Katalog: 1399013.1211

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KABUPATEN KARO





nttps://katokabibps.go.id

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KABUPATEN KARO



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Karo 2023

Nomor Publikasi: 12110.2325

Katalog: 1399013.1211

Ukuran Buku: 17,6 cm x 25 cm **Jumlah Halaman**: xii +88 halaman

Naskah:

Badan Pusat Statistik Kabupaten Karo

Penyunting:

Badan Pusat Statistik Kabupaten Karo

Desain Kover:

Badan Pusat Statistik Kabupaten Karo Ilustrasi Cover dan Pembatas Bab diadaptasi dari freepik.com

Diterbitkan oleh:

© Badan Pusat Statistik Kabupaten Karo

Dicetak oleh:

Badan Pusat Statistik

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

Tim Penyusun

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Karo

Pengarah:

Ratnauli Naibaho, SE, M.Si

Penanggung Jawab:

Victor Pandapotan Napitupulu SST, M.M.

Editor:

Jimmy Saputra Sebayang, SST

Penulis Naskah:

Kristin Natalia Sitorus, SST

Pengolah Data:

Kristin Natalia Sitorus, SST

Pembatas Bab:

Fitriyani, S.Tr.Stat

Desain Cover:

Jimmy Saputra Sebayang, SST

nttps://katokabibps.go.id

Kata Pengantar

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

Pada tahun 2023, SKD dilaksanakan di 515 satuan kerja BPS yang terdiri dari BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, serta 480 BPS Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia. Hasil dari pelaksanaan SKD 2023 salah satunya disajikan dalam publikasi dengan judul "Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2023" sebagai bentuk laporan dari penyelenggaraan SKD. Publikasi ini memberikan penjelasan secara deskriptif mengenai performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS. Penyajian data ditampilkan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) merupakan indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini.

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

Berastagi, November 2023 Kepala BPS Kabupaten Karo

Ratnauli Naibaho, SE, M.Si.

nttps://katokabibps.go.id

Daftar Isi

Kata Pengantar	V
Daftar Isi	
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	X
Daftar Lampiran	xii
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang	
1.2. Tujuan dan Manfaat	
1.3. Landasan Teori	5
1.3.1. Konsep dan Definisi	
1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu	6
1.3.3. Kepuasan Layanan	
1.4. Metodologi	9
1.4.1. Metode Sampling	9
1.4.2. Metode Pengumpulan Data	10
1.4.3. Metode Analisis Data	10
1.5. Sistematika Penulisan	18
1.6. Realisasi Pengumpulan Data	19
1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST	19
1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2023	20
Bab 2 Segmentasi Konsumen	22
2.1. Gambaran Umum Konsumen	24
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik	25
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	30
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan	30
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS	21
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan	
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data	
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana	
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS	

	Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan BPS	.41
	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	
Bab 4 Analis	is Persepsi Anti Korupsi	46
4.1.	Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS BPS	.48
	Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan	40
	BPS	
4.3.	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS	.51
	is Kebutuhan Data	
5.1.	Kebutuhan Data Data Menurut Level Data	.54
5.2.	Kebutuhan Data Menurut Periode Data	.55
Bab 6 Analis	is Kepuasan Kualitas Data	56
6.1.	Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS	.58
6.2.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS	.59
Bab 7 Penut i	up	60
7.1.	Kesimpulan	.62
7.2.	Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan	.63
Daftar Bustaka		

Daftar Tabel

Tabel 1.1	Langkah-Langkah Penghitungan IKK	16
Tabel 1.2	Nilai Kinerja Unit Pelayanan	17
Tabel 3.1	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap per Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Karo, 2023	41
Tabel 3.2	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Karo, 2023	43
Tabel 4.1	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Menurut Atribut Pelayanan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Karo, 2023	52

Daftar Gambar

Gambar 1.1.	Diagram Cartesius Importance and Performance	13
	Analysis	
Gambar 2.1	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karo yang	
	Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama,	24
	2023	
Gambar 2.2	Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Karo	26
	menurut Kelompok Umur, 2023	20
Gambar 2.3	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karo	26
	menurut Jenis Kelamin, 2023	26
Gambar 2.4	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karo	27
	menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan, 2023	27
Gambar 2.5	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karo	20
	menurut Pekerjaan Utama, 2023	28
Gambar 2.6	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karo	20
	menurut Instansi/Institusi, 2023	29
Gambar 2.7.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karo	20
	menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan, 2023	30
Gambar 2.8	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karo	21
	menurut Jenis Layanan, 2023	31
Gambar 2.9	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karo	
	menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS,	32
	2023	
Gambar 3.1	Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan	20
	BPS di PST BPS Kabupaten Karo, 2023	36
Gambar 3.2.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten	27
	Karo Terhadap Akses Data 2023	37
Gambar 3.3.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten	20
	Karo Terhadap Sarana dan Prasarana 2023	38
Gambar 3.4.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap	20
	Pelayanan RPS di PST RPS Kahunaten Karo 2023	39

Gambar 3.5.	Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Karo, 2023	43
Gambar 4.1.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten	
	Karo terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi,	48
	2023	
Gambar 4.2	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Menurut	
	Atribut Pelayanan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS	49
	Kabupaten Karo, 2023	
Gambar 5.1	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Karo	55
	Menurut Level Data 2023	
Gambar 6.1.	Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas	
	Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS	58
	Kabupaten Karo, 2023	
	70.	
	6.1	
	Kabupaten Karo, 2023	

Daftar Lampiran

Lampiran 1	Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kebutuhan	
	Masyarakat (SKM)	82
Lampiran 2	Kuesioner VKD23	84

https://karokab.hps.doi.do

nttps://katokabibps.go.id

nttps://katokabibps.go.id



LOKUS

Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS Kabupaten Karo



WAKTII

8 Mei - 7 Juli 2023



INSTRUMEN

Kuesioner VKD2023



MENGUKUR

Kepuasan Konsumen



RESPONDEN

Konsumen Penerima Layanan unit PST BPS dengan cara:

- 1. Tatap Muka (datang langsung)
- 2. Tanpa Tatap Muka (Telepon, Email, Surat, Website, dan layanan statistik online)

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

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

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

sehingga pelaksanaan SKM diintegrasikan ke dalam SKD yang rutin dilaksanakan setiap tahun di seluruh PST BPS.

SKD merupakan survei yang diselenggarakan BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. Sejarah pelaksanaan SKD dimulai tahun 2005 dimana survei ini pertama kali dilaksanakan dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008 dilakukan *pilot project* atau uji coba dengan pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 5 (lima) BPS Provinsi. Secara bertahap dilakukan penambahan wilayah Provinsi sehingga di tahun 2009 dan 2010 SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan 11 (sebelas) BPS Provinsi. Pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi dilaksanakan mulai tahun 2011 sampai dengan tahun 2013. Selanjutnya sejak tahun 2014 pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, sejak tahun 2019 pengumpulan data SKD dilaksanakan dengan metode CAWI (*Computer Aided Web Interviewing*). Penggunaan metode ini semakin membantu pada pelaksanaan SKD tahun 2020 karena dimulainya kondisi adaptasi kebiasaan baru. Berkaitan dengan itu, selain menggunakan metode PAPI (*Pencil and Paper Interviewing*) juga pengumpulan data survei dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan metode *online*. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan serta penyesuaian pelaksanaan survei senantiasa dilakukan.

1.2. Tujuan dan Manfaat

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

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

Secara khusus tujuan pelaksanaan SKD dapat dijabarkan dalam rincian berikut:

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

1.3. Landasan Teori

1.3.1. Konsep dan Definisi

- a. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2023 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2023 sampai periode akhir pencacahan.
- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- d. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- e. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- f. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- g. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- i. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.

