

*Analisis Hasil*

# Survei Kebutuhan Data Badan Pusat Statistik Daerah Istimewa Yogyakarta 2020



*Analisis Hasil*

# Survei Kebutuhan Data

Badan Pusat Statistik

Daerah Istimewa Yogyakarta

2020



# **Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Badan Pusat Statistik Daerah Istimewa Yogyakarta 2020**

*Analysis for The Survey Results of Data Requirement of BPS-Statistics  
Daerah Istimewa Yogyakarta 2020*

ISBN : 978-602-1392-98-0

No. Publikasi/*Publication Number*: 34000.2103

Katalog/*Catalog*: 1399013.34

Ukuran Buku/*Book Size*: 17,6 X 25 cm

Jumlah Halaman/*Number of Pages*: xiv + 110 halaman/*pages*

Naskah/*Manuscript*:

BPS Provinsi DI Yogyakarta/*BPS-Statistics of DI Yogyakarta Province*

Penyunting/*Editor*:

BPS Provinsi DI Yogyakarta/*BPS-Statistics of DI Yogyakarta Province*

Desain Kover oleh/*Cover Designed by*:

BPS Provinsi DI Yogyakarta/*BPS-Statistics of DI Yogyakarta Province*

Penerbit/*Published by*:

© BPS Provinsi DI Yogyakarta/*BPS-Statistics of DI Yogyakarta Province*

Pencetak/*Printed by*:

Sumber Ilustrasi/*Graphics by*: -

Freepik.com

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

*Prohibited to announce, distribute, communicate, and/or copy part of all this book for commercial purpose without permission from BPS-Statistics Indonesia*



# Tim Penyusun

<b>Pengarah</b>	: Dr. Heru Margono, M.Sc.
<b>Penanggung Jawab</b>	: Agung Gumilar Triyanto, S.ST., M.Si.
<b>Penanggung Jawab Teknis</b>	: Buhari Muslim, S.ST., MM.
<b>Penyunting</b>	: Buhari Muslim, S.ST., MM.
<b>Penulis Naskah</b>	: Hentiek Puspitawati, S.ST, M.Si.
<b>Pengolah Data</b>	: Hentiek Puspitawati, S.ST, M.Si.
<b>Infografis dan Tata Letak</b>	: Eni Nuraeni, S.ST. Heru Widodo, SE., MM.
<b>Cover</b>	: Heru Widodo, SE., MM.



# Kata Pengantar



Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang diselenggarakan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) untuk mengidentifikasi kebutuhan data statistik dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS. SKD dilaksanakan secara rutin tiap tahun sejak 2005, namun awalnya masih dilakukan di BPS Pusat saja. Sejak tahun 2014, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

Pada tahun 2020, BPS kembali menyelenggarakan SKD di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 480 BPS Kabupaten/Kota. Hasil SKD 2020 disajikan dalam bentuk publikasi yang berisi analisis mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan terhadap kualitas data. Analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk 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.

Yogyakarta, Maret 2021  
Kepala BPS Provinsi D.I. Yogyakarta

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sugeng Ariyanto'.

Sugeng Ariyanto



# Daftar Isi



<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>v</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>vii</b>
<b>Daftar Tabel.....</b>	<b>ix</b>
<b>Daftar Gambar .....</b>	<b>x</b>
<b>Daftar Lampiran .....</b>	<b>xii</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tujuan dan Manfaat .....	2
1.3. Landasan Teori .....	2
1.3.1. Pelayanan Statistik Terpadu .....	2
1.3.2. Faktor Kepuasan Layanan.....	3
1.3.3. Konsep dan Definisi.....	4
1.4. Metodologi .....	5
1.4.1. Metode Sampling .....	6
1.4.2. Metode Pengumpulan Data .....	6
1.4.3. Metode Analisis Data.....	6
1.5. Sistematika Penulisan .....	15
1.6. Realisasi Pengumpulan Data .....	16
1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST.....	16
1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2020 .....	17
2.1. Gambaran Umum Konsumen .....	21
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik .....	22
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	27
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	29
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS.....	30
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan.....	35
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data .....	37
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana .....	38
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS .....	39
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap	

Pelayanan BPS .....	42
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS .....	47
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS .....	51
<b>4.2. Gap Analysis Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku AntiKorupsi terhadap Pelayanan BPS .....</b>	<b>53</b>
<b>Bab 5 Analisis Kebutuhan Data .....</b>	<b>55</b>
5.1. Kebutuhan Data Data Menurut Level Data .....	57
5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data.....	58
5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data.....	59
<b>Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data .....</b>	<b>61</b>
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS.....	63
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS ....	65
<b>Bab 7 Penutup.....</b>	<b>67</b>
7.1. Kesimpulan .....	69
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan.....	72
Berdasarkan hasil SKD 2020, saran dan rekomendasi yang menjadi prioritas utama yang diberikan kepada unit pelayanan PST BPS Provinsi D.I. Yogyakarta adalah perbaikan dalam kemudahan mencari data pada website BPS. Perbaikan juga perlu dilakukan pada atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan berikutnya, meliputi: .....	72
1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan .....	72
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>73</b>
<b>Lampiran .....</b>	<b>75</b>

# Daftar Tabel



Tabel 1.1.	Langkah-Langkah Penghitungan IKK.....	12
Tabel 1.2.	Klasifikasi Kualitas Pelayanan .....	13
Tabel 1.3.	Klasifikasi Persepsi Perilaku Anti Korupsi .....	15
Tabel 1.4.	Jumlah dan Persentase Wilayah PST yang Memenuhi Sarana dan Prasarana.....	16
Tabel 1.5.	Realisasi Jumlah Responden SKD 2020 Menurut Wilayah PST BPS di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta .....	18
Tabel 3.1.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta .....	42
Tabel 3.2.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.....	43
Tabel 3.3.	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta .....	54

# Daftar Gambar



Gambar 1.1.	Diagram Cartesius Impotance and Performance Analysis.....	9
Gambar 2.1.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama .....	22
Gambar 2.2.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Menurut Kelompok Umur* .....	23
Gambar 2.3.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Menurut Jenis Kelamin .....	24
Gambar 2.4.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	25
Gambar 2.5.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Menurut Pekerjaan Utama .....	26
Gambar 2.6.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Menurut Instansi/Institusi.....	27
Gambar 2.7.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan .....	28
Gambar 2.8.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Menurut Jenis Layanan .....	29
Gambar 2.9.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS.....	31
Gambar 3.1.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi	

	Daerah Istimewa Yogyakarta Terhadap Pelayanan.....	36
Gambar 3.6.	Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta .....	45
Gambar 6.1.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta .....	64
Gambar 6.2.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Menurut Aspek Kualitas Data .....	65

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

# Daftar Lampiran



Lampiran 1.	Lampiran 1. Target dan Realisasi Jumlah Responden Menurut Wilayah PST .....	77
Lampiran 2.	Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin .....	79
Lampiran 3.	Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama .....	81
Lampiran 4.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan .....	83
Lampiran 5.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Jenis Layanan.....	85
Lampiran 6.	Persentase Konsumen yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Wilayah PST BPS.....	87
Lampiran 7.	Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan .....	89
Lampiran 8.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data dan Aspek Kualitas Data.....	92
Lampiran 9.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST.....	95
Lampiran 10.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST .....	97
Lampiran 11.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST .....	99
Lampiran 12.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap	

	Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST .....	101
Lampiran 13.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data .....	103
Lampiran 14.	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST.....	105
Lampiran 15.	Kuesioner VKD20 .....	107

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



# BAB 1

## Pendahuluan

SKD  
2020

1

LOKUS

Pelayanan Statistik  
Terpadu (PST)  
BPS Provinsi D.I. Yogyakarta



2

PENCACAHAN

Juni - September  
2020



3

INSTRUMEN

Kuesioner VKD20



4

RESPONDEN

Konsumen Penerima Layanan  
1. Tatap muka (datang ke PST)  
2. Tanpa tatap muka (telepon,  
email, surat, website, dll)



5

HASIL

Indeks Kepuasan  
Konsumen  
Indeks Persepsi Anti  
Korupsi







# Pendahuluan

## 1.1. Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Oleh sebab itu, perlu dilakukan pemantauan pelayanan publik secara berkesinambungan, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan standar pelayanan serta harapan dan kebutuhan masyarakat.

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan badan 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. Dalam menyebarkan data dan informasi statistik, BPS menyediakan unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.

Pemantauan pelayanan di PST BPS perlu dilakukan untuk peningkatan kualitas data dan informasi statistik serta pelayanan. Oleh sebab itu, BPS merasa perlu menyelenggarakan suatu survei untuk mendapatkan bahan evaluasi mengenai kebutuhan dan kepuasan konsumen terhadap data dan informasi statistik serta pelayanan. Survei tersebut adalah Survei Kebutuhan Data.

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dirancang dan dilakukan oleh BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. SKD pertama kali dilaksanakan tahun 2005 dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008,

SKD dilakukan di BPS Pusat dan lima BPS Provinsi sebagai uji coba (*pilot project*). Pada tahun 2009 dan 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, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

## 1.2. Tujuan dan Manfaat

Secara umum, tujuan pelaksanaan SKD 2020 adalah mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik. Tujuan tersebut sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik. Selain itu, pelaksanaan SKD 2020 juga dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan BPS. Hal ini ditujukan untuk menjawab amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Hasil SKD 2020 dapat dimanfaatkan oleh BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota untuk mengidentifikasi beberapa isu, antara lain:

- a. Kebutuhan data dari konsumen
- b. Kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan publik
- c. Rekomendasi perbaikan pelayanan publik
- d. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)
- e. Indikator Kinerja Utama (IKU)
- f. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

## 1.3. Landasan Teori

### 1.3.1. Pelayanan Statistik Terpadu

Data hasil kegiatan sensus atau survei harus disampaikan kepada masyarakat sebagai konsumen. Penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi sorotan 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.

Pintu gerbang penyebarluasan data BPS adalah unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau *one gate service*. Keberadaan unit PST BPS diharapkan mampu mempermudah konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Pelayanan yang diberikan oleh BPS tidak hanya dilakukan dengan tatap muka atau datang langsung ke unit PST BPS, tetapi dapat juga dilakukan tanpa tatap muka baik melalui *website* BPS, aplikasi AllStat BPS (berbasis Android dan iOS), telepon, faksimili, *e-mail*, maupun surat.

Fungsi pelayanan di BPS Pusat berada pada Direktorat Diseminasi Statistik. Sementara itu, fungsi pelayanan di BPS Provinsi berada pada Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik dan fungsi pelayanan di BPS Kabupaten/Kota berada pada Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik. PST memiliki enam jenis layanan, yaitu layanan pustaka tercetak, layanan pustaka digital, layanan penjualan publikasi, layanan data mikro, layanan konsultasi data statistik, serta layanan rekomendasi kegiatan statistik.

### 1.3.2. Faktor Kepuasan Layanan

Parasuraman (2001) menyatakan bahwa terdapat lima unsur penting yang menentukan kepuasan yaitu *responsiveness, assurance, tangible, empathy, dan reliability*. Kelima unsur tersebut merupakan unsur penting yang diukur sebagai kualitas pelayanan (*service quality*). Konsep dari kualitas pelayanan adalah membentuk sikap dan perilaku dari penyedia layanan agar dapat memberikan pelayanan prima.

#### a. *Responsiveness* (daya tanggap)

Daya tanggap merupakan unsur yang menuntut adanya kemampuan pemberi layanan untuk segera memberikan pelayanan atas kebutuhan pengguna layanan sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, dan ketidaksesuaian atas berbagai bentuk layanan yang tidak diketahui. Oleh sebab itu, pemberi layanan perlu memberikan penjelasan yang bijaksana dan mendetail, sehingga pengguna layanan mendapatkan respon positif.

b. *Assurances* (jaminan)

Jaminan merupakan bentuk kepastian dari suatu unit pelayanan. Unsur ini sangat ditentukan oleh jaminan dari pemberi layanan, sehingga orang yang menerima layanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk pelayanan yang dilakukan tersebut tuntas dan sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran, dan kualitas pelayanan yang dijamin.

c. *Tangible* (fisik)

Unsur fisik merupakan bentuk aktualisasi nyata yang dapat terlihat atau digunakan oleh pemberi layanan guna membantu pelaksanaan pelayanan. Unsur fisik dapat berupa penampilan fisik petugas, sarana prasarana fisik, serta keadaan lingkungan sekitar.

d. *Empathy* (empati)

Unsur empati dalam suatu pelayanan ditunjukkan dengan adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatisme, pengertian, dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan. Hal tersebut bertujuan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut.

e. *Reliability* (keandalan)

Unsur keandalan dalam pelayanan menuntut setiap petugas memiliki kemampuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi. Oleh karena itu, aktivitas yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

### 1.3.3. Konsep dan Definisi

- a. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2020 adalah konsumen yang

- menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2020 sampai periode akhir pencacahan.
- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
  - c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari.
  - d. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
  - e. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
  - f. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
  - g. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
  - h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
  - i. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
  - j. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
  - k. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
  - l. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
  - m. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.

