

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA Kabupaten Kebumen 2022



ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA Kabupaten Kebumen

2022



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN KEBUMEN**

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Kebumen 2022

Nomor Publikasi: 33050.2242

Katalog: 1399013.3305

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

Jumlah Halaman: xiv + 92 halaman

Naskah:

BPS Kabupaten Kebumen

Penyunting:

BPS Kabupaten Kebumen

Desain Kover:

BPS Kabupaten Kebumen

Diterbitkan oleh:

© BPS Kabupaten Kebumen

Dicetak oleh:

Badan Pusat Statistik

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 Kabupaten Kebumen 2022

Pengarah: Kus Haryono SST.,M.Si

Penanggung Jawab: Drs. Adi Suswantoro

Editor: Wahyu Purnomosidhi

Penulis: Andri Priyanto SST, SE, M.Si

Desain Infografis: Manisha Elok Sholikhati, A.Md

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 2022, 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 2022 salah satunya disajikan dalam publikasi dengan judul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2022” 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.

Kebumen, Desember 2022
Kepala BPS Kabupaten
Kebumen



Kus Haryono SST.,M.Si

Daftar Isi

Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran	xiii
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang	3
1.2. Tujuan dan Manfaat	4
1.3. Landasan Teori	5
1.3.1. Konsep dan Definisi.....	5
1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu	6
1.3.3. Kepuasan Layanan	7
1.4. Metodologi	9
1.4.1. Metode <i>Sampling</i>	9
1.4.2. Metode Pengumpulan Data	10
1.4.3. Metode Analisis Data.....	10
1.5. Sistematika Penulisan	18
1.6. Realisasi Pengumpulan Data	19
1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST.....	19
1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2022	20
Bab 2 Segmentasi Konsumen.....	21
2.1. Gambaran Umum Konsumen	23
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik.....	24
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	28
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	29
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS.....	30
2.6. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	31
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	33
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan.....	35
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data	36
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana	36

3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS	37
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS	38
Bab 4 Analisis Persepsi Anti Korupsi	43
4.1. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS	45
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data	47
5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data	49
5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data	50
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS	55
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS	56
Bab 7 Penutup	57
7.1. Kesimpulan	59
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan	61
Daftar Pustaka	63
Lampiran	65

Daftar Tabel

Tabel 1. 1 Langkah-Langkah Penghitungan IKK	16
Tabel 1. 2 Nilai Kinerja Unit Pelayanan	17
Tabel 3. 1 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan	38

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

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

Daftar Gambar

Gambar 1. 1 Diagram <i>Cartesius Importance and Performance Analysis</i>	13
Gambar 2. 1 Persentase Konsumen Menurut Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	23
Gambar 2. 2 Persentase Konsumen Menurut Kelompok Umur.....	24
Gambar 2. 3 Persentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin.....	25
Gambar 2. 4 Persentase Konsumen Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	26
Gambar 2. 5 Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama.....	27
Gambar 2. 6 Persentase Konsumen Menurut Instansi	28
Gambar 2. 7 Persentase Konsumen Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	29
Gambar 2. 8 Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan yang Digunakan.....	30
Gambar 2. 9 Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data BPS	31
Gambar 2. 10 Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	31
Gambar 3. 1 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan.....	35
Gambar 3. 2 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data BPS.....	36
Gambar 3. 3 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana.....	37
Gambar 3. 4 Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan.....	39
Gambar 3. 5 Tingkat Kepuasan berbanding Tingkat Kepentingan.....	40
Gambar 3. 6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).....	41
Gambar 4. 1 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)	45
Gambar 5. 1 Persentase Kebutuhan Data Menurut Level Data.....	50
Gambar 5. 2 Persentase Kebutuhan Data Menurut Periode Data.....	51
Gambar 6. 1 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data ,Akurasi Data dan Kemutakhiran Data.....	56
Gambar 6. 2 Perentase Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data.....	56

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

Daftar Lampiran

Lampiran 1. Metadata Indikator.....	67
-------------------------------------	----

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

Bab 1

PENDAHULUAN

Survey Kebutuhan Data merupakan survei yang diselenggarakan oleh BPS yang bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik

Responden

Konsumen yang menerima layanan dari unit PST BPS Kabupaten Kebumen sejak:
1 Januari 2022 - akhir periode pencacahan



Analisis

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

Dilengkapi dengan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)



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 PermenpanRB 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 2022, 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 2022 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2022 sampai periode akhir pencacahan.
- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- d. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- e. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- f. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- g. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- i. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- k. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut ke deputian 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), aplikasi AllStat 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 2022 dilaksanakan dengan metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2022 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik penentuan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data di masing-masing wilayah PST BPS dilakukan dengan dua cara, yaitu wawancara langsung kepada responden serta pendataan mandiri (*self-enumeration*) atau swacacah oleh responden. Pengumpulan data dengan metode wawancara langsung kepada responden dilakukan menggunakan moda PAPI (*Pencil and Paper Interview*), yaitu menggunakan kuesioner dalam bentuk *hardcopy*. Penggunaan moda PAPI diutamakan untuk wilayah yang terkendala sinyal, jaringan, maupun operasional di lapangan. Sedangkan pengumpulan data secara mandiri oleh responden dilakukan dengan moda CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*), yaitu dalam jaringan/daring (*online*) melalui aplikasi berbasis *website*.

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

- a. Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:
 - Wawancara dikombinasikan dengan *self enumeration*, berlaku pada unit PST yang menerapkan layanan datang langsung/*offline*. Pada metode pencacahan ini dilakukan wawancara untuk pertanyaan di blok I, dan selanjutnya dilakukan pengisian secara *self enumeration* (khususnya yang terkait persepsi responden).
 - *Self-enumeration* atau swacacah oleh responden sepenuhnya dilakukan untuk pengisian kuesioner secara *online*. Pendataan dengan metode ini seluruh isian dalam kuesioner dilakukan pengisian mandiri oleh konsumen.
- b. Di PST BPS Pusat:
 - *Self-enumeration* secara *online*.

1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2022 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta

kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis.

Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain: analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

a) Analisis Tabulasi Silang

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

b) Analisis Kesenjangan

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

c) *Importance and Performance Analysis (IPA)*

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

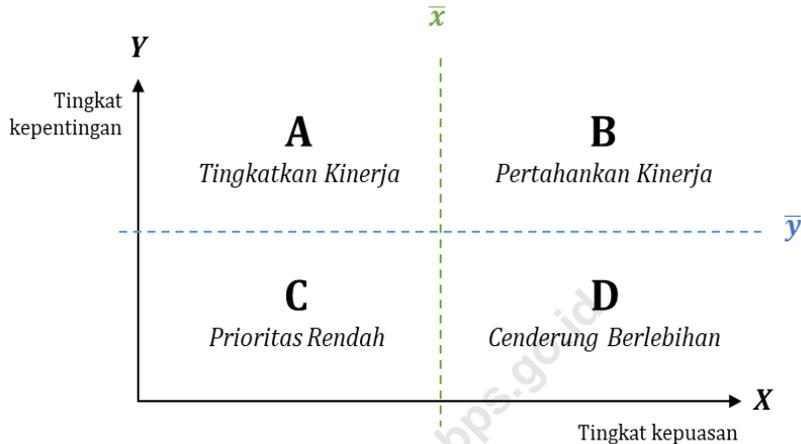
TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

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 SKD2022 pada periode pelaksanaan.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2022 adalah 1 - 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 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) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS dan data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS. Dengan demikian, ada 2 (dua) aspek IKK yang dihitung dalam SKD 2022 yaitu IKK terhadap kualitas pelayanan BPS dan IKK terhadap kualitas data BPS.

