



# ANALISIS HASIL **SURVEI KEBUTUHAN DATA**

---

BPS KOTA SURAKARTA

**2021**



BADAN PUSAT STATISTIK  
KOTA SURAKARTA



# ANALISIS HASIL **SURVEI** **KEBUTUHAN** **DATA**

---

BPS KOTA SURAKARTA

**2021**

# **ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KOTA SURAKARTA 2021**

**ISBN:** 978-623-5595-06-1

**Nomor Publikasi:** 33720.2135

**Katalog:** 1399013.3372

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

**Jumlah Halaman:** xiv + 95 halaman

**Naskah:**

BPS Kota Surakarta

**Penyunting:**

BPS Kota Surakarta

**Desain Kover:**

BPS Kota Surakarta

**Diterbitkan Oleh:**

© BPS Kota Surakarta

**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 Surakarta 2021

**Pengarah:**

Totok Tavirijanto, S.Si.

**Penanggung Jawab:**

Totok Tavirijanto, S.Si.

**Editor:**

Epi Priyanto

**Penulis:**

Rumpaka Sari Rahmani, SST

**Desain Infografis:**

Rumpaka Sari Rahmani, SST



# KATA PENGANTAR

Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana pelayanan publik. Salah satu bentuk evaluasi ini diwujudkan melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana yang diatur dalam PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017. Badan Pusat Statistik (BPS), sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa selalu berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS telah menyelenggarakan SKM secara rutin tiap tahun yang diintegrasikan ke dalam Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini selain bertujuan untuk mendapatkan persepsi kepuasan konsumen terhadap pelayanan data BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data dan persepsi kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan BPS.

Pada tahun 2021, SKD dilaksanakan di 515 satuan kerja BPS yang terdiri dari BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, serta 480 BPS Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia. Hasil dari pelaksanaan SKD 2021 salah satunya disajikan dalam publikasi dengan judul "Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Surakarta 2021" sebagai bentuk laporan dari penyelenggaraan SKD. Publikasi ini memberikan penjelasan secara deskriptif mengenai performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS. Penyajian data ditampilkan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) merupakan indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini.

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.

Surakarta, Desember 2021  
Kepala BPS Kota Surakarta



**Totok Tavirijanto, S.Si.**





# DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran.....	xiii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	3
1.1. Latar Belakang.....	3
1.2. Tujuan dan Manfaat.....	4
1.3. Landasan Teori.....	4
1.3.1. Konsep dan Definisi .....	4
1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu .....	5
1.3.3. Kepuasan Layanan.....	6
1.4. Metodologi.....	7
1.4.1. Metode <i>Sampling</i> .....	7
1.4.2. Metode Pengumpulan Data.....	7
1.4.3. Metode Analisis Data .....	8
1.5. Sistematika Penulisan.....	14
1.6. Realisasi Pengumpulan Data .....	14
1.6.1 Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST.....	14
1.6.2 Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021 .....	15
<b>BAB 2 SEGMENTASI KONSUMEN</b> .....	19
2.1. Gambaran Umum Konsumen.....	19
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik .....	19
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan .....	22
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan .....	23
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS.....	24
2.6. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan .....	25
<b>BAB 3 ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN</b> .....	29
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan .....	29
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data .....	30
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana .....	31
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS.....	31
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS.....	33
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS.....	35
<b>BAB 4 ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI</b> .....	39
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS.....	39
<b>BAB 5 ANALISIS KEBUTUHAN DATA</b> .....	43
5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data .....	43
5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data.....	44
5.3. Kebutuhan Data Menurut Jenis Perolehan Data .....	44
5.4. Kebutuhan Data Menurut Sumber Data .....	45
<b>BAB 6 ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA</b> .....	49
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS.....	49
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS.....	50
<b>BAB 7 PENUTUP</b> .....	53
7.1. Kesimpulan .....	53
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan.....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	57
<b>LAMPIRAN</b> .....	59



# DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Langkah-Langkah Penghitungan IKK.....	12
Tabel 1.2.	Nilai Kinerja Unit Pelayanan .....	13
Tabel 3.1.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Gap</i> Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Surakarta.....	32
Tabel 3.2.	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Surakarta .....	33

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



# DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Diagram <i>Cartesius Importance and Performance Analysis</i> .....	9
Gambar 1.2.	Persentase Responden Menurut Metode Pengumpulan Data.....	16
Gambar 2.1.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS Kota Surakarta dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	19
Gambar 2.2.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS Kota Surakarta dan Kelompok Umur .....	20
Gambar 2.3.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Surakarta Menurut Jenis Kelamin.....	20
Gambar 2.4.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Surakarta Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	21
Gambar 2.5.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Surakarta Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	22
Gambar 2.6.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Surakarta Menurut Instansi/Institusi.....	22
Gambar 2.7.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Surakarta Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	23
Gambar 2.8.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Surakarta Menurut Jenis Layanan.....	24
Gambar 2.9.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Surakarta Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS.....	25
Gambar 3.1.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Surakarta Terhadap Pelayanan PST.....	29
Gambar 3.2.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Surakarta Terhadap Pelayanan PST Menurut Atribut Pelayanan.....	30
Gambar 3.3.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Surakarta Terhadap Akses Data BPS .....	30
Gambar 3.4.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Surakarta Terhadap Akses Data BPS .....	31
Gambar 3.5.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Gap</i> Pelayanan BPS di PST BPS Kota Surakarta.....	32
Gambar 3.6.	<i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Kota Surakarta.....	34
Gambar 3.7.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kota Surakarta.....	36
Gambar 4.1.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Surakarta Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi .....	39
Gambar 5.1.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Surakarta Menurut Level Data.....	44
Gambar 5.2.	Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kota Surakarta Menurut Periode Data .....	44
Gambar 5.3.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Surakarta Menurut Perolehan Data .....	45
Gambar 5.4.	Persentase Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Kota Surakarta Menurut Jenis Sumber Data .....	45
Gambar 6.1.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Surakarta .....	49
Gambar 6.2.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Surakarta Menurut Aspek Kualitas Data.....	50



# DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Realisasi Responden SKD Menurut Wilayah PST .....	63
Lampiran 2.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur .....	64
Lampiran 3.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin....	65
Lampiran 4.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	66
Lampiran 5.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama.....	67
Lampiran 6.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Instansi/Institusi .....	68
Lampiran 7.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	69
Lampiran 8.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan .....	70
Lampiran 9.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS .....	71
Lampiran 10.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama .....	72
Lampiran 11.	Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan.....	73
Lampiran 12.	Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data.....	75
Lampiran 13.	Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data.....	76
Lampiran 14.	Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya.....	77
Lampiran 15.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data .....	78
Lampiran 16.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data.....	79
Lampiran 17.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data .....	80
Lampiran 18.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST.....	81
Lampiran 19.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST.....	83
Lampiran 20.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST.....	85
Lampiran 21.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST.....	87
Lampiran 22.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data .....	89
Lampiran 23.	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST .....	91
Lampiran 24.	Kuesioner VKD21.....	92



# PENDAHULUAN

## BAB 1

### SURVEI KEBUTUHAN DATA

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



### LOKUS

BPS Kota Surakarta

Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di satuan kerja

Badan Pusat Statistik Kota Surakarta



### WAKTU PENCACAHAN Juni – Agustus 2021



### RESPONDEN

Konsumen yang pernah menerima layanan dari unit PST BPS sejak:

1 Januari 2021 – akhir periode pencacahan



### ANALISIS

- Analisis deskriptif
- Analisis tabulasi silang
- Analisis kesenjangan
- Analisis kuadran

diperkaya dengan:

- Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)
- Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)



### INSTRUMEN

Kuesioner VKD21



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

# BAB 1

# PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta perubahan dalam berbagai bidang kehidupan sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berkenaan dengan hal tersebut diperlukan pemantauan dan evaluasi pelayanan publik secara berkesinambungan, sehingga pelayanan yang diperoleh masyarakat sesuai dengan standar pelayanan serta harapan dan kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk evaluasi ini diwujudkan melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

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

Salah satu bentuk evaluasi terhadap kualitas pelayanan PST BPS melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Di sisi lain, BPS sebagai penyedia data statistik, perlu melakukan analisis terhadap kebutuhan data konsumen serta kualitas data dan informasi statistik yang dihasilkan BPS, sehingga BPS menyelenggarakan Survei Kebutuhan Data (SKD). Cakupan responden SKM dan SKD saling beririsan yaitu sama-sama pengguna data BPS, sehingga pelaksanaan SKM diintegrasikan ke dalam SKD yang rutin dilaksanakan setiap tahun di seluruh PST BPS.

SKD merupakan survei yang diselenggarakan 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 5 (lima) BPS Provinsi. Secara bertahap dilakukan penambahan wilayah Provinsi sehingga di tahun 2009 dan 2010 SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan 11 (sebelas) 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*).

Penggunaan metode ini semakin membantu pada pelaksanaan SKD tahun 2020 karena dimulainya kondisi adaptasi kebiasaan baru. Berkaitan dengan kondisi pandemi yang masih terjadi pada tahun 2021, maka pengumpulan data survei dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan metode *online*. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan serta penyesuaian 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 tersebut sebagaimana 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 2021 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2021 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 kedeputan 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 yang diberikan 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, rekomendasi kegiatan statistik, dan penjualan publikasi/data mikro/peta digital.

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

Dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 78 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik, cakupan layanan PST yang harus menetapkan standar pelayanan antara lain:

- (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.

Berkenaan dengan semakin berkembangnya teknologi dan informasi serta terdapat tuntutan keterbukaan informasi publik seperti tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008, maka BPS selanjutnya melakukan upaya-upaya agar dapat memenuhi salah satu pasal yang menyebutkan bahwa setiap informasi publik harus dapat diperoleh setiap pemohon informasi publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana. Salah satu upaya tersebut adalah BPS melakukan penyediaan data yang mudah diperoleh melalui *website* BPS atau <https://www.bps.go.id>.

### 1.3.3. Kepuasan Layanan

Instansi penyelenggara pelayanan publik dalam melakukan evaluasi mengenai kepuasan pelayanan menilai kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan. 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 (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 2021 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 2021 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 2021 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 kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

Dalam IPA terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

#### 1. Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = Tingkat kepuasan

$\bar{x}$  = 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

Indikator kepuasan konsumen selain indikator IKK juga disajikan dalam bentuk persentase konsumen yang puas. Indikator ini antara lain meliputi persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, dan kualitas data. Persentase konsumen yang puas digunakan untuk menggambarkan berapa persen konsumen yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan BPS maupun data yang dihasilkan BPS terhadap seluruh konsumen yang mengisi SKD2021 pada periode pelaksanaan.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2021 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan di atas 7,66 yaitu merujuk pada pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Pedoman yang digunakan untuk menentukan kriteria kepuasan konsumen menggunakan nilai yang sama dengan penentuan kepuasan pada indeks kepuasan konsumen. Nilai kriteria yang digunakan sama dengan analisis SKD2020, sehingga untuk perbandingan dapat dilakukan pada kedua tahun tersebut.

#### 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 2021 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 VKD21. 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.

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

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

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 mengenai nilai kinerja unit pelayanan.

Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan

Nilai	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 VKD21.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

##### 1. Menghitung penimbang

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

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

dengan:

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

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

$i = 1,2,3,4$

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

IPAK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 (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 SKD2021.

