

Katalog: 1399013.3672

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KOTA CILEGON 2023



BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA CILEGON

Katalog: 1399013.3672

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KOTA CILEGON 2023

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



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA CILEGON**



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Cilegon 2023

Katalog: 1399013.3672
Nomor Publikasi: 36720.2315

Ukuran Buku: 18,2 cm x 25,7 cm
Jumlah Halaman: xiv + 82 halaman

Penyunting Naskah:
Badan Pusat Statistik Kota Cilegon

Penyunting:
Badan Pusat Statistik Kota Cilegon

Pembuat Kover:
Badan Pusat Statistik Kota Cilegon

Penerbit:
© Badan Pusat Statistik Kota Cilegon

Sumber Ilustrasi:
www.freepik.com; www.canva.com

Dilarang mengumumkan, mendistribusikan, mengomunikasikan, dan/atau menggan-
dakan sebagian atau seluruh isi buku ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari
Badan Pusat Statistik Kota Cilegon

TIM PENYUSUN

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Cilegon 2023

Pengarah

Ir. Budi Supriyanto, MAP

Penanggungjawab

Insan Wahyu Hidayat, S. ST, MM

Penyunting

Insan Wahyu Hidayat, S. ST, MM

Penulis Naskah

Heny Kusvita Dewi, S. ST

Penata Letak dan Infografis

Heny Kusvita Dewi, S. ST



Kata Pengantar



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

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

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

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

Terima kasih dan selamat membaca.

Cilegon, Desember 2023
Kepala BPS Kota Cilegon

Ir. Budi Supriyanto, MAP

Daftar Isi



| | |
|--|------|
| Kata Pengantar | v |
| Daftar Isi | vii |
| Daftar Tabel..... | ix |
| Daftar Gambar | xi |
| Daftar Lampiran | xiii |
| Bab 1 Pendahuluan..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 3 |
| 1.2 Tujuan dan Manfaat..... | 4 |
| 1.3 Landasan Teori..... | 4 |
| 1.3.1 Konsep dan Definisi..... | 4 |
| 1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu..... | 5 |
| 1.3.3 Kepuasan Layanan..... | 7 |
| 1.4 Metodologi..... | 8 |
| 1.4.1 Metode Sampling | 8 |
| 1.4.2 Metodologi Pengumpulan Data..... | 9 |
| 1.4.3 Metodologi Analisis Data..... | 9 |
| 1.5 Sistematika Penulisan..... | 16 |
| Bab 2 Segmentasi Konsumen..... | 17 |
| 2.1 Realisasi Pengumpulan Data..... | 19 |
| 2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD..... | 20 |
| 2.3 Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan..... | 24 |
| 2.4 Konsumen Menurut Jenis Layanan..... | 25 |
| 2.5 Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS..... | 26 |
| Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan..... | 29 |
| 3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS..... | 31 |
| 3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data | 33 |
| 3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana | 33 |
| 3.4 Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>) Kepuasan Konsumen terhadap Pe layanan PST BPS | 34 |

| | | |
|-------|---|----|
| 3.5 | <i>Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan PST BPS</i> | 37 |
| 3.6 | Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS | 40 |
| Bab 4 | Analisis Perilaku Anti Korupsi | 41 |
| 4.1 | Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS | 43 |
| 4.2 | Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS | 44 |
| 4.3 | Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS..... | 46 |
| Bab 5 | Analisis Kebutuhan Data | 47 |
| 5.1 | Kebutuhan Data Menurut Level Data | 49 |
| 5.2 | Kebutuhan Data Menurut Periode data | 50 |
| 5.3 | Kebutuhan Data Menurut Jenis Perolehan Data | 51 |
| Bab 6 | Analisis Kepuasan Kualitas Data..... | 53 |
| | Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS | 55 |
| Bab 7 | Penutup | 57 |
| 7.1 | Kesimpulan | 59 |
| 7.2 | Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan..... | 61 |
| | Daftar Pustaka..... | 63 |
| | Lampiran..... | 65 |



Daftar Tabel

| | | |
|-----------|---|----|
| Tabel 1.1 | Nilai Kinerja Unit Pelayanan..... | 4 |
| Tabel 3.1 | Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Gap</i> Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Cilegon | 36 |
| Tabel 3.2 | Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Cilegon..... | 37 |
| Tabel 4.1 | Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian, dan <i>Gap</i> Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kota Cilegon | 45 |

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

Daftar Gambar



| | | |
|------------|---|----|
| Gambar 1.1 | Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis..... | 11 |
| Gambar 2.1 | Persentase Konsumen di PST BPS Kota Cilegon Menurut Metode Pengumpulan Data..... | 20 |
| Gambar 2.2 | Persentase Konsumen di PST BPS Kota Cilegon Menurut Kelompok Umur..... | 21 |
| Gambar 2.3 | Persentase Konsumen di PST BPS Kota Cilegon Menurut Jenis Kelamin..... | 21 |
| Gambar 2.4 | Persentase Konsumen di PST BPS Kota Cilegon Menurut Pendidikan Tertinggi yang ditamatkan..... | 22 |
| Gambar 2.5 | Persentase Konsumen di PST BPS Kota Cilegon Menurut Pekerjaan Utama..... | 23 |
| Gambar 2.6 | Persentase Konsumen di PST BPS Kota Cilegon Menurut Instansi/Institusi..... | 24 |
| Gambar 2.7 | Persentase Konsumen di PST BPS Kota Cilegon Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan..... | 25 |
| Gambar 2.8 | Persentase Konsumen di PST BPS Kota Cilegon Menurut Jenis Layanan..... | 26 |
| Gambar 2.9 | Persentase Konsumen di PST BPS Kota Cilegon Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS | 27 |
| Gambar 3.1 | Persentase Konsumen di PST BPS Kota Cilegon Terhadap Pelayanan..... | 31 |
| Gambar 3.2 | Persentase yang Puas Terhadap Pelayanan di PST BPS Kota Cilegon Menurut Atribut Pelayanan..... | 32 |
| Gambar 3.3 | Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Cilegon Terhadap Akses Data | 33 |
| Gambar 3.4 | Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Cilegon Terhadap Sarana dan Prasarana | 34 |

| | | |
|------------|--|----|
| Gambar 3.5 | Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Gap</i> Pelayanan BPS di PST BPS Kota Cilegon | 35 |
| Gambar 3.6 | <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Kota Cilegon | 38 |
| Gambar 3.7 | Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kota Cilegon | 40 |
| Gambar 4.1 | Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Cilegon Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut Anti Korupsi | 44 |
| Gambar 4.2 | Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Pelayanan BPS di PST BPS Kota Cilegon, 2021-2023..... | 46 |
| Gambar 5.1 | Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Cilegon Menurut Level Data..... | 50 |
| Gambar 5.2 | Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Cilegon Menurut Periode Data..... | 51 |
| Gambar 5.3 | Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Cilegon Menurut Perolehannya..... | 52 |
| Gambar 6.1 | Persentase Konsumen yang Puas di PST BPS Kota Cilegon Terhadap Kualitas Data..... | 55 |

<https://ojs.umsida.ac.id/index.php/bp3000>

Daftar Lampiran



| | | |
|--------------|--|----|
| Lampiran 1. | Metadata Indikator Jumlah Realisasi Responden..... | 69 |
| Lampiran 2. | Metadata Indikator Persentase Konsumen..... | 70 |
| Lampiran 3. | Metadata Indikator Persentase konsumen K/L/OPD yang menggunakan data BPS sebagai dasar perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah | 71 |
| Lampiran 4. | Metadata Indikator Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data | 72 |
| Lampiran 5. | Metadata Indikator Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS..... | 73 |
| Lampiran 6. | Metadata Indikator Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data..... | 74 |
| Lampiran 7. | Metadata Indikator Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana | 75 |
| Lampiran 8. | Metadata Indikator Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS | 76 |
| Lampiran 9. | Metadata Indikator Indeks Persepsi Anti Korupsi | 77 |
| Lampiran 10. | Kuesioner VKD23..... | 78 |

BAB 1

PENDAHULUAN

Survei Kebutuhan Data

“Survei untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik”

Responden

Konsumen yang pernah menerima layanan dari PST BPS dari 1 Januari 2023 - akhir waktu pendataan

Pengumpulan Data

23 Mei - 22 Juli 2023

Metode

Pencacahan Manual dan **Online** dengan cara *self enumeration*

Analisis

Analisis Deskriptif, Analisis Tabulasi Silang, Analisis Kesenjangan, Analisis Kuadran



Bab 1. Pendahuluan

1.1 Pendahuluan

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

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

Monitoring dan evaluasi pelayanan yang diselenggarakan BPS melalui PST perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu upaya yang dilakukan BPS adalah menyelenggarakan Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini dilaksanakan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. SKD pertama kali dilaksanakan Tahun 2005 di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS pusat dan lima BPS provinsi sebagai uji coba (*pilot project*). Tahun 2009 – 2010, SKD dilaksanakan di BPS pusat dan sebelas BPS provinsi. Tahun 2011 – 2013, SKD dilakukan di BPS pusat dan 33 BPS provinsi. Sejak Tahun 2014, pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS kabupaten/kota.

Dari sisi metode pengumpulan data, pada Tahun 2019 untuk pertama kalinya SKD dilaksanakan melalui CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*). Dengan metode CAWI, responden melakukan perekaman tanggapan/respons secara mandiri melalui aplikasi yang berbasis *website*. Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, sejak tahun 2019 pengumpulan data SKD dilak-

sanakan dengan metode CAWI (*Computer Aided Web Interviewing*). Berkaitan dengan kondisi pandemi yang masih terjadi, maka pengumpulan data survei dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan metode *online* sehingga adaptasi dan perubahan pelaksanaan survei senantiasa dilakukan.

