



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA TOMOHON**

Katalog: 1399013.7173

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KOTA TOMOHON

2023

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



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA TOMOHON**

Katalog: 1399013.7173

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KOTA TOMOHON

2023

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

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Tomohon 2023

Katalog : 1399013.7173

Nomor Publikasi : 71730.2313

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

Jumlah Halaman : xvii + 100 halaman

Penyusun Naskah:

BPS Kota Tomohon

Penyunting:

BPS Kota Tomohon

Pembuat Kover:

BPS Kota Tomohon

Penerbit:

© BPS Kota Tomohon

Sumber Ilustrasi:

Badan Pusat Statistik

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

TIM PENYUSUN
Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS
Kota Tomohon 2023

Pengarah

Ir. Jefry Joost Runtulalo, M.M.

Penanggung Jawab

Ir. Jefry Joost Runtulalo, M.M.

Penyunting

Winarko, SST

Penulis Naskah

Manca Satria, S.Tr.Stat.

Pengolah Data

Agus Purwanto SST, M.A

Berliand Fadly Igir SE

Winarko, SST

Manca Satria, S.Tr.Stat.

Penata Letak dan Infografis

Manca Satria, S.Tr.Stat.

KATA PENGANTAR

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

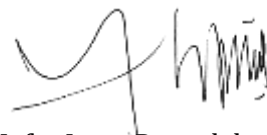
Badan Pusat Statistik (BPS), sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS telah menyelenggarakan SKM secara rutin setiap tahun yang diintegrasikan ke dalam Survei Kebutuhan Data (SKD).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

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

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

Terima kasih dan selamat membaca.

Tomohon, 5 Desember 2023
Kepala BPS Kota Tomohon



Ir. Jefry Joost Runtulalo, M.M.

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

DAFTAR ISI

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Tomohon 2023

KATA PENGANTAR	v
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Tujuan dan Manfaat	4
1.3 Landasan Teori	5
1.4 Metodologi	9
1.5 Sistematika Penulisan	18
Bab 2 Segmentasi Konsumen	19
2.1 Realisasi Pengumpulan Data	21
2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD	23
2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	26
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan	27
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS.....	28
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	31
3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS.....	33
3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data	34
3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana	34
3.4 Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS.....	35
3.5 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS.....	36
3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	40
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi	41
4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS	43

4.2 Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS	44
4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS.....	45
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data	48
5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data	50
5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data.....	51
5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data	52
5.4 Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh	52
5.5 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh	53
5.6 Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	54
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data.....	55
Bab 7 Penutup	59
7.1. Kesimpulan	61
7.2. Saran	62
Daftar Pustaka.....	65
Lampiran	67

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

DAFTAR TABEL

Bab 1

Tabel 1.1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan.....	16
---	----

Bab 2

Tabel 2.1 Realisasi Responden pada SKD di BPS Kota Tomohon Tahun 2023 .	21
Tabel 2.2 Persentase Konsumen Menurut Kelompok Umur pada SKD di BPS Kota Tomohon Tahun 2023	23
Tabel 2.3 Persentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin pada SKD di BPS Kota Tomohon Tahun 2023	24
Tabel 2.4 Persentase Konsumen Menurut Jenis Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan pada SKD di BPS Kota Tomohon Tahun 2023	24
Tabel 2.5 Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama pada SKD di BPS Kota Tomohon Tahun 2023	25
Tabel 2.6 Persentase Konsumen Menurut Instansi/Institusi pada SKD di BPS Kota Tomohon Tahun 2023	26
Tabel 2.7 Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan pada SKD di BPS Kota Tomohon Tahun 2023.....	26
Tabel 2.8 Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan pada SKD di BPS Kota Tomohon Tahun 2023	27
Tabel 2.9 Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST pada SKD di BPS Kota Tomohon Tahun 2023.....	28

Bab 3

Tabel 3.1 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan PST di BPS Kota Tomohon Tahun 2023	33
Tabel 3.2 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Atribut Pelayanan PST di BPS Kota Tomohon Tahun 2023	33

Tabel 3.3 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data PST di BPS Kota Tomohon Tahun 2023.....	34
Tabel 3.4 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana PST di BPS Kota Tomohon Tahun 2023.....	35
Tabel 3.5 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan PST di BPS Kota Tomohon Tahun 2023	35
Tabel 3.6 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan PST di BPS Kota Tomohon Tahun 2023.....	37
Tabel 3.7 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS Kota Tomohon Tahun 2023.....	40

Bab 4

Tabel 4.1 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan Perilaku Antikorupsi PST di BPS Kota Tomohon Tahun 2023	43
Tabel 4.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan PST di BPS Kota Tomohon Tahun 2023.....	44
Tabel 4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kota Tomohon Tahun 2023.....	45

Bab 5

Tabel 5.1 Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data PST di BPS Kota Tomohon Tahun 2023	51
Tabel 5.2 Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data di BPS Kota Tomohon Tahun 2023	51
Tabel 5.3 Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya di BPS Kota Tomohon Tahun 2023	52
Tabel 5.4 Jumlah Perolehan Data Menurut Jenis Sumber Data SKD 2023 di BPS Kota Tomohon	53

Tabel 5.5 Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan di Kota Tomohon Tahun 2023	54
--	----

Bab 6

Tabel 6.1 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data di Kota Tomohon Tahun 2023	57
---	----

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

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

DAFTAR GAMBAR

Bab 2

Gambar 2.1 Persentase Responden pada SKD di BPS Kota Tomohon Tahun 2023	22
---	----

Bab 5

Gambar 5.1 Persentase Jumlah Perolehan Data menurut Jenis Sumber Data SKD 2023 di BPS Kota Tomohon	54
--	----

