

# Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data

2023

Results



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KOTA CIMAH**  
BPS-Statistics of Cimahi Municipality



**Analisis Hasil**  
***Survei***  
***Kebutuhan***  
***Data***  
**BPS Kota Cimahi**

**2023**



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KOTA CIMAHI**

*BPS-Statistics of Cimahi Municipality*

# **Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Cimahi 2023**

**Katalog** : 1399013.3277

**ISSN** : 3026-0515

**Nomor Publikasi** : 32770.2312

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

**Jumlah Halaman** : xii + 98 halaman

**Penyusun Naskah:**

BPS Kota Cimahi

**Penyunting:**

BPS Kota Cimahi

**Pembuat Kover:**

BPS Kota Cimahi

**Penerbit:**

© BPS Kota Cimahi

**Sumber Ilustrasi:**

-

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**  
**BPS Kota Cimahi 2023**

**Pengarah**

Ir. Sitti Sarah, MM.

**Penanggung Jawab**

Ir. Sitti Sarah, MM.

**Penyunting**

Irnanda Mas Putri, SST.

**Penulis Naskah**

Nadhifa Fikriyah, S.Tr.Stat.

Bayu Bastian Jumena, SST., M.M.

Cika Sandi Dwihastuti, A.Md

Rosidah, S.A.P.

**Pengolah Data**

Nadhifa Fikriyah, S.Tr.Stat.

Nurul Husna Khairunnisa, S.Tr.Stat.

**Penata Letak dan Infografis**

Nurul Husna Khairunnisa, S.Tr.Stat.

Irnanda Mas Putri, SST.



## KATA PENGANTAR

---

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

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

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

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

Terima kasih dan selamat membaca.

Cimahi, Desember 2023  
Kepala BPS Kota Cimahi



Ir. Sitti Sarah, MM.

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



## DAFTAR ISI

### Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Cimahi 2023

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>Bab 1 Pendahuluan .....</b>	<b>1</b>
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
<b>Bab 2 Segmentasi Konsumen .....</b>	<b>19</b>
2.1 Realisasi Pengumpulan Data .....	21
2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD .....	22
2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan 26	26
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan .....	27
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS.....	29
<b>Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan .....</b>	<b>31</b>
3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS.....	33
3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data .....	35
3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana.....	36
3.4 Analisis Kesenjangan ( <i>Gap</i> ) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS.....	36
3.5 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS.....	38
3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS 40	40
<b>Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi .....</b>	<b>41</b>
4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS 43	43

4.2 Analisis Kesenjangan ( <i>Gap Analysis</i> ) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS .....	45
4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS.....	46
<b>Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....</b>	<b>47</b>
5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data .....	49
5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data.....	50
5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data .....	51
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
<b>Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data.....</b>	<b>57</b>
<b>Bab 7 Penutup .....</b>	<b>61</b>
7.1. Kesimpulan .....	63
7.2. Saran .....	65
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>66</b>
<b>Lampiran .....</b>	<b>67</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Nilai Kinerja Unit Pelayanan .....	16
Tabel 3.1. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan.....	34
Tabel 3.2. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan GAP Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Cimahi .....	37
Tabel 3.3. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Cimahi.....	39
Tabel 3.4. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Cimahi.....	40
Tabel 4.1. Tingkat kepuasan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PTS BPS Kota Cimahi ....	45

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis	29
Gambar 2.1.	Persentase Responden menurut Kelompok Umur.....	23
Gambar 2.2.	Persentase Responden menurut Jenis Kelamin .....	23
Gambar 2.3.	Persentase Responden menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan .....	24
Gambar 2.4.	Persentase Responden menurut Pekerjaan Utama.....	25
Gambar 2.5.	Persentase Responden menurut Instansi/Institusi .....	26
Gambar 2.6.	Persentase Responden menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan .....	27
Gambar 2.7.	Persentase Responden menurut Jenis Layanan .....	28
Gambar 2.8.	Persentase Responden menurut Persentase Responden menurut Fasilitas Utama untuk memperoleh Layanan .....	30
Gambar 3.1a.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan...	33
Gambar 3.1b.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan .....	35
Gambar 3.2.	Persentase Kepuasan Konsumen PST BPS Kota Cimahi Terhadap Akses Data.....	35
Gambar 3.3.	Persentase Kepuasan Konsumen PST BPS Kota Cimahi Terhadap Sarana dan Prasarana .....	36
Gambar 3.4.	Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Cimahi .....	40
Gambar 4. 1.	Persentase kepuasan konsumen terhadap penerapan perilaku anti korupsi di PST BPS Kota Cimahi.....	43
Gambar 4.2.	Persentase kepuasan konsumen di PTS BPS Kota Cimahi Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut Anti Korupsi.....	44
Gambar 4. 3.	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap pelayanan di PST BPS Kota Cimahi.....	46

Gambar 5. 1. Persentase Kebutuhan Data di BPS Kota Cimahi Menurut Level Data .....	51
Gambar 5.2. Persentase Kebutuhan Data di BPS Kota Cimahi Menurut Level Data .....	52
Gambar 5.3. Persentase Kebutuhan Data di BPS Kota Cimahi Menurut Ragam Data .....	53
Gambar 5.4. Persentase Kebutuhan Data di BPS Kota Cimahi Menurut Jenis Data.....	54
Gambar 5.5. Persentase Kebutuhan Data di BPS Kota Cimahi Menurut Jenis Sumber Data .....	55
Gambar 5.6. Persentase Pengguna Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	56
Gambar 6.1. Persentase kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS Kota Cimahi secara umum.....	59

## DAFTAR LAMPIRAN

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

# 1

## PENDAHULUAN

### Survei Kebutuhan Data

Survei yang diselenggarakan BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik.

Dengan target sebanyak

**30**

responden

yang dicacah dengan metode wawancara dan *self-enumeration* pada kuesioner secara *online*



Waktu pencacahan

**Mei-Juni  
2023**







# 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 penyebaran data dan informasi statistik dilakukan dengan menyediakan unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS baik tingkat pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota di seluruh Indonesia.

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

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

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

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

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

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2023 sebagai berikut:

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

## 1.3 Landasan Teori

### 1.3.1 Konsep dan Definisi

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

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

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

### 1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 1.3.3 Kepuasan Layanan

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

#### 1) Persyaratan

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

#### 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

#### 3) Waktu Penyelesaian

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

#### 4) Biaya/Tarif

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

#### 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

#### 6) Kompetensi Pelaksana

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

#### 7) Perilaku Pelaksana

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

#### 8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

#### 9) Sarana dan Prasarana

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

### 1.4 Metodologi

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

#### 1.4.1 Metode *Sampling*

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

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

#### **1.4.2 Metode Pengumpulan Data**

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut.

##### 1) Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:

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

##### 2) Di PST BPS Pusat:

- Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda CAWI.

#### **1.4.3 Metode Analisis Data**

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



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

### **1) Analisis Tabulasi Silang**

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

### **2) Analisis Kesenjangan**

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

### **3) Importance and Performance Analysis (IPA)**

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

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

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

i) Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

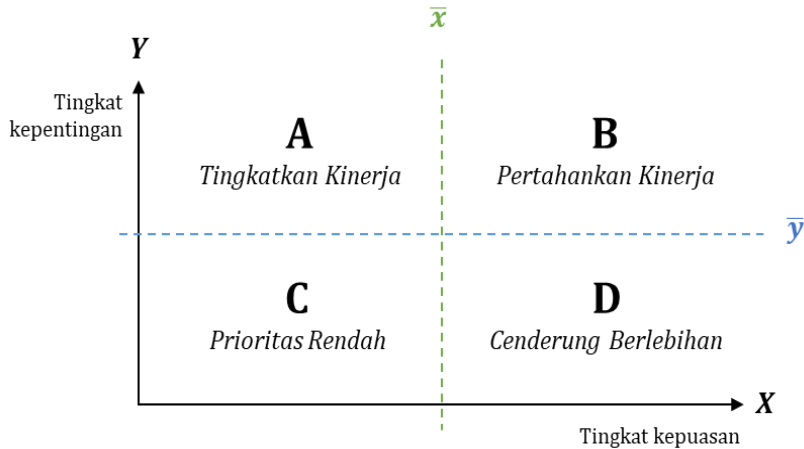
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

ii) Diagram cartesius

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



Gambar 1.1. Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis*

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda.

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

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

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

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

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

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

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

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

- Kuadran D

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

#### 4) Persentase Konsumen yang Puas

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

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

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

## 5) Indeks Kepuasan Konsumen

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

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

### i) Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

$w_i$  = penimbang atribut pelayanan ke-i,

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

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

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

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

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

Rumus IKK':

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

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

iii) Menghitung IKK

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

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

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

Tabel 1.1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

## 6) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

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

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

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

i) Menghitung penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

$\bar{y}_i$  = 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.



# 2

## SEGMENTASI KONSUMEN



**41,67%** konsumen menggunakan layanan akses produk statistik melalui website.

35,42% menggunakan layanan konsultasi statistik  
12,5% menggunakan layanan perpustakaan

Sebanyak **46,67%** konsumen bekerja sebagai **Pelajar/ Mahasiswa**

dan **36,67%** konsumen memanfaatkan data BPS untuk keperluan **pemerintahan**







## Bab 2 Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kota Cimahi. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan di BPS Kota Cimahi. 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 Kota Cimahi yang mengikuti survei adalah sebesar 30 responden. Jumlah tersebut sudah sesuai dengan target yang ditetapkan untuk PST kota Cimahi.

