

# Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Tegal 2023





# Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Tegal 2023

<https://tegal.kab.bps.go.id>



# Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Tegal 2023

**Katalog** : 1399013.3328

**Nomor Publikasi** : 33280.2329

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

**Jumlah Halaman** : 102+xiv halaman

**Penyusun Naskah:**

BPS Kabupaten Tegal

**Penyunting:**

BPS Kabupaten Tegal

**Pembuat Kover:**

BPS Kabupaten Tegal

**Penerbit:**

©BPS Kabupaten Tegal

**Sumber Ilustrasi:**

*www.Freepik.com*

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**  
**Kabupaten Tegal 2023**

**Pengarah**

Bambang Wahyu Ponco Aji, S.ST, M.Si.

**Penanggung Jawab**

Imam Furqon Roziqin, S.ST

**Penyunting**

Uziroh, S.Stat

**Penulis Naskah**

Puji Astuti, S.Si

**Pengolah Data**

Puji Astuti, S.Si

**Penata Letak dan Infografis**

Uziroh, S.Stat



## KATA PENGANTAR

---

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

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

Laporan hasil pelaksanaan SKD 2023 disajikan dalam bentuk publikasi yang berjudul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Tegal 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.

Slawi, Desember 2023  
Kepala BPS Kabupaten Tegal

Bambang Wahyu Ponco Aji, SST, M.Si



# DAFTAR ISI

## Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Tegal 2023

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>Bab 1 Pendahuluan</b> .....	<b>15</b>
1.1 Latar Belakang .....	3
1.2 Tujuan dan Manfaat .....	4
1.3 Landasan Teori .....	4
1.4 Metodologi .....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	18
<b>Bab 2 Segmentasi Konsumen</b> .....	<b>21</b>
2.1 Realisasi Pengumpulan Data.....	23
2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD .....	24
2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan .....	28
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan .....	29
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS .....	30
<b>Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan</b> .....	<b>33</b>
3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS .....	35
3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data.....	36
3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana .....	37
3.4 Analisis Kesenjangan ( <i>Gap</i> ) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS.....	37
3.5 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS .....	39
3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS .....	42
<b>Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi</b> .....	<b>45</b>
4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS .....	47
4.2 Analisis Kesenjangan ( <i>Gap Analysis</i> ) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS.....	48

4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS.....	49
<b>Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....</b>	<b>51</b>
5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data .....	54
5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data .....	55
5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data .....	55
5.4 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh .....	57
5.5 Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	57
<b>Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data .....</b>	<b>59</b>
<b>Bab 7 Penutup.....</b>	<b>63</b>
7.1. Kesimpulan .....	65
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan .....	67
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>69</b>
<b>Lampiran .....</b>	<b>71</b>

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

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan .....	16
Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal.....	37
Tabel 3.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal .....	38
Tabel 4.1 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, Tingkat Kesesuaian dan Gap menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Tegal.....	45

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



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis .....	13
Gambar 2.1. Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal menurut metode pengumpulan data .....	22
Gambar 2.2. Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal menurut kelompok umur .....	23
Gambar 2.3. Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal menurut jenis kelamin .....	23
Gambar 2.4. Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal .....	24
Gambar 2.5. Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal Menurut pekerjaan utama .....	25
Gambar 2.6. Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal .....	26
Gambar 2.7. Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal Menurut pemanfaatan hasil kunjungan .....	27
Gambar 2.8. Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal Menurut jenis layanan .....	28
Gambar 2.9. Persentase responden menurut Fasilitas Utama .....	29
Gambar 3.1. Persentase kepuasan konsumen di PST Kabupaten Tegal terhadap pelayanan .....	33
Gambar 3.2. Persentase kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal terhadap pelayanan PST menurut atribut pelayanan .....	34
Gambar 3.3. Persentase kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal terhadap akses data .....	34
Gambar 3.4. Persentase kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal terhadap sarana dan prasarana .....	35
Gambar 3.5. Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan dan gap pelayanan .....	36
Gambar 3.6 Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal .....	39
Gambar 4.1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi menurut Atribut Anti Korupsi .....	44
Gambar 5.1 Persentase Pencarian Data menurut Level Data di PST BPS Kabupaten Tegal.....	50
Gambar 5.2 Persentase Pencarian Data menurut Periode Data di PST BPS Kabupaten Tegal.....	51
Gambar 5.3 Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Tegal menurut Perolehan Data .....	52

Gambar 5.4 Persentase Jumlah Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Kabupaten Tegal menurut Jenis Sumber Data.....	53
Gambar 5.5. Persentase konsumen K/L/OPD di PST BPS Kabupaten Tegal dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi Pembangunan.....	54
Gambar 6.1 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data di BPS Kabupaten Tegal.....	59

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

## DAFTAR LAMPIRAN

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





# BAB 1

## PENDAHULUAN

Persentase data BPS sebagai

**Rujukan Utama**

**100,00%**

SKD 2023  
BPS Kabupaten Tegal



**Jumlah responden**

**30** orang data





# Bab 1 Pendahuluan

## 1.1 Latar Belakang

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

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

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

BPS provinsi. Tahun 2011 – 2013, SKD dilakukan di BPS pusat dan 33 BPS provinsi. Sejak Tahun 2014, pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS kabupaten/kota.

Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, sejak tahun 2019 pengumpulan data SKD dilaksanakan dengan metode CAWI (*Computer Aided Web Interviewing*). Survei tersebut 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,

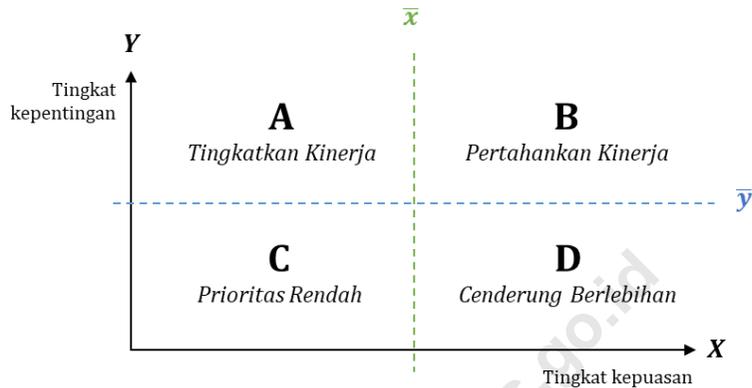
TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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.

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

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

iii) Menghitung IKK

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

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

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

Tabel 1.1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

## 6) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

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

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

### i) Menghitung penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

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

### 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.

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





# BAB 2

## SEGMENTASI DOKUMEN

### Pemanfaatan Utama

**73,33%**

Pemerintahan

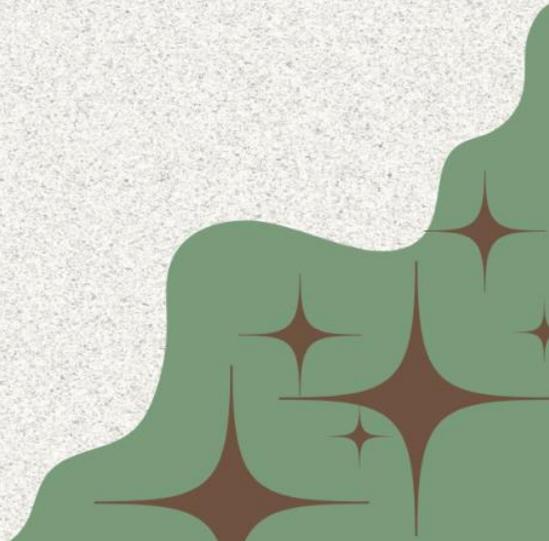
SKD 2023  
BPS Kabupaten Tegal



### Pekerjaan Utama

**46,67%**

ASN/TNI/Polri







## Bab 2 Segmentasi Konsumen

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

### 2.1 Realisasi Pengumpulan Data

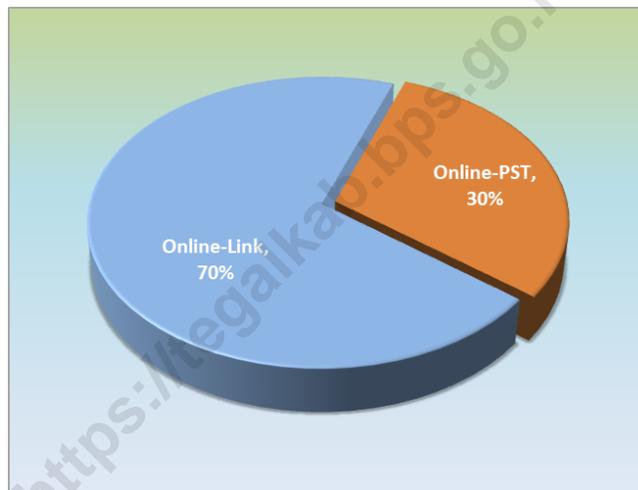
Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2023. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah PST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

Pelaksanaan SKD 2023 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden di PST BPS Kabupaten Tegal mencapai 100 persen, dimana yang mengikuti survei tersebut sebanyak 30 responden.