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

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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data.....	70
Lampiran 2 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin..	72
Lampiran 3 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama	74
Lampiran 4 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	76
Lampiran 5 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan	78
Lampiran 6 Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan menurut Wilayah PST	80
Lampiran 7 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data	82
Lampiran 8 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST	84
Lampiran 9 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST	86
Lampiran 10 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST	88
Lampiran 11 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST	90
Lampiran 12 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST	92
Lampiran 13 Kuesioner VKD23.....	94
Lampiran 14 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di BPS Kota Tomohon	99

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

BAB I

PENDAHULUAN

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



Bab 1

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

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

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

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

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

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

1.2 Tujuan dan Manfaat

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

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2023 sebagai berikut:

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

1.3 Landasan Teori

1.3.1 Konsep dan Definisi

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

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

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

1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.3.3 Kepuasan Layanan

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

1) Persyaratan

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

2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3) Waktu Penyelesaian

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

4) Biaya/Tarif

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

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6) Kompetensi Pelaksana

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

7) Perilaku Pelaksana

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

8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

9) Sarana dan Prasarana

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

1.4 Metodologi

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

1.4.1 Metode *Sampling*

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

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

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut.

1) Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:

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

2) Di PST BPS Pusat:

- Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda CAWI.

1.4.3 Metode Analisis Data

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

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

1) Analisis Tabulasi Silang

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

2) Analisis Kesenjangan

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

3) Importance and Performance Analysis (IPA)

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

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

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

i) Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

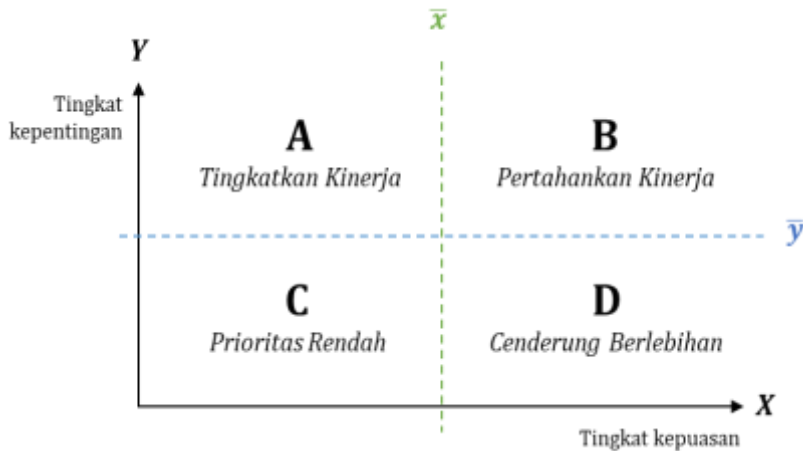
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

ii) Diagram cartesius

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



Gambar 1.1. Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis*

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda.

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

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

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

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

layanan dan kinerja atribut pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.

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

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

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

- Kuadran D

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

4) Persentase Konsumen yang Puas

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

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2023 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66. Hal ini didasarkan pada pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

unit penyelenggara pelayanan publik, dimana dalam skala 10, jika nilai kepuasan diatas 7,66 maka termasuk kategori kinerja yang baik (Tabel 1.2).

5) Indeks Kepuasan Konsumen

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

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

i) Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i,

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

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

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

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

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

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

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

iii) Menghitung IKK

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

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

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

Tabel 1.1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

6) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

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

tingkat kepuasan berdasarkan 5 (lima) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD2023.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

i) Menghitung penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

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

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

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

iii) Menghitung IPAK

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

IPAK merupakan hasil konversi nilai IPAK' menggunakan rumus berikut:

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

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

1.5 Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

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

BAB II

SEGMENTASI KONSUMEN



31 Responden



**35,58% Berumur
46-55 Tahun**



**54,84% Perempuan
45,16 % Laki-laki**



Bab 2 Segmentasi Konsumen

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

2.1 Realisasi Pengumpulan Data

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

Pelaksanaan SKD 2023 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden di PST BPS Kota Tomohon yang mengikuti survei adalah sebesar 31 responden.

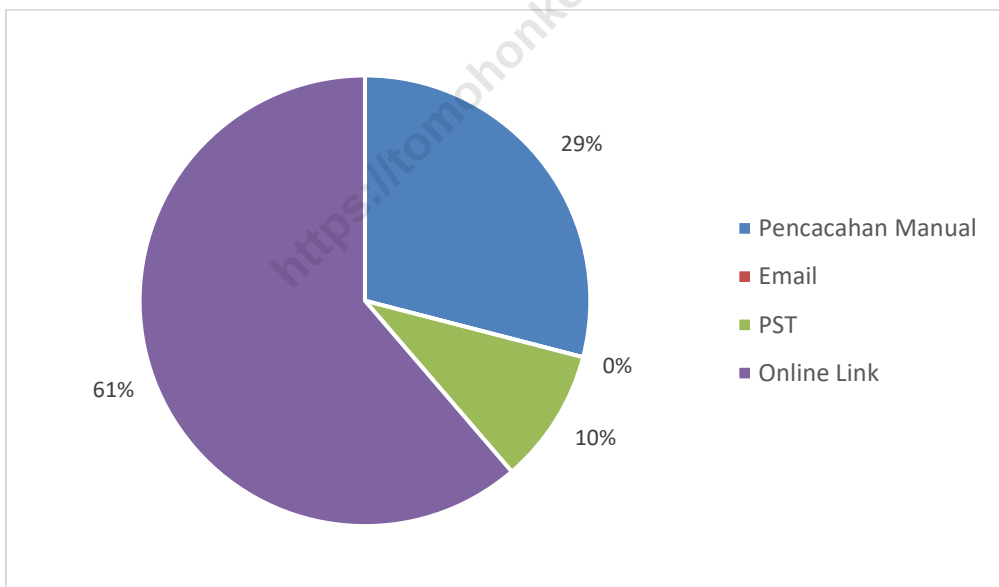
Tabel 2.1 Realisasi Responden pada SKD di BPS Kota Tomohon Tahun 2023