- k. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- l. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- m. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya

1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu

Badan Pusat Statistik merupakan lembaga yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan statistik dasar serta menjadi rujukan informasi bagi statistik secara keseluruhan. Hal ini menjadikan salah satu tugas dari BPS adalah menyediakan data dan informasi statistik secara menyeluruh. Hasil Kegiatan sensus dan survei yang dilaksanakan harus disampaikan kepada masyarakat, berdasarkan Undang-Undang No 16 Tahun 1997 tentang Statistik. Penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi perhatian utama pihak luar, baik oleh instansi pemerintah, swasta, maupun masyarakat umum. Oleh sebab itu, penyajian dan penyebarluasan data perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan informasi serta kondisi yang terkini.

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

Layanan di PST merupakan pintu gerbang penyebarluasan data BPS. Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau disebut sebagai *one gate service*. Keberadaan unit PST diharapkan mampu memberikan

kemudahan bagi konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Sistem layanan PST terbagi menjadi 2 (dua) yaitu konsumen datang langsung ke PST dan konsumen tanpa tatap muka dalam memperoleh pelayanan. Pelayanan tanpa tatap muka didapatkan melalui *website* BPS, aplikasi PST (pst.bps.go.id), aplikasi AllStat BPS (berbasis android dan iOS), telepon, faksimili, e-mail, maupun surat.

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

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

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

1.3.3. Kepuasan Layanan

Instansi penyelenggara pelayanan publik dalam melakukan evaluasi mengenai kepuasan pelayanan menilai kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, unsur dalam menilai kepuasan meliputi hal-hal berikut:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya/Tarif

Biaya atau tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dana tau 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 dpat disesuikan menjadi bentuk pertanyaan lain jika jenis layanan yang disurvei berbasis website.

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

9. Sarana dan Prasara

Sarana adalah segala sesuatu yang dpaat 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 akan 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 penentuan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

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

b. Di PST BPS Pusat:

- Self-enumeration secara online.

1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 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)

a) Analisis Tabulasi Silang

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

b) Analisis Kesenjangan

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

c) Importance and Performance Analysis (IPA)

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

Dalam IPA terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

1. Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = Tingkat kepuasan

 \bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan

 \bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

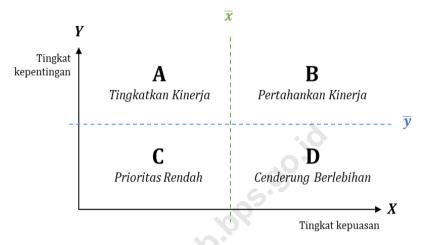
TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

2. Diagram Cartesius

Diagram cartesius merupakan analisis yang digunakan untuk menggambarkan hubungan antara tingkat kepentingan (importance) dan tingkat kepuasan (performance). Pada Gambar 1.1, diagram cartesius

dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (\bar{x} , \bar{y}) dengan \bar{x} adalah rata-rata tingkat kepuasan dan \bar{y} adalah rata-rata tingkat kepentingan.



Gambar 1.1. Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis

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

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

Kuadran A terletak di sebelah kiri atas atau kuadran "Tingkatkan Kinerja" yang mempunyai arti prioritas utama daru 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 kenerja yang berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya.

d) Persentase Konsumen yang Puas

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Indikator kepuasan konsumen selain indikator IKK juga disajikan dalam bentuk persentase konsumen yang puas. Indikator ini antara lain meliputi persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran

data, dan kualitas data. Persentase konsumen yang puas digunakan untuk menggambarkan berapa persen konsumen yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan BPS maupun data yang dihasilkan BPS terhadap seluruh konsumen yang mengisi SKD2023 pada periode pelaksanaan.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2023 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66 yaitu merujuk pada pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Pedoman yang digunakan untuk menentukan kriteria kepuasan konsumen menggunakan nilai yang sama dengan penentuan kepuasan pada indeks kepuasan konsumen. Nilai kriteria yang digunakan sama dengan analisis SKD2020, sehingga untuk perbandingan dapat dilakukan pada kedua tahun tersebut.

e) Indeks Kepuasan Konsumen

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS dan data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS. Dengan demikian, ada 2 (dua) aspek IKK yang dihitung dalam SKD 2023 yaitu IKK terhadap kualitas pelayanan BPS dan IKK terhadap kualitas data BPS.

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

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

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

Tuber 1.1. Eurighan Eurighan Fengintungan III.		
Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
1. Menghitung Penimbang	Penimbang diperoleh dengan cara membagi ratarata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan. Rumus penimbang: $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{11} \bar{y}_i}$ dengan: $w_i = \text{penimbang atribut pelayanan ke-i,}$ $\sum_{i=1}^{11} w_i = 1$ $\bar{y}_i = \text{rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i}$ $i = 1, 2,, 11$	Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10. Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^3 \overline{y}_i} = \frac{10}{30}$ dengan $\sum_{i=1}^3 w_i = 1$
2. Menghitung	IKK' diperoleh dengan cara	IKK' diperoleh dengan cara
Rata-Rata Tertimbang	menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan	menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan
Skor	berdasarkan 11 atribut	berdasarkan 3 aspek kualitas
Kepuasan	pelayanan.	data.
(IKK')	Rumus IKK':	Rumus IKK':
	$IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{11} w_i}$	$IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{3} w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{3} w_i} = \sum_{i=1}^{3} \frac{10}{30} \bar{x}_i$
	$=\sum_{i}w_{i}\bar{x}_{i}$	dengan: $\bar{x}_i = \text{rata-rata tingkat}$
	i=1 dengan:	languagen geneleleerlike
	\overline{x}_i = rata-rata tingkat	kepuasan aspek kualitas data ke-i
	kepuasan atribut pelayanan ke-i	duta no 1
3. Menghitung IKK	Penghitungan IKK' menghasi sampai 10 sesuai dengan ska merupakan hasil konversi nil berikut:	la penilaian konsumen. IKK

	$IKK = \frac{IKK'}{} \times 100 = \frac{IKK'}{} \times 100$
	skala maksimum pernilaian 10
	NIlai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada
	Tabel 1.2.

Nilai IKK berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dikategorikan menjadi 4 kategori mengenai nilai kinerja unit pelayanan.

Nilai Kinerja Unit Pelayanan

(1) (2)

64,99 Tidak baik

76,60 Kurang baik

Baik

Sangat Baik

Tabel 1.2 Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

f) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

88,30

100.0

25.00 -

65,00 -

7,61 -

88.31 -

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 (empat) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD21.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

1. Menghitung penimbang

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

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

dengan:

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

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

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

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

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

Rumus IPAK':

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

dengan:

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

3. Menghitung IPAK

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

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

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 SKD2023.
- **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 Puast 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.

1.6. Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2023 dilaksanakan di 515 wilayah PST yang terdiri dari PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, serta 480 PST BPS Kabupaten/Kota.

1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST

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

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST BPS Pusat, meliputi: (1) Informasi pelayanan, (2) Maklumat pelayanan, (3) *Wifi,* (4) Petugas pelayanan, (5) Ruang pelayanan, (6) Komputer, dan (7) Sarana Pengaduan. Kesemua komponen sarana dan prasarana tersebut dapat dipenuhi oleh PST di BPS Pusat, yang mengindikasikan terpenuhinya sarana dan prasarana yang baik dalam pelayanan. Selain tersedianya sarana prasarana tersebut PST BPS pusat melakukan adaptasi dengan kondisi baru, dengan melakukan pengembangan untuk pelayanan yang dilakukan secara *online.* Dengan memanfaatkan teknologi dan informasi serta sarana pendukung, pelayanan tanpa tatap muka langsung terus di kembangkan di PST.

1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2023

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

Pelaksanaan SKD 2023 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Capaian realisasi responden yang mengikuti survei adalah sebesar lebih dari 100 persen dari total target responden sebanyak 16.930. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 116,56 persen untuk seluruh PST penyelenggara SKD 2023. Pencapaian target pengumpulan SKD 2023 secara keseluruhan terpenuhi baik di BPS Pusat, BPS Provinsi, serta BPS Kabupaten Kota, dimana minimal responden yang diperoleh adalah sesuai dengan target yang ditetapkan.