#### **1.4. Metodologi**

Dalam penjelasan berikut, metodologi dibedakan ke dalam tiga kelompok, yaitu metode sampling, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

### 1.4.1. Metode Sampling

SKD 2020 dilakukan dengan metode non probability sampling yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Adapun tekniknya adalah quota sampling yaitu teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang akan diselidiki ditetapkan terlebih dahulu.

### 1.4.2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKD 2020 dilakukan pada Juni–September 2020 oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (*self enumeration*). Instrumen yang digunakan adalah kuesioner VKD20. Pengumpulan data dilakukan dengan 2 (dua) metode, yaitu pencacahan manual dan elektronik (*online*). Pencacahan manual merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden dengan menggunakan kuesioner dalam bentuk *hardcopy* atau yang dikenal dengan istilah PAPI (*Pencil and Paper Interview*). Pencacahan elektronik merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden melalui aplikasi berbasis *website* atau yang dikenal dengan istilah CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*). Terdapat 3 (tiga) metode pencacahan elektronik SKD 2020, yaitu:

- 1) *Online E-mail*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui *link* yang dikirimkan melalui *e-mail*.
- 2) *Online PST*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui form entri pada *web browser* komputer di unit PST.
- 3) *Online Link*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui *link* yang diperoleh dari aplikasi layanan statistik BPS.

### 1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis 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).

Ruang lingkup analisis hasil SKD 2020 dalam publikasi ini adalah PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

a. Analisis Tabulasi Silang

Tabulasi silang merupakan tabel yang menggambarkan hubungan antara dua atau lebih variabel. Perbedaan dan persamaan antara dua atau lebih variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Tabulasi silang akan membantu dalam memahami baik profil konsumen, kebutuhan dan ketersediaan data, maupun masalah lain.

b. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

*Gap Analysis* adalah analisis mengenai kesenjangan antara harapan (tingkat kepentingan) konsumen dengan kinerja (tingkat kepuasan) 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. Gap positif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih besar dari tingkat kepentingan, sedangkan gap negatif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih kecil dari tingkat kepentingan. Pada gap positif, semakin besar nilai gap, konsumen semakin puas. Sebaliknya, semakin kecil nilai gap negatif, konsumen semakin tidak puas.

c. *Importance and Performance Analysis* (IPA)

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

#### 1) Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = Tingkat kesesuaian

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

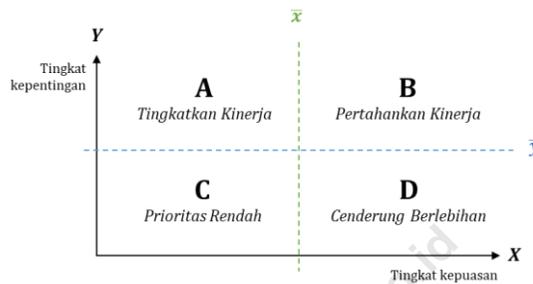
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

#### 2) Diagram Cartesius

Diagram cartesius 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*

Keempat kuadran tersebut memiliki arti sebagai berikut:

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

Kuadran “Tingkatkan Kinerja” terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama unit pelayanan 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 & high performance*)

Kuadran “Pertahankan Kinerja” terletak di sebelah kanan atas, yang berarti 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 & low performance*)

Kuadran “Prioritas Rendah” terletak di sebelah kiri bawah, yang berarti 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 (*low importance & high performance*)

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

#### d. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

### Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

IKK atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dan data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Aspek yang dihitung adalah kualitas pelayanan dan kualitas data.

IKK kualitas pelayanan diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan (variabel) yang ada di

Blok II kuesioner VKD20. IKK kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data, yaitu kualitas secara umum, kelengkapan, akurasi, dan kemitakhiran. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

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

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
1. Menghitung Penimbang	<p>Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan.</p> <p>Rumus penimbang:</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{13} \bar{y}_i}$ <p>dengan:</p> <p><math>w_i</math> = penimbang atribut pelayanan ke-i, <math>\sum_{i=1}^{13} w_i = 1</math></p> <p><math>\bar{y}_i</math> = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i</p> <p><math>i = 1, 2, \dots, 13</math></p>	<p>Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10. Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu</p> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^4 \bar{y}_i} = \frac{10}{40}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^4 w_i = 1$
2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{13} w_i} = \sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p><math>\bar{x}_i</math> = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data.</p> <p>Rumus IKK';</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^4 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^4 w_i} = \sum_{i=1}^4 \frac{10}{40} \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p><math>\bar{x}_i</math> = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i</p>
3. Menghitung IKK	<p>Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:</p> $IKK = \frac{IKK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$	

Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2. Klasifikasi nilai IKK Tahun 2020 berbeda dengan klasifikasi pada tahun sebelumnya. Pada tahun 2020, klasifikasi nilai didasarkan pada PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tabel 1.2. Klasifikasi Kualitas Pelayanan

Nilai IKK	Kualitas Pelayanan
25,00 - 64,99	Tidak baik
65,00 - 76,60	Kurang baik
76,61 - 88,30	Baik
88,31 - 100,00	Sangat Baik

Sumber: PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

#### e. Persentase Konsumen yang Puas

Selain IKK, indikator kepuasan konsumen juga disajikan dalam bentuk persentase konsumen yang puas. Indikator tersebut antara lain meliputi persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data, kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, akses data, sarana dan prasarana PST, dan kualitas pelayanan PST.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2020 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab di atas 7,66 (berdasarkan Tabel 1.2). Konsep penghitungan ini berbeda dengan tahun sebelumnya, dimana konsumen dikatakan puas jika memberikan penilaian di atas 5,5 (setengah dari nilai median). Oleh karena itu, jika akan membandingkan indikator persentase konsumen yang puas antara tahun 2020 dengan tahun 2019 perlu dilakukan penyesuaian rumus yang sama terlebih dahulu.

#### f. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

##### Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

IPAK digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Aspek yang dihitung adalah penerapan perilaku anti korupsi, meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar, dan tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD20.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah:

1. Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

$i = 1, 2, 3, 4$

2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IPAK')

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

Rumus IPAK':

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

dengan:

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

3. Menghitung IPAK

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

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

Dengan menggunakan metode kuartil, nilai IPAK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.3.

Tabel 1.3. Klasifikasi Persepsi Perilaku Anti Korupsi

Nilai IPAK	Persepsi Anti Korupsi
25,00 - 43,75	Perilaku anti korupsi sangat tidak diterapkan dalam pelayanan
43,76 - 62,50	Perilaku anti korupsi tidak diterapkan dalam pelayanan
62,51 - 81,25	Perilaku anti korupsi diterapkan dalam pelayanan
81,26 - 100,00	Perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan

### 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 2020.

**Bab 2 Segmentasi Konsumen**, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang menjadi responden SKD 2020 berdasarkan Blok I VKD20.

**Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta berdasarkan Blok II VKD20.

**Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi**, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta berdasarkan Blok II VKD20.

**Bab 5 Analisis Kebutuhan Data**, berisi analisis mengenai data di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD20.

**Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD20.

**Bab 7 Penutup**, berisi kesimpulan hasil SKD 2020 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2021 dan rekomendasi perbaikan layanan di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

## 1.6. Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2020 dilakukan di 515 wilayah PST yang terdiri dari 1 PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, dan 480 PST BPS Kabupaten/Kota.

### 1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST

Direktorat Diseminasi Statistik melakukan pembinaan dan pengembangan secara berkesinambungan terhadap unit PST di BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota. Hal tersebut dilakukan mulai dari pembinaan sumber daya manusia, pengembangan sarana dan prasarana, sampai dengan pengembangan aplikasi PST. Hasil pembinaan dan pengembangan tersebut diharapkan dapat meningkatkan pelayanan data dan informasi statistik di seluruh unit PST.

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST pada SKD 2020, meliputi:

1. Informasi pelayanan
2. Maklumat pelayanan
3. *Wifi*
4. Petugas pelayanan
5. Ruang pelayanan
6. Komputer
7. Sarana pengaduan

Tabel 1.4. Jumlah dan Persentase Wilayah PST yang Memenuhi Sarana dan Prasarana

Wilayah PST BPS	Jumlah PST	Sarana dan Prasarana						
		Informasi Pelayanan	Maklumat Pelayanan	<i>Wifi</i>	Informasi Petugas	Ruang Pelayanan	Komputer	Sarana Pengaduan
Provinsi	1	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)
Kabupaten/ Kota	5	5 (100,00)	5 (100,00)	5 (100,00)	5 (100,00)	5 (100,00)	5 (100,00)	5 (100,00)
Jumlah	6	6	6	6	6	6	6	6

Tabel 1.4 [lihat Tabel Keberadaan Informasi dan Fasilitas Pelayanan di Unit PST] menjelaskan pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, dan 5 PST BPS Kabupaten/Kota. Pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Provinsi sudah cukup baik. Begitu juga sarana

dan prasarana yang tersedia pada seluruh PST Kabupaten/Kota juga sudah terpenuhi dengan baik.

### 1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2020

Dalam SKD 2020, masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi. Target jumlah responden untuk PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta adalah 70 responden. Sementara itu, PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh responden sebanyak 30 responden.

Pelaksanaan kegiatan SKD 2020 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, total realisasi responden adalah sebesar 80 responden atau sebesar 114,29% dari total target yang telah ditetapkan (70 responden). **[lihat Tabel Realisasi Responden SKD Menurut Wilayah PST]** Adapun rincian realisasi responden berdasarkan wilayah PST di Kabupaten/Kota se Daerah Istimewa Yogyakarta, total realisasi responden adalah sebesar 162 responden atau sebesar 108,00% dari total target yang telah ditetapkan (x responden). **[lihat Tabel Realisasi Responden SKD Menurut Wilayah PST]** Adapun rincian realisasi responden berdasarkan wilayah PST BPS di Provinsi/Kabupaten/Kota se Daerah Istimewa Yogyakarta dapat dilihat pada Tabel 1.5.

Tabel 1.5. Realisasi Jumlah Responden SKD 2020 Menurut Wilayah PST BPS di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

Wilayah PST BPS	Jumlah Resp.
Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta	80
Kabupaten Kulon Progo	34
Kabupaten Bantul	31
Kabupaten Gunungkidul	32
Kabupaten Sleman	32
Kota Yogyakarta	33

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

# BAB 2

## Segmentasi Konsumen



**52,50% konsumen**  
berjenis kelamin  
Perempuan



**52,50% konsumen**  
berasal dari kalangan  
Pelajar/Mahasiswa



**35,00% konsumen**  
memiliki tingkat  
pendidikan SLTA/  
Sederajat



**55,00% konsumen**  
berasal dari Lembaga  
Pendidikan dan  
Penelitian Dalam Negeri



**41,25% konsumen**  
memanfaatkan hasil  
kunjungan untuk  
Penelitian



**39,38% konsumen**  
menggunakan  
Layanan Pustaka  
Digital





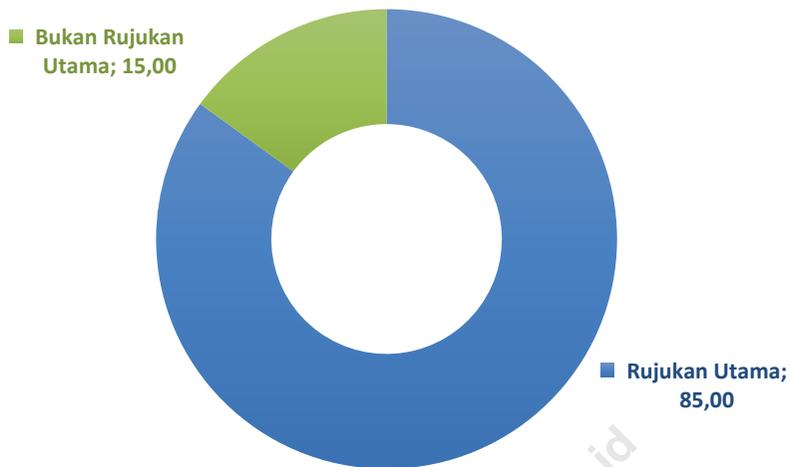
## Bab 2 Segmentasi Konsumen

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

### 2.1. Gambaran Umum Konsumen

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

Kecenderungan konsumen di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 85,00%.



Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

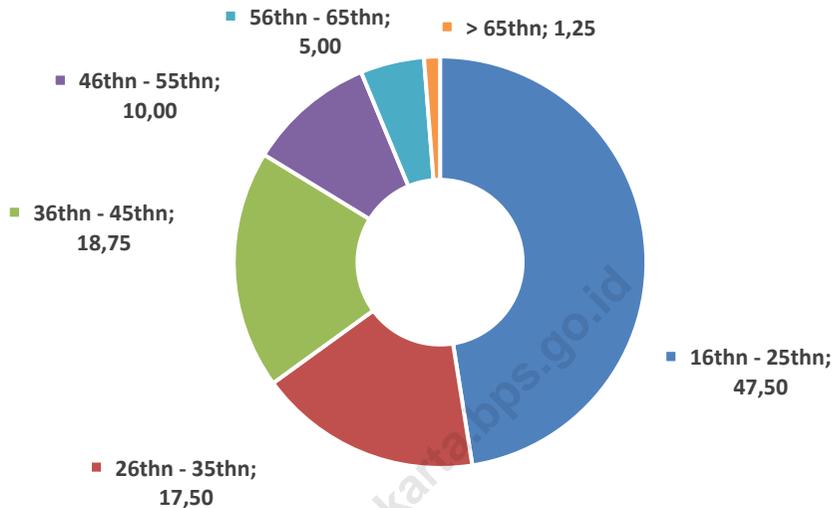
## 2.2. Konsumen Menurut Karakteristik

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

### Kelompok Umur

Berdasarkan Gambar 2.2, [lihat Tabel Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur] konsumen di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta didominasi oleh konsumen berumur 16-55 tahun yang terbagi menjadi empat kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 16-25 tahun (47,50%), disusul konsumen berumur 36-45 tahun (18,75%), konsumen berumur 26-35 tahun (17,50%) dan konsumen berumur 46-55 tahun (10,00%). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif

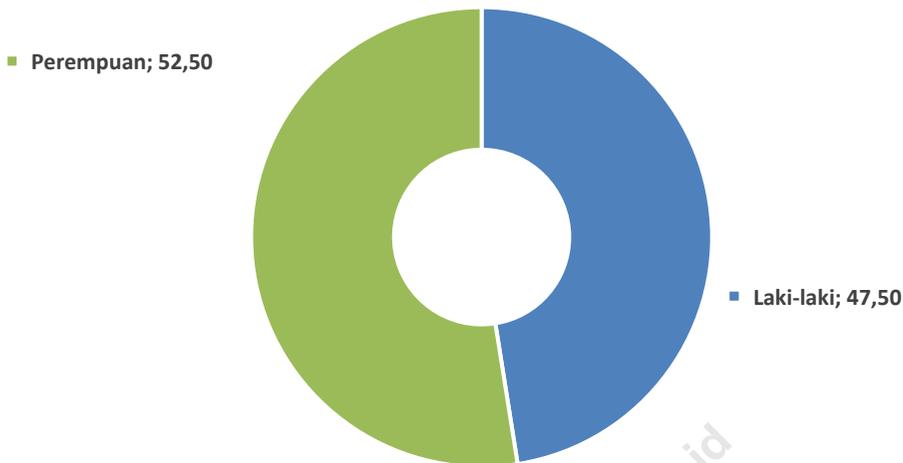
(15-64 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.



Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Menurut Kelompok Umur\*  
*\*Customer Satisfaction Index, Stratford-On-Avon District Council, April 2012*

### Jenis Kelamin

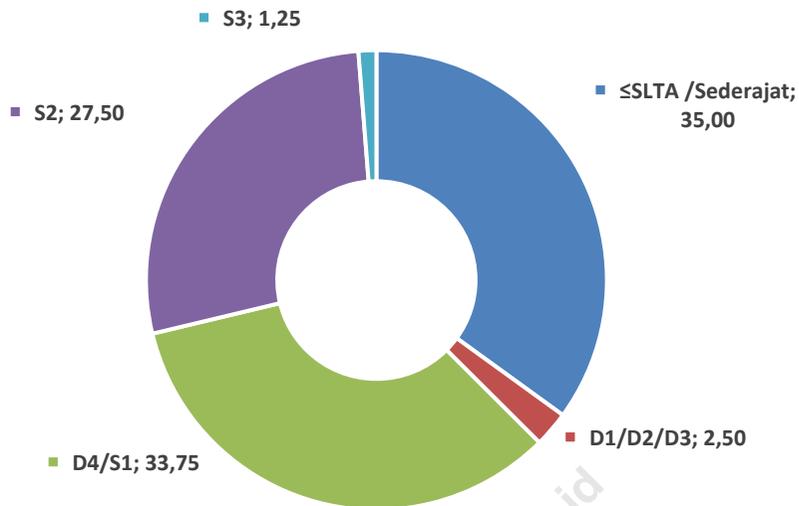
Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta menurut jenis kelamin. Persentase Konsumen perempuan di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta adalah sebesar 52,50%. Sementara itu, 47,50% konsumen di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta adalah laki-laki.



Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta 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 2020, 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 Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan SLTA/ sederajat (35,00%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (33,75%). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan S3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase 1,25%.

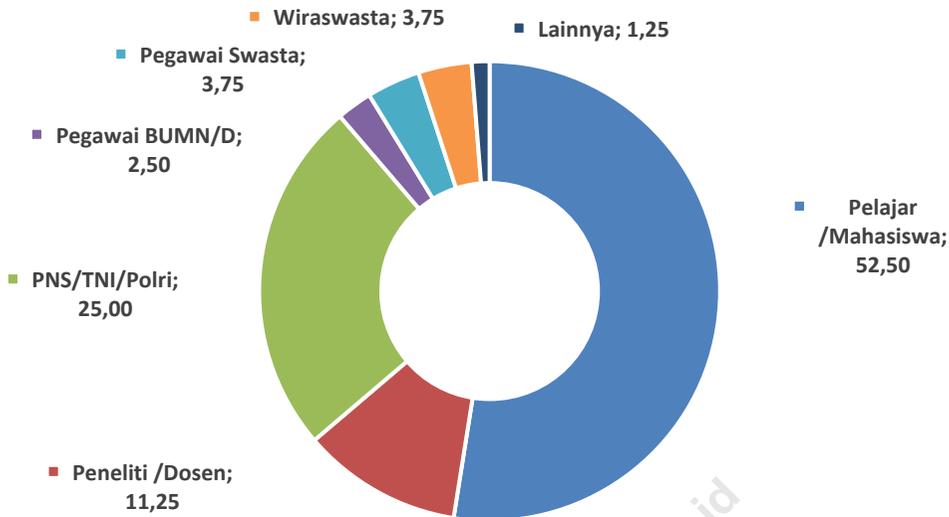


Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

### Pekerjaan Utama

Pada SKD 2020, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2020 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

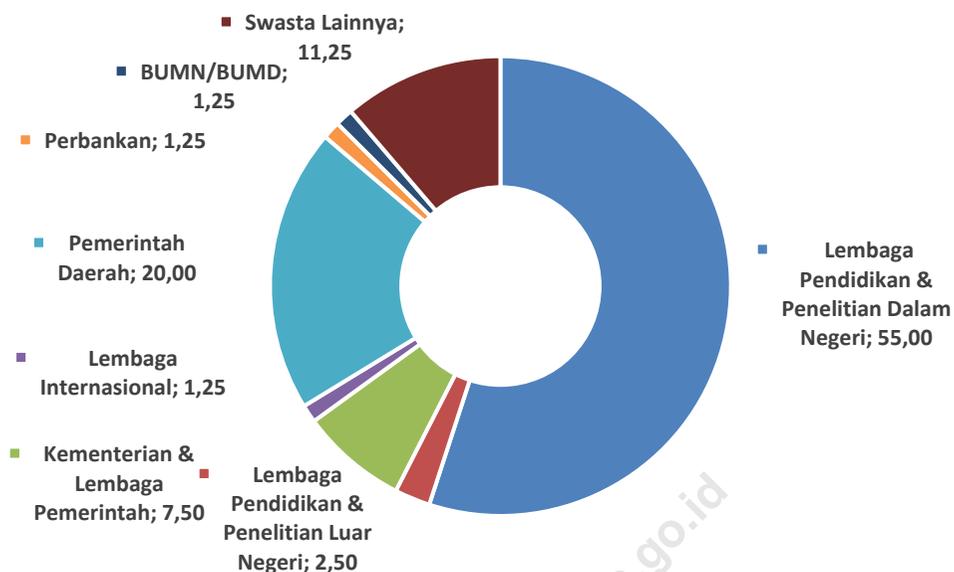
Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta adalah pelajar/mahasiswa (52,50%). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang didominasi oleh tingkat pendidikan SLTA/ sederajat (35,00%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai PNS/TNI/Polri memiliki persentase sebesar 25,00%. Konsumen yang bekerja sebagai peneliti/dosen memiliki persentase sama yaitu sebesar 11,25%.



Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Menurut Pekerjaan Utama

### Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2020 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta berasal dari Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri (55,00%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan tingkat pendidikan SLTA/ sederajat dan pekerjaan utama konsumen, yaitu pelajar/mahasiswa. Konsumen yang bekerja di Pemerintah Daerah berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 20,00%. Sementara itu, konsumen yang bekerja di Swasta Lainnya memiliki persentase sebesar 11,25%.

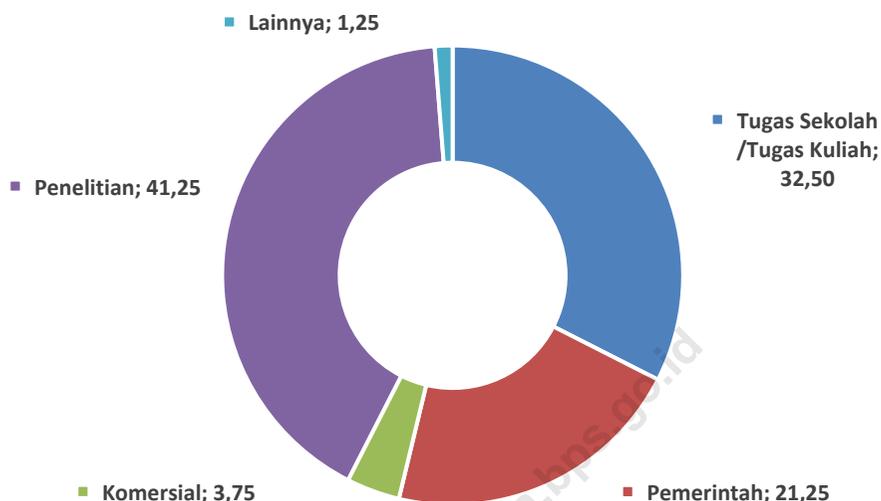


Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Menurut Instansi/Institusi

### 2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Dalam SKD 2020, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, hasil SKD 2020 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta paling banyak dimanfaatkan untuk Penelitian (41,25%). Pemanfaatan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah menempati posisi kedua dengan persentase sebesar 32,50% dan pemerintahan dengan persentase sebesar 21,25%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta sangat dibutuhkan dalam bidang penelitian dan perencanaan. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan yang paling sedikit

adalah untuk Komersial dan lainnya persentase masing-masing sebesar 3,75% dan 1,25%.