IKK terhadap kualitas pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner 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.</p> <p>Rumus penimbang:</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{11} \bar{y}_i}$ <p>dengan:</p> <p>w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^{11} w_i = 1$ \bar{y}_i = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i $i = 1, 2, \dots, 11$</p>	<p>Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10.</p> <p>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.</p> <p>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>\bar{x}_i = 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> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^3 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^3 w_i} = \sum_{i=1}^3 \frac{10}{30} \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p>\bar{x}_i = 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</p>	

	<p>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.

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

dengan:

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

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

$i = 1,2,3,4$

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

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

3. Menghitung IPAK

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

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

Nilai IPAK semakin mendekati 10 menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi semakin diterapkan dengan sangat baik pada PST BPS.

1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD2022.

Bab 2 Segmentasi Konsumen, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Pusat yang menjadi responden SKD 2022 berdasarkan Blok I VKD21.

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

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

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

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

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

1.6. Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2022 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

Direktorat Diseminasi Statistik selaku unit yang diberikan tugas untuk mengelola PST di BPS Pusat senantiasa melakukan pembinaan pengembangan secara berkesinambungan. Pembinaan yang dilakukan misalnya terkait dengan pengembangan sumber daya manusia, pengembangan sarana dan prasarana,

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

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

1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2022

Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2022. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden, dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah PST BPS Pusat dimana memiliki jumlah target 150 responden.

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

1. Wawancara kepada responden yang datang untuk kemudian dilakukan input oleh petugas (atau disebut manual).
2. Responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST (atau disebut PST).

SEGMENTASI KONSUMEN

Bab 2

Konsumen PST BPS Kabupaten Kebumen didominasi oleh:



Jenis Kelamin Perempuan

65,63%



Tingkat pendidikan D4/S1

62,50%



Berprofesi PNS/TNI/Polri

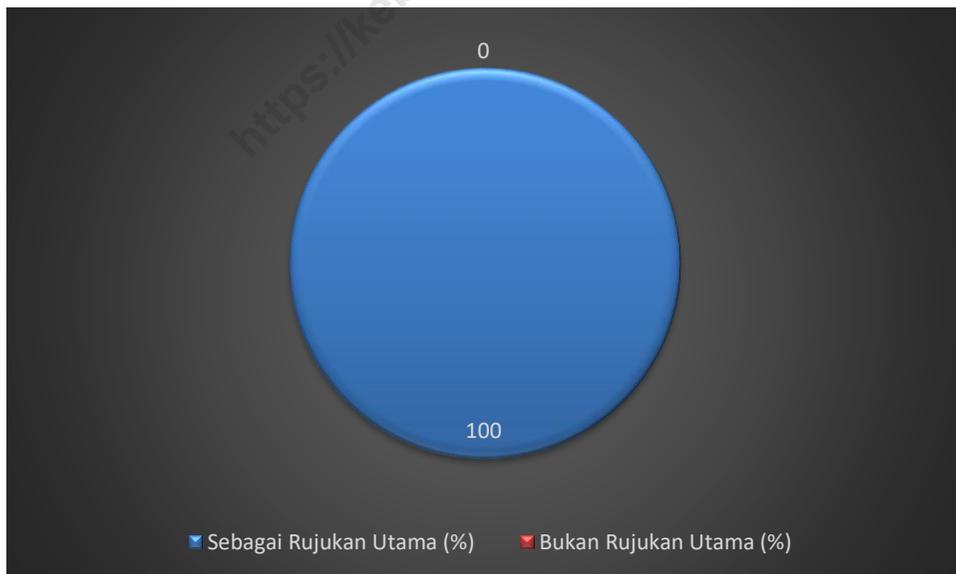
56,25%

Bab 2 Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kabupaten Kebumen. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan BPS Kabupaten Kebumen 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.



Gambar 2. 1 Persentase Konsumen Menurut Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

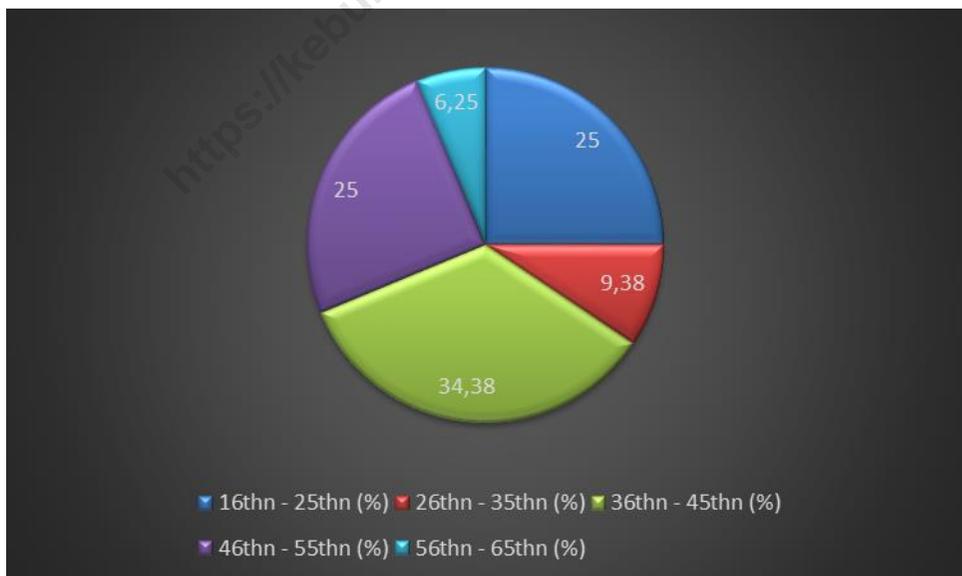
Kecenderungan konsumen di PST BPS Kabupaten Kebumendalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama terlihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Kebumen menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 100 %

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

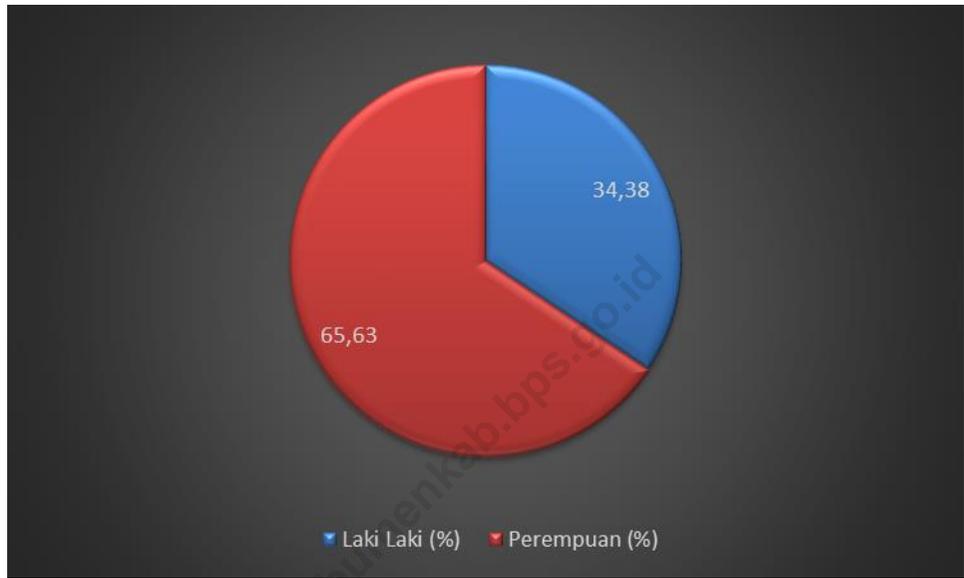
Berdasarkan Gambar 2.2, sepertiga konsumen di PST BPS Kabupaten Kebumen adalah kelompok usia (36-45 tahun) sebesar 34,38%. 25 persen kelompok usia (46-55 tahun). Secara keseluruhan, konsumen data di PST BPS Kabupaten Kebumendidominasi kelompok usia produktif (15-64 tahun).