**Bab 2 Segmentasi Konsumen**, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Kota Surakarta yang menjadi responden SKD 2021 berdasarkan Blok I VKD21.

**Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Kota Surakarta berdasarkan Blok II VKD21.

**Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi**, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Kota Surakarta berdasarkan Blok II VKD21.

**Bab 5 Analisis Kebutuhan Data**, berisi analisis mengenai data di PST BPS Kota Surakarta yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD21.

**Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Kota Surakarta yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD21.

**Bab 7 Penutup**, berisi kesimpulan hasil SKD 2021 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2022 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Kota Surakarta.

## 1.6 Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2021 dilaksanakan di 515 wilayah PST yang terdiri dari PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, serta 480 PST BPS Kabupaten/Kota.

### 1.6.1 Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST

Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik selaku unit yang diberikan tugas untuk mengelola PST di BPS Kota Surakarta senantiasa melakukan pembinaan pengembangan secara berkesinambungan. Pembinaan yang dilakukan misalnya terkait dengan pengembangan sumber daya manusia, pengembangan sarana dan prasarana, sampai dengan pengembangan aplikasi

PST. Kiat-kiat tersebut diharapkan mampu meningkatkan pelayanan data dan informasi statistik pada unit PST.

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST BPS Kota Surakarta, meliputi: (1) Informasi pelayanan, (2) Maklumat pelayanan, (3) Wifi, (4) Petugas pelayanan, (5) Ruang pelayanan, (6) Komputer, dan (7) Sarana Pengaduan. Kesemua komponen sarana dan prasarana tersebut dapat dipenuhi oleh PST di BPS Kota Surakarta, yang mengindikasikan terpenuhinya sarana dan prasarana yang baik dalam pelayanan. Selain tersedianya sarana prasarana tersebut PST BPS Kota Surakarta melakukan adaptasi dengan kondisi baru, dengan melakukan pengembangan untuk pelayanan yang dilakukan secara *online*. Dengan memanfaatkan teknologi dan informasi serta sarana pendukung, pelayanan tanpa tatap muka langsung terus dikembangkan di PST.

## 1.6.2 Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021

Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2021. 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.

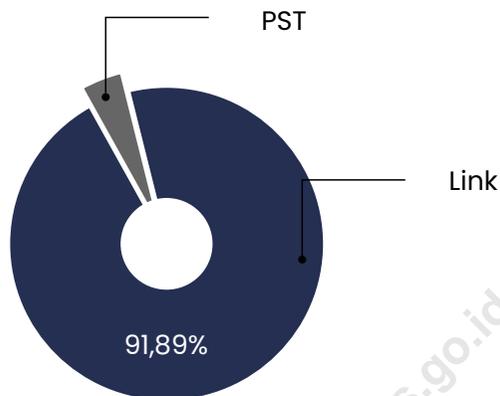
Pelaksanaan SKD 2021 di BPS Kota Surakarta secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah sebesar 37 responden dari total target responden sebanyak 30. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 123,33%. Pencapaian target pengumpulan SKD 2021 secara keseluruhan terpenuhi baik di BPS Kota Surakarta, dimana minimal responden yang diperoleh adalah sesuai dengan target yang ditetapkan.

Berdasarkan metode pengumpulan data pada PST BPS Kota Surakarta penyelenggara SKD metode CAWI lebih banyak digunakan. Hal ini terkait dengan kondisi adaptasi kebiasaan baru yang di antaranya 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 2021 di BPS Kota Surakarta didominasi dengan metode *link* atau sebesar 91,89 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data melalui CAWI sudah mulai familiar digunakan mengingat tingginya persentase responden yang mengisi melalui metode ini.

Penyelenggara SKD di BPS Kota Surakarta responden melaksanakan survei secara mandiri, baik *online* dengan mengisi melalui *link* dan datang langsung melakukan pengisian pada *device* atau komputer yang terdapat di PST BPS Kota Surakarta. Responden yang mengisi melalui *online link* adalah sebanyak 91,89 persen dan responden yang mengisi dengan datang langsung adalah sebesar 8,11 persen.



Gambar 1.2. Persentase Responden Menurut Metode Pengumpulan Data

# SEGMENTASI KONSUMEN\*

# BAB 2

\*pengguna data dan/atau pengguna layanan yang menjadi responden SKD 2021

Konsumen di PST BPS Pusat didominasi oleh...



Perempuan

**62,16%**



Lulusan  
D4/S1

**51,35%**



Berprofesi  
PNS/TNI/Polri

**59,46%**

Sebagian besar menggunakan...



Konsultasi  
Statistik

**42,11%**



Fasilitas *website* BPS  
untuk memperoleh  
data

**46,58%**



Data BPS untuk  
Perencanaan, Monitoring,  
dan Evaluasi  
Pembangunan Nasional

**95,65%**

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

# BAB 2

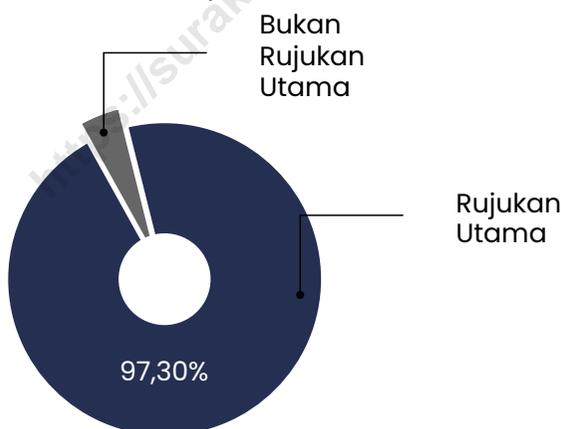
# SEGMENTASI KONSUMEN

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

## 2.1. Gambaran Umum Konsumen

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

Kecenderungan konsumen di PST BPS Kota Surakarta dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Surakarta menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 97,30%.



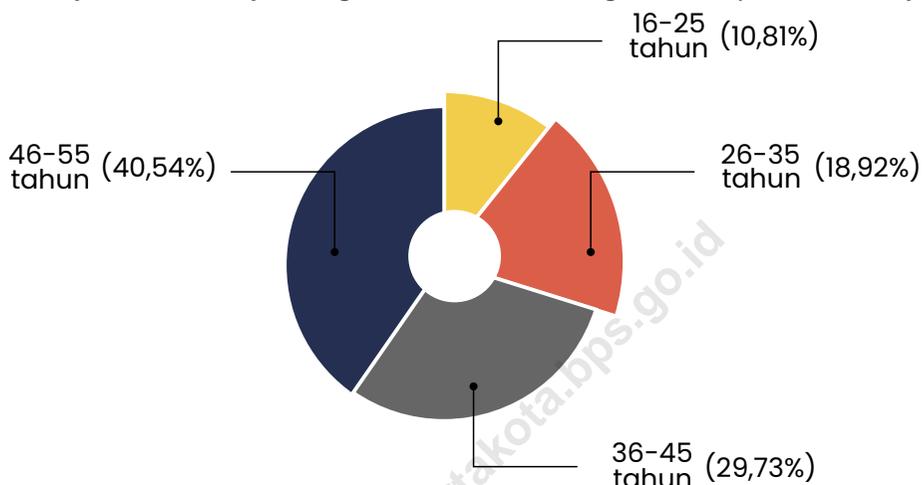
Gambar 2.1. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS Kota Surakarta dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

## 2.2. Konsumen Menurut Karakteristik

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

### Kelompok Umur

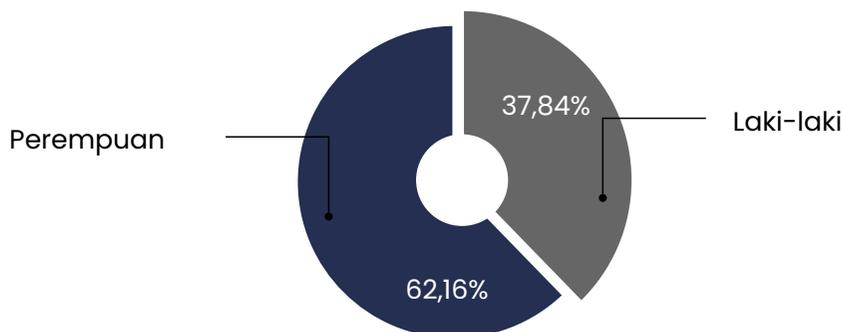
Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Kota Surakarta didominasi oleh konsumen berumur 16-55 tahun yang terbagi menjadi empat kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 46-55 tahun (40,54%), disusul konsumen berumur 36-45 tahun (29,73%), konsumen berumur 26-35 tahun (18,92%) dan konsumen berumur 16-25 tahun (10,81%). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.



Gambar 2.2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS Kota Surakarta dan Kelompok Umur

### Jenis Kelamin

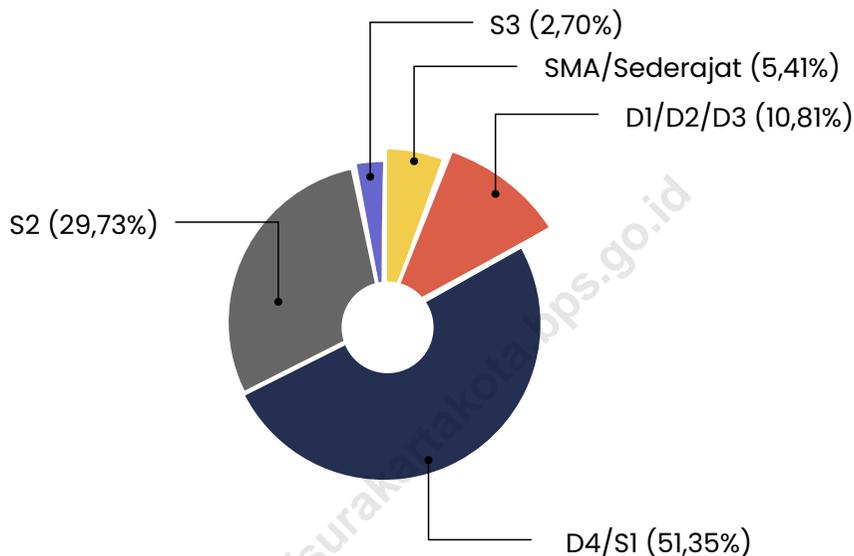
Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kota Surakarta menurut jenis kelamin. Persentase konsumen perempuan di PST BPS Kota Surakarta adalah sebesar 62,16%. Sementara itu, 37,84% konsumen di PST BPS Kota Surakarta adalah laki-laki.



Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Surakarta Menurut Jenis Kelamin

### Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada SKD 2021, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu  $\leq$ SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Kota Surakarta didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (51,35%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan S2 (29,73%). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan S3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase 2,70%.