1.2. Tujuan dan Manfaat

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

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2023 sebagai berikut:

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

1.3 Landasan Teori

1.3.1. Konsep dan Definisi

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

- 1). BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- 2). BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- 3). BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- 4). BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- 5). Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2023 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2023 sampai periode pelaksanaan

- pencacahan.
- 6). Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
 - 7). Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
 - 8). Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
 - 9). Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
 - 10). Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
 - 11). Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
 - 12). Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
 - 13). Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.

1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu

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

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

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

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

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

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

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

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST BPS Pusat, meliputi: (1) Informasi pelayanan, (2) Maklumat pelayanan, (3) *Wifi*, (4) Petugas pelayanan, (5) Ruang pelayanan, (6) Komputer, dan (7) Sarana Pengaduan. Kesemua komponen sarana dan

prasarana tersebut dapat dipenuhi oleh PST di BPS Pusat, yang mengindikasikan terpenuhinya sarana dan prasarana yang baik dalam pelayanan. Selain tersedianya sarana prasarana tersebut, PST BPS pusat melakukan adaptasi dengan kondisi baru di masa pandemi dengan melakukan pengembangan pelayanan *online*. Melalui pemanfaatan teknologi dan informasi serta sarana pendukung yang memadai, pelayanan PST BPS Pusat tetap dapat terus berjalan meskipun tanpa tatap muka langsung.

1.3.3. Kepuasan Layanan

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

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

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

8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

9. Sarana dan Prasarana

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

1.4. Metodologi

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

1.4.1. Metode Sampling

SKD 2023 dilaksanakan dengan metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2023 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS pada periode 1 Januari 2023 sampai dengan waktu pencacahan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik pengambilan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut.

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

1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2023 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain: analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

1. Analisis Tabulasi Silang

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

2. Analisis Kesenjangan

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

3. Importance and Performance Analysis (IPA)

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

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

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:

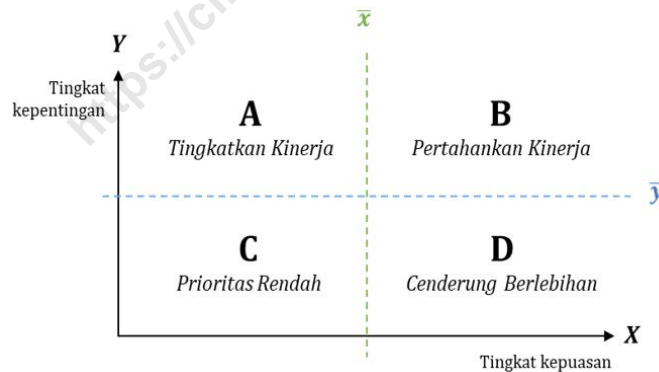
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

2. Diagram cartesius

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



Gambar 1.1

Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda.

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

Kuadran A terletak di sebelah kiri atas atau kuadran “Tingkatkan Kinerja” yang mempunyai arti prioritas utama dari unit pelayanan ini adalah peningkatan kinerja (*performance improvement*). Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja atribut pelayanan tersebut lebih rendah dari harapan pengguna layanan terhadap atribut pelayanan tersebut.

Atribut pelayanan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/pengguna layanan. Cara yang dapat dilakukan adalah perbaikan secara terus menerus terhadap kinerja, sehingga performance dari atribut pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

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

Kuadran B atau Kuadran “Pertahankan Kinerja” terletak di sebelah kanan atas, yang memiliki arti bahwa kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja atribut pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.

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

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

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

- Kuadran D

Kuadran “cenderung berlebihan” terletak di sebelah kanan bawah mempunyai arti kinerja yang berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan. Atribut pelayanan yang terma-

suk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya.

4. Persentase Konsumen yang Puas

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

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2023 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66. Hal ini didasarkan pada pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, dimana dalam skala 10, jika nilai kepuasan diatas 7,66 maka termasuk kategori kinerja yang baik (Tabel 1.1).

5. Indeks Kepuasan Konsumen

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

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

1. Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

w_i = penimbang atribut pelayanan ke- i ,

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

\bar{y}_i = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke- i
 $i = 1, 2, \dots, 12$

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

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

Rumus IKK':

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

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

3. Menghitung IKK

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

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

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

Tabel 1.1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

6. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

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

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

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:

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

dengan:

w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i,

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

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

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

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

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:

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

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

1.5 Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

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

BAB 2

SEGMENTASI KONSUMEN

Konsumen di PST BPS Kota Cilegon

Didominasi Oleh



Laki-laki

61,29%



Lulusan D4/S1

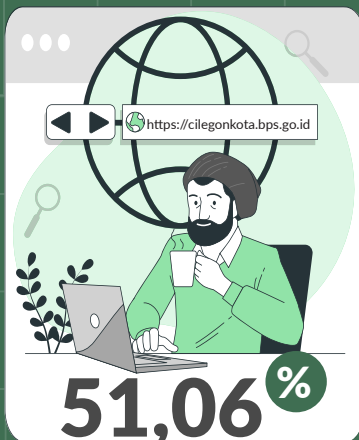
58,06%



Berprofesi ASN/TNI/
Polri

67,74%

Sebagian besar menggunakan layanan



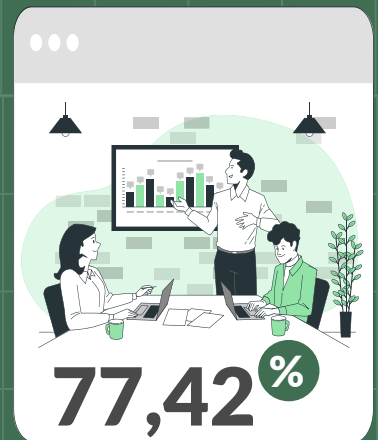
51,06%

Akses produk statistik
pada website



50,94%

Melalui website/
AllstatsBPS



77,42%

Pemerintahan



Bab 2. Segmentasi Konsumen

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

2.1 Realisasi Pengumpulan Data

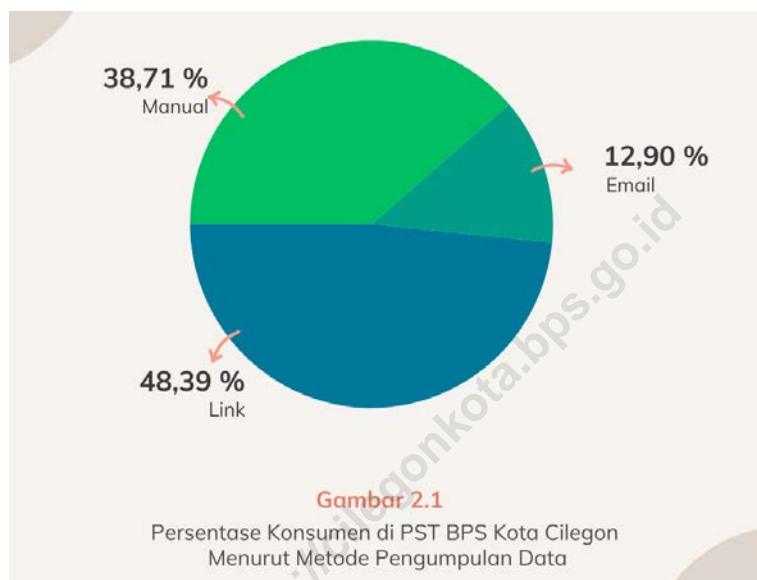
Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2023. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah PST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

Pelaksanaan SKD 2023 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden di PST BPS Kota Cilegon yang mengikuti survei adalah sebesar 31 responden yang menunjukkan pencapaian realisasi sebesar 103,33 persen atau melebihi target yang telah ditentukan.

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

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

Metode pengumpulan SKD 2023 di Kota Cilegon didominasi dengan metode *link* sebesar 48,39 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data melalui CAWI sudah mulai familiar digunakan mengingat tingginya persentase responden yang mengisi melalui metode ini. Meskipun demikian metode pengentrian secara manual masih digunakan yaitu sebanyak 38,71 persen. Metode ini dilaksanakan salah satunya pada PST yang masih melakukan pelayanan secara *offline*.