Metode Pencacahan	Jumlah Responden
(1)	(2)
Pencacahan Manual	9
Email	-
PST	3
Online Link	19
Total	31

Berdasarkan metode pengumpulan data, metode Online Link lebih banyak digunakan dengan jumlah sebanyak 19 responden. Hal ini terkait dengan kondisi

adaptasi kebiasaan baru yang diantaranya termasuk pemberian pelayanan secara daring atau *online*. Secara rinci pengumpulan SKD terbagi menjadi 4 metode, yaitu:

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



Gambar 2.1 Persentase Responden pada SKD di BPS Kota Tomohon Tahun 2023

2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD

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

Kelompok Umur

Tabel 2.2 Persentase Konsumen Menurut Kelompok Umur pada SKD di BPS Kota Tomohon Tahun 2023

Kelompok Umur	Persentase
(1)	(2)
< 16thn	0
16thn - 25thn	19,35
26thn - 35thn	6,45
36thn - 45thn	32,26
46thn - 55thn	35,48
56thn - 65thn	6,45
> 65thn	0

Berdasarkan Tabel 2.2, konsumen PST BPS Kota Tomohon didominasi oleh konsumen berumur 16-65 tahun yang terbagi menjadi lima kelompok umur. konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 46-55 tahun (35,48%), disusul konsumen berumur 36-45 tahun (32,26%), konsumen berumur 16-25 tahun (19,35%), dan konsumen berumur 26-35 tahun (6,45%) dan berumur 56-65 tahun (6,45%) dengan persentase yang sama. 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. Sementara itu, tidak ada konsumen berumur kurang dari 16 tahun dan lebih dari 65 tahun yang meminta data di PST BPS Kota Tomohon.

Jenis Kelamin

Tabel 2.3 Persentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin pada SKD di BPS Kota Tomohon Tahun 2023

Jenis Kelamin	Persentase
(1)	(2)
Laki Laki	45,16
Perempuan	54,84

Tabel 2.3 menunjukkan persentase konsumen di BPS menurut jenis kelamin. Konsumen di PST BPS Kota Tomohon didominasi oleh konsumen perempuan dengan persentase sebesar 54,84%. Sementara itu, 45,16% konsumennya adalah laki-laki.

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Tabel 2.4 Persentase Konsumen Menurut Jenis Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan pada SKD di BPS Kota Tomohon Tahun 2023

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	Persentase
(1)	(2)
Kurang dari atau sama dengan SLTA/Sederajat	35,48
D1/D2/D3	0
D4/S1	38,71
S2	25,81
S3	0

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 Kurang dari atau sama dengan SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2 dan S3. Berdasarkan Tabel 2.4, konsumen di PST BPS Kota Tomohon didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 sebanyak 35,48%. Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan S2 memiliki persentase yang paling rendah sebesar 25,81 %. Pada

tahun 2021 tidak ada konsumen PST BPS Kota Tomohon yang berpendidikan S3 dan D1/D2/D3.

Pekerjaan Utama

Tabel 2.5 Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama pada SKD di BPS Kota Tomohon Tahun 2023

Pekerjaan Utama	Persentase
(1)	(2)
Pelajar/Mahasiswa	12,9
Peneliti/Dosen	0
ASN/TNI/Polri	74,19
Pegawai BUMN/D	3,23
Pegawai Swasta	3,23
Wiraswasta	3,23
Pekerjaan Utama Lainnya	3,23

Konsumen menurut pekerjaan utama perlu diketahui karena akan membantu dalam penyebaran 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 Tabel 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Tomohon adalah PNS/TNI/Polri (74,19%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa memiliki persentase sebesar 12,9%. Pegawai BUMN/D, Pegawai Swasta, Wiraswasta, dan Pekerjaan Utama Lainnya memiliki persentase sama yaitu sebesar 3,23%. Pada tahun 2023 tidak ada pengunjung PST BPS Kota Tomohon yang memiliki pekerjaan sebagai Peneliti/Dosen.

Instansi

Tabel 2.6 Persentase Konsumen Menurut Instansi/Institusi pada SKD di BPS

Kota Tomohon Tahun 2023

Instansi/Institusi	Persentase
(1)	(2)
Lembaga Negara	0
Kementerian & Lembaga Pemerintah	0
TNI/POLRI/BIN/Kejaksaan	12,9
Pemerintah Daerah	61,29
Lembaga Internasional	0
Lembaga Penelitian & Pendidikan	12,9
BUMN/BUMD	3,23
Swasta	3,23
Lainnya	6,45

Konsumen pada SKD 2023 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Tabel 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Tomohon berasal dari Pemerintah daerah (61,29%) kemudian disusul oleh lembaga penelitian & pendidikan, dan TNI/Polri/BIN/Kejaksaan (12,9%). Pada posisi ketiga, terdapat instansi/institusi lainnya sebesar 6,45%. Konsumen yang berasal dari BUMN/BUMD dan Swasta juga ada sebanyak 3%. Sementara itu, tidak ada konsumen yang berasal dari Lembaga Negara, Kementerian & Lembaga Pemerintah, serta Lembaga Internasional.

2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Tabel 2.7 Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan pada SKD di BPS Kota Tomohon Tahun 2023

Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	Persentase
(1)	(2)
Tugas Sekolah/Tugas Kuliah	6,45
Pemerintahan	70,97
Komersial	6,45
Penelitian	16,13
Pemanfaatan Lainnya	0

Hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan BPS terdiri atas lima jenis, yaitu untuk tugas sekolah/tugas kuliah, pemerintahan, komersial, penelitian, dan pemanfaatan lainnya. Berdasarkan Tabel 2.7, hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan di PST BPS Kota Tomohon untuk pemerintahan memiliki persentase tertinggi yaitu 70,97%. Kemudian disusul untuk penelitian sebesar 16,13%. Tugas Sekolah/Tugas Kuliah dan Komersial menempati posisi ketiga dengan persentase sebesar 6,45%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan ke BPS sangat dibutuhkan dalam bidang Pemerintahan. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan yang paling sedikit adalah untuk lainnya yaitu 0%.