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

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

SEGMENTASI KONSUMEN

KONSUMEN DATA





60,00% diantaranya merupakan **Lulusan D4 / S1**

73,33% diantaranya Berprofesi sebagai **PNS/TNI/POLRI**





38,00% diantaranya menggunakan Fasilitas **perputakaan BPS/PST** untuk mendapatkan data

35,00% diantaranya menggunakan layanan konsultasi data statistik



100,00% diantaranya menggunakan data BPS sebagai rujukan utama

nttps://katokabibps.go.id

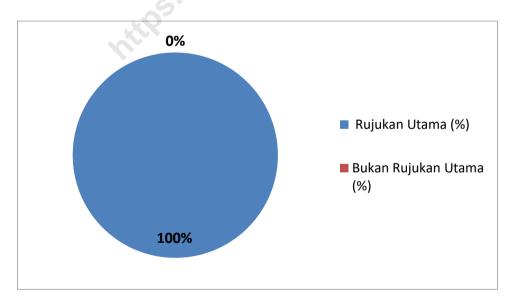


Bab 2 Segmentasi Konsumen

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

2.1. Gambaran Umum Konsumen

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



Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karo yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama, 2023

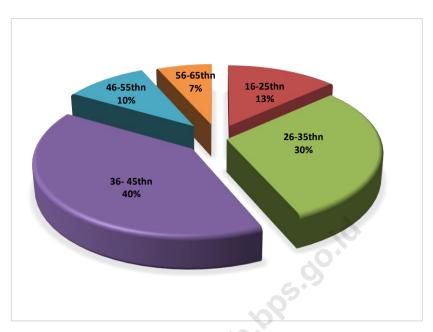
Kecenderungan konsumen di PST BPS Kabupaten Karo dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Keseluruhan konsumen di PST BPS Kabupaten Karo menggunakan data BPS sebagai rujukan utama bagi kegiatan yang dilakukan dengan persentase mencapai 100 persen.

2.2. Konsumen Menurut Karakteristik

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

Kelompok Umur

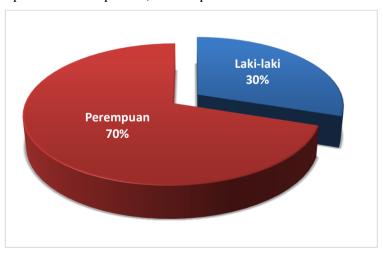
Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Kabupaten Karo didominasi oleh konsumen berumur 36-45 tahun sebanyak 40 persen, disusul konsumen berumur 26-35 tahun sebanyak 30 persen, konsumen berumur 16-25 tahun sebanyak 13 persen, dan konsumen berumur 46-55 tahun sebanyak 10 persen serta sisanya sebanyak 6,7 persen oleh responden berumur 56-65. Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang-orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan suatu produk dan jasa. Pengunjung PST BPS Kabupaten Karo didominasi oleh Pegawai Negeri Sipil (PNS) untuk keperluan urusan pemerintahan.



Gambar 2.2 Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Karo menurut Kelompok Umur, 2023

Jenis Kelamin

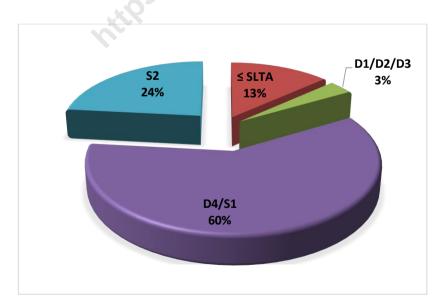
Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen BPS menurut jenis kelamin. Konsumen PST BPS Kabupaten Kota seimbang antara konsumen perempuan dengan persentase 70 persen, dan 30 persen konsumen laki-laki.



Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karo menurut Jenis Kelamin, 2023

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Konsumen BPS berasal dari berbagai jenjang pendidikan. Hal ini dapat digambarkan oleh hasil SKD 2023. Karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu SLTA ke bawah, D1/D2/D3 (Diploma), D4/S1 (Sarjana), dan S2 (Master), dan S3 (Doktor). Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Kabupaten Karo didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (Sarjana) sebanyak 60 persen dan konsumen dengan tingkat pendidikan S2 (Master) memiliki persentase sebesar 23,33 persen. Hal ini memang sesuai dengan kondisi pengunjung PST BPS Kabupaten Karo yang mayoritas merupakan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam rangka urusan pemerintahan serta mahasiswa dalam rangka mengerjakan tugas kuliah/tesis. Sementara itu ada juga konsumen data yang memiliki tingkat pendidikan SLTA ke bawah sebanyak 13,3 persen dan sebanyak 3,3 persen berpendidikan D1/D2/D3 sedangkan untuk tahun ini tidak ada responden yang berpendidikan S3 (Doktor).

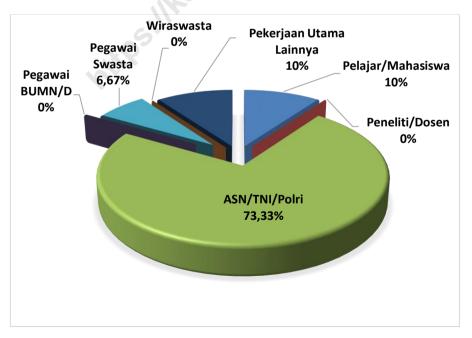


Gambar 2.4 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karo menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan, 2023

Pekerjaan Utama

Konsumen menurut pekerjaan utama perlu diketahui karena akan membantu dalam penyebarluasan data BPS. Pada SKD 2023, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya.

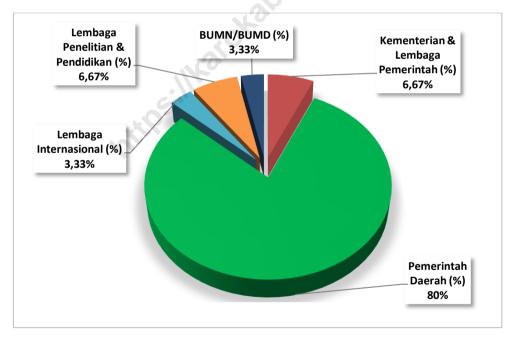
Konsep pekerjaan utama yang digunakan dalam SKD 2023 adalah pekerjaan konsumen pada saat pencacahan. Hal ini sangat berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut. Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Karo adalah PNS/TNI/POLRI sebanyak 73 persen. Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 10 persen, konsumen yang bekerja sebagai utama lainnya sebanyak 10 persen dan konsumen yang memiliki pekerjaan utama sebagai pegawai swasta sebanyak 6,67 persen. Untuk tahun 2023, Pengunjung PST BPS Kabupaten Karo tidak ada yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai BUMN/D, wiraswasta dan peneliti/dosen.



Gambar 2.5 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karo menurut Pekerjaan Utama, 2023

Instansi/Institusi

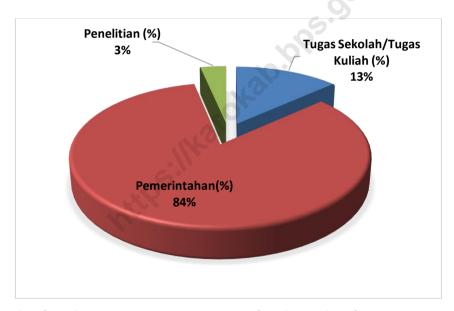
Konsumen pada SKD 2023 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama yang dikelompokkan menjadi 9 kategori, yaitu Lembaga Negara, Kementrian dan Lembaga Pemerintah, TNI/POLRI/BIN/Kejaksaan, Pemerintah Daerah, Lembaga Internasional, Lembaga Pendidikan dan Penelitian, BUMN/BUMD, Swasta dan Lainnya. Pada tahun 2023, responden yang berasal dari Lembaga Negara, TNI/POLRI/BIN/Kejaksaan, Swasta dan Lainnya tidak ada. Pada gambar 2.6 terlihat bahwa sebagian konsumen PST BPS Kabupaten Karo berasal dari Pemerintah Daerah sebanyak 80 persen, dari Lembaga Penelitian & Pendidikan Dalam Negeri serta Kementerian dan Lembaga Pemerintah memiliki persentase yang sama yaitu 6,67 persen, begitu juga dengan Lembaga Internasional dan BUMN/BUMD dengan persentase 3,33 persen.