Berdasarkan metode pengumpulan data, metode CAWI lebih banyak digunakan pada seluruh penyelenggara PST secara nasional. 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);

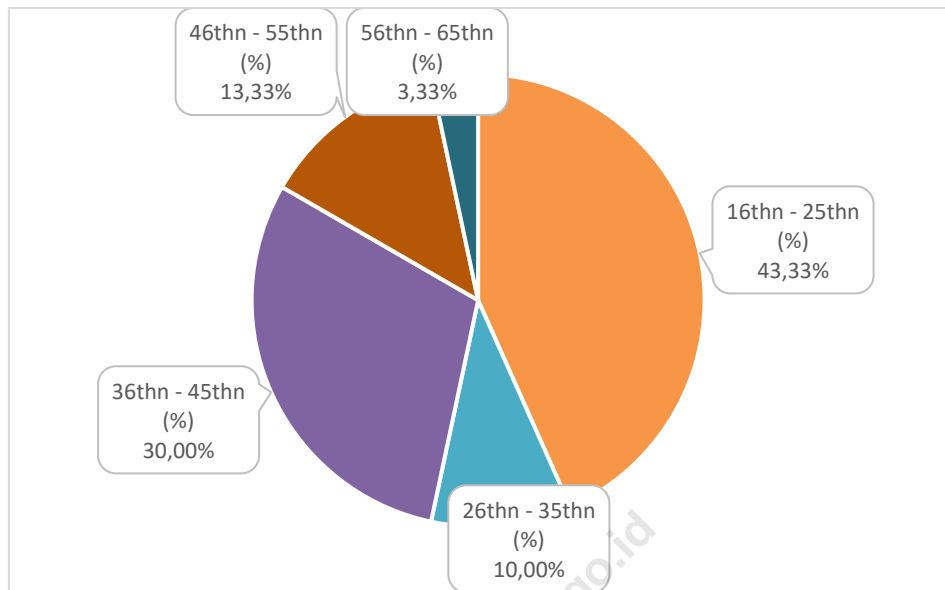
- 3) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui *email* (selanjutnya disebut *email*); dan
- 4) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang ditujukan kepada publik, baik melalui *link* yang didapatkan dari *website* maupun media lain (selanjutnya disebut *link*).

## **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**

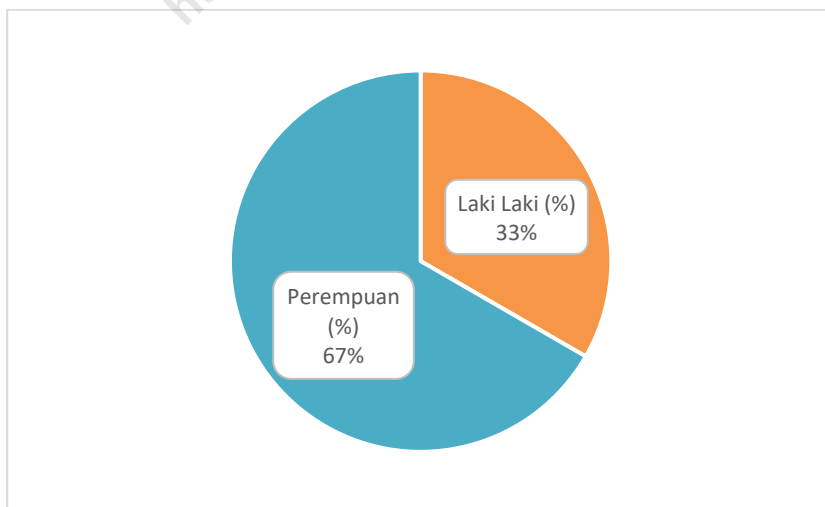
Konsumen data di BPS Kota Cimahi terdiri atas beragam kelompok umur. Kelompok Umur yang paling dominan merupakan kelompok umur 16 sampai dengan 25 tahun, dengan persentase 43,33 persen. Kemudian 30,00 persen lainnya adalah kelompok umur 36-45 tahun. Kelompok umur yang paling mendominasi ketiga adalah 46-55 tahun dengan persentase sebesar 13,33 persen. Sementara itu, dua kelompok umur yang paling sedikit adalah di bawah 16 tahun serta kelompok umur di atas 65 tahun dengan persentase sebesar 0 persen.



Gambar 2.1. Persentase Responden menurut Kelompok Umur

### Jenis Kelamin

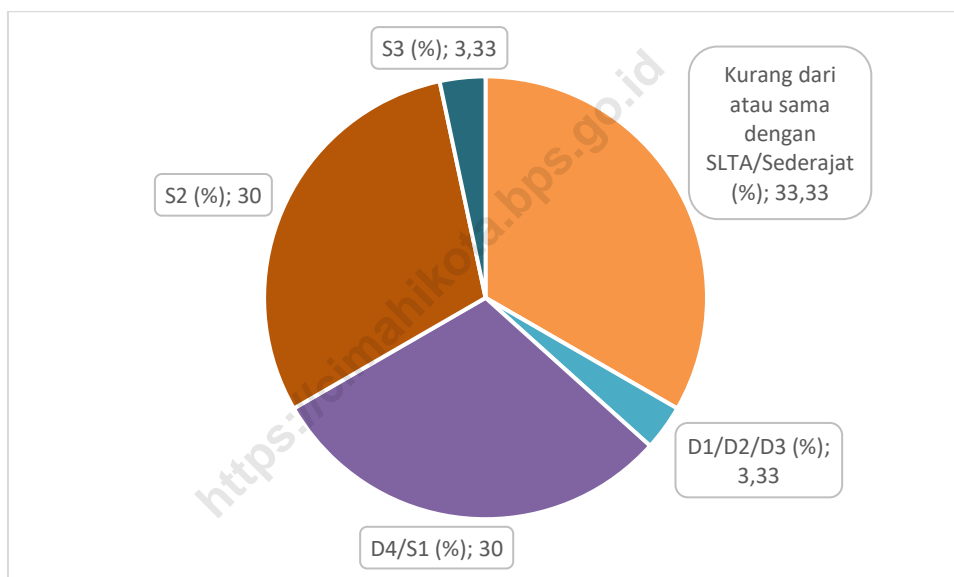
Dari sisi gender, konsumen data BPS Kota Cimahi didominasi Perempuan. Hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa 67 persen konsumen data di BPS Kota Cimahi adalah Perempuan. Sementara itu, 37 persen lainnya adalah laki-laki.



Gambar 2.2. Persentase Responden menurut Jenis Kelamin

### Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Ditinjau dari sisi latar belakang Pendidikan, mayoritas konsumen data BPS Kota Cimahi merupakan lulusan S2 dan D4/S1. Persentase konsumen dengan latar belakang lulusan D4/S1 dan S2 masing-masing 33,33 persen. Selain itu, data BPS juga banyak digunakan di kalangan lulusan SMA/Sederajat atau kurang dar itu, yaitu dengan persentase 20 persen responden. Untuk lulusan D1/D2/D3 adalah 10 persen dari total responden, sedangkan yang terendah adalah pengguna dari kalangan S3 yaitu 3 persen.

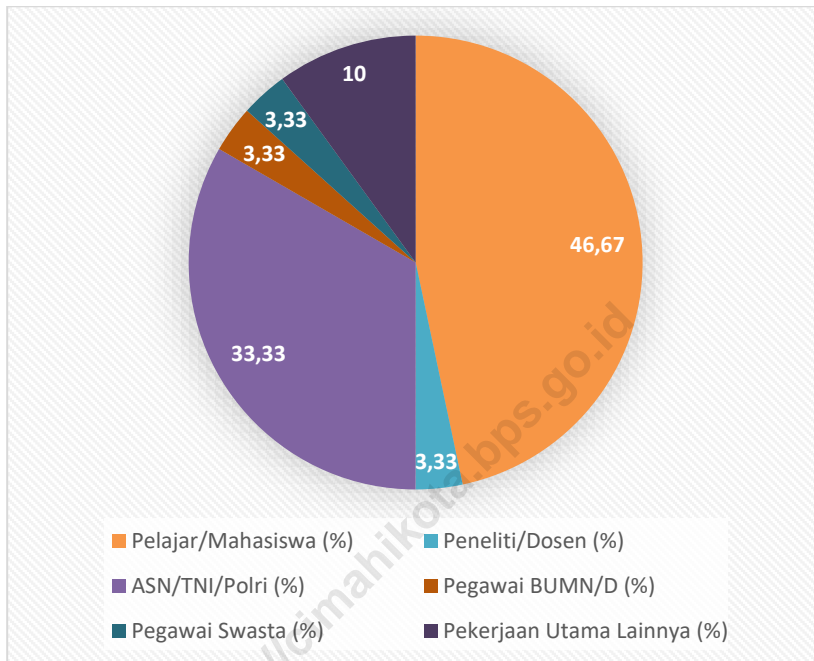


Gambar 2.3. Persentase Responden menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

### Pekerjaan Utama

Dilihat dari bidang pekerjaan yang digeluti, konsumen data BPS Kota Cimahi didominasi oleh Pelajar/Mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa data di BPS Kota Cimahi banyak dibutuhkan oleh pelajar untuk penelitian atau tugas sekolahnya. Persentase konsumen data dengan status Pelajar/Mahasiswa adalah 46,67 persen. Konsumen dengan pekerjaan utama sebagai ASN/TNI/Polri merupakan yang terbanyak kedua dengan persentase sebesar 33,33 persen. Namun, untuk konsumen data dengan profesi peneliti dan dosen masih

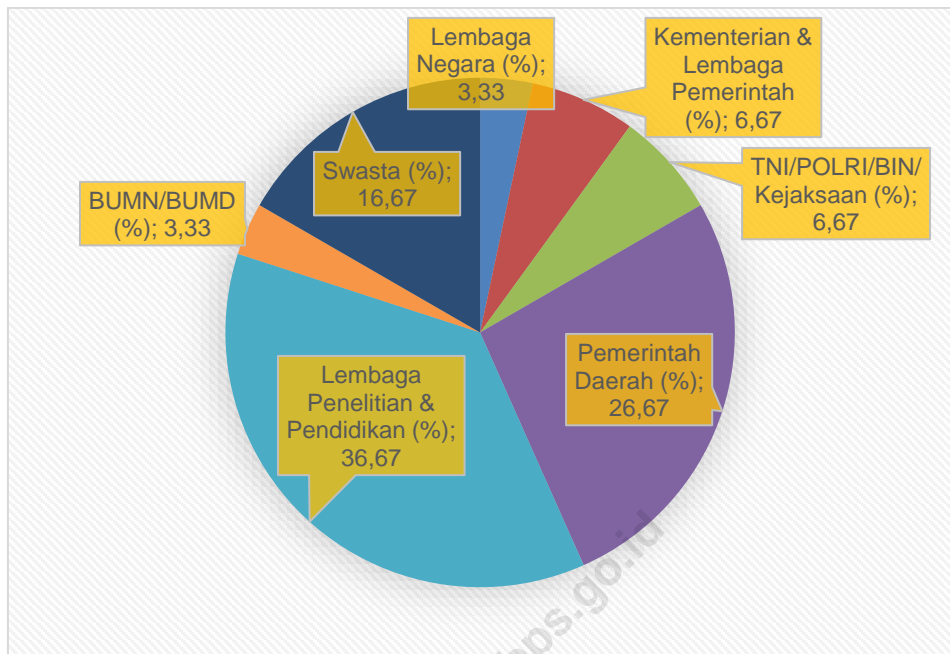
tergolong rendah, yaitu hanya 3,33 persen. Sementara itu, konsumen data yang bekerja sebagai pegawai swasta memiliki persentase 3,33 persen. Untuk konsumen dengan pekerjaan lainnya, selain yang telah disebutkan adalah sebesar 10 persen.