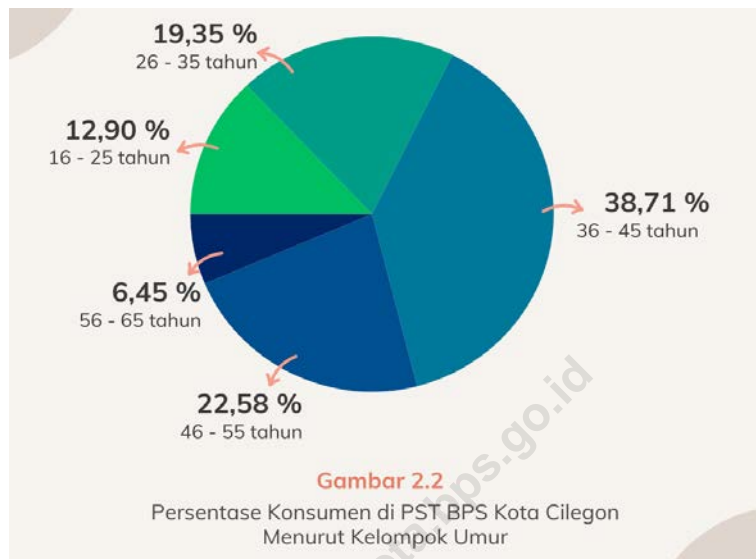
2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD

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

Kelompok Umur

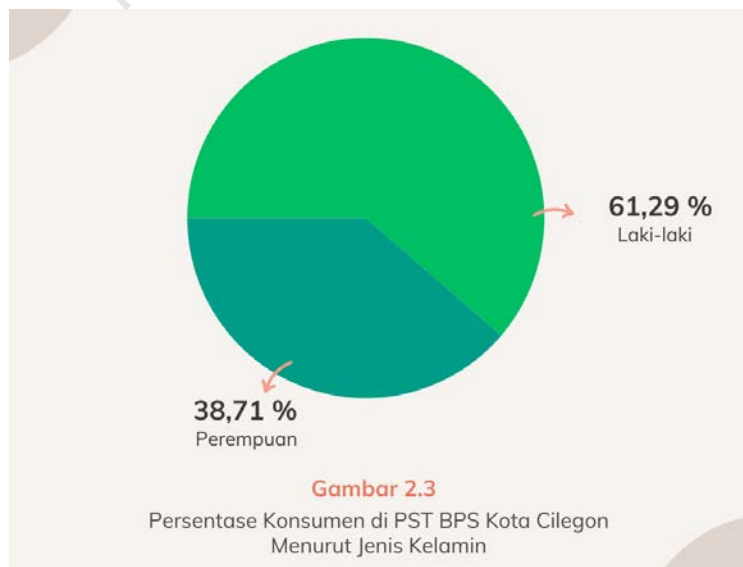
Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Kota Cilegon didominasi oleh konsumen berumur 16-65 tahun yang terbagi menjadi lima kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 36-45 tahun (38,71 persen), disusul konsumen berumur 46-55 tahun (22,58 persen), konsumen berumur 26-35 tahun (19,35 persen), dan konsumen berumur 16-25 tahun (12,90 persen). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang-orang yang

masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan suatu produk dan jasa.



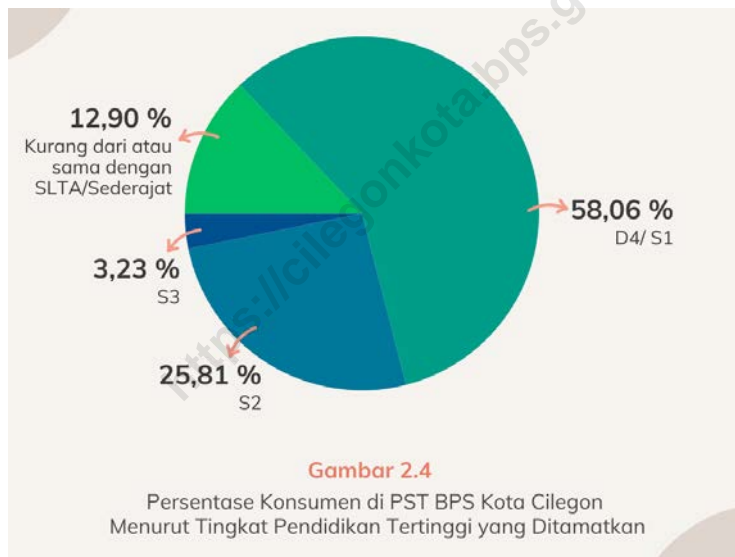
Jenis Kelamin

Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kota Cilegon menurut jenis kelamin. Masih sama dengan hasil SKD 2022 yang didominasi oleh konsumen laki-laki, pada tahun 2023 ini persentase konsumen laki-laki sebesar 61,29 persen dan persentase konsumen perempuan sebesar 38,71 persen.



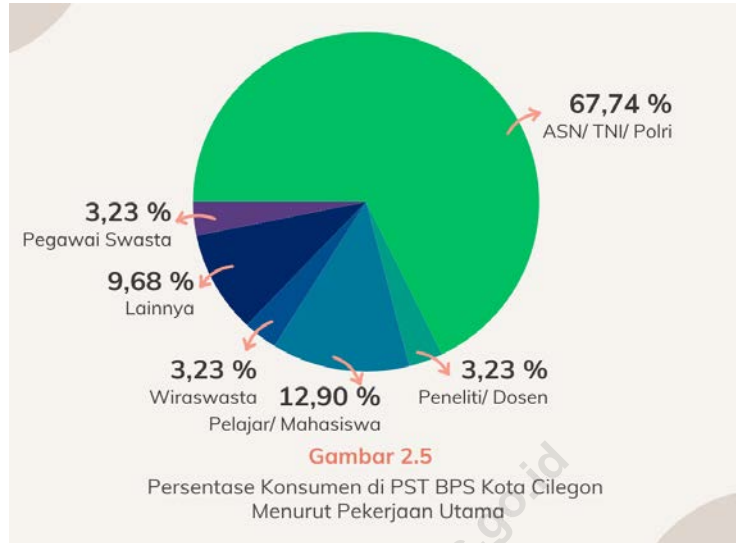
Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2023, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu kurang dari atau sama dengan SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Kota Cilegon didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 sebesar 58,06 persen. Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan S2 sebesar 25,81 persen, tingkat pendidikan kurang dari atau sama dengan SLTA/ Sederajat sebesar 12,90 persen, dan tingkat pendidikan S3 sebesar 3,23 persen. Sementara itu, tidak ada konsumen dari tingkat pendidikan D1/D2/D3 yang berkunjung ke PST BPS Kota Cilegon.



Pekerjaan Utama

Pada SKD 2023, 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 2023 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

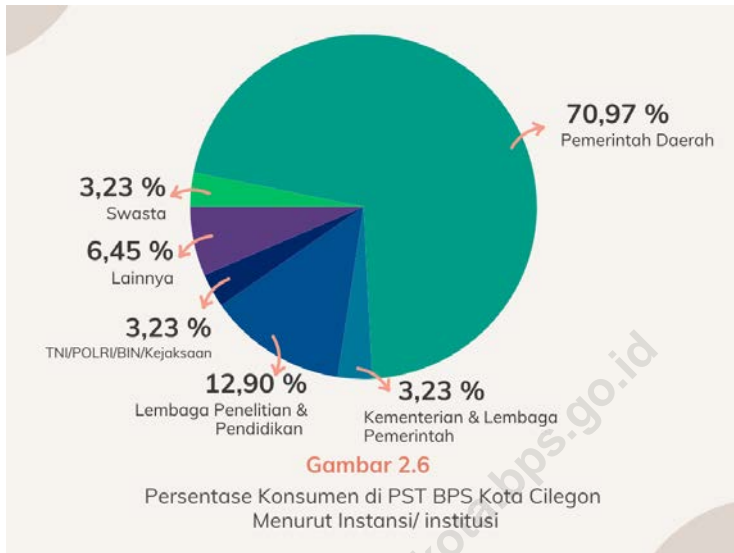


Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Cilegon adalah ASN/TNI/Polri (67,74 persen). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang didominasi oleh tingkat pendidikan D4/S1. Adapun kelompok konsumen selanjutnya didominasi konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa sebesar 12,90 persen, dan pekerjaan utama lainnya sebesar 9,68 persen. Untuk kelompok konsumen peneliti/dosen, pegawai swasta, dan wiraswasta masing-masing sebesar 3,23 persen. Sedangkan kelompok konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pegawai BUMN/D tidak ada yang menjadi responden SKD 2023.

Instansi/Institusi

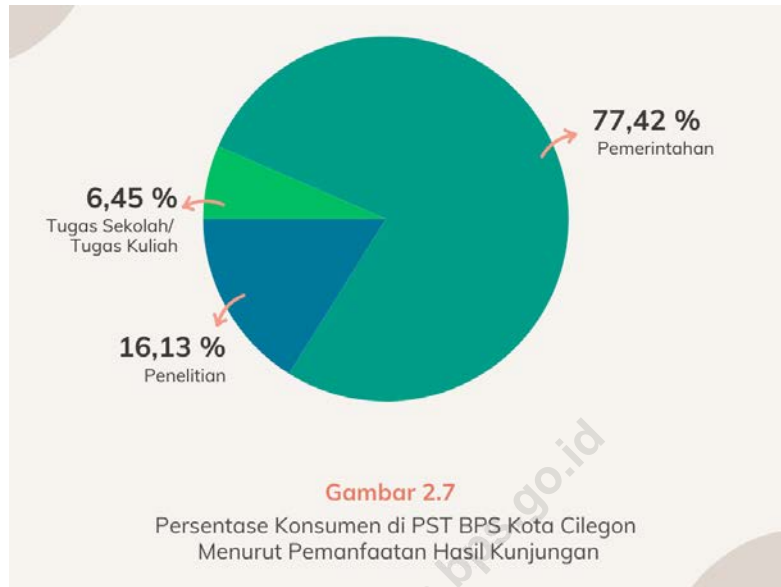
Konsumen pada SKD 2023 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Cilegon berasal dari Pemerintah Daerah (70,97 persen). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan pekerjaan utama konsumen, yaitu ASN/TNI/Polri. Konsumen dari lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 12,90 persen, selanjutnya konsumen dari institusi lainnya sebesar 6,45 persen. Sementara itu, konsumen yang bekerja di kementerian dan lembaga pemerintah, TNI/POLRI/BIN/Kejaksaan, dan swasta masing-masing

sebesar 3,23 persen. Sedangkan responden yang bekerja di lembaga negara, lembaga internasional, dan BUMN/D tidak ada yang menjadi responden SKD2023.