2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan

Tabel 2.8 Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan pada SKD di BPS Kota Tomohon Tahun 2023

Jenis Layanan	Persentase
(1)	(2)
Perpustakaan	18,18
Pembelian Publikasi BPS	2,27
Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik	2,27
Akses Produk Statistik Pada Website BPS	22,73
Konsultasi Statistik	45,45
Rekomendasi Kegiatan Statistik	9,09

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

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kota Tomohon oleh konsumen dapat dilihat pada Tabel 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis

layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah layanan Konsultasi Statistik yaitu sebesar 45,45%. Pada posisi kedua, terdapat layanan akses produk statistik pada website dengan persentase sebesar 22,73%. Perpustakaan menempati tempat ketiga dengan persentase 18,18%. Selanjutnya layana Rekomendasi Kegiatan Statistik sebesar 9,09%. Terakhir Layanan Pembelian publikasi BPS dan Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik sebesar 2,27%.

2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS

Tabel 2.9 Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST pada SKD di BPS Kota Tomohon Tahun 2023

Jenis Layanan	Persentase
(1)	(2)
Datang Langsung ke PST	30,36
Aplikasi PST Online	14,29
Website BPS /AllstatsBPS	23,21
Surat/Email	8,93
Aplikasi Chat	23,21
Fasilitas Lainnya	0,00

Dalam SKD 2023, ditanyakan pula mengenai fasilitas utama yang digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS. Fasilitas tersebut adalah website, telepon/faximile, e-mail, surat, berkunjung langsung ke PST/perpustakaan BPS, serta fasilitas lainnya.

Berdasarkan Tabel 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Tomohon mendapatkan data dengan cara datang langsung (30,36%). Pada posisi kedua yaitu mengunjungi website BPS dan Aplikasi Chat dengan persentase 23,21%. Selanjutnya, konsumen yang menggunakan Surat/email sebesar 8,93%. Terakhir, fasilitas lainnya tidak digunakan oleh konsumen (0%).

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

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

BAB III

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN



Puas Terhadap
Pelayanan

98,26%

Puas Terhadap
Sarana & Prasarana

98,39%

Puas Terhadap
Akses Data

100,00%



Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

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

3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS

Tabel 3.1 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan PST di BPS Kota Tomohon Tahun 2023

Kategori	Persentase
(1)	(2)
Puas	98,26
Tidak Puas	1,74

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Tabel 3.1, konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kota Tomohon sesuai hasil Survei Kebutuhan Data (SKD) 2023 adalah sebesar 98,26%.

Tabel 3.2 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Atribut Pelayanan PST di BPS Kota Tomohon Tahun 2023

Atribut Pelayanan	Persentase
(1)	(2)

Informasi pelayanan tersedia.	100,00
Kemudahan Persyaratan Pelayanan	96,77
Kemudahan Prosedur	100,00
Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	96,77
Kesesuaian Biaya Pelayanan	100,00
Kesesuaian Produk Pelayanan	96,77
Sarana Prasarana	96,77
Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	100,00
Respon Petugas Pelayanan	96,77
Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	96,77
Kemudahan Fasilitas Pengaduan	100,00
Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	100,00

Kepuasan konsumen BPS dapat dilihat berdasarkan atribut pelayanan. Berdasarkan Tabel 3.2, sebagian besar atribut pelayanan mendapatkan persentase kepuasan 96,77% atau bahkan 100%.

3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data

Tabel 3.3 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data PST di BPS
Kota Tomohon Tahun 2023

Kategori	Persentase
(1)	(2)
Puas	100,00
Tidak Puas	0,00

Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut kemudahan memperoleh data BPS dari fasilitas utama pelayanan, kemudahan pencarian data dari website BPS, serta kemudahan mengunduh konten dari website BPS. Berdasarkan Tabel 3.3, konsumen di PST BPS Kota Tomohon yang puas terhadap akses data sebesar 100,00%.

3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana

Tabel 3.4 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana PST di BPS Kota Tomohon Tahun 2023

Kategori	Persentase
(1)	(2)
Puas	98,39
Tidak Puas	1,61

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Tabel 3.4, persentase konsumen di PST BPS Kota Tomohon yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 98,39%.

3.4 Analisis Kesenjangan (Gap) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST 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 Kota Tomohon yang memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap pelayanan BPS.

Gap analysis menganalisis kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kota Tomohon. Dalam gap analysis, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan.

Tabel 3.5 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan PST di BPS Kota Tomohon Tahun 2023

No	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

1	Informasi pelayanan tersedia.	9,5484	9,5484	0,0000
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,4516	9,4516	0,0000
3	Kemudahan Prosedur	9,5161	9,4516	-0,0645
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,3226	9,2903	-0,0323
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,6129	9,6774	0,0645
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,5484	9,5161	-0,0323
7	Sarana Prasarana	9,4516	9,4194	-0,0322
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,5161	9,4516	-0,0645
9	Respon Petugas Pelayanan	9,5806	9,5161	-0,0645
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9,5484	9,5806	0,0322
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,5161	9,4839	-0,0322
12	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	9,25	9,2500	0,0000

Tabel 3.5. menjelaskan tingkat kepuasan, tingkat kepentingan, dan gap dari responden menurut atribut pelayanan. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna layanan berada di skala 9, serta memiliki nilai kepuasan di bawah tingkat kepentingan pengguna layanan pada beberapa atribut. Dari tabel tersebut atribut Kemudahan Prosedur, Kesesuaian Biaya Pelayanan, Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama, dan Respon Petugas Pelayanan memiliki gap paling jauh yaitu sebesar 0,0645.