Gambar 2.4. Persentase Responden menurut Pekerjaan Utama

### Instansi

Konsumen data BPS Kota Cimahi berasal dari beragam instansi/institusi. Dari Gambar 2.5 di bawah, dapat terlihat bahwa instansi yang paling dominan dari konsumen data BPS adalah Lembaga Penelitian & Pendidikan dengan persentase sebesar 36,67 persen. Terbanyak kedua, yaitu konsumen data yang bekerja atau di Pemerintah Daerah yaitu 26,67 persen. Adapun terbanyak ketiga adalah Swasta dengan persentase 16,67 persen. Adapun dari Kementerian & Lembaga Pemerintah serta TNI/POLRI/BIN/Kejaksaan memiliki persentase yang sama sebanyak 6,67 persen. Untuk Lembaga Negara dan BUMN/BUMD sebesar 3,33 persen, sedangkan belum terdapat konsumen dari Lembaga internasional.



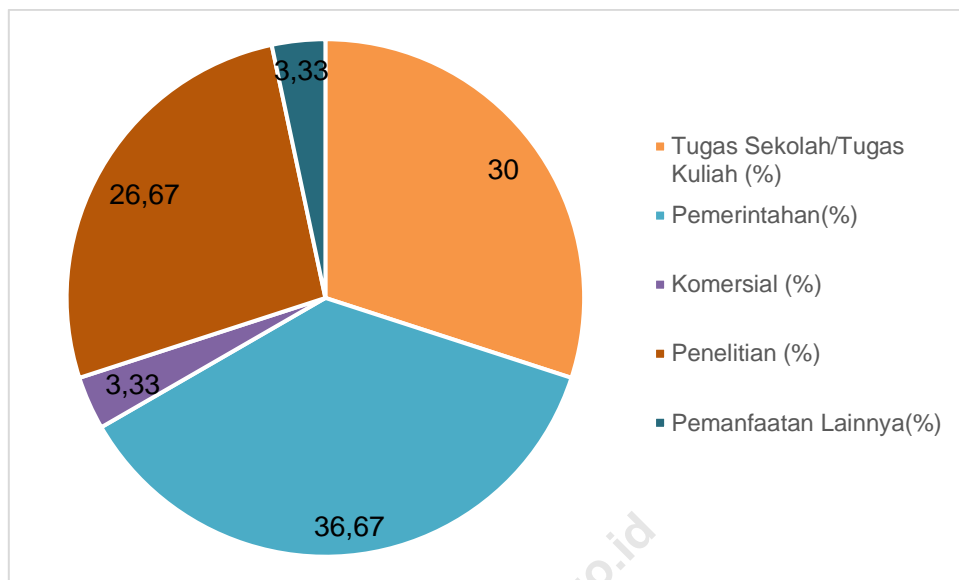
Gambar 2.5. Persentase Responden menurut Instansi/Institusi

### 2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Data BPS dapat dimanfaatkan pada berbagai tujuan. Pemanfaatan data BPS antara lain untuk pemerintahan, pemenuhan kebutuhan tugas sekolah atau kuliah, penelitian, komersial atau untuk pemanfaatan lainnya. Gambar 2.6 menunjukkan diagram pembagian konsumen berdasarkan pemanfaatan utama hasil kunjungan ke BPS Kota Cimahi pada tahun 2023 baik kunjungan langsung ataupun secara daring.

Dari Gambar 2.6 dapat dilihat bahwa data BPS paling banyak dimanfaatkan untuk pemerintahan dengan persentase sebesar 36,67 persen. Adapun untuk tugas sekolah yaitu sebesar 30 persen. Terbanyak ketiga yaitu pemanfaatan data BPS untuk kebutuhan penelitian yaitu sebesar 26,67 persen. Adapun untuk pemanfaatan komersial dan untuk pemanfaatan selain yang disebutkan di atas adalah 3,33 persen.





Gambar 2.6. Persentase Responden menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

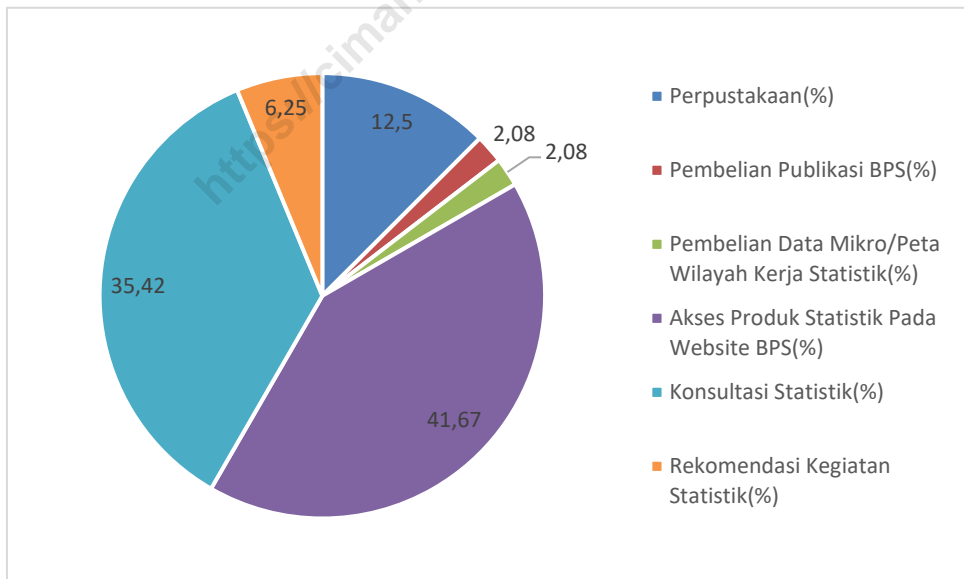
## 2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan

BPS memiliki berbagai jenis layanan yang dapat diakses oleh pengguna data. Layanan tersebut antara lain layanan perpustakaan, pembelian publikasi terbitan BPS, pembelian data mikro agtau peta wilayah kerja statistik, akses produk statistik melalui website BPS, hingga konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik. Layanan tersebut ada di BPS pusat, provinsi bahkan di level kabupaten/kota, tidak terkecuali di BPS Kota Cimahi.

Menurut hasil SKD 2023, layanan yang paling banyak di akses pada tahun 2023 adalah layanan akses produk statistik via website. Persentase pengguna layanan ini mencapai 41,67 persen dari total seluruh pengguna layanan. Akses produk statistik di website membuat pengguna data dapat mengakses layanan data BPS dengan lebih praktis, cepat dan lebih mudah. Namun begitu, layanan konsultasi statistik juga masih menjadi terbanyak kedua digunakan di BPS Kota Cimahi dengan persentase sebesar 35,42 persen. Meskipun lebih sedikit persentasenya dibandingkan layanan akses produk statistik pada website BPS, namun pengguna layanan langsung masih tetap eksis di tahun 2023. Adapun

layanan perpustakaan menempati urutan terbanyak ketiga dengan persentase sebesar 12,5 persen. Sedangkan, pengguna layanan untuk rekomendasi kegiatan statistik, pembelian publikasi BPS, dan Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik merupakan yang paling sedikit dengan persentase masing-masing berada di angka 6,25; 2,08; 2,08.

Dari pemanfaatan tersebut, terlihat bahwa pembelian data mikro masih rendah karena biasanya diarahkan oleh petugas untuk langsung melakukan pembelian ke website PST yang dikelola BPS Pusat. Adapun untuk layanan rekomendasi statistik, merupakan salah satu layanan baru yang beroperasi mulai tahun 2020 lalu. Sehingga, dinilai masih kurang populer di kalangan pengampu kegiatan statistik sektoral oleh produsen data. BPS Kota Cimahi disarankan untuk terus mensosialisasikan layanan ini kepada pengguna data.

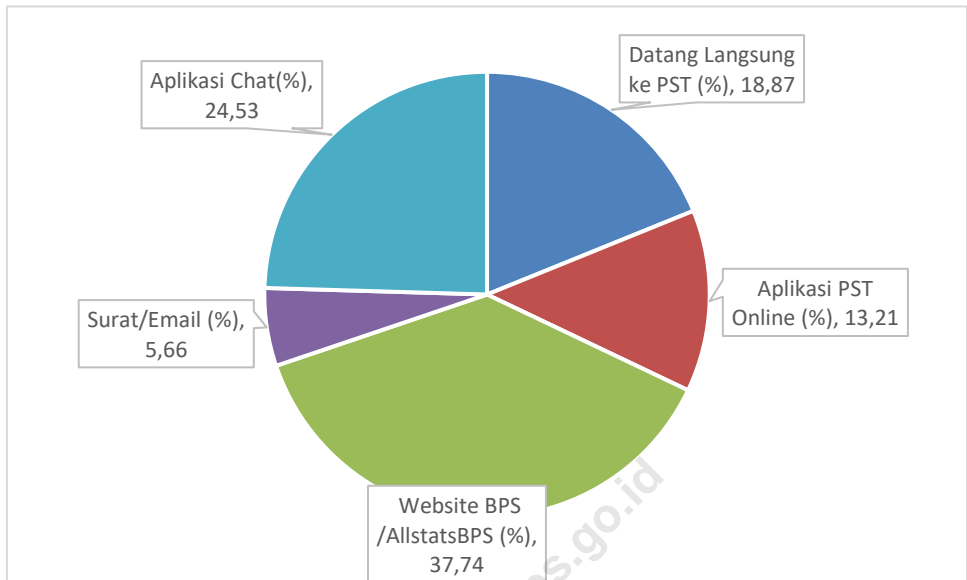


Gambar 2.7. Persentase Responden menurut Menurut Jenis Layanan

## 2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS

Pengguna data BPS dapat menjangkau layanan statistik melalui berbagai pintu. Opsi yang ditawarkan untuk memperoleh layanan BPS antara lain Datang Langsung ke PST, Aplikasi Chat, Aplikasi PST Online, Website BPS atau Aplikasi Allstat BPS, surat Email atau Fasilitas Lainnya,. Gambar 2.10 berikut menggambarkan sebaran konsumen berdasarkan fasilitas utama bagi konsumen untuk memperoleh layanan.

