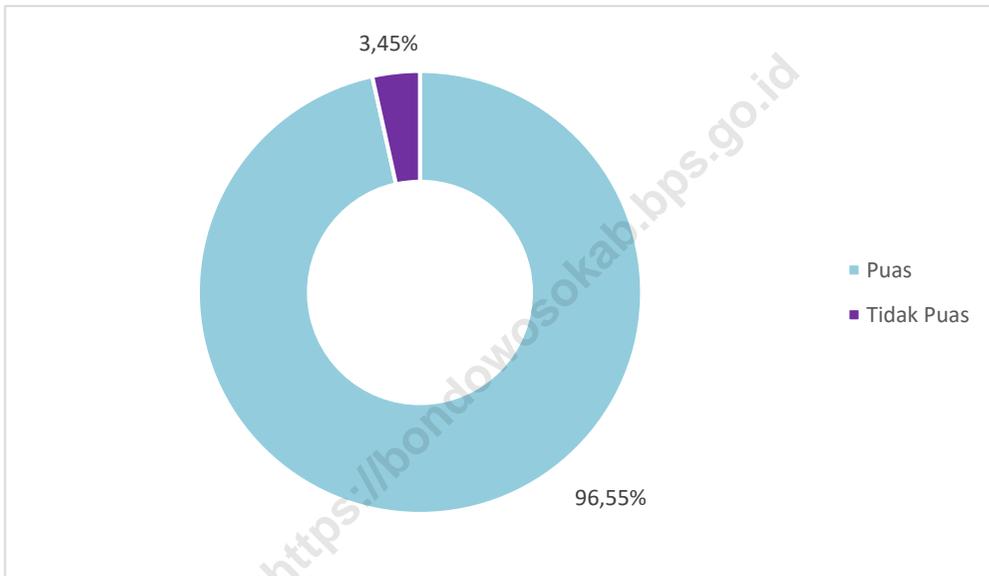
Tabel 4.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian menurut Atribut Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Bondowoso

No	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Tidak ada diskriminasi	9,7273	9,5758	-0,1515
2	Tidak ada pelayanan di luar prosedur	9,7879	9,6667	-0,1212
3	Tidak ada penerimaan gratifikasi	9,7273	9,6667	-0,0606
4	Tidak ada pungutan liar	9,7273	9,6364	-0,0909
5	Tidak ada praktik percaloan	9,7879	9,7273	-0,0606

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh PST BPS Kabupaten Bondowoso. 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 Bondowoso berdasarkan hasil SKD 2023 mencapai 96,55 . Nilai ini menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Bondowoso. IPAK PST BPS Kabupaten Bondowoso mengalami peningkatan sebesar 0,05 dibandingkan SKD 2022.

