

Katalog: 1399013.3273

# ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KOTA BANDUNG

# 2022



BADAN PUSAT STATISTIK  
KOTA BANDUNG

# ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KOTA BANDUNG

2022



# **Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Bandung 2022**

**ISBN: 978-602-71030-1-6**

**Nomor Publikasi: 32730.2238**

**Katalog: 1399013.3273**

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

**Jumlah Halaman:** xvi + 134 halaman

**Naskah:**

**BPS Kota Bandung**

**Penyunting:**

**BPS Kota Bandung**

**Desain Kover:**

**BPS Kota Bandung**

**Diterbitkan oleh:**

**©BPS Kota Bandung**

**Dicetak oleh:**

**Badan Pusat Statistik**

**Sumber gambar dan vektor:**

**[www.freepik.com](http://www.freepik.com)**

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



# Tim Penyusun

## Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Bandung 2022

**Pengarah:**

**Aris Budiyanto SST, M.Si.**

**Penanggung Jawab:**

**Firman Hadian SST, M.Si.**

**Editor:**

**Widodo Budi Prayitno S.Si., M.Ec, M.E**

**Penulis:**

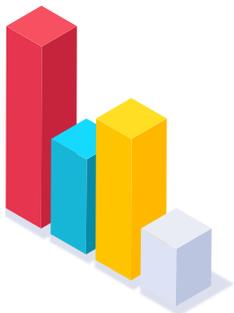
**Lestari Frimadona Rumahorbo, A.Md**

**Desain Layout dan Infografis:**

**Widodo Budi Prayitno S.Si., M.Ec, M.E.**







## Kata Pengantar

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

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

Laporan hasil pelaksanaan SKD 2022 disajikan dalam bentuk publikasi yang berjudul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2022”. Publikasi ini berisikan gambaran mengenai kebutuhan data konsumen dan persepsi konsumen terhadap kinerja pelayanan PST BPS serta persepsi konsumen terhadap kualitas data BPS. Indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini mencakup Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

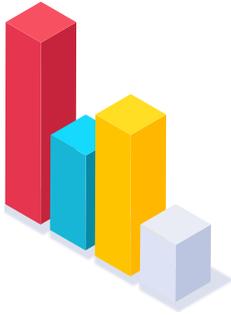
Publikasi ini terwujud berkat kerja sama yang baik antar unit kerja terkait. Kami berharap publikasi ini dapat bermanfaat untuk memperbaiki kualitas data dan kinerja pelayanan BPS. Saran dan masukan yang membangun sangat kami harapkan untuk perbaikan ke depan.

Terima kasih dan selamat membaca.

Bandung, Desember 2022  
Kepala BPS Kota Bandung

**Aris Budiyanto, S.ST, M.Si.**  
**NIP. 19740307199512001**





## Daftar Isi

<b>Tim Penyusun .....</b>	<b>iii</b>
<b>Kata Pengantar.....</b>	<b>vi</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>viii</b>
<b>Daftar Tabel.....</b>	<b>x</b>
<b>Daftar Gambar .....</b>	<b>xi</b>
<b>Daftar Lampiran .....</b>	<b>xiv</b>
<b>Bab 1. Pendahuluan.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	3
1.2. Tujuan dan Manfaat.....	4
1.3. Landasan Teori .....	5
1.3.1. Konsep dan Definisi.....	5
1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu.....	6
1.3.3. Kepuasan Layanan.....	8
1.4. Metodologi.....	10
1.4.1. Metode <i>Sampling</i> .....	10
1.4.2. Metode Pengumpulan Data .....	10
1.4.3. Metode Analisis Data.....	11
1.5. Sistematika Penulisan.....	20
<b>Bab 2. Segmentasi Konsumen .....</b>	<b>23</b>
2.1. Realisasi Pengumpulan Data.....	25
2.2. Gambaran Umum Konsumen.....	27
2.3. Konsumen Menurut Karakteristik .....	29
2.4. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	35
2.5. Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	36
2.6. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS.....	38

2.7. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan .....	39
<b>Bab 3. Analisis Kepuasan Layanan.....</b>	<b>41</b>
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan .....	43
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data.....	44
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana .....	45
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS.....	46
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS.....	49
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS .....	53
<b>Bab 4. Analisis Persepsi Anti Korupsi.....</b>	<b>54</b>
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS .....	56
4.2. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS .....	57
4.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS	59
<b>Bab 5. Analisis Kebutuhan Data .....</b>	<b>61</b>
5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data .....	64
5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data .....	65
5.3. Kebutuhan Data menurut Ragam Data.....	66
5.4. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data.....	67
5.5. Kebutuhan Data menurut Sumber Data.....	68
<b>Bab 6. Analisis Kepuasan Kualitas Data.....</b>	<b>70</b>
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS .....	72
Aspek Kualitas Data.....	73
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS	74
<b>Bab 7. Penutup .....</b>	<b>77</b>
7.1. Kesimpulan .....	79
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan.....	81
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>83</b>
<b>Lampiran.....</b>	<b>85</b>



## Daftar Tabel

<b>Tabel 1-1</b>	Langkah-Langkah Penghitungan IKK.....	18
<b>Tabel 1-2</b>	Nilai Kinerja Unit Pelayanan.....	19
<b>Tabel 3-1</b>	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Bandung.....	48
<b>Tabel 3-2</b>	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Bandung.....	50
<b>Tabel 4-1</b>	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kota Bandung.....	58





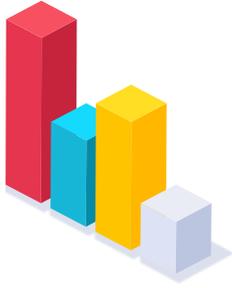
## Daftar Gambar

<b>Gambar 1.1</b>	Diagram <i>Cartesius Importance and Performance Analysis</i> ...14
<b>Gambar 2.1</b>	Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data 27
<b>Gambar 2.2</b>	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bandung yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama .....28
<b>Gambar 2.3</b>	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bandung Menurut Kelompok Umur.....30
<b>Gambar 2.4</b>	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bandung Menurut Jenis Kelamin .....31
<b>Gambar 2.5</b>	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bandung Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....32
<b>Gambar 2.6</b>	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bandung Menurut Pekerjaan Utama.....33
<b>Gambar 2.7</b>	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bandung Menurut Instansi/Institusi .....34
<b>Gambar 2.8</b>	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bandung Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....36
<b>Gambar 2.9</b>	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bandung Menurut Jenis Layanan.....37
<b>Gambar 2.10</b>	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bandung Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS .....38

<b>Gambar 2.11</b>	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bandung yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan. ....39
<b>Gambar 3.1</b>	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Bandung Terhadap Pelayanan PST .....44
<b>Gambar 3.2</b>	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Bandung Terhadap Akses Data BPS.....45
<b>Gambar 3.3</b>	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Bandung Terhadap Sarana dan Prasarana PST .....46
<b>Gambar 3.4</b>	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Gap</i> Pelayanan di PST BPS Kota Bandung.....47
<b>Gambar 3.5</b>	<i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Kota Bandung .....52
<b>Gambar 3.6</b>	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan di PST BPS Kota Bandung.....53
<b>Gambar 4.1</b>	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Bandung Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi.....57
<b>Gambar 4.2</b>	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan di PST BPS Kota Bandung .....59
<b>Gambar 5.1</b>	Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kota Bandung Menurut Level Data .....64
<b>Gambar 5.2</b>	Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kota Bandung Menurut Periode Data .....65
<b>Gambar 5.3</b>	Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kota Bandung Menurut Ragam Data.....66
<b>Gambar 5.4</b>	Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kota Bandung Menurut Perolehan Data .....67
<b>Gambar 5.5</b>	Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kota Bandung Menurut Sumber Data.....69

<b>Gambar 6.1</b>	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS Kota Bandung secara Umum.....	73
<b>Gambar 6.2</b>	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat Menurut Aspek Kualitas Data .....	74
<b>Gambar 6.3</b>	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Kualitas Data di PST BPS Kota Bandung.....	75

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



## Daftar Lampiran

<b>Lampiran 1</b>	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin.....	87
<b>Lampiran 2</b>	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama.....	89
<b>Lampiran 3</b>	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan .....	92
<b>Lampiran 4</b>	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan .....	94
<b>Lampiran 5</b>	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama .....	97
<b>Lampiran 6</b>	Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan .....	99
<b>Lampiran 7</b>	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data .....	102
<b>Lampiran 8</b>	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data .....	105
<b>Lampiran 9</b>	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data .....	108
<b>Lampiran 10</b>	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST .....	111
<b>Lampiran 11</b>	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST .....	114

<b>Lampiran 12</b>	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST .....	117
<b>Lampiran 13</b>	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST .....	120
<b>Lampiran 14</b>	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data .....	123
<b>Lampiran 15</b>	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST .... .....	126
<b>Lampiran 16</b>	Surat Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik .....	129
<b>Lampiran 17</b>	Kuesioner VKD2022.....	131

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

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

## SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KOTA BANDUNG 2022



SKD merupakan survei yang diselenggarakan BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data dan pelayanan publik





# BAB 1

## Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang

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

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

*Monitoring* pelayanan melalui PST BPS perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta pelayanan yang diberikan. Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dilaksanakan BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. Sejarah pelaksanaan SKD dimulai tahun 2005 dimana survei ini pertama kali dilaksanakan dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008 dilakukan *pilot project* atau uji coba dengan

pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan lima (5) BPS Provinsi. Secara bertahap dilakukan penambahan wilayah Provinsi sehingga di tahun 2009 dan 2010 SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan sebelas (11) BPS Provinsi. Pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi dilaksanakan mulai tahun 2011 sampai dengan tahun 2013. Selanjutnya, sejak tahun 2014 pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, sejak tahun 2019 pengumpulan data SKD dilaksanakan dengan metode CAWI (*Computer Aided Web Interviewing*). 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 secara umum adalah untuk memperoleh bahan evaluasi dari konsumen sebagai bahan pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik, serta memberikan pelayanan yang baik.

Tujuan pelaksanaan SKD 2022 secara umum adalah untuk memperoleh bahan evaluasi dari konsumen sebagai instrumen penting peningkatan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan yang baik. Tujuan

tersebut tercantum dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik.

Secara khusus tujuan pelaksanaan SKD dapat dijabarkan dalam rincian berikut:

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

### **1.3. Landasan Teori**

#### **1.3.1. Konsep dan Definisi**

- a. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2022 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2022 sampai periode akhir pencacahan.
- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- d. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- e. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- f. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- g. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.

- i. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- k. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- l. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- m. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya

### **1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu**

Badan Pusat Statistik merupakan lembaga yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan statistik dasar serta menjadi rujukan informasi bagi statistik secara keseluruhan. Hal ini menjadikan salah satu tugas dari BPS adalah menyediakan data dan informasi statistik secara menyeluruh. Hasil Kegiatan sensus dan survei yang dilaksanakan harus disampaikan kepada masyarakat, berdasarkan Undang-Undang No 16 Tahun 1997 tentang Statistik. 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](http://pst.bps.go.id), aplikasi AllStat BPS (berbasis android dan iOS), telepon, faksimili, *email*, maupun surat.

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

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

Namun untuk PST BPS Kota Bandung, cakupan pelayanan yang dilakukan hanya terbatas pada:

- (1) Pelayanan Perpustakaan;
- (2) Pelayanan Konsultasi Statistik melalui media datang langsung;

- (3) Pelayanan Konsultasi Statistik melalui media *online*;
- (4) Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Sedangkan pelayanan penjualan, seluruhnya diarahkan melalui Sistem Layanan Statistik (SiLastik).

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> untuk tingkat nasional, dan <https://bandungkota.bps.go.id> untuk Kota Bandung.

### 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 dana atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Rincian biaya dapat diganti dalam

bentuk pertanyaan yang lain jika dalam peraturannya biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen).

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

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

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan Prasarana

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

## 1.4. Metodologi

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

### 1.4.1. Metode *Sampling*

SKD 2022 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 2022 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik penentuan 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 dilakukan dengan dua cara, yaitu wawancara langsung kepada responden serta pendataan mandiri (*self-enumeration*) atau swacacah oleh responden. Pengumpulan data dengan metode wawancara langsung kepada responden dilakukan menggunakan moda PAPI (*Pencil and Paper Interview*), yaitu menggunakan kuesioner dalam bentuk *hardcopy*. Penggunaan moda PAPI diutamakan untuk wilayah yang terkendala sinyal, jaringan, maupun operasional di lapangan. Sedangkan pengumpulan data secara mandiri oleh responden dilakukan dengan moda CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*), yaitu dalam jaringan/daring (*online*) melalui aplikasi berbasis *website*.

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

- a. Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:
  - Wawancara dikombinasikan dengan *self enumeration*, berlaku pada unit PST yang menerapkan layanan datang langsung/*offline*. Pada metode pencacahan ini dilakukan wawancara untuk pertanyaan di

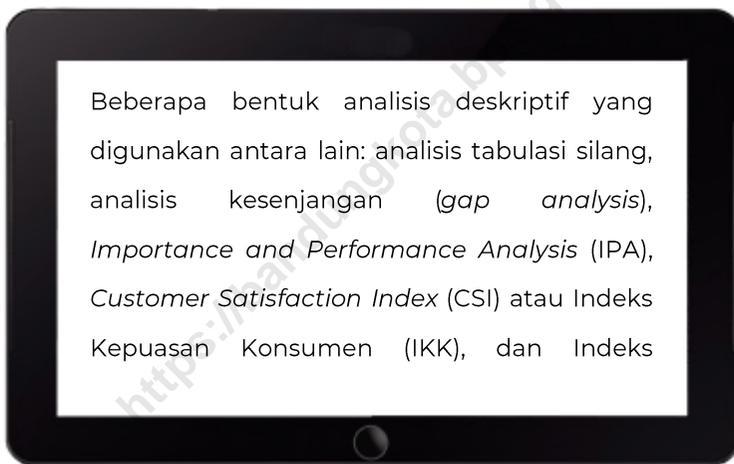
blok I, dan selanjutnya dilakukan pengisian secara *self enumeration* (khususnya yang terkait persepsi responden).