Berdasarkan Gambar 2.10, diketahui bahwa Website BPS merupakan fasilitas utama yang paling disukai pengguna layanan untuk mengakses layanan BPS. Persentase konsumen yang menggunakan website untuk memperoleh layanan BPS mencapai 37,74 persen. Sebagaimana pembahasan sebelumnya, website merupakan salah satu sarana yang dapat memudahkan para konsumen data untuk mendapatkan produk statistik secara mudah. Sementara itu, terdapat sekitar 24,53 persen pengguna data yang memilih untuk menggunakan aplikasi chat. Sementara itu, sebanyak 18,87 persen memilih untuk datang langsung ke Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS Kota Cimahi. Untuk fasilitas Aplikasi PST online yaitu 7,5 persen sedangkan email 2,5 persen. Tidak ada responden yang menggunakan fasilitas lain selain failitas di atas.



Gambar 2.8. Persentase Responden menurut Fasilitas Utama untuk memperoleh Layanan

# 3

## ANALISIS KEPUASAN LAYANAN



**Kepuasan Konsumen** terhadap:

1. Pelayanan : **98,50%**
2. Akses Data : **96,67%**
3. Sarana dan Prasarana : **98,33%**



**Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)** terhadap **Pelayanan**

**93,42**



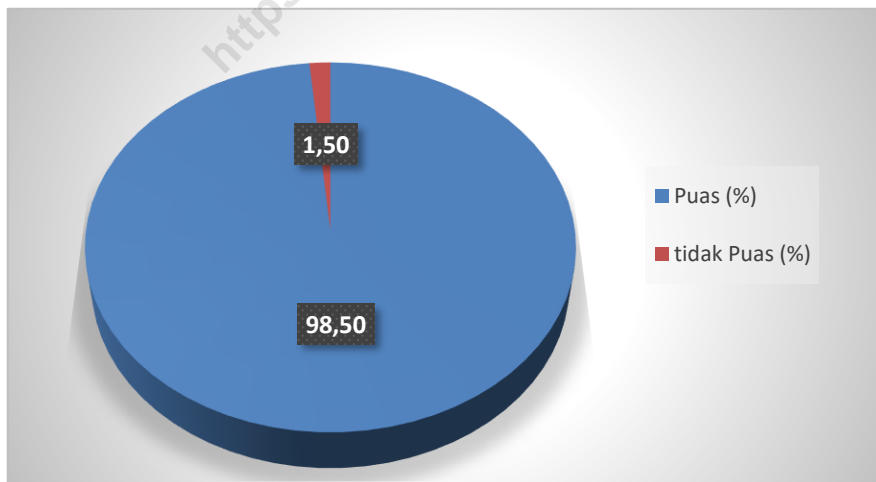


## Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kota Cimahi terhadap pelayanan PST BPS Kota Cimahi 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

Kepuasan konsumen BPS dapat dilihat berdasarkan atribut pelayanan. Berdasarkan Gambar 3.1, terdapat 98,50 persen konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS Kota Cimahi.

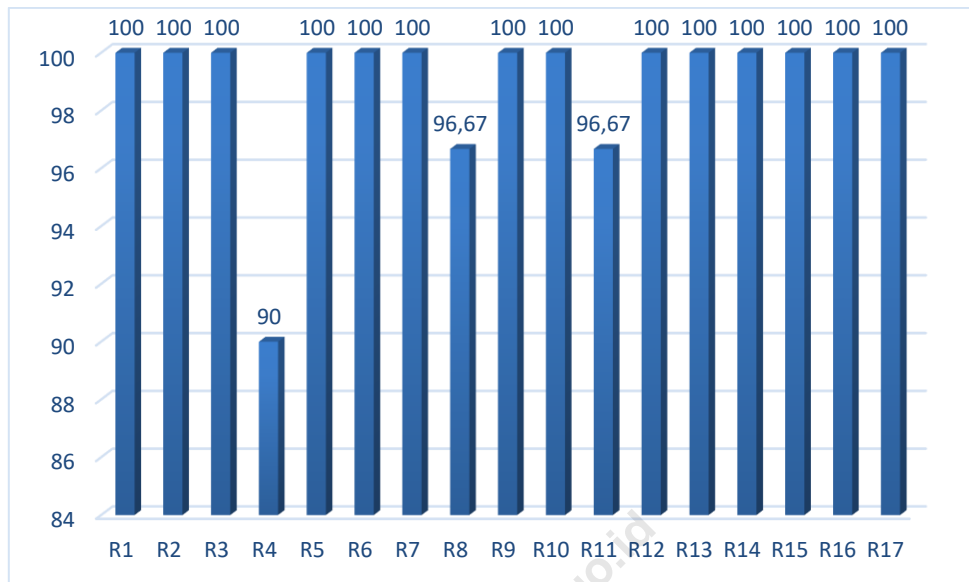


Gambar 3.1.a Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan

Tabel 3.1 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan

Kode	Nilai	Keterangan
R1	100	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.
R2	100	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.
R3	100	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.
R4	90	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.
R5	100	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.
R6	100	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.
R7	100	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.
R8	96,67	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan
R9	100	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.
R10	100	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.
R11	96,67	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.
R12	100	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.
R13	100	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.
R14	100	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.
R15	100	Tidak ada penerimaan gratifikasi.
R16	100	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.
R17	100	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.

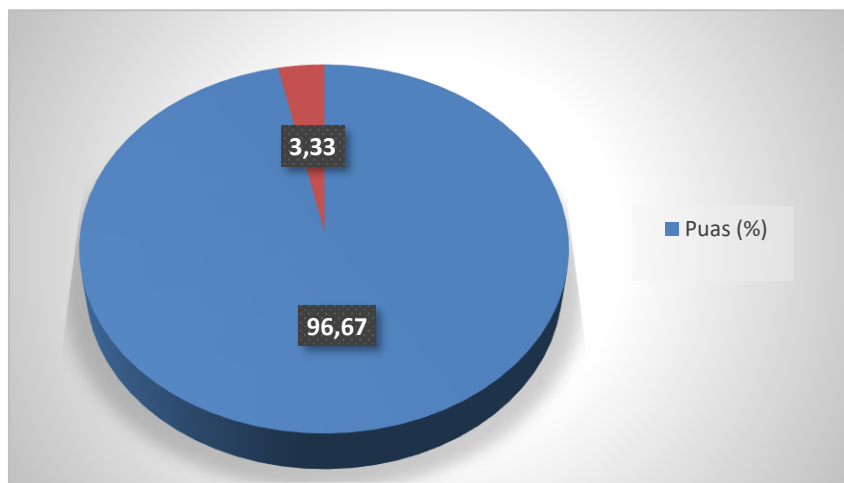




Gambar 3.1.b Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan

### 3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data

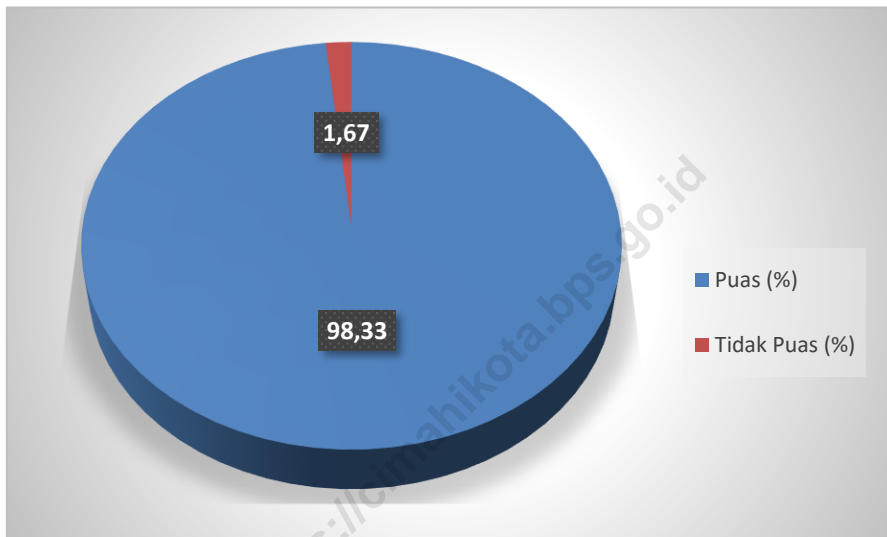
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut kemudahan memperoleh data BPS dari fasilitas utama pelayanan, kemudahan pencarian data dari website BPS, serta kemudahan mengunduh konten dari website BPS. Berdasarkan Gambar 3.2, konsumen di PST BPS Kota Cimahi yang puas terhadap akses data sebesar 96,67 persen.



Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen PST BPS Kota Cimahi Terhadap Akses Data

### 3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kota Cimahi yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 98,33 persen.



Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen PST BPS Kota Cimahi Terhadap Sarana dan Prasarana

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

Tingkat kepuasan konsumen 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 terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan gap analysis. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kota Cimahi yang memberikan penilaian kepuasan terhadap pelayanan BPS.

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan di PST BPS Kota Cimahi. Dalam gap analysis, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Tabel 3.1 terlihat bahwa belum seluruh atribut pelayanan di PST BPS Kota Cimahi memiliki nilai gap positif, yaitu nilai harapan (kepentingan) lebih rendah dari nilai persepsi (kepuasan). Ini menunjukkan konsumen belum cukup puas terhadap kinerja pelayanan di PST BPS Kota Cimahi.