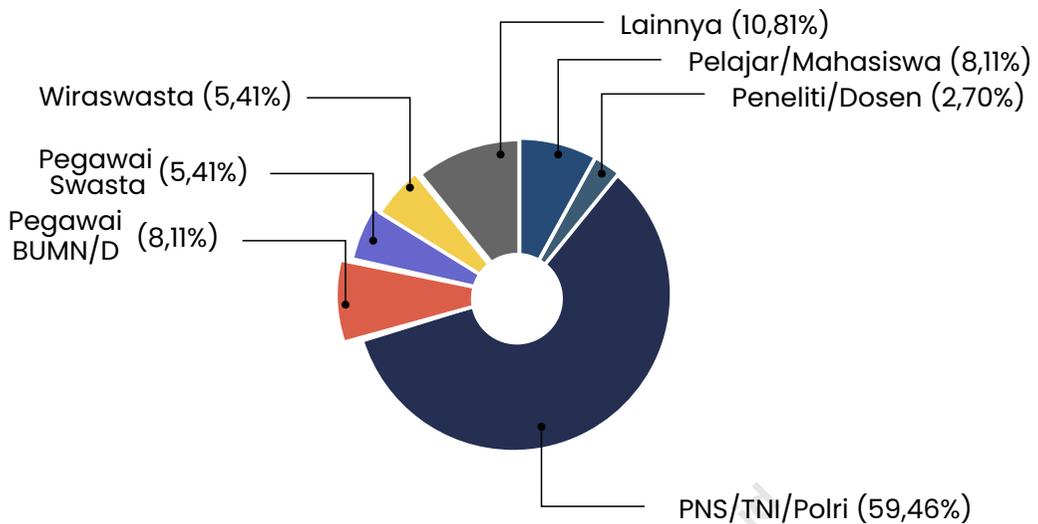


Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Surakarta Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

### Pekerjaan Utama

Pada SKD 2021, 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 2021 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

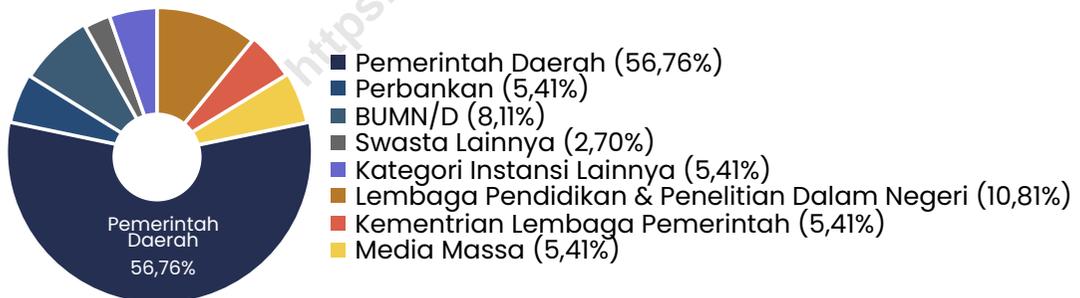
Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Surakarta adalah PNS/TNI/Polri (59,46%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama lainnya memiliki persentase sebesar 10,81%. Sedangkan kelompok konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa dan sebagai pegawai BUMN/D memiliki persentase sama yaitu sebesar 8,11%.



Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Surakarta Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

### Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2021 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Surakarta berasal dari Pemerintah Daerah (56,76%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan pekerjaan utama konsumen, yaitu PNS/TNI/Polri. Konsumen yang bekerja di Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 10,81%. Sementara itu, konsumen yang bekerja di BUMN/D memiliki persentase sebesar 8,11%.

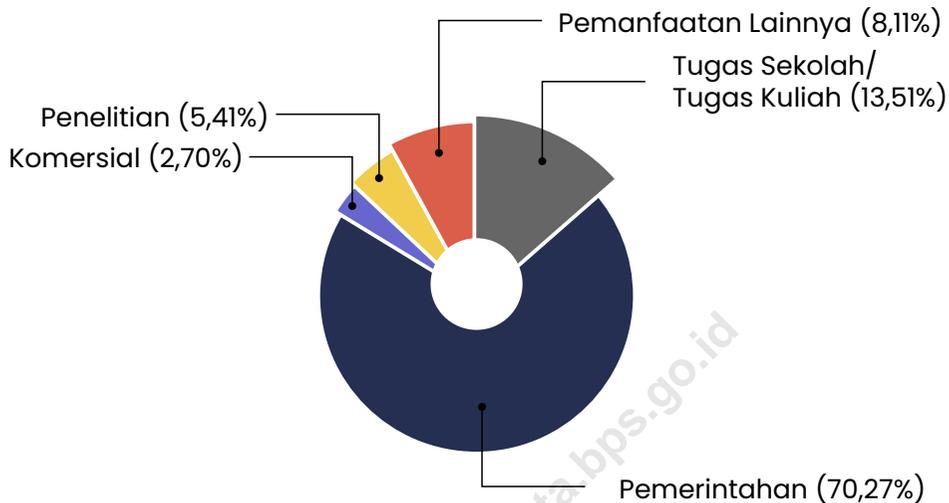


Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Surakarta Menurut Instansi Institusi

## 2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kota Surakarta menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kota Surakarta. Dalam SKD 2021, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, hasil SKD 2021 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kota Surakarta cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kota Surakarta paling banyak

dimanfaatkan untuk Pemerintahan (70,27%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kota Surakarta sangat dibutuhkan dalam bidang Pemerintahan. Pemanfaatan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah menempati posisi kedua sebesar 13,51%. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan yang paling sedikit adalah untuk Komersial, yaitu sebesar 2,70%.

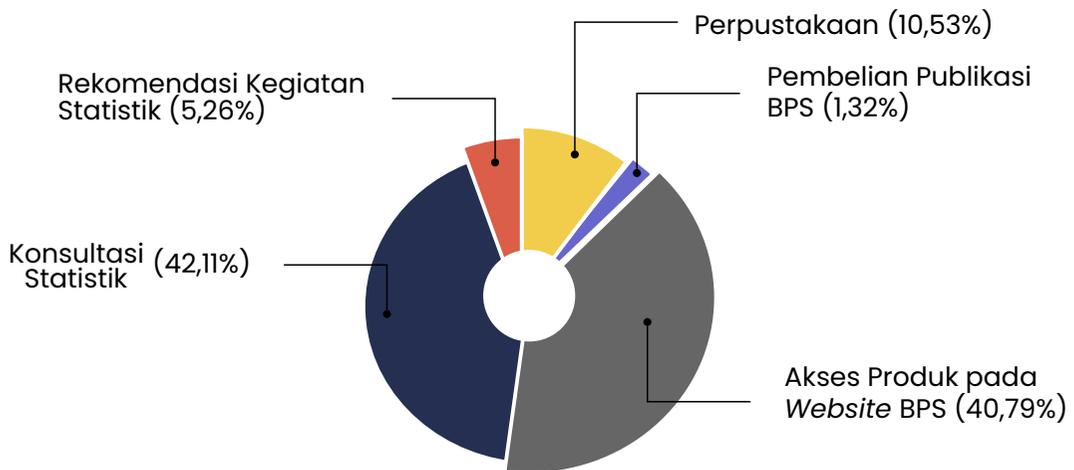


Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Surakarta Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

## 2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

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

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kota Surakarta oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Konsultasi Statistik, yaitu sebesar 42,11%. Pada posisi kedua, Akses Produk Statistik pada *Website* BPS dengan persentase sebesar 40,79%. Sementara itu, Pembelian Publikasi BPS adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu sebesar 1,32%.

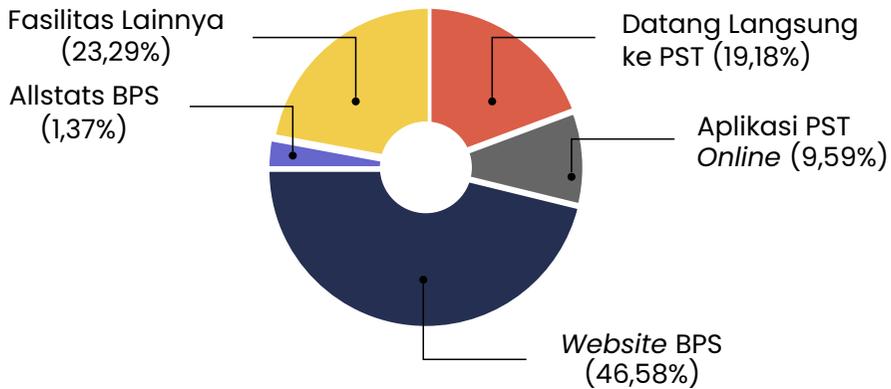


Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Surakarta Menurut Jenis Layanan

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

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2021. Fasilitas tersebut meliputi Datang langsung ke unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST), Aplikasi pelayanan statistik terpadu *online* ([pst.bps.go.id](http://pst.bps.go.id)), *Website* BPS ([surakartakota.bps.go.id](http://surakartakota.bps.go.id)), Aplikasi Allstats BPS (berbasis android dan iOS), dan lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Surakarta mendapatkan data melalui fasilitas *Website* BPS dengan persentase sebesar 46,58%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada *Website* BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kota Surakarta. Selanjutnya, konsumen di PST BPS Kota Surakarta mendapatkan data melalui Fasilitas Lainnya dengan persentase sebesar 23,29%. Selain itu, masih ada konsumen yang datang langsung ke PST BPS dengan persentase 19,18%. Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kota Surakarta adalah melalui Aplikasi Allstats BPS (berbasis Android dan iOS) dengan persentase 1,37%.



Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Surakarta Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS

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

Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu "Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju", BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, *monitoring*, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Berdasarkan hasil SKD 2021, 95,65% konsumen yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi pembangunan. Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.



# ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

# BAB 3

Persentase Konsumen yang Puas dengan Layanan BPS

**94,86%**

Persentase Konsumen yang Puas dengan Akses Data BPS

**100,00%**

Persentase Konsumen yang Puas dengan Sarana dan Prasarana BPS

**93,24%**

**Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)**

Layanan PST  
BPS Kota Surakarta

**88,67**



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

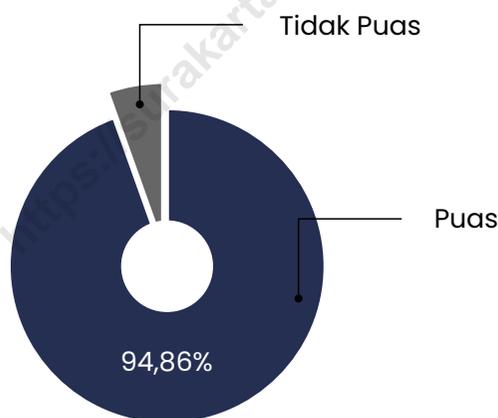
# BAB 3

# ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN

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

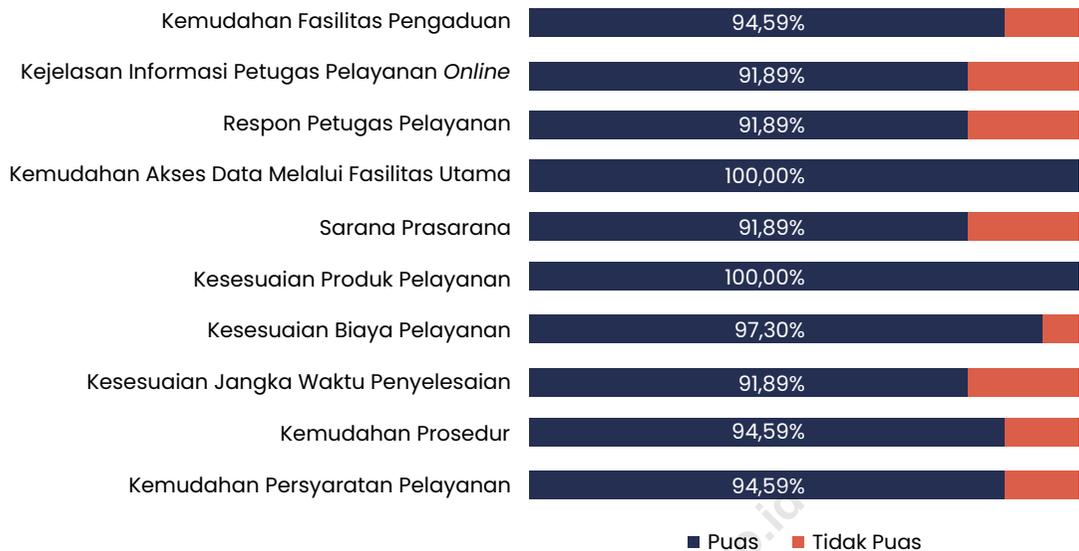
## 3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kota Surakarta sebesar 94,86%. Jika dibandingkan dengan tahun 2020, maka persentase tersebut mengalami peningkatan sebesar 9,72%. Hal ini menunjukkan pelayanan di PST BPS Kota Surakarta semakin baik.



Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Surakarta Terhadap Pelayanan PST

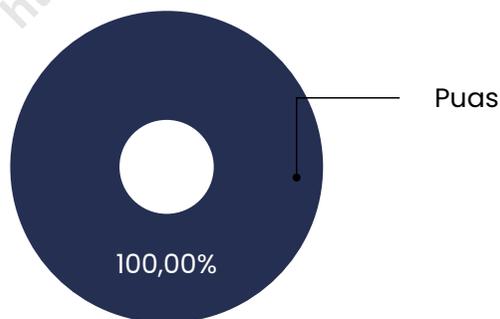
Kepuasan konsumen juga dapat dilihat berdasarkan atribut pelayanan. Berdasarkan Gambar 3.2, konsumen merasa paling puas dengan Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama dan Kesesuaian Produk Pelayanan (100,00%). Sementara itu, persentase konsumen yang puas terendah terdapat pada atribut Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian, Sarana Prasarana, Respon Petugas Pelayanan, dan Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan *Online* (91,89%).



Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Surakarta Terhadap Pelayanan PST Menurut Atribut Pelayanan

### 3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

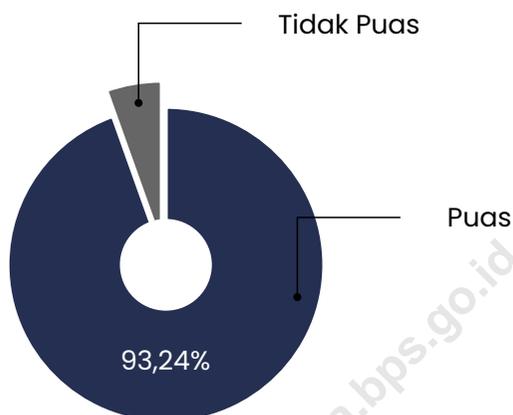
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut kemudahan memperoleh data BPS dari fasilitas utama pelayanan, kemudahan pencarian data dari *website* BPS, serta kemudahan mengunduh konten dari *website* BPS. Berdasarkan Gambar 3.3, konsumen di PST BPS Kota Surakarta yang puas terhadap akses data sebesar 100,00%. Hal ini menunjukkan kenaikan persentase konsumen yang puas terhadap akses data sebesar 10,10% dibandingkan tahun sebelumnya.



Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Surakarta 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. Berdasarkan Gambar 3.4, persentase konsumen di PST BPS Kota Surakarta yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 93,24% menunjukkan kenaikan sebesar 9,91% dibandingkan tahun 2020.



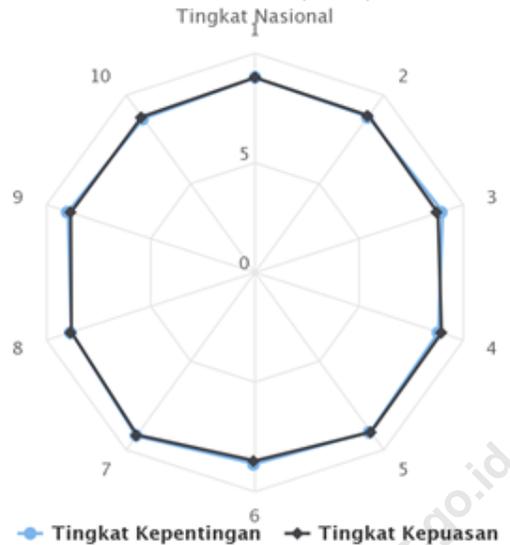
Gambar 3.4. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Surakarta Terhadap Akses Data BPS

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

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

*Gap analysis* dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kota Surakarta. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.5, terlihat ada 4 atribut pelayanan di PST BPS Kota Surakarta memiliki *gap* positif, menunjukkan tingkat kepuasan lebih besar dari tingkat kepentingan. Terdapat 2 atribut pelayanan yang memiliki *gap* 0 (nol) yang menunjukkan tingkat kepuasan setara dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, ada 4 atribut pelayanan yang memiliki *gap* negatif, menunjukkan nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan). Jika dibandingkan dengan hasil SKD Tahun 2020, nilai *gap* yang bernilai positif pada masing-masing atribut pelayanan di PST BPS Kota Surakarta menjadi lebih banyak, hal ini menunjukkan adanya perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kota Surakarta.

### Tingkat Kepuasan Berbanding Tingkat Kepentingan



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

*Gap* masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut pelayanan yang memiliki nilai *gap* paling jauh yaitu Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian sebesar  $-0,22$ . Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut pelayanan tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kota Surakarta. Sementara itu, atribut pelayanan dengan *gap* paling dekat ialah Kesesuaian Biaya Pelayanan ( $0,14$ ).

Atribut pelayanan di PST BPS Kota Surakarta memiliki *gap*  $-0,22$  sampai  $0,14$ . Walaupun demikian, menurut Parsuraman (1991), jika *gap* negatif bernilai lebih besar dari  $-1$ , maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

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

No.	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	<i>Gap</i>
1.	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	8,89	8,89	0,00
2.	Kemudahan Prosedur	8,84	8,78	0,06
3.	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	8,78	9,00	-0,22
4.	Kesesuaian Biaya Pelayanan	8,95	8,81	0,14
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,00	8,97	0,03
6.	Sarana Prasarana	8,59	8,73	-0,14

7.	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,16	9,22	-0,06
8.	Respon Petugas Pelayanan	8,81	8,81	0,00
9.	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	8,84	8,97	-0,13
10.	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	8,78	8,68	0,10

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

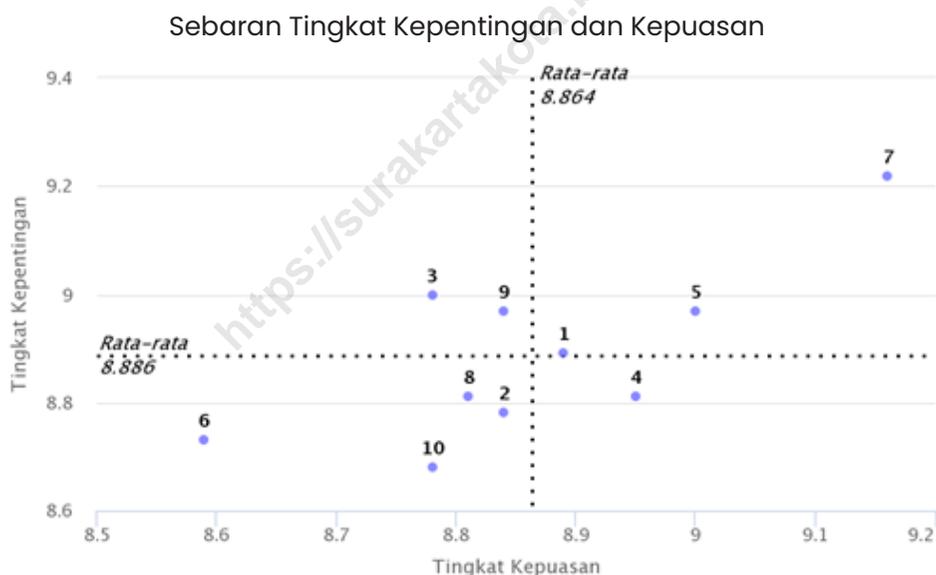
Kepuasan konsumen terhadap pelayanan menjadi salah satu kriteria dalam menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kota Surakarta. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat 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 Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Surakarta

No.	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian	Kuadran
1.	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	8,89	8,89	100%	B
2.	Kemudahan Prosedur	8,84	8,78	101%	C
3.	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	8,78	9,00	98%	A
4.	Kesesuaian Biaya Pelayanan	8,95	8,81	102%	D
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,00	8,97	100%	B
6.	Sarana Prasarana	8,59	8,73	98%	C
7.	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,16	9,22	99%	B
8.	Respon Petugas Pelayanan	8,81	8,81	100%	C

9.	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	8,84	8,97	98%	A
10.	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	8,78	8,68	101%	C

Tabel 3.2 menyajikan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Secara umum, sebagian besar tingkat kesesuaian masing-masing atribut pelayanan lebih dari dan sama dengan 100% artinya kinerja pelayanan sesuai dan melebihi harapan konsumen. Adapun atribut pelayanan dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah Kesesuaian Biaya Pelayanan (102%), sedangkan atribut pelayanan yang memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (98%) meliputi, Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian, Sarana Prasarana, dan Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan *Online*. Hal ini sejalan dengan yang dijelaskan pada subbab sebelumnya bahwa *gap* terendah pada atribut pelayanan Kesesuaian Biaya Pelayanan dan *gap* tertinggi pada atribut pelayanan Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian.



Keterangan

- |   |  |
|---|--|
| 1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan      | 6. Sarana Prasarana                                    |
| 2. Kemudahan Prosedur                   | 7. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama        |
| 3. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian | 8. Respon Petugas Pelayanan                            |
| 4. Kesesuaian Biaya Pelayanan           | 9. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i> |
| 5. Kesesuaian Produk Pelayanan          | 10. Kemudahan Fasilitas Pengaduan                      |

Gambar 3.6. *Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Kota Surakarta*

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kota Surakarta adalah:

1. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
2. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan *Online*

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 Kota Surakarta adalah:

1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
2. Kesesuaian Produk Pelayanan
3. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama

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 Kota Surakarta adalah:

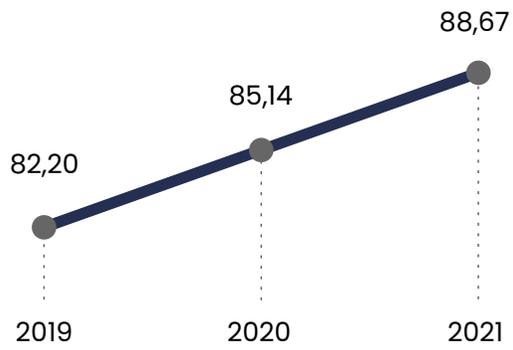
1. Kemudahan Prosedur
2. Sarana Prasarana
3. Respon Petugas Pelayanan
4. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan PST BPS Kota Surakarta yang termasuk dalam kuadran D adalah:

1. Kesesuaian Biaya Pelayanan

### **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 Surakarta. Nilai IKK untuk PST BPS Kota Surakarta tahun 2021 sebesar 88,67, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Surakarta masuk kategori sangat baik. Berdasarkan Gambar 3.7, IKK di PST BPS Kota Surakarta mengalami kenaikan sebesar 3,53 dari 85,14 pada tahun 2020 menjadi 88,67 pada tahun 2021. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kota Surakarta semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kota Surakarta.