- *Self-enumeration* atau swacacah oleh responden sepenuhnya dilakukan untuk pengisian kuesioner secara *online*. Pendataan dengan metode ini seluruh isian dalam kuesioner dilakukan pengisian mandiri oleh konsumen.

b. Di PST BPS Pusat:

- *Self-enumeration* secara *online*.

### 1.4.3. Metode Analisis Data



Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2022 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).

### a) 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

### b) 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, dimana semakin besar nilai gap maka konsumen semakin puas. Nilai gap negatif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih kecil dibanding tingkat kepentingan, dimana semakin kecil nilai gap negatif konsumen semakin tidak puas.

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

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

tentang faktor-faktor pelayanan yang sangat memengaruhi kepuasan dan peningkatan pelayanan. IPA telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahannya untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

Dalam IPA terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

#### 1. Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = Tingkat kesesuaian

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

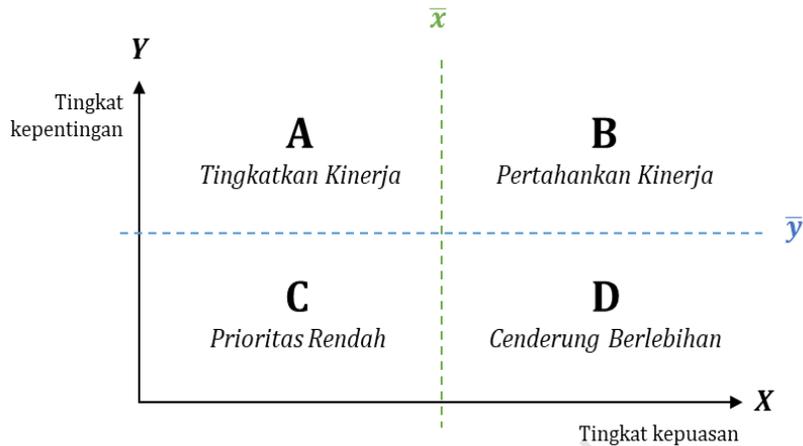
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

#### 2. Diagram Cartesius

Diagram cartesius 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, yaitu:

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

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

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

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

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

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

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

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

- **Kuadran D**

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

#### d) Persentase Konsumen yang Puas

Salah satu penyajian indikator kepuasan konsumen pada analisis hasil SKD 2022 adalah persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan aspek kualitas data BPS. Dari sisi pelayanan PST, indikator ini dihitung dari Blok 2 VKD22, yang mencakup persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS, akses data BPS, serta sarana dan prasarana PST BPS. Sedangkan dari sisi aspek kualitas data, indikator ini mencakup persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2022 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66. Hal ini didasarkan pada pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, dimana dalam skala 10, jika nilai kepuasan diatas 7,66 maka termasuk kategori kinerja yang baik (Tabel 1.2).

#### e) Indeks Kepuasan Konsumen

##### Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS dan data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS. Dengan demikian, ada 2 (dua) aspek IKK yang dihitung dalam SKD 2022 yaitu IKK terhadap kualitas pelayanan BPS dan IKK terhadap kualitas data BPS.

IKK terhadap kualitas pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD22. IKK terhadap kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data, yaitu

kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran data. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

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 1.2.

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

**Tabel 1-1** Langkah-Langkah Penghitungan IKK

Langkah (1)	IKK Pelayanan PST (2)	IKK Kualitas Data (3)
<p><b>1. Menghitung Penimbang</b></p>	<p>Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan. Rumus penimbang:</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{11} \bar{y}_i}$ <p>dengan:  <math>w_i</math> = penimbang atribut pelayanan ke-i,  <math>\sum_{i=1}^{11} w_i = 1</math>  <math>\bar{y}_i</math> = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i  <math>i = 1, 2, \dots, 11</math></p>	<p>Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10. Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu</p> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^3 \bar{y}_i} = \frac{10}{30}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^3 w_i = 1$
<p><b>2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')</b></p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan. Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{11} w_i} = \sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i$ <p>dengan:  <math>\bar{x}_i</math> = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data. Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^3 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^3 w_i} = \sum_{i=1}^3 \frac{10}{30} \bar{x}_i$ <p>dengan:  <math>\bar{x}_i</math> = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i</p>
<p><b>3. Menghitung IKK</b></p>	<p>Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:</p> $IKK = \frac{IKK'}{\text{Skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$ <p>Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2.</p>	

**Tabel 1-2** Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

**f) 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 4 (empat) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD22.

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.

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

dengan:

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

$\bar{y}_i$  = rata-rata tingkat kepentingan atribut anti korupsi ke-i  
i = 1,2,3,4

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

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

3. Menghitung IPAK

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

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

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 SKD2022.

**Bab 2 Segmentasi Konsumen**, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Kota Bandung yang menjadi responden SKD 2022 berdasarkan Blok I VKD22.

**Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Puast berdasarkan Blok II VKD22.

**Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi**, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Kota Bandung berdasarkan Blok II VKD22.

**Bab 5 Analisis Kebutuhan Data**, berisi analisis mengenai data di PST BPS Kota Bandung yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD22.

**Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Kota Bandung yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD22.

**Bab 7 Penutup**, berisi kesimpulan hasil SKD 2022 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2022 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Kota Bandung.

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

## BAB 2 SEGMENTASI KONSUMEN

### KONSUMEN DATA BPS KOTA BANDUNG Didominasi oleh:

**51,11%** Jenis Kelamin  
**Laki-laki**

Pendidikan Terakhir  
**D4/S1 35,56%**

**44,16%** Fasilitas Utama  
**Website**

Profesi  
**PNS/TNI/Polri 40,00%**



Sumber gambar: [freepik.com/pch.vector](https://freepik.com/pch.vector)



# BAB 2

## Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kota Bandung. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan BPS Kota Bandung oleh konsumen. 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 2022. 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 dimana memiliki jumlah target 150 responden.

Pelaksanaan SKD 2022 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah sebesar 18.227 responden dari total target responden sebanyak 17.200. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 105,97 persen untuk seluruh PST penyelenggara SKD 2022. Pencapaian target pengumpulan SKD 2022 secara keseluruhan terpenuhi baik di BPS Pusat, BPS Provinsi, serta BPS Kabupaten Kota, dimana minimal responden yang diperoleh adalah sesuai dengan target yang ditetapkan.

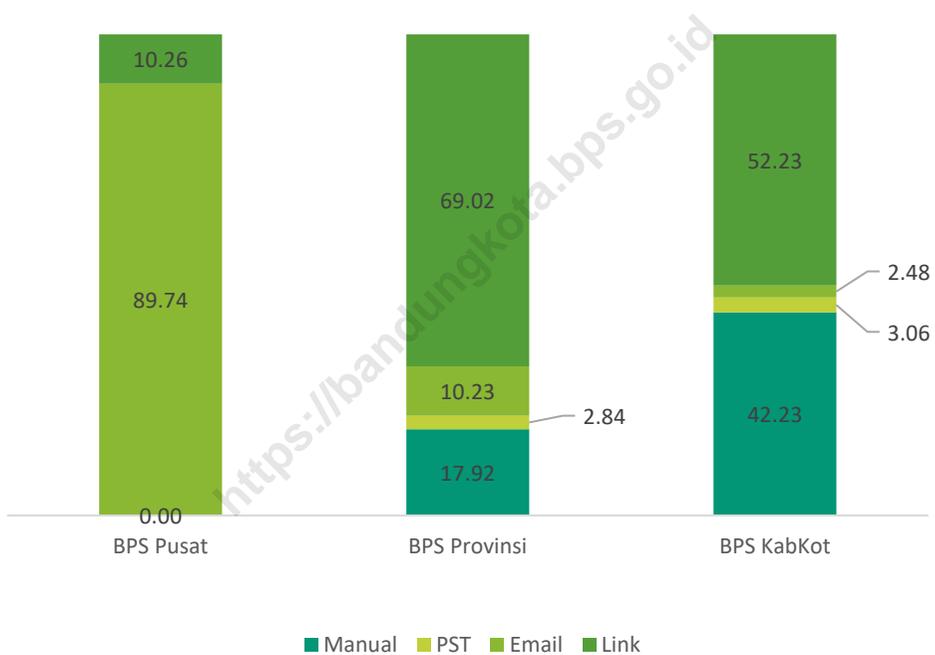
Berdasarkan metode pengumpulan data pada seluruh PST penyelenggara SKD metode CAWI lebih banyak digunakan, pada seluruh penyelenggara PST. Hal ini terkait dengan kondisi adaptasi kebiasaan baru yang diantaranya termasuk pemberian pelayanan secara *daring* atau *online*. Secara rinci pengumpulan SKD terbagi 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 *link* pengisian yang dikirimkan melalui *e-mail* (atau disebut *e-mail*).
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 2022 secara nasional didominasi dengan metode *link* atau sebesar 54,36 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 banyak digunakan yaitu sebanyak 38,28 persen. Metode ini dilaksanakan salah satunya pada PST yang masih melakukan pelayanan secara *offline*, serta pada wilayah yang mempunyai kendala terkait jaringan maupun sinyal jika dilakukan secara CAWI.

Jika dilihat berdasarkan wilayah PST penyelenggara SKD, untuk BPS Pusat dikarenakan selama periode pencacahan tidak terdapat pelayanan secara online, semua responden melaksanakan survei secara mandiri dan *online* baik mengisi melalui *e-mail* yang dikirimkan maupun *link* yang diperoleh dari *website* maupun lainnya. Responden yang mengisi melalui *e-mail* yang dikirimkan

adalah sebanyak 89,74 persen dan responden yang mengisi melalui *online link* adalah sebesar 10,26 persen. Hal tersebut tidak sejalan jika dibandingkan dengan metode pengumpulan untuk PST BPS Provinsi maupun BPS Kabupaten/Kota dimana responden yang mengisi melalui *online link* merupakan metode paling banyak digunakan atau secara berturut-turut sebesar 69,00 persen dan 52,31 persen.



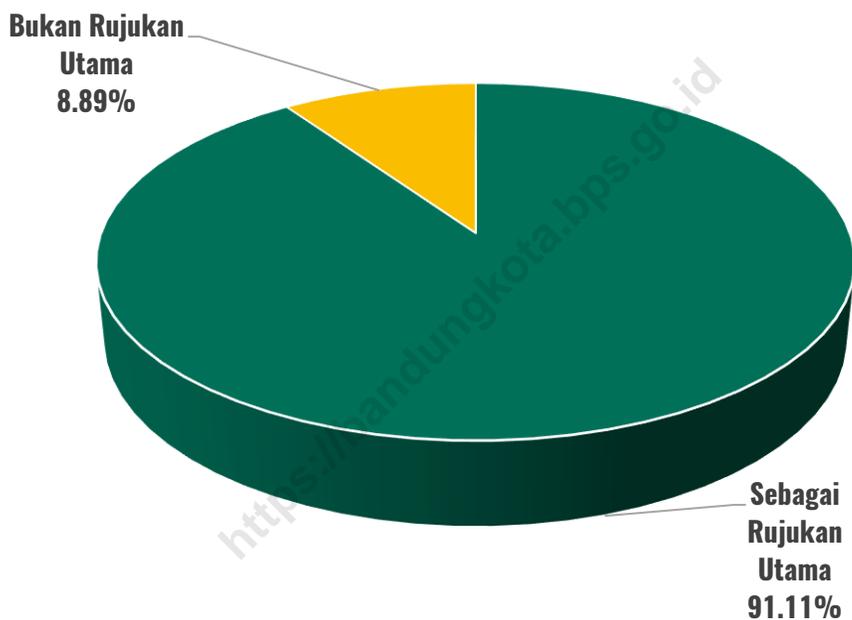
**Gambar 2.1** Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data

## 2.2. Gambaran Umum Konsumen

Data dan informasi statistik yang dihasilkan oleh BPS, baik yang diperoleh dari sensus, survei, maupun kompilasi produk administrasi, sangat diminati oleh para konsumen. Data dan informasi tersebut dimanfaatkan oleh

konsumen untuk berbagai kebutuhan. Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi BPS dalam menyajikan data yang lengkap, akurat, dan mutakhir.

Kecenderungan konsumen di PST BPS Kota Bandung dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.2. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Bandung menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 91,11%.