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1 Berdasarkan tabel tersebut, atribut pelayanan yang memiliki nilai gap positif paling jauh yaitu Respon Petugas Pelayanan sebesar 0,07. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut telah memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kota Cimahi melebihi harapan mereka. Kemudian sebaliknya, atribut pelayanan yang memiliki nilai gap negatif paling jauh yaitu Kemudahan Proses Penanganan pengaduan sebesar -0,67. Sementara itu, atribut dengan gap paling konsisten ialah Kesesuaian Biaya Pelayanan sebesar (0,00).

Tabel 3.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Cimahi

No	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap
1	Informasi pelayanan tersedia.	9,33	9,57	-0,23
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,27	9,53	-0,27
3	Kemudahan Prosedur	9,47	9,63	-0,17
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,00	9,27	-0,27
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,53	9,53	0,00
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,43	9,57	-0,13
7	Sarana Prasarana	9,27	9,53	-0,27
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,37	9,60	-0,23
9	Respon Petugas Pelayanan	9,57	9,50	0,07

No	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	9,47	9,57	-0,10
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,40	9,53	-0,13
12	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	9,00	9,67	-0,67

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

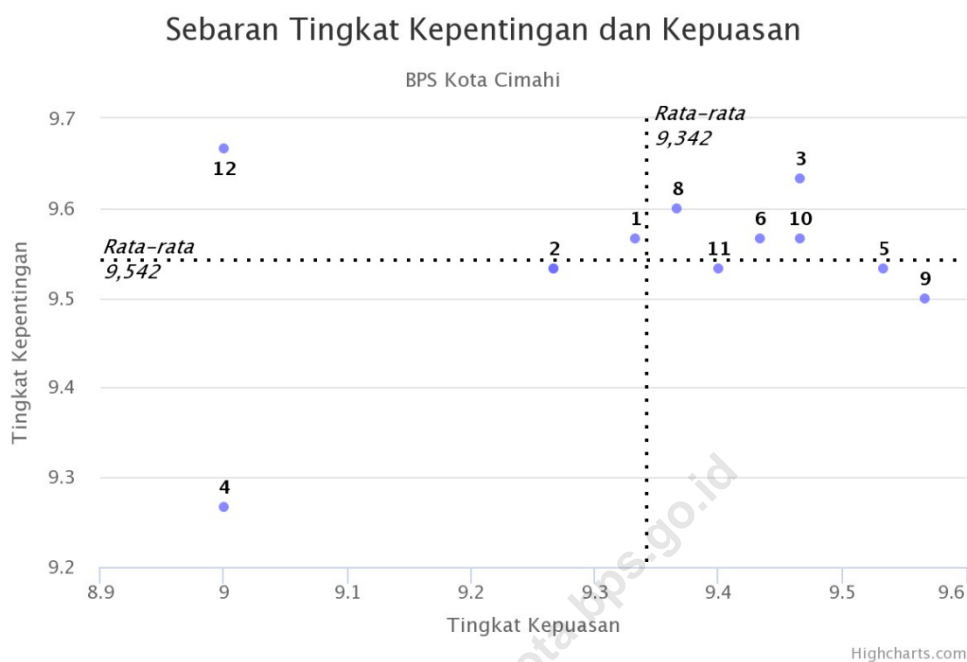
Kepuasan konsumen terhadap pelayanan menjadi salah satu kriteria dalam menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kota Cimahi. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.

Tabel 3.3 menyajikan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Secara umum, tingkat kesesuaian masing-masing atribut belum seluruhnya lebih dari 100 persen. Artinya, tingkat kepuasan konsumen belum melebihi harapan konsumen.

Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik (100,70 persen), sedangkan atribut Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit (93,10 persen) ialah atribut dengan tingkat kesesuaian paling rendah.

Tabel 3.3 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Cimahi

No	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	9,57	9,33	97,56
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	9,53	9,27	97,20
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	9,63	9,47	98,27
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	9,27	9,00	97,12
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	9,53	9,53	100,00
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	9,57	9,43	98,61
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	9,53	9,27	97,20
8	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan	9,60	9,37	97,57
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	9,50	9,57	100,70
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	9,57	9,47	98,95
11	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.	9,53	9,40	98,60
12	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	9,67	9,00	93,10



Gambar 3.4. Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Cimahi

### 3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index (CSI)* digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kota Cimahi tahun 2022 sebesar 93,42 yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Cimahi masuk kategori Sangat Baik.

Tabel 3.4 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST di PST BPS Kota Cimahi

Kode Daerah	Nama Daerah	IKK
3277	CIMAHI	93,42

4

## ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI

**100%** konsumen puas terhadap  
Penerapan Anti Korupsi di PST BPS Kota Cimahi



Indeks Perilaku Anti Korupsi  
(IPAK) terhadap Pelayanan  
**97,20**







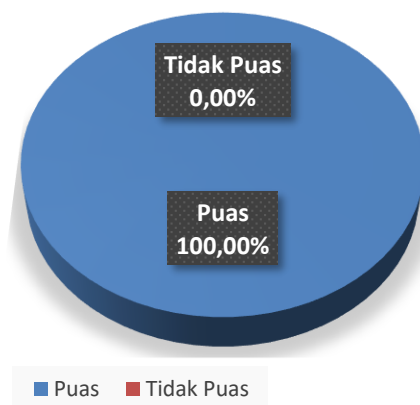
## Bab 4

# Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

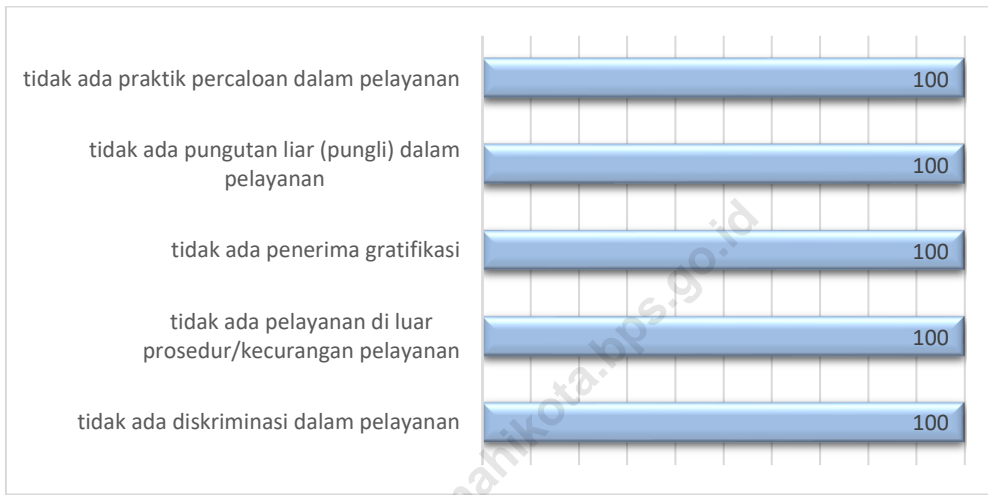
### 4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS

Penerapan perilaku anti korupsi merujuk pada persentase konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 4.1, konsumen merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kota Cimahi sebanyak 100 persen. Hal tersebut dapat diartikan bahwa seluruh konsumen telah merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PTS BPS Kota Cimahi.



Gambar 4. 1. Persentase kepuasan konsumen terhadap penerapan perilaku anti korupsi di PST BPS Kota Cimahi

Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan atribut anti korupsi. Terdapat lima atribut atau unsur anti korupsi yang dicakup, yaitu tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan, tidak ada penerima gratifikasi, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.



Gambar 4. 2. Persentase kepuasan konsumen di PTS BPS Kota Cimahi Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut Anti Korupsi.

Gambar 4.2 menyajikan persentase kepuasan konsumen di PTS BPS Kota Cimahi terhadap penerapan atribut anti korupsi menurut atribut anti korupsi. Berdasarkan gambar tersebut konsumen merasa puas dengan perilaku tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, penerapan tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan, penerapan perilaku tidak ada penerimaan grafikasi, penerapan perilaku tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan penerapan perilaku tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan masing – masing sebesar 100 persen. Capaian persentase tersebut baik dan dapat dikatakan bahwa konsumen merasa bahwa petugas pelayanan berhasil menerapkan perilaku anti korupsi di lingkungan BPS.

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

Tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan 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 Kota Cimahi yang memberikan penilaian puas hingga sangat puas dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS.

Tabel 4. 1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PTS BPS Kota Cimahi

No	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Kesesuaian (%)	Gap
1.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,77	9,70	99,32	-0,07
2.	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan	9,77	9,63	98,63	-0,13
3.	Tidak ada Penerimaan Gratifikasi	9,83	9,77	99,32	-0,07
4.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,80	9,77	99,66	-0,03
5	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,77	9,73	99,66	-0,03

Berdasarkan Tabel 4.1, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap seluruh atribut perilaku anti korupsi bernilai > 9 dari skala 1-10 yang berarti bahwa konsumen PST BPS Kota Cimahi cenderung merasa puas terhadap perilaku anti korupsi yang diterapkan dalam pelayanan PST BPS Kota Cimahi.

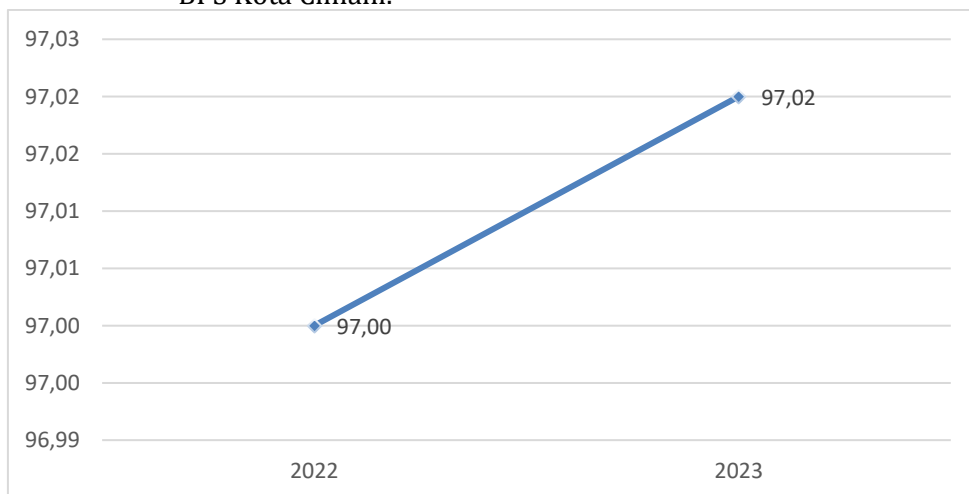
Meskipun demikian, atribut perilaku anti korupsi memiliki gap negative. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen berekspektasi PST BPS Kota Cimahi masih dapat meningkatkan penerapan perilaku anti korupsi dalam pelayanannya agar konsumen dapat mencapai tingkat kepuasan yang optimal.