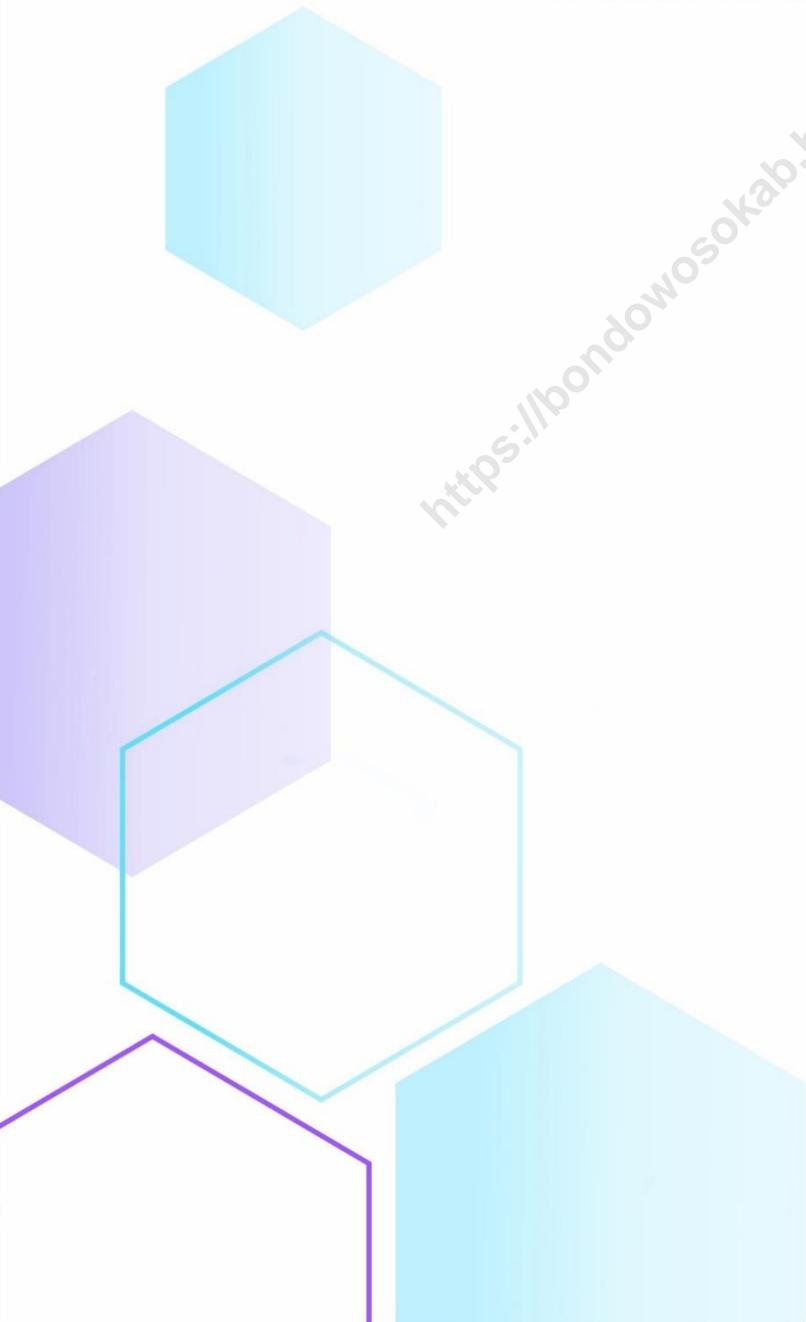


Gambar 4.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) PST BPS Kabupaten Bondowoso

BAB 5

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

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





Bab 5 Analisis Kebutuhan Data

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

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

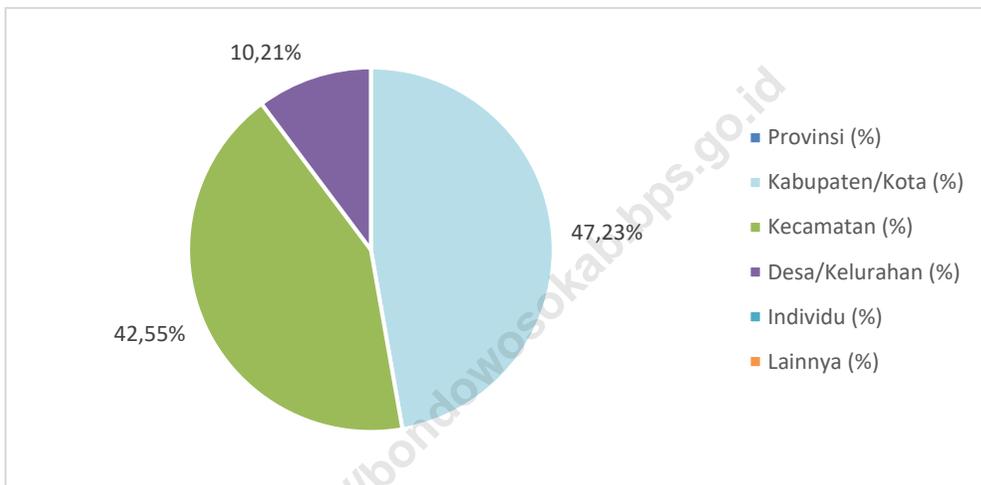
Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data). Misalnya, seorang pengguna data membutuhkan lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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

5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data

Level data yang dimaksudkan dalam subbab ini adalah tingkat penyajian data yang dibutuhkan oleh konsumen. Level data yang disajikan BPS beragam

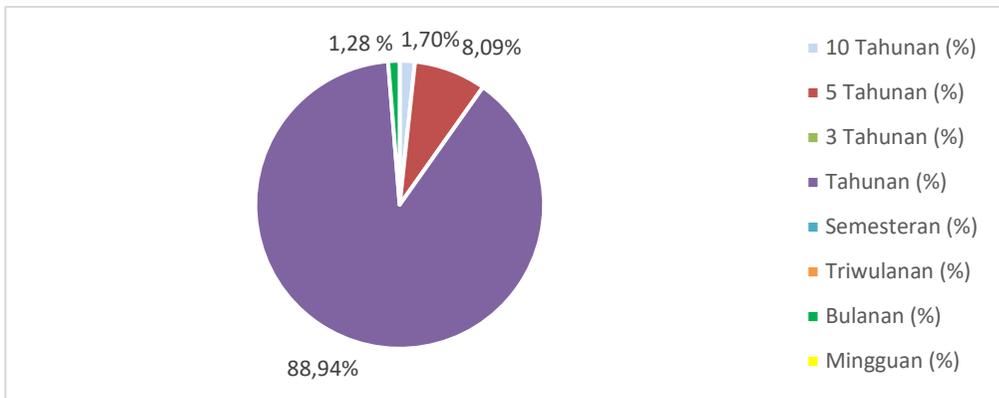
mencakup nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, atau lainnya. Level data yang paling banyak dicari oleh konsumen adalah level kabupaten/kota dengan persentase sebesar 47,23%. Sementara itu, untuk data level kecamatan dibutuhkan sebanyak 42,55% konsumen. Sebanyak 10,21% konsumen juga membutuhkan data pada level desa/kelurahan. Pada SKD 2023 ini tidak ada responden yang mencari data level provinsi, individu, dan lainnya.



Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Bondowoso menurut Level Data

5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data

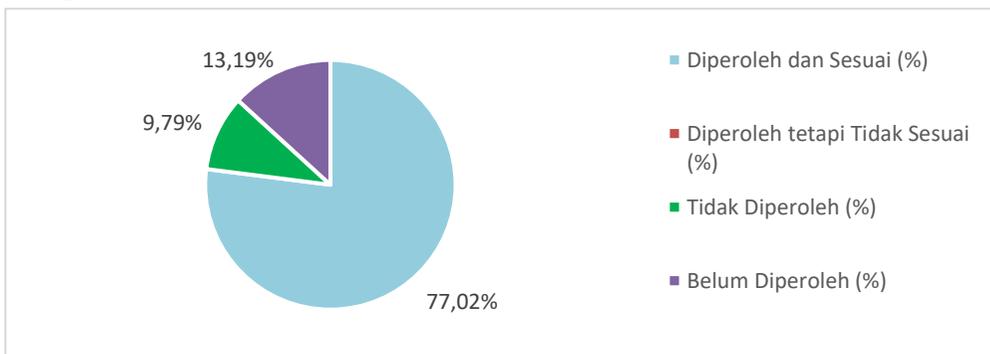
Periode data yang dicakup dalam SKD 2023 terdiri atas sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa kebutuhan data menurut periode didominasi oleh data tahunan dengan persentase mencapai 88,94%. Data dengan periode lima tahunan juga dibutuhkan sebanyak 9,09% responden. Sementara itu, untuk data sepuluh tahunan dibutuhkan sebanyak 1,70% responden dan data bulanan dibutuhkan sebanyak 1,28% responden. Pada SKD 2023 ini tidak ada responden yang mencari data dengan periode tiga tahunan, semesteran, triwulanan, mingguan, harian, dan lainnya



Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Bondowoso menurut Periode Data

5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

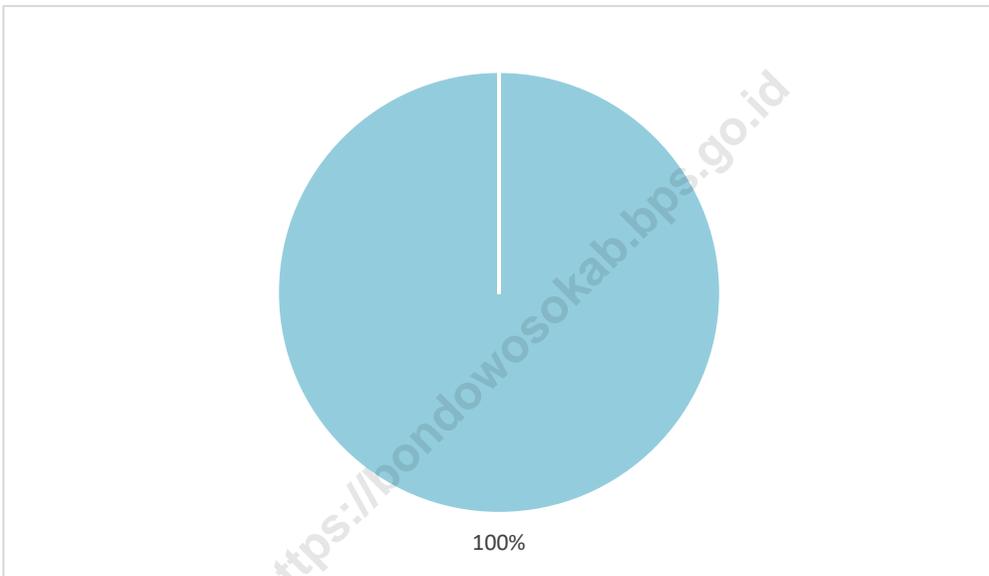
SKD 2023 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu Diperoleh dan Sesuai, Diperoleh tetapi Tidak Sesuai, Tidak Diperoleh, dan Belum Diperoleh. Mayoritas konsumen mendapatkan data sesuai kriteria dan kebutuhannya. Persentase konsumen yang memperoleh data sesuai dengan kriteria dan kebutuhannya mencapai 77,02%. Sebaliknya, persentase konsumen yang belum memperoleh data ada sekitar 13,19% dan yang tidak memperoleh data mencapai 9,79%. Kondisi “Belum Diperoleh” memiliki arti bahwa proses pencarian dan kompilasi data belum selesai dilakukan, sedangkan kondisi “Tidak Diperoleh” memiliki arti bahwa data yang dibutuhkan benar-benar belum didapatkan oleh konsumen.



Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Bondowoso menurut Perolehan Data

5.4 Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Data BPS memiliki peranan vital dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan. Pada SKD 2023 ini, seluruh konsumen data yang berasal dari K/L/D/I telah menggunakan data BPS sebagai bahan perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan (100%). Hal ini sejalan dengan visi BPS sebagai “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”.