Gambar 2. 2 Persentase Konsumen Menurut Kelompok Umur

Jenis Kelamin

Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Kebumen menurut jenis kelamin. Konsumen laki-laki di PST BPS Kabupaten Kebumen lebih sedikit dibanding konsumen Perempuan.



Gambar 2. 3 Persentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

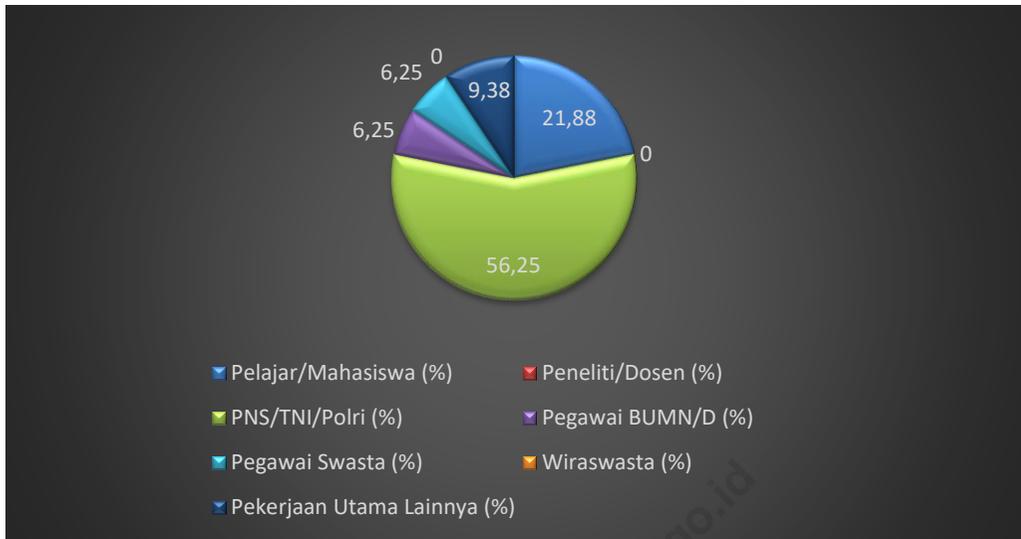
Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2020, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu \leq SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST Kabupaten Kebumen didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan tingkat pendidikan D4/S1 (62,50%)



Gambar 2. 4 Persentase Konsumen Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditempatkan

Pekerjaan Utama

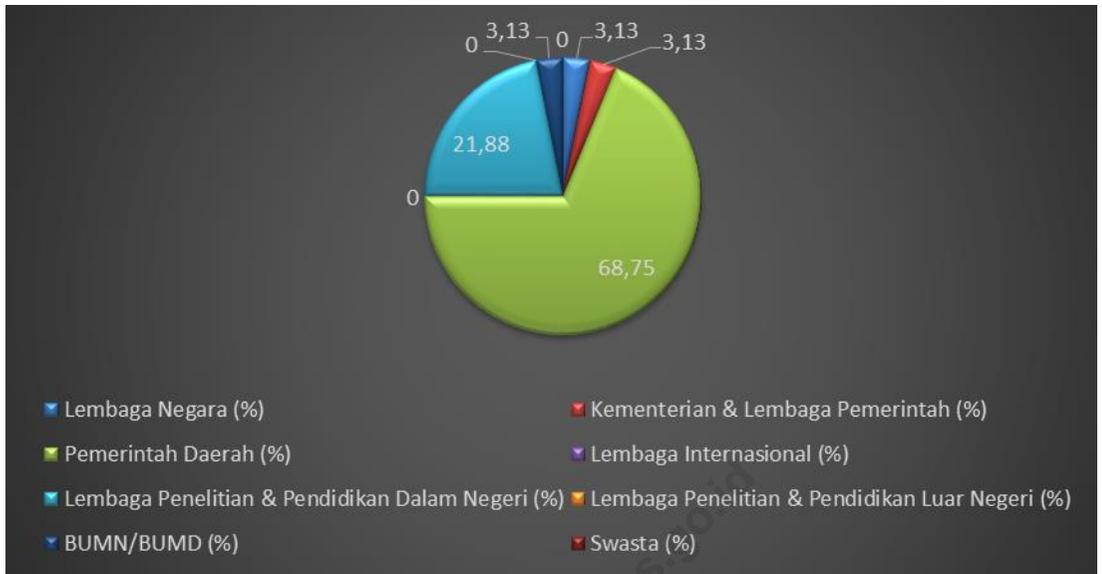
Pada SKD 2022, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2022 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut. Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Kebumen adalah PNS/TNI/Polri (56,25%). Hal ini sejalan dengan persentase konsumen yang didominasi oleh tingkat pendidikan D4/S1. Sekitar 21,88 persen konsumen data sebagai Pelajar dan Mahasiswa. Dan 9,38 persen pekerjaan lainnya yang memanfaatkan data BPS sebagai rujukan.



Gambar 2. 5 Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama

Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2020 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Kebumen berasal dari pemerintah daerah (68,75%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 dan pekerjaan utama konsumen, sebagai PNS/TNI/Polri. Konsumen yang bekerja di lembaga penelitian sebesar 21,88 persen.



Gambar 2. 6 Persentase Konsumen Menurut Instansi

2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Jawa Tengah menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Tengah. Dalam SKD 2020, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya.

Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, hasil SKD 2020 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kabupaten Kebumencukup bervariasi. Sebagian besar (hampir 80%), data BPS dimanfaatkan untuk membuat tugas sekolah/kuliah dan pemerintahan. Baru 11 persen dimanfaatkan oleh Komersial dan penelitian Hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Kebumenjuga dibutuhkan dalam bidang komersial sebesar 3,13 persen.

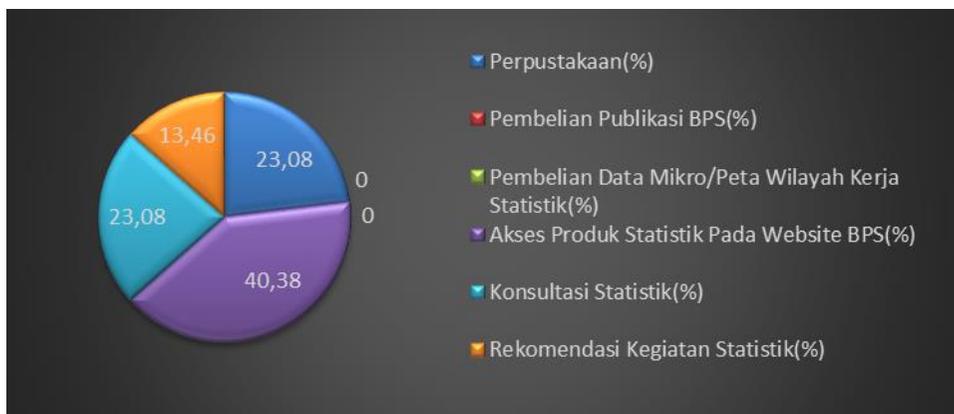


Gambar 2. 7 Persentase Konsumen Pemanfaatan Hasil Kunjungan

2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

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

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS BPS Provinsi Jawa Tengah oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.9. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Pustaka Digital, yaitu sebesar 40,38 persen. Layanan konsultasi data statistik baru sebesar 23,08 persen. Dan 13,46 ada yang menggunakan layanan Rekomendasi Kegiatan Statistik