Gambar 3.7. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kota Surakarta

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

# INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI

# BAB 4

IPAK  
93,39

Perilaku anti korupsi sangat diterapkan  
dalam pelayanan di BPS Kota Surakarta



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

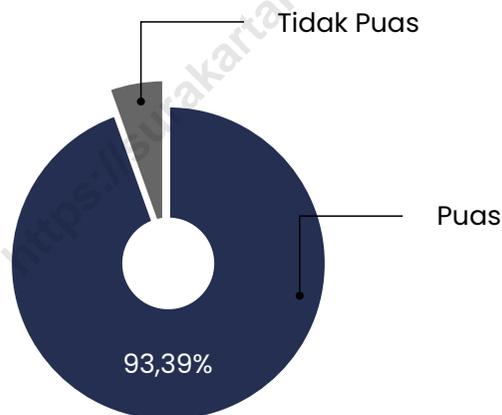
# BAB 4

# ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI

Pada bab ini diuraikan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Kota Surakarta. 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 Surakarta sebanyak 93,39%. Hal tersebut dapat diartikan bahwa sebagian besar konsumen telah merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kota Surakarta.

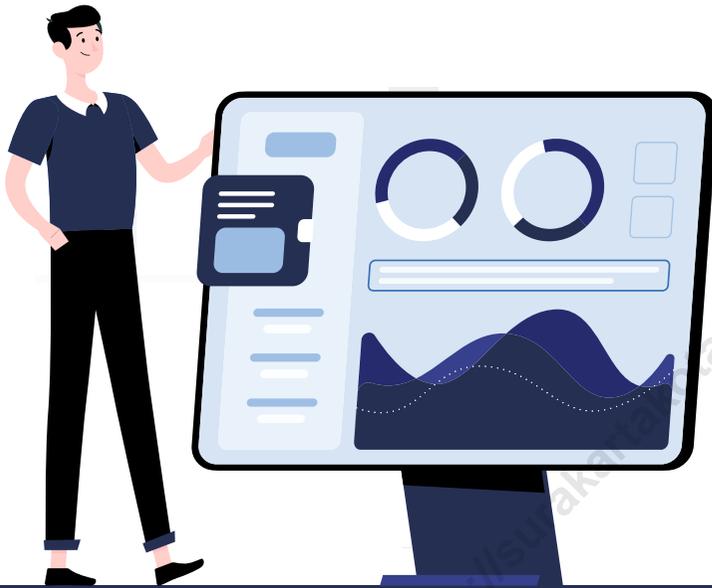


Gambar 4.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Surakarta Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi



# ANALISIS KEBUTUHAN DATA

# BAB 5



## 85,20%

konsumen memperoleh data sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan

Persentase pencarian data di PST BPS Kota Surakarta Menurut Level Data

## 90,80%

data level kabupaten/kota

Persentase pencarian data di PST BPS Kota Surakarta Menurut Periode Data

## 87,60%

data periode tahunan

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

# BAB 5

# ANALISIS KEBUTUHAN DATA

SKD 2021, 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.

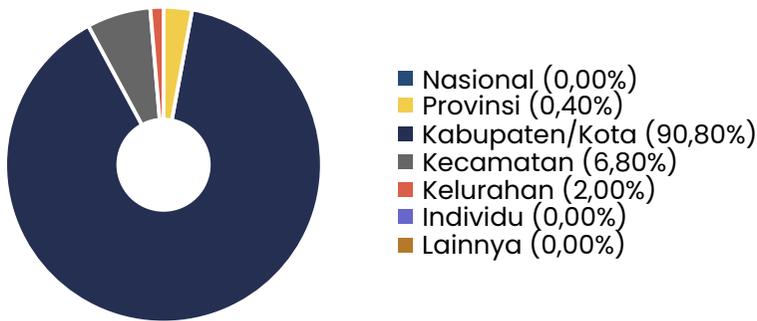
Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kota Surakarta dan wilayah penyedia data BPS Kota Surakarta. Wilayah PST BPS Kota Surakarta digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kota Surakarta. Sementara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

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

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

## 5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data

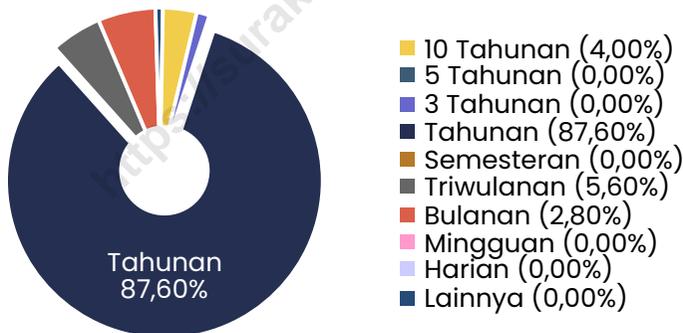
Tingkat penyajian/level data dari data yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kota Surakarta dapat diidentifikasi dari hasil SKD 2021. Jumlah orang data di PST BPS Kota Surakarta adalah 269 orang-data. Dari jumlah tersebut, level data kabupaten/kota menjadi level data yang paling dibutuhkan oleh konsumen, yaitu sebesar 90,80%. Level data yang dibutuhkan selanjutnya adalah data level kecamatan (6,80%). Adapun sebaran level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Surakarta Menurut Level Data

## 5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data

Periode data yang dicakup dalam SKD 2021 terdiri atas sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan masih menjadi data yang paling banyak dibutuhkan dengan persentase mencapai 87,60%. Kebutuhan akan data tahunan ini pun meningkat dibanding tahun 2020 yang hanya sebesar 60,31%. Selanjutnya, sejumlah 5,60% konsumen membutuhkan data dengan periode triwulanan. Dan untuk periode data dengan kebutuhan yang terendah adalah periode data lima tahunan, tiga tahunan, semesteran, mingguan, dan harian, yaitu 0,00%.



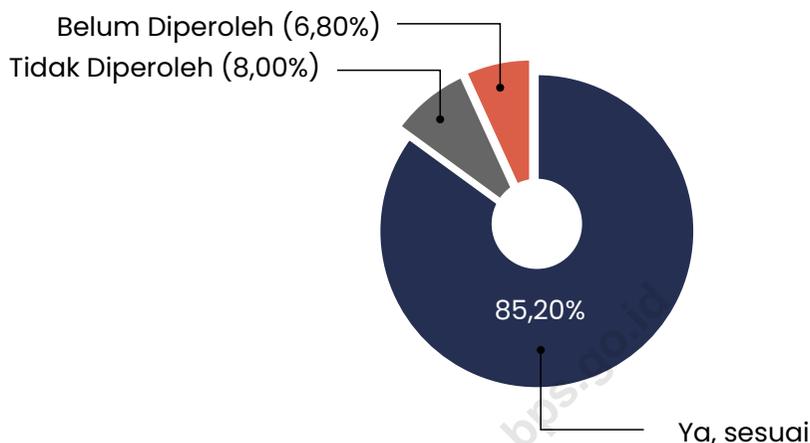
Gambar 5.2. Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kota Surakarta Menurut Periode Data

## 5.3. Kebutuhan Data Menurut Jenis Perolehan Data

Dalam melakukan pencarian data yang dibutuhkan, konsumen tidak selalu memperoleh data. SKD 2021 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 dicari benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, "belum diperoleh" memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan

sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh.

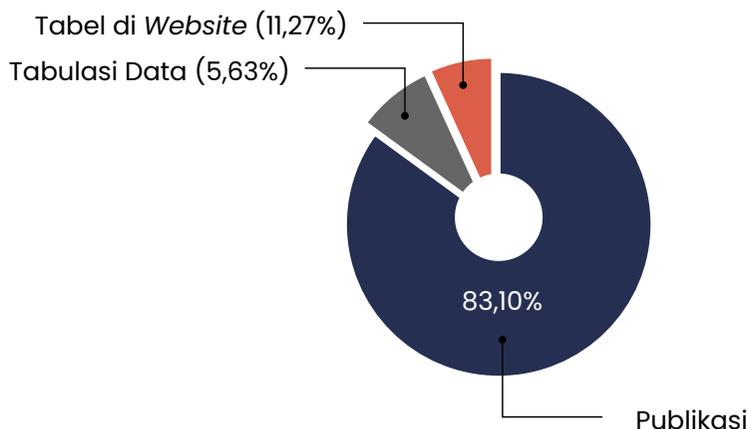
Secara umum, konsumen yang mencari data di BPS Kota Surakarta telah memperoleh datanya dan sesuai dengan yang dibutuhkan, yaitu sebesar 85,20% (Gambar 5.3). Sementara itu, sebanyak 8,00% konsumen menyatakan tidak memperoleh data, dan 6,80% belum memperoleh data yang dibutuhkan/ dikonsultasikan.



Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Surakarta Menurut Perolehan Data

#### 5.4. Kebutuhan Data Menurut Sumber Data

Hasil penyelenggaraan kegiatan statistik yang dilakukan oleh BPS didiseminasikan dalam beberapa sumber data. SKD 2021 mengelompokkan sumber data menjadi lima jenis, yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di *website*. Gambar 5.10 menyajikan persentase perolehan data dari penyedia data BPS Kota Surakarta menurut jenis sumber data. Berdasarkan gambar tersebut, sebagian besar konsumen memperoleh data melalui sumber data publikasi (83,10%). Sementara itu, 11,27% data diperoleh konsumen melalui sumber data tabel di *website*. Selanjutnya data yang diperoleh konsumen melalui sumber data tabulasi data sebesar 5,63%. Kemudian sumber data yang paling sedikit perolehan datanya adalah data mikro dan peta, yaitu sebesar 0,00%.



Gambar 5.4. Persentase Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Kota Surakarta Menurut Jenis Sumber Data



# ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

# BAB 6



## Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

IKK terhadap **kualitas data**  
BPS Kota Surakarta

# 89,60

Persentase konsumen yang puas terhadap **Aspek Kualitas Data**



Kualitas Data Secara Umum

**99,06%**



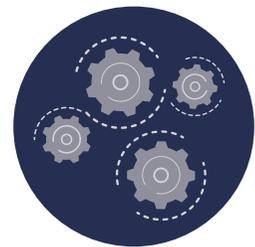
Kelengkapan Data

**99,06%**



Akurasi Data

**99,06%**



Kemutakhiran Data

**99,06%**

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

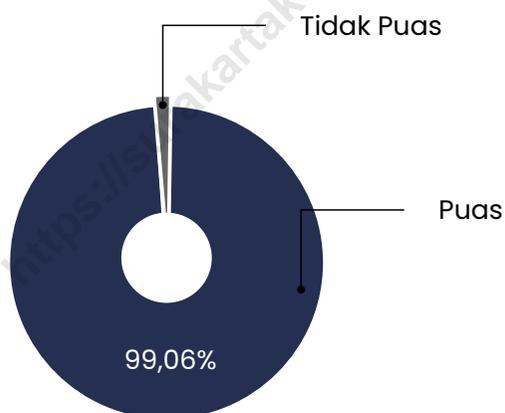
# BAB 6

# ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Surakarta. 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 data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Surakarta disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kota Surakarta dengan persentase mencapai 99,06%.