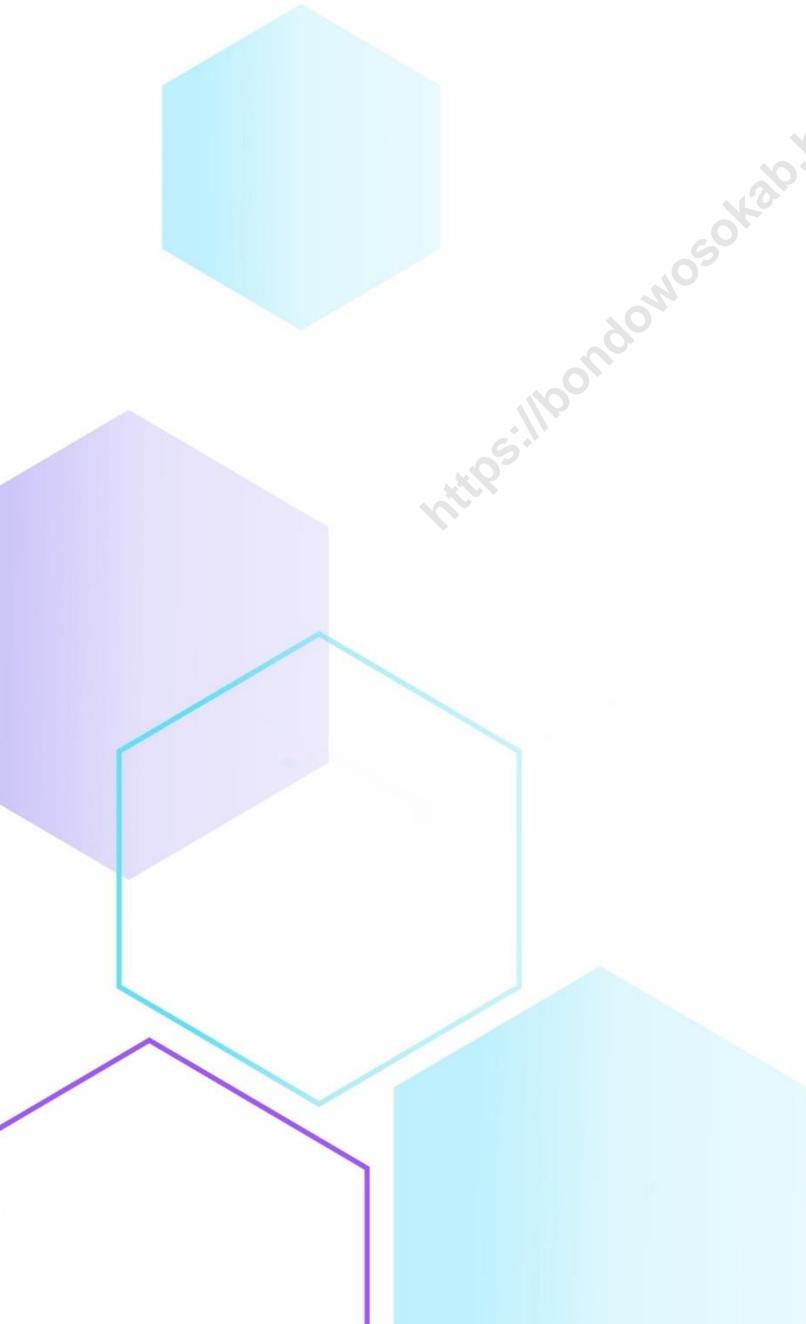
Gambar 5.4. Persentase Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

BAB 6

ANALISIS

KEPUASAN KUALITAS DATA

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

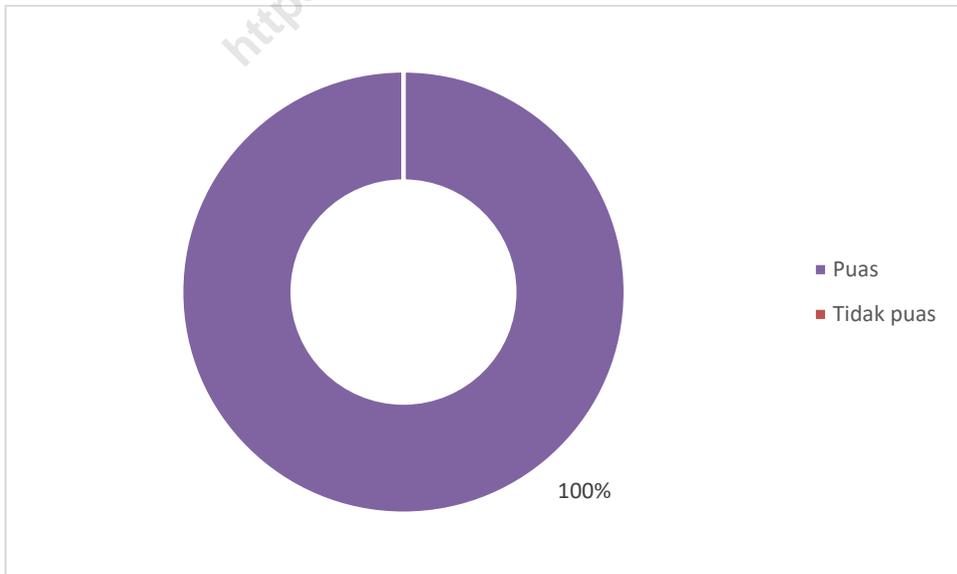




Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data digambarkan melalui Gambar 6.1. Grafik pada Gambar 6.1 merupakan hasil perhitungan dari tiga aspek yakni kelengkapan data, akurasi data dan kemitakhiran data. Hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa 100% konsumen merasa puas terhadap kualitas data BPS.