2.3 Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kota Cilegon menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kota Cilegon. Dalam SKD 2023, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Pemanfaatan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kota Cilegon cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kota Cilegon paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan (77,42 persen). Pemanfaatan untuk Penelitian menempati posisi kedua sebesar 16,13 persen, selanjutnya untuk pemanfaatan Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah sebesar 6,45 persen. Tidak ada kunjungan yang memanfaatkan data BPS untuk tujuan komersial dan pemanfaatan lainnya.



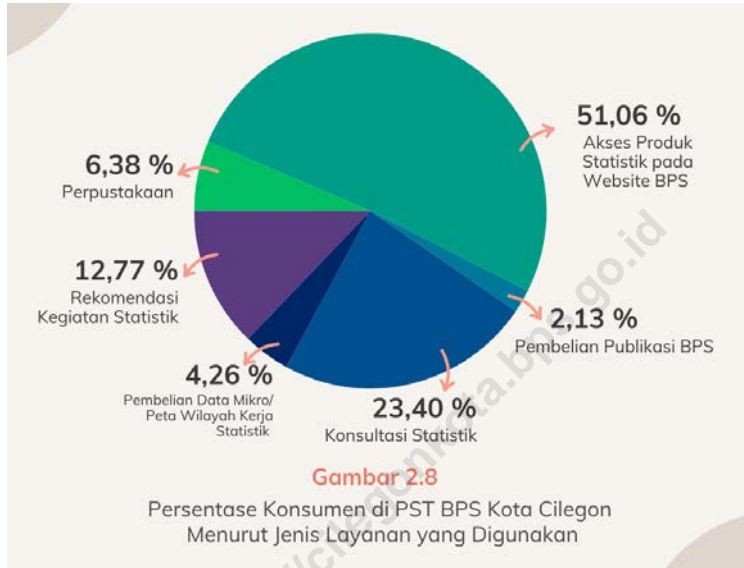
Merujuk pada gambar 2.6 dan gambar 2.7, konsumen pada PST BPS Kota Cilegon didominasi oleh konsumen yang berasal dari pemerintahan. Hal tersebut juga sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”, baik dalam tahap perencanaan, monitoring, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan.

2.4 Konsumen Menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis pelayanan data. Layanan tersebut meliputi perpustakaan, pembelian publikasi BPS, pembelian data mikro/peta wilayah kerja statistik, konsultasi data statistik, dan rekomendasi kegiatan statistik. Selain itu, BPS juga memberikan kemudahan dalam akses produk statistik pada *website* BPS.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kota Cilegon oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang pa-ling banyak digunakan oleh konsumen adalah akses produk statistik pada *web-*

site BPS, yaitu sebesar 51,06 persen. Pada posisi kedua, layanan konsultasi statistik sebesar 23,40 persen. Selanjutnya layanan rekomendasi kegiatan statistik sebesar 12,77 persen, layanan perpustakaan sebesar 6,38 persen, layanan pembelian data mikro/peta wilayah kerja statistik sebesar 4,26 persen, dan layanan pembelian publikasi sebesar 2,13 persen.

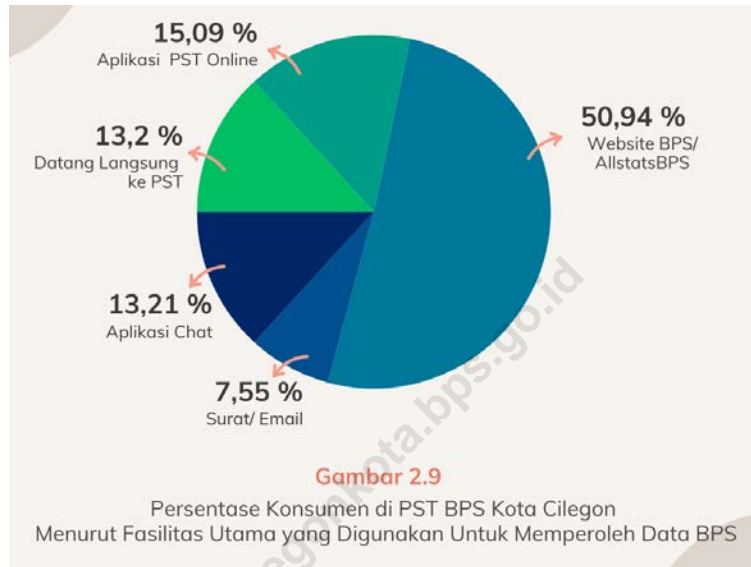


2.5 Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2023. Fasilitas tersebut meliputi datang langsung ke PST, aplikasi *PST Online*, *Website BPS/ AllstatsBPS* (aplikasi *android* dan *iOS*), surat/ *email*, aplikasi *Chat*, dan fasilitas lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Cilegon mendapatkan data melalui fasilitas *website BPS* maupun aplikasi *android AllstatsBPS* dengan persentase sebesar 50,94 persen. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada *website BPS* sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kota Cilegon. Selain itu, konsumen juga menggunakan aplikasi *PST Online* sebesar 15,09 persen. Walaupun demikian, masih

ada konsumen yang datang langsung ke PST BPS dan menggunakan aplikasi *chat* masing-masing dengan persentase 13,21 persen. Fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kota Cilegon adalah melalui surat atau *email* dengan persentase sebesar 7,55 persen.



BAB 3

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

★★★★★
INDEKS KEPUASAN KONSUMEN

IKK **90,49**

kategori **Sangat Baik**

Semakin tinggi nilai IKK maka konsumen semakin puas atas pelayanan yang diberikan



Persentase Konsumen yang puas terhadap



PELAYANAN

95,92%



AKSES DATA

96,77%



SARANA PRASARANA

98,39%



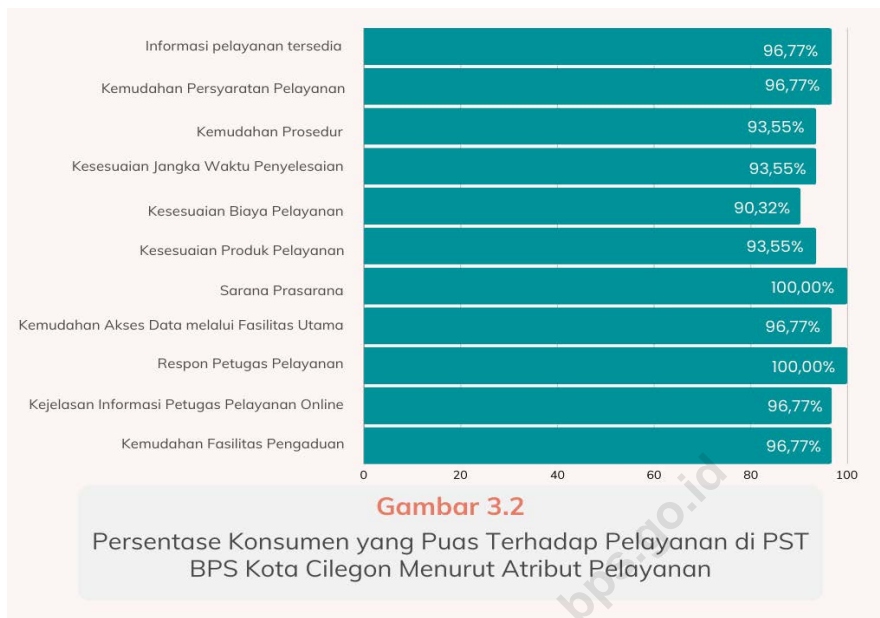
Bab 3. Analisis Kepuasan Layanan

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

3.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan PST BPS

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 Kota Cilegon sebesar 95,92 persen. Jika dibandingkan dengan SKD tahun 2022, maka tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS mengalami peningkatan sebesar 0,56 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di PST BPS Kota Cilegon semakin baik sehingga konsumen semakin puas terhadap layanan BPS.





Nilai persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS Kota Cilegon dihitung dari jumlah konsumen yang menyatakan puas terhadap 11 (sebelas) atribut pelayanan, yaitu informasi pelayanan tersedia, kemudahan persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur/alur pelayanan, kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan, kesesuaian biaya pelayanan, kesesuaian produk pelayanan, kenyamanan sarana dan prasarana, kemudahan akses data BPS, respon petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, dan keberadaan fasilitas pengaduan. Hasil SKD 2023 menyatakan bahwa atribut pelayanan yang dinilai puas oleh konsumen PST BPS Kota Cilegon terbanyak adalah atribut sarana prasarana pendukung pelayanan dan respon petugas pelayanan, yaitu sebesar 100%. Sementara itu, nilai terendah untuk persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS Kota Cilegon menurut atribut pelayanan ada pada atribut kesesuaian biaya pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa PST BPS Kota Cilegon perlu melakukan peningkatan informasi tentang biaya 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 12), yaitu datang langsung ke PST, aplikasi PST *Online*, *Website BPS/ AllstatsBPS* (aplikasi *android* dan *iOS*), surat/ *email*, aplikasi *Chat*, dan fasilitas lainnya. Berdasarkan Gambar 3.2, persentase konsumen di PST BPS Kota Cilegon yang puas terhadap akses data sebesar 96,77 persen, sedangkan 3,23 persen konsumen di PST BPS Kota Cilegon merasa tidak puas dengan akses data. Jika dibandingkan dengan hasil SKD 2022, kepuasan konsumen terhadap akses data naik sebesar 3,44 persen.



3.3 Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kota Cilegon yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 98,39 persen, sedangkan 1,61 persen konsumen di PST BPS Kota Cilegon merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.