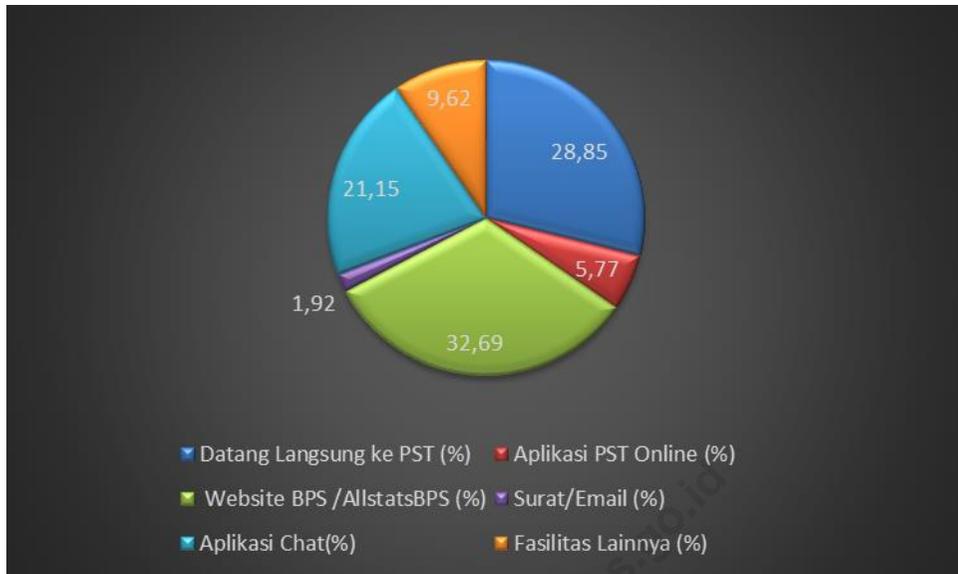


Gambar 2. 8 Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan yang Digunakan

2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

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

Berdasarkan Gambar 2.10, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Kebumenmen dapatkan data melalui fasilitas Website BPS dengan persentase sebesar 32,69 persen. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada website BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kabupaten Kebumen. Walaupun demikian, masih ada konsumen yang datang langsung ke PST BPS sebesar 12,50 28,85 persen. Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kabupaten Kebumen adalah melalui Silastik dan AllstatsBPS.



Gambar 2. 9 Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data BPS

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



Gambar 2. 10 Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

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



Bab 3

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

IKK = 89,88

Indeks Kepuasan Konsumen

kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Kebumen termasuk kategori sangat baik (skala 100)



96,59%

Puas

terhadap pelayanan PST BPS
Kabupaten Kebumen

100%

Puas

terhadap akses data di BPS
Kabupaten Kebumen

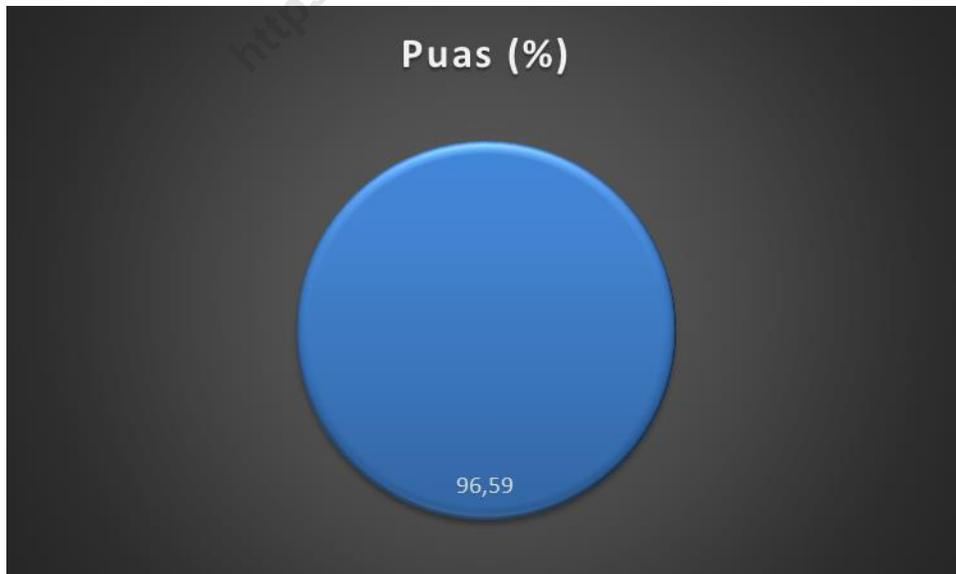


Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Kebumen terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Kebumen 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

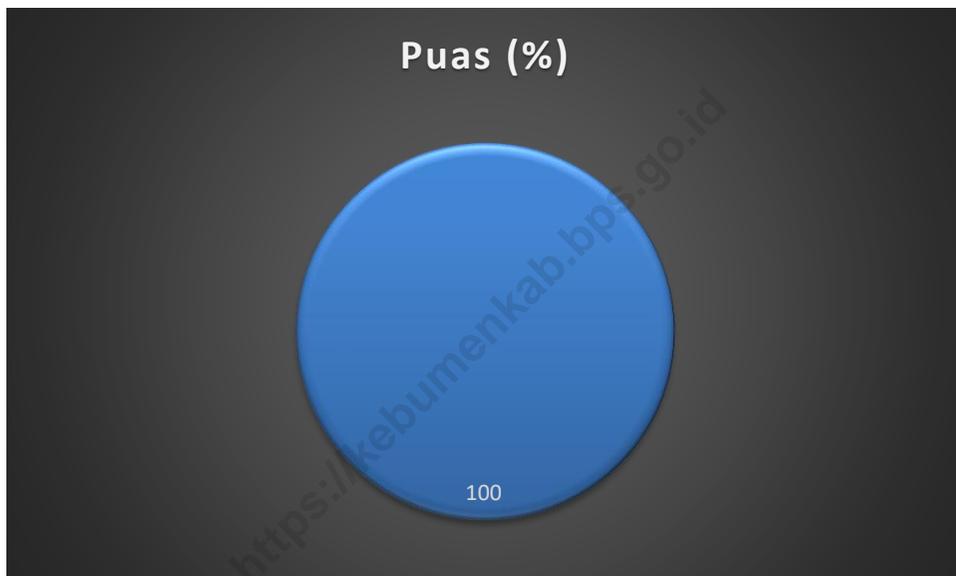
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Jawa Tengah sebesar 96,59 %



Gambar 3. 1 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan

3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

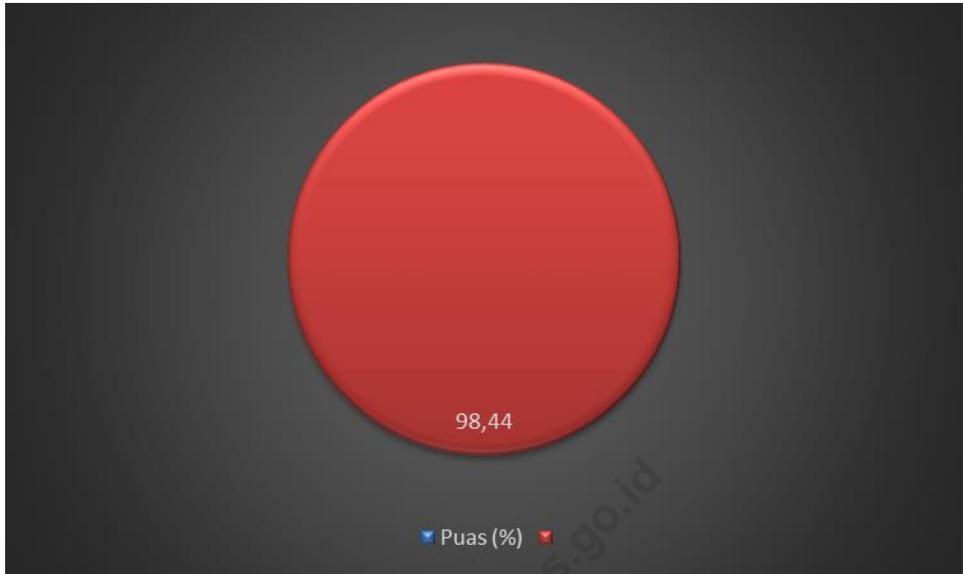
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), akses data pada website BPS, dan akses konten pada website BPS. Berdasarkan Gambar 3.2 persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Kebumen yang puas terhadap akses data sebesar 100 persen