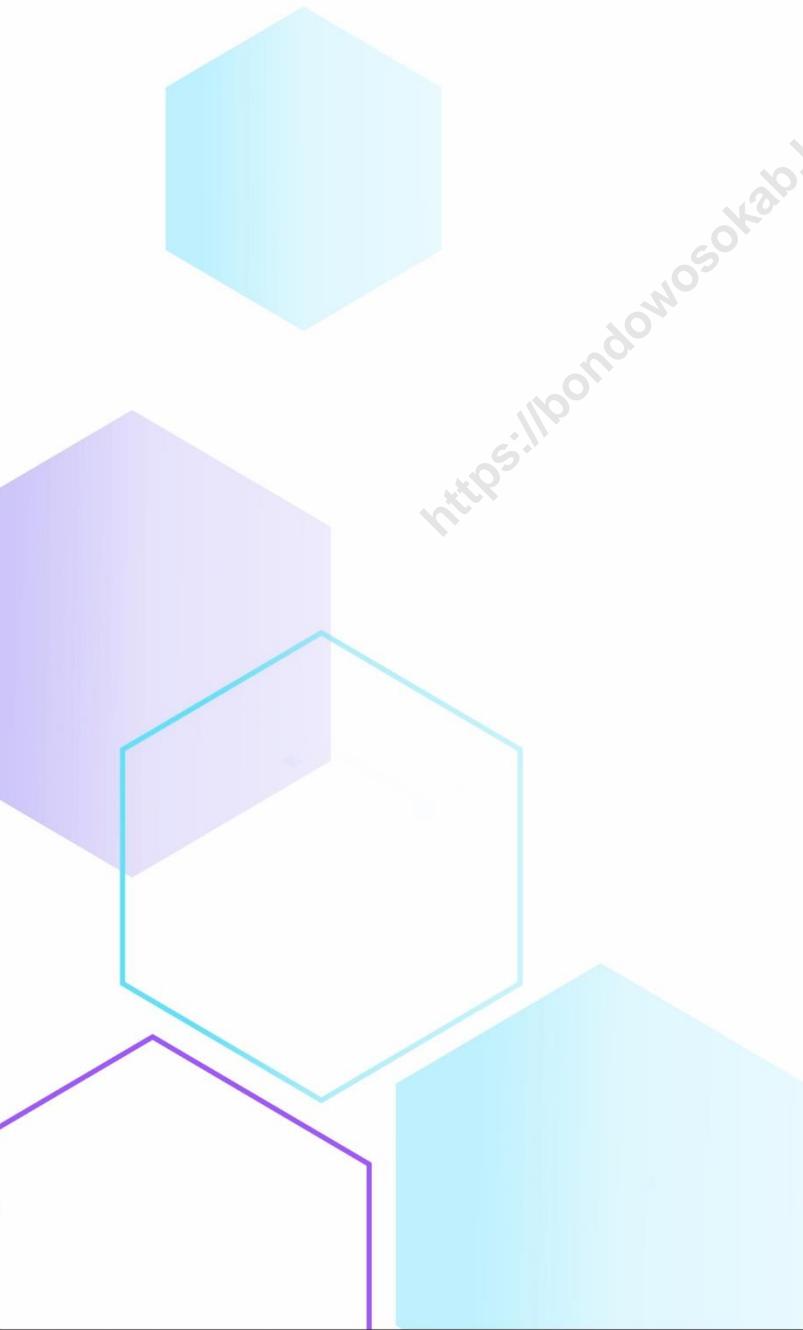
Gambar 6.1. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Bondowoso yang Puas Terhadap Kualitas Data

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

BAB 7

PENUTUP

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





Bab 7 Penutup

7.1. Kesimpulan

Cakupan responden SKD 2023 adalah konsumen yang pernah menerima layanan PST BPS Kabupaten Bondowoso selama 1 Januari 2023 sampai dengan akhir periode pencacahan. Jumlah responden SKD 2023 di BPS Kabupaten Bondowoso adalah 33 responden dari target 30 responden. Pengumpulan data SKD 2023 dilakukan dalam kurun waktu Juni – Juli 2023. Sebanyak 29 responden mengisi melalui *Online-Link* sedangkan sisanya sebanyak empat responden mengisi secara manual.

Hasil SKD 2023 dianalisis untuk mendapatkan informasi mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Data disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini antara lain Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Pelaksanaan SKD 2023 di PST BPS Kabupaten Bondowoso secara umumberjalan dengan lancar. Hal ini ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Kabupaten Bondowoso yang melebihi target (110%) dan selesai tepat waktu.
2. Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso didominasi oleh konsumen yang berasal dari ASN/TNI/POLRI (39,39 %) berbeda tipis dengan konsumen yang berasal dari pelajar/mahasiswa (36,36%). Sementara itu, persentase terbesar untuk pemanfaatan data adalah untuk pemerintahan (60,61%). Peringkat keduanya diduduki oleh penggunaan untuk tugas sekolah/kuliah