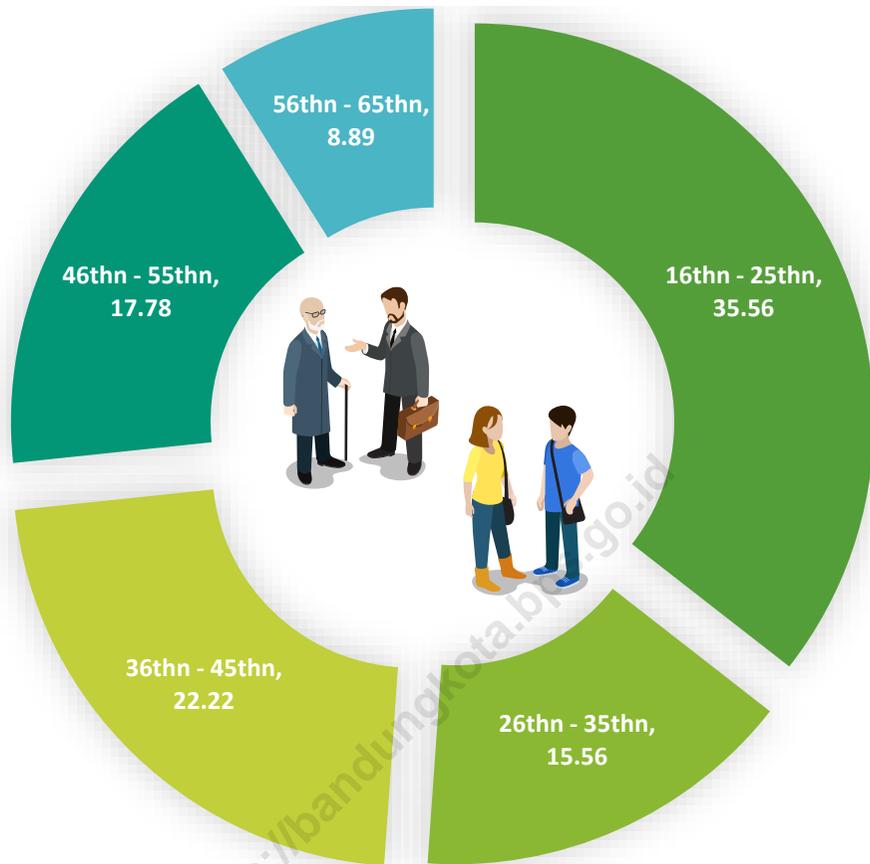
**Gambar 2.2** Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bandung yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

### **2.3. Konsumen Menurut Karakteristik**

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

#### **Kelompok Umur**

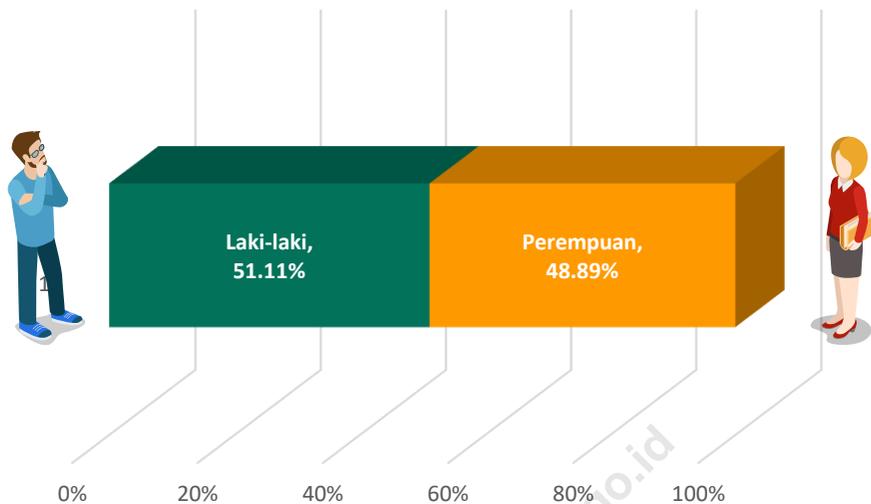
Berdasarkan Gambar 2.3, konsumen di PST BPS Kota Bandung terbagi menjadi lima kelompok umur, dan didominasi oleh konsumen berumur 16-65 tahun. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 16-25 tahun (35,56%), disusul konsumen berumur 36-45 tahun (22,22%), konsumen berumur 46-55 tahun (17,78%), konsumen berumur 26-35 tahun (15,56%) dan konsumen berumur 56-65 tahun (8,89%). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.



**Gambar 2.3** Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bandung Menurut Kelompok Umur

### Jenis Kelamin

Gambar 2.4 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kota Bandung menurut jenis kelamin. Pada tahun ini konsumen di PST BPS Kota Bandung masih didominasi oleh konsumen laki-laki sebesar 51,11%.

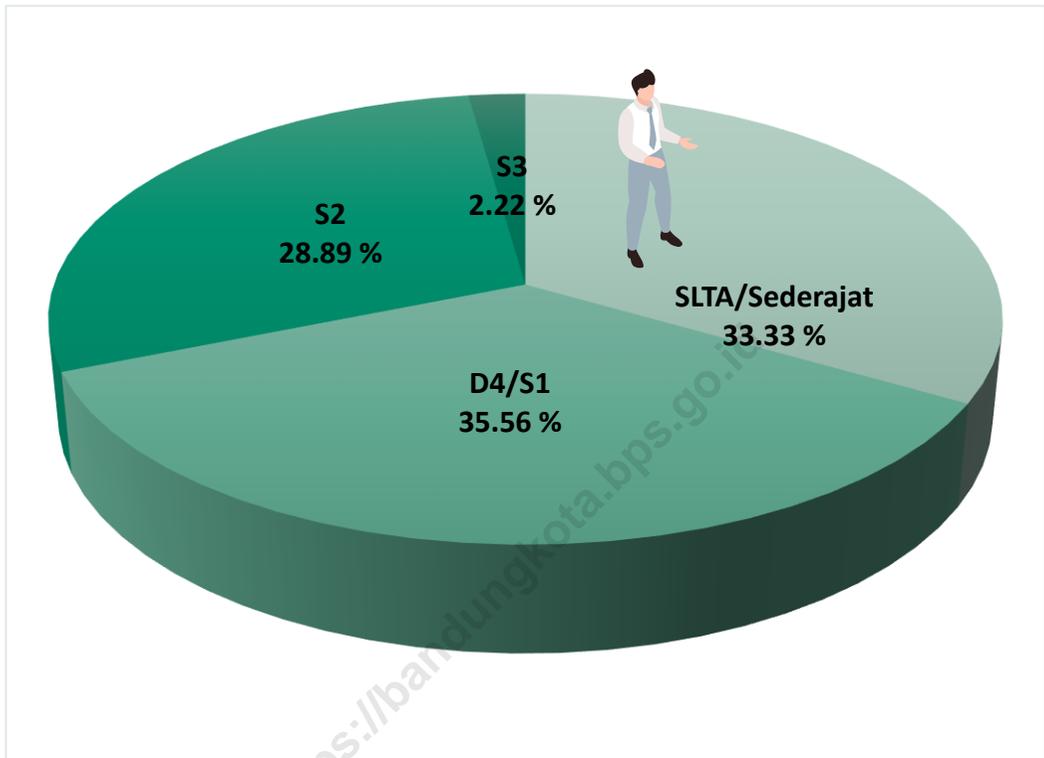


**Gambar 2.4** Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bandung Menurut Jenis Kelamin

### **Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan**

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui, untuk mengetahui bagaimana sebaran pengguna data menurut tingkat pendidikannya. Pada SKD 2022, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu ≤SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.5, konsumen di PST BPS Kota Bandung didominasi oleh tingkat pendidikan D4/S1 (35,56%) diikuti oleh konsumen dengan tingkat pendidikan ≤SLTA/ sederajat (33,33%) dan S2 (28,89%). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan S3 menjadi

konsumen yang paling sedikit dengan persentase masing-masing sebanyak 2,22%.



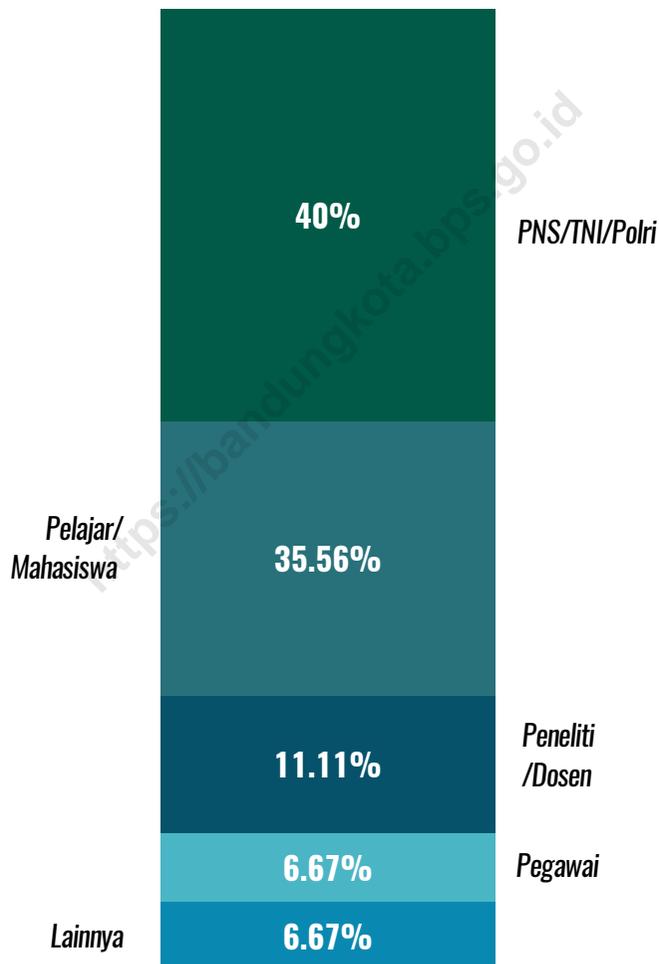
**Gambar 2.5** Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bandung Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

### Pekerjaan Utama

Pada SKD 2022, 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 2022 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Bandung adalah PNS/TNI/Polri (40%). Hal ini sesuai dengan persentase

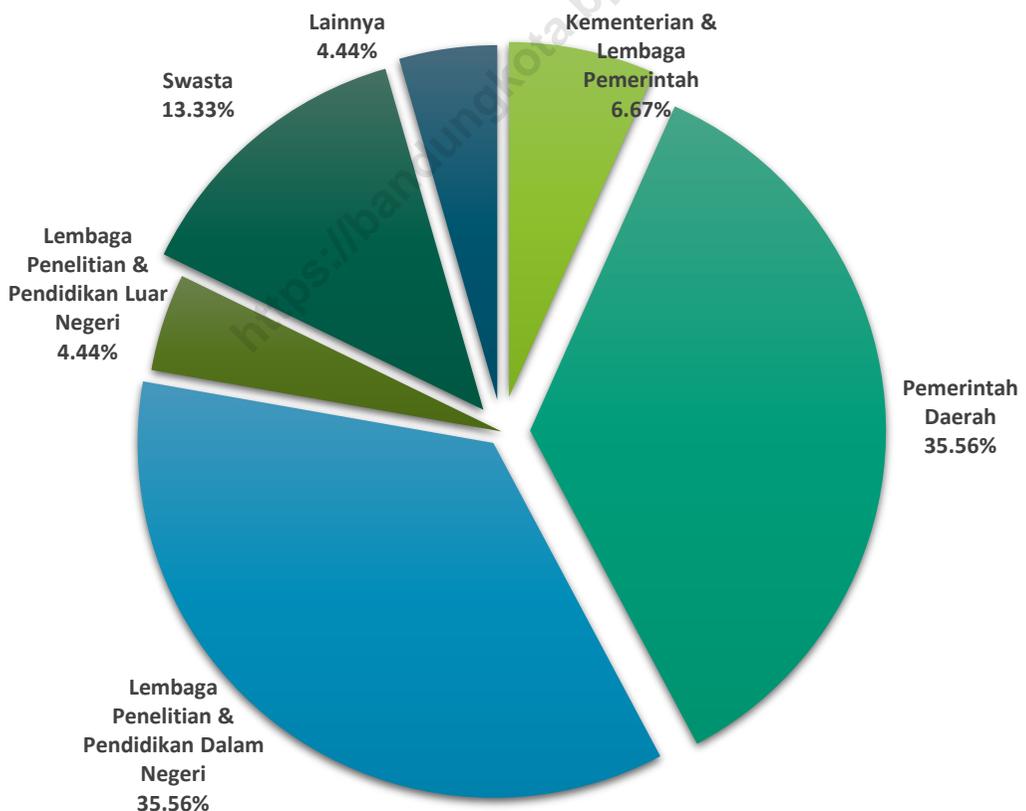
konsumen yang didominasi oleh tingkat pendidikan D4/S1. Adapun kelompok konsumen selanjutnya didominasi oleh konsumen yang bekerja sebagai pelajar/mahasiswa memiliki persentase yaitu sebesar 35,56%. Kemudian kelompok konsumen dengan pekerjaan utama sebagai peneliti/dosen memiliki persentase sebesar 11,11%. Dan pekerjaan utama pegawai swasta dan lainnya sebesar 6,67%.



**Gambar 2.6** Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bandung Menurut Pekerjaan Utama

## Instansi/Institusi

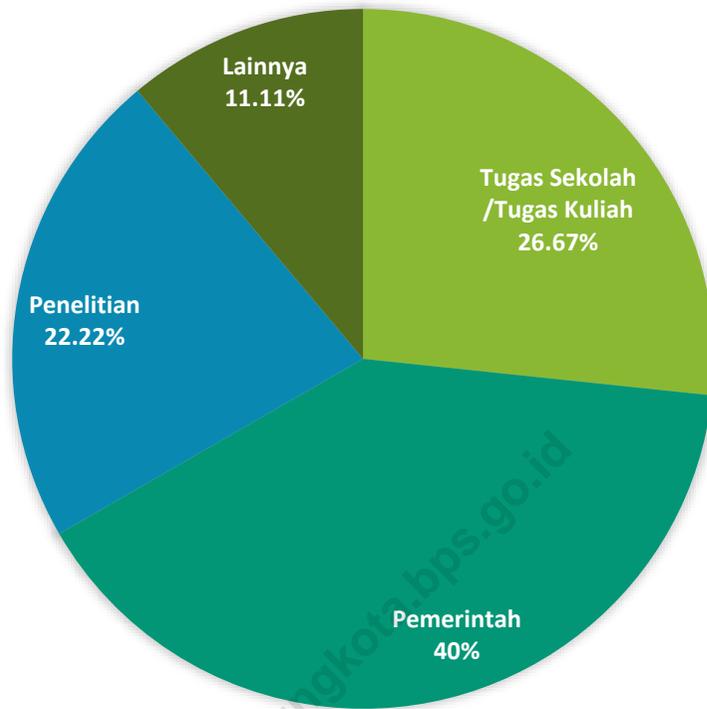
Konsumen pada SKD 2022 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.7, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Bandung berasal dari Pemerintah Daerah dan Lembaga Penelitian dan Pendidikan Dalam Negeri yang keduanya sebesar (35.56%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan pekerjaan utama konsumen, yaitu PNS/TNI/Polri. Konsumen yang bekerja di Swasta berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 13,33%. Sementara itu, konsumen yang bekerja di Kementerian dan Lembaga Pemerintah memiliki persentase sebesar 6,67%, serta Lembaga Penelitian & Pendidikan Luar Negeri dan lainnya sebesar 4,44%.



**Gambar 2.7** Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bandung Menurut Instansi/Institusi

#### **2.4. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan**

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kota Bandung menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kota Bandung. Dalam SKD 2022, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.8, hasil SKD 2022 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kota Bandung cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kota Bandung paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan (40%). Pemanfaatan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah menempati posisi kedua sebesar 26,67%. Pemanfaatan untuk Penelitian menempati posisi ketiga persentase sebesar 22,22%. Serta pemanfaatan lainnya sebesar 11,11%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kota Bandung sangat dibutuhkan oleh pemerintahan.