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

- 1) wawancara kepada responden yang datang untuk kemudian dilakukan input oleh petugas (atau disebut manual);

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



Gambar 2.1. Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal menurut metode pengumpulan data

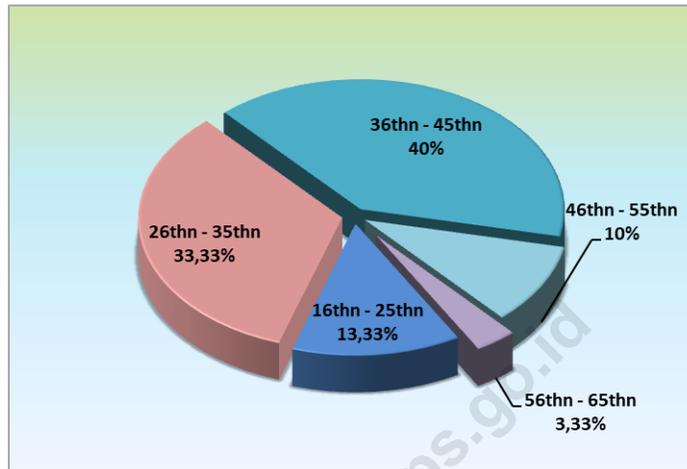
## 2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD

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 di PST BPS Kabupaten Tegal didominasi oleh kelompok umur usia produktif 16-65 tahun. Konsumen terbanyak ialah kelompok umur 36-45 tahun (40 persen), disusul kelompok umur 26-35 tahun (33,33

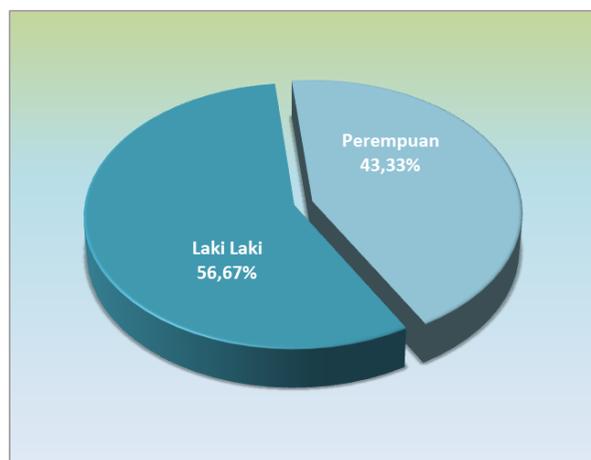
persen), kelompok umur 16-25 tahun (13,33 persen), kelompok umur 46-55 tahun (10 persen), dan kelompok umur 56-65 tahun (3,33 persen).



Gambar 2.2. Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal menurut kelompok umur

### Jenis Kelamin

Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen BPS Kabupaten Tegal menurut jenis kelamin. Sama halnya dengan hasil SKD tahun 2022, konsumen PST BPS Kabupaten Tegal masih didominasi oleh konsumen laki-laki dengan persentase sebesar 56,67 persen. Sementara itu, 43,33 persen konsumen adalah perempuan.

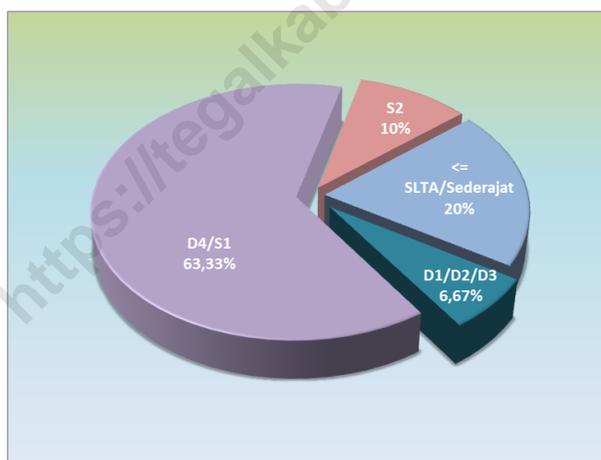


Gambar 2.3. Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal menurut jenis kelamin

## Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2023, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu  $\leq$ SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3.

Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (63,33 persen). Posisi kedua dengan tingkat pendidikan konsumen adalah  $\leq$ SLTA/ sederajat (20 persen), diikuti tingkat pendidikan S2 (10%) dan D1/D2/D3 (6,67 persen). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan S3 belum ada yang berkunjung selama periode survei.



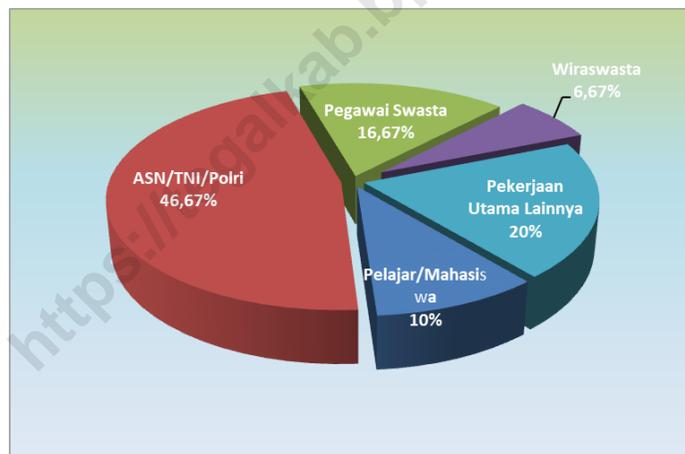
Gambar 2.4. Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal Menurut Pendidikan tertinggi yang ditamatkan

## Pekerjaan Utama

Konsumen menurut pekerjaan utama perlu diketahui karena akan membantu dalam penyebaran data BPS. Pada SKD 2023, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TN/Polri, pegawai BUMND, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Konsep pekerjaan utama yang digunakan dalam SKD 2023 adalah pekerjaan konsumen pada saat pencacahan. Hal ini

sangat berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal adalah ASN/TNI/Polri (46,67 persen). Adapun kelompok konsumen selanjutnya didominasi oleh konsumen dengan pekerjaan utama lainnya (20 persen) dan diikuti oleh konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pegawai swasta 16,67 persen. Kelompok konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa adalah sebesar 10 persen dan wiraswasta sebesar 6,67 persen. Sementara itu, kelompok konsumen dengan pekerjaan utama sebagai peneliti/dosen dan pegawai BUMN/D belum ada yang berkunjung selama periode pencacahan.

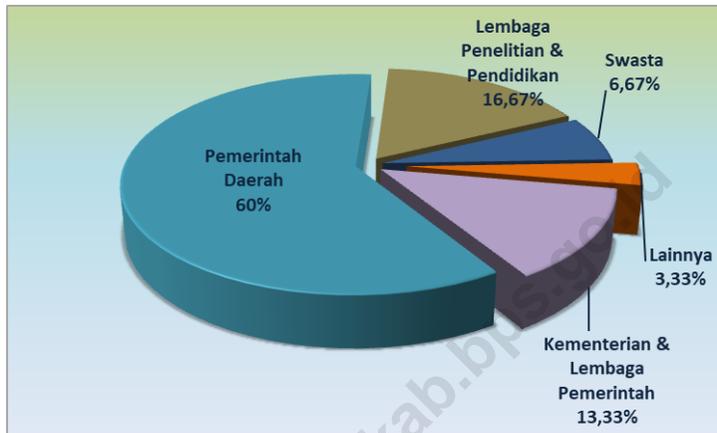


Gambar 2.5. Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal Menurut pekerjaan utama

### Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2023 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Pada gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal berasal dari instansi Pemerintah Daerah (60 persen). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan pekerjaan utama konsumen yaitu ASN/TNI/Polri. Konsumen yang bekerja di Lembaga Penelitian dan Pendidikan berada pada posisi kedua dengan persentase

sebesar 16,67 persen. Sementara itu konsumen yang bekerja di Kementerian dan Lembaga Pemerintah memiliki persentase 13,33 persen. Sementara itu, konsumen yang bekerja di swasta memiliki persentase 6,67 persen dan bekerja di lainnya sebesar 3,33 persen.