- dengan persentase sebesar 24,24%. Konsumen didominasi oleh usia produktif (16 – 55 tahun).
3. Konsumen PST BPS Kabupaten Bondowoso cenderung memilih fasilitas yang menyediakan data secara *online* dan digital atau *softcopy*. Alasannya adalah karena layanan ini bisa diakses mudah, kapan saja, dan di mana saja. Fasilitas utama akses data secara *online* yang paling banyak digunakan adalah melalui *website* BPS (40,28%) dan aplikasi chat (26,39%). Meskipun mayoritas konsumen memilih akses secara digital, namun persentase konsumen yang mencari data dengan datang langsung ke PST BPS Kabupaten Bondowoso masih cukup (30,56%).
 4. Jenis layanan yang paling banyak diakses oleh konsumen PST BPS Kabupaten Bondowoso adalah akses produk statistik pada *website* dengan persentase sebesar 37,50%. Selain itu BPS juga menjalankan fungsi dan tugasnya sebagai Pembina Data dengan memberikan konsultasi statistik (26,56%) dan memberikan Rekomendasi Kegiatan Statistik (21,88%).
 5. Persentase kepuasan terhadap layanan PST BPS Kabupaten Bondowoso mencapai 99,73%. Hampir semua atribut pelayanan mendapat penilaian sangat memuaskan dari konsumen, namun terdapat satu atribut yang belum mencapai 100% dan perlu dievaluasi agar menjadi lebih baik yaitu terkait informasi pelayanan yang disediakan oleh PST BPS Kabupaten Bondowoso. Kisaran kesenjangan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan atribut pelayanan PST BPS Kabupaten Bondowoso adalah -0.182 sampai -0,515. Sementara itu, persentase kepuasan terhadap akses data serta sarana dan prasarana juga mendapat nilai sangat memuaskan. Secara keseluruhan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) PST BPS Kabupaten Bondowoso adalah sebesar 92,85
 6. Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) PST BPS Kabupaten Bondowoso mencapai 96,50 yang berarti bahwa PST BPS Kabupaten Bondowoso sangat menerapkan nilai-nilai anti korupsi dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

7. Data yang paling banyak dibutuhkan oleh konsumen PST BPS Kabupaten Bondowoso adalah data periode tahunan (88,94%). Ditinjau dari levelnya data yang paling banyak diakses adalah level kabupaten/kota (47,23%) dan kecamatan (42,55%). Konsumen yang memperoleh data sesuai dengan kebutuhannya mencapai 77,02%.

7.2. **Saran**

Berdasarkan hasil SKD 2023 terdapat dua atribut yang menjadi prioritas utama untuk dievaluasi dan diperbaiki yaitu informasi pelayanan tersedia dan respon petugas pelayanan. Untuk menindaklanjuti hasil SKD 2023 ini perlu dibuat rencana aksi perbaikan pelayanan PST yang mencakup rincian kegiatan, target waktu penyelesaian, dan penanggung jawab dari setiap rincian. Perlu dilakukan monitoring terhadap perkembangan perbaikan pelayanan PST. Perbaikan tersebut kemudian disampaikan ke publik agar konsumen mengetahui bahwa PST BPS Kabupaten Bondowoso telah melakukan langkah-langkah perbaikan yang nyata sebagai tindak lanjut dari hasil penilaian konsumen PST BPS Kabupaten Bondowoso.

PST BPS Kabupaten Bondowoso perlu melakukan sosialisasi dan penyebarluasan informasi terkait pelayanan apa saja yang disediakan. Untuk meningkatkan respon petugas pelayanan, perlu diadakan *capacity building* terkait pelayanan publik yang prima kepada setiap petugas pelayanan PST BPS Kabupaten Bondowoso.