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

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS berdasarkan atribut pelayanan serta prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kota Tomohon. IPA menganalisis persentase tingkat kesesuaian setiap

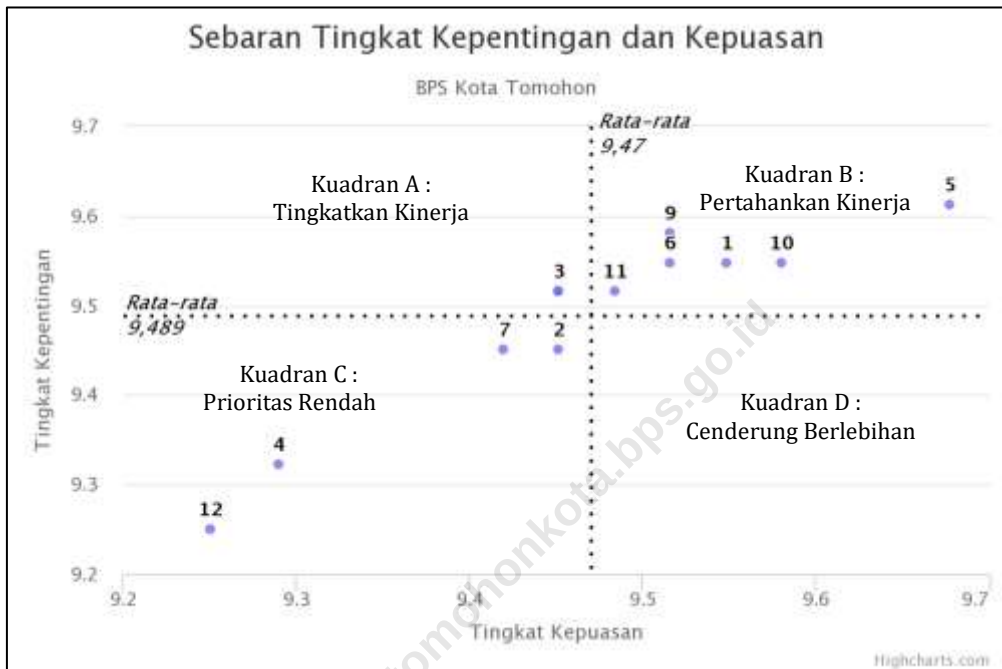
atribut dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X. Maka dari itu, prioritas perbaikan kinerja pelayanan yang harus dilakukan oleh PST BPS Kota Tomohon dapat dianalisis.

Tabel 3.6 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan PST di BPS Kota Tomohon Tahun 2023

No	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Kesesuaian
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Informasi pelayanan tersedia.	9,5484	9,5484	100,0000
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,4516	9,4516	100,0000
3	Kemudahan Prosedur	9,5161	9,4516	99,3222
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,3226	9,2903	99,6535
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,6129	9,6774	100,6710
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,5484	9,5161	99,6617
7	Sarana Prasarana	9,4516	9,4194	99,6593
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,5161	9,4516	99,3222
9	Respon Petugas Pelayanan	9,5806	9,5161	99,3268
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9,5484	9,5806	100,3372
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,5161	9,4839	99,6616
12	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	9,25	9,25	100,0000

Tabel 3.6 menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Dari tabel tersebut atribut yang memiliki tingkat kesesuaian paling tinggi ialah atribut Kesesuaian Biaya Penelitian sebesar 100,67%. Sedangkan atribut Kemudahan Prosedur dan

Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama memiliki tingkat kesesuaian paling rendah yaitu 99,32%.



Gambar 3.1 Importance and Performance Analysis (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS Kota Tomohon Tahun 2023

Keterangan Gambar:

- R1: Informasi pelayanan tersedia.
- R2: Kemudahan Persyaratan Pelayanan
- R3: Kemudahan Prosedur
- R4: Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
- R5: Kesesuaian Biaya Pelayanan
- R6: Kesesuaian Produk Pelayanan
- R7: Sarana Prasarana
- R8: Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
- R9: Respon Petugas Pelayanan
- R10: Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online

- R11: Kemudahan Fasilitas Pengaduan
- R12: 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 3.1, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kota Tomohon adalah Kemudahan Prosedur dan Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama.

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.1, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kota Tomohon adalah: 1,5,6,9,10,11

1. Informasi pelayanan tersedia
2. Kesesuaian Biaya Pelayanan
3. Kesesuaian Produk Pelayanan
4. Respon Petugas Pelayanan
5. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online
6. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

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

1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
2. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
3. Sarana Prasarana

4. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Pada tahun 2023, tidak terdapat atribut yang tergolong dalam kuadran ini.

3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Tabel 3.7 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan di BPS Kota Tomohon Tahun 2023

Satuan Kerja	IKK
(1)	(2)
Kota Tomohon	94,71

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. IKK hasil SKD 2021 ialah 94,71.

BAB IV

ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI



Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

97,49



Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS

Tabel 4.1 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan Perilaku Antikorupsi PST di BPS Kota Tomohon Tahun 2023

Atribut Pelayanan (1)	Persentase (2)
Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	100
Tidak ada pelayanan di luar prosedur atau kecurangan pelayanan	100
Tidak ada penerimaan gratifikasi.	100
Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	100
Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	100

Terdapat beberapa atribut pelayanan yang berkaitan erat dengan perilaku antikorupsi. Terdapat 5 atribut perilaku antikorupsi yang dikumpulkan dalam SKD 2023 seperti yang ditampilkan pada Tabel 4.1. Di PST BPS Kota Tomohon sendiri, seluruh Atribut Pelayanan perilaku antikorupsi telah dinilai 100 persen oleh konsumen data BPS Kota Tomohon yang puas ataupun sangat puas dengan pelayanan PST.