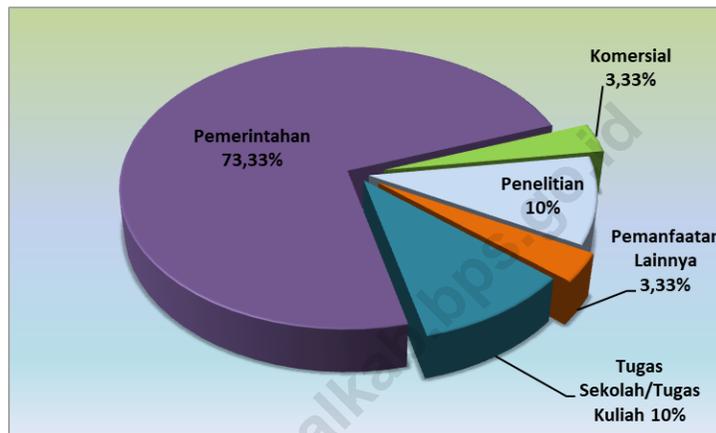
Gambar 2.6. Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal Menurut instansi/Institusi

### 2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Tegal menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal. Pemanfaatan utama hasil kunjungan pada SKD 2023 dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya.

Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, diketahui bahwa pemanfaatan hasil kunjungan konsumen memiliki variasi yang relatif beragam, dimana kelima kategori masing-masing terwakili. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Tegal paling banyak dimanfaatkan untuk pemerintahan (73,33 persen). Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Tegal sangat dibutuhkan dalam bidang pemerintahan, salah satunya untuk mendukung

pengambilan keputusan dalam perencanaan maupun sebagai fakta yang disajikan dalam proses evaluasi atau kebijakan. Pemanfaatan untuk penelitian dan tugas sekolah/tugas kuliah menempati posisi kedua sebesar 10 persen. Pemanfaatan untuk komersial dan pemanfaatan lainnya memiliki nilai persentase masing-masing sebesar 3,33 persen.



Gambar 2.7. Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal Menurut pemanfaatan hasil kunjungan

## 2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi perpustakaan, penjualan publikasi, penjualan data mikro dan peta wilayah kerja statistik (wilkerstat), konsultasi statistik, dan rekomendasi kegiatan statistik. Dalam upaya memberikan kemudahan dan keterbukaan informasi publik BPS juga menyediakan produk statistik melalui website [bps.go.id](http://bps.go.id). Produk statistik dari website tersebut antara lain adalah publikasi, tabel dinamis, tabel statis, serta beberapa informasi lain yang dapat diakses secara bebas dan tanpa biaya.

Pada SKD 2023 jenis layanan yang digunakan untuk memperoleh data BPS terbagi dalam 6 kategori. Layanan tersebut diantaranya adalah perpustakaan, pembelian publikasi BPS, pembelian data mikro/peta wilayah

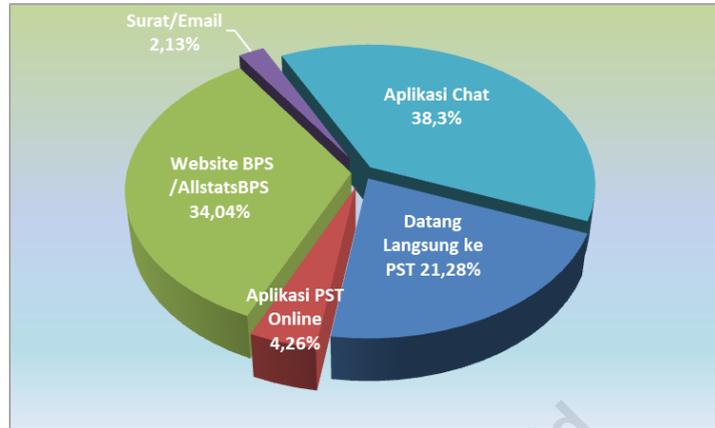
kerja statistik, akses produk statistik pada website BPS, konsultasi statistik, serta rekomendasi kegiatan statistik. Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Tegal oleh konsumen dapat dilihat pada gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah akses produk statistik melalui website yaitu sebesar 50 persen. Pada posisi kedua dan ketiga secara berturut-turut adalah layanan konsultasi statistik dan perpustakaan dengan persentase sebesar 29,55 persen dan 20,45 persen. Sementara itu, layanan pembelian publikasi, pembelian data mikro/peta wilayah kerja statistik, dan rekomendasi kegiatan statistik belum ada selama periode survei.



Gambar 2.8. Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal Menurut jenis layanan

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

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2023. Fasilitas tersebut meliputi datang langsung ke PST, aplikasi PST online, website BPS/ Aplikasi Allstats BPS, surat/email, aplikasi chat (Whatsapp, Telegram, ChatUs) dan lainnya.



Gambar 2.9. Persentase responden menurut Fasilitas Utama untuk memperoleh pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal

Berdasarkan gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal mendapatkan data maupun konsultasi data BPS melalui fasilitas aplikasi chat dengan persentase sebesar 38,3 persen. Hal ini sejalan dengan perkembangan teknologi saat ini dalam kemudahan memperoleh informasi dan layanan data statistik. Fasilitas utama yang diminati oleh konsumen data berikutnya adalah melalui website BPS dengan persentase sebesar 34,04 persen. Hal tersebut juga dapat diindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada website BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal. Fasilitas berikutnya yaitu datang langsung ke PST BPS Kabupaten Tegal dengan persentase 21,28 persen. Selain itu fasilitas online lainnya juga diminati oleh konsumen data BPS yaitu konsumen yang menggunakan aplikasi PST Online dan surat/email masing-masing sebanyak 4,26 dan 2,13 persen.





# BAB 3

## ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

Kepuasan Terhadap Layanan



99,09%

Akses Data



100,00%

SKD 2023  
BPS Kabupaten Tegal

Sarana dan Prasarana



96,67%

IKK Pelayanan



93,67



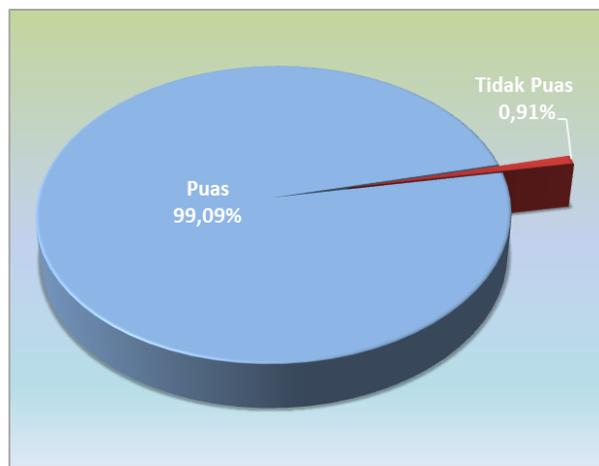


## Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

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

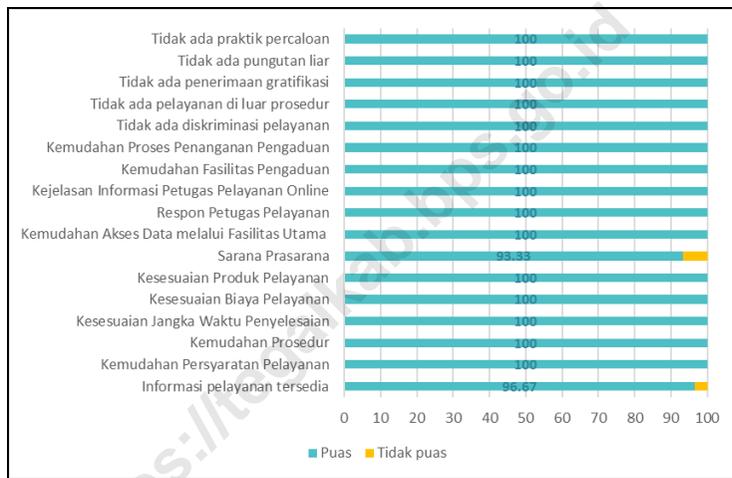
### 3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS

Salah satu keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, konsumen yang puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Tegal sebesar 99,09 persen.