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

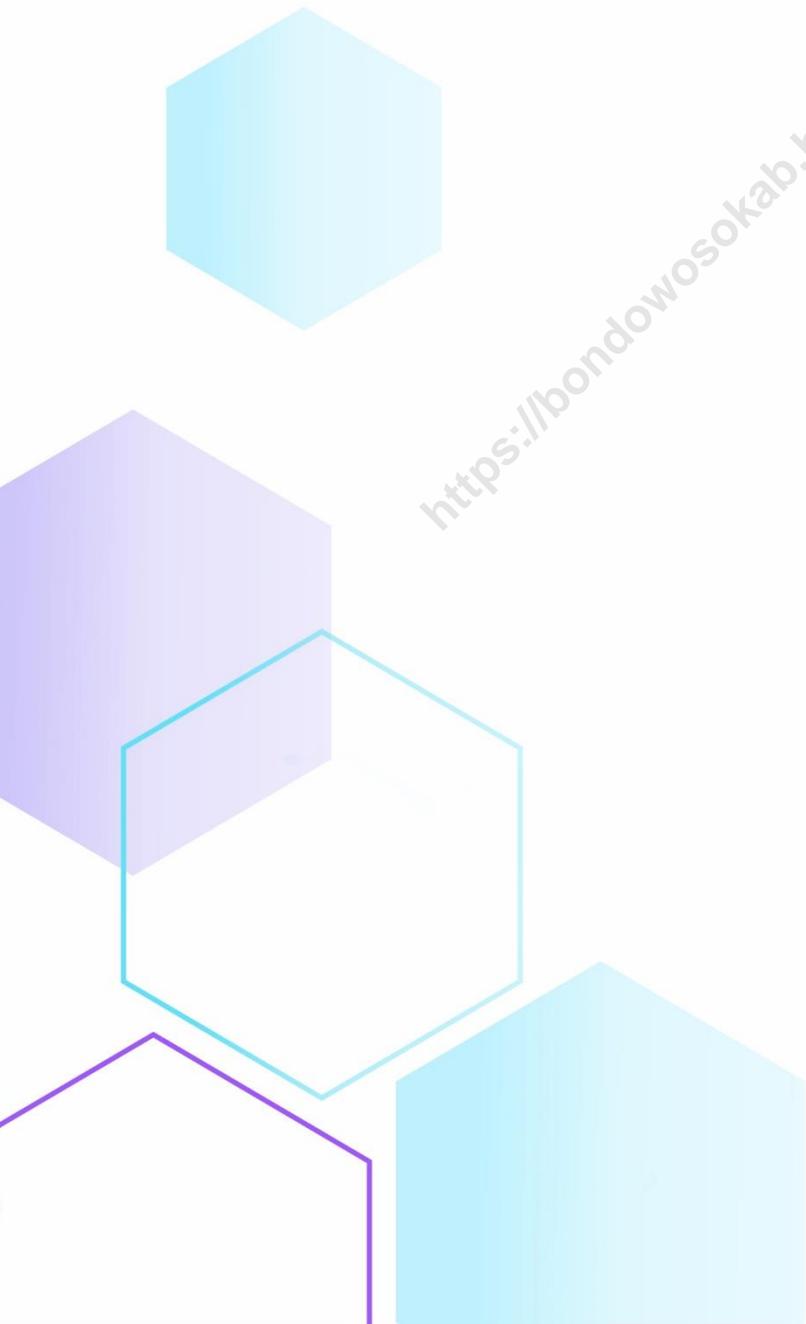


Daftar Pustaka

- 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.
- Latu, TM & Everett, AM. 2000. Review of Satisfaction Research and measurement Approaches. Science & Research Internal Report 183. New Zealand: Departement of Conservation.
- Martilla, JA, & James, JC. 1977. Importance–Performance Analysis. Journal of Marketing, 41(1), 13–17.
- Martinez, CL. 2003. Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1. Arizona: CenterPoint Institute Inc.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. Delivering Quality Service. New York: The Free Press.

LAMPIRAN

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



Metadada

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memiliki Metadada

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

Persentase konsumen PST BPS Pusat berdasarkan Jenis Kelamin



Metadada

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

GALAXY

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

Satker PST (1)	Jumlah Responden (2)	Metode Pengumpulan Data			
		Manual (3)	PST (4)	Email (5)	Link (6)
Kabupaten Bondowoso	33	4	0	0	29

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

Metadata Indikator

Nama indikator	: Jumlah Realisasi Responden
Konsep	: Responden
Definisi	: Banyaknya konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu menurut metode pengumpulan data yang digunakan. Secara garis besar, metode pengumpulan data dibedakan menjadi 2 yaitu manual dan online, dimana untuk metode online dibedakan menjadi 3: 1) <i>PST</i> ; yaitu untuk responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada <i>device</i> atau komputer yang terdapat di masing-masing PST. 2) <i>Email</i> ; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui <i>email</i> . 3) <i>Link</i> ; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui <i>link</i> yang didapatkan dari publik seperti pada <i>website</i> , aplikasi layanan, dll.
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan metode pengumpulan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	: $Y = \sum_{i=1}^4 x_i$ Dengan: Y = Total jumlah responden x_i = Jumlah responden menurut metode pengumpulan data, dimana $i = 1$ (manual), 2 (<i>email</i>), 3 (PST), dan 4 (link)
Ukuran	: Jumlah
Satuan	: Orang
Klasifikasi	: 1. Wilayah PST BPS
Penyajian	2. Metode Pengumpulan Data

Lampiran 2 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Satker PST	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki	Perempuan
(1)	(2)	(3)
Kabupaten Bondowoso	51,52	48,48

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

Metadata Indikator

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

Lampiran 3 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Satker PST	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	ASN/TNI /Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Lain- nya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Kabupaten Bondowoso	36,36	0,00	39,39	0,00	0,00	3,03	21,21

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

Metadata Indikator

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

Lampiran 4 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Satker PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Kabupaten Bondowoso	24,24	60,61	0,00	15,15	0,00

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

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Jenis Layanan					
	Perpustakaan	Pembelian Publikasi BPS	Pembelian Data Mikro / Peta Wilayah Kerja Statistik	Akses Produk Statistik Pada Website	Konsultasi Statistik	Rekomendasi Kegiatan Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Kabupaten Bondowoso	14,06	0,00	0,00	3,75	26,56	21,88

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

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i>, dan Evaluasi Pembangunan
(1)	(2)
Kabupaten Bondowoso	100

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

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data
(1)	(2)
Kabupaten Bondowoso	100

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

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Kabupaten Bondowoso	99,73

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

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
(1)	(2)
Kabupaten Bondowoso	100

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

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana
(1)	(2)
Kabupaten Bondowoso	100

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

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	IKK terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Kabupaten Bondowoso	92,85

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

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi
(1)	(2)
Kabupaten Bondowoso	96,55

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

Metadata Indikator

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

Lampiran 13 Surat Rekomendasi



Nomor : B-0531.4/3511/VS.660/12/2023

Bondowoso, 09 September 2023

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

Yth.