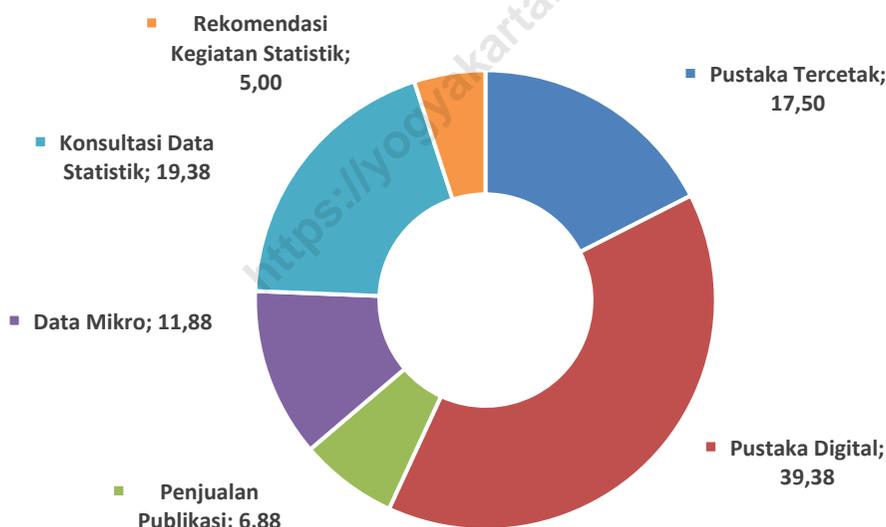
Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Merujuk pada Gambar 2.7, konsumen di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta didominasi oleh konsumen yang berasal dari Kementerian/Lembaga/Organisasi Perangkat Daerah (K/L/OPD). Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”, BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, *monitoring*, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Berdasarkan hasil SKD 2020, 90,91% konsumen yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi pembangunan. Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

## 2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi Pustaka Tercetak, Pustaka Digital, Penjualan Publikasi, Data Mikro, Konsultasi Data Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Pustaka Digital, yaitu sebesar 39,38%. Pada posisi kedua, Konsultasi Data Statistik dengan persentase sebesar 19,38%. Sementara itu, Rekomendasi Kegiatan Statistik adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu sebesar 5,00%.

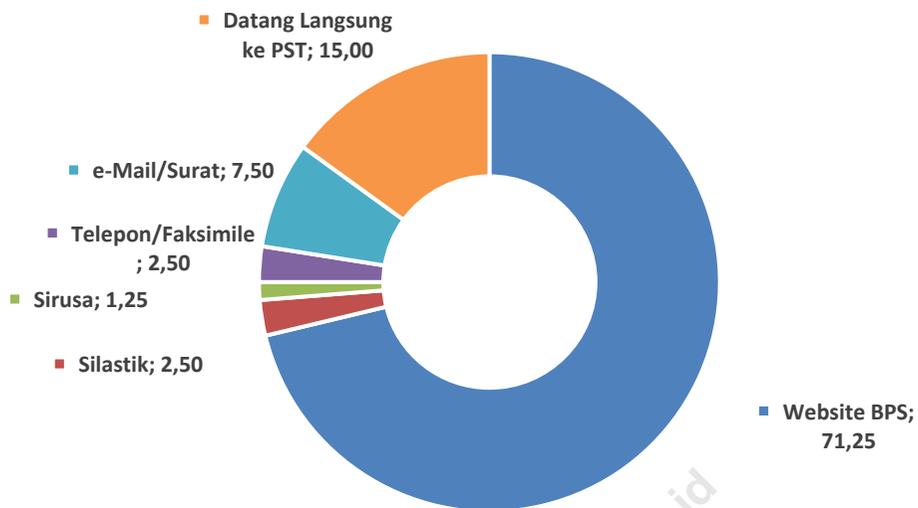


Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Menurut Jenis Layanan

## 2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2020. Fasilitas tersebut meliputi *Website* BPS, Allstat BPS (aplikasi android dan iOS), Silastik ([silastik.bps.go.id](http://silastik.bps.go.id)), Sirusa ([sirusa.bps.go.id](http://sirusa.bps.go.id)), Romantik Online ([romantic.bps.go.id](http://romantic.bps.go.id)), telepon/faksimili, *e-mail*/surat, datang langsung ke PST, dan lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta mendapatkan data melalui fasilitas *Website* BPS dengan persentase sebesar 71,25%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada *website* BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Walaupun demikian, masih ada konsumen yang datang langsung ke PST BPS dengan persentase 15,00%. Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta adalah melalui Sirusa dengan persentase masing-masing 1,25%.



Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS



# BAB 3

## Analisis Kepuasan Layanan

94,04%

Konsumen PUAS terhadap Pelayanan BPS di PST

86,67%

Konsumen PUAS terhadap pemenuhan sarana dan prasarana di BPS

93,18%

Konsumen PUAS terhadap Akses Data di BPS



**IKK<sub>2020</sub> = 83,60**

*"Semakin tinggi nilai IKK, maka semakin puas dengan pelayanan yang diberikan"*





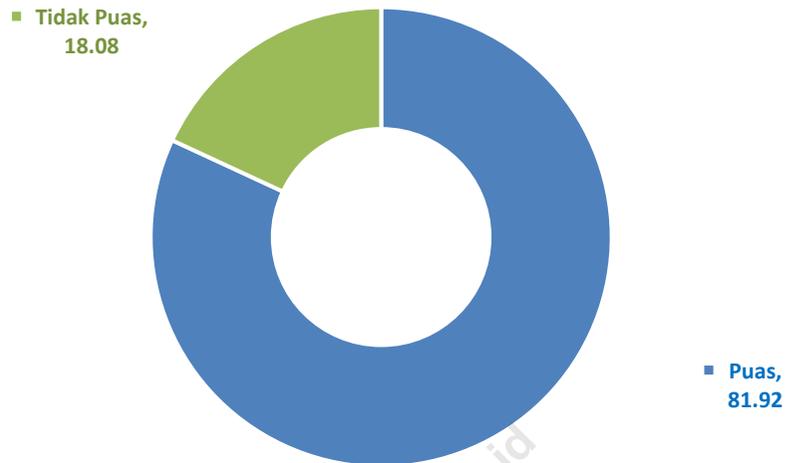
## Bab 3

# Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta terhadap pelayanan PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta 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) terhadap pelayanan BPS. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

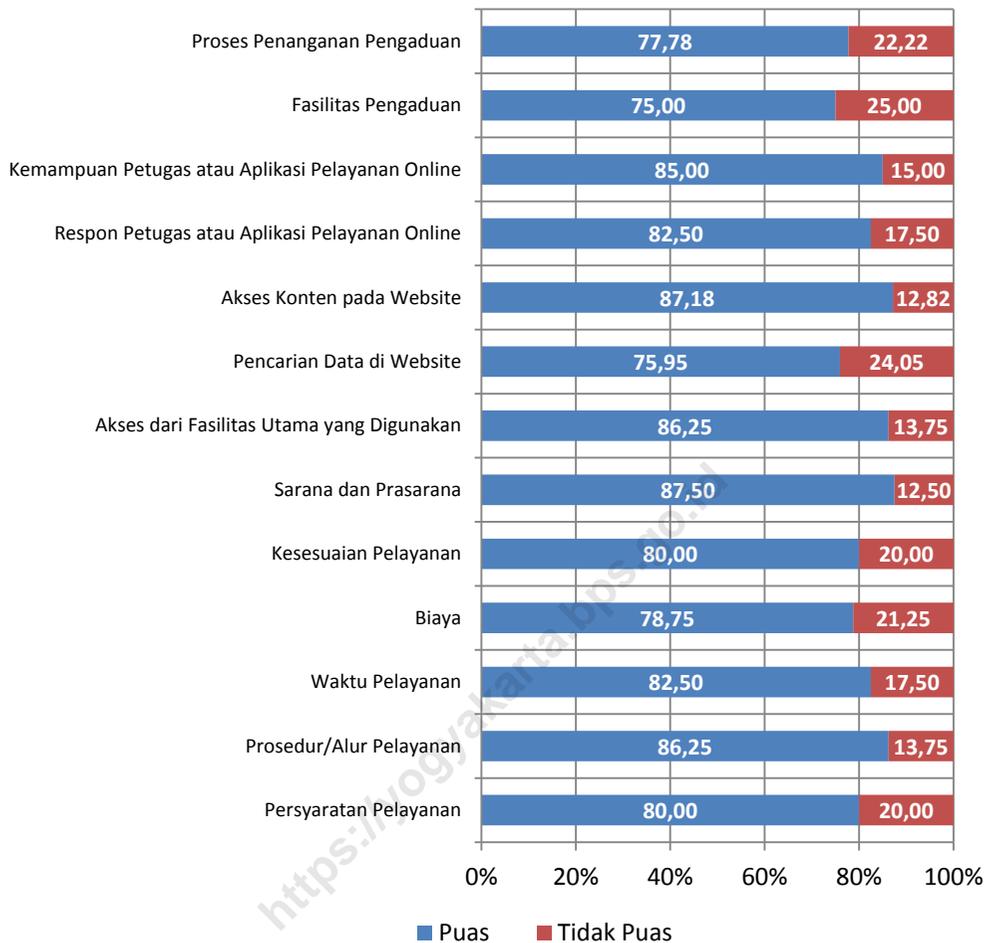
### 3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta sebesar 81,92%. Jika dibandingkan dengan menggunakan metodologi penghitungan SKD tahun 2019, maka tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS mengalami sedikit penurunan sebesar 0,03%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta masih tergolong sangat baik.



Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Terhadap Pelayanan

Kepuasan konsumen juga dapat dilihat berdasarkan atribut pelayanan. Berdasarkan Gambar 3.2, konsumen merasa paling puas dengan sarana dan prasarana yang tersedia di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (87,50%). Atribut tersebut juga menjadi atribut dengan persentase konsumen yang puas tertinggi berdasarkan hasil SKD 2020. Sementara itu, persentase konsumen yang puas terendah terdapat pada atribut keberadaan fasilitas pengaduan (75,00%).

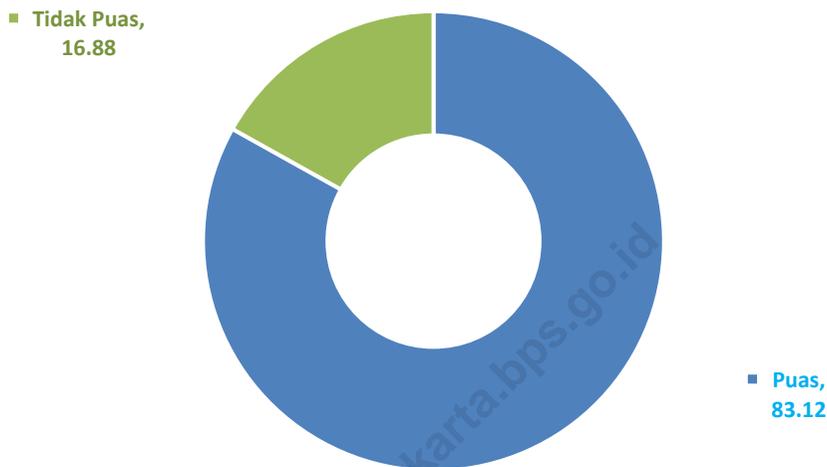


Gambar 3.2 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Terhadap Pelayanan PST Menurut Atribut Pelayanan

### 3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), akses data pada *website* BPS, dan akses konten pada *website* BPS. Berdasarkan Gambar 3.3 persentase konsumen di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang puas terhadap akses data sebesar 83,12%, atau jika dikonversi ke metode penghitungan tahun 2019 sebesar 99,16%. Hal ini menunjukkan

kenaikan persentase konsumen yang puas terhadap akses data sebesar 2,53% dibanding tahun sebelumnya.

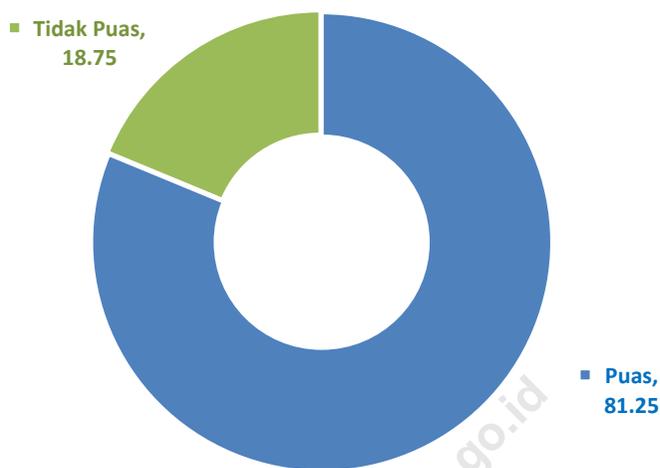


Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Terhadap Akses Data

### 3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.4 persentase konsumen di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 81,25%. Jika menggunakan metode penghitungan 2019, indikator ini menunjukkan nilai

98,13% yang artinya menunjukkan sedikit penurunan sebesar 0,38%.