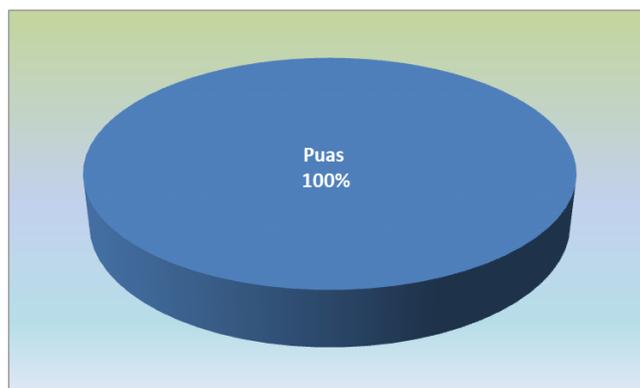
Gambar 3.1. Persentase kepuasan konsumen di PST Kabupaten Tegal terhadap pelayanan

Kepuasan konsumen juga dapat dilihat berdasarkan atribut pelayanan. Berdasarkan Gambar 3.2, secara umum konsumen puas terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal, dimana dari 17 atribut pelayanan, 15 atribut menunjukkan kepuasan konsumen sebesar 100 persen. Sementara itu, persentase konsumen yang kepuasannya tidak mencapai 100 persen terdapat pada atribut ketersediaan informasi pelayanan (96,67 persen) dan sarana dan prasarana (93,33 persen).



Gambar 3.2. Persentase kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal terhadap pelayanan PST menurut atribut pelayanan

### 3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data

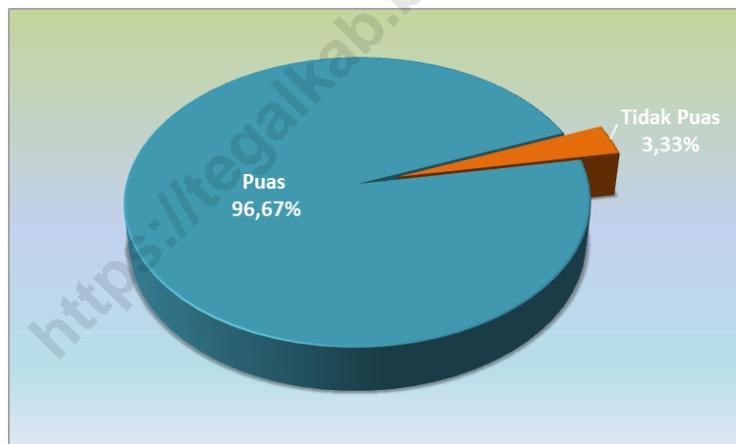


Gambar 3.3. Persentase kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal terhadap akses data

Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut kemudahan memperoleh data BPS dari fasilitas utama pelayanan. Berdasarkan Gambar 3.3, konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal yang puas terhadap akses data sebesar 100 persen.

### 3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana PST BPS diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.4, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 96,67 persen.

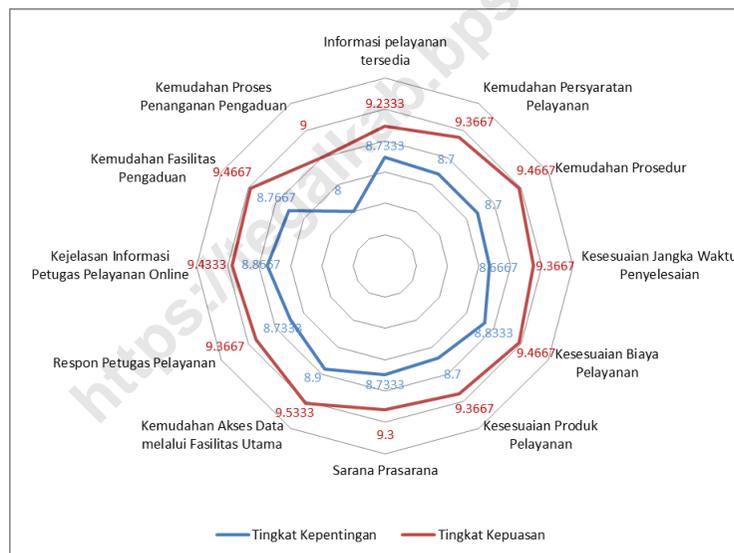


Gambar 3.4. Persentase kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal terhadap sarana dan prasarana

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

Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Tegal tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan PST BPS Kabupaten Tegal 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 Kabupaten Tegal yang memberikan penilaian kepuasan terhadap pelayanan BPS. *Gap analysis* dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.5, terlihat bahwa 12 atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal memiliki nilai positif, yaitu nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari nilai harapan (kepentingan).



Gambar 3.5. Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan dan gap pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, 12 atribut pelayanan memiliki gap positif yang mengindikasikan bahwa kinerja atribut tersebut atau pelayanan sudah memiliki kinerja yang baik sehingga melebihi harapan konsumen.

Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal

No.	Indikator	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Gap
1.	Informasi Pelayanan Tersedia	8,73	9,23	0,50
2.	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	8,70	9,37	0,67
3.	Kemudahan Prosedur	8,70	9,47	0,77
4.	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	8,67	9,37	0,70
5.	Kesesuaian Biaya Pelayanan	8,83	9,47	0,63
6.	Kesesuaian Produk Pelayanan	8,70	9,37	0,67
7.	Sarana Prasarana	8,73	9,30	0,57
8.	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	8,90	9,53	0,63
9.	Respon Petugas Pelayanan	8,73	9,37	0,63
10.	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	8,87	9,43	0,57
11.	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	8,77	9,47	0,70
12.	Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan	8	9	1

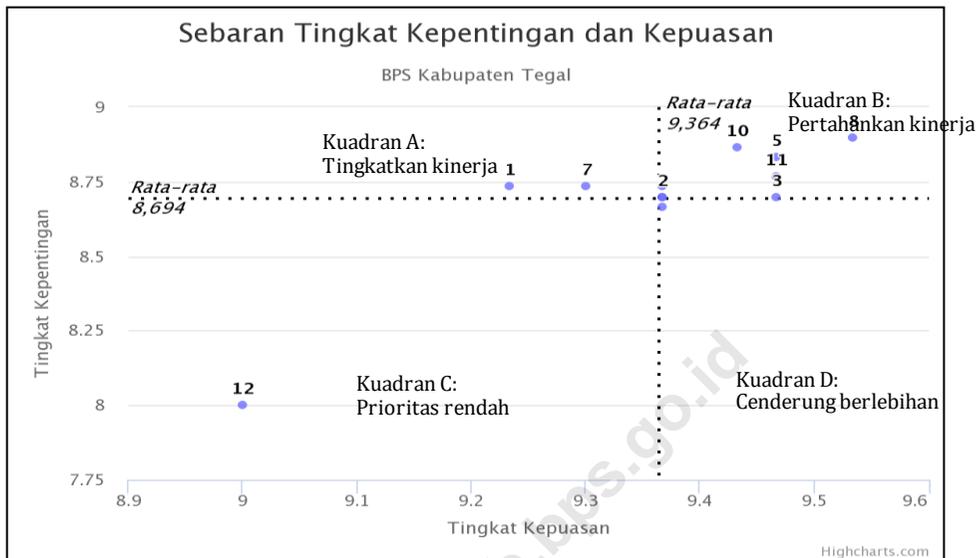
### 3.5 *Importance and Performance Analysis (IPA)* terhadap Pelayanan PST BPS

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan menjadi salah satu kriteria dalam menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal. 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 3.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal

No.	Indikator	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Informasi Pelayanan Tersedia	8,73	9,23	105,73
2.	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	8,70	9,37	107,66
3.	Kemudahan Prosedur	8,70	9,47	108,81
4.	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	8,67	9,37	108,08
5.	Kesesuaian Biaya Pelayanan	8,83	9,47	107,17
6.	Kesesuaian Produk Pelayanan	8,70	9,37	107,66
7.	Sarana Prasarana	8,73	9,30	106,49
8.	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	8,90	9,53	107,12
9.	Respon Petugas Pelayanan	8,73	9,37	107,25
10.	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	8,87	9,43	106,39
11.	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	8,77	9,47	107,98
12.	Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan	8	9	112,50

Tabel 3.2 menyajikan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Secara umum, tingkat kesesuaian seluruh atribut mencapai 100 persen, artinya tingkat kepuasan konsumen mendekati harapan konsumen dan bahkan telah memenuhi harapan konsumen.