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

Tabel 4.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan PST di BPS Kota Tomohon Tahun 2023

No	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Kesesuaian	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,6774	9,6774	100,0000	0,0000
2	Tidak ada pelayanan di luar prosedur atau kecurangan pelayanan	9,6129	9,6774	100,6710	0,0645
3	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	9,8065	9,7742	99,6706	- 0,0323
4	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,8065	9,8387	100,3284	0,0322
5	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,8065	9,7742	99,6706	- 0,0323

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

Gap masing-masing atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat dalam Tabel 4.2. Berdasarkan tabel tersebut, terlihat ada 2 (dua) atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi memiliki nilai gap positif, yaitu atribut tidak ada pelayanan di luar prosedur atau kecurangan pelayanan (0,0645), dan atribut tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan (0,0322). Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut sudah melampaui harapan konsumen di PST BPS Kota Tomohon.

Terdapat juga 1 atribut dengan nilai kepentingan dan kepuasan yang sama, yakni atribut Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan (0,00). Hal ini mengindikasikan kinerja dari atribut tersebut sudah sesuai dengan harapan konsumen di PST BPS Kota Tomohon.

Sementara itu, 2 (satu) atribut memiliki gap negatif yaitu atribut Tidak ada penerimaan gratifikasi dan Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan (-0,0323). Hal ini mengindikasikan bahwa untuk atribut ini kinerjanya masih lebih rendah dibanding harapan konsumen di PST BPS Kota Tomohon.

Dengan nilai range gap -0,03 hingga 0,06 dimana gap ini mendekati 0, maka dapat dikatakan bahwa penerapan perilaku anti korupsi dalam pelayanan BPS di PST BPS Kota Tomohon sudah memiliki kinerja yang baik sehingga dapat memenuhi harapan konsumen.

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

Tabel 4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di
PST BPS Kota Tomohon Tahun 2023

Satuan Kerja	IPAK
(1)	(2)
Kota Tomohon	97,49

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang juga digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS. Berbeda

dengan indikator persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi, indikator IPAK menggunakan tingkat kepentingan konsumen sebagai penimbang antar atribut yang menjadi proxy dari perilaku anti korupsi. Nilai IPAK PST BPS Kota Tomohon berdasarkan hasil SKD 2023 sebesar 97,49 yang berarti bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kota Tomohon

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

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

BAB V

ANALISIS KEBUTUHAN DATA



**78,74% Data yang Dicari
Berlevel Kabupaten/Kota**



**83,26% Data yang Dicari
Ber-Periode Tahunan**



**67,42% Data yang Dibutuhkan
Diperoleh dan Sesuai**



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 Kota Tomohon dan wilayah penyedia data BPS Kota Tomohon. Wilayah PST BPS Kota Tomohon digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kota Tomohon. Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Kota Tomohon digunakan untuk menganalisis perolehan konsumen terhadap data yang dihasilkan oleh BPS Kota Tomohon. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

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

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

5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data

Tabel 5.1 Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data PST di BPS Kota Tomohon Tahun 2023

Level Data	Persentase
(1)	(2)
Nasional	0,00
Provinsi	2,26
Kabupaten/Kota	78,74
Kecamatan	0,00
Desa/Kelurahan	19,00
Individu	0,00
Lainnya	0,00

Dari hasil SKD 2023, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dicari oleh konsumen. Secara umum, dari orang-data yang mencari data dari penyedia data BPS Kota Tomohon, sebanyak 78,74% data yang dicari adalah data Kabupaten/Kota. Data selanjutnya adalah data level Desa/Kelurahan (19,00%). Selanjutnya lagi adalah data pada level Provinsi sebanyak 2,26%. Sedangkan level data dengan pencarian paling sedikit adalah data level nasional, kecamatan, individu, dan lainnya dengan besar 0%. Adapun sebaran level data secara lengkap ditunjukkan dalam Tabel 5.1.

5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data

Tabel 5.2 Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data di BPS Kota Tomohon Tahun 2023

Periode Data	Persentase
(1)	(2)
10 Tahunan	10,41
5 Tahunan	6,33
3 Tahunan	0,00
Tahunan	83,26
Semesteran	0,00
Triwulanan	0,00
Bulanan	0,00

Mingguan	0,00
Harian	0,00
Lainnya	0,00

Jenis data yang dicari oleh pengguna dapat dibedakan 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. Tabel 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 83,26% sisanya merupakan data 10 tahunan sebanyak 10,41% dan 5 tahunan sebanyak 6,33%.

5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

Tabel 5.3 Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya di BPS Kota Tomohon Tahun 2023

Jenis Perolehan Data	Persentase
(1)	(2)
Diperoleh dan Sesuai	67,42
Diperoleh tetapi Tidak Sesuai	24,43
Tidak Diperoleh	0,45
Belum Diperoleh	7,69

Jenis data yang dicari oleh pengguna juga dapat dibedakan menurut jenis perolehan data nya. Jenis perolehan mencakup Diperoleh dan Sesuai, Diperoleh tetapi Tidak Sesuai, Tidak Diperoleh, dan Belum Diperoleh. Dari seluruh kategori tersebut, jenis perolehan data Diperoleh dan Sesuai, memiliki persentase terbesar yakni 67,42%. Sedangkan jenis perolehan Tidak Diperoleh memiliki persentase terendah, yakni 0,45%.