Pelaksana Pelayanan Publik

di BPS Kabupaten Bondowoso

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 2023, Badan Pusat Statistik telah melaksanakan Survei Kebutuhan Data (SKD) yang salah satu tujuannya adalah untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen BPS.

Hasil SKD 2023 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 2023 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.

Kepala BPS Kabupaten Bondowoso



Muhammad SST, M. Si.

Lampiran 1

Nomor : B-0531.4/3511/VS.560/12/2023

Tanggal : 09 September 2023

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

Catatan Rekomendasi Tahun 2023

Pertahankan Kinerja
<ol style="list-style-type: none">1. Kesesuaian Biaya Pelayanan2. Sarana Prasarana3. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama4. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan
Rekomendasi yang Diberikan untuk Perbaikan Layanan
<p>Prioritas Utama</p> <ol style="list-style-type: none">1. Informasi pelayanan tersedia.2. Respon Petugas Pelayanan <p>Aspek Pelayanan Lain</p> <ol style="list-style-type: none">1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan2. Kemudahan Prosedur3. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian4. Kesesuaian Produk Pelayanan5. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>6. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

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

Lampiran 14 Kuesioner VKD23

RAHASIA

- Dasar hukum:
1. Undang-Undang No. 15/2009 tentang Statistik;
2. PP No. 51 Tahun 1989 tentang Penyelenggaraan Statistik;
3. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik;
4. Peraturan Kepala BPS No. 89 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS



SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023

VKD23

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

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

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

Pengantar

RAHASIA

SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023



VKD23

- Dasar hukum:
- UU No. 16 Tahun 1987 tentang Statistik
 - PP No. 51 Tahun 1989 tentang Penyelenggaraan Statistik
 - Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 12 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sistem Informasi Pemerintahan Publik
 - Peraturan Kepala BPS No. 89 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SUD di Lingkungan BPS.

Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)	
Pencacah	Nama : _____ Tanggal : _____
Pen pemeriksa	Nama : _____ Tanggal : _____
	Nomor Responden : _____ Kode Wilayah : _____ Nomor Urut : _____

Blok I. Keterangan Responden

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

Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS				
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut?				
Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut: <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>				
<i>Sangat tidak penting /tidak puas</i> <i>Sangat penting/puas</i>				
No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
8	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan: (sesuai Blok 1 Rincian 12).	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
11	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: kotak saran dan pengaduan, <i>website</i> https://pengaduan.bps.go.id , <i>e-mail</i> bps@bps.go.id) <i>Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (BIR13 berkode 1)</i>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
12	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
13	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
14	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
15	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
17	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>

Blok III. Kebutuhan Data										
Diisi jika jenis layanan yang digunakan selain rekomendasi kegiatan statistik (Blok I Rincian 11 berisi salah satu kode 1, 2, 4, 8, 16)										
Tuliskan informasi mengenai data-data yang dibutuhkan/dikonsultasikan dari BPS serta tingkat kepuasan terhadap masing-masing data tersebut.										
No.	Data yang Dibutuhkan/Dikonsultasikan			Apakah data pada kolom (2) - (5) sudah diperoleh?			Sumber Data			
	Rincian data beserta wilayah datanya	Sesuai isian kolom (2)		Ya, sesuai	Ya, tidak sesuai	Tidak diperoleh	Belum diperoleh	Jenis Sumber Data	Judul Sumber Data	Tahun Sumber Data
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
	Misal: - Kependudukan Provinsi Bengkulu - Keturunan Kabupaten Semarang - dll						Misal: -1 - Provinsi Jambi Dalam Angka -2 - Data Mikro Potensi Desa -3 - Peta Digital Wilkerstat - Tabulasi Data - Tabul di Website - dll		Apakah data ini digunakan untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah? Ya Tidak	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Sangat tidak puas Sangat puas
	¹⁾ Kode level data kolom (4) 1. Nasional 2. Provinsi 3. Kabupaten/Kota 4. Kecamatan									
	²⁾ Kode periode data kolom (5) 1. Sepuluh tahunan 2. Lima tahunan 3. Tiga tahunan 4. Tahunan 5. Semesteran 6. Triwulanen									
	5. Desa/kelurahan 6. Individu								7. Kabupaten 8. Kecamatan 9. Kelurahan 10. Lainnya (sebutkan)	

Blok IV. Catatan

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

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

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

ST 2023
SENSUS PERTANIAN

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

DATA
MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN BONDOWOSO**

BPS - Statistics of Bondowoso Regency

Jalan Santawi No.114 Telp. & Fax : (0332) 421775

Website : <https://bondowosokab.bps.go.id>

E-mail : bps3511@bps.go.id

ISSN 2776-8759