Gambar 3. 2 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data BPS

3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS BPS Kabupaten Kebumen yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 98,44 persen. Masih ada “pekerjaan rumah” bagi PST BPS Kabupaten Kebumen dalam membenahi dan meningkatkan sarana dan prasarana bagi konsumen data



Gambar 3. 3 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana

3.4. *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Kabupaten Kebumen 2022 37

Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Kebumen Terhadap Sarana dan Prasarana

3.4. *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS tergantung pada kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan gap analysis. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kabupaten Kebumen yang memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap pelayanan BPS. Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Jawa Tengah. Dalam gap analysis, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4, terlihat bahwa seluruh atribut

pelayanan di PST BPS Kabupaten Kebumen memiliki nilai gap positif, yaitu nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari nilai harapan (kepentingan).

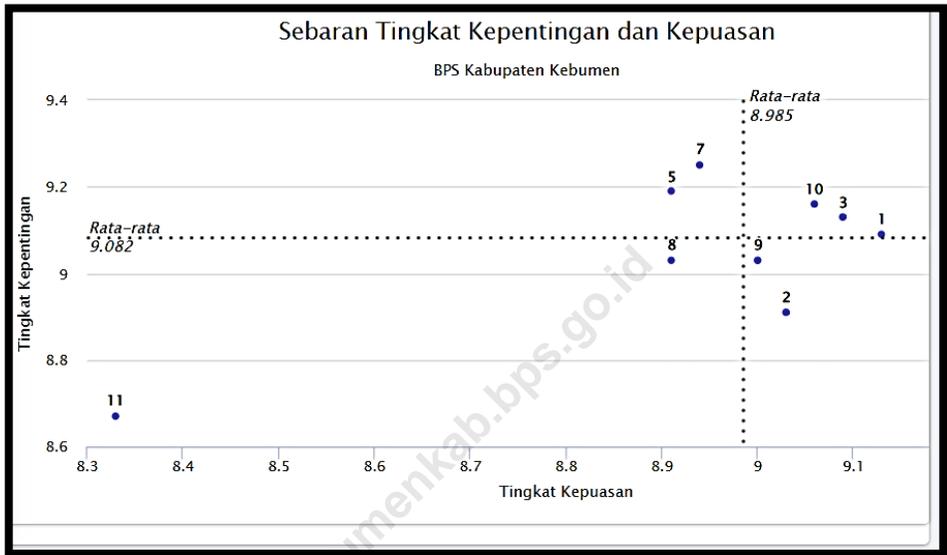
Tabel 3. 1 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan

No	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap	Kuadran
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,13	9,09	0,04	B
2	Kemudahan Prosedur	9,03	8,91	0,12	D
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,09	9,13	-0,04	B
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,22	9,25	-0,03	B
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	8,91	9,19	-0,28	A
6	Sarana Prasarana	9,22	9,19	0,03	B
7	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	8,94	9,25	-0,31	A
8	Respon Petugas Pelayanan	8,91	9,03	-0,12	C
9	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9,00	9,03	-0,03	D
10	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,06	9,16	-0,1	B
11	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	8,33	8,67	-0,34	C

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

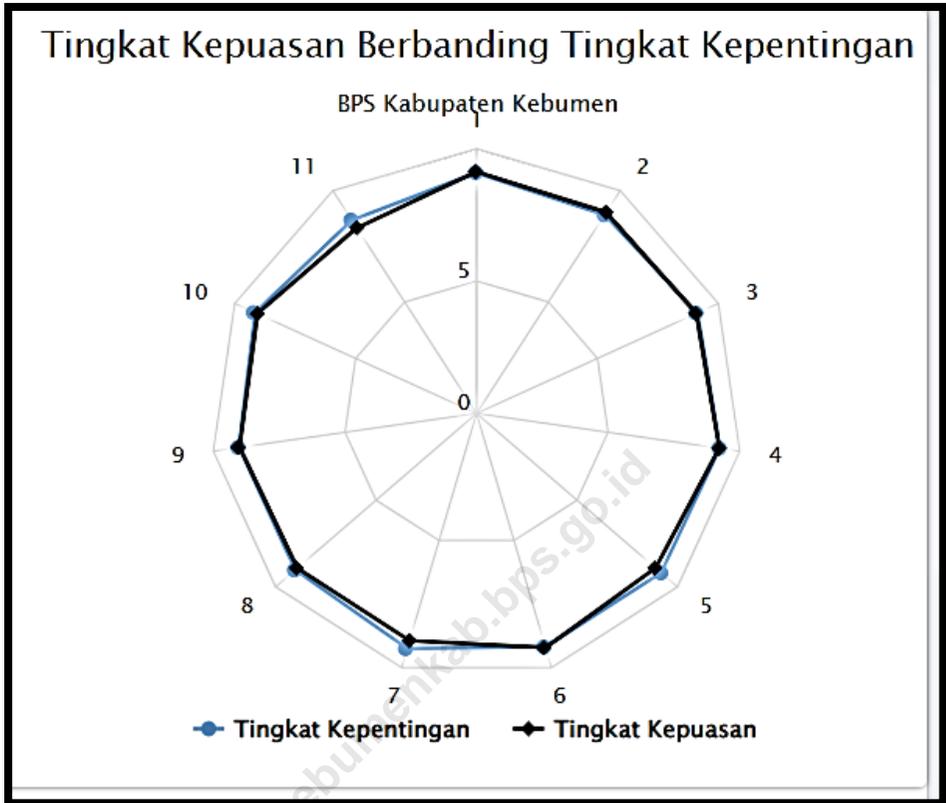
tabel 3.1. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian masing-masing atribut bernilai <100%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Kebumen udah memenuhi harapan konsumen.

Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah sarana dan prasarana yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima (9,22), sedangkan atribut Prosedur/alur penanganan pengaduan, mudah diikuti/dilakukan memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (8,33)



Gambar 3. 4 Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.4. Atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Kebumen memiliki gap 0,03 sampai 0,34. Berdasarkan tabel tersebut, atribut Jangka waktu pengaduan pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima memiliki nilai gap paling jauh yaitu 0,34. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut paling tinggi dalam memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Kebumen Sementara itu, atribut dengan gap paling dekat ialah persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan (0,01)



Gambar 3. 5 Tingkat Kepuasan berbanding Tingkat Kepentingan

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS
Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/Customer Satisfaction Index(CSI)
digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Kebumen tahun 2022 sebesar 89,88 , yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Kebumen masuk kategori Sangat Baik.