Gambar 2.6 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karo menurut Instansi/Institusi, 2023

2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan BPS terdiri atas lima kategori, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Berdasarkan Gambar 2.7, hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa sebagian besar pemanfaatan hasil kunjungan di PST BPS Kabupaten Karo adalah untuk pemerintahan sebesar 84 persen. Pemanfaatan data untuk tugas sekolah/kuliah sebesar 13 persen serta penelitian 3 persen. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan ke BPS sangat dibutuhkan dalam penyusunan rencana dan evaluasi bagi pemerintah.



Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karo menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan, 2023

2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi Pustaka, Pembelian Publikasi BPS, Pembelian Data Mikro/Peta wilayah Kerja Statistik, Konsultasi Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik. Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Karo oleh konsumen dapat

dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Konsultasi Statistik, yaitu 35 persen. Pada posisi kedua, terdapat akses produk statistic pada website BPS sebesar 30 persen, posisi ketiga rekomendasi kegiatan statistic sebesar 17,5 persen dilanjutkan dengan penggunaan perpustakaan sebesar 15 persen dan terakhir layanan pembelian publikasi statistik sebesar 2,5 persen.

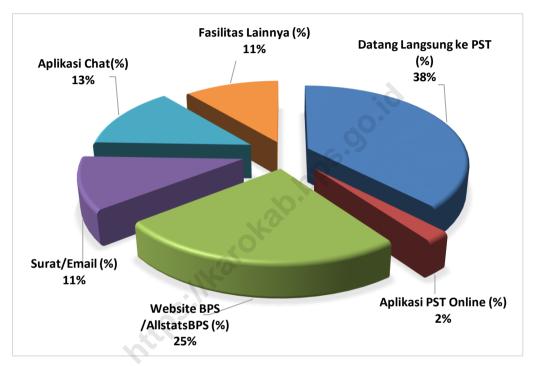


Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karo menurut Jenis Layanan, 2023

2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Dalam SKD 2023, ditanyakan pula mengenai fasilitas utama yang digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS. Fasilitas tersebut adalah Datang Langsung ke PST, Aplikasi PST Online, website BPS/AllstatBPS, Surat/Email, Aplikasi Chat serta Fasilitas Lainnya. Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Karo mendapatkan data melalui fasilitas Datang Langsung ke PST dengan persentase sebesar 38 persen sedangkan fasilitas paling sedikit digunakan adalah Aplikasi PST Online sebesar 2 persen. Selanjutnya, konsumen memilih mendapatkan data dengan cara

melalui website sebesar 25 persen, dan melalui Aplikasi Chat seperti Whatsapp sebesar 13 persen, serta melalui email dan fasilitas lain masing-masing sebesar 11 persen. Hal ini dikarenakan, di BPS Kabupaten Karo memberikan kepada pengguna data untuk dapat melakukan permintaan melalui email atau whatsapp.



Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karo menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS, 2023

ntips://katokab.bos.go.id

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

Konsumen Puas dengan Pelayanan BPS

100%



Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) layanan PST di BPS Kabupaten Karo

96,60%

nttps://katokabibps.go.id

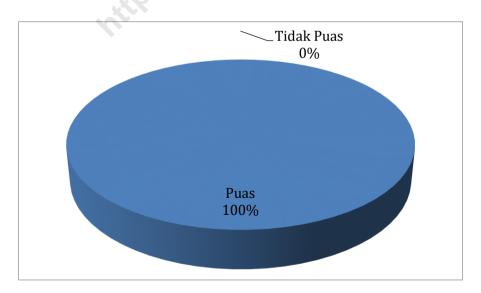


Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

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

3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

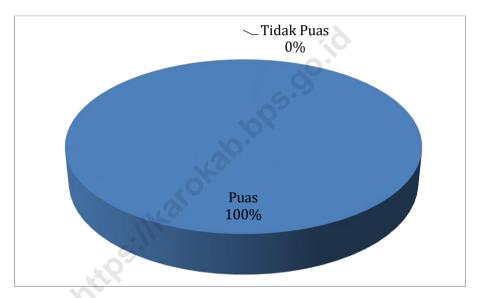
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Karo sesuai hasil Survei Kebutuhan Data (SKD) 2023 sebesar 100 persen.



Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Karo, 2023

3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

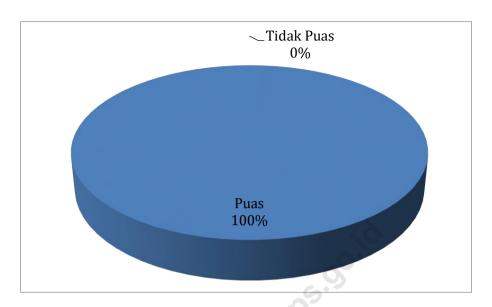
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan, akses data pada website BPS, dan akses konten pada website BPS. Berdasarkan Gambar 3.2, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Karo yang puas terhadap akses data sebesar 100 persen,



Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Karo Terhadap Akses Data 2023

3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Karo yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 100 persen.

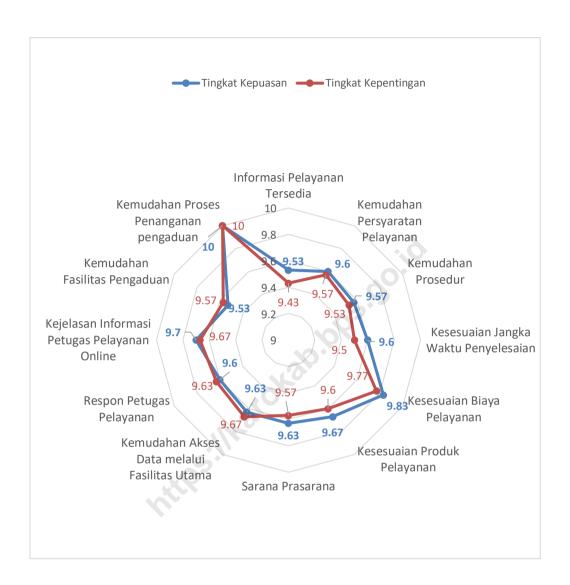


Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Karo Terhadap Sarana dan Prasarana 2023

3.4. Gap Analysis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS bergantung pada kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dengan *gap analysis*. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kabupaten Karo yang memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap pelayanan BPS.

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Karo. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Gambar 3.4 menunjukkan *gap* yang terjadi antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS Kabupaten Karo.



Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Karo, 2023

Tabel 3.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap per Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Karo, 2023

No.	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap
1	Informasi Pelayanan Tersedia	9,53	9,43	0,1
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,6	9,57	0,03
3	Kemudahan Prosedur	9,57	9,53	0,03
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,6	9,5	0,1
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,83	9,77	0,07
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,67	9,6	0,07
7	Sarana Prasarana	9,63	9,57	0,07
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,63	9,67	-0,03
9	Respon Petugas Pelayanan	9,6	9,63	-0,03
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9,7	9,67	0,03
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,53	9,57	-0,03
12	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	10	10	0

Tabel 3.1. menjelaskan tingkat kepuasan, tingkat kepentingan, dan gap dari responden menurut atribut pelayanan. Dari tabel tersebut atribut pelayanan Informasi Pelayanan Tersedia dan Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian

memiliki gap paling besar antara kepentingan dan kepuasan yaitu sebesar 0,1. Hal itu berarti kepuasan konsumen dari Informasi Pelayanan Tersedia dan Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian sudah melebihi ekspektasi dari kepentingan yang diharapkan. Hal ini dikarenakan pada Pelayanan Statistik Terpadu selalu mengusahakan tersedianya informasi-informasi yang dibutuhkan oleh responden. Petugas pelayanan pun selalu berkomitmen untuk menyelesaikan permintaan data responden dengan segera tanpa menunda-nunda waktu. Sedangkan atribut dengan gap yang negatif ialah Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama, Respon Petugas Pelayanan dan Kemudahan Fasilitas Pengaduan. Hal ini akan menjadi masukan yang baik bagi peningkatan pelayanan pada Pelayanan Statistik Terpadu.