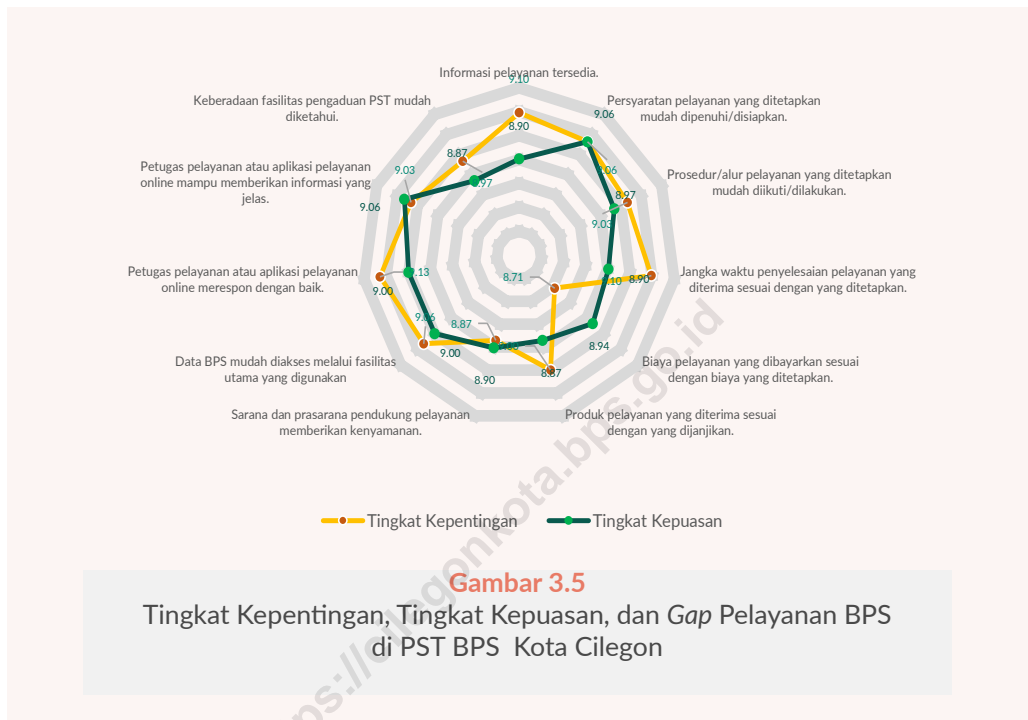


3.4 Analisis Kesenjangan (*Gap*) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS tergantung pada kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan *gap analysis*. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kota Cilegon 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 Kota Cilegon. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4, terlihat bahwa beberapa atribut pelayanan di PST BPS Kota Cilegon memiliki nilai *gap* negatif, yaitu nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan). Meskipun demikian, beberapa atribut pelayanan di PST BPS Kota Cilegon memiliki nilai *gap* positif, yaitu nilai persepsi (kepu-

asan) lebih tinggi daripada nilai harapan (kepentingan). Jika dibandingkan dengan hasil SKD 2022, nilai *gap* pada masing-masing atribut pelayanan menjadi lebih kecil, hal ini menunjukkan adanya perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kota Cilegon.



Gambar 3.5
Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan *Gap* Pelayanan BPS di PST BPS Kota Cilegon

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut informasi pelayanan tersedia dan kesesuaian jangka waktu penyelesaian memiliki nilai *gap* paling jauh yaitu -0,194. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kota Cilegon. Sementara itu, atribut dengan *gap* positif paling dekat adalah atribut kesesuaian biaya pelayanan, yaitu 0,226. Hal ini menunjukkan bahwa atribut tersebut melebihi harapan konsumen di PST BPS Kota Cilegon.

Atribut pelayanan di PST BPS Kota Cilegon memiliki *gap* -0,194 sampai 0,226. 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.

Tabel 3.1
Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan *Gap* Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Cilegon

| No | Atribut Pelayanan | Tingkat Kepentingan | Tingkat Kepuasan | <i>Gap</i> |
|----|--|---------------------|------------------|------------|
| 1 | Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik. | 9,10 | 8,90 | -0,19 |
| 2 | Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen. | 9,06 | 9,06 | 0,00 |
| 3 | Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan. | 9,03 | 8,97 | -0,06 |
| 4 | Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan. | 9,10 | 8,90 | -0,19 |
| 5 | Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan. | 8,71 | 8,94 | 0,23 |
| 6 | Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan. | 9,00 | 8,87 | -0,13 |
| 7 | Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan. | 8,87 | 8,90 | 0,03 |
| 8 | Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 12). | 9,06 | 9,00 | -0,06 |
| 9 | Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik. | 9,13 | 9,00 | -0,13 |
| 10 | Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas. | 9,03 | 9,06 | 0,03 |
| 11 | Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, website https://pengaduan.bps.go.id , e-mail bpshq@bps.go.id)" | 8,97 | 8,87 | -0,10 |

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

Tabel 3.2
Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Cilegon

| No | Atribut Pelayanan | Tingkat Kepentingan | Tingkat Kepuasan | Tingkat Kesesuaian |
|----|---|---------------------|------------------|--------------------|
| 1 | Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik. | 9,10 | 8,90 | 97,87 |
| 2 | Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen. | 9,06 | 9,06 | 100,00 |
| 3 | Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan. | 9,03 | 8,97 | 99,28 |
| 4 | Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan. | 9,10 | 8,90 | 97,87 |
| 5 | Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan. | 8,71 | 8,94 | 102,59 |
| 6 | Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan. | 9,00 | 8,87 | 98,57 |
| 7 | Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan. | 8,87 | 8,90 | 100,36 |
| 8 | Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 12). | 9,06 | 9,00 | 99,29 |
| 9 | Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik. | 9,13 | 9,00 | 98,59 |
| 10 | Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas. | 9,03 | 9,06 | 100,36 |
| 11 | Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, website https://pengaduan.bps.go.id , <i>e-mail</i> bpsHQ@bps.go.id)" | 8,97 | 8,87 | 98,92 |

Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Secara umum, tingkat kesesuaian masing-masing atribut bernilai berkisar antara 97 sampai 102 persen. Artinya, tingkat kepuasan konsumen mendekati harapan konsumen, bahkan ada yang melebihi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan (102,59 persen), sedangkan atribut informasi pelayanan pada unit layanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik dan atribut jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan memiliki tingkat kesesuaian paling rendah yaitu 97,87 persen. Hal ini sejalan dengan yang dijelaskan pada subbab sebelumnya bahwa *gap* terendah pada atribut informasi pelayanan tersedia dan kesesuaian jangka waktu penyelesaian. Begitu pula, *gap* tertinggi pada atribut kesesuaian biaya pelayanan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.



Keterangan:

1. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik
2. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen
3. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan
4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan
5. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan
6. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan
7. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan
8. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 12)
9. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik
10. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.
11. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, *website* <https://pengaduan.bps.go.id>, *e-mail* bpsq@bps.go.id)”

Gambar 3.6

Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Kota Cilegon

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 pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kota Cilegon adalah informasi pelayanan tersedia, kesesuaian jangka waktu penyelesaian, dan respon petugas pelayanan.

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

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

1. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan
2. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan
3. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan
4. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan
5. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan
6. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, *website* <https://pengaduan.bps.go.id>, *e-mail* bpsHQ@bps.go.id)”

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 3.5, atribut pelayanan PST BPS Kota Cilegon yang termasuk dalam kuadran D adalah:

1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen
2. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas

3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

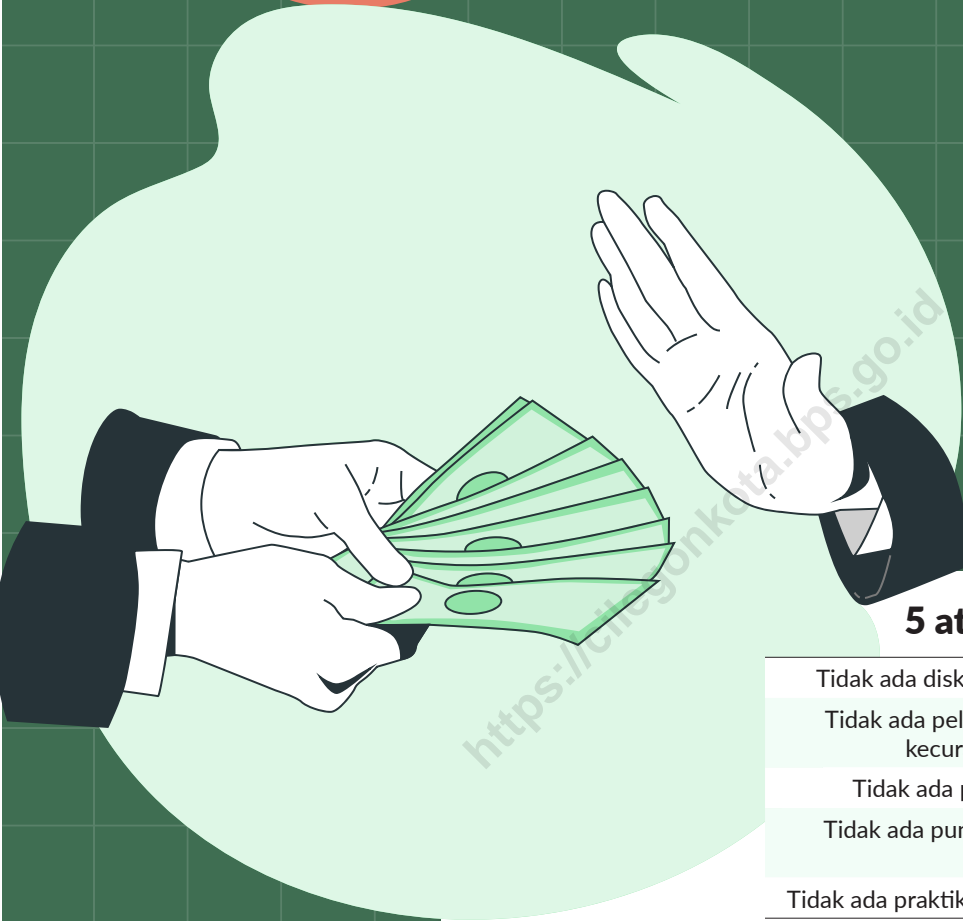
Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kota Cilegon. Pada SKD 2023, indikator ini dihitung berdasarkan tingkat kepuasan konsumen terhadap 12 atribut pelayanan dengan skala yang digunakan adalah skala 100. Nilai IKK terhadap kualitas layanan PST BPS Kota Cilegon tahun 2023 sebesar 90,49. Nilai ini menunjukkan bahwa kualitas layanan PST BPS Kota Cilegon termasuk dalam kategori sangat baik.