Keterangan			
1.	Informasi pelayanan tersedia	7.	Sarana prasarana
2.	Kemudahan persyaratan pelayanan	8.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama
3.	Kemudahan prosedur	9.	Respon petugas pelayanan
4.	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian	10.	Kejelasan informasi petugas peyanan online
5.	Kesesuaian biaya pelayanan	11.	Kemudahan fasilitas pengaduan
6.	Kesesuaian produk pelayanan	12.	Kemudahan proses penanganan pengaduan

Gambar 3.6 *Importance and Performance Analysis (IPA)* Pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut ketersediaan informasi pelayanan dan atribut sarana dan prasarana di kuadran A. Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.6, sebagian besar atribut

berada pada kuadran B ini. Atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kabupaten Tegal adalah:

1. Kemudahan persyaratan pelayanan
2. Kemudahan Prosedur
3. Kesesuaian jangka waktu penyelesaian
4. Kesesuaian biaya pelayanan
5. Kesesuaian Produk Pelayanan
6. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
7. Respon Petugas Pelayanan
8. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan *Online*
9. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Kabupaten Tegal adalah kemudahan proses penanganan pengaduan. Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan kesesuaian jangka waktu penyelesaian berada di kuadran D.

### **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 PST BPS Kabupaten Tegal. Pada SKD 2023, indikator ini dihitung berdasarkan tingkat kepuasan konsumen terhadap 12 atribut pelayanan dengan skala yang digunakan adalah skala 100. Nilai IKK terhadap kualitas layanan PST BPS Kabupaten Tegal tahun

2023 sebesar 93,67. Nilai ini menunjukkan bahwa kualitas layanan PST BPS Kabupaten Tegal termasuk dalam kategori sangat baik.

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





# BAB 4

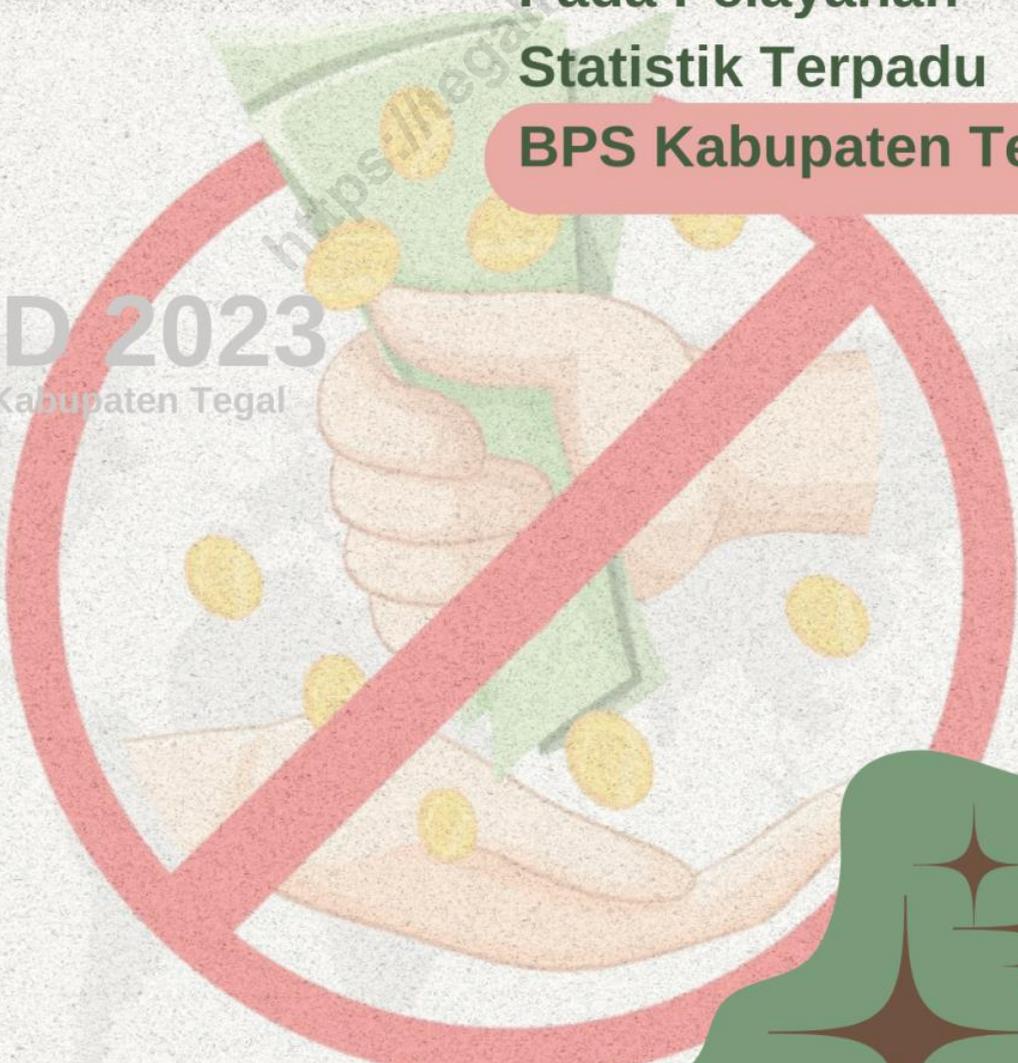
## ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI

Nilai IPAK

**94,27%**

Perilaku anti korupsi  
**Sangat Diterapkan**  
Pada Pelayanan  
Statistik Terpadu  
BPS Kabupaten Tegal

SKD 2023  
BPS Kabupaten Tegal







## Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi

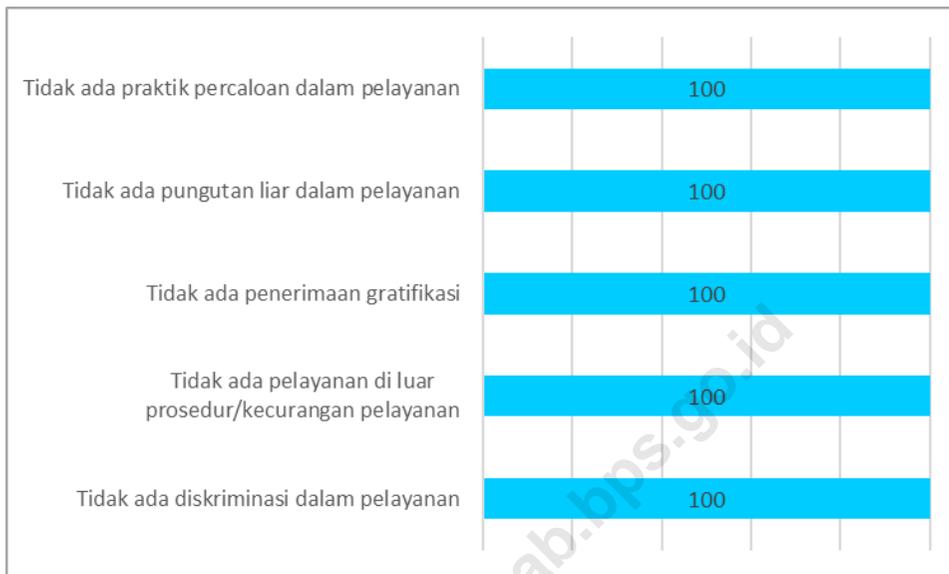
Pada bab ini diuraikan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Kabupaten Tegal. Analisis persepsi anti korupsi meliputi penerapan perilaku anti korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen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

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

Penerapan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS dapat dilihat dari empat atribut berikut: (1) tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, (2) tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan, (3) tidak ada penerimaan gratifikasi, (4) tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan (5) tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan. Atribut ini digunakan untuk mendapatkan persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Penilaian penerapan perilaku anti korupsi didasarkan pada persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi dari masing-masing atribut.