Gambar 3. 6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

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

BAB 4

ANALISIS PERSEPSI ANTI KORUPSI



IPAK = 95,55

Indeks Persepsi Anti Korupsi

Bab 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

Pada bab ini diuraikan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Kabupaten Kebumen. 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. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang juga digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS. Indikator IPAK menggunakan tingkat kepentingan konsumen sebagai penimbang antar atribut yang menjadi proxy dari perilaku anti korupsi. Nilai IPAK PST BPS Kabupaten Kebumen berdasarkan hasil SKD 2022 sebesar 95,55 yang berarti bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Kebumen



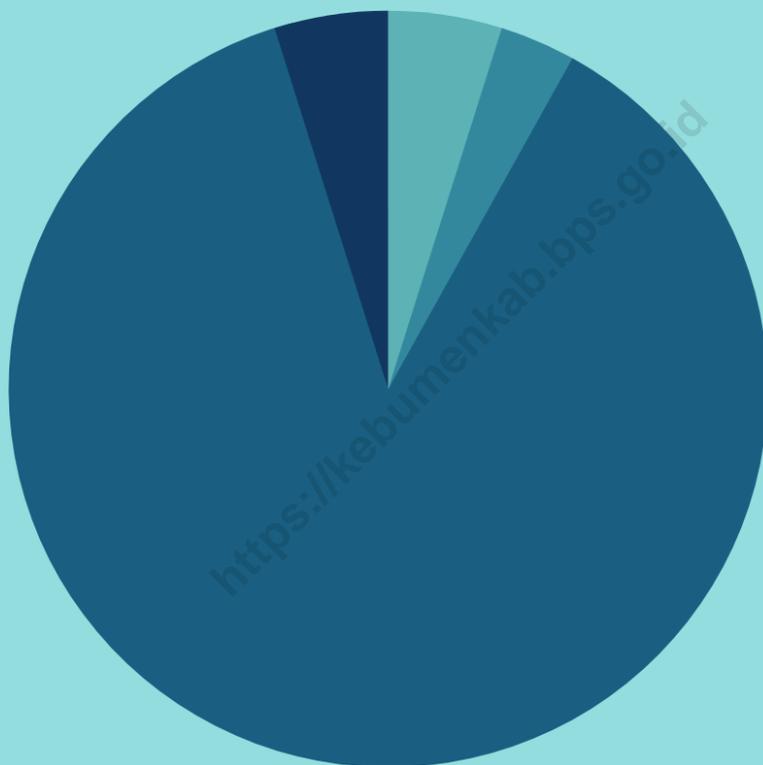
Gambar 4. 1 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

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

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

Bab 5

Nasional
4.8%



Kabupaten
87.1%

87,10%

Data Kabupaten

4,84 %

Data Kecamatan

Bab 5

Analisis Kebutuhan Data

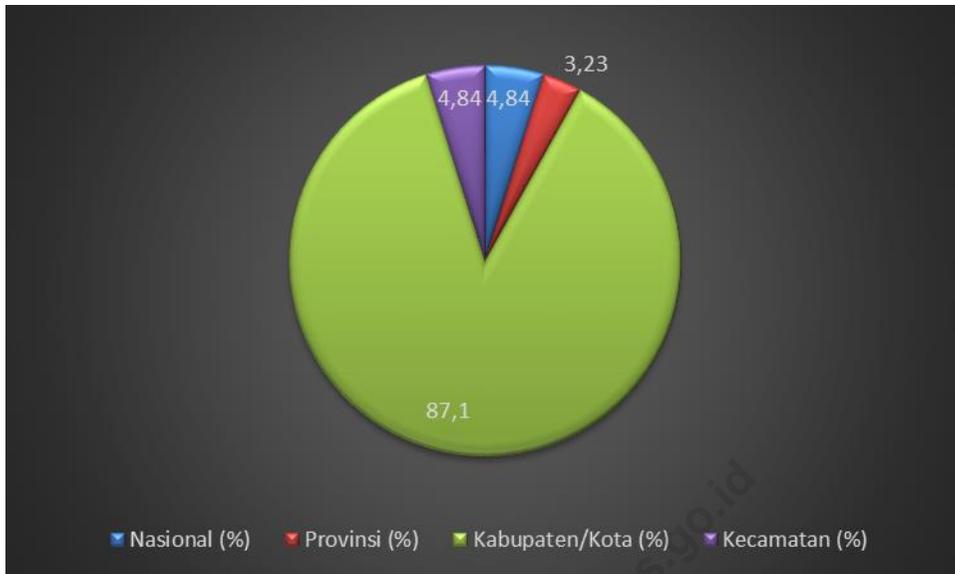
SKD 2022, selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan PST BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS. Pada bab ini akan menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi kebutuhan data menurut jenis data, level data, periode data, dan perolehan data.

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

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

5.1. Kebutuhan Data Data Menurut Level Data

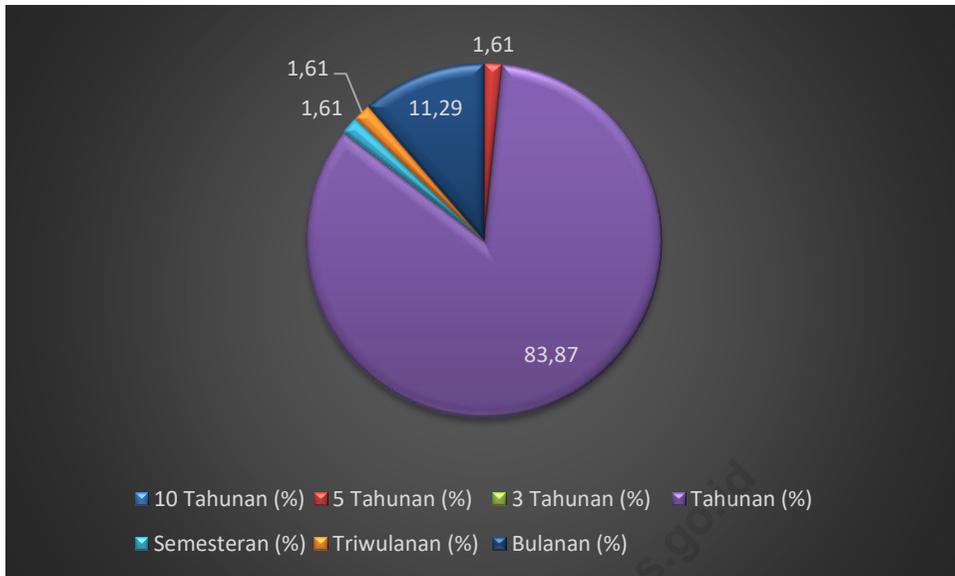
Dari hasil SKD 2020, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Kebumen. Secara umum, dari 87,10 mencari data pada level Kabupaten, data level Nasional dan Kecamatan (4,84%). Level data dengan pencarian paling sedikit adalah data level Provinsi (3,23%). Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



Gambar 5. 1 Persentase Kebutuhan Data Menurut Level Data

5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data

Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 83,87 persen. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu bulanan yang memiliki persentase 11,29 persen. Sementara itu, data dengan pencarian yang terendah menurut periode adalah data periode triwulanan, yaitu 1,61 persen.



Gambar 5. 2 Persentase Kebutuhan Data Menurut Periode Data

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

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

BAB 6

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA



IKK = 89,88

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap kualitas data BPS Kabupaten Kebumen

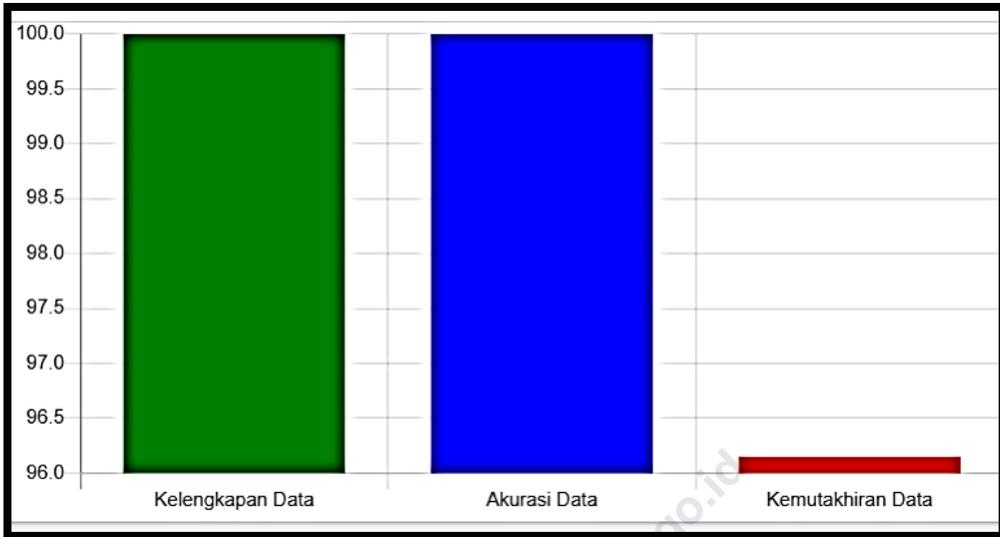
Bab 6

Analisis Kepuasan Kualitas Data

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Kebumen. 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