**Gambar 2.8** Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bandung Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

## 2.5. Konsumen Menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi Perpustakaan, Pembelian Publikasi BPS, Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik, Akses Produk Statistik Pada Website BPS, Konsultasi Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

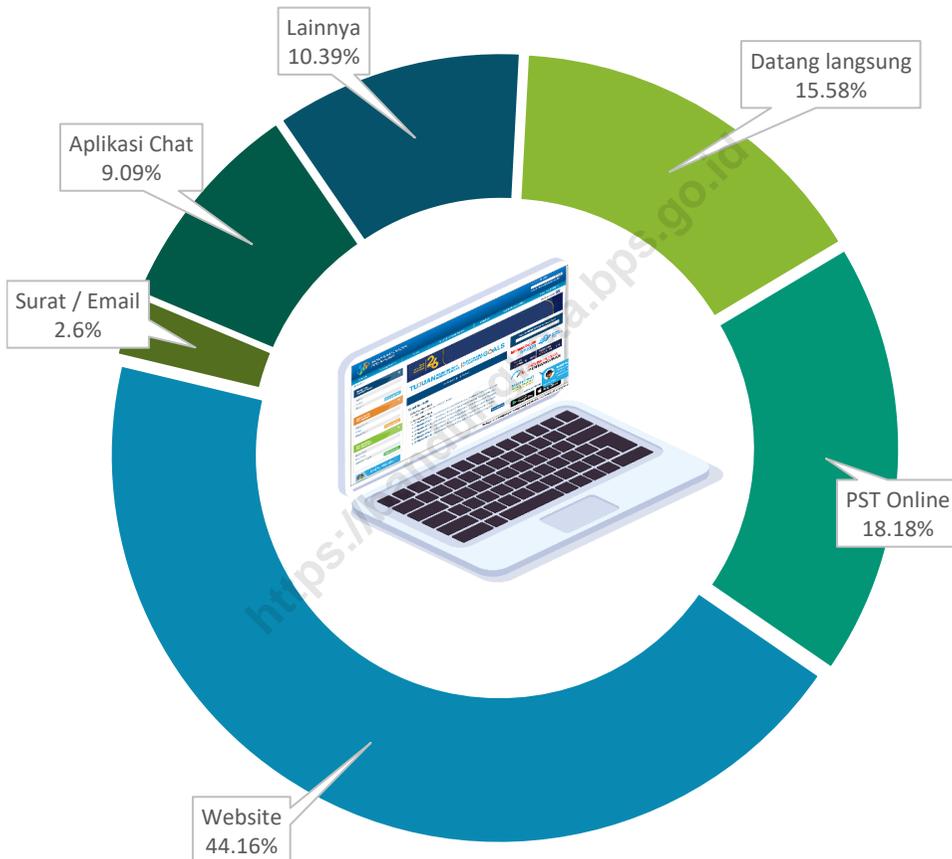


**Gambar 2.9** Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bandung Menurut Jenis Layanan

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kota Bandung oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.9. Berdasarkan hasil SKD 2022, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Akses Produk Statistik Pada Website BPS yaitu sebesar 50,75%. Pada posisi kedua, Rekomendasi Kegiatan Statistik dengan persentase sebesar 16,42%. Sementara itu, Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu sebesar 7,46%.

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

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2021. Fasilitas tersebut Datang Langsung ke PST, Aplikasi PST Online, Website BPS, Aplikasi Allstat BPS serta fasilitas lainnya.



**Gambar 2.10** Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bandung Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS

Berdasarkan Gambar 2.10, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Bandung mendapatkan data melalui fasilitas Website BPS dengan persentase sebesar 44,16%. Hal ini mengindikasikan

bahwa informasi yang tersedia pada website BPS Kota Bandung sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST. Selain itu konsumen menggunakan aplikasi PST online dan Aplikasi Chat masih cukup banyak masing-masing sebesar 18,18% dan 9,09% dari keseluruhan responden. Mengikuti perkembangan teknologi saat ini fasilitas online lainnya juga diminati oleh konsumen data BPS. Sedangkan Konsumen yang datang langsung sebesar 15,58%. Sisanya adalah menggunakan Surat/Email 2,60% dan yang menggunakan fasilitas Lainnya sebesar 10,39%.

## 2.7. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Berdasarkan hasil SKD 2022, sebagaimana terdapat pada Gambar 2.11, seluruh konsumen (100%) yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan. Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.



**Gambar 2.11** Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bandung yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan.

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

## BAB 3 ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

### PERSENTASE KEPUASAN KONSUMEN BPS KOTA BANDUNG

Terhadap aspek:

Pelayanan **96,48%**

Akses Data **97,78%**

Sarana dan Prasarana **94,44%**

### INDEKS KEPUASAN KONSUMEN

**93,08** Masuk Kategori  
**SANGAT BAIK**





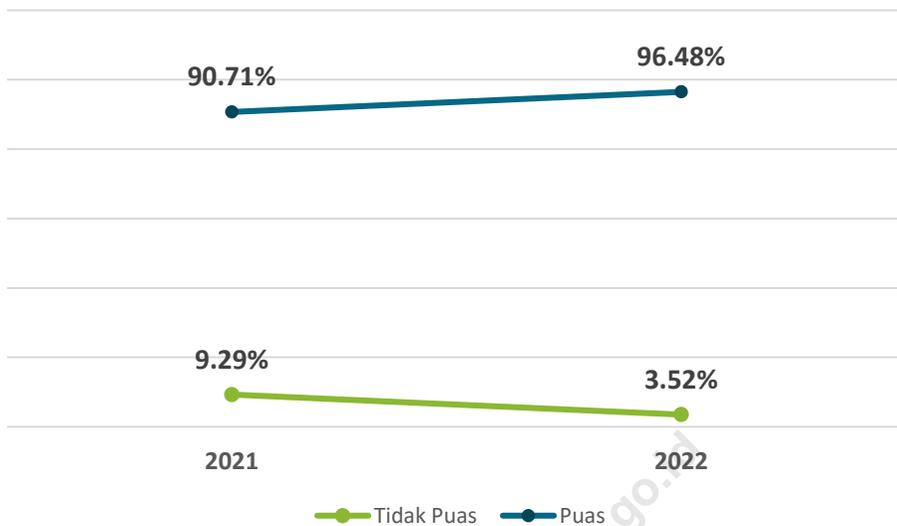
# BAB 3

## Analisis Kepuasan Layanan

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

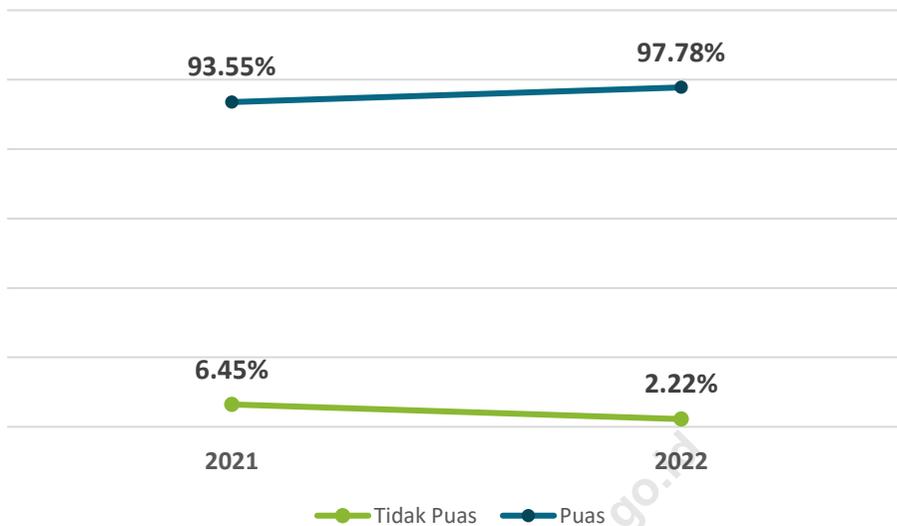
Keberhasilan pelayanan BPS Kota Bandung dapat diukur dengan konsumen yang puas terhadap pelayanan BPS Kota Bandung. Berdasarkan Gambar 3.1, konsumen yang puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kota Bandung sebesar 96,48%, meningkat dari tahun 2021 yang sebesar 90,71%. Hal ini berarti masih ada sekitar 3,52% konsumen yang merasa tidak puas dengan pelayanan data yang diberikan oleh PST BPS Kota Bandung.



**Gambar 3.1** Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Bandung Terhadap Pelayanan PST

### 3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

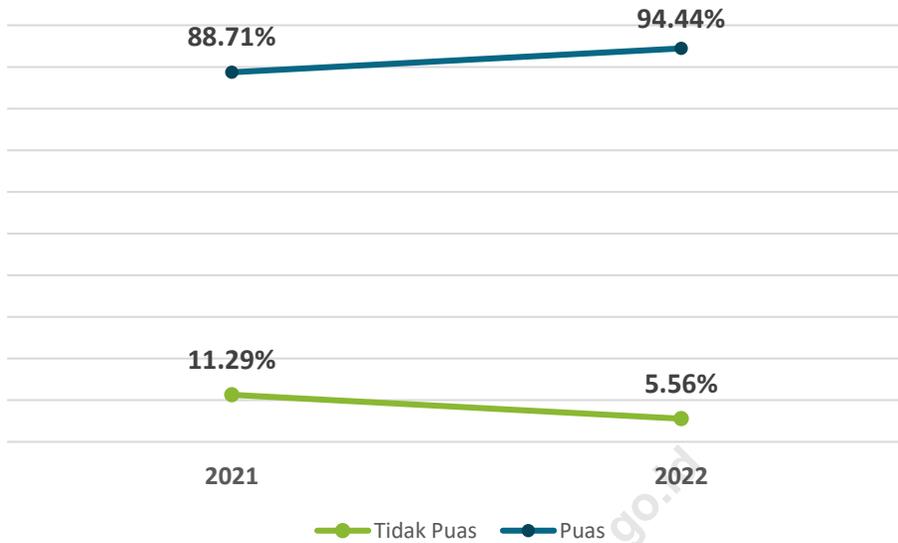
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut kemudahan memperoleh data BPS dari fasilitas utama pelayanan, kemudahan pencarian data dari website BPS, serta kemudahan mengunduh konten dari website BPS. Dapat kita lihat pada Gambar 3.2, konsumen di PST BPS Kota Bandung yang puas terhadap akses data sebesar 97,78%, meningkat dari tahun 2021 yang sebesar 93,55% . Masih ada sebesar 2,22% konsumen yang tidak merasa puas terhadap akses PST BPS Kota Bandung.



**Gambar 3.2** Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Bandung Terhadap Akses Data BPS

### 3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

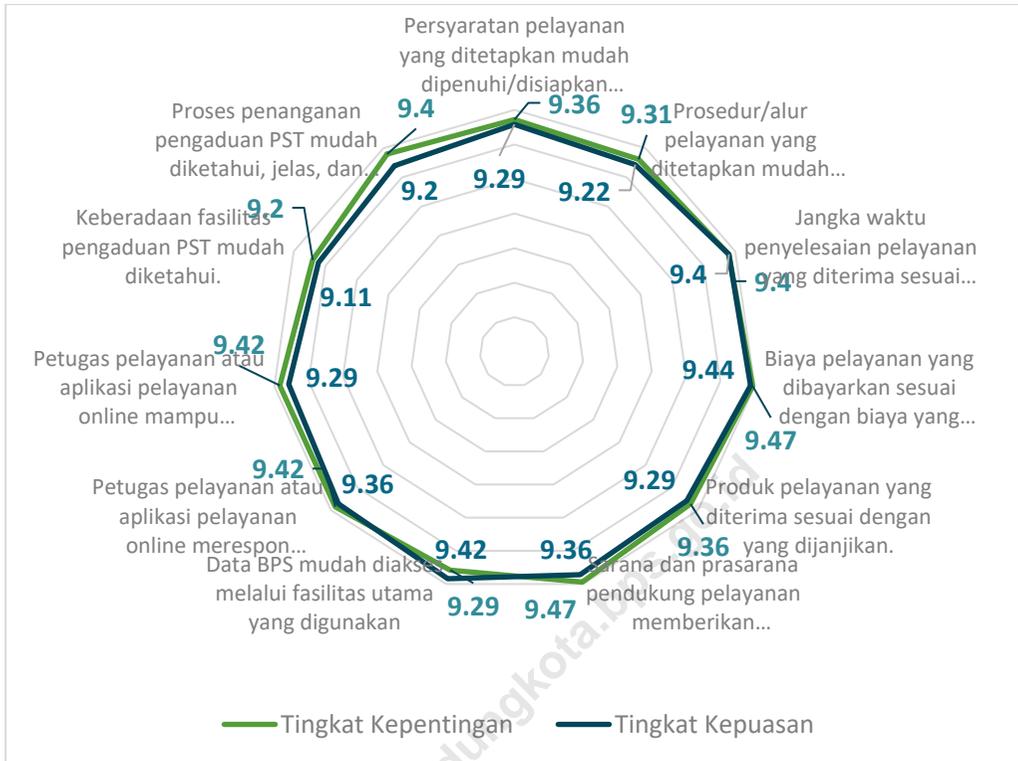
Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan serta keberadaan fasilitas pengaduan. Pada Gambar 3.3, ditunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kota Bandung yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 94,44%, meningkat dari tahun 2021 yang sebesar 88,71%.



**Gambar 3.3** Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Bandung Terhadap Sarana dan Prasarana PST

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

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



**Gambar 3.4** Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan *Gap* Pelayanan di PST BPS Kota Bandung

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan di PST BPS Kota Bandung. Dalam gap analysis, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4, terlihat bahwa terdapat 9 dari 11 atribut pelayanan di PST BPS Kota Bandung memiliki nilai gap negatif, hal ini berarti 9 atribut tersebut memiliki nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan). Dua atribut lainnya memiliki nilai kepuasan yang lebih tinggi atau sama dengan tingkat harapan.