5.4 Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

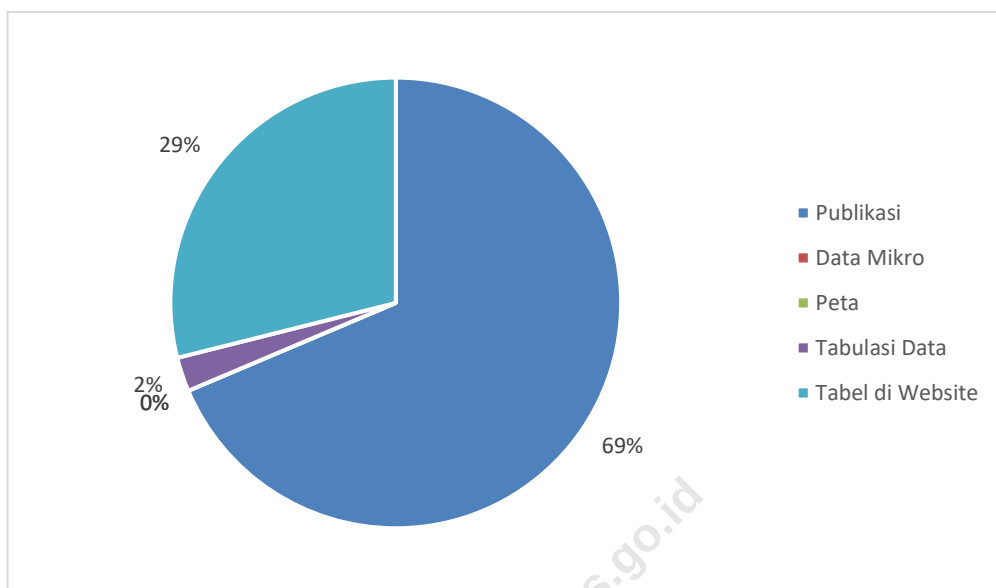
Masih berkaitan dengan tabel 5.3, terdapat berbagai jenis data yang dapat diperoleh dari PST di BPS. Jenis data tersebut mencakup publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di website. Dari keseluruhan data yang diperoleh oleh konsumen data di BPS Kota Tomohon, data dengan jenis Publikasi, Tabel di Website merupakan jenis sumber data terbanyak. Terdapat juga perolehan dari jenis sumber data Tabulasi Data dan Tabel di Website.

5.5 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

Tabel 5.4 Jumlah Perolehan Data Menurut Jenis Sumber Data SKD 2023
di BPS Kota Tomohon

Jenis Sumber Data	Jumlah
(1)	(2)
Publikasi	140
Data Mikro	0
Peta	0
Tabulasi Data	5
Tabel di Website	59

Terdapat berbagai sumber dari data yang diperoleh oleh konsumen data di BPS Kota Tomohon. Seperti yang terlihat pada tabel 5.4. Sumber data terbanyak ialah Publikasi dengan jumlah 140 data. Selanjutnya, sumber data Tabel di Website menjadi penyedia 59 data bagi konsumen data. Terakhir, sumber Tabulasi Data menjadi penyedia data dengan jumlah 5 data. Sedangkan, jenis sumber data Data Mikro dan Peta tidak berperan menjadi sumber data yang digunakan oleh konsumen.



Gambar 5.1 Persentase Jumlah Perolehan Data menurut Jenis Sumber Data SKD 2023 di BPS Kota Tomohon

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

Tabel 5.5 Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan di Kota Tomohon Tahun 2023

Kategori	Persentase
(1)	(2)
Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan dan Monev	100

Berdasarkan penggunaan data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan; data BPS telah digunakan untuk melakukan monev berbagai kegiatan untuk konsumen K/L/OPD. Persentase penggunaan data untuk monev K/L/OPD tersebut juga telah mencapai 100%.

BAB VI

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA



**Persentase Konsumen yang Puas
Terhadap Kualitas**

100,00%



Bab 6

Analisis Kepuasan Kualitas Data

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Tomohon. 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.

Tabel 6.1 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data di Kota Tomohon Tahun 2023

Kategori	Persentase
(1)	(2)
Puas	100

Berdasarkan Tabel 5.6, 100,00% konsumen merasa puas terhadap kualitas data yang diperoleh dari BPS Kota Tomohon. Jika dikaitkan juga dengan IKK pada bab sebelumnya, IKK PST BPS Kota Tomohon mencapai angka 94,71. Tentunya hal ini juga mengindikasikan pengguna data telah puas dengan kualitas data yang dimiliki.

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

BAB VII

PENUTUP

<https://tomohonkota10659034>



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.

Secara umum, pelaksanaan SKD 2023 di PST BPS Kota Tomohon berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data yang melebihi target, yaitu 103,33%. Hasil SKD 2023 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kebutuhan data, kepuasan konsumen, dan persepsi anti korupsi. Adapun metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan 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 Kota Tomohon didominasi oleh konsumen dengan pekerjaan utama ASN/TNI/Polri (74,19%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk pemerintahan (70,97%). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Tomohon adalah Pegawai Negeri.
2. Konsumen di PST BPS Kota Tomohon cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi secara langsung. Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Kota Tomohon adalah layanan datang langsung ke PST BPS Kota Tomohon (30,36%).

3. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Tomohon menggunakan data BPS sebagai data utama untuk kegiatan yang dilakukan. Dengan kata lain, BPS menjadi rujukan utama bagi konsumen dalam memperoleh data. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase sebesar 98,26%.
4. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kota Tomohon yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan terhadap akses data PST sebesar 92,62%, dan terhadap sarana/prasarana sebesar 98,39%. Walaupun demikian, masih terdapat *gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kota Tomohon. Artinya, pelayanan di PST BPS Kota Tomohon sudah memuaskan konsumen, namun belum sesuai dengan harapan konsumen.
5. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kota Tomohon digambarkan melalui IKK. Nilai IKK terhadap Pelayanan PST BPS Kota Tomohon adalah 94,71. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kota Tomohon adalah sangat memuaskan.
6. Perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kota Tomohon. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai IPAK sebesar 97,49.

7.2. Saran

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

1. IPA memetakan 11 atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan pada sumbu X. Berdasarkan hasil IPA, 1 atribut pelayanan di PST BPS Kota Tomohon menjadi prioritas utama perbaikan (kuadran A), yaitu Kemudahan Prosedur dan Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama. Perbaikan juga perlu dilakukan pada atribut-atribut dengan prioritas perbaikan rendah (kuadran C), yaitu: Kemudahan Persyaratan Pelayanan, Kesesuaian Jangka Waktu

Penyelesaian, Sarana Prasarana, dan Kemudahan Proses Penanganan pengaduan

Atribut pelayanan yang akan digunakan pada kuesioner SKD 2023 sebaiknya tidak mengalami banyak perubahan dibandingkan SKD 2022. Hal ini ditujukan untuk mengetahui keterbandingan variabel antar tahun.