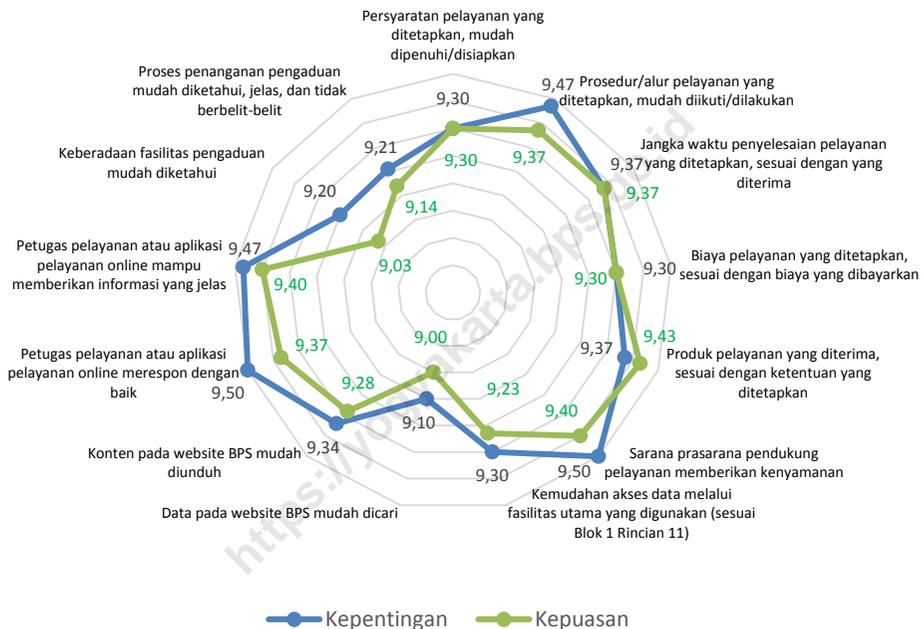
Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Terhadap Sarana dan Prasarana

### 3.4. *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

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

*Gap analysis* dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan

dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.5 terlihat bahwa gap terjadi pada atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang memiliki nilai gap negatif, yaitu nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan).



Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui, sesuai dengan yang diterima memiliki nilai gap paling jauh yaitu -0,17. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Sementara itu, atribut dengan gap paling dekat ialah Produk pelayanan yang

diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan, Konten pada website BPS mudah diunduh, Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas, Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit mudah diikuti/dilakukan (-0,07).

Atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki gap -0,17 sampai -0,07. Walaupun demikian, menurut Parsuraman (1991), jika gap negatif bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

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

### 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan *Gap* Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	<i>Gap</i>
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	9,30	9,30	0,00
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	9,47	9,37	-0,10
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	9,37	9,37	0,00
4.	Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan	9,30	9,30	0,00
5.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	9,37	9,43	0,07
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9,50	9,40	-0,10
7.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11)	9,30	9,23	-0,07
8.	Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari	9,10	9,00	-0,10
9.	Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh	9,34	9,28	-0,07
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik	9,50	9,37	-0,13
11.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas	9,47	9,40	-0,07
12.	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui	9,20	9,03	-0,17
13.	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	9,21	9,14	-0,07

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

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan.

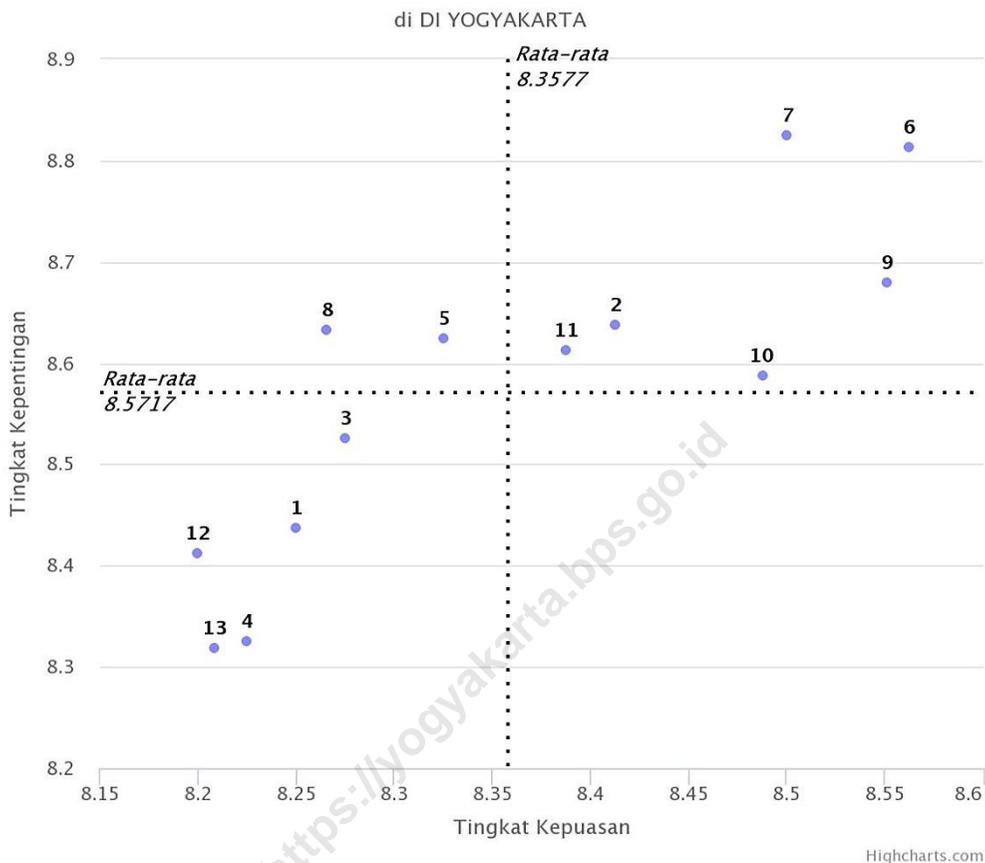
Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.

3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	9,30	9,30	96,67
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	9,47	9,37	96,67
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	9,37	9,37	96,67
4.	Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan	9,30	9,30	96,67
5.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	9,37	9,43	96,67
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9,50	9,40	93,33
7.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11)	9,30	9,23	93,33
8.	Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari	9,10	9,00	93,10
9.	Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh	9,34	9,28	93,10
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik	9,50	9,37	96,67
11.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas	9,47	9,40	100,00
12.	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui	9,20	9,03	80,00
13.	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-	9,21	9,14	89,29

Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian masing-masing atribut bernilai <100% kecuali atribut Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* mampu memberikan informasi yang jelas . Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta belum sepenuhnya memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* mampu memberikan informasi yang jelas (100,00%), sedangkan atribut Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (80,00%).

## Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan



### Keterangan

- |  |  |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan</li> <li>2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan</li> <li>3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima</li> <li>4. Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan</li> <li>5. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan</li> <li>6. Sarana prasarana pelayanan memberikan kenyamanan</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>7. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan</li> <li>8. Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari</li> <li>9. Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh</li> <li>10. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik</li> <li>11. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas</li> <li>12. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui</li> <li>13. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit</li> </ol> |
|--|--|

Gambar 3.6. *Importance and Performance Analysis (IPA)* Pelayanan di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

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 pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS adalah:

1. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
2. Data pada *website* BPS mudah dicari

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, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS adalah:

1. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan
2. Sarana prasarana pelayanan memberikan kenyamanan
3. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan
4. Konten pada *website* BPS mudah diunduh
5. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan *online* merespon dengan baik
6. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan *online* mampu memberikan informasi yang jelas

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 adalah:

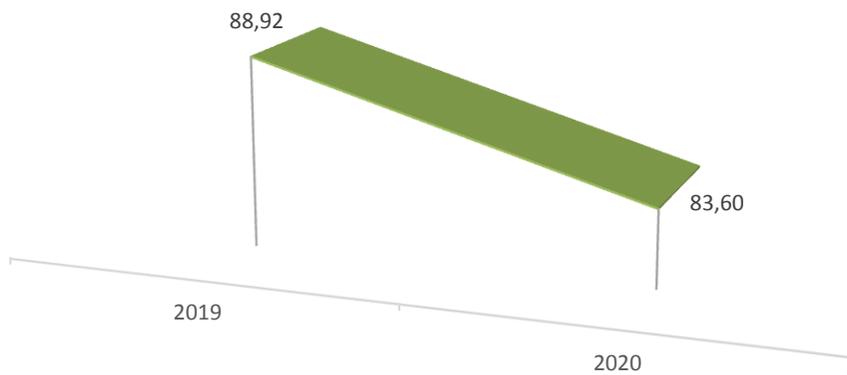
1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan
2. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima
3. Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan
4. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui

5. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit

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 PST BPS tidak ada yang termasuk dalam 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 BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2020 sebesar 83,60, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta masuk kategori Baik. Berdasarkan Gambar 3.7, IKK BPS di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta mengalami penurunan sebesar 5,32 dari 88,92 pada tahun 2019 menjadi 83,60 pada tahun 2020. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta menurun tingkat kepuasannya dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Pelayanan pada tahun 2020 belum bisa maksimal diberikan dikarenakan pelayanan dilakukan secara *online* semua akibat pandemik COVID-19. Sehingga konsumen belum merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan secara *online*, mereka masih menginginkan untuk datang langsung ke pelayanan PST.



Gambar 3.5. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

## BAB 4

### Analisis Perilaku Anti Korupsi

#### INDEKS PERILAKU ANTI KORUPSI (IPAK)

“Digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS”

**IPAK<sub>2020</sub> = 89,25**

Artinya, PERILAKU ANTI KORUPSI  
sangat diterapkan dalam  
pelayanan BPS di PST







## Bab 4

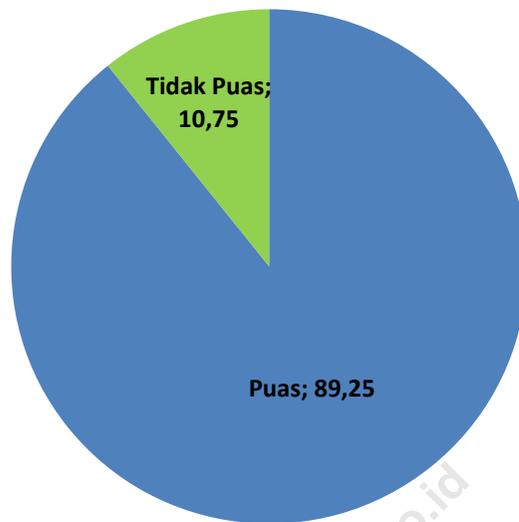
# Analisis Perilaku Anti Korupsi

Bab ini menjabarkan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta terhadap perilaku anti korupsi pelayanan PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Analisis perilaku anti korupsi meliputi penerapan perilaku anti korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

### 4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

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

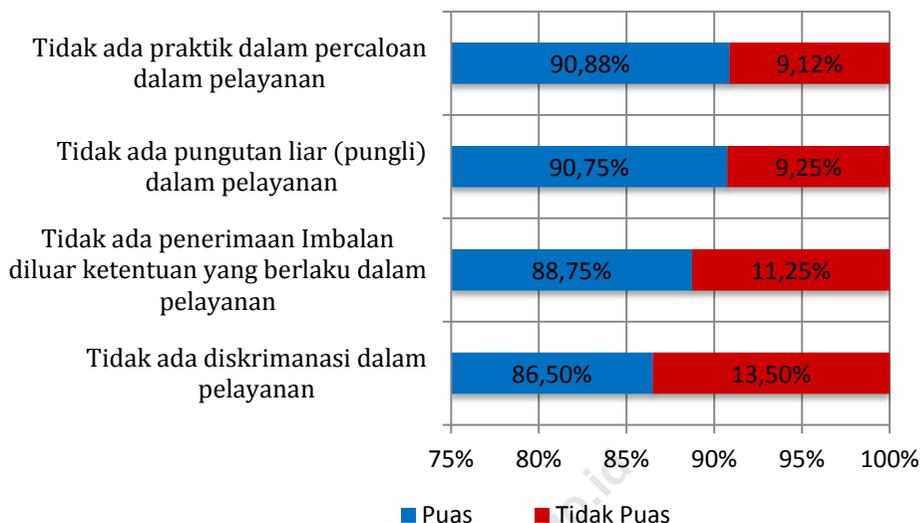
Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 4 atribut anti korupsi. Berdasarkan Gambar 4.1 IPAK pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta sebesar 89,25 pada tahun 2020. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.