**Tabel 3-1** Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Bandung

	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	GAP
<i>Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.</i>	9,36	9,29	-0.07
<i>Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.</i>	9,31	9,22	-0.09
<i>Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.</i>	9,40	9,40	0
<i>Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.</i>	9,47	9,44	-0.02
<i>Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.</i>	9,36	9,29	-0.07
<i>Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.</i>	9,47	9,36	-0.11
<i>Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan</i>	9,29	9,42	0.13
<i>Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.</i>	9,42	9,36	-0.07
<i>Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.</i>	9,42	9,29	-0.13
<i>Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.</i>	9,20	9,11	-0.09
<i>Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.</i>	9,40	9,20	-0.2

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut pelayanan yang memiliki nilai gap paling jauh yaitu Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas yaitu sebesar -0,13. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kota Bandung. Selanjutnya atribut pelayanan lain yang memiliki gap negatif adalah sarana dan prasarana mendukung pelayanan memberikan kenyamanan

yaitu sebesar -0,11. Dua atribut yang memiliki nilai gap negative yang sama yaitu prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan dan Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui yaitu sebesar -0,09. Tiga atribut yang memiliki nilai gap negative yang sama yaitu persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen, produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan, petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan merespon dengan baik yaitu sebesar -0,07.

Dari tabel 3.1 juga dapat diketahui bahwa satu atribut pelayanan yang memiliki Gap 0. Hal ini menunjukkan bahwa atribut ini berhasil memenuhi tingkat kepuasan yang sama dengan tingkat kepentingan menurut konsumen data. Atribut tersebut adalah jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan. Sementara itu, atribut dengan gap positif adalah data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan (0,13)

Atribut pelayanan di PST BPS Kota Bandung memiliki gap -0,13 sampai 0,13. Walaupun masih memiliki nilai gap negatif, menurut Parsuraman (1991), jika gap negatif bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Dikarenakan gap yang dimiliki atribut pelayanan PST BPS Kota Bandung tidak ada yang lebih kecil dari -0,13 maka dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang baik.

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

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

**Tabel 3-2** Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Bandung

	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
<i>Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.</i>	9,36	9,29	99,29
<i>Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.</i>	9,31	9,22	99,05
<i>Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.</i>	9,40	9,40	100
<i>Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.</i>	9,47	9,44	99,77
<i>Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.</i>	9,36	9,29	99,29
<i>Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.</i>	9,47	9,36	98,83
<i>Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan</i>	9,29	9,42	101,44
<i>Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.</i>	9,42	9,36	99,29
<i>Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.</i>	9,42	9,29	98,58
<i>Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.</i>	9,20	9,11	99,03
<i>Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.</i>	9,40	9,20	97,87

Tabel 3.2 menyajikan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Secara umum, meskipun ada yang belum mencapai 100%, tingkat kesesuaian masing-masing

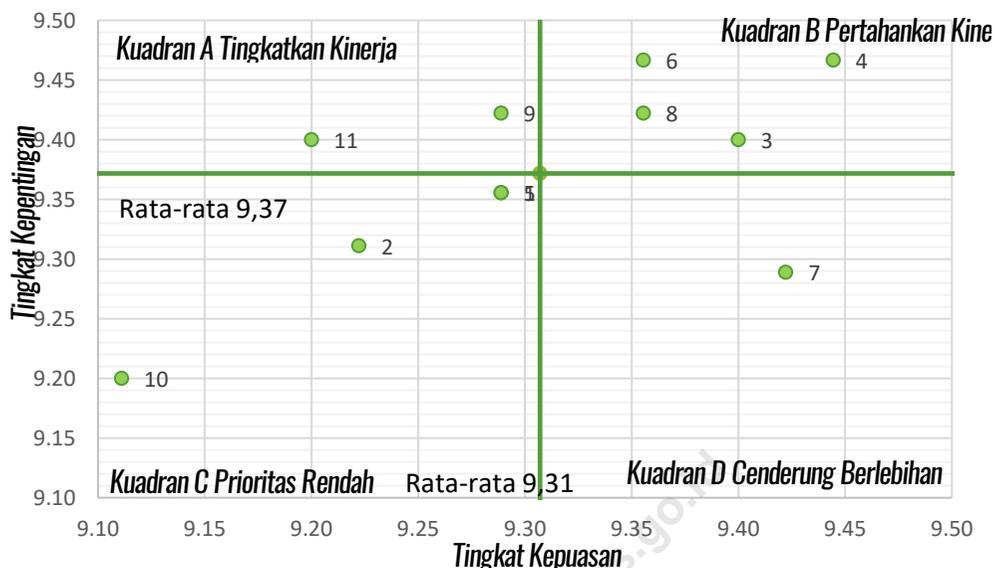
atribut mendekati 100% bahkan melampauinya, artinya tingkat kepuasan konsumen mendekati harapan konsumen.

Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah data BPS mudah diakses (101,44%), sedangkan atribut Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (99,03%).

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.5, PST BPS Kota Bandung memiliki dua atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan, yaitu: Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online dan Kemudahan Proses Penanganan pengaduan

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS adalah: Kesesuaian Biaya Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama dan Respon Petugas Pelayanan.

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS adalah: Kemudahan Proses Penanganan pengaduan, Kesesuaian jangka waktu penyelesaian, Sarana Prasarana dan Kemudahan fasilitas pengaduan



### Legenda

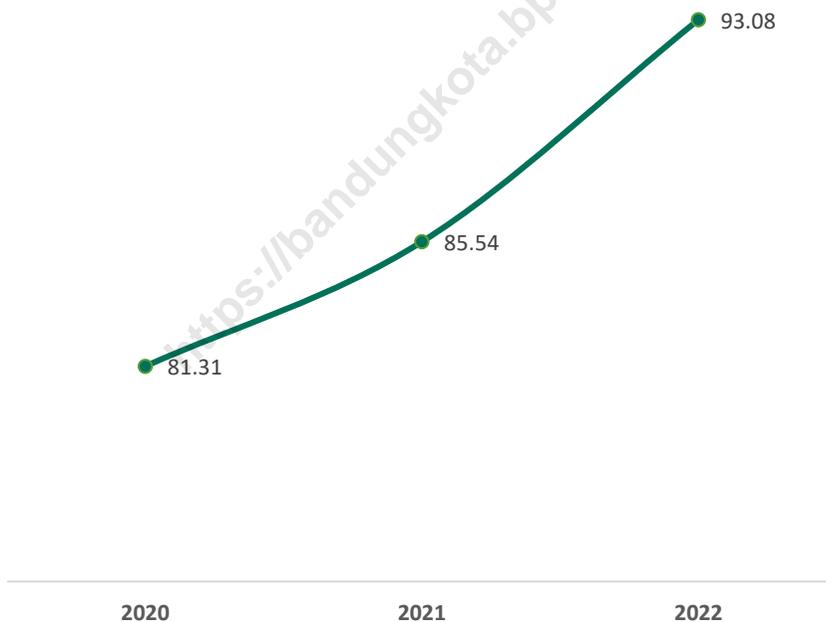
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan
2	Kemudahan Prosedur
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan
5	Kesesuaian Produk Pelayanan
6	Sarana Prasarana
7	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
8	Respon Petugas Pelayanan
9	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online
10	Kemudahan Fasilitas Pengaduan
11	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan

**Gambar 3.5** Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Kota Bandung

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 jauh melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang kinerjanya sudah melebihi harapan konsumen oleh PST BPS adalah Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama.

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/ *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS Kota Bandung. Nilai IKK untuk PST BPS Kota Bandung tahun 2022 sebesar 93,08, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Bandung masuk kategori Sangat Baik. Berdasarkan Gambar 3.7, IKK BPS di PST BPS Kota Bandung mengalami kenaikan dibandingkan IKK tahun 2021 yang sebesar 85,54. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kota Bandung semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kota Bandung.



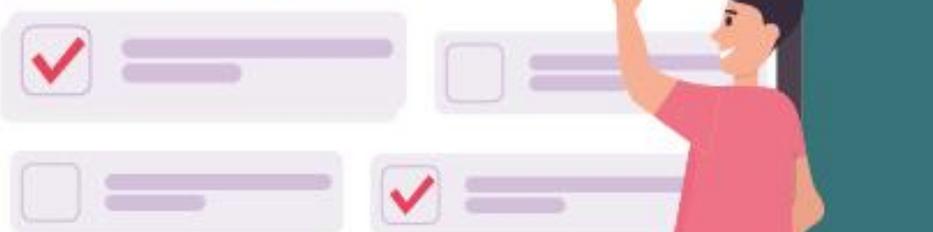
**Gambar 3.6** Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan di PST BPS Kota Bandung

# BAB 4 ANALISIS PERSEPSI ANTI KORUPSI

## PERSENTASE KEPUASAN KONSUMEN BPS KOTA BANDUNG Terhadap aspek:

Penerapan Perilaku Anti Korupsi **95,67%**

**INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI** **95,67**





# BAB 4

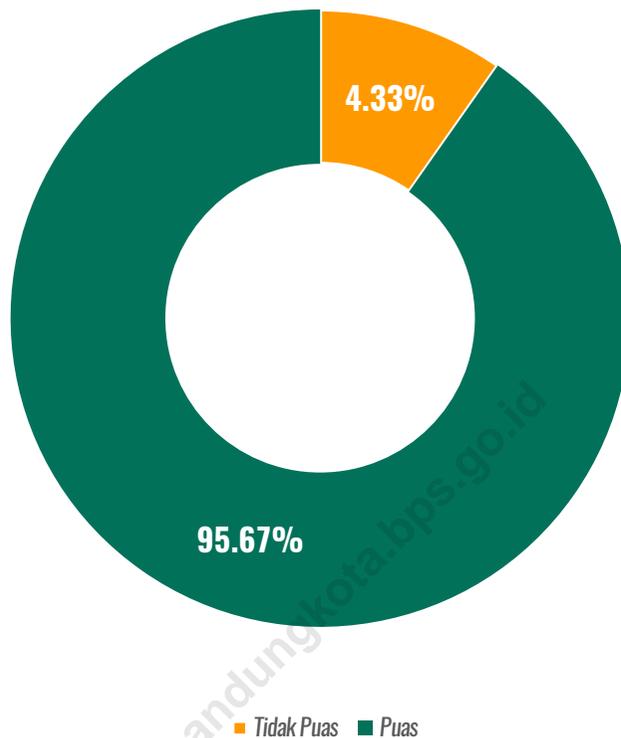
## Analisis Persepsi Anti Korupsi

Pada bab ini diuraikan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Kota Bandung. 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

Penerapan perilaku anti korupsi merujuk pada persentase konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 4.1, konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kota Bandung sebanyak 95,67%. Hal tersebut dapat diartikan bahwa sebagian besar konsumen telah merasa sangat puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kota Bandung.

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



**Gambar 4.1** Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Bandung Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi

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

Tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS Kota Bandung tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan BPS Kota Bandung 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 Kota Bandung dengan menggunakan *gap analysis*. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah

konsumen di PST BPS Kota Bandung yang memberikan penilaian puas hingga sangat puas dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS.

**Tabel 4-1** Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kota Bandung

	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	GAP
<i>Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.</i>	9,53	9,49	-0,04
<i>Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.</i>	9,53	9,51	-0,02
<i>Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.</i>	9,64	9,62	-0,02
<i>Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.</i>	9,64	9,64	0

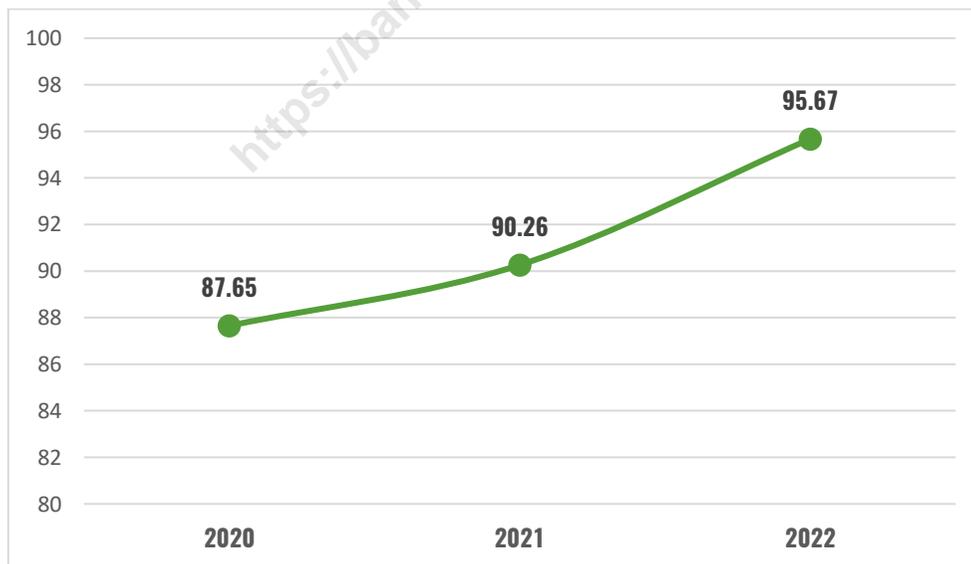
Gap masing-masing atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat dalam Tabel 4.1. Berdasarkan tabel tersebut, terlihat bahwa tiga atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi memiliki nilai gap negatif sementara satu memiliki gap nol. Seluruh atribut yang negatif yaitu atribut tidak ada diskriminasi dalam pelayanan (-0,04), tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan (-0,02), tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan (0,02). Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut sudah melampaui harapan konsumen di PST BPS Kota Bandung.

Sementara itu, atribut lainnya memiliki gap nol yaitu atribut tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan. Hal ini mengindikasikan bahwa untuk atribut ini kinerjanya sesuai dengan harapan konsumen di PST BPS Kota Bandung.

Dengan nilai *range gap* 0 hingga -0,04, maka dapat dikatakan bahwa penerapan perilaku anti korupsi dalam pelayanan BPS di PST BPS Kota Bandung sudah memiliki kinerja yang baik sehingga dapat memenuhi harapan konsumen.