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang dapat digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS. IPAK menggunakan tingkat kepentingan konsumen sebagai penimbang antar atribut yang menjadi *proxy* dari perilaku anti korupsi. Nilai IPAK PST BPS Kota Cimahi berdasarkan hasil SKD 2023 adalah sebesar 97,02. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dengan sangat baik di BPS Kota Cimahi.

Nilai IPAK 2023 meningkat 0,02 poin dibanding IPAK tahun 2022 yang sebesar 97,00, yang menunjukkan bahwa terdapat peningkatan kepuasan konsumen terhadap penerapan perilaku anti korupsi dalam pelayanan PST BPS Kota Cimahi.

Gambar 4. 3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap pelayanan di PST BPS Kota Cimahi.



# 5

## ANALISIS KEBUTUHAN DATA

Pencarian data paling banyak dilakukan untuk data dengan periode **tahunan**, yaitu sebanyak

**78,57%**

21,43% pencarian data periode lima tahunan



Sedangkan ragam data yang paling banyak dicari yaitu data **Statistik Sosial**, sebanyak

**59,38%**

21,88% ragam data Neraca Wilayah (PDRB)  
7,81% ragam data Distribusi







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

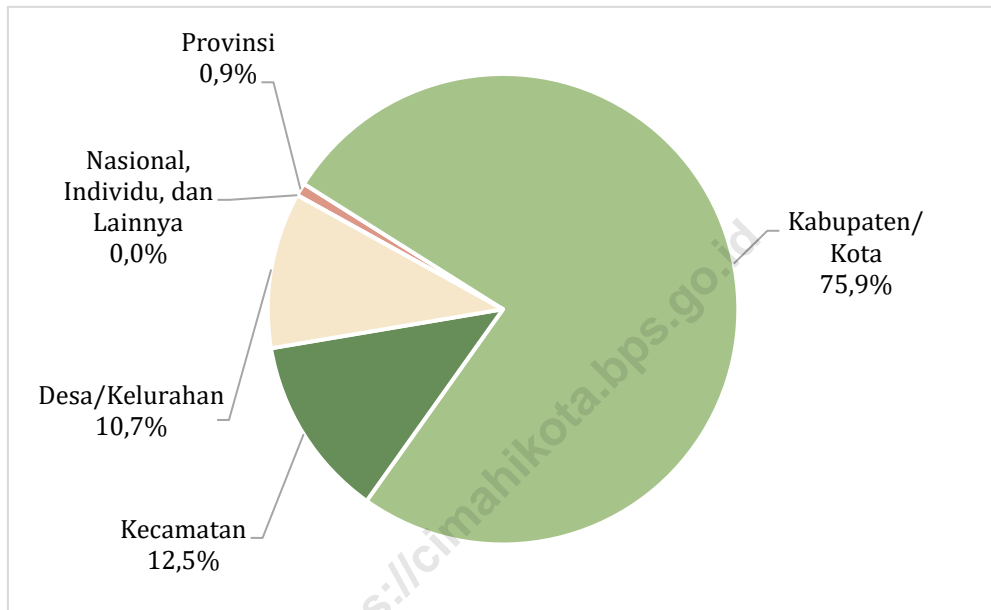
**Orang-data** adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data). Misalnya, seorang pengguna data membutuhkan lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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

Data yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kota Cimahi dapat ditinjau menurut level datanya. Level data yang disajikan diantaranya yaitu tingkat Nasional, Provinsi, Kabupaten, Kecamatan, Desa/Kelurahan, Individu dan lainnya. Berdasarkan level datanya, kebutuhan data pada tingkat

kabupaten/kota memiliki persentase yang paling besar yaitu sebesar 75,9 persen. Pada posisi berikutnya diikuti oleh kebutuhan data pada tingkat kecamatan yaitu sebesar 12,5 persen. Sedangkan kebutuhan data pada tingkat desa/kelurahan memiliki persentase sebesar 10,7 persen. Secara lengkap, sebaran level data ditunjukkan dalam gambar 5.1.

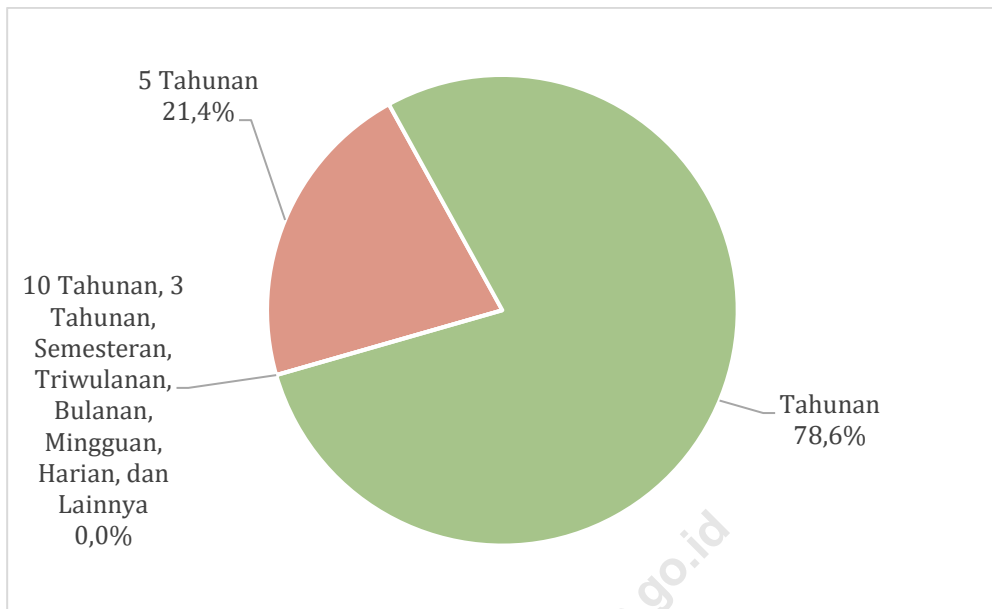


Gambar 5.1. Persentase Kebutuhan Data di BPS Kota Cimahi menurut Level Data

## 5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data

Periode data yang dicakup dalam SKD 2023 diantaranya yaitu sepuluh tahunan, lima tahunan, 3 tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Data dengan periode tahunan menjadi data yang paling banyak dibutuhkan konsumen PST BPS Kota Cimahi dengan persentase sebanyak 78,6 persen. Data dengan tingkat kebutuhan terbanyak berikutnya yaitu data dengan periode 5 tahunan sebanyak 21,4 persen. Gambar 5.2 menunjukkan rincian kebutuhan data menurut periode data.



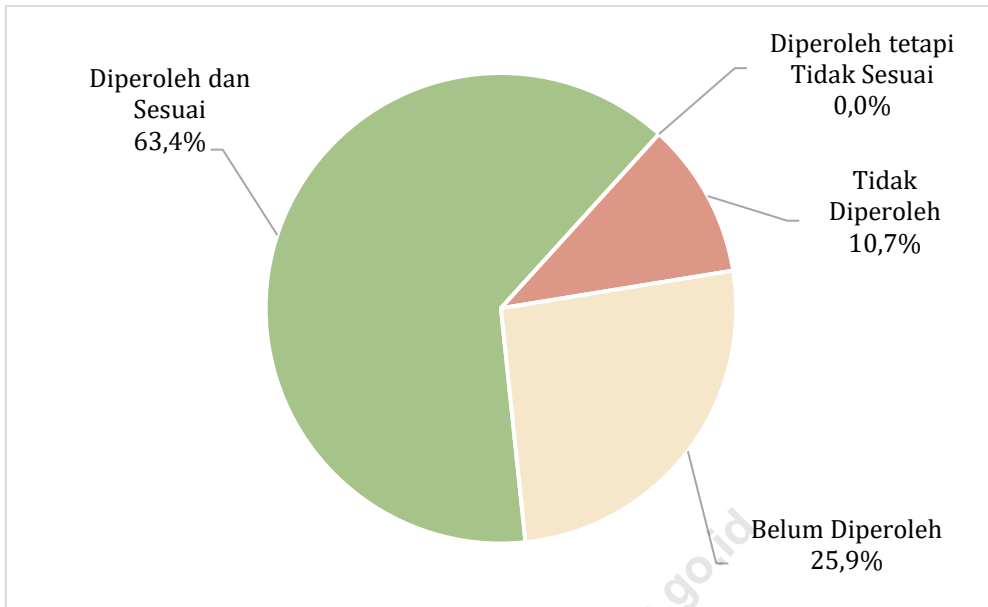


Gambar 5.2. Persentase Kebutuhan Data di BPS Kota Cimahi menurut Periode Data

### 5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

Dalam melakukan permintaan data, konsumen PST BPS Kota Cimahi tidak selalu mendapatkan data yang dibutuhkan. Terkadang, konsumen tidak memperoleh data atau belum mendapatkan data yang dibutuhkan. Kondisi lainnya yaitu konsumen mendapatkan data, tetapi tidak sesuai tepat dengan keinginan konsumen. Hal tersebut dapat terjadi ketika data yang diperoleh konsumen hanya memenuhi sebagian kebutuhan atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan oleh konsumen.