Secara umum konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal sebanyak 100 persen. Hal ini dapat diartikan bahwa seluruh konsumen telah merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal. Kepuasan ini terjadi pada semua atribut yaitu pada kriteria tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah

ditetapkan dalam pelayanan, tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan dan tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.



Gambar 4.1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi menurut Atribut Anti Korupsi

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

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

Ada lima atribut dalam penerapan perilaku anti korupsi yang kelimanya memiliki gap positif. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja masing-masing dari kelima atribut tersebut sudah memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal.

Tabel 4.1 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, Tingkat Kesesuaian dan Gap menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Tegal

No	Indikator	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)	Gap
1.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	8,87	9,30	104,89	0,43
2.	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan	8,97	9,47	105,58	0,50
3.	Tidak ada penerimaan gratifikasi	9,07	9,43	104,04	0,37
4.	Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan	9,13	9,47	103,65	0,33
5.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,17	9,47	103,27	0,30

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang juga digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS. Berbeda dengan indikator persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi, indikator IPAK menggunakan tingkat kepentingan konsumen sebagai penimbang antar atribut yang menjadi proxy dari perilaku anti korupsi. Nilai IPAK PST BPS Kabupaten Tegal berdasarkan hasil SKD 2023 sebesar 94,27 yang berarti bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal.





# BAB 5 ANALISIS KEBUTUHAN DATA

Level data yang paling dibutuhkan

**49,55%**

Kecamatan

**32,43%**

Kabupaten

SKD 2023  
BPS Kabupaten Tegay







## Bab 5 Analisis Kebutuhan Data

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

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

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

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

## 5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data

Level data yang dimaksudkan dalam subbab ini adalah tingkat penyajian data yang dibutuhkan oleh konsumen. Level data yang disajikan BPS beragam mencakup nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, atau lainnya (misal: pulau). Hasil SKD 2023 dapat digunakan untuk menganalisis segmentasi kebutuhan data dari responden yang menjadi konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal berdasarkan level datanya.

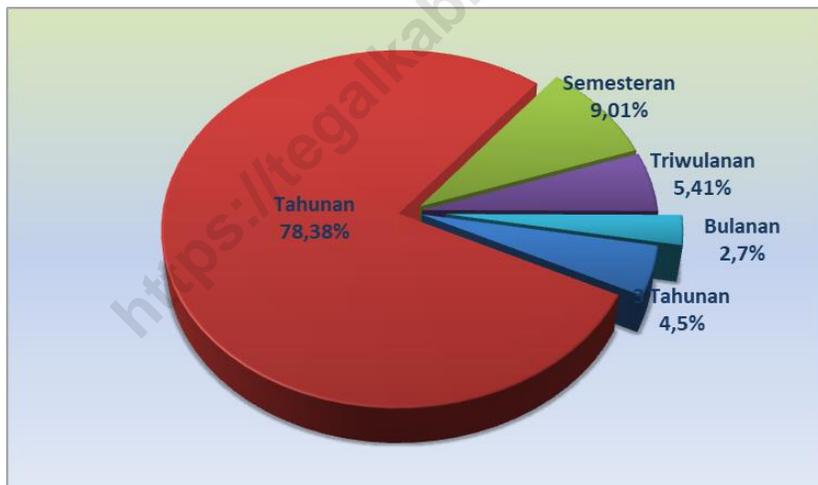
Berdasarkan hasil SKD 2023, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal membutuhkan data dengan level data Kecamatan (49,55 persen). Level data yang dibutuhkan selanjutnya adalah data pada level Kabupaten/Kota (32,43 persen) dan data pada level desa/kelurahan (18,02 persen). Konsumen yang menjadi responden SKD 2023 di PST BPS Kabupaten Tegal tidak ada yang mencari data dengan level data Nasional, Provinsi, Individu, maupun Lainnya.



Gambar 5.1 Persentase Pencarian Data menurut Level Data di PST BPS Kabupaten Tegal

## 5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data

Periode data yang dicakup dalam SKD 2023 terdiri atas sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Berdasarkan hasil SKD 2023, diperoleh bahwa sebagian besar konsumen PST BPS Kabupaten Tegal membutuhkan data dengan periode data Tahunan (78,38 persen). Peringkat selanjutnya yaitu periode data Semesteran (9,01 persen) dan diikuti periode data Triwulanan (5,41 persen), periode data Tiga Tahunan (4,5 persen) dan periode data Bulanan (2,7 persen). Konsumen yang menjadi responden SKD 2023 di PST BPS Kabupaten Tegal tidak ada yang mencari data dengan periode data 10 tahunan, 5 tahunan, Mingguan, Harian, maupun Lainnya.

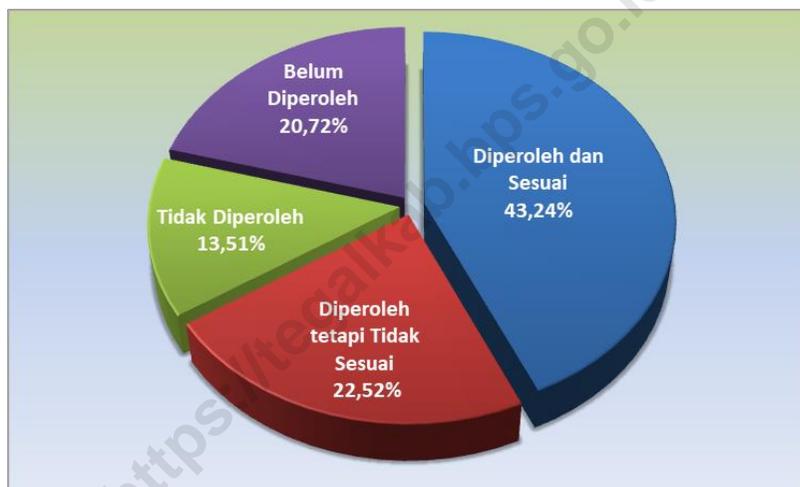


Gambar 5.2 Persentase Pencarian Data menurut Periode Data di PST BPS Kabupaten Tegal

## 5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

Ketika melakukan pencarian data yang dibutuhkan, konsumen tidak selalu memperoleh data. SKD 2023 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu (i) Diperoleh dan Sesuai; (ii) Diperoleh tapi Tidak Sesuai; (iii) Tidak Diperoleh; dan (iv) Belum Diperoleh. Jenis perolehan “Diperoleh dan

Sesuai” memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan “Diperoleh tapi Tidak Sesuai” berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan “Tidak Diperoleh” berarti bahwa data yang dibutuhkan benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, “Belum Diperoleh” memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh.

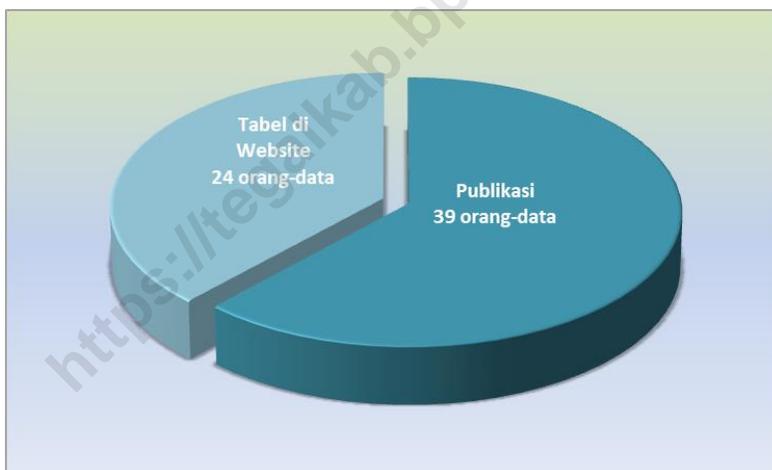


Gambar 5.3 Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Tegal menurut Perolehan Data

Secara umum, konsumen yang mencari data di BPS Kabupaten Tegal telah memperoleh datanya dan sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan sebesar 43,24 persen. Sementara itu, konsumen yang memperoleh data namun sebenarnya tidak sesuai dengan data yang dibutuhkan atau menggunakan data pengganti sebesar 22,52 persen. Sedangkan konsumen yang belum memperoleh data dan konsumen yang tidak memperoleh data yang dibutuhkan masing-masing sebesar 20,72 persen dan 13,51 persen.