#### 4.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan 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 Kota Bandung. Berbeda dengan indikator persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi, indikator IPAK menggunakan tingkat kepentingan konsumen sebagai penimbang antar atribut yang menjadi perwakilan dari perilaku anti korupsi. Nilai IPAK PST BPS Kota Bandung berdasarkan hasil SKD 2022 adalah sebesar 95,67% yang berarti bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kota Bandung. Indeks Persepsi Anti Korupsi ini meningkat dari tahun 2021 yang sebesar 90,26%.



**Gambar 4.2** Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan di PST BPS Kota Bandung

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

# BAB 5 ANALISIS KEBUTUHAN DATA

## KONSUMEN DATA BPS KOTA BANDUNG Membutuhkan Data Menurut:





# BAB 5

## Analisis Kebutuhan Data

SKD 2022, 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.

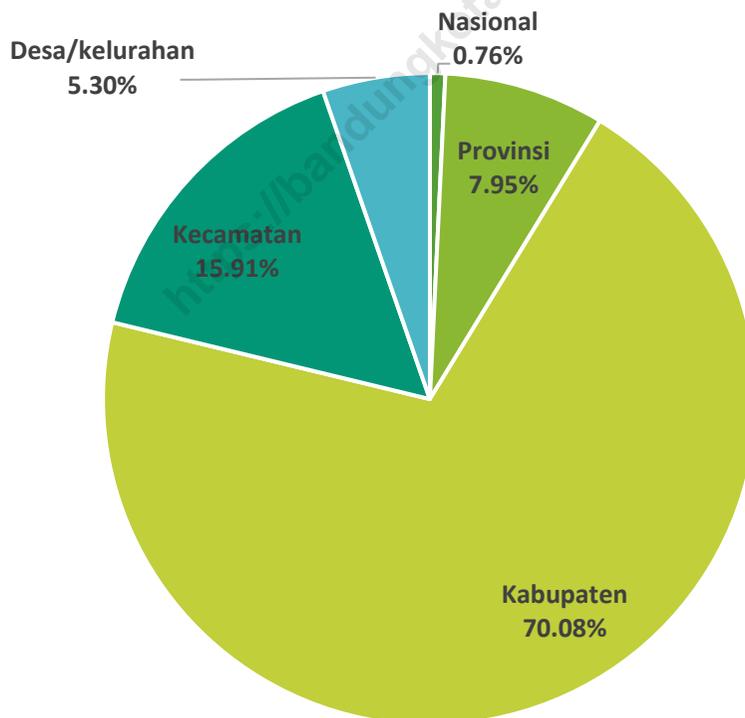
Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kota Bandung dan wilayah penyedia data BPS Kota Bandung. Wilayah PST BPS Kota Bandung digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kota Bandung. Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Kota Bandung digunakan untuk menganalisis perolehan konsumen terhadap data yang dihasilkan oleh BPS Kota Bandung. 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

### 5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data

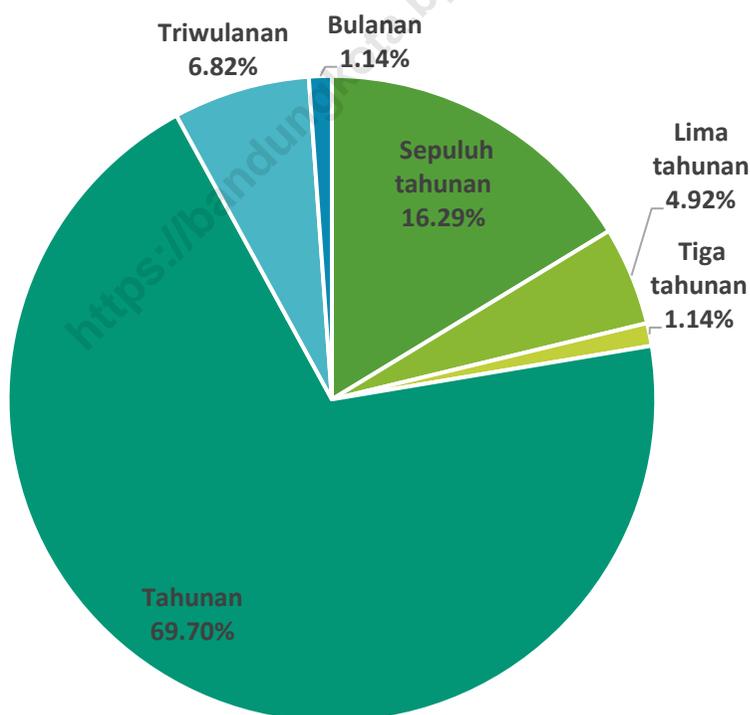
Tingkat penyajian/level data dari data yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kota Bandung dapat diidentifikasi dari hasil SKD 2022. Jumlah orang data di PST BPS Kota Bandung adalah 264 orang-data. Dari jumlah tersebut, level data Kabupaten/Kota menjadi level data yang paling dibutuhkan oleh konsumen, yaitu sebesar 70,08%. Level data yang dibutuhkan selanjutnya adalah data level Kecamatan sebesar 15,91%. Selanjutnya Level data Provinsi dan Desa/Kelurahan masing-masing sebesar 7,95% dan 5,30% dan terakhir level nasional sebesar 0,76%. Adapun sebaran level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



**Gambar 5.1** Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kota Bandung Menurut Level Data

## 5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data

Periode data yang dicakup dalam SKD 2022 terdiri atas sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dibutuhkan dengan persentase mencapai 69,70%. Selanjutnya, berturut-turut sejumlah 16,29% konsumen membutuhkan data dengan periode sepuluh tahunan, 6,82% konsumen membutuhkan data dengan periode Triwulanan, 4,92% membutuhkan data dengan periode lima tahunan. Dan untuk konsumen membutuhkan data bulanan dan tiga tahunan adalah sebesar 1,14%. Di PST BPS Kota Bandung tidak terdapat konsumen yang mencari data dengan periode semesteran, triwulanan, mingguan ataupun harian.

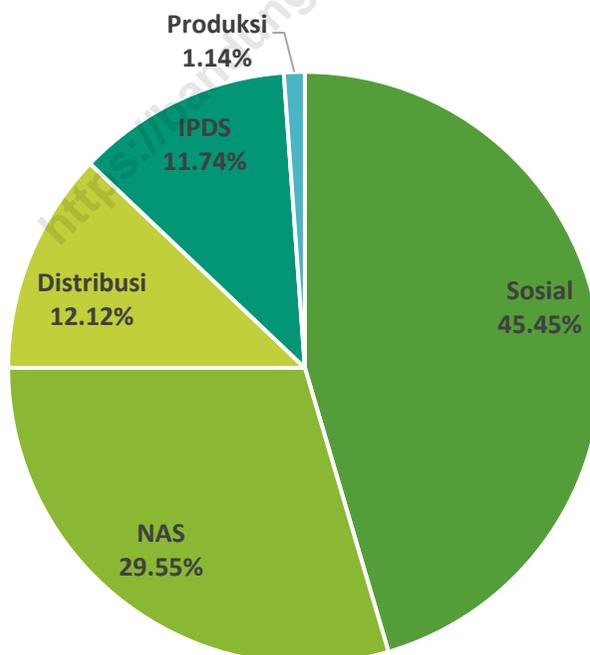


**Gambar 5.2** Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kota Bandung Menurut Periode Data

### 5.3. Kebutuhan Data menurut Ragam Data

Jenis data dikelompokkan menurut Fungsi/Seksi yang terdapat di BPS Kota Bandung yang selanjutnya disebut sebagai ragam data. Ragam data tersebut adalah ragam data statistik sosial, ragam data statistik produksi, ragam data statistik distribusi, ragam data neraca dan analisis statistik (NAS), dan ragam data Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik (IPDS).

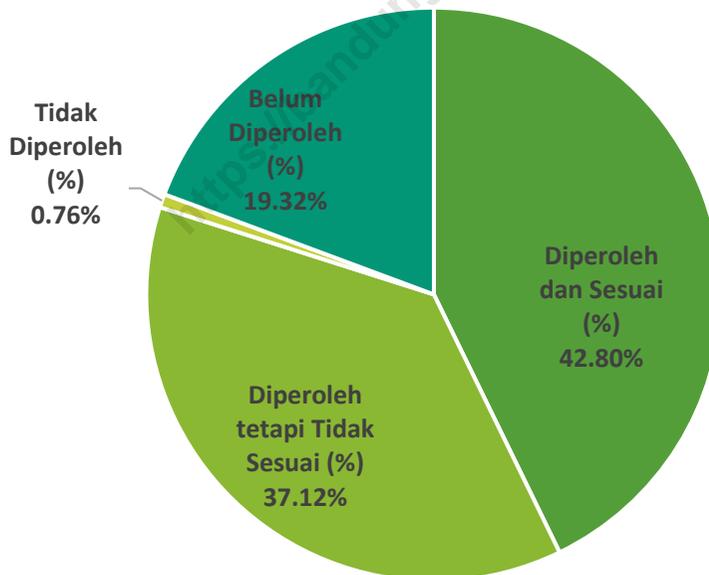
Gambar 5.3 menyajikan persentase kebutuhan data di PST BPS Kota Bandung menurut ragam data. Ragam Sosial menjadi primadona sebagai data yang paling banyak dibutuhkan. Adapun persentase kebutuhan data Ragam data Sosial yaitu sebesar 45,45%. Sementara itu, ragam data NAS menjadi data yang dibutuhkan kedua terbanyak setelah Ragam data Statistik sosial, yaitu sebesar 29,55%. Kemudian diikuti oleh ragam data Distribudi, IPDS dan ragam data statistik Produksi berturut-turut sebesar 12,12%, 11,74% dan 1,14%



**Gambar 5.3** Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kota Bandung Menurut Ragam Data

#### 5.4. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data

Ketika melakukan pencarian data yang dibutuhkan, konsumen tidak selalu memperoleh data. SKD 2022 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu (i) diperoleh dan sesuai; (ii) diperoleh tapi tidak sesuai; (iii) tidak diperoleh; dan (iv) belum diperoleh. Jenis perolehan “diperoleh dan sesuai” memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan “diperoleh tapi tidak sesuai” berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan “tidak diperoleh” berarti bahwa data yang dibutuhkan benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, “belum diperoleh” memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh.

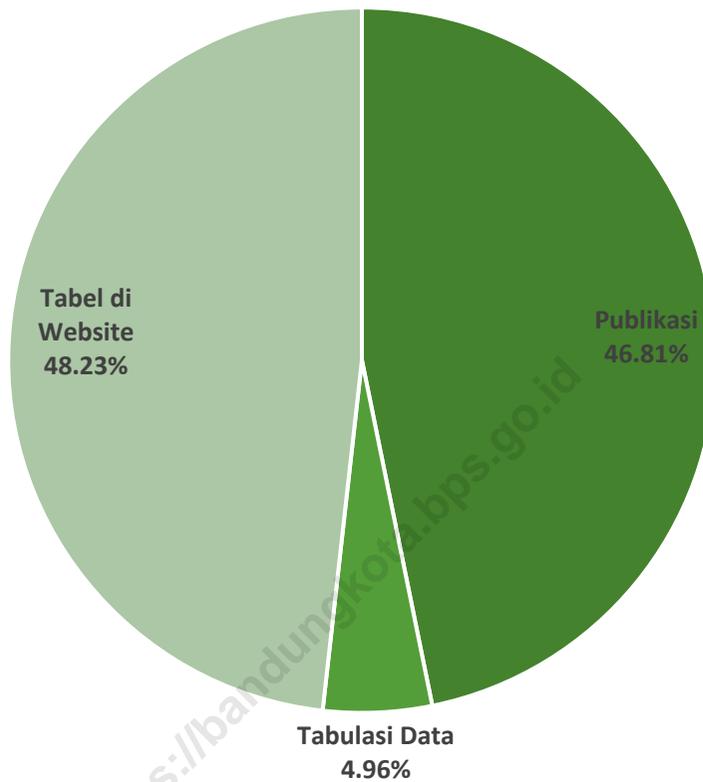


**Gambar 5.4** Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kota Bandung Menurut Perolehan Data

Secara umum, konsumen yang mencari data di BPS Kota Bandung sudah memperoleh data yang dibutuhkannya dan sesuai, yaitu sebesar 42,80%, ada juga yang telah memperoleh namun tidak sesuai sebesar 37,12% dan belum selesai dalam mencari datanya, yaitu sebesar 19,32% (Gambar 5.4). Sementara itu, 0,76%% konsumen menyatakan tidak memperoleh data yang dibutuhkannya.

### **5.5. Kebutuhan Data menurut Sumber Data**

Apabila dipetakan berdasarkan sumber data yang digunakan oleh konsumen PST BPS Kota Bandung, dapat dibedakan menjadi tiga kelompok besar yaitu konsumen yang menggunakan tabel di Website, konsumen yang menggunakan tabulasi data dan konsumen yang menggunakan data dari publikasi yang terdapat di PST BPS Kota Bandung, baik publikasi cetak maupun yang dapat diunduh secara mandiri.



**Gambar 5.5** Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kota Bandung Menurut Sumber Data

Persentase data yang dibutuhkan di PST BPS Kota Bandung menurut sumber data dapat dilihat pada Gambar 5.5. Konsumen yang menggunakan tabel dari website BPS Kota Bandung mendominasi dengan 48,23% sementara yang menggunakan Publikasi sebagai sumber data ada sebesar 46,81% Konsumen yang menggunakan tabulasi data ada sebesar 4,96%.