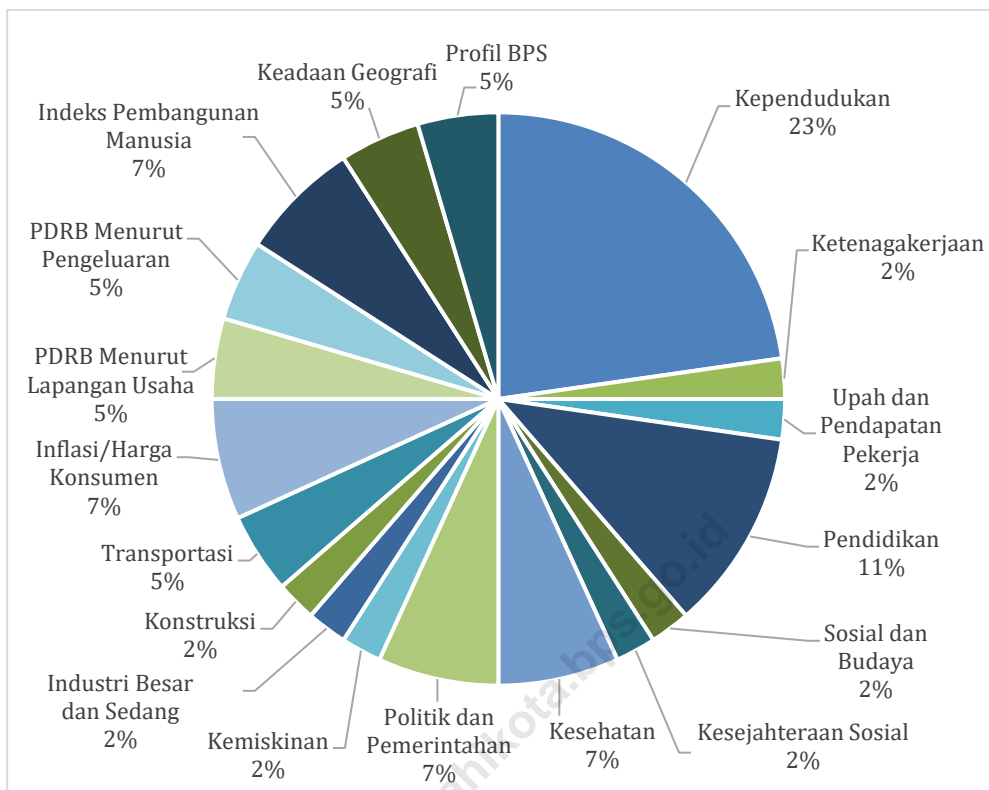
Secara umum, mayoritas konsumen PST BPS Kota Cimahi sudah memperoleh data yang sesuai dengan kebutuhannya yaitu sebanyak 63,4 persen. Sedangkan, persentase konsumen yang belum memperoleh data yang dibutuhkan sebesar 25,9 persen. Lalu sebesar 10,7 persen konsumen tidak memperoleh data yang dibutuhkan.



Gambar 5.3. Persentase Kebutuhan Data di BPS Kota Cimahi menurut Perolehan Data

#### 5.4 Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

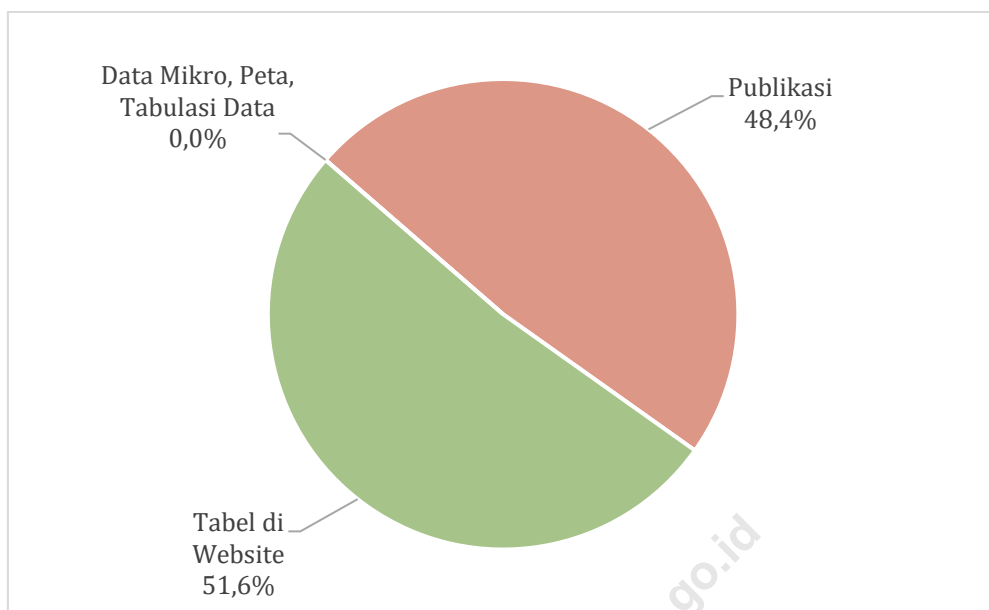
Data yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kota Cimahi dapat dikelompokkan berdasarkan jenis datanya. Pada SKD 2023, data mengenai Kependudukan menjadi data yang paling banyak dibutuhkan menurut jenis datanya. Persentase kebutuhan data mengenai Kependudukan sebanyak 23 persen. Jenis data selanjutnya yang banyak dibutuhkan oleh konsumen PST BPS Kota Cimahi adalah Pendidikan dengan persentase sebesar 11 persen. Gambar 5.4 menunjukkan kebutuhan data menurut jenis secara lengkap.



Gambar 5.4. Persentase Kebutuhan Data di BPS Kota Cimahi menurut Jenis Data

### 5.5 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

SKD 2023 mengelompokkan hasil penyelenggaraan kegiatan statistic BPS menjadi empat kategori sumber data yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabulasi data di website. Gambar 5.5 menunjukkan persentase perolehan data dari penyedia data BPS Kota Cimahi menurut sumber data. Mayoritas konsumen mendapatkan data melalui sumber data tabel di website dengan persentase sebesar 51,6 persen. Sementara itu, sebanyak 48,4 persen konsumen mendapatkan data melalui publikasi. Publikasi yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Publikasi Kota Cimahi dalam Angka.



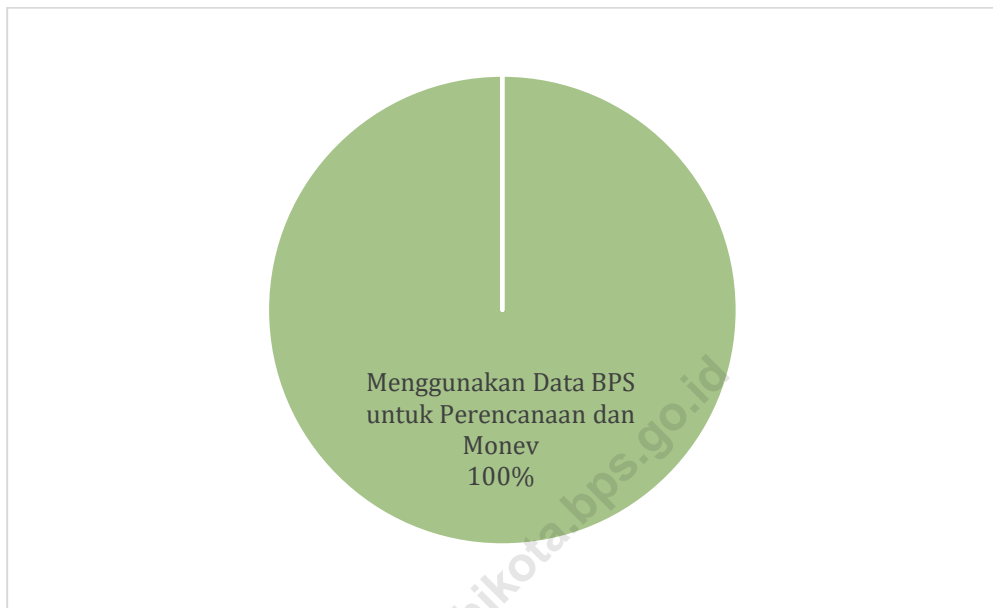
Gambar 5.5. Persentase Kebutuhan Data di BPS Kota Cimahi menurut Jenis Sumber Data

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

Perencanaan pembangunan nasional mencakup penyelenggaraan makro semua fungsi pemerintahan yang meliputi semua bidang kehidupan secara terpadu dalam wilayah Negara Republik Indonesia dan terdiri atas perencanaan pembangunan yang disusun secara terpadu oleh Kementerian/Lembaga dan perencanaan pembangunan oleh Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangannya. Monitoring yaitu mengamati perkembangan pelaksanaan rencana, mengidentifikasi serta mengantisipasi permasalahan yang timbul untuk dapat diambil tindakan sedini mungkin. Evaluasi pembangunan adalah penilaian yang sistematis dan objektif atas desain, implementasi dan hasil dari intervensi yang sedang berlangsung atau yang telah selesai.

Secara umum, konsumen OPD pada PST BPS Kota Cimahi yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan sebanyak 100 persen. Atau dengan kata lain seluruh konsumen

OPD pada PST BPS Kota Cimahi menggunakan data BPS untuk melakukan perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan.



Gambar 5.6. Persentase Pengguna Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan



6

## ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA



**100%** konsumen **puas** terhadap  
Kualitas Data di PST BPS Kota Cimahi







## 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 Cimahi. Analisis tersebut meliputi kepuasan konsumen terhadap kualitas data secara umum serta menurut dimensi kualitas data. Selain itu, analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap kualitas data BPS. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Cimahi secara umum disajikan data Gambar 6.1. berdasarkan Gambar tersebut, konsumen yang merasa puas dengan kualitas data yang disediakan oleh BPS Kota Cimahi mencapai 100 persen.