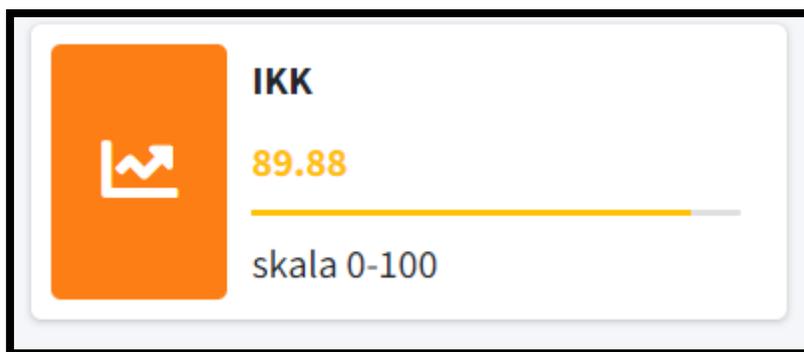
Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Kebumendisajikan menurut aspek kualitas data. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap masing-masing aspek dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Kebumen. Berdasarkan Gambar 6.2. sekitar 96 persen konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data. Akurasi menjadi dimensi kualitas data dengan persentase kepuasan paling tinggi (100%)



Gambar 6. 1 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data ,Akurasi Data dan Kemutakhiran Data

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

kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Kebumendisajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, hampir semua konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh PST Kabupaten Kebumendengan persentase mencapai 89,88 persen.



Gambar 6. 2 Perentase Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data

BAB 7

PENUTUP



100%

**PERSENTASE
PENGUNAAN DATA BPS SEBAGAI
RUJUKAN UTAMA**

98,72%

**PUAS DENGAN PELAYANAN PST
BPS KABUPATEN KEBUMEN**

40,38%

**KONSUMEN MENGGUNAKAN
LAYANAN YANG MENYEDIAKAN DATA DAN INFORMASI
STATISTIK DALAM BENTUK DIGITAL**

56,25%

KONSUMEN BERASAL DARI PNS/TNI /POLRI

89,88%

**KUALITAS PELAYANAN DI PST BPS KABUPATEN KEBUMEN
BERKATEGORI SANGAT BAIK**

95,55%

**PERILAKU ANTI KORUPSI SANGAT DITERAPKAN
DALAM PELAYANAN DI PST BPS KABUPATEN KEBUMEN**

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 2022 diselenggarakan di 515 satuan kerja BPS, yaitu di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 480 BPS Kabupaten/Kota. Cakupan responden SKD 2020 adalah konsumen yang pernah menerima layanan dari PST BPS Provinsi Jawa Tengah selama 1 Januari 2022 sampai dengan akhir periode pencacahan. Realisasi jumlah responden SKD 2022 di BPS Kabupaten Kebumen sebesar 32 responden. Pengumpulan data SKD 2022 di PST BPS Kabupaten Kebumen dilakukan dalam kurun waktu Juni-September 2022 oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (self enumeration) melalui pencacahan manual dan Email Hasil SKD 2022 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Data disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini antara lain Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK), dan persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan kualitas data BPS. Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2022 di PST BPS Kabupaten Kebumen. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2022 di PST BPS Kabupaten Kebumen secara umum berjalan dengan baik. Sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Tengah 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 100 persen.
2. Realisasi pengumpulan data di PST Konsumen di PST BPS Kabupaten Kebumen yang digambarkan melalui responden SKD, didominasi oleh

konsumen yang berasal dari PNS/TNI/Polri (56,25%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk perencanaan pembangunan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen berasal dari PNS/TNI/Polri.

3. Konsumen di PST BPS Kabupaten Kebumen 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 Kabupaten Kebumen adalah website BPS, Kecenderungan tersebut juga diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah website BPS (40,38%).

4. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kabupaten Kebumen yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 98,72 persen. Seluruh atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Jawa Tengah memiliki nilai gap positif, yaitu nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari nilai harapan (kepentingan). Atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Kebumen memiliki gap 0,03 sampai 0,34. Sehingga, dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Kebumen sudah memenuhi harapan konsumen.

5. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Kebumen digambarkan melalui IKK terhadap Pelayanan PST BPS. Nilai IKK terhadap Pelayanan PST BPS Kabupaten Kebumen adalah 89,88. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Kebumen masuk kategori sangat baik. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Kabupaten Kebumen digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK PST BPS Kabupaten Kebumen adalah 95,55. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Kebumen.

7. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Kebumen sangat beragam. Level Kabupaten merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen (87,10%). Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen.

8. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Kebumen yang ditunjukkan dengan persentase konsumen yang merasa puas terhadap kualitas data BPS sebesar 98,72 persen. Disamping itu, persentase konsumen yang puas terhadap data juga disajikan menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data. Sekitar 90 persen konsumen merasa puas terhadap masing-masing dimensi kualitas data tersebut. Sebanyak 100 persen konsumen merasa puas dengan kelengkapan data, 100% persen konsumen merasa puas dengan akurasi data, serta 96,15 persen konsumen merasa puas dengan kemutakhiran data.

9. Kepuasan konsumen terhadap kualitas data untuk penyedia data BPS Kabupaten Kebumendigambarkan melalui IKK terhadap Kualitas Data. Nilai IKK terhadap Kualitas Data untuk penyedia data BPS Kabupaten Kebumen adalah 89,88. Artinya, kualitas data dari penyedia BPS Kabupaten Kebumen masuk dalam kategori sangat baik

7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Berdasarkan hasil SKD 2022, saran dan rekomendasi yang menjadi prioritas utama yang diberikan kepada unit pelayanan PST BPS Kabupaten Kebumen adalah perbaikan dalam atribut Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan. Perbaikan juga perlu dilakukan pada atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan berikutnya, meliputi:

1. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima.
2. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan.
3. Data pada website BPS mudah dicari.
4. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui. Contoh fasilitas pengaduan: kotak pengaduan, website pengaduan, dll.

<https://kebumenkab.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://kebijaksanaankab.bps.go.id>

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

Lampiran 1. Metadata Indikator

Metadata Indikator

Konsep	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut kelompok umur terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD pada wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi	: 1. Wilayah PST BPS
Penyajian	2. Kelompok Umur
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus	: $p_i = x_i / y \times 100\%$
Penghitungan	dimana: p_i = Persentase Konsumen dengan kelompok umur ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kelompok umur ke-i y = Jumlah seluruh konsumen $i = 1 (< 16 \text{ th}), 2 (16 - 25 \text{ th}), 3 (26 - 35 \text{ th}), 4 (36 - 45 \text{ th}),$ $5 (46 - 55 \text{ th}), 6 (56 - 65 \text{ th}), 7 (> 65 \text{ th})$
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kelompok umur tersebut pada wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut kelompok umur.

Metadata Indikator

Konsep	:	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	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 $y = \sum_{i=1}^2 x_i$ = Jumlah seluruh konsumen $i = 1$ (laki-laki), 2 (perempuan)
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis kelamin.