Gambar 4.1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi

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

Gambar 4.2 menyajikan persentase kepuasan konsumen di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta terhadap penerapan perilaku anti korupsi menurut atribut anti korupsi. Berdasarkan gambar tersebut, konsumen merasa paling puas dengan penerapan perilaku tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan (90,88%) dan tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan (90,75%). Sementara itu, atribut dengan persentase konsumen yang puas terendah adalah tidak ada diskriminasi dalam pelayanan (86,50%). Walaupun demikian, capaian persentase tersebut cukup baik dan dapat dikatakan bahwa sebagian besar konsumen merasa bahwa petugas pelayanan tidak memberikan diskriminasi dalam pelayanan.



Gambar 4.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut Anti Korupsi

#### 4.2. *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS

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

*Gap* masing-masing atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat dalam Tabel 4.1. Berdasarkan tabel tersebut, terlihat ada 2 (dua) atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi memiliki nilai

*gap* positif yaitu atribut tidak ada penerimaan imbalan diluar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan dalam pelayanan (0,06) dan atribut tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan (0,06). Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut sudah melampaui harapan konsumen di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

Sementara itu, 2 (dua) atribut lainnya memiliki *gap* negatif yaitu atribut tidak ada diskriminasi dalam pelayanan (-0,05) dan atribut tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan (-0,06). Hal ini mengindikasikan bahwa untuk 2 (dua) atribut ini kinerjanya masih lebih rendah dibanding harapan konsumen di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

### 3.3. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan *Gap* Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	8,70	8,65	-0,05
2.	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan	8,81	8,88	0,06
3.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,01	9,08	0,06
4.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	9,15	9,09	-0,06

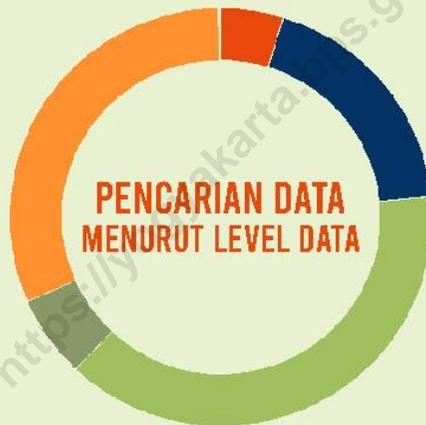
# BAB 5

## Analisis Kebutuhan Data

**31%**  
KELURAHAN

**6%**  
KECAMATAN

**39%**  
KABUPATEN/  
KOTA



**5%**  
NASIONAL

**19%**  
PROVINSI



“Dari **2.303** ORANG-DATA  
**38,60%** mencari data  
pada level **KABUPATEN/KOTA**“





## Bab 5

# Analisis Kebutuhan Data

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi jenis data, level data, periode data, dan perolehan data. Selain itu, analisis dilakukan terhadap jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari oleh konsumen.

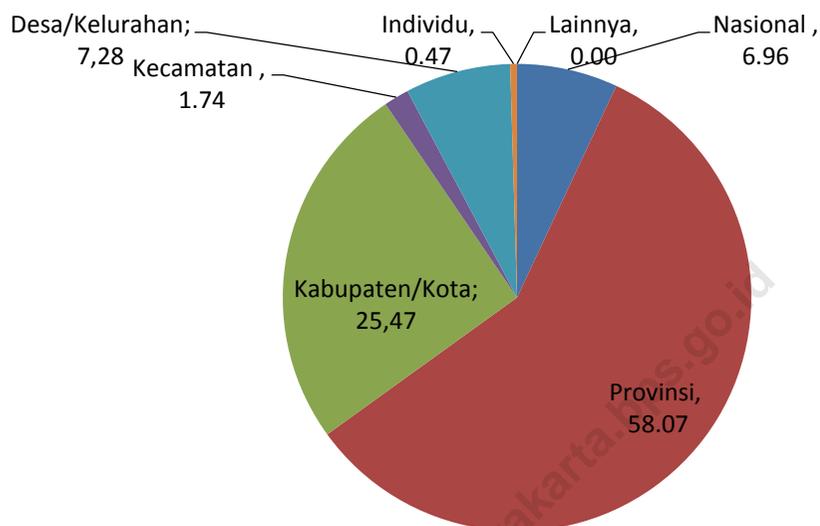
Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dan wilayah penyedia data BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Wilayah PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari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

**Orang-data** adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dicari (data). Misalnya, seorang pengguna data mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data. Ketika mencari data, konsumen bisa mencari lebih dari satu *series* data untuk jenis data yang sama. Sehingga, jika konsumen mencari satu jenis data sebanyak sepuluh tahun, orang tersebut akan dihitung sebagai satu konsumen dan sepuluh orang-data.

### 5.1. Kebutuhan Data Data Menurut Level Data

Dari hasil SKD 2020, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Secara umum, dari 632 orang-data, 58,07% mencari data pada level provinsi. Data selanjutnya adalah data level kabupaten/kota (25,47%) dan data

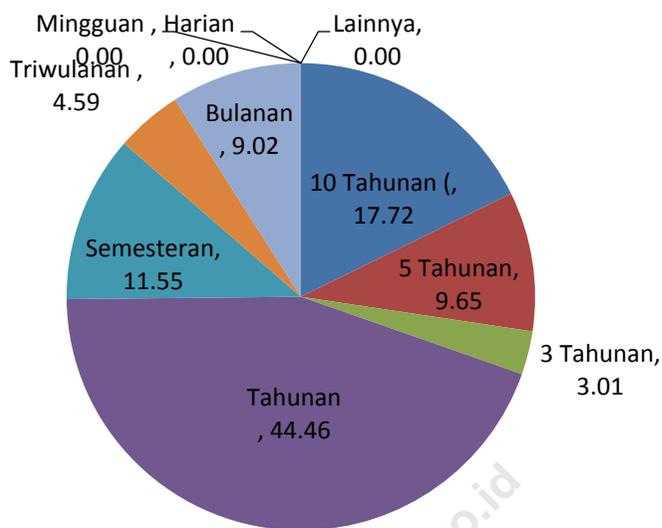
level nasional (6,96%). Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Menurut Level Data

## 5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data

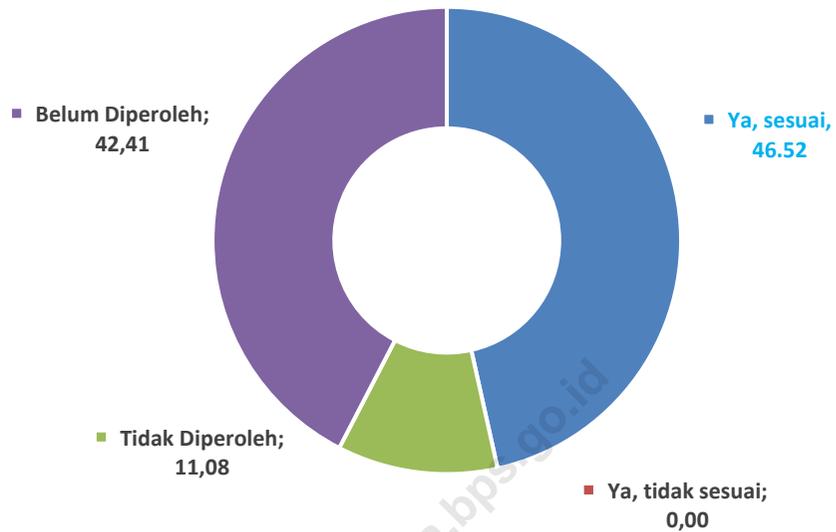
Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 44,46%. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu sepuluh tahunan yang memiliki persentase 17,72%. Sementara itu, data dengan pencarian yang terendah menurut periode adalah data periode harian dan mingguan, yaitu 0%.



Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Menurut Periode Data

### 5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2020 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu diperoleh dan sesuai, diperoleh tapi tidak sesuai, tidak diperoleh, dan 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 dicari benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, belum diperoleh memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh. Analisis berikut menjelaskan jenis perolehan data BPS di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.



Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Menurut Perolehannya

Berdasarkan Gambar 5.3, dari seluruh pencarian data, 46,52% memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan, 11,08% tidak berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan, dan 42,41% belum memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan.

# BAB 6

## Analisis Kepuasan Kualitas Data



**90%** konsumen PUAS dengan data yang disediakan





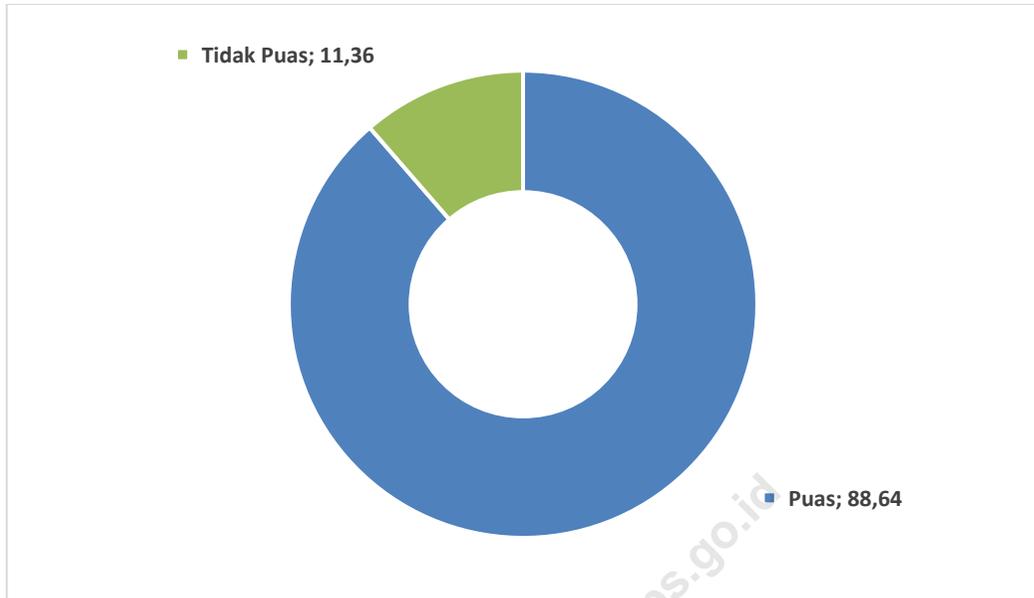
## Bab 6

# Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

### 6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan persentase mencapai 88,64%.

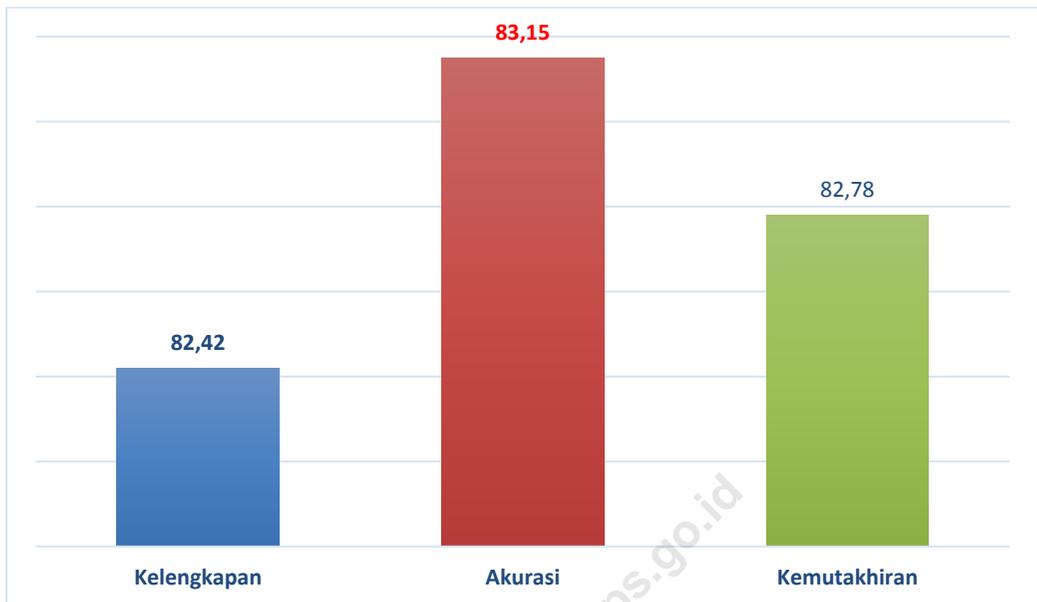


Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

### Aspek Kualitas Data

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta disajikan menurut aspek kualitas data. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap masing-masing aspek dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

Berdasarkan Gambar 6.2, lebih dari 88,64% konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data. Akurasi menjadi dimensi kualitas data dengan persentase kepuasan paling tinggi (83,15%).



Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Menurut Aspek Kualitas Data

## 6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS dari Penyedia Data BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Indikator ini termasuk indikator yang baru dihasilkan dari SKD 2020 karena sebelumnya tidak ada, sehingga untuk indikator ini belum bisa dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Nilai IKK terhadap kualitas data untuk penyedia BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta adalah sebesar 88,68%, yang artinya kualitas data dari penyedia BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta masuk dalam kategori sangat baik. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa konsumen sangat puas dengan kualitas data yang dihasilkan oleh BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

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

# BAB 7 Penutup

## KEPUASAN KONSUMEN



**81,92 %**

**IKK : 83,60**

**IPAK : 89,25**







## Bab 7 Penutup

### 7.1. Kesimpulan

Pelaksanaan Survei Kebutuhan Data (SKD) bertujuan untuk mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan pelayanan PST BPS. SKD 2020 diselenggarakan di BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, dan 5 BPS Kabupaten/Kota. Cakupan responden SKD 2020 adalah konsumen yang pernah menerima layanan dari PST BPS selama 1 Januari 2020 sampai dengan akhir periode pencacahan.

Realisasi jumlah responden SKD 2020 di BPS Provinsi D.I. Yogyakarta sebesar 80 responden. Pengumpulan data SKD 2020 di PST BPS Provinsi D.I. Yogyakarta dilakukan dalam kurun waktu Juni–September 2020 oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (*self enumeration*) melalui pencacahan elektronik (*online*).

Hasil SKD 2020 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), Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK), dan persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan kualitas data BPS.

Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2020 di PST BPS Provinsi D.I. Yogyakarta. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2020 di PST BPS Provinsi D.I. Yogyakarta secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Provinsi D.I. Yogyakarta yang melebihi target (114,29%) dan selesai tepat waktu.

2. Konsumen di PST BPS Provinsi D.I. Yogyakarta, yang digambarkan melalui responden SKD, didominasi oleh konsumen yang berasal dari lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri (55,00%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk penelitian (41,25%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen berasal dari akademisi. Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah pelajar/mahasiswa (52,50%).
3. Konsumen di PST BPS Provinsi D.I. Yogyakarta cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk digital atau *softcopy*. Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Provinsi D.I. Yogyakarta adalah data Perpustakaan Digital (39,38%). Kecenderungan tersebut juga diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah website BPS (71,25%).
4. Sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi D.I. Yogyakarta menggunakan data BPS sebagai data utama untuk kegiatan yang dilakukan. Dengan kata lain, BPS menjadi rujukan utama bagi konsumen dalam memperoleh data. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase penggunaan data BPS sebagai rujukan utama sebesar 85,00%.
5. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Provinsi D.I. Yogyakarta yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 81,92%. Walaupun demikian, masih terdapat *gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi D.I. Yogyakarta pada masing-masing atribut pelayanan yang berkisar antara -0,07 sampai -0,17. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.
6. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi D.I. Yogyakarta digambarkan melalui IKK terhadap Pelayanan PST BPS. Nilai IKK terhadap Pelayanan PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

- adalah 83,60. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Provinsi D.I. Yogyakarta masuk kategori baik.
7. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Provinsi D.I. Yogyakarta digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK PST BPS Provinsi D.I. Yogyakarta adalah 89,25. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Provinsi D.I. Yogyakarta.
  8. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi D.I. Yogyakarta yang ditunjukkan dengan persentase konsumen yang merasa puas terhadap kualitas data BPS sebesar 85,34%. Disamping itu, persentase konsumen yang puas terhadap data juga disajikan menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemitakhiran data. Lebih dari 80% konsumen merasa puas terhadap masing-masing dimensi kualitas data tersebut. Sebanyak 82,42% konsumen merasa puas dengan kelengkapan data, 83,15% konsumen merasa puas dengan akurasi data, serta 82,78% konsumen merasa puas dengan kemitakhiran data.
  9. Kepuasan konsumen terhadap kualitas data untuk penyedia data BPS Provinsi D.I. Yogyakarta digambarkan melalui IKK terhadap Kualitas Data. Nilai IKK terhadap Kualitas Data untuk penyedia data BPS Provinsi D.I. Yogyakarta adalah 85,34. Artinya, kualitas data dari penyedia BPS Provinsi D.I. Yogyakarta masuk dalam kategori baik.

## 7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Berdasarkan hasil SKD 2020, saran dan rekomendasi yang menjadi prioritas utama yang diberikan kepada unit pelayanan PST BPS Provinsi D.I. Yogyakarta adalah perbaikan dalam kemudahan mencari data pada website BPS. Perbaikan juga perlu dilakukan pada atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan berikutnya, meliputi:

1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan
2. Waktu penyelesaian pelayanan
3. Kesesuaian biaya pelayanan
4. Kejelasan fasilitas pengaduan
5. Proses penanganan pengaduan



## Daftar Pustaka

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





# LAMPIRAN



**Lampiran 1. Lampiran 1. Target dan Realisasi Jumlah Responden Menurut Wilayah PST**

Satker PST	Jumlah Responden	
	Target	Realisasi
D.I. Yogyakarta	70	80
Kulon Progo	30	34
Bantul	30	31
Gunungkidul	30	32
Sleman	30	32
Yogyakarta	30	33

## **Metadata Indikator**

Nama Indikator	: Target dan Realisasi Jumlah Responden Menurut Wilayah PST
Konsep	: Segmentasi konsumen
Definisi	: Banyaknya konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS
Ukuran	: Jumlah
Satuan	: Orang
Rumus Penghitungan	: -
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut wilayah PST.

**Lampiran 2. Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin**

Satker PST	Jenis Kelamin	
	Laki-laki	Perempuan
D.I. Yogyakarta	47,50	52,50
Kulon Progo	38,24	61,76
Bantul	38,71	61,29
Gunungkidul	37,50	62,50
Sleman	40,63	59,38
Yogyakarta	39,39	60,61

## **Metadata Indikator**

Nama Indikator	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin
Konsep	: Segmentasi konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/ perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS 2. Jenis Kelamin
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ Dengan: P <sub>i</sub> = Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke-i x <sub>i</sub> = Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = 1 (laki-laki), 2 (perempuan)
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis kelamin.

**Lampiran 3. Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama**

Satker PST	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	PNS/T NI/Pol ri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Lainn ya
D.I. Yogyakarta	52,50	11,25	25,00	2,50	3,75	3,75	1,25
Kulon Progo	47,06	-	47,06	-	2,94	-	2,94
Bantul	45,16	3,23	19,35	3,23	3,23	6,45	19,35
Gunungkidul	40,63	9,38	31,25	-	9,38	3,13	6,25
Sleman	50,00	6,25	28,13	-	6,25	3,13	6,25
Yogyakarta	48,48	6,06	30,30	-	9,09	-	6,06

## **Metadata Indikator**

Nama Indikator	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama
Konsep	: Segmentasi konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut pekerjaan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pekerjaan utama adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS 2. Pekerjaan Utama
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ Dengan: Pi = Persentase konsumen dengan pekerjaan utama ke-i xi = Jumlah konsumen dengan pekerjaan utama y = Jumlah seluruh konsumen i = 1 (Pelajar/Mahasiswa), 2 (Peneliti/Dosen), 3 (PNS/TNI/Polri), 4 (Pegawai BUMN/D), 5 (Pegawai Swasta), 6 (Wiraswasta), 7 (Lainnya)
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pekerjaan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pekerjaan utama.

**Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan**

Satker PST	Pemanfaatan				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Skripsi/ Tesis/ Disertasi	Penelitian	Perencanaan dan Evaluasi	Penyebaran Informasi
D.I. Yogyakarta	32,50	21,25	3,75	41,25	1,25
Kulon Progo	41,18	50,00	-	2,94	5,88
Bantul	38,71	35,48	6,45	12,90	6,45
Gunungkidul	31,25	18,75	-	28,13	21,88
Sleman	43,75	28,13	-	28,13	-
Yogyakarta	39,39	36,36	-	15,15	9,09

## **Metadata Indikator**

Nama Indikator	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan
Konsep	: Segmentasi konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pemanfaatan hasil kunjungan adalah penggunaan hasil kunjungan yang utama, baik berupa pencarian data maupun konsultasi.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS 2. Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ Dengan: Pi = Persentase konsumen dengan pemanfaatan utama hasil kunjungan ke-i xi = Jumlah konsumen dengan pemanfaatan utama hasil kunjungan ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = 1 (Tugas Sekolah/Tugas Kuliah), 2 (Pemerintahan), 3 (Komersial), 4 (Penelitian), 5 (Lainnya)
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori pemanfaatan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan.

**Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Jenis Layanan**

Satker PST	Jenis Layanan					
	Layanan Perpustakaan Tercetak	Layanan Perpustakaan Digital	Layanan Penjualan Buku	Layanan Data Mikro/Peta Digital/Softcopy Publikasi	Layanan Konsultasi Data Statistik	Layanan Konsultasi Kegiatan dan Rekomendasi Statistik
D.I. Yogyakarta	17,50	39,38	6,88	11,88	19,38	5,00
Kulon Progo	22,92	45,83	2,08	6,25	16,67	6,25
Bantul	17,95	33,33	-	17,95	17,95	12,82
Gunungkidul	22,92	37,50	-	10,42	22,92	6,25
Sleman	31,71	43,90	-	2,44	21,95	-
Yogyakarta	41,67	45,00	-	-	10,00	3,33

## **Metadata Indikator**

Nama Indikator	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan
Konsep	: Segmentasi konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Layanan-layanan yang disediakan oleh unit PST BPS, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota antara lain berupa Pustaka Tercetak, Pustaka Digital, Penjualan Publikasi, Data Mikro, Konsultasi Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS 2. Jenis Layanan
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ Dengan: P <sub>i</sub> = Persentase konsumen dengan jenis layanan ke-i x <sub>i</sub> = Jumlah konsumen dengan jenis layanan ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = 1 (Pustaka Tercetak), 2 (Pustaka Digital), 3 (Penjualan Publikasi), 4 (Data Mikro), 5 (Konsultasi Data Statistik), 6 (Rekomendasi Kegiatan Statistik)
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan jenis layanan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis layanan yang digunakan.

**Lampiran 6. Persentase Konsumen yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Wilayah PST BPS**

Satker PST	Penggunaan Data BPS sebagai Rujukan Utama
D.I. Yogyakarta	85,00
Kulon Progo	85,29
Bantul	80,65
Gunungkidul	93,75
Sleman	84,38
Yogyakarta	81,82

## **Metadata Indikator**

Nama Indikator	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama
Konsep	: Segmentasi konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang menggunakan dataBPS sebagai rujukan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Penggunaan data BPS sebagai rujukan utama artinya penggunaan data BPS dijadikan sebagai acuan utama dalam melakukan suatu kegiatan.
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah PST BPS
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P = \frac{x}{y} \times 100\%$ Dengan: P = Persentase konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama x = Jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama y = Jumlah seluruh konsumen
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan informasi mengenai persentase konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama.

**Lampiran 7. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan**

Satker PST	Penggunaan Data BPS Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
D.I. Yogyakarta	90,91
Kulon Progo	94,44
Bantul	100,00
Gunungkidul	77,78
Sleman	90,00
Yogyakarta	91,67

## Metadata Indikator

Nama Indikator	: Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi Pembangunan
Konsep	: Segmentasi konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut penggunaan data BPS sebagai perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Perencanaan pembangunan nasional mencakup penyelenggaraan makro semua fungsi pemerintahan yang meliputi semua bidang kehidupan secara terpadu dalam wilayah Negara Republik Indonesia dan terdiri atas perencanaan pembangunan yang disusun secara terpadu oleh Kementerian/Lembaga dan perencanaan pembangunan oleh Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangannya. Monitoring yaitu mengamati perkembangan pelaksanaan rencana, mengidentifikasi serta mengantisipasi permasalahan yang timbul untuk dapat diambil tindakan sedini mungkin. Evaluasi pembangunan adalah penilaian yang sistematis dan objektif atas desain, implementasi dan hasil dari intervensi yang sedang berlangsung atau yang telah selesai.
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah PST BPS
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P = \frac{x}{y} \times 100\%$ Dengan: P = Persentase konsumen yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi x = Jumlah konsumen yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi y = Jumlah seluruh konsumen
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dari K/L/OPD yang menggunakan data

- BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat :
- Mendapatkan informasi mengenai persentase konsumen (K/L/OPD) yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional yang berguna sebagai salah satu Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS.