Berdasarkan Gambar 3.7, IKK BPS di PST BPS Kota Cilegon mengalami penurunan sebesar 0,16 dari 90,65 pada tahun 2022 menjadi 90,49 pada tahun 2023. Meskipun demikian, nilai tersebut tetap menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kota Cilegon puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kota Cilegon.



BAB 4

ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI



5 atribut anti korupsi

Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan

Tidak ada pelayanan di luar prosedur/
kecurangan pelayanan

Tidak ada penerimaan gratifikasi

Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam
pelayanan

Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan



IPAK 92,79

INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI

Perilaku Anti Korupsi sangat diterapkan dalam
pelayanan di PST BPS Kota Cilegon



Bab 4. Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan BPS

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 sudah ditetapkan dalam pelayanan, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.

Berdasarkan persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Kota Cilegon, secara umum konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kota Cilegon sebanyak 92,79 persen. Hal ini dapat diartikan bahwa sebagian besar konsumen telah merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kota Cilegon. Semua atribut anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kota Cilegon memiliki nilai persentase tertinggi yaitu sama-sama sebesar 100 persen.



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

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

Harapan/kepentingan konsumen terhadap penerapan perilaku anti korupsi di PST BPS Kota Cilegon dapat berbeda antar konsumen. Sebagian konsumen dapat merasa sangat penting pada atribut-atribut tertentu, sementara ada sebagian konsumen lainnya yang merasa bahwa atribut-atribut tersebut tidak terlalu merasa penting. *Gap* masing-masing atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti

korupsi dapat dilihat dalam Tabel 4.1. Berdasarkan tabel tersebut, terlihat bahwa hampir semua atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi memiliki nilai *gap* negatif yaitu atribut tidak ada diskriminasi dalam pelayanan (-0,06), tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan (-0,06), tidak ada penerimaan gratifikasi (-0,06), dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan (-0,13). Hal ini menunjukkan bahwa penerapan perilaku anti korupsi di PST BPS Kota Cilegon belum sepenuhnya memenuhi harapan konsumen. Nilai *gap* yang negatif memberikan rekomendasi agar upaya peningkatan perilaku anti korupsi terus dilakukan pada pelayanan PST BPS Kota Cilegon. Sementara itu, atribut tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan memiliki *gap* nol. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan perilaku anti korupsi dalam pelayanan BPS di PST BPS Kota Cilegon untuk atribut ini telah memiliki kinerja yang baik karena tingkat kepentingan sesuai dengan harapan konsumen.

| No. | Atribut Pelayanan | Tingkat Kepentingan | Tingkat Kepuasan | Gap |
|-----|---|---------------------|------------------|-------|
| 1 | Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan | 9,16 | 9,10 | -0,06 |
| 2 | Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan | 9,19 | 9,13 | -0,06 |
| 3 | Tidak ada penerimaan gratifikasi | 9,39 | 9,32 | -0,06 |
| 4 | Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan | 9,45 | 9,45 | 0,00 |
| 5 | Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan | 9,52 | 9,39 | -0,13 |

Tabel 4.1
Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan *Gap*
Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi
di PST BPS Kota Cilegon

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang juga digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS. Indikator IPAK menggunakan tingkat kepentingan konsumen sebagai penimbang antar atribut yang menjadi *proxy* dari perilaku anti korupsi. Nilai IPAK PST BPS Kota Cilegon berdasarkan hasil SKD 2023 sebesar 92,79 yang berarti bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan PST.



Gambar 4.2
Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Pelayanan BPS di PST BPS Kota Cilegon, 2021–2023

BAB 5

ANALISIS KEBUTUHAN DATA



52,42%

Konsumen memperoleh data sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan

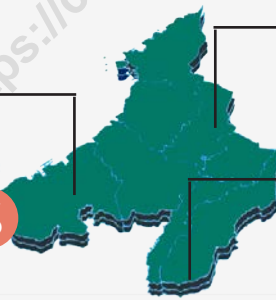


Kebutuhan Data di PST BPS Kota Cilegon

Level Data

52,02%
Kabupaten/Kota

12,10%
Nasional



35,08%
Kecamatan

0,81%
Kelurahan

Periode Data

88,31%
Tahunan

1,61%
10 Tahunan



9,68%
Lima Tahunan

0,40%
Bulanan



Bab 5. Analisis Kebutuhan Data

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

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

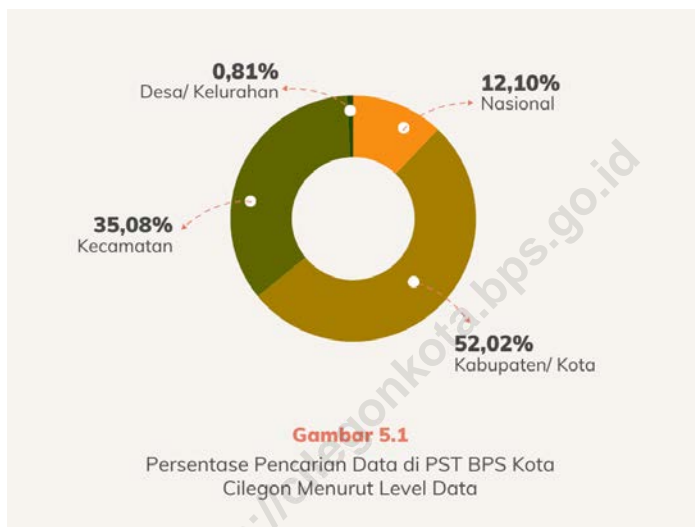
Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dicari (data). Misalnya, seorang pengguna data mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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 Menurut Level Data

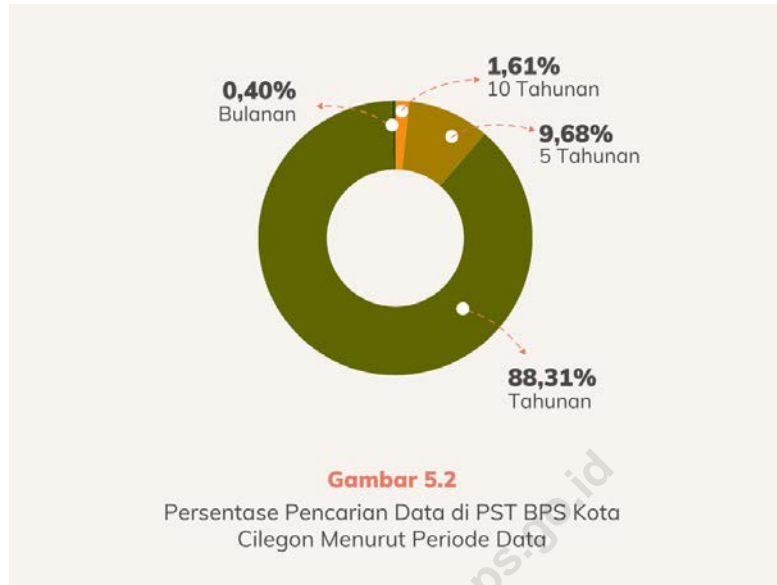
Level data yang dimaksudkan dalam subbab ini adalah tingkat penyajian data yang dibutuhkan oleh konsumen. Level data yang disajikan BPS beragam mencakup nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, atau lainnya (misal: pulau). Hasil SKD2023 dapat digunakan untuk menganalisis segmentasi kebutuhan data dari responden yang menjadi konsumen di PST BPS Kota Cilegon berdasarkan level datanya

Dari hasil SKD 2023, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kota Cilegon. Secara umum, dari 31 orang-data, level data kabupaten/kota menjadi level data yang paling dibutuhkan konsumen, yaitu sebesar 52,02 persen. Level data yang paling dibutuhkan selanjutnya adalah data level kecamatan (35,08 persen), level data nasional (12,10 persen), dan level data desa/kelurahan (0,81 persen). Adapun sebaran level data secara lengkap ditunjukkan dalam gambar 5.1.