## BAB 6

# ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

Konsumen merasa puas terhadap Kualitas Data yang disediakan oleh BPS Kota Bandung

**82,27%** Kelengkapan Data

**100%** Akurasi Data

**100%** Kemitakhiran Data

## INDEKS KEPUASAN KONSUMEN KUALITAS DATA

**91,85** Masuk Kategori  
**SANGAT BAIK**





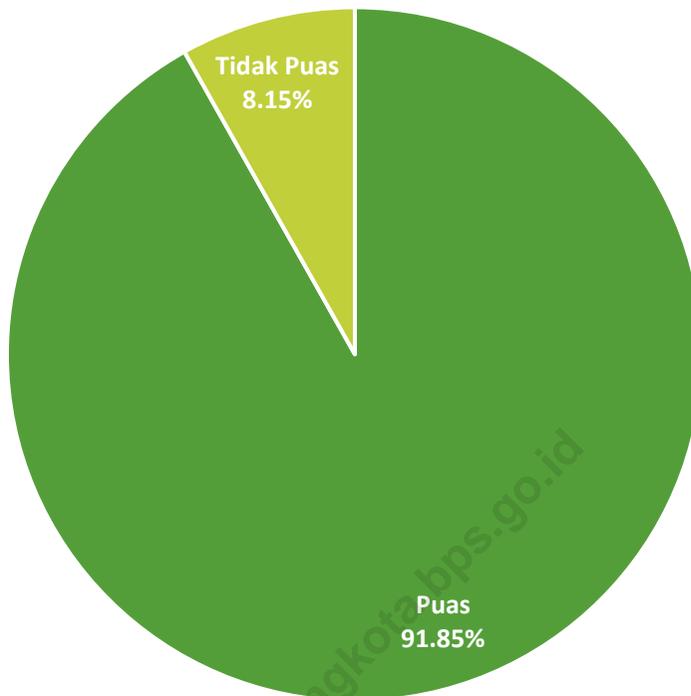
# BAB 6

## Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

### 6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Bandung secara umum disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, konsumen yang merasa puas dengan kualitas data yang disediakan oleh BPS Kota Bandung mencapai 91,85%.

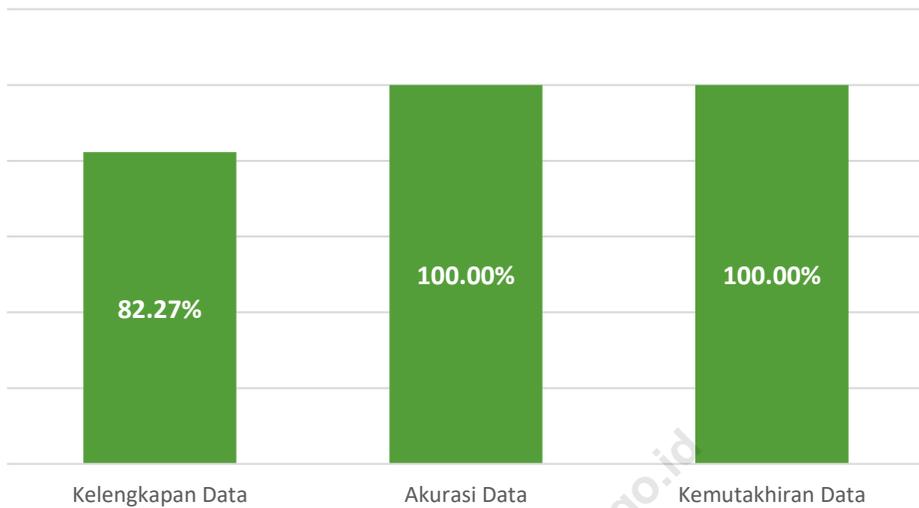


**Gambar 6.1** Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS Kota Bandung secara Umum

### Aspek Kualitas Data

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Bandung bukan hanya dapat disajikan secara umum, tetapi juga dapat digambarkan melalui 3 (tiga) aspek kualitas data yang ditangkap dalam SKD 2022 yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data.

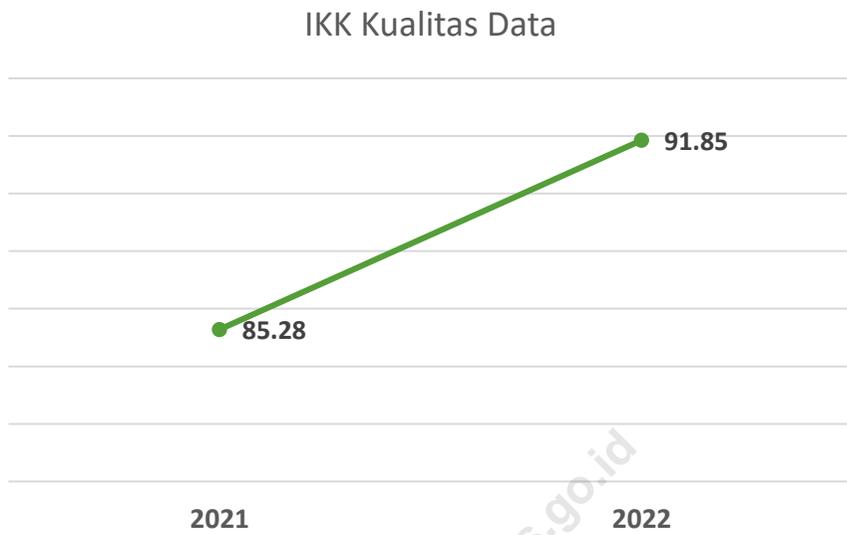
Berdasarkan Gambar 6.2, konsumen yang puas terhadap Kelengkapan Data ada sebesar 82,27% dari seluruh konsumen, sementara aspek Akurasi Data dan Kemutakhiran Data mendapatkan tingkat kepuasan 100% dari konsumen.



**Gambar 6.2** Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat Menurut Aspek Kualitas Data

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/ *Customer Satisfaction Index* (CSI) dapat juga digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS Kota Bandung. Nilai IKK terhadap kualitas data untuk penyedia BPS Kota Bandung adalah sebesar 91,85%, yang artinya kualitas data dari penyedia BPS Kota Bandung masuk dalam kategori sangat baik. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa konsumen sangat puas dengan kualitas data yang dihasilkan oleh BPS Kota Bandung.



**Gambar 6.3** Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Kualitas Data di PST BPS Kota Bandung

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

**INDEKS KEPUASAN KONSUMEN**  
**Terhadap Pelayanan**

**93,08**

Masuk Kategori  
**SANGAT BAIK**



**INDEKS KEPUASAN KONSUMEN**  
**Terhadap Kualitas Data**

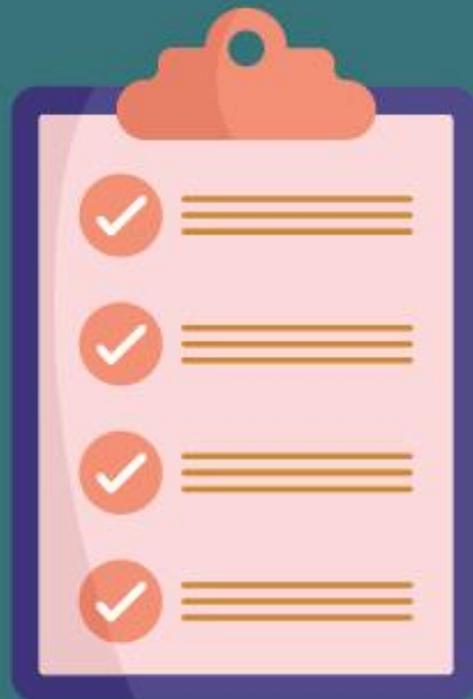
**91,85**

Masuk Kategori  
**SANGAT BAIK**



**INDEKS PERSEPSI**  
**ANTI KORUPSI**

**95,67**





# 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 Kota Bandung.

Cakupan responden SKD 2022 adalah konsumen yang pernah menerima layanan dari PST BPS Kota Bandung selama 1 Januari 2022 sampai dengan akhir periode pencacahan. Realisasi jumlah responden SKD 2022 di BPS Kota Bandung sebesar 45 responden. Pengumpulan data SKD 2022 di PST BPS Kota Bandung dilakukan dalam kurun waktu 2 Mei – 2 Juli 2022 oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (selfenumeration) melalui pencacahan elektronik (online).

Hasil SKD 2022 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.

Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2022 di PST BPS Kota Bandung secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Kota Bandung yang melebihi target (150%) dan selesai tepat waktu.

2. Konsumen di PST BPS Kota Bandung, yang digambarkan melalui responden SKD, didominasi oleh konsumen yang berprofesi sebagai PNS/TNI/Polri (40%) dengan pemanfaatan utama data digunakan untuk Lembaga Penelitian dan Pendidikan Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (35,56%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen berasal dari instansi pemerintah.
3. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Bandung menggunakan data BPS sebagai data utama untuk kegiatan yang dilakukan. Dengan kata lain, BPS menjadi rujukan utama bagi konsumen dalam memperoleh data. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase penggunaan data BPS Kota Bandung sebagai rujukan utama sebesar 91,11%.
4. Konsumen di PST BPS Kota Bandung cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk digital atau *softcopy*. Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Kota Bandung adalah mengakses produk statistik pada website (50,75%). Hal ini diperkuat dengan fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS didominasi oleh penggunaan website BPS sebesar 44,16%.
5. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kota Bandung yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 96,48%. Gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kota Bandung pada masing-masing atribut pelayanan berkisar antara -0,13 sampai 10,13. Sehingga, dapat dikatakan bahwa BPS Kota Bandung dapat memenuhi harapan konsumen, walaupun masih ada atribut pelayanan yang negatif namun sudah memiliki kinerja yang baik.
6. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kota Bandung digambarkan melalui IKK terhadap Pelayanan PST BPS. Nilai IKK terhadap Pelayanan PST BPS Kota Bandung adalah 91,85%. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kota Bandung masuk kategori sangat baik.

7. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Kota Bandung digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK PST BPS Kota Bandung adalah 95,67%. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kota Bandung.
8. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kota Bandung sangat beragam. Level kabupaten/kota merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen (70,08%). Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (69,70%).
9. Secara umum, konsumen merasa sangat puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Bandung yang ditunjukkan dengan konsumen yang puas terhadap Kelengkapan Data ada sebesar 82,27% dan konsumen yang puas terhadap Akurasi Data dan Kematakhiran Data adalah 100% dari konsumen. Disamping itu, persentase konsumen yang puas terhadap data juga disajikan menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kematakhiran data yang kesemuanya mencapai angka 91,85%.
10. Kepuasan konsumen terhadap kualitas data untuk penyedia data BPS Kota Bandung digambarkan melalui IKK terhadap Kualitas Data. Nilai IKK terhadap Kualitas Data untuk penyedia data BPS Kota Bandung adalah 91,85%. Artinya, kualitas data dari penyedia BPS Kota Bandung masuk dalam kategori sangat baik.

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

Berdasarkan hasil SKD 2022, rekomendasi yang menjadi prioritas utama yang diberikan kepada unit pelayanan PST BPS Kota Bandung, adalah

1. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online
2. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan

Rekomendasi untuk aspek pelayanan lain terdapat empat aspek yaitu:

1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
2. Kemudahan Prosedur

3. Kesesuaian Produk Pelayanan
4. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

Rekomendasi untuk mempertahankan kinerja antara lain untuk aspek:

1. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
2. Kesesuaian Biaya Pelayanan
3. Sarana Prasarana
4. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
5. Respon Petugas Pelayanan

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

## Daftar Pustaka

- Brandt, R.D. 2000. An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. Burke White Paper Series, Vol. 2, Issue 2, pp. 1-8.
- Latu, TM & Everett, AM. 2000. Review of Satisfaction Research and measurement Approaches. Science & Research Internal Report 183. New Zealand: Departement of Conservation.
- Martilla, JA, & James, JC. 1977. Importance-Performance Analysis. Journal of Marketing, 41(1), 13-17.
- Martinez, CL. 2003. Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1. Arizona: CenterPoint Institute Inc.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. Delivering Quality Service. New York: The Free Press





## LAMPIRAN

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

**Lampiran 1** Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

<b>Kode Daerah</b>	<b>Nama Daerah</b>	<b>Jumlah Konsumen</b>	<b>&lt; 16thn (%)</b>	<b>16thn - 25thn (%)</b>
3273	BANDUNG	45	0.00	35.56

<b>26thn - 35thn (%)</b>	<b>36thn - 45thn (%)</b>	<b>46thn - 55thn (%)</b>	<b>56thn - 65thn (%)</b>	<b>&gt; 65thn (%)</b>
15.56	22.22	17.78	8.89	0.00

### **Metadata Indikator**

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

**Lampiran 2** Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Kode Daerah	Nama Daerah	Jumlah (orang)	Pelajar/Mahasiswa (%)	Peneliti/Dosen (%)
3273	BANDUNG	45	35.56	11.11

PNS/TNI/Polri (%)	Pegawai BUMN/D (%)	Pegawai Swasta (%)	Wiraswasta (%)	Pekerjaan Utama Lainnya (%)
40	0.00	6.67	0.00	6.67

## **Metadata Indikator**

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

Manfaat

Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pekerjaan utama.

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

**Lampiran 3** Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Kode Daerah	Nama Daerah	Tugas Sekolah/Tugas Kuliah (%)	Pemerintahan(%)	Komersial (%)
3273	BANDUNG	26.67	40.00	0.00

Penelitian (%)	Pemanfaatan Lainnya(%)
22.22	11.11

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

## **Metadata Indikator**

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

**Lampiran 4** Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan

Kode Daerah	Nama Daerah	Perpustakaan(%)	Pembelian Publikasi BPS(%)	Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik(%)
3273	BANDUNG	11.94	0.00	7.46

Akses Produk Statistik Pada Website BPS(%)	Konsultasi Statistik(%)	Rekomendasi Kegiatan Statistik(%)
50.75	13.43	16.42

## **Metadata Indikator**

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

Manfaat

Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis layanan yang digunakan.