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

**Lampiran 8. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data dan Aspek Kualitas Data**

Satker PST	Kualitas Data Secara Umum	Kelengkapan	Akurasi	Kemutakhiran
D.I. Yogyakarta	88,64	82,42	83,15	82,78
Kulon Progo	84,28	80,50	84,91	84,91
Bantul	95,35	84,88	87,21	94,19
Gunungkidul	92,86	83,19	91,60	92,86
Sleman	77,11	87,35	65,66	63,25
Yogyakarta	98,73	96,61	98,73	98,73

## Metadata Indikator

Nama Indikator	: Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data dan Aspek Kualitas Data
Konsep	: Kepuasan konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kualitas data BPS menurut aspek kualitas data terhadap jumlah konsumen data diwilayah 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. Kualitas data yang dihasilkan BPS relevan, akurat, disajikan tepat waktu, dapat diakses, koheren, dan dapat diinterpretasikan. Kelengkapan data berarti data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data. Akurasi data berarti data yang dihasilkan BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya. Kemutakhiran data berarti data yang dihasilkan BPS up to date sehingga masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah PST BPS sebagai Wilayah Penyedia Data
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ Dengan: Pi = Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data pada aspek kualitas data ke-i xi = Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap kualitas data BPS pada aspek kualitas data ke-i y = Jumlah seluruh orang-data dengan syarat data tersebut diperoleh i = 1 (Kualitas data secara umum), 2 (Kelengkapan), 3 (Akurasi), 4 (Kemutakhiran)
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan aspek

Manfaat : kualitas data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.

: Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS menurut aspek kualitas datanya dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

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

## Lampiran 9. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS
D.I. Yogyakarta	81,92
Kulon Progo	88,28
Bantul	81,34
Gunungkidul	88,46
Sleman	83,90
Yogyakarta	91,98

### Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST
- Konsep : Kepuasan konsumen
- 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 13 variabel, yaitu (1) Persyaratan pelayanan, (2) Prosedur/alur pelayanan, (3) Waktu pelayanan, (4) Biaya pelayanan, (5) Kesesuaian pelayanan, (6) Sarana dan Prasarana, (7) Akses dari fasilitas utama yang digunakan, (8) Pencarian data di website, (9) Akses konten pada website, (10) Respon petugas atau aplikasi pelayanan online,

(11) Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan online,  
(12) Fasilitas pengaduan, dan (13) Proses penanganan pengaduan.

Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

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

Dengan:

P = Persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan

x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS

y = Jumlah seluruh konsumen

Interpretasi : Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap pelayanan di wilayah PST BPS tertentu.

Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

### Lampiran 10. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data
D.I. Yogyakarta	83,12
Kulon Progo	93,14
Bantul	84,95
Gunungkidul	84,38
Sleman	78,49
Yogyakarta	91,92

#### **Metadata Indikator**

Nama Indikator	: Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST
Konsep	: Kepuasan konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akses 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. Akses data diukur dari 3 variabel yaitu (1) Akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), (2) Akses data pada websiteBPS, dan (3) Akses konten pada website BPS.
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah PST BPS
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen

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

Dengan:

P = Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS

x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan akses data BPS

y = Jumlah seluruh konsumen data

Interpretasi : Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap akses data di wilayah PST BPS tertentu.

Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap akses data BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

### Lampiran 11. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana
D.I. Yogyakarta	81,25
Kulon Progo	83,82
Bantul	83,87
Gunungkidul	92,19
Sleman	90,63
Yogyakarta	89,39

#### Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST
- Konsep : Kepuasan konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan sarana dan prasarana terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. 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.

Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

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

Dengan:

P = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS

x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan sarana dan prasarana BPS

y = Jumlah seluruh konsumen data

Interpretasi : Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana di wilayah PST BPS tertentu.

Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasarana di unit PST BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

## Lampiran 12. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST

Satker PST	IKK terhadap Pelayanan BPS
D.I. Yogyakarta	83,60
Kulon Progo	86,78
Bantul	82,71
Gunungkidul	86,18
Sleman	84,96
Yogyakarta	89,84

### Metadata Indikator

- Nama Indikator : Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST
- Konsep : Kepuasan konsumen
- Definisi : Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner VKD20.
- Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS
- Ukuran : Indeks
- Satuan : -(skala 100)
- Rumus Penghitungan :  $IKK = ((\sum_{i=1}^{13} x) \times 100 / y$

Dengan:

$x_i$  = rata-rata kepuasan tertimbang unsur pelayanan ke-i

$$x_i = w_i \times z_i$$

$w_i$  = Penimbang unsur ke-i = Rata-rata skor kepentingan I/jumlah rata-rata skor kepentingan unsur ke-i / jumlah rata-rata kepentingan

$z_i$  = Jumlah seluruh konsumen data

y = skala maksimum penilaian

- 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
  - 4.88,31-100,00 : Kualitas pelayanan sangat baik
- Manfaat : Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS.

**Lampiran 13. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data**

Satker PST	Indeks Kepuasan Konsumen
D.I. Yogyakarta	86,68
Kulon Progo	84,58
Bantul	75,92
Gunungkidul	84,78
Sleman	82,28
Yogyakarta	90,18

**Metadata Indikator**

- Nama Indikator : Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data
- Konsep : Kepuasan konsumen
- Definisi : Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diberikan oleh BPS. IKK terhadap Kualitas Data diukur melalui 4 aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, kemutakhiran, dan kualitas.
- Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS
- Ukuran : Indeks
- Satuan : -(skala 100)
- Rumus Penghitungan :  $IKK = ((\sum_{i=1}^4 x) \times 100 / y$   
 Dengan:  
 $x_i$  = rata-rata kepuasan tertimbang unsur kualitas ke-i

$$X_i = W_i \times Z_i$$

$w_i$  = Penimbang unsur ke-i = nilai maksimal dari tingkat kepentingan = 10

$z_i$  = Rata-rata skor kepuasan unsur ke-i

$y$  = skala maksimum penilaian

- Interpretasi : Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas datanya. Hasil penghitungan IKK terhadap kualitas data diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu:
- 1.25,00-64,99 : Kualitas data tidak baik
  - 2.65,00-76,60 : Kualitas data kurang baik
  - 3.76,61-88,30 : Kualitas data baik
  - 4.88,31-100,00 : Kualitas data sangat baik
- Manfaat : Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS.

## Lampiran 14. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST

Satker PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi
D.I. Yogyakarta	89,25
Kulon Progo	92,43
Bantul	85,41
Gunungkidul	92,46
Sleman	92,58
Yogyakarta	93,49

### Metadata Indikator

- Nama Indikator : Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST
- Konsep : Persepsi anti korupsi
- Definisi : Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai persepsi anti korupsi pada pelayanan yang diberikan oleh BPS.
- Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS
- Ukuran : Indeks
- Satuan : -(skala 100)
- Rumus Penghitungan : 
$$IPAK = \left( \left( \sum_{i=1}^4 x_i \right) \times 100 / y \right)$$
- Dengan:
- $x_i$  = rata-rata kepuasan tertimbang unsur penilaian persepsi anti korupsi ke-i
- $x_i = w_i \times z_i$
- $w_i$  = Penimbang unsur ke-i = Rata-rata skor kepentingan unsur ke-i / jumlah rata-rata skor

kepentingan

$z_i$  = Rata-rata skor kepuasan unsur ke-i

y = skala maksimum penilaian

- Interpretasi : Semakin mendekati angka 100, semakin baik perilaku anti korupsi diterapkan pada PST BPS
- Manfaat : Mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS.

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

# Lampiran 15. Kuesioner VKD20

RAHASIA



## SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2020

VKD 20

Pencacah	Pemeriksa	Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)		
Nama : _____ Tanggal : _____	Nama : _____ Tanggal : _____	Nomor Responden : _____	Kode Wilayah _____	Nomor Urut _____
<b>Blok I. Keterangan Responden</b>				
1 Nama : _____	9 Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan Pilih salah satu jawaban	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Tugas Sekolah /Tugas Kuliah</li> <li>• 2 Penerimaan</li> <li>• 3 Komersial</li> <li>• 4 Penelitian</li> <li>• 5 Lainnya (.....)</li> </ul>	<input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1</li> <li>• 2</li> <li>• 3</li> <li>• 4</li> <li>• 5</li> </ul>
2 Tahun Lahir : _____	10 Jenis Layanan yang Digunakan Boleh pilih lebih dari satu jawaban	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Pustaka Terotak</li> <li>• 2 Pustaka Digital</li> <li>• 3 Penjualan Publikasi</li> <li>• 4 Data Mikro</li> <li>• 8 Konsultasi Data Statistik</li> <li>• 16 Rekomendasi Kegiatan Statistik</li> </ul>	<input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1</li> <li>• 2</li> <li>• 4</li> <li>• 8</li> <li>• 16</li> <li>• 32</li> </ul>
3 E-mail : _____	11 Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Layanan BPS Pilih salah satu jawaban	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Website BPS</li> <li>• 2 AllStats BPS (aplikasi android dan iOS)</li> <li>• 3 Silastik (silastik.bps.go.id)</li> <li>• 4 Sirose (sirose.bps.go.id)</li> <li>• 5 Romantik Online (romantik.bps.go.id)</li> <li>• 6 Telepon /Faksimile</li> <li>• 7 E-mail/ Surat</li> <li>• 8 Datang langsung ke PST</li> <li>• 9 Lainnya (.....)</li> </ul>	<input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1</li> <li>• 2</li> <li>• 3</li> <li>• 4</li> <li>• 5</li> <li>• 6</li> <li>• 7</li> <li>• 8</li> <li>• 9</li> </ul>
4 jenis Kelamin : Laki-laki _____ Perempuan _____	12 Apakah Data BPS digunakan untuk Perencanaan dan Evaluasi Pembangunan Nasional ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Ya</li> <li>• 2 Tidak</li> </ul>	<input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1</li> <li>• 2</li> </ul>
5 Pendidikan Tertinggi yang Didapatkan Pilih salah satu jawaban	13 Apakah Data BPS digunakan sebagai Rujukan Utama?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Ya</li> <li>• 2 Tidak</li> </ul>	<input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1</li> <li>• 2</li> </ul>
6 Pekerjaan Utama Pilih salah satu jawaban	7 Nama Instansi/Institusi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Lembaga Pendidikan &amp; Penelitian Dalam Negeri</li> <li>• 2 Lembaga Pendidikan &amp; Penelitian Luar Negeri</li> <li>• 3 Kementerian &amp; Lembaga Pemerintah</li> <li>• 4 Lembaga Internasional</li> <li>• 5 Media Massa</li> <li>• 6 Pemerintah Daerah</li> <li>• 7 Perbankan</li> <li>• 8 BUMN /BUMD</li> <li>• 8 Swasta lainnya</li> <li>• 9 Lainnya (.....)</li> <li>• 10</li> </ul>	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1</li> <li>• 2</li> <li>• 3</li> <li>• 4</li> <li>• 5</li> <li>• 6</li> <li>• 7</li> <li>• 8</li> <li>• 8</li> <li>• 9</li> <li>• 10</li> </ul>

Blok II. Kepuasan terhadap Layanan Data dan Informasi Statistik BPS				
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan Saudara pada rincian pelayanan berikut? Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut: <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>				
	Sangat Tidak Penting/Puas	Sangat Penting/Puas		
No	Rincian Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
5	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11).	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
8	Data pada website BPS mudah dicari. <sup>1)</sup>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
9	Konten pada website BPS mudah diunduh. <sup>1)</sup>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
10	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
11	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
12	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui. Contoh fasilitas pengaduan: kotak pengaduan, website pengaduan, dll.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
13	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit. <sup>2)</sup>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
14	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
15	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
17	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>

<sup>1)</sup> Boleh kosong jika tidak menggunakan website BPS.

<sup>2)</sup> Boleh kosong jika tidak pernah melakukan pengaduan.



**Blok IV. Catatan**

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

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

# DATA

MENCERDASKAN BANGSA

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



**BADAN PUSAT STATISTIK  
PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Jl. Lingkar Selatan, Tamantirto, Kasihan, Bantul 55183. Telp.: (0274) 4342234, fax.:(0274) 4342230  
Website: [yogyakarta.bps.go.id](http://yogyakarta.bps.go.id) ;E-mail:[bps3400@bps.go.id](mailto:bps3400@bps.go.id)

ISBN 978-602-1392-98-0



9 786021 392980