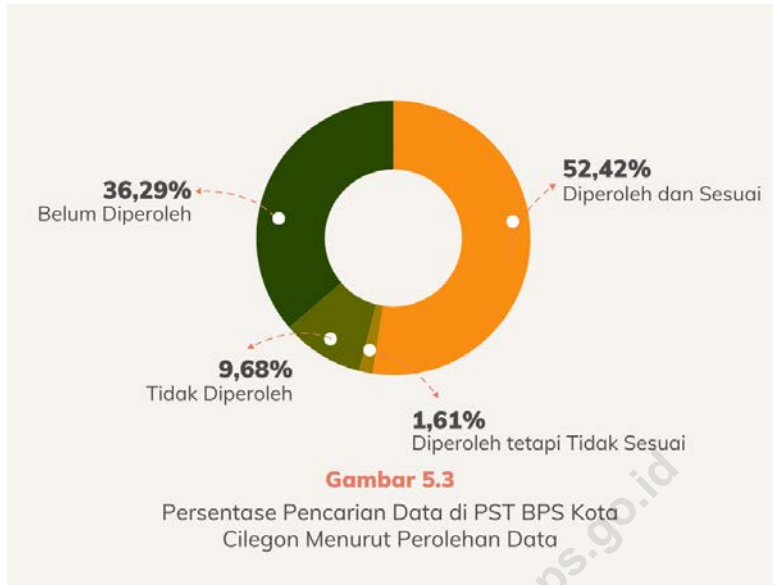
5.2 Kebutuhan Data Menurut Periode Data

Periode data yang dicakup dalam SKD 2023 terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Berdasarkan hasil SKD2023, diperoleh bahwa sebagian besar konsumen PST BPS Kota Cilegon membutuhkan data dengan periode data tahunan (88,31 persen). Selanjutnya, sebanyak 9,68 persen konsumen membutuhkan data dengan periode lima tahunan dan sebanyak 1,61 persen konsumen PST BPS Kota Cilegon membutuhkan data dengan periode data sepuluh tahunan. Untuk data periode bulanan dibutuhkan konsumen sebanyak 0,40 persen. Konsumen yang menjadi responden SKD 2023 di PST BPS Kota Cilegon tidak ada yang mencari data dengan periode data tiga tahunan, semesteran, triwulanan, mingguan, harian, maupun lainnya.



5.3 Kebutuhan Data Menurut Jenis Perolehan Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2023 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu (i) diperoleh dan sesuai; (ii) diperoleh tetapi tidak sesuai; (3) tidak diperoleh; dan (iv) belum diperoleh. Jenis perolehan data “diperoleh dan sesuai” memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan “diperoleh tetapi 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 Kota Cilegon.



Berdasarkan Gambar 5.3, dari seluruh pencarian data sebanyak 52,42 persen konsumen memperoleh data sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan, 36,29 persen konsumen masih belum berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan, dan sebanyak 9,68 persen konsumen tidak berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan. Sementara itu, sebanyak 1,61 persen konsumen terpenuhi sebagian kebutuhannya atau menjadi pengganti data yang sebenarnya.

BAB 6

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA



Kepuasan konsumen terhadap kualitas data secara umum **100,00%**



Kelengkapan Data



Akurasi Data



Kemutakhiran Data



Bab 6. Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Cilegon disajikan secara umum. Kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Cilegon disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kota Cilegon dengan persentase mencapai 100,00 persen.



BAB 7

PENUTUP

IKK Pelayanan =
90,49

Gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan PST BPS Kota Cilegon

IPAK = **92,79**

Persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Kota Cilegon

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) semakin tinggi maka konsumen semakin puas dengan pelayanan yang diberikan

Saran & Rekomendasi yang menjadi prioritas utama perbaikan pelayanan peningkatan informasi pelayanan, kesesuaian jangka waktu penyelesaian, dan peningkatan respon petugas pelayanan



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. Responden SKD 2023 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS Kota Cilegon pada kurun waktu 1 Januari 2023 sampai dengan saat pengumpulan data. Pelayanan melalui *online* bisa melalui *website* BPS, aplikasi *Allstats* BPS, layanan statistik *online*, *Romantik Online*, telepon, *e-mail*, surat, maupun media layanan lainnya.

Realisasi jumlah responden SKD 2023 di BPS Kota Cilegon sebanyak 31 responden. Pengumpulan data SKD 2023 di PST BPS Kota Cilegon dilakukan dalam kurun waktu Mei–Juli 2023 oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (*self enumeration*) melalui pencacahan elektronik (*online*) maupun manual.

Hasil SKD 2023 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Data disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini antara lain Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK), dan persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan kualitas data BPS.

Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2023 di PST BPS Kota Cilegon. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2023 di PST BPS Kota Cilegon secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Kota Cilegon yang melebihi target (103 persen) dan selesai tepat waktu.
2. Konsumen di PST BPS Kota Cilegon, yang digambarkan melalui responden SKD, didominasi oleh konsumen yang berasal dari Pemerintah Daerah (70,97 persen) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk Pemerintahan (77,42 persen). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen berasal dari pegawai negeri dan diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar

adalah PNS/TNI/Polri (67,74 persen).

3. Konsumen di PST BPS Kota Cilegon cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik secara *online*. Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Kota Cilegon adalah akses produk statistik pada *website* BPS. Kecenderungan tersebut juga diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah *website* BPS/ *Allstat* BPS (50,94 persen).
4. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kota Cilegon yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 95,92 persen. Walaupun demikian, masih terdapat *gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kota Cilegon pada masing-masing atribut pelayanan yang berkisar antara -0,19 sampai 0,23. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.
5. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kota Cilegon digambarkan melalui IKK terhadap Pelayanan PST BPS. Nilai IKK terhadap Pelayanan PST BPS Kota Cilegon adalah 90,49. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kota Cilegon masuk kategori sangat baik.
6. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Kota Cilegon digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK PST BPS Kota Cilegon adalah 92,79. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kota Cilegon.
7. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kota Cilegon sangat beragam. Level kabupaten/kota merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen sebanyak 52,02 persen. Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (88,31 persen).
8. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Cilegon yang ditunjukkan dengan persentase konsumen yang merasa puas terhadap kualitas data BPS sebesar 100 persen.

7.2 Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Berdasarkan hasil SKD 2023, saran dan rekomendasi yang menjadi prioritas utama yang diberikan kepada unit pelayanan PST BPS Kota Cilegon adalah peningkatan informasi pelayanan, kesesuaian jangka waktu penyelesaian, dan peningkatan respon petugas pelayanan. Perbaikan juga perlu dilakukan pada atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan berikutnya, meliputi peningkatan:

- a. Kemudahan prosedur
- b. Kesesuaian biaya pelayanan
- c. Kesesuaian produk pelayanan
- d. Sarana prasarana
- e. Kemudahan akses data melalui fasilitas utama
- f. Kemudahan fasilitas pengaduan

Dalam menindaklanjuti hasil SKD 2023, perlu dibuat rencana aksi perbaikan pelayanan PST yang mencakup rincian kegiatan, target waktu penyelesaian, dan penanggung jawab dari setiap rincian kegiatan tersebut. Hal ini dimaksudkan untuk mempermudah monitoring perkembangan perbaikan pelayanan PST. Kemudian, perbaikan yang telah dilaksanakan sebaiknya disampaikan ke publik, agar konsumen mengetahui bahwa PST BPS Kota Cilegon telah melakukan perbaikan pelayanan sebagai bentuk tindak lanjut dari hasil penilaian konsumen terhadap pelayanan PST BPS Kota Cilegon.

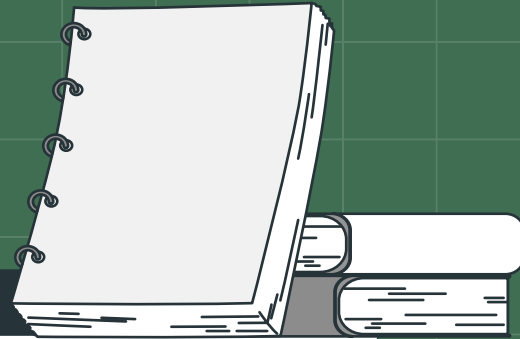


Daftar Pustaka

- 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.
- Latu, TM & Everett, AM. 2000. Review of Satisfaction Research and measurement Approach es. 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.

LAMPIRAN





Metadata adalah informasi dalam bentuk struktur dan format yang baku untuk Menggambarkan Data, Menjelaskan Data, serta Memudahkan Pencarian, penggunaan, dan pengelolaan Informasi Data

Metadata Indikator

1. Nama Indikator:
2. Konsep:
3. Uraian :
4. Klasifikasi Penyajian:
5. Ukuran:
6. Satuan:
7. Rumus Penghitungan:
8. Interpretasi
9. Manfaat



Lampiran 1 Metadata Indikator Jumlah Realisasi Responden

Metadata Indikator

| | | |
|--------------------|---|---|
| Nama Indikator | : | Jumlah Realisasi Responden |
| Konsep | : | Responden |
| Definisi | : | <p>Banyaknya konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu menurut metode pengumpulan data yang digunakan. Secara garis besar, metode pengumpulan data dibedakan menjadi 2 yaitu manual dan <i>online</i>, dimana untuk metode <i>online</i> dibedakan menjadi 3:</p> <ol style="list-style-type: none">1. <i>PST</i>; yaitu untuk responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada <i>device</i> atau komputer yang terdapat di masing-masing <i>PST</i>.2. <i>Email</i>; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui <i>email</i>.3. <i>Link</i>; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui <i>link</i> yang didapatkan dari publik seperti pada <i>website</i>, aplikasi layanan, dll. |
| Interpretasi | : | Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan metode pengumpulan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu. |
| Rumus Penghitungan | : | $Y = \sum_{i=1}^4 x_i$ <p>Dengan: Y = Total jumlah responden xi = Jumlah responden menurut metode pengumpulan data, dimana i = 1 (manual), 2 (<i>email</i>), 3 (<i>PST</i>), dan 4 (<i>link</i>)</p> |
| Ukuran | : | Jumlah |
| Satuan | : | Orang |
| Klasifikasi | : | 1. Wilayah PST BPS |
| Penyajian | : | 2. Metode Pengumpulan Data |