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

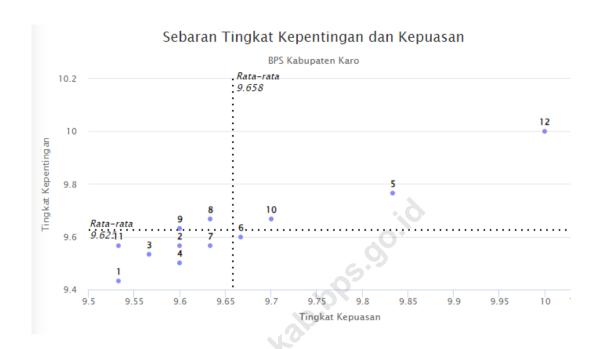
Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Karo. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.

Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian sebagian besar atribut bernilai bernilai > 100% yanag menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Karo sudah memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian dan Informasi Pelayanan Tersedia. Sementara itu, atribut pelayanan Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama, Respon Petugas Pelayanan, dan Kemudahan Fasilitas Pengaduan memiliki tingkat kesesuaian di bawah 100 persen,

artinya kinerja pelayanan ini belum sesuai dengan harapan konsumen data dan masih harus ditingkatkan lagi.

Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Karo, 2023

No.	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Informasi Pelayanan Tersedia	9,53	9,43	101,06
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,6	9,57	100,35
3	Kemudahan Prosedur	9,57	9,53	100,35
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,6	9,5	101,05
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,83	9,77	100,68
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,67	9,6	100,69
7	Sarana Prasarana	9,63	9,57	100,7
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,63	9,67	99,65
9	Respon Petugas Pelayanan	9,6	9,63	99,65
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9,7	9,67	100,34
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,53	9,57	99,65
12	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	10	10	100



Gambar 3.5. *Importance and Performance Analysis* (IPA) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Karo, 2023

Keterangan:

- 1. Informasi Pelayanan Tersedia
- 2. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
- 3. Kemudahan Prosedur
- 4. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
- 5. Kesesuaian Biaya Pelayanan
- 6. Kesesuaian Produk Pelayanan

- 7. Sarana Prasarana
- 8. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
- 9. Respon Petugas Pelayanan
- 10. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online
- 11. Kemudahan Fasilitas Pengaduan
- 12. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama dan Respon Petugas Pelayanan merupakan atribut yang berada pada kuadran ini yang menandakan kedua atribut ini menjadi prioritas utama untuk diperbaiki.

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS adalah:

- 1. Kesesuaian Biaya Pelayanan
- 2. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan
- 3. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS adalah:

- 1. Informasi Pelayanan Tersedia
- 2. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
- 3. Kemudahan Prosedur
- 4. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
- 5. Sarana Prasarana
- 6. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memilki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan PST BPS yang termasuk dalam kuadran D, yaitu Kesesuaian Produk Pelayanan.

3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. IKK terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Karo hasil SKD 2023 ialah 96.60 artinya responden sudah merasa sangat puas dengan pelayanan BPS . Nilai ini sudah tergolong sangat baik.



ANALISIS PERSEPSI ANTI KORUPSI





Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Pelayanan PST BPS Kabupaten Karo

98,20

nttps://katokabibps.go.id

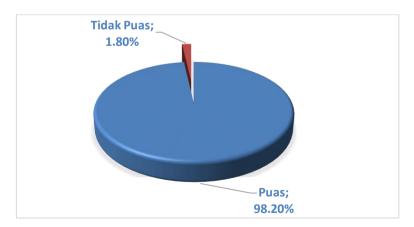


Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

Penerapan perilaku anti korupsi merujuk pada persentase konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS Kabupaten Karo. Berdasarkan Gambar 4.1, konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Karo sebanyak 98,2 persen. Hal tersebut dapat diartikan masih ada konsumen kurang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Karo sehingga atribut yang berkaitan masih perlu ditingkatkan

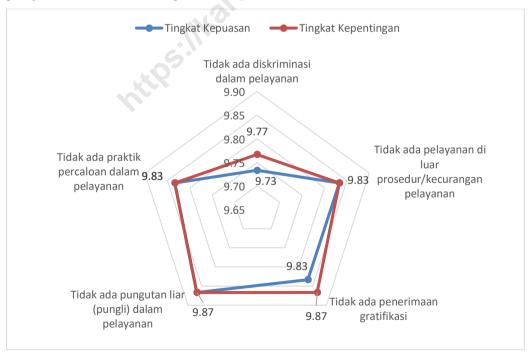


Gambar 4.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Karo terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi

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

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

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Karo. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Gambar 4.2 menunjukkan *gap* yang terjadi antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan d PST BPS Kabupaten Karo.



Gambar 4.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Menurut Atribut Pelayanan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Karo, 2023

Tabel 4.2. menjelaskan tingkat kepuasan, tingkat kepentingan, dan gap dari responden menurut atribut pelayanan. Dari tabel tersebut, atribut Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan, Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan dan Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan tidak memiliki gap atau gap sebesar 0,0 artinya kepuasan konsumen dari ketiga atribut tersebut sudah sesuai dengan kepentingan yang diharapkan. Hal ini dikarenakan pada Pelayanan Statistik Terpadu selalu mengusahakan tidak adanya praktik percaloan atau prosedur kecurangan yang mengganggu kenyamanan responden. Petugas pelayanan pun selalu menekankan kepada pengguna data agar tidak merespon oknum-oknum yang mencoba mengatasnamakan BPS untuk melakukan pemungutan atau tindakan curang lainnya. Sedangkan atribut dengan gap yang negatif ialah atribut Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan dan Tidak ada penerimaan gratifikasi . Hal ini akan menjadi masukan yang baik bagi peningkatan pelayanan pada Pelayanan Statistik Terpadu.

Tabel 4.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Menurut Atribut Pelayanan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Karo, 2023

Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap
Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,73	9,77	-0,03
Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan	9,83	9,83	0,00
Tidak ada penerimaan gratifikasi	9,83	9,87	-0,03
Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,87	9,87	0,00
Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,83	9,83	0,00

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 4 atribut anti korupsi. Berdasarkan Hasil SKD, IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Karo tahun 2023 mencapai 98,2 artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Karo.

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

Tingkat Penyajian Data yang dibutuhkan Konsumen PST



Periode Penyajian Data yang Dibutuhkan Konsumen PST

Periode Tahunan

95,31%

nttps://katokabibps.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.

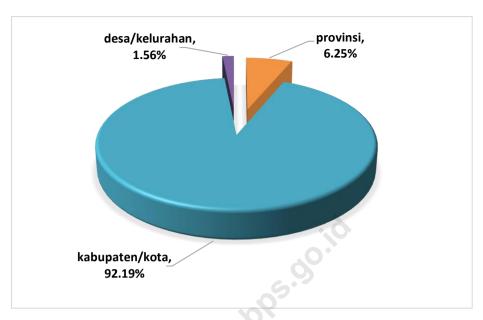
Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kabupaten Karo dan wilayah penyedia data BPS Kabupaten Karo. Wilayah PST BPS Kabupaten Karo digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Karo. Sementara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

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

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

5.1. Kebutuhan Data Data Menurut Level Data

Dari hasil SKD 2023, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Karo seperti pada Gambar 5.1. Secara umum, dari pengguna data, 92,19 persen mencari data pada level kabupaten/kota. Data selanjutnya adalah data level provinsi 6,25 persen, serta data level desa/kelurahan 1,56 persen.



Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Karo Menurut Level Data 2023

5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data

Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Berdasarkan hasil Survei Kebutuhan Data menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 95,31 persen, selebihnya sebanyak 4,69 persen periode 3 tahunan.

6

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA



nttps://katokabibps.go.id

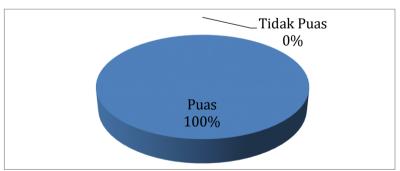


Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Karo disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, sebagian besar konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Karo dengan persentase mencapai 100 persen.



Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Karo, 2023

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS dari Penyedia Data BPS Kabupaten Karo. Nilai IKK terhadap kualitas data untuk PST BPS Kabupaten Karo tahun 2023 sebesar 96.60, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Karo masuk kategori Sangat Baik.

https://karokab.bps.do.id

PENUTUP



nttps://katokabibps.go.id



Bab 7 Penutup

7.1. Kesimpulan

Tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS diidentifikasi melalui kegiatan SKD. Identifikasi tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Sejak tahun 2005, SKD rutin dilaksanakan secara tahunan. SKD 2023 dilakukan di 515 wilayah PST yang terdiri dari 1 PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, dan 480 PST BPS Kabupaten/Kota. Cakupan wilayah untuk Kabupaten Karo terdiri dari 1 unit PST BPS Kabupaten Karo.

Secara umum, pelaksanaan SKD 2023 di PST BPS Kabupaten Karo berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data yang mencapai target, yaitu 100 persen. Hasil SKD 2023 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kebutuhan data, dan kepuasan konsumen. Adapun metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis gap, *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Berdasarkan hasil analisis SKD 2023, dapat diambil kesimpulan:

1. Konsumen di PST BPS Kabupaten Karo didominasi oleh konsumen dengan rentang usia antara 36-45 tahun yaitu sebanyak 40 persen dengan pendidikan terakhir yang didominasi oleh D4/S1 sebesar 60 persen. Dilihat berdasarkan pemanfaatan data BPS yang akan digunakan oleh pengguna data sebagian besar menggunakan data BPS untuk kepentingan pemerintahan sebanyak 83,33 persen. Hal ini sesuai dengan pekerjaan utama pengguna data yang mayoritas Pegawai Negeri Sipil (PNS), yaitu sebanyak 73,33 persen.

- 2. Jenis layanan PST yang paling banyak digunakan adalah Konsultasi Statistik yaitu 35 persen. Sementara itu jika dilihat berdasarkan fasilitas utama yang digunakan sebagian besar (37,78 persen) menikmati layanan PST dengan datang langsung ke kantor BPS Kabupaten Karo.
- 3. Persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan BPS Kabupaten Karo yaitu sebanyak 100 persen. Sementara itu 100 persen pengguna data puas terhadap akses data BPS dan 100 persen pengguna data yang puas terhadap sarana dan prasarana PST BPS Kabupaten Karo.
- 4. Penerapan perilaku anti korupsi merujuk pada persentase konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS Kabupaten Karo. Konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Karo sebanyak 98,2 persen. Hal tersebut dapat diartikan bahwa konsumen telah merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST Kabupaten Karo
- 5. Level data yang paling sering dicari oleh pengguna PST adalah sampai pada level kabupaten/kota yaitu sebanyak 92,19 persen. Sementara menurut periode data yang ada, pengguna PST paling sering mencari data tahunan yaitu 95,31 persen.
- 6. Kualitas data yang baik saat ini menjadi tuntutan konsumen yang menggunakan data BPS. Terdapat 100 persen konsumen yang puas terhadap kualitas data BPS Kabupaten.
- 7. Jika dilihat secara keseluruhan, Indek Pelayanan Kepuasan Konsumen (IKK) di BPS Kabupaten Karo sudah sangat baik. Nilai Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/ *Customer Satisfaction Index* (CSI) tahun 2023 terhadap kualitas data BPS adalah sebesar 96,60.

7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis SKD 2023 dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik adalah berdasarkan nilai IPA (*Importance and*

Performance Analysis) memetakan 12 atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan pada sumbu X.

Berdasarkan hasil IPA, ada dua atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Karo yang berada di Kuadaran A yang menjadi prioritas utama perbaikan yaitu Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama dan Respon Petugas Pelayanan. Namun perbaikan juga perlu dilakukan pada atribut-atribut dengan prioritas perbaikan rendah (kuadran C), yaitu:

- 1. Informasi Pelayanan Tersedia
- 2. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
- 3. Kemudahan Prosedur
- 4. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
- 5. Sarana Prasarana
- 6. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

ntips://katokab.bos.go.id



Daftar Pustaka

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

ntips://katokab.bps.go.id

LAMPIRAN



ntips://katokalo.lops.go.id



Data yang dihasilkan Produsen Data harus memiliki Metadata

> Metadata 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

Laki-laki Perempuan

Metadata

- Nama Indikator : Persentase konsumen PST BPS Pusat Berdasarkan

 - 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
 - Persentase
- Satuan Persen (%)

Konsep

Ukuran

- Klasifikasi : Jenis Kelamin
- Interpretasi
- Semakin besar angka Indikator, maka semakin banyak Jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS Pusat.
- Rumus
- PI = xI/y x 100 dengan : PI : Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke-I xI : 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

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:

 PST; yaitu untuk responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada device atau komputer yang terdapat di masing-masing PST.

2) *Email*; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui *email*.

3) *Link*; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang didapatkan dari publik seperti pada *website*,

aplikasi layanan, dll.

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah

konsumen dengan metode pengumpulan data tersebut di wilayah

PST BPS tertentu.

Rumus : 4

Penghitungan $Y = \sum_{i=1}^{\infty} x_i$

Dengan:

Y = Total jumlah responden

x_i = Jumlah responden menurut metode pengumpulan data, dimana

i = 1 (manual), 2 (*email*), 3 (PST), dan 4 (link)

Ukuran : Jumlah Satuan : Orang

Klasifikasi : 1. Wilayah PST BPS

Penyajian 2. Metode Pengumpulan Data

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

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

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

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 : $P = \frac{x}{y} \times 100$

Penghitungan Dengan:

P = Persentase pengguna data yang menggunakan data BPS untuk

perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional

atau daerah

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

y = Jumlah seluruh konsumen dari K/L/D/I yang memperoleh data

yang dibutuhkan

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Klasifikasi : Wilayah PST BPS

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

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 *online*, (10) Kemampuan petugas

atau aplikasi pelayanan *online*, (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.

Later the state of the state of

Penghitungan

Rumus

 $P = \frac{x}{y} \times 100\%$

Dengan:

P = Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan

Informasi Statistik BPS

x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan pelayanan data dan

informasi statistik BPS

y = Jumlah seluruh konsumen

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Klasifikasi : Wilayah PST BPS

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 : $P = \frac{x}{y} \times 100\%$

Penghitungan Dengan:

P = Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS

x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan kemudahan

akses data BPS

y = Jumlah seluruh konsumen

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Klasifikasi : Wilayah PST BPS

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

responden online.

Interpretasi : Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen

yang puas terhadap sarana dan prasarana di wilayah PST BPS

parkir, toilet khusus pengguna layanan, dan sarana bagi yang berkebutuhan khusus, serta aplikasi pelayanan online bagi

tertentu.