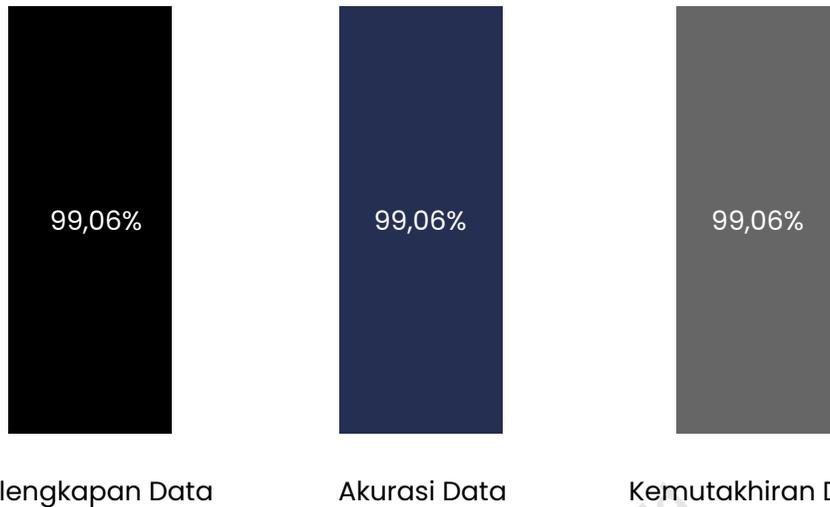


Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Surakarta

### Aspek Kualitas Data

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

Berdasarkan Gambar 6.2, lebih dari 99% konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data. Kelengkapan, Akurasi, dan Kemutakhiran menjadi aspek kualitas data dengan persentase kepuasan masing-masing 99,06%.



Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Surakarta 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 Surakarta. Nilai IKK terhadap kualitas data untuk penyedia BPS Kota Surakarta adalah sebesar 89,60, yang artinya kualitas data dari penyedia BPS Kota Surakarta masuk dalam kategori sangat baik. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa konsumen sangat puas dengan kualitas data yang dihasilkan oleh BPS Kota Surakarta.



## KEPUASAN KONSUMEN

di PST BPS Kota Surakarta Tahun 2021



88,67

gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan PST BPS Kota Surakarta



89,60

gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS

### Indeks Kepuasan Konsumen

Semakin tinggi nilai IKK, maka konsumen semakin puas dengan pelayanan yang diberikan.



85,20%

konsumen memperoleh data sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

93,39



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

# BAB 7

# PENUTUP

## 7.1. Kesimpulan

Pelaksanaan Survei Kebutuhan Data (SKD) bertujuan untuk mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan pelayanan PST BPS. SKD 2021 diselenggarakan di 515 satuan kerja BPS, yaitu di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 480 BPS Kabupaten/Kota. Cakupan responden SKD 2021 adalah konsumen yang pernah menerima layanan dari PST BPS selama 1 Januari 2021 sampai dengan akhir periode pencacahan.

Realisasi jumlah responden SKD 2021 di BPS Kota Surakarta sebesar 37 responden. Pengumpulan data SKD 2021 di PST BPS Kota Surakarta dilakukan dalam kurun waktu Juni–Agustus 2021 oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (*self-enumeration*) melalui pencacahan elektronik (*online*) dan datang langsung (*offline*).

Hasil SKD 2021 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Data disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini antara lain Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK), dan persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan kualitas data BPS. Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2021 di PST BPS Kota Surakarta. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2021 di PST BPS Kota Surakarta secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Kota Surakarta yang melebihi target (123,33%) dan selesai tepat waktu.
2. Konsumen di PST BPS Kota Surakarta, yang digambarkan melalui responden SKD, didominasi oleh konsumen yang berasal dari Pemerintah Daerah (56,76%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk Pemerintahan (70,27%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen berasal dari Pemerintah. Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah PNS/TNI/Polri (59,46%).
3. Konsumen di PST BPS Kota Surakarta 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 Surakarta adalah publikasi (83,10%) dan tabel di *website* (11,27%). Kecenderungan tersebut juga diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah *website* BPS (46,58%).

4. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Surakarta menggunakan data BPS sebagai data utama untuk kegiatan yang dilakukan. Dengan kata lain, BPS menjadi rujukan utama bagi konsumen dalam memperoleh data. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase penggunaan data BPS sebagai rujukan utama sebesar 97,30%.
5. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kota Surakarta yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 94,86%. Walaupun demikian, masih terdapat *gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kota Surakarta pada masing-masing atribut pelayanan yang berkisar antara -0,22 sampai 0,14. Sehingga, dapat dikatakan bahwa PST BPS Kota Surakarta dapat memenuhi harapan konsumen dan masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang baik.
6. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kota Surakarta digambarkan melalui IKK terhadap Pelayanan PST BPS. Nilai IKK terhadap Pelayanan PST BPS Kota Surakarta adalah 88,67. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kota Surakarta masuk kategori sangat baik.
7. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Kota Surakarta digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK PST BPS Kota Surakarta adalah 93,39. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kota Surakarta.
8. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kota Surakarta sangat beragam. Level Kabupaten/Kota merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen (90,80%). Sementara itu, periode Tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (87,60%).
9. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Surakarta yang ditunjukkan dengan persentase konsumen yang merasa puas terhadap kualitas data BPS sebesar 99,06%. Di samping itu, persentase konsumen yang puas terhadap data juga disajikan menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data. Lebih dari 99,00% konsumen merasa puas terhadap masing-masing dimensi kualitas data tersebut. Sebanyak 99,06% konsumen merasa puas dengan kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data.
10. Kepuasan konsumen terhadap kualitas data untuk penyedia data BPS Kota Surakarta digambarkan melalui IKK terhadap Kualitas Data. Nilai IKK terhadap Kualitas Data untuk penyedia data BPS Kota Surakarta adalah 89,60. Artinya, kualitas data dari penyedia BPS Kota Surakarta masuk dalam kategori sangat baik.

## 7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Berdasarkan hasil SKD 2021, saran dan rekomendasi yang menjadi prioritas utama yang diberikan kepada unit pelayanan PST BPS Kota Surakarta adalah perbaikan dalam:

1. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
2. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan *Online*

Perbaikan juga perlu dilakukan pada atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan berikutnya, meliputi:

1. Kemudahan Prosedur
2. Sarana Prasarana
3. Respon Petugas Pelayanan
4. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

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





# LAMPIRAN

<https://surabaya.kota.bps.go.id>



# METADATA

**Metadata** adalah informasi dalam bentuk struktur dan format yang baku untuk menggambarkan data, menjelaskan data, serta memudahkan pencarian, penggunaan, dan pengelolaan informasi data.

## Persentase Konsumen PST BPS Kota Surakarta Berdasarkan Jenis Kelamin

Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Konsep : Segmentasi konsumen

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut kelompok umur terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kota Surakarta.

Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS Kota Surakarta  
2. Jenis Kelamin

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Rumus :  $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

Penghitungan

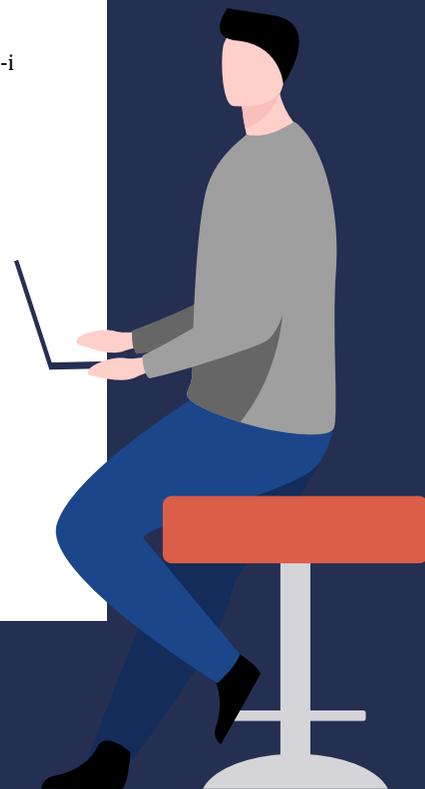
Dengan:

$P_i$  = Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke- $i$

$x_i$  = Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke- $i$

$y$  = Jumlah seluruh konsumen

$i = 1$  (laki-laki),  $2$  (perempuan)





## Lampiran 1. Realisasi Responden SKD Menurut Wilayah PST

Wilayah PST	Jumlah Responden
Kota Surakarta	37

### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Realisasi Responden SKD Menurut Wilayah PST
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Banyaknya konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS Kota Surakarta 2. Jumlah Responden
Ukuran	:	Jumlah
Satuan	:	Orang
Rumus Penghitungan	:	-
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan metode pengumpulan data tersebut di wilayah PST BPS Kota Surakarta.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen.

## Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur

Wilayah PST	Kelompok Umur						
	<16	16-25	26-35	36-45	46-55	56-65	>65
Kota Surakarta	0,00	10,81	18,92	29,73	40,54	0,00	0,00

### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur								
Konsep	:	Segmentasi konsumen								
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kelompok umur terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kota Surakarta.								
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS Kota Surakarta 2. Kelompok Umur								
Ukuran	:	Persentase								
Satuan	:	Persen								
		$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p><math>P_i</math> = Persentase konsumen dengan kelompok umur ke-i</p> <p><math>x_i</math> = Jumlah konsumen dengan kelompok umur ke-i</p> <p><math>y</math> = Jumlah seluruh konsumen</p> <p><math>i</math> = Kelompok umur tertentu, yaitu:</p> <table style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>1. &lt; 16 th</td> <td>5. 46 - 55 th</td> </tr> <tr> <td>2. 16 -25 th</td> <td>6. 56 - 65 th</td> </tr> <tr> <td>3. 26 - 35 th</td> <td>7. &gt; 65 th</td> </tr> <tr> <td>4. 36 - 45 th</td> <td></td> </tr> </table>	1. < 16 th	5. 46 - 55 th	2. 16 -25 th	6. 56 - 65 th	3. 26 - 35 th	7. > 65 th	4. 36 - 45 th	
1. < 16 th	5. 46 - 55 th									
2. 16 -25 th	6. 56 - 65 th									
3. 26 - 35 th	7. > 65 th									
4. 36 - 45 th										
Rumus Penghitungan	:									
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kelompok umur tersebut di wilayah PST BPS Kota Surakarta.								
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut kelompok umur.								

### Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Wilayah PST	Jenis Kelamin	
	Laki-laki	Perempuan
Kota Surakarta	37,84	62,16

#### Metadata Indikator

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

#### Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Wilayah PST	Pendidikan Tertinggi				
	≤SMA/Sederajat	D1/D2/D3	D4/S1	S2	S3
Kota Surakarta	5,41	10,81	51,35	29,73	2,70

#### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi						
Konsep	:	Segmentasi konsumen						
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut pendidikan tertinggi terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kota Surakarta.						
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS Kota Surakarta 2. Pendidikan Tertinggi						
Ukuran	:	Persentase						
Satuan	:	Persen						
		$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p><math>P_i</math> = Persentase konsumen dengan pendidikan tertinggi ke-<math>i</math></p> <p><math>x_i</math> = Jumlah konsumen dengan pendidikan tertinggi ke-<math>i</math></p> <p><math>y</math> = Jumlah seluruh konsumen</p> <p><math>i</math> = Tingkat pendidikan tertentu, yaitu:</p> <table style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>1. ≤SMA/Sederajat</td> <td>4. S2</td> </tr> <tr> <td>2. D1/D2/D3</td> <td>5. S3</td> </tr> <tr> <td>3. D4/S1</td> <td></td> </tr> </table>	1. ≤SMA/Sederajat	4. S2	2. D1/D2/D3	5. S3	3. D4/S1	
1. ≤SMA/Sederajat	4. S2							
2. D1/D2/D3	5. S3							
3. D4/S1								
Rumus Penghitungan	:							
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pendidikan tertinggi tersebut di wilayah PST BPS Kota Surakarta.						
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pendidikan tertinggi.						

## Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Wilayah PST	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	PNS/TNI/ Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wiraswasta	Pekerjaan Utama Lainnya
Kota Surakarta	8,11	2,70	59,46	8,11	5,41	5,41	10,81

### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama								
Konsep	:	Segmentasi konsumen								
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut pekerjaan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kota Surakarta. Pekerjaan utama adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan.								
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS Kota Surakarta 2. Pekerjaan Utama								
Ukuran	:	Persentase								
Satuan	:	Persen								
		$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p><math>P_i</math> = Persentase konsumen dengan pekerjaan utama ke-i</p> <p><math>x_i</math> = Jumlah konsumen dengan pekerjaan utama ke-i</p> <p><math>y</math> = Jumlah seluruh konsumen</p> <p><math>i</math> = Pekerjaan utama tertentu, yaitu:</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">1. Pelajar/Mahasiswa</td> <td style="width: 50%;">5. Pegawai Swasta</td> </tr> <tr> <td>2. Peneliti/Dosen</td> <td>6. Wiraswasta</td> </tr> <tr> <td>3. PNS/TNI/Polri</td> <td>7. Pekerjaan Utama Lainnya</td> </tr> <tr> <td>4. Pegawai BUMN/D</td> <td></td> </tr> </table>	1. Pelajar/Mahasiswa	5. Pegawai Swasta	2. Peneliti/Dosen	6. Wiraswasta	3. PNS/TNI/Polri	7. Pekerjaan Utama Lainnya	4. Pegawai BUMN/D	
1. Pelajar/Mahasiswa	5. Pegawai Swasta									
2. Peneliti/Dosen	6. Wiraswasta									
3. PNS/TNI/Polri	7. Pekerjaan Utama Lainnya									
4. Pegawai BUMN/D										
Rumus Penghitungan	:									
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pekerjaan utama di wilayah PST BPS Kota Surakarta.								
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pekerjaan utama.								

## Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Instansi/Institusi

Wilayah PST	Instansi/Institusi									
	Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri	Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri	Kementerian & Lembaga Pemerintah	Lembaga Internasional	Media Massa	Pemerintah Daerah	Perbankan	BUMN/BUMD	Swasta Lainnya	Kategori Instansi Lainnya
Kota Surakarta	10,81	0,00	5,41	0,00	5,41	56,76	5,41	8,11	2,70	5,41

### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Instansi/Institusi
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut instansi/institusi terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kota Surakarta.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS Kota Surakarta 2. Instansi/Institusi
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p><math>P_i</math> = Persentase konsumen dengan instansi/institusi ke-<math>i</math>  <math>x_i</math> = Jumlah konsumen dengan instansi/institusi ke-<math>i</math>  <math>y</math> = Jumlah seluruh konsumen  <math>i</math> = Instansi/institusi tertentu, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lembaga Pendidikan &amp; Penelitian Dalam Negeri</li> <li>2. Lembaga Pendidikan &amp; Penelitian Luar Negeri</li> <li>3. Kementerian &amp; Lembaga Pemerintah</li> <li>4. Lembaga Internasional</li> <li>5. Media Massa</li> <li>6. Pemerintah Daerah</li> <li>7. Perbankan</li> <li>8. BUMN/BUMD</li> <li>9. Swasta Lainnya</li> <li>10. Kategori Instansi Lainnya</li> </ol>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang berasal dari instansi/institusi di wilayah PST BPS Kota Surakarta.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut instansi/institusi.

## Lampiran 7. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Wilayah PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Pemanfaatan Lainnya
Kota Surakarta	13,51	70,27	2,70	5,41	8,11

### Metadata Indikator

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

## Lampiran 8. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan

Wilayah PST	Jenis Layanan					
	Perpustakaan	Pembelian Publikasi BPS	Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik	Akses Produk Statistik pada Website BPS	Konsultasi Statistik	Rekomendasi Kegiatan Statistik
Kota Surakarta	10,53	1,32	0,00	40,79	42,11	5,26

### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kota Surakarta. Layanan-layanan yang disediakan oleh unit PST BPS, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota antara lain berupa Perpustakaan, Pembelian Publikasi BPS, Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik, Akses Produk Statistik pada Website BPS, Konsultasi Statistik, Rekomendasi Kegiatan Statistik.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS Kota Surakarta 2. Jenis Layanan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <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> (Perpustakaan), <math>2</math> (Pembelian Publikasi BPS), <math>3</math> (Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik), <math>4</math> (Akses Produk Statistik Pada Website BPS), <math>5</math> (Konsultasi 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 Kota Surakarta.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis layanan yang digunakan.

## Lampiran 9. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS

Wilayah PST	Fasilitas Utama yang Digunakan				
	Datang Langsung ke PST	Aplikasi PST Online	Website BPS	Allstats BPS	Fasilitas Lainnya
Kota Surakarta	19,18	9,59	46,58	1,37	23,29

### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut fasilitas utama yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kota Surakarta. Fasilitas utama adalah sarana utama yang digunakan konsumen untuk memperoleh layanan BPS.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS Kota Surakarta 2. Fasilitas Utama yang Digunakan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
		$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p><math>P_i</math> = Persentase konsumen dengan fasilitas utama ke-<math>i</math></p> <p><math>x_i</math> = Jumlah konsumen dengan fasilitas utama ke-<math>i</math></p> <p><math>y</math> = Jumlah seluruh konsumen</p> <p><math>i</math> = Fasilitas utama, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Datang Langsung ke PST</li> <li>2. Aplikasi PST Online</li> <li>3. Website BPS</li> <li>4. Allstats BPS</li> <li>5. Fasilitas Lainnya</li> </ol>
Rumus Penghitungan	:	
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang berasal dari fasilitas utama di wilayah PST BPS Kota Surakarta.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut fasilitas utama yang digunakan.

## Lampiran 10. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

Wilayah PST	Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama
Kota Surakarta	97,30

### Metadata Indikator

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

## Lampiran 11. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, *Monitoring*, dan Evaluasi Pembangunan

Wilayah PST	Penggunaan Data BPS Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan
Kota Surakarta	95,65

### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut penggunaan data BPS sebagai perencanaan, <i>monitoring</i> , dan evaluasi pembangunan nasional terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kota Surakarta. 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. <i>Monitoring</i> yaitu mengamati perkembangan pelaksanaan rencana, mengidentifikasi serta mengantisipasi permasalahan yang timbul untuk dapat diambil tindakan sedini mungkin. Evaluasi pembangunan adalah penilaian yang sistematis dan objektif atas desain, implementasi, dan hasil dari intervensi yang sedang berlangsung atau yang telah selesai.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS Kota Surakarta
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen

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

Dengan:

- Rumus Penghitungan :
- P = Persentase konsumen yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi
- x = Jumlah konsumen yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi
- y = Jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi :
- Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi pembangunan nasional di wilayah PST BPS Kota Surakarta.
- 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 12. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data

Wilayah PST	Level Data						
	Nasional	Provinsi	Kabupaten/ Kota	Kecamatan	Kelurahan	Individu	Lainnya
Kota Surakarta	0,00	0,40	90,80	6,80	2,00	0,00	0,00

### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Level Data
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut level data yang dicari terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kota Surakarta. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS Kota Surakarta 2. Pekerjaan Utama
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
		$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p><math>P_i</math> = Persentase konsumen dengan level data ke-<math>i</math>  <math>x_i</math> = Jumlah konsumen dengan level data ke-<math>i</math>  <math>y</math> = Jumlah seluruh konsumen</p>
Rumus Penghitungan	:	$i$ = Level data tertentu, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nasional</li> <li>2. Provinsi</li> <li>3. Kabupaten/Kota</li> <li>4. Kecamatan</li> <li>5. Kelurahan</li> <li>6. Individu</li> <li>7. Lainnya</li> </ol>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan data BPS dengan level data tersebut di wilayah PST BPS Kota Surakarta.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut level data.

### Lampiran 13. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data

Wilayah PST	Periode Data									
	10 Tahunan	5 Tahunan	3 Tahunan	Tahunan	Semes- teran	Triwula- nan	Bulanan	Mingguan	Harian	Lainnya
Kota Surakarta	4,00	0,00	0,00	87,60	0,00	5,60	2,80	0,00	0,00	0,00

#### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Periode Data
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut periode data yang dicari terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kota Surakarta. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS Kota Surakarta 2. Periode Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p><math>P_i</math> = Persentase konsumen dengan periode data ke-<math>i</math>  <math>x_i</math> = Jumlah konsumen dengan periode data ke-<math>i</math>  <math>y</math> = Jumlah seluruh konsumen  <math>i</math> = Periode data tertentu, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>10 Tahunan</li> <li>5 Tahunan</li> <li>3 Tahunan</li> <li>Tahunan</li> <li>Semesteran</li> <li>Triwulanan</li> <li>Bulanan</li> <li>Mingguan</li> <li>Harian</li> <li>Lainnya</li> </ol>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan data BPS dengan periode data tersebut di wilayah PST BPS Kota Surakarta.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut periode data.

## Lampiran 14. Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya

Wilayah PST	Jenis Perolehan Data			
	Diperoleh dan Sesuai	Diperoleh Tetapi Tidak Sesuai	Tidak Diperoleh	Belum Diperoleh
Kota Surakarta	85,20	0,00	8,00	6,80

### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis perolehan data terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kota Surakarta. Jenis perolehan data adalah kesesuaian data yang didapatkan dan data yang dibutuhkan.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS Kota Surakarta 2. Jenis Perolehan Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
		$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p><math>P_i</math> = Persentase konsumen dengan jenis perolehan ke-<math>i</math>  <math>x_i</math> = Jumlah konsumen dengan jenis perolehan ke-<math>i</math></p>
Rumus Penghitungan	:	<p><math>y</math> = Jumlah seluruh konsumen  <math>i</math> = Jenis perolehan data tertentu, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diperoleh dan Sesuai</li> <li>2. Diperoleh Tetapi Tidak Sesuai</li> <li>3. Tidak Diperoleh</li> <li>4. Belum Diperoleh</li> </ol>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis perolehan data tersebut di wilayah PST BPS Kota Surakarta.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis perolehan datanya.