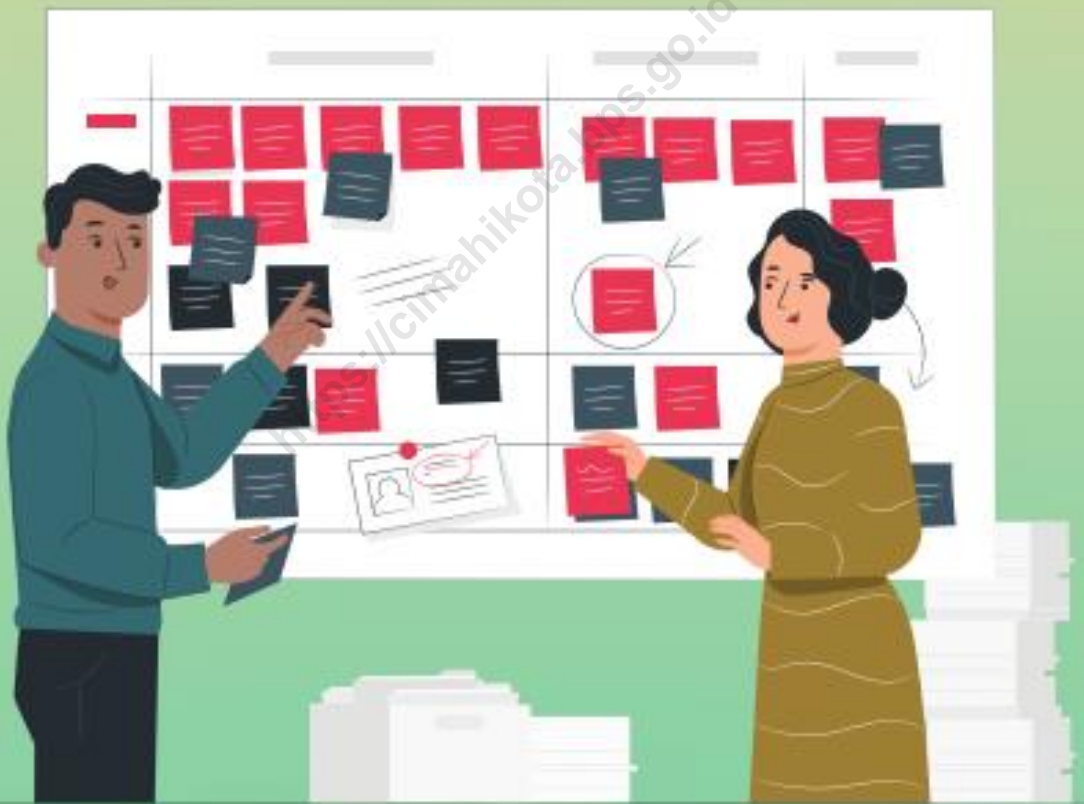


Gambar 6.1. Persentase kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS Kota Cimahi secara umum.



# 7

## PENUTUP







## Bab 7 Penutup

### 7.1. Kesimpulan

1. Pelaksanaan SKD 2023 di PST BPS Kota Cimahi secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Kota Cimahi yang telah mencapai target (100,00%) dan selesai tepat waktu.
2. Konsumen data di BPS Kota Cimahi terdiri atas beragam kelompok umur. Kelompok Umur yang paling dominan merupakan kelompok umur 16 sampai dengan 25 tahun, dengan persentase 43,33 persen. Kemudian 30,00 persen lainnya adalah kelompok umur 36-45 tahun. Kelompok umur yang paling mendominasi ketiga adalah 46-55 tahun dengan persentase sebesar 13,33 persen. Sementara itu, dua kelompok umur yang paling sedikit adalah kelompok umur 56-65 tahun dengan persentase sebesar 3,33 persen serta tidak ada konsumen dengan umur dibawah 16 tahun dan di atas 65 tahun.
3. Konsumen di PST BPS Kota Cimahi cenderung menggunakan layanan akses produk statistik pada website BPS (41,67%). Kecenderungan tersebut juga diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah melalui website BPS (37,74%).
4. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kota Cimahi yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 98,50%.
5. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kota Cimahi digambarkan melalui IKK terhadap Pelayanan PST BPS Kota Cimahi. Nilai IKK terhadap Pelayanan PST pada tahun 2023 adalah 93,42.

Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kota Cimahi termasuk kategori sangat baik.

6. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Kota Cimahi digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK tahun 2022 adalah 97,02. Artinya, perilaku anti korupsi semakin diterapkan dengan sangat baik pada PST BPS Kota Cimahi.
7. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kota Cimahi sangat beragam. Level kabupaten/kota merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen (75,9%). Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (78,6%).
8. Jenis data BPS dikelompokkan menurut ragam data, yaitu statistik sosial, statistik produksi, statistik distribusi dan jasa, neraca wilayah dan analisis statistik, serta integrasi pengolahan dan diseminasi statistik serta bagian tata usaha. Adapun jenis data yang paling banyak dicari konsumen di PST BPS Kota Cimahi antara lain Kependudukan, dan Pendidikan dengan persentase 23 persen dan 11 persen.
9. Sumber data BPS dapat berupa publikasi, data mikro, tabulasi data, maupun tabel di website yang disediakan oleh BPS Pusat, BPS Provinsi, atau BPS Kabupaten/Kota. Mayoritas konsumen mendapatkan data melalui sumber data tabel di website dengan persentase sebesar 51,6 persen. Sementara itu, sebanyak 48,4 persen konsumen mendapatkan data melalui publikasi. Publikasi yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Publikasi Kota Cimahi dalam Angka.
10. Secara umum, seluruh konsumen merasa puas terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Cimahi.

## 7.2. **Saran**

Berdasarkan hasil SKD 2023, saran yang menjadi prioritas utama untuk dibenahi oleh penanggungjawab unit pelayanan PST BPS Kota Cimahi adalah Kemudahan Persyaratan Pelayanan, Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian dan Sarana Prasarana. Adapun rekomendasi untuk perbaikan layanan selain pada prioritas utama juga diberikan kepada beberapa aspek pelayanan seperti: Informasi pelayanan tersedia dan Kemudahan Proses Penanganan pengaduan.

Berdasarkan catatan rekomendasi hasil survei, agar penanggungjawab unit layanan PST BPS Kota Cimahi dapat mempertahankan beberapa aspek layanan yang sudah dinilai baik kinerjanya, antara lain: Kemudahan Prosedur, Kesesuaian Biaya Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama, Respon Petugas Pelayanan, Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online, serta Kemudahan Fasilitas Pengaduan.



## 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.

## Metadata

- Nama Indikator
- Konsep
- Uralan
- Ukuran
- Satuan
- Klasifikasi
- Interpretasi
- Rumus
- Manfaat

GALAXY

**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)
Kota Cimahi	30	8	0	5	17

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

## Metadata Indikator

Nama indikator	:	Jumlah Realisasi Responden
Konsep	:	Responden
Definisi	:	<p>Banyaknya konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu menurut metode pengumpulan data yang digunakan.</p> <p>Secara garis besar, metode pengumpulan data dibedakan menjadi 2 yaitu manual dan online, dimana untuk metode online dibedakan menjadi 3:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) <i>PST</i>; yaitu untuk responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada <i>device</i> atau komputer yang terdapat di masing-masing PST.</li><li>2) <i>Email</i>; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui <i>email</i>.</li><li>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.</li></ol>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan metode pengumpulan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	:	$Y = \sum_{i=1}^4 x_i$ <p>Dengan:</p> <p>Y = Total jumlah responden</p> <p><math>x_i</math> = Jumlah responden menurut metode pengumpulan data, dimana <math>i = 1</math> (manual), 2 (<i>email</i>), 3 (PST), dan 4 (link)</p>
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 (1)	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki (2)	Perempuan (3)
Kota Cimahi	33,33	66,67

<https://cimahikota.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)
Kota Cimahi	46,67	3,33	3,33	33,33	3,33	0,00	10,00

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



## **Metadata Indikator**

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

**Lampiran 4 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan**

Satker PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Kota Cimahi	30,00	36,67	3,33	26,67	3,33

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

## **Metadata Indikator**

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

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

Satker PST	Jenis Layanan					
	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)
<b>Kota Cimahi</b>	12,50	2,08	2,08	41,67	35,42	6,25

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

## **Metadata Indikator**

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

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

<b>Satker PST</b>	<b>Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i>, dan Evaluasi Pembangunan</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>
<b>Kota Cimahi</b>	100,00

<https://cimahikota.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**

<b>Satker PST</b>	<b>Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>
Kota Cimahi	100,00

<https://cimahikota.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**

<b>Satker PST</b>	<b>Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>
<b>Kota Cimahi</b>	<b>98,50</b>

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

## **Metadata Indikator**

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

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

<b>Satker PST</b>	<b>Konsumen yang Puas terhadap Akses Data</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>
<b>Kota Cimahi</b>	<b>96,67</b>

<https://cimahikota.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**

<b>Satker PST</b>	<b>Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>
<b>Kota Cimahi</b>	<b>98,33</b>

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

## **Metadata Indikator**

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

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

Satker PST	IKK terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Kota Cimahi	93,42

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



## **Metadata Indikator**

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

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

Satker PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi
(1)	(2)
Kota Cimahi	97,20

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

## **Metadata Indikator**

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

# Lampiran 13 Kuesioner VKD23

VKD23



## SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023

RAHASIA

- Dasar hukum:
1. UU No. 16 Tahun 1999 tentang Statistik;
  2. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik;
  3. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik;
  4. Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS

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 PST pada masing-masing satuan kerja BPS seluruh Indonesia;
4. Mengetahui pencapaian indikator Kinerja Utama (KU) BPS; dan
5. Mengetahui nilai persepsi anti korupsi terhadap pelayanan BPS.

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

Pengantar

RAHASIA



### SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023

VKD23

- Dasar hukum:
- UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik
  - PP No. 51 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Statistik
  - Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 62 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SMD di Lingkungan BPS
  - Peraturan Kepala BPS No. 98 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS

<b>Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)</b>	
<b>Pencacah</b>	Nama : _____ Tanggal : _____
	<b>Pemeriksa</b>
	Nama : _____ Tanggal : _____
	<b>Nomor Responden :</b> _____
	<b>Kode Wilayah</b> : _____
	<b>Nomor Urut</b> : _____

### Blok I. Keterangan Responden

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

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



**Blok IV. Catatan**

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

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





# DATA

## MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KOTA CIMAH**

Jl. Encep Kartawiria No. 20B, Citeureup, Kota Cimahi  
Telp/Fax: (022) 6645985, E-mail : [bps3277@bps.go.id](mailto:bps3277@bps.go.id)  
Website : <http://cimahikota.bps.go.id/>

ISSN 3026-0515