## 5.4 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

Data-data yang dihasilkan oleh BPS disajikan dalam berbagai bentuk media sumber data. SKD 2023 membagi sumber data BPS menjadi lima jenis, yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di website. Berdasarkan Gambar 5.4, sebagian besar perolehan data BPS Kabupaten Tegal didapatkan konsumen dari sumber data yang berupa publikasi sebanyak 39 orang-data. Kemudian sebanyak 24 orang-data didapatkan konsumen melalui sumber data yang berupa tabel yang ada di website BPS. Sementara itu tidak terdapat konsumen yang memperoleh data dari sumber data peta, data mikro dan data tabulasi.



Gambar 5.4 Persentase Jumlah Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Kabupaten Tegal menurut Jenis Sumber Data

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

Penggunaan atau pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Tegal menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen. Berdasarkan hasil SKD 2023, sebagian besar konsumen memanfaatkan data BPS untuk pemerintahan yaitu sebesar

73,33 persen. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Tegal sangat dibutuhkan dalam bidang pemerintahan, dimana 100 persen digunakan untuk perencanaan, monitoring dan evaluasi pembangunan.



Gambar 5.5. Persentase konsumen K/L/OPD di PST BPS Kabupaten Tegal dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi Pembangunan



# BAB 6

## ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

Nilai Persentase Kepuasan  
Konsumen Terhadap Kualitas Data

**98,41%**

Artinya Kualitas Data  
Pada Pelayanan  
Statistik Terpadu  
BPS Kabupaten Tegal  
**SANGAT BAIK**

SKD 2023  
BPS Kabupaten Tegal





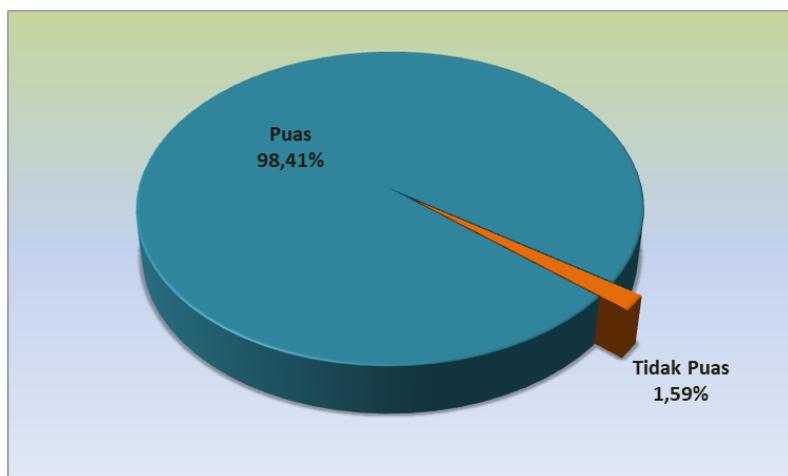


## Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

### 6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Tegal disajikan melalui 3 (tiga) aspek kualitas data yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data.



Gambar 6.1 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data di BPS Kabupaten Tegal

Gambar 6.1 menunjukkan bahwa 98,41 persen konsumen yang memperoleh data BPS Kabupaten Tegal memberikan penilaian puas terhadap kualitas data BPS. Artinya kualitas data BPS Kabupaten Tegal termasuk dalam kategori sangat baik. Sementara itu, terdapat 1,59 persen konsumen menyatakan tidak puas terhadap kualitas data BPS.

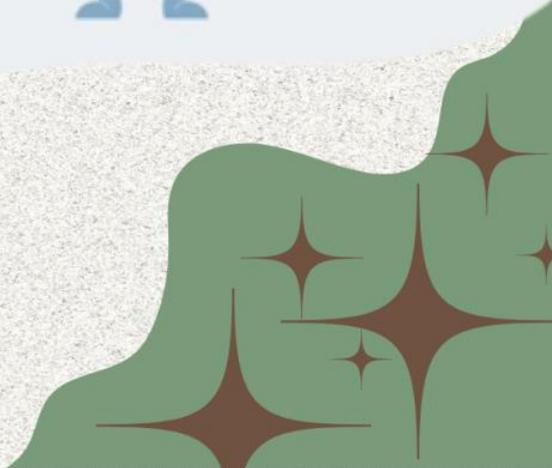
<https://tegalkab.bps.go.id>



# BAB 7

## PENUTUP

SKD 2023  
BPS Kabupaten Tegal







## Bab 7 Penutup

### 7.1. Kesimpulan

Survei Kebutuhan Data (SKD) 2023 diselenggarakan di 515 satuan kerja BPS, yaitu di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 480 BPS Kabupaten/Kota. Cakupan responden SKD 2023 adalah konsumen yang pernah menerima layanan dari PST BPS selama 1 Januari 2023 sampai dengan akhir periode pencacahan. Jumlah capaian responden SKD 2023 di BPS Kabupaten Tegal sebesar 30 responden dari target sebanyak 30 responden. Pengumpulan data SKD 2023 di PST BPS Kabupaten Tegal dilakukan dalam kurun waktu Mei-Juli 2023 melalui pengisian kuesioner sendiri (*self enumeration*) oleh responden secara elektronik (*online*).

Hasil SKD 2023 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Data disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini antara lain Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2023 di PST BPS Kabupaten Tegal. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2023 di PST BPS Kabupaten Tegal secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Kabupaten Tegal yang memenuhi target (100 persen) dan selesai tepat waktu.
2. Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal, yang digambarkan melalui responden SKD, didominasi oleh konsumen yang berasal dari

pemerintah daerah (60 persen) dan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk pemerintahan (73,33 persen). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen berasal dari PNS/TNI/Polri (46,67 persen).

3. Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk digital atau softcopy. Kemudahan akan layanan yang dapat diakses dimana saja serta kapan saja menjadi pilihan utama konsumen, dimana akses produk BPS melalui website menjadi alternatif layanan tertinggi yang digunakan (50 persen) dan di posisi kedua dan ketiga berturut-turut adalah layanan konsultasi statistik (29,55 persen) dan layanan perpustakaan (20,45 persen).
4. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 99,09 persen.
5. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal digambarkan melalui IKK terhadap pelayanan PST BPS. Berdasarkan hasil SKD 2023, nilai IKK terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Tegal adalah 93,67. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal masuk kategori sangat baik.
6. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Kabupaten Tegal digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK PST BPS Kabupaten Tegal adalah 94,27. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal.
7. Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal sebagian besar membutuhkan data dengan level Kecamatan (49,55 persen) dengan periode data Tahunan (78,38 persen). Secara umum konsumen telah memperoleh datanya sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan (43,24 persen).

8. Publikasi merupakan jenis sumber data yang paling banyak digunakan oleh konsumen dalam memperoleh data dari BPS Kabupaten Tegal (39 orang-data).
9. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan kualitas data BPS Kabupaten Tegal yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 98,41 persen.

## **7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan**

Berdasarkan hasil SKD 2023, saran dan rekomendasi untuk perbaikan pelayanan PST BPS Kabupaten Tegal meliputi: 1) Ketersediaan informasi pelayanan, 2) Sarana dan prasarana dan 3) Kemudahan proses penanganan pengaduan.

Sementara atribut yang sudah memenuhi harapan konsumen dan perlu dipertahankan meliputi:

1. Kemudahan persyaratan pelayanan
2. Kemudahan prosedur
3. Kesesuaian jangka waktu penyelesaian
4. Kesesuaian biaya pelayanan
5. Kesesuaian produk pelayanan
6. Kemudahan akses data melalui fasilitas utama
7. Respon petugas pelayanan
8. Kejelasan informasi petugas pelayanan *online*
9. Kemudahan fasilitas pengaduan





## Daftar Pustaka

Badan Pusat Statistik. 2018. Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2017. Jakarta: Badan Pusat Statistik.

Badan Pusat Statistik. 2019. Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2018. Jakarta: Badan Pusat Statistik.

Badan Pusat Statistik. 2020. Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2019. Jakarta: Badan Pusat Statistik.

Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah. 2020. Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2019. Semarang: Badan Pusat Statistik.