## Lampiran 15. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Wilayah PST	Kepuasan terhadap Kelengkapan Data
Kota Surakarta	99,06

### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kelengkapan Data BPS di PST BPS Kota Surakarta
Konsep	:	Kepuasan konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kelengkapan data BPS terhadap jumlah konsumen data. Kelengkapan data adalah data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS Kota Surakarta
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>P = Persentase konsumen yang merasa puas terhadap kelengkapan data BPS secara umum</p> <p>x = Jumlah konsumen data yang merasa puas terhadap kelengkapan data BPS secara umum</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen data yang merasa puas dengan kelengkapan data BPS yang dihasilkan oleh BPS Kota Surakarta.
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap kelengkapan data BPS.

## Lampiran 16. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Wilayah PST	Kepuasan terhadap Akurasi Data
Kota Surakarta	99,06

### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akurasi Data BPS di PST BPS Kota Surakarta
Konsep	:	Kepuasan konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akurasi data BPS terhadap jumlah konsumen data. Akurasi data adalah data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS Kota Surakarta
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
		$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>P = Persentase konsumen yang merasa puas terhadap akurasi data BPS secara umum</p> <p>x = Jumlah konsumen data yang merasa puas terhadap akurasi data BPS secara umum</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen</p>
Rumus Penghitungan	:	
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen data yang merasa puas dengan akurasi data BPS yang dihasilkan oleh BPS Kota Surakarta.
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap akurasi data BPS.

## Lampiran 17. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Wilayah PST	Kepuasan terhadap Kemutakhiran Data
Kota Surakarta	99,06

### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kemutakhiran Data BPS di PST BPS Kota Surakarta
Konsep	:	Kepuasan konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kemutakhiran data BPS terhadap jumlah konsumen data. Kemutakhiran data adalah data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS Kota Surakarta
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>P = Persentase konsumen yang merasa puas terhadap kemutakhiran data BPS secara umum</p> <p>x = Jumlah konsumen data yang merasa puas terhadap kemutakhiran data BPS secara umum</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen data yang merasa puas dengan kemutakhiran data BPS yang dihasilkan oleh BPS Kota Surakarta.
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap kemutakhiran data BPS.

## Lampiran 18. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST

Wilayah PST	Kepuasan terhadap Pelayanan BPS
Kota Surakarta	94,86

### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data BPS di PST BPS Kota Surakarta
Konsep	:	Kepuasan konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kota Surakarta. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >76,60. Pelayanan data dan informasi statistik diukur dari 11 variabel, yaitu (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 <i>Online</i> , (10) Kemudahan Fasilitas Pengaduan, (11) Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS Kota Surakarta
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>P = Persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan</p> <p>x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen</p>

Interpretasi	:	Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap pelayanan di wilayah PST BPS Kota Surakarta.
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://surakartakota.bps.go.id>

## Lampiran 19. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST

Wilayah PST	Kepuasan terhadap Akses Data
Kota Surakarta	100

### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST
Konsep	:	Kepuasan konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kota Surakarta. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >76,60. Pelayanan data dan informasi statistik diukur dari 11 variabel, yaitu (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 <i>Online</i> , (10) Kemudahan Fasilitas Pengaduan, (11) Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS Kota Surakarta
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>P = Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS</p> <p>x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan akses data BPS</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen</p>

- Interpretasi : Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap akses data di wilayah PST BPS Kota Surakarta.
- Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap akses data dan informasi statistik BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

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

## Lampiran 20. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST

Wilayah PST	Kepuasan terhadap Sarana dan Prasarana
Kota Surakarta	93,24

### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST
Konsep	:	Kepuasan konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kota Surakarta. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >76,60. Pelayanan data dan informasi statistik diukur dari 11 variabel, yaitu (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 <i>Online</i> , (10) Kemudahan Fasilitas Pengaduan, (11) Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS Kota Surakarta
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>P = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS</p> <p>x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan sarana dan prasarana BPS</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen</p>

Interpretasi	:	Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana di wilayah PST BPS Kota Surakarta.
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasarana dan informasi statistik BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

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

## Lampiran 21. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST

Wilayah PST	IKK terhadap Pelayanan BPS
Kota Surakarta	88,67

### Metadata Indikator

- Nama Indikator : Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST
- Konsep : Kepuasan konsumen
- Definisi : Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner VKD21.
- Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS Kota Surakarta
- Ukuran : Indeks
- Satuan : - (skala 100)

$$IKK = \left( \sum_{i=1}^{11} x_i \right) \times 100 / y$$

Dengan:

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

- Rumus Penghitungan :  $x_i = w_i \times z_i$
- $w_i$  = Penimbang unsur ke-i = Rata-rata skor kepentingan unsur ke-i / jumlah rata-rata skor kepentingan
- $z_i$  = Rata-rata skor kepuasan unsur ke-i
- $y$  = skala maksimum penilaian

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

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

## Lampiran 22. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data

Wilayah PST	IKK terhadap Kualitas Data
Kota Surakarta	89,60

### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah PST
Konsep	:	Kepuasan konsumen
Definisi	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data Kepuasan konsumen Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diberikan oleh BPS. IKK terhadap Kualitas Data diukur melalui 4 aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, kemutakhiran, dan kualitas.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS Kota Surakarta
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	- (skala 100)
Rumus Penghitungan	:	$IKK = ((\sum_{i=1}^4 x_i) \times 100 / y)$ <p>Dengan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><math>x_i</math> = rata-rata kepuasan tertimbang unsur kualitas ke-i</li> <li><math>w_i</math> = Penimbang unsur ke-i = nilai maksimal dari tingkat kepentingan = 10</li> <li><math>z_i</math> = Rata-rata skor kepuasan unsur ke-i</li> <li><math>y</math> = skala maksimum penilaian</li> </ul>

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

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

## Lampiran 23. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST

Wilayah PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi
Kota Surakarta	93,39

### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST
Konsep	:	Persepsi anti korupsi
Definisi	:	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai persepsi anti korupsi pada pelayanan yang diberikan oleh BPS.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS Kota Surakarta
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	- (skala 100)
		$IPAK = ((\sum_{i=1}^4 x_i) \times 100 / y)$ <p>Dengan:</p> <p><math>x_i</math> = Rata-rata kepuasan tertimbang unsur penilaian persepsi anti korupsi ke-i</p>
Rumus Penghitungan	:	$x_i = w_i \times z_i$ $w_i$ = Penimbang unsur ke-i = Rata-rata skor kepentingan unsur ke-i / jumlah rata-rata skor kepentingan $z_i$ = Rata-rata skor kepuasan unsur ke-i $y$ = Skala maksimum penilaian
Interpretasi	:	Semakin mendekati angka 100, semakin baik perilaku anti korupsi diterapkan pada PST BPS Kota Surakarta.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS.

# Lampiran 24. Kuesioner VKD21

VKD21

**RAHASIA**

**SURVEI KEBUTUHAN DATA  
TAHUN 2021**

Dasar hukum:  
1. PP No. 51 Tahun 1959 tentang Penyelenggaraan Statistik  
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 106 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SMD di Lingkungan BPS  
3. Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SMD di Lingkungan BPS

<b>Pencacah</b>	Nama : _____ Tanggal : _____	<b>Pemeriksa</b>	Nama : _____ Tanggal : _____	<b>Nomor Responden :</b>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<b>Kode Wilayah</b>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<b>Nomor Urut</b>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
-----------------	---------------------------------	------------------	---------------------------------	--------------------------	---	---------------------	---	-------------------	---

**Keterangan Pencacahan (ditisi oleh petugas)**

**Blok I. Keterangan Responden**

1 Nama	: _____	9 Kategori instansi/institusi Pilih salah satu jawaban	: Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri - 1 Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri - 2 Kementerian & Lembaga Pemerintah - 3 Lembaga Internasional - 4 Media Massa - 4 Pemerintah Daerah - 6 Perbankan - 7 BUMN/BUMD - 8 Swasta lainnya - 9 Lainnya (.....) - 10	<input type="text"/> <input type="text"/>
2 Tahun lahir	: _____	10 Pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan Pilih salah satu jawaban	: Tugas Sekolah/Tugas Kuliah - 1 Pemerintahan - 2 Komersial - 3 Penelitian - 4 Lainnya (.....) - 5	<input type="text"/> <input type="text"/>
3 E-mail	: _____	<b>Pertanyaan-pertanyaan berikut ini merujuk pada periode 1 Januari 2021 s.d. saat pengisian kuesioner</b>		
4 Nomor handphone	: _____	11 Jenis layanan yang digunakan Boleh pilih lebih dari satu jawaban	: Perustakaan - 1 Pembelian Publikasi BPS - 2 Pembelian Data/Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik - 4 Akses produk statistik pada website BPS - 8 Rekomendasi Kegiatan Statistik - 32	<input type="text"/> <input type="text"/>
5 Jenis kelamin	: Laki-laki - 1 Perempuan - 2	12 Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS Boleh pilih lebih dari satu jawaban	: Datang langsung ke unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) - 1 Aplikasi pelayanan statistik terpadu online (pst.bps.go.id) - 2 Website BPS (bps.go.id) - 4 Aplikasi AMLStats BPS (berbasis android dan iOS) - 8 Lainnya (.....) - 16	<input type="text"/> <input type="text"/>
6 Pendidikan tertinggi yang ditematkan Pilih salah satu jawaban	: <SLTA/Sederajat D1/D2/D3 - 2 D4/S1 - 3 S2 - 4 S3 - 5	13 Apakah data BPS digunakan sebagai rujukan utama?	: Ya - 1 Tidak - 2	<input type="text"/> <input type="text"/>
7 Pekerjaan utama Pilih salah satu jawaban	: Pelajar/Mahasiswa - 1 Peneliti/Dosen - 2 PNS/TNI/Polri - 3 Pegawai BUMN/BUMD - 4 Pegawai Swasta - 5 Wiraswasta - 6 Lainnya (.....) - 7	14 Apakah pernah melakukan pengadaan terkait Pelayanan Statistik Terpadu (PST)?	: Ya - 1 Tidak - 2	<input type="text"/> <input type="text"/>
8 Nama instansi/msttusi	: _____			<input type="text"/> <input type="text"/>

**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: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

*Sangat tidak penting / tidak puas*

*Sangat penting / puas*

No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	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 <i>online</i> 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 <i>online</i> 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	Keberadaan <b>fasilitas pengaduan PST</b> mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, <i>website</i> <a href="https://pengaduan.bps.go.id">https://pengaduan.bps.go.id</a> , <i>e-mail</i> <a href="mailto: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	<i>Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (B1R14 berkode 1)</i> Proses <b>penanganan pengaduan PST</b> 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 percaloan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



**Blok IV. Catatan**

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

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

4

# DATA

## MENCERDASKAN BANGSA

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



BADAN PUSAT STATISTIK KOTA SURAKARTA  
Jln. P. Lumban Tobing No. 6, Kel. Setabelan,  
Kec. Banjarsari, Kota Surakarta, 57139  
Telp./Fax. (0271) 635428  
Email: bps3372@bps.go.id  
Website: surakartakota.bps.go.id