Rumus : $P = \frac{x}{y} \times 100\%$ Penghitungan

Dengan:

P = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana

BPS

x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan sarana dan

prasarana BPS

y = Jumlah seluruh konsumen data

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Klasifikasi : Wilayah PST BPS

Nama indikator Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Data dan Informasi

Statistik BPS

Konsep Kepuasan konsumen

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan adalah Definisi

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

 $IKK = \frac{\sum_{i=1}^{12} \{w_i \bar{x}_i\}}{v} \times 100$ Rumus

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, ..., 12 = 12 atribut pelayanan PST BPS

Ukuran : Indeks

Satuan : - (skala 100)

Klasifikasi : Wilayah PST BPS

Penvaiian

Penghitungan

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 : $IPAK = \frac{\sum_{i=1}^{5} \{w_i \bar{x}_i\}}{v} \times 100$

Penghitungan

Dengan:

 \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)

Ukuran : Indeks

Satuan : - (skala 100)

Klasifikasi : Wilayah PST BPS

Lampiran 1. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kebutuhan Masyarakat

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	23 Tahun 2024 12 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12	Penanggung Jawab
Pri	Prioritas Utama			
_	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	Dari Hasil Survei Kebutuhan Data Tahun 2023, Fasiitias Utama yang paling banyak digunakan adalah datang langsung ke PST sebesar 37.78%. Dalam rangka memudahkan akses data, BPS Kabupaten Karo akan membuka layanan melalui Aplikasi Chat seperti whatsapp yang secara khusus untuk melayani pelayanan statistik terpadu secara online sehingga pengguna dapat dapat menghubungi whatsapp tersebut jika membutuhkan pelayanan tanpa harus datang langsung ke PST.	Jimmy Sar Sebayang	Jimmy Saputra Sebayang
2	Respon Petugas Pelayanan	Dalam rangka meningkatkan pelayanan dan responsif petugas pelayanan, BPS Kabupaten Karo akan membuat jadwal petugas pelayanan per hari yang akan bertanggung jawab untuk bertugas pada Pelayanan Statistik Terpadu pada masing-masing hari. Dengan demikian, responsif petugas pelayanan dapat terjamin dan meningkat.	Jimmy Sap Sebayang	Jimmy Saputra Sebayang
F	Prioritas Rendah	0		
-	Informasi pelayanan tersedia.	Dalam rangka memudahkan pengguna layanan dalam mengakses ketersediaan informasi pelayanan, BPS Kabupaten Karo akan membuat informasi pelayanan yang akan ditampilkan baik pada ruangan PST maupun secara online (website dan media sosial).	Kristii	Kristin Natalia Sitorus
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	Dalam rangka memastikan kemudahan persyaratan pelayanan, BPS Kabupaten Karo akan membuat standar persyaratan pelayanan publik yang akan menjadi pedoman dalam pelaksanaan pelayanan statistik terpadu. Persyaratan Pelayanan tersebut kemudian akan ditampilkan pada Ruang Pelayanan Statistik Terpadu maupun website sehingga pengguna layanan dapat melihat bagaimana persyaratan pelayanan di BPS Kabupaten Karo.	Fitriyani	ani
က	Kemudahan Prosedur	Kemudahan Prosedur Dalam rangka memastikan kemudahan prosedur pelayanan, BPS Kabupaten Karo akan membuat standar prosedur pelayanan publik yang akan menjadi pedoman dalam pelaksanaan pelayanan statistik terpadu. Prosedur Pelayanan tersebut kemudian akan ditampilkan pada Ruang Pelayanan Statistik Terpadu maupun website sehingga pengguna layanan dapat melihat bagaimana prosedur pelayanan di BPS Kabupaten Karo.	Victor	Victor Pandapotan Napitupulu



		1
Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	Kesesuaian Jangka BPS Kabupaten dalam rangka memastikan kesesuaian jangka waktu penyelesaian Waktu Penyelesaian pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan, akan membuat buku pelayanan data untuk memantau dan memonitor penyelesaian pelayanan agar tepat waktu.	Fitriyani
Sarana Prasarana	Dalam rangka menunjang sarana dan prasana pelayanan publik, BPS Kabupaten Karo akan menyediakan ruang pelayanan yang nyaman bagi pengunjung. BPS Kabupaten Karo akan menyediakan sarana dan prasarana seperti kursi dan meja pada Pelayanan Statistik Terpadu bagi pengunjung.	Victor Pandapotan Napitupulu
Kemudahan Fasilitas Pengaduan	Kemudahan Fasilitas Dalam rangka memudahkan fasilitas pengaduan, BPS Kabupaten Karo akan membuat Pengaduan kotak fasilitas pengaduan pada Ruangan PST yang mudah dijangkau oleh Pengunjung Layanan. Selain itu, BPS Kabupaten Karo juga akan membuat fasilitas pengaduan secara online melalui kontak pengaduan layanan baik melalui email atau whatsapp sehingga memudahkan pengguna layanan dalam mengakses fasilitas pengaduan.	Kristin Natalia Sitorus

Karo, 30 November 2023



Ratnauli Naibaho



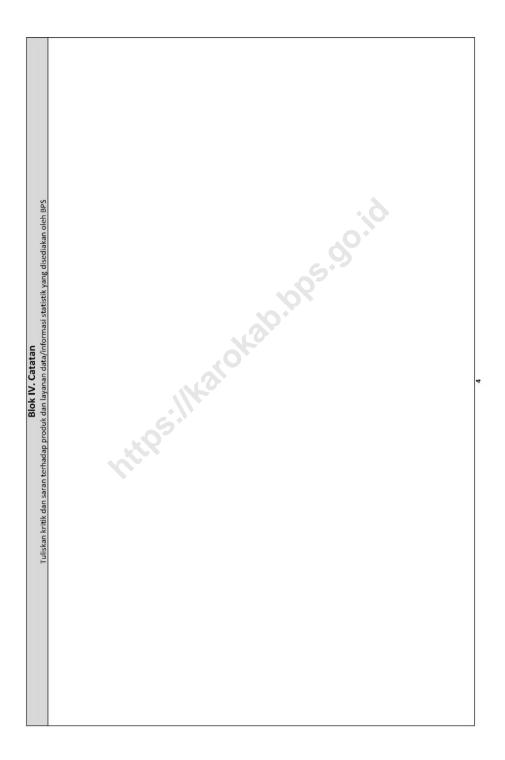
Lampiran 2. Kuesioner VKD23

VKD23	n tentang kualitas pelayanan untuk: uutuk: luruh Indonesia; SKD 2023 dilakukan di BPS sada 7 Juli 2023. Semua data gan SKD 2023.	
SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023	Survei Kebutuhan Data (SKO) Tahun 2023 merupakan survei yang bertujuan untuk mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan data konsumen. Hasil SKO digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan aserta penyediaan data dan informasi statistik. Secara khusu, SXO 2023 bertujuan untuk: 2. Mengetahui piripikat kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan pelayanan BPS; 3. Memperikan rekomendasi penyediakan pelayanan din into SYT pada masing-masing astuan kerja BPS seluruh Indonesia; 4. Mengetahui pertapadan indikator Kinerja Utama (KU) BPS; dan 5. Mengetahui pertapadan indikator Kinerja Utama (KU) BPS; dan 6. Mengetahui pertapadan indikator Kinerja Utama (KU) BPS; dan 7. Mengetahui pertapadan indikator Kinerja Utama (KU) BPS; dan 8. Mengetahui pertapadan indikator Sina secara rutin setahun sekali. SKO 2023 dilakukan di BPS 8. seluruh Indonesia. Periode penzacahan/pengumpulan data SKO 2023 dimulai pada 8 Mei 2023 dan akan berakhir pada 7 Juli 2023. Semua data 9. seluruh indonesia. Periode penzacahan/pengumpulan data SKO 2023 dimulai pada 8 Mei 2023 dan akan berakhir pada 7 Juli 2023. 9. seluruh indonesia.	Pengantar
RAHASIA Desar virum: 1 UU No. for Tahun 1897 tendang Satu'si's. 2 Po No. 51 Tahun 1899 tendang Satu'si's. 3 Pensul an Member 1898 tendang Satu'si's. 3 Pensulan member Pakalis No. 51 Tahun 2007 tendang Pedenana Satu Unit Pelayosan Puolic. 4 Persulu an Necada 8PS No. 59 Tahun 2004 tendang Pengeranan Sto. 01 Uniquingan 8PS	Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun 202 dan kualitas data BPS, serta identifika: pelayanan serta p 2. Mengeta 3. Memberikan rekomenda 5 SKD pertama kali dilaksanakan pada ta 5 seluruh Indonesia. Periode pencacahan, yang Bapak/Ibu berikan u	