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

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



Daftar Pustaka

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

LAMPIRAN



Metadata

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



Metadata

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

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

Satker PST	Jumlah Responden	Metode Pengumpulan Data			
		Manual	PST	Email	Link
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Kabupaten Kota					
Kota Tomohon	31	9	3	-	19

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

Metadata Indikator

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

Lampiran 2 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Satker PST	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki	Perempuan
(1)	(2)	(3)
Kabupaten Kota		
Kota Tomohon	45,16	54,84

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

Metadata Indikator

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

Lampiran 3 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Satker PST	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	ASN/TNI /Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Lain- nya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Kabupaten Kota							
Kota Tomohon	12,90	0,00	74,19	3,23	3,23	3,23	3,23

Metadata Indikator

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

Lampiran 4 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Satker PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Kabupaten Kota					
Kota Tomohon	6,45	70,97	6,45	16,13	0

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Jenis Layanan					
	Perpus- takaan	Pembe- lian Publika si BPS	Pembelian Data Mikro / Peta Wilayah Kerja Statistik	Akses Produk Statistik Pada Website	Konsulta- si Statistik	Rekomend asi Kegiatan Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Kabupaten Kota						
Kota Tomohon	18,18	2,27	2,27	22,73	45,45	9,09

Metadata Indikator

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

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

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

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

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase konsumen K/L/OPD yang menggunakan data BPS sebagai dasar perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah
Konsep	:	Penggunaan data
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen K/L/D/I yang menggunakan data BPS sebagai dasar perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah terhadap seluruh konsumen K/L/D/I yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak pengguna data yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah.
Rumus	:	$P = \frac{x}{y} \times 100$
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
Penyajian	:	

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

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

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

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Kabupaten Kota	
Kota Tomohon	98,26

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

Metadata Indikator

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

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

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

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

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana
(1)	(2)
Kabupaten Kota	
Kota Tomohon	98,39

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

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	IKK terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Kabupaten Kota	
Kota Tomohon	94,71

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

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi
(1)	(2)
Kabupaten Kota	
Kota Tomohon	97,49

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

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Indeks Persepsi Anti Korupsi
Konsep	:	Persepsi Anti Korupsi
Definisi	:	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS berdasarkan persepsi responden.
Interpretasi	:	Semakin mendekati angka 100, semakin baik perilaku anti korupsi diterapkan pada PST BPS
Rumus	:	$IPAK = \frac{\sum_{i=1}^5 \{w_i \bar{x}_i\}}{y} \times 100$
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
Penyajian		

Lampiran 13 Kuesioner VKD23

RAHASIA		VKD23
Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun 2023 merupakan survei yang bertujuan untuk mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan serta penyediaan data dan informasi statistik. Secara khusus, SKD 2023 bertujuan untuk: 1. Mengetahui jenis data yang dibutuhkan oleh konsumen; 2. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan pelayanan BPS; 3. Memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan di unit PS¹ pada masing-masing satuan kerja BPS seluruh Indonesia; 4. Mengetahui pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS; dan 5. Mengetahui nilai persepsi anti korupsi terhadap pelayanan BPS. SKD pertama kali dilaksanakan pada tahun 2005 dan semenjak itu telah dilaksanakan secara rutin setahun sekali. SKD 2023 dilakukan di BPS seluruh Indonesia. Periode pencacahan/pengumpulan data SKD 2023 dimulai pada 8 Mei 2023 dan akan berakhir pada 7 Juli 2023. Semua data yang Bapak/Ibu berikan untuk SKD 2023 ini akan dirahasiakan dan digunakan hanya untuk kepentingan SKD 2023.		

Pengantar

Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS				
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut?				
Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:				
1 2 3 4 5 6 7 8 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	
2	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	
3	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 penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
5	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	
6	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	
8	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan: (sesuai Blok 1 Rincian 12).	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
9	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	Ketersediaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, website https://pengaduan.bps.go.id , e-mail typhigbps@psd)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
12	Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (BAGI berkode 1) Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit belit.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
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/kesurutan 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 luar (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	

Blok IV. Catatan

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

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

Lampiran 14 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di BPS Kota Tomohon

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	23	Tahun 2024												Penanggung Jawab
				12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
Prioritas Utama																
1	Kemudahan Prosedur	Permintaan data juga dapat dilakukan melalui email dan WA. Tidak harus selalu menggunakan k unjungan langsung														
2	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	Menambah komputer yang masih dapat dioperasikan dengan baik di PST guna memudahkan pencarian data di PST														
Prioritas Rendah																
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	Menjelaskan lebih lanjut terkait syarat yang ada di PST BPS Kota Tomohon, bahwa syarat yang ada dinilai sudah cukup ringkas tetapi tetap harus dilaksanakan. Syarat tersebut antara lain kewajiban mengisi buku tamu, membawa surat permintaan data, ataupun lain sebagainya.														
2	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	Memberikan informasi yang jelas terkait kapan data yang diminta atau dibutuhkan oleh konsumen data dapat diberikan/disiapkan. Akan diberikan penjelasan juga jika terdapat keterlambatan kesediaan data														
3	Sarana Prasarana	Menambah komputer yang masih dapat dioperasikan dengan baik di PST guna memudahkan pencarian data di PST														
4	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	Kedepannya menjelaskan kepada konsumen data bahwa kritik/saran dapat disampaikan langsung melalui kotak saran di resepsionis														

Tomohon, 10 Oktober 2023

Kepala BPS Kota Tomohon

Ir. Jefry Joost Runtuwalo M.M

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

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA TOMOHON**

*Jl. Nimawanua, Lansot, Tomohon Selatan,
Kota Tomohon, Sulawesi Utara*

Telp. (0431) 3159904, E-mail: bps7173@bps.go.id