[www.peraturan.go.id](http://www.peraturan.go.id). 2017. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

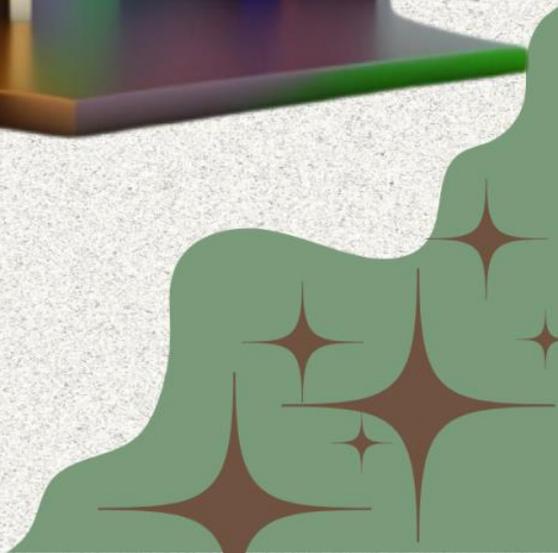
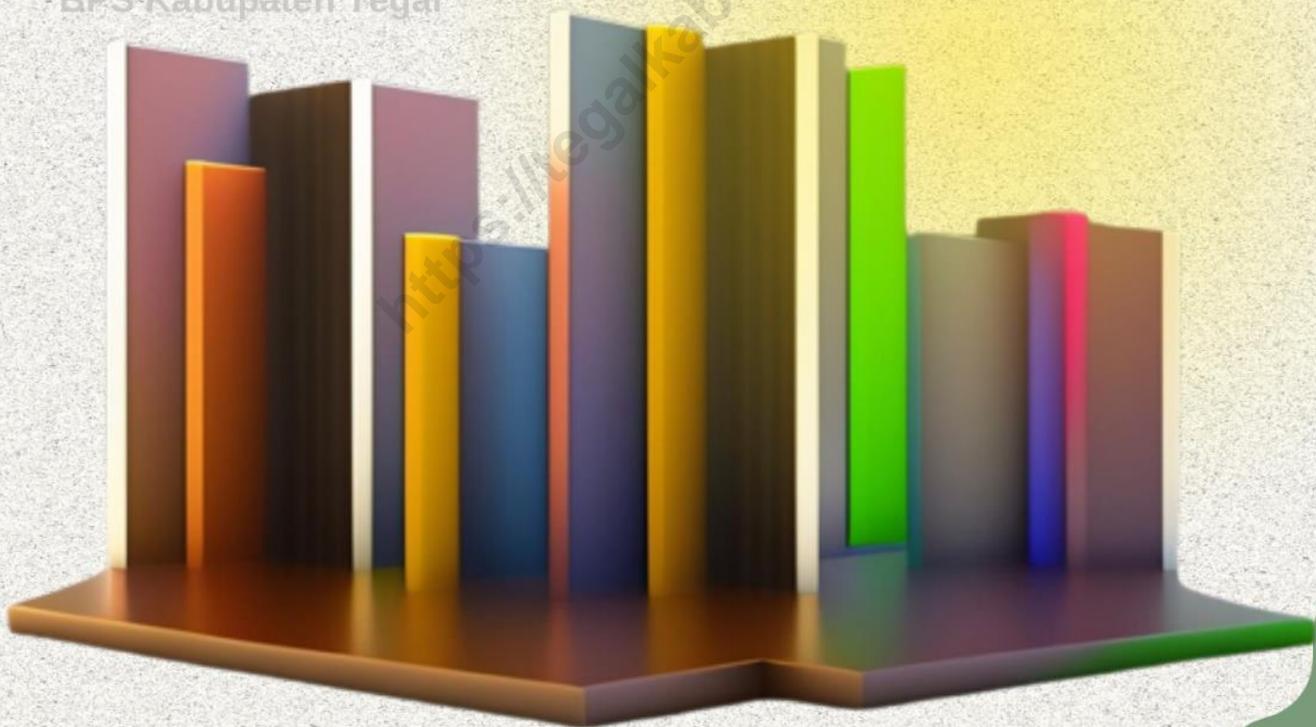




# LAMPIRAN

SKD 2023

BPS Kabupaten Tegal





**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)
<b>Provinsi Jawa Tengah</b>					
Kabupaten Tegal	30	0	0	0	30

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

### Metadata Indikator

Nama indikator : Jumlah Realisasi Responden  
Konsep : Responden  
Definisi : Banyaknya konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu menurut metode pengumpulan data yang digunakan.

Secara garis besar, metode pengumpulan data dibedakan menjadi 2 yaitu manual dan online, dimana untuk metode online dibedakan menjadi 3:

- 1) *PST*; yaitu untuk responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST.
- 2) *Email*; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui *email*.
- 3) *Link*; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang didapatkan dari publik seperti pada *website*, aplikasi layanan, dll.

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan metode pengumpulan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Rumus  
Penghitungan : 
$$Y = \sum_{i=1}^4 x_i$$

Dengan:

Y = Total jumlah responden

$x_i$  = Jumlah responden menurut metode pengumpulan data, dimana  $i = 1$  (manual), 2 (*email*), 3 (PST), dan 4 (link)

Ukuran : Jumlah  
Satuan : Orang  
Klasifikasi : 1. Wilayah PST BPS  
Penyajian : 2. Metode Pengumpulan Data

**Lampiran 2 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin**

Satker PST	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki	Perempuan
(1)	(2)	(3)
<b>Provinsi Jawa Tengah</b>		
Kabupaten Tegal	56,67	43,33

<https://tegalkab.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 BUMND	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Lain- nya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
<b>Provinsi Jawa Tengah</b>							
<b>Kabupaten Tegal</b>	10	0	46,67	0	16,67	6,67	20

<https://tegalkab.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 Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$ <p>Dengan: <math>P_i</math> = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i <math>x_i</math> = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i <math>y</math> = Jumlah seluruh konsumen</p>
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)
<b>Provinsi Jawa Tengah</b>					
<b>Kabupaten Tegal</b>	10	73,33	3,33	10	3,33

<https://tegal.kab.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 Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$ <p>Dengan: <math>P_i</math> = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i <math>x_i</math> = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i <math>y</math> = Jumlah seluruh konsumen</p>
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>Provinsi Jawa Tengah</b>						
<b>Kabupaten Tegal</b>	20,45	0	0	50	29,55	0

<https://tegalkab.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>Provinsi Jawa Tengah</b>	
<b>Kabupaten Tegal</b>	100

<https://tegalkab.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>
<i>(1)</i>	<i>(2)</i>
<b>Provinsi Jawa Tengah</b>	
<b>Kabupaten Tegal</b>	98,41

<https://tegalkab.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>
<i>(1)</i>	<i>(2)</i>
<b>Provinsi Jawa Tengah</b>	
<b>Kabupaten Tegal</b>	99,09

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

## Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
(1)	(2)
Provinsi Jawa Tengah	
Kabupaten Tegal	100

<https://tegalkab.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>
<i>(1)</i>	<i>(2)</i>
<b>Provinsi Jawa Tengah</b>	
<b>Kabupaten Tegal</b>	96,67

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

## **Metadata Indikator**

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

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

Satker PST	IKK terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Provinsi Jawa Tengah	
Kabupaten Tegal	93,67

<https://tegalkab.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)
Provinsi Jawa Tengah	
Kabupaten Tegal	94,27

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

## **Metadata Indikator**

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

# Lampiran 13 Kuesioner VKD23

RAHASIA

- 1. Dasar hukum: Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik
- 2. PP No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik
- 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 TAHUN 2023

VKD23

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

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

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

Pengantar



Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS				
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut? Lingkani angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Sangat tidak penting /tidak puas Sangat penting/puas				
No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
8	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan: ..... (sesuai Blok 1 Rincian 12).	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
11	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: kotak saran dan pengaduan, website <a href="https://pengaduan.bps.go.id">https://pengaduan.bps.go.id</a> , e-mail <a href="mailto:bps@bps.go.id">bps@bps.go.id</a> ) Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (B2F13 berkode 1)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
12	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
13	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
14	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
15	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
17	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	



**Blok IV. Catatan**

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

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





**ST 2023**

**SENSUS PERTANIAN**

**BerAKHLAK**

Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**# bangga  
melayani  
bangsa**

# DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**Badan Pusat Statistik  
Kabupaten Tegal**

Jl. Ade Irma Suryani No. 1 Slawi 52417  
Telp. 0283-4561190 E-mail. bps3328@bps.go.id