VKD23		Nomor Urut			1,	2 8 4 7		Kuesioner - 1 - 2 - 2		2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2	
		Nomor Responden : Kode Wilayah			Tugas Sekolah/Tugas Kuliah	Ferneman Komersial Penelitian	Ldiffiyd (Pertanyan kelikut ini merukik pada perlade 1 Januari 2023 s.d. saat pengislan kuesioner 11 Jenis kayaan yang digurakan : Penpusias Penbulan Penbulasa Pen-Penpusian Penbulasa Penpusian P	Permetarn Ostan Wink pada Website BPS Akses produk statistik pada Website BPS Konsultasi Statistik Rekomendasi Kegiatan Statistik Pebawama Csattetik Temodul (DST) datama lanesuna	- reflyddiad addur c repour (r 51) daeing angoung Pelayanan Statistik Terpad conline (tost.bps.go.id) Webiste BPS Allstats BPS Surat/E-moll Aphiless chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll.) Lainnya (
SURVEI KEBUTUHAN DATA	Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)	Nama : Tanggal :	Blok I. Keterangan Responden	9 Nama instansi	10 Pemanfaatan utama hasil	nungungan dan) atau anses layanan Pilih salah satu jawaban		Pertanyaan-pertanyaan berikut ini mer 11 Jenis layanan yang digunakan Boleh pilih lebih dori satu jawaban	17 Sarana Vana digunakan umik	12 aaria vijai (jagurakan triuk memperoleh layanan BPS Boleh pilih lebih dari satu jawaban 13 Apakah pernah melakukan pengaduan Pelayanan Statisiik	(1821)?
×	7	Pemeriksa						- 1	1 1 1 1 1 H		1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1
RAHASIA and hubdurm: The Anni 1987 bentung Statisk k ph No. 31 finan 1987 bentung Pengetengganan Satistik ph No. 31 finan 1989 bentung Pengetengganan Satistik ph No. 31 finan 1989 bentung Statistik k ph No. 31 finan 1989 bentung Pengetengganan Satistik ph No. 31 finan 1989 bentung	9						ν.	: Laki-laki Perempuan	: s SUTA/Sederajat D1/D2/D3 D4/S1 S2	: Pelair/Mahasiswa Penelit/Dosen ASN/TNI/Polri Pegawai BUMN/BUMD Pegawai Swasta Wiraswasta Alinnya (Eembaga Negara Kementerian & Lembaga Pemerintah TNI/POHI/POHI/Sejaksan Pemerintah Daerah Lembaga Internasional Lembaga penelitian & Pendidikan BUNN/BUMD Swasta Lamnya (
RAHASIA Donese halvum: 1. Un No. of Farbur 1997 tentary Statistic K 2. Pt No. S.I. Tahan 1999 tentary Statistic K 3. Pt No. S.I. Tahan 1999 tentary Pennesen 3. Pt entry and Marchine Month 1997 tentary and Statistic K 4. Decentured Marchine Month 1997 tentary and Statistic K 4. Decentured Marchine Month 1997 tentary and Statistic K 4. Decentured Marchine Month 1997 tentary and Statistic K 4. Decentured Marchine Month 1997 tentary and Statistic K 5. Decentured Marchine Month 1997 tentary and Statistic K 6. Decentured Ma		Nama Pencacah Tanggal		1 Nama	2 Tahun lahir	3 E-mail	4 Nomor handphone * *untuk keperluan survei ini	5 Jenis kelamin	6 Pendidikan tertinggi yang ditamatkan Pilih solah satu jawaban	7 Pekerjaan utama Pilih solah sotu Jawaban	8. Kategori instansi Pilih soloh sotu Jawaban

	Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS	n Data dan Informasi Statistik BPS	
	Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut? $\begin{bmatrix} 1 & 2 & 3 & 4 & 5 & 6 & 7 & 8 & 9 & 10 \end{bmatrix}$	rra terhadap pelayanan berikut? 9 10	
	Sangat tidak penting /tidak puas	Sangat penting/puas	
No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
m	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4	Jangka waktu penyelesalan pelayanan yang diterima sesual dengan yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
00	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan:	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
11	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, website https://pengaduan.bps.go.id, e-mail bpshq@bps.go.id)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
12	Ditanyakan jika respanden pernah melakukan pengaduan (81R13 berkade 1) Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
13	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
14	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
15	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
17	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

	iid	si iika ienis l	vanana	ane dieu	nakan selain rel	Blok III. Kebutuhan Data komendasi kegiatan statistik (Blok III. Kebutuhan Data Diisi iika jenis lavanan vang digunakan selain rekomendasi kegiatan statistik (Blok I Rincian 11 berisi salah satu kode 1. 2. 4. 8. 16)	erisi salal	satu kode 1. 2. 4.	8.16)
ı,	Tuliskan informasi mengenai data-data yang dibutuhkan/dikonsultasikan dari BPS serta tingkat kepuasan terhadap masing-masing data tersebut.	a-data yang	dibutuhka	ın/dikonsı	ultasikan dari BP	S serta tingkat kepuasa	n terhadap masing-masing d	ata tersebu	t.	
No.	Data yang Dibutuhkan/Dikonsultasikan	kan/Dikonsu	Itasikan		Apakah data pada kolom (2) - (5) sudah		Diisi jika data sud Sumber Data	ah diperoleh	Diisi jika data sudah diperoleh (kolom (6) berkode 1 atau 2) lika Blok I Rincian 8 berkode 1, 2, 3, arau 4	Tingkat
	Rincian data		Sesuai isian kolom (2)	m (2)	diperoleh?	Jenis Sumber Data	Judul Sumber Data	Tahun	Apakah data ini	Kuaiitas Data
	beserta wilayah datanya Misos: Kependudukan Provinsi Bengkulu Ketenogokerjoan Kabupaten Semarang dii	Tahun Data	Level Data ¹⁾	Periode Data ²⁾	Ya, sesuai -1 Data ² Tidak diperoleh -3 Belum diperoleh -4	Publikasi Data Mikro Peta Digtal Wikerstat Tabulasi Data Tabel di Website	Misal: - Provinsi Jambi Dalam Angka - 2 - Data Mikro Potensi Desa - 3 - Peta Indonesia per Desa - Website BPS Provinsi Jambi - Website BPS Provinsi Jambi - 4 - dii	Sumber Data	digunakan untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah? TYA	Sangat tidak puas Sangat puas
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(9)	(2)	(8)	(6)	(10)	(11)
							34			
							30			
								Ó.		
A.								7	Ó	
									0	
									0	
								1		
¹⁰ Kode leve 1. Nasional 2. Provinsi	l data kolom (4) 3. Kabupaten/kota 4. Kecamatan	5. Dess/kelurahan 7. Lalimya (sebutkan) 6. Individu	7. Lainnya	(sebutkan	('''''''	4	* Kode periode data kolom (5) 1. Sepuluh tahunan 4. Tahunan 2. Lima tahunan 5. Semesteran 3. Tiga tahunan 6. Triwulanan	7. Bulanan 8. Mingguan 9. Harian	n 10. Lainnya (sebutkan) uan	rden)





MENCERDASKAN BANGSA



BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN KARO

JI. Jamin Ginting No 112A, Raya, Berastagi -22152

Telp: (0628) 92675, Fax: (0628) 92851

Homepage: http://karokab.bps.go.id Email: bps1211@bps.go.id