Lampiran 2 Metadata Indikator Persentase Konsumen

Metadata Indikator

| | | |
|-----------------------|---|--|
| Nama Indikator | : | Persentase Konsumen |
| Konsep | : | Konsumen |
| Definisi | : | Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD. |
| Interpretasi | : | Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu. |
| Rumus Penghitungan | : | $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$ <p>Dengan: Pi = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i xi = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i y = Jumlah seluruh konsumen</p> |
| Ukuran | : | Persentase |
| Satuan | : | Persen |
| Klasifikasi Penyajian | : | <ol style="list-style-type: none">1. Wilayah PST BPS2. Kelompok umur3. Jenis kelamin4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan5. Pekerjaan utama6. Kategori instansi7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan8. Jenis layanan yang digunakan9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS |

Lampiran 3 Metadata Indikator Persentase konsumen K/L/OPD yang menggunakan data BPS sebagai dasar perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah

Metadata Indikator

| | | |
|-----------------------|---|--|
| Nama Indikator | : | Persentase konsumen K/L/OPD yang menggunakan data BPS sebagai dasar perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah |
| Konsep | : | Penggunaan data |
| Definisi | : | Perbandingan jumlah konsumen K/L/D/I yang menggunakan data BPS sebagai dasar perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah terhadap seluruh konsumen K/L/D/I yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan. |
| Interpretasi | : | Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak pengguna data yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah. |
| Rumus Penghitungan | : | $P = \frac{x}{y} \times 100$ <p>Dengan:</p> <p>P = Persentase pengguna data yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional atau daerah</p> <p>x = Jumlah konsumen dari K/L/D/I yang memperoleh data BPS dan menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional atau daerah</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen dari K/L/D/I yang memperoleh data yang dibutuhkan</p> |
| Ukuran | : | Persentase |
| Satuan | : | Persen |
| Klasifikasi Penyajian | : | Wilayah PST BPS |

Lampiran 4 Metadata Indikator Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data

Metadata Indikator

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

Lampiran 5 Metadata Indikator Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS

Metadata Indikator

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

Lampiran 6 Metadata Indikator Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data

Metadata Indikator

| | | |
|-----------------------|---|--|
| Nama Indikator | : | Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data |
| Konsep | : | Kepuasan konsumen, akses data |
| Definisi | : | Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akses data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan pada variabel akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11) bernilai >7,66. |
| Interpretasi | : | Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap kemudahan akses data BPS. |
| Rumus Penghitungan | : | $P = \frac{x}{y} \times 100$ <p>Dengan: P = Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan kemudahan akses data BPS y = Jumlah seluruh konsumen</p> |
| Ukuran | : | Persentase |
| Satuan | : | Persen |
| Klasifikasi Penyajian | : | Wilayah PST BPS |

Lampiran 7 Metadata Indikator Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana

Metadata Indikator

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

Lampiran 8 Metadata Indikator Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS

Metadata Indikator

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

Lampiran 9 Metadata Indikator Indeks Persepsi Anti Korupsi

Metadata Indikator

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

**SURVEI KEBUTUHAN DATA
TAHUN 2023**

RAHASIA

Dasar hukum:
 1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik;
 2. PP No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik;
 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 104 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS;
 4. Peraturan Menteri BPS No. 91 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS.

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

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

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

Pengantar

RAHASIA

VKD23



SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023

Dasar hukum:
 1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik
 2. PP No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik
 3. Peraturan Menteri BPS No. 10 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Sensus dan Survei Statistik
 4. Peraturan Menteri BPS No. 89 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Sensus dan Survei Statistik

| Pencacah | | Pemeriksa | | Nomor Responden : | | Kode Wilayah | | Nomor Urut | |
|-----------|---|-----------|---|-------------------|--|--------------|--|------------|--|
| Nama : | : | Nama : | : | | | | | | |
| Tanggal : | : | Tanggal : | : | | | | | | |

Blok I. Keterangan Responden

| | | | | | |
|--|---|--|--|---|--|
| 1 Nama | : | : | 9 Nama instansi | : | |
| 2 Tahun lahir | : | | 10 Pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/jatah akses layanan PLSI salah satu jawaban | : | <ul style="list-style-type: none"> - 1 Tugas Sekolah/Tugas Kuliah - 2 Pemerintahan - 3 Komersial - 4 Penelitian - 5 Lainnya (.....) |
| 3 E-mail | : | | | : | |
| 4 Nomor handphone* | : | | | : | |
| * untuk keperluan survei/isi | | | | | |
| 5 Jenis kelamin | : | <ul style="list-style-type: none"> - 1 Laki-laki - 2 Perempuan | | : | |
| 6 Pendidikan tertinggi yang dibamatkan | : | <ul style="list-style-type: none"> - 1 < S1TA/Skedesajat - 2 D1, D2, D3 - 3 D4/S1 - 4 S2 - 5 S3 | | : | |
| 7 Pekerjaan utama | : | <ul style="list-style-type: none"> - 1 Pelajar/Mahasiswa - 2 Peneliti/Dosen - 3 ASN/TNI/Polri - 4 Pegawai BUMN/BUKD - 5 Pegawai Swasta - 6 Wirawasta - 7 Lainnya (.....) | | : | |
| 8 Kategori instansi | : | <ul style="list-style-type: none"> - 1 Lembaga Negara - 2 Kementerian & Lembaga Pemerintah - 3 TNI/Polri/BN/Kepolisian - 4 Pemerintahan Daerah - 5 Lembaga Internasional - 6 Lembaga Penelitian & Pendidikan - 7 BUMN/BUKD - 8 Swasta - 9 Lainnya (.....) | | : | |
| <p>Pertanyaan-pertanyaan berikut ini muncul pada periode 1 Januari 2023 s.d. saat pengisian kuisioner</p> | | | | | |
| 11 Apakah layanan yang digunakan oleh PLSI lebih dari satu jawaban | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> - 1 Perpusnas - 2 Perpustakaan - 3 Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerj) Statistik - 4 Akses produk statistik pada Website BPS - 8 Konsultasi Statistik - 15 Rekomendasi Kegiatan Statistik | | | | | |
| 12 Sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> - 1 Pelayanan Statistik Terpadu (PST) daring langsung - 2 Website BPS / AISStats BPS - 4 Surat/E-mail - 8 Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatLus, dll) - 15 Lainnya (.....) | | | | | |
| 13 Apakah pernah melakukan pengaduan Pelayanan Statistik (PST)? | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> - 1 Ya - 2 Tidak | | | | | |

| Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS | | | | |
|--|--|--|--|--|
| Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut? Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut: <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | | | | |
| <i>Sangat tidak penting / tidak puas</i> <i>Sangat penting/ puas</i> | | | | |
| No | Kondisi Pelayanan | Tingkat Kepentingan | Tingkat Kepuasan | |
| 1 | Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik. | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> |
| 2 | Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen. | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> |
| 3 | Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan. | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> |
| 4 | Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan. | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> |
| 5 | Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan. | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> |
| 6 | Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan. | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> |
| 7 | Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan. | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> |
| 8 | Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan: (sesuai Blok 1 Rincian 12). | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> |
| 9 | Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik. | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> |
| 10 | Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas. | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> |
| 11 | Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: kotak saran dan pengaduan, website https://pengaduan.bps.go.id , e-mail bps@bps.go.id) <i>Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (BRL3 berkode 1)</i> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> |
| 12 | Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit. | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> |
| 13 | Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan. | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> |
| 14 | Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan. | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> |
| 15 | Tidak ada penerimaan gratifikasi. | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> |
| 16 | Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan. | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> |
| 17 | Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan. | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> |

| <p style="text-align: center;">Blok III. Kebutuhan Data Diisi jika jenis layanan yang digunakan selain rekomendasi kegiatan statistik (Blok I Rincian 11 berisi salah satu kode 1, 2, 4, 8, 16)</p> <p style="text-align: center;">Tuliskan informasi mengenai data-data yang dibutuhkan/dikonsultasikan dari BPS serta tingkat kepuasan terhadap masing-masing data tersebut.</p> <p style="text-align: center;">Diisi jika data sudah diperoleh (kolom (6) berkode 1 atau 2)</p> | | | | | | | | | | | | |
|---|--------------------------------------|-----|------------------------|-----|---|------------------|-----------------|-----------------|-------------------|---|-------------------|-------------------|
| No. | Data yang Dibutuhkan/Dikonsultasikan | | | | Apakah data pada kolom (2) - (5) sudah diperoleh? | | | Sumber Data | | Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Data | | |
| | Rincian data beserta wilayah datanya | | Sesuai Isian kolom (2) | | Ya, sesuai | Ya, tidak sesuai | Tidak diperoleh | Belum diperoleh | Jenis Sumber Data | | Judul Sumber Data | Tahun Sumber Data |
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | | | | | (6) | (7) | (8) | (9) |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |

Blok IV. Catatan

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

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

4

ST 2023
SENSUS PERTANIAN

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**# bangga
melayani
bangsa**

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA CILEGON**

Jl. Sukabumi II Kavling Blok I Cilegon 42418
Telp: (0254) 385524, Fax: (0254) 385040
Homepage: <https://cilegonkota.bps.go.id>
E-mail: bps3672@bps.go.id