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

**Lampiran 5** Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

Kode Daerah	Nama Daerah	Jumlah	Sebagai Rujukan Utama (%)	Bukan Rujukan Utama (%)
3273	BANDUNG	45	91.11	8.89

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

## **Metadata Indikator**

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

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

Kode Daerah	Nama Daerah	Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan dan Monev (%)
3273	BANDUNG	100.00

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

## **Metadata Indikator**

Nama Indikator	Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
Konsep	Penggunaan data BPS untuk perencanaan dan monev pembangunan
Uraian	<p>Perbandingan jumlah konsumen yang berasal dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS sebagai perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional terhadap jumlah konsumen total dari K/L/OPD yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Perencanaan pembangunan adalah suatu proses perumusan alternatif-alternatif atau keputusan-keputusan yang didasarkan pada data-data dan fakta-fakta yang akan digunakan sebagai bahan untuk melaksanakan suatu rangkaian kegiatan/aktivitas. Perencanaan pembangunan nasional mencakup penyelenggaraan makro semua fungsi pemerintahan yang meliputi semua bidang kehidupan secara terpadu dalam wilayah Negara Republik Indonesia dan terdiri atas perencanaan pembangunan yang disusun secara terpadu oleh Kementerian/Lembaga dan perencanaan pembangunan oleh Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangannya (UU Nomor 4 tahun 2004). Monitoring merupakan kegiatan mengamati perkembangan pelaksanaan rencana, mengidentifikasi serta mengantisipasi permasalahan yang timbul dan/atau akan timbul untuk dapat diambil tindakan sedini mungkin. Evaluasi pembangunan adalah penilaian yang sistematis dan objektif atas desain, implementasi</p>

dan hasil dari intervensi yang sedang berlangsung atau yang telah selesai.

Ukuran	Persentase
Satuan	Persen
Klasifikasi	Wilayah PST
Rumus	$p = x/y * 100\%$ Dengan: $p$ = Persentase konsumen dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan $x$ = Jumlah konsumen dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan $y$ = Jumlah seluruh konsumen dari K/L/OPD
Interpretasi	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	Mendapatkan informasi mengenai persentase konsumen (K/L/OPD) yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional yang berguna sebagai salah satu Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS.

**Lampiran 7** Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Kode Daerah	Nama Daerah	Puas (%)
3273	BANDUNG	82.27

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

## **Metadata Indikator**

Nama Indikator	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data
Konsep	Konsumen yang puas
Uraian	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kelengkapan data BPS terhadap jumlah konsumen data di 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. Kelengkapan data berarti data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data.
Ukuran	Persentase
Satuan	Persen
Klasifikasi	Wilayah Penyedia Data
Rumus	$p = x/y \times 100\%$ Dengan: $p$ = Persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data $x$ = Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap kelengkapan data BPS $y$ = Jumlah seluruh orang-data dengan syarat data tersebut diperoleh
Interpretasi	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas

dengan kelengkapan data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.

Manfaat

Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap kelengkapan data dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

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

**Lampiran 8** Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Kode Daerah	Nama Daerah	Puas (%)
3273	BANDUNG	100.00

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

## **Metadata Indikator**

Nama Indikator	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data
Konsep	Konsumen yang puas
Uraian	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akurasi data BPS terhadap jumlah konsumen data di 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. Akurasi data berarti data yang dihasilkan BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya
Ukuran	Persentase
Satuan	Persen
Klasifikasi	Wilayah Penyedia Data
Rumus	$p = x/y \times 100\%$ Dengan: $p$ = Persentase konsumen yang puas terhadap akurasi data $x$ = Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap akurasi data BPS $y$ = Jumlah seluruh orang-data dengan syarat data tersebut diperoleh
Interpretasi	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas

dengan akurasi data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.

Manfaat

Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap akurasi data dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

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

**Lampiran 9** Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Kode Daerah	Nama Daerah	Puas (%)
3273	BANDUNG	100.00

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

## **Metadata Indikator**

Nama Indikator	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data
Konsep	Konsumen yang puas
Uraian	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kemutakhiran data BPS terhadap jumlah konsumen data di 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. Kemutakhiran data berarti data yang dihasilkan BPS up to date sehingga masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.
Ukuran	Persentase
Satuan	Persen
Klasifikasi	Wilayah Penyedia Data
Rumus	$p = \frac{x}{y} \times 100\%$ Dengan: $p$ = Persentase konsumen yang puas terhadap kemutakhiran data $x$ = Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap kemutakhiran data BPS $y$ = Jumlah orang-data dengan syarat data tersebut diperoleh
Interpretasi	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas

dengan kemutakhiran data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.

Manfaat

Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap kemutakhiran data dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

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

**Lampiran 10** Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST

Kode Daerah	Nama Daerah	Puas (%)
3273	BANDUNG	96.48

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

## Metadata Indikator

Nama Indikator	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST
Konsep	Konsumen yang puas
Uraian	<p>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 &gt;7,66. Pelayanan data dan informasi statistik diukur dari 13 variabel, yaitu (1) Persyaratan pelayanan, (2) Prosedur/alur pelayanan, (3) Waktu pelayanan, (4) Biaya, (5) Kesesuaian pelayanan, (6) Sarana dan Prasarana, (7) Akses dari fasilitas utama yang digunakan, (8) Pencarian data di website, (9) Akses konten pada website, (10) Respon petugas atau aplikasi pelayanan online, (11) Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan online, (12) Fasilitas pengaduan, (13) Proses penanganan pengaduan.</p>
Ukuran	Persentase
Satuan	Persen
Klasifikasi	Wilayah PST
Rumus	$p = x/y \times 100\%$ Dengan: $p$ = Persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan $x$ = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS $y$ = Jumlah seluruh konsumen

Interpretasi	Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap pelayanan di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

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

**Lampiran 11** Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST

Kode Daerah	Nama Daerah	Puas (%)
3273	BANDUNG	97.78

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

## **Metadata Indikator**

Nama Indikator	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST
Konsep	Konsumen yang puas
Uraian	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akses data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Akses data diukur dari 3 variabel yaitu (1) Akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), (2) Akses data pada website BPS, dan (3) Akses konten pada website BPS.
Ukuran	Persentase
Satuan	Persen
Klasifikasi	Wilayah PST
Rumus	$p = x/y \times 100\%$ Dengan: $p$ = Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS $x$ = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan akses data BPS $y$ = Jumlah seluruh konsumen data
Interpretasi	Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap akses data di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap akses data BPS dalam rangka

peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

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

**Lampiran 12** Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST

Kode Daerah	Nama Daerah	Puas (%)
3273	BANDUNG	94.44

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

## **Metadata Indikator**

Nama Indikator	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST
Konsep	Konsumen yang puas
Uraian	<p>1. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan sarana dan prasarana terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai &gt;7,66.</p> <p>2. Sarana dan Prasarana</p> <p>Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin).</p> <p>Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Sarana prasarana pendukung pelayanan meliputi ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, toilet khusus pengguna layanan, dan sarana bagi yang berkebutuhan khusus, serta aplikasi pelayanan online bagi responden online.</p>
Ukuran	Persentase
Satuan	Persen
Klasifikasi	Wilayah PST
Rumus	$p = x/y \times 100\%$ Dengan:

$p$  = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS

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

$y$  = Jumlah seluruh konsumen data

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

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

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

**Lampiran 13** Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS  
Menurut Wilayah PST

Kode Daerah	Nama Daerah	IKK
3273	BANDUNG	93.08

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

## **Metadata Indikator**

Nama Indikator	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST
Konsep	Indeks kepuasan konsumen
Uraian	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner VKD20.
Ukuran	Indeks
Satuan	Skala 100
Klasifikasi	Wilayah PST
Rumus	<ol style="list-style-type: none"><li>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.</li><li>2. Menghitung Rata-rata Tertimbang Skor Kepuasan Layanan (IKK') IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan.</li><li>3. Menghitung Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap unit pelayanan. Kemudian dikonversikan ke dalam skala 100</li></ol>

Interpretasi	<p>Hasil penghitungan IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Nilai IKK 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik</li><li>2. Nilai IKK 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik</li><li>3. Nilai IKK 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik</li><li>4. Nilai IKK 88,31-100,00 : Kualitas pelayanan sangat baik</li></ol>
Manfaat	<p>Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS.</p>

**Lampiran 14** Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data

Kode Daerah	Nama Daerah	IKK
3273	BANDUNG	91.85

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

## **Metadata Indikator**

Nama Indikator	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data
Konsep	Indeks kepuasan konsumen
Uraian	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Kualitas Data adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diberikan oleh BPS. IKK Kualitas Data diukur melalui 3 aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, kemutakhiran, dan kualitas.
Ukuran	Indeks
Satuan	Skala 100
Klasifikasi	Wilayah Penyedia Data
Rumus	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Menghitung Penimbang Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10. Sehingga nilai penimbang pada IKK terhadap kualitas data adalah konstan. Karena indikator ini diukur dari 4 atribut kualitas data, maka penimbang dari masing-masing atribut sebesar <math>1/4</math></li><li>2. Menghitung Rata-rata Tertimbang Skor Kepuasan Layanan (IKK') IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, kemutakhiran, dan kualitas data secara umum.</li><li>3. Menghitung Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala</li></ol>

penilaian konsumen terhadap unit pelayanan.  
Kemudian dikonversikan ke dalam skala 100

Interpretasi	Hasil penghitungan IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Nilai IKK 25,00-64,99: Kualitas data tidak baik</li><li>2. Nilai IKK 65,00-76,60: Kualitas data kurang baik</li><li>3. Nilai IKK 76,61-88,30: Kualitas data baik</li><li>4. Nilai IKK 88,31-100,00: Kualitas data sangat baik</li></ol>
Manfaat	Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS.

**Lampiran 15** Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST

Kode Daerah	Nama Daerah	IPAK
3273	BANDUNG	95.67

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

## **Metadata Indikator**

Nama Indikator	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST
Konsep	Indeks persepsi anti korupsi
Uraian	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai persepsi anti korupsi pada pelayanan yang diberikan oleh BPS.
Ukuran	Indeks
Satuan	Skala 100
Klasifikasi	Wilayah PST
Rumus	<ol style="list-style-type: none"><li>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.</li><li>2. Menghitung Rata-rata Tertimbang Skor Kepuasan Atribut Anti Korupsi (IPAK') IPAK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 atribut anti korupsi.</li><li>3. Menghitung Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Penghitungan IPAK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap unit pelayanan. Kemudian dikonversikan ke dalam skala 100</li></ol>
Interpretasi	Semakin mendekati angka 100, semakin baik perilaku anti korupsi diterapkan pada PST BPS

Manfaat

Mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS.

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

## Lampiran 16 Surat Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik



Nomor : 599/3273/VS.560/12/2022

Bandung, 05 Desember 2022

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

Yth.

Pengelola Pelayanan Statistik Terpadu BPS Kota Bandung

di tempat

Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal satu kali setahun. Pada tahun 2022, Badan Pusat Statistik telah melaksanakan Survei Kebutuhan Data (SKD) yang salah satu tujuannya adalah untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen BPS.

Hasil SKD 2022 bermanfaat sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memperbaiki kinerja pelayanan publiknya. Berkaitan dengan hal tersebut, terlampir rekomendasi perbaikan pelayanan publik berdasarkan hasil SKD 2022 sebagai upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan. Demikian agar segera ditindaklanjuti.

Atas perhatiannya, diucapkan terima kasih.



Lampiran 1

Nomor : 599/3273/VS.560/12/2022

Tanggal : 05 Desember 2022

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

**Catatan Rekomendasi Tahun 2022**

<b>Pertahankan Kinerja</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian</li><li>2. Kesesuaian Biaya Pelayanan</li><li>3. Sarana Prasarana</li><li>4. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama</li><li>5. Respon Petugas Pelayanan</li></ol>
<b>Rekomendasi yang Diberikan untuk Perbaikan Layanan</b> <p><b>Prioritas Utama</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online</li><li>2. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan</li></ol> <p><b>Aspek Pelayanan Lain</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan</li><li>2. Kemudahan Prosedur</li><li>3. Kesesuaian Produk Pelayanan</li><li>4. Kemudahan Fasilitas Pengaduan</li></ol>

**RAHASIA**



**SURVEI KEBUTUHAN DATA  
TAHUN 2022**

VKD22

1. UPT No. 35 Tahun 1987 tentang Statistik  
 2. PP No. 31 Tahun 1989 tentang Penyelenggaraan Statistik  
 3. Peraturan Menteri BPS No. 31 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Statistik  
 4. Peraturan Menteri BPS No. 30 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Statistik

Keterangan Pencacahan (dilas oleh petugas)	
Pencacah	Nama : Tanggal :
Pemeriksa	Nama Responden : Tanggal : Nomor Dst
1 Nama	9 Nama instansi/instansi
2 Tahun lahir	10 Persebaran utama hasil tanggapan : Tahun Sekolah/Tahun Kelahiran Pemerintah
3 E-mail	11 Jenis layanan yang digunakan : Persebaran
4 Nomor handphone*	12 Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS : Persebaran
5 Jenis kelamin	13 Apakah data BPS digunakan sebagai rujukan utama? : Ya / Tidak
6 Pendidikan tertinggi yang ditamatkan	14 Apakah pernah melakukan pengisian terkait Pengisian Statistik Terpadu (PST)? : Ya / Tidak
7 Pekerjaan utama	
8 Kelengkapan instansi/instansi	

**Blok I. Keterangan Responden**

11 Jenis layanan yang digunakan : Persebaran

12 Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS : Persebaran

13 Apakah data BPS digunakan sebagai rujukan utama? : Ya / Tidak

14 Apakah pernah melakukan pengisian terkait Pengisian Statistik Terpadu (PST)? : Ya / 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:			
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <span>1</span> <span>2</span> <span>3</span> <span>4</span> <span>5</span> <span>6</span> <span>7</span> <span>8</span> <span>9</span> <span>10</span> </div> <p style="text-align: center; margin-top: 5px;">Sangat penting / tidak plus</p>			
No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3	jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan: ..... (sesuai Blok 1, Rincian 12).	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10	Ketersediaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, website <a href="https://pengaduan.bps.go.id">https://pengaduan.bps.go.id</a> , e-mail <a href="mailto:bps@bps.go.id">bps@bps.go.id</a> )	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
11	Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (PRT @ baradek 11). Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
12	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
13	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
14	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
15	Tidak ada praktik percabolan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



**Blok IV. Catatan**

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

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

# DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KOTA BANDUNG**  
*BPS-Statistics of Bandung Municipality*  
Jl. Jendral Gatot Subroto No. 88 Bandung 40132  
Telp./Fax : 022/2509095  
Homepage : <http://www.bandungkota.bps.go.id>  
Email: [bps327@bps.go.id](mailto:bps327@bps.go.id)

ISBN 978-602-71030-1-6 (PDF)