Metadata Indikator

Konsep	: Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Tingkat Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut tingkat pendidikan tertinggi yang ditamatkan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD pada wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi	: 1. Wilayah PST BPS
Penyajian	2. Tingkat Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus	: $p_i = x_i / y \times 100\%$
Penghitungan	dimana: p_i = Persentase konsumen dengan tingkat pendidikan ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan tingkat pendidikan ke-i y = Jumlah seluruh konsumen $i = 1 (\leq \text{SMA}), 2 (\text{D1/D2/D3}), 3 (\text{D4/S1}), 4 (\text{S2}), 5 (\text{S3})$
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan tingkat pendidikan tersebut pada wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pendidikan tertinggi yang ditamatkan.

Metadata Indikator

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

Metadata Indikator

Konsep	:	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Instansi/Institusi
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut instansi/institusi terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD pada wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Instansi/institusi
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus	:	$pi = xi / y \times 100\%$
Penghitungan	:	dimana: pi = Persentase konsumen dengan instansi/institusi ke- i xi = Jumlah konsumen dengan instansi/institusi ke- i y = Jumlah seluruh konsumen $i = 1$ (Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri), 2 (Lembaga Pendidikan dan Penelitian Luar Negeri), 3 (Kementerian dan Lembaga Pemerintah), 4 (Lembaga Internasional), 5 (Media Massa), 6 (Pemerintah Daerah), 7 (Perbankan), 8 (BUMN/D), 9 (Swasta), 10 (Lainnya)
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan instansi/institusi tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut instansi/institusi.

Metadata Indikator

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

Metadata Indikator

Konsep	:	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Jenis layanan yang dicakup dalam SKD 2021 mencakup Perpustakaan, Pembelian Publikasi BPS, Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik, Akses Produk Statistik pada Website BPS, Konsultasi Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Jenis Layanan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
Penghitungan	:	Dengan: P_i = Persentase konsumen pada layanan ke-i x_i = Jumlah konsumen yang menggunakan layanan ke-i $y = \sum_{i=1}^6 x_i$ = Jumlah seluruh konsumen i = 1 (Perpustakaan), 2 (Pembelian Publikasi), 3 (Pembelian Data Mikro/ Peta Wilkerstat), 4 (Akses Produk, Statistik melalui website), 5 (Konsultasi Statistik), 6 (Rekomendasi Kegiatan Statistik)

- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan jenis layanan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis layanan yang digunakan.

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

Metadata Indikator

Konsep	:	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut fasilitas utama yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Jenis Layanan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus	:	$pi = xi /y \times 100\%$
Penghitungan	:	dimana: pi = Persentase konsumen dengan fasilitas utama yang digunakan ke-i xi = Jumlah konsumen dengan fasilitas utama yang digunakan ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i= 1 (Website BPS), 2 (AllstatsBPS), 3 (Silastik), 4 (Sirusa), 5 (Romantik Online), 6 (Telepon/Faksimili), 7 (e-Mail/Surat), 8 (Datang Langsung ke PST), 9 (Lainnya)
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan fasilitas utama yang digunakan tersebut pada wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut fasilitas utama yang digunakan.

Metadata Indikator

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

Metadata Indikator

- Konsep : Persentase Konsumen K/L/OPD menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, *Monitoring*, dan Evaluasi Pembangunan
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen K/L/OPD menurut penggunaan data BPS sebagai perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi pembangunan nasional terhadap jumlah konsumen K/L/OPD yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan di wilayah PST BPS tertentu. Perencanaan pembangunan adalah suatu proses perumusan alternatif-alternatif atau keputusan-keputusan yang didasarkan pada data-data dan fakta-fakta yang akan digunakan sebagai bahan untuk melaksanakan suatu rangkaian kegiatan/aktivitas. *Monitoring* merupakan kegiatan mengamati perkembangan pelaksanaan rencana, mengidentifikasi serta mengantisipasi permasalahan yang timbul dan/atau akan timbul untuk dapat diambil tindakan sedini mungkin. Evaluasi pembangunan adalah penilaian yang sistematis dan objektif atas desain, implementasi dan hasil dari intervensi yang sedang berlangsung atau yang telah selesai.
- Klasifikasi : Wilayah PST BPS
- Penyajian
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus : $P = \frac{x}{y} \times 100\%$
- Penghitungan : Dengan:

P = Persentase konsumen K/L/OPD yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi

x = Jumlah konsumen dari K/L/OPD yang memperoleh data BPS dan menggunakan data BPS untuk perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi

y = Jumlah seluruh konsumen dari K/L/OPD yang memperoleh data yang dibutuhkan

Interpretasi : Semakin besar angka indikasi, maka semakin banyak jumlah konsumen dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi pembangunan nasional di wilayah PST BPS tertentu.

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

Metadata Indikator

Konsep	:	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Level Data
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang mencari data menurut level data terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Level Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus	:	$pi = xi / y \times 100\%$
Penghitungan	:	dimana: pi = Persentase konsumen yang mencari data pada level ke-i xi = Jumlah konsumen yang mencari data pada level ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = 1 (Nasional), 2 (Provinsi), 3 (Kabupaten/Kota), 4 (Kecamatan), 5 (Desa/Kelurahan), 6 (Individu), 7 (Lainnya)
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang mencari data pada level tersebut pada wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut level data yang dicari.

Metadata Indikator

Konsep	:	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Periode Data
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang mencari data menurut periode data terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Periode Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus	:	$pi = xi /y \times 100\%$
Penghitungan	:	dimana: pi = Persentase konsumen yang mencari data pada periode ke-i xi = Jumlah konsumen yang mencari data pada periode ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i= 1 (10 Tahunan), 2 (5 Tahunan), 3 (3 Tahunan), 4 (Tahunan), 5 (Semesteran), 6 (Triwulanan), 7 (Bulanan), 8 (Mingguan), 9 (Harian), 10 (Lainnya)
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang mencari data pada periode tersebut pada wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut periode data yang dicari.

Metadata Indikator

Konsep	:	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Data
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang mencari data menurut jenis perolehan data terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Jenis Perolehan Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus	:	$pi = xi /y \times 100\%$
Penghitungan	:	dimana: pi = Persentase konsumen dengan jenis perolehan data ke-i xi = Jumlah konsumen dengan jenis perolehan data ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i= 1 (Diperoleh dan sesuai), 2 (Diperoleh tetapi tidak sesuai), 3 (Tidak diperoleh), 4 (Belum diperoleh)
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak konsumen dengan jenis perolehan data pada wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis perolehan data.

Metadata Indikator

Konsep : Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data dan Aspek Kualitas Data

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kualitas data BPS menurut aspek kualitas data terhadap jumlah konsumen data di wilayah penyedia data tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai $>7,66$. Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Kelengkapan data berarti data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data. Akurasi data berarti data mampu menggambarkan kondisi yang sebenarnya atau sesuai fenomena yang terjadi pada periode referensi data. Kemutakhiran data berarti data yang dihasilkan BPS *up to date* sehingga menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi pada periode referensi data. Penilaian ini berdasarkan persepsi dan pengamatan responden.

Klasifikasi : 1. Wilayah Penyedia Data

Penyajian : 2. Aspek Kualitas Data

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

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

Penghitungan

Dengan:

P_i = Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data pada aspek kualitas data ke-i

x_i = Jumlah orang-data yang memberikan penilaian puas terhadap kualitas data BPS pada aspek kualitas data ke-i

y = Jumlah total orang-data yang memberikan penilaian puas maupun tidak puas terhadap aspek kualitas data ke- i
 $i = 1$ (Kelengkapan), 2 (Akurasi), 3 (Kemutakhiran)

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan aspek kualitas data tertentu yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.

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

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

Metadata Indikator

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

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

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

Metadata Indikator

Konsep	:	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akses data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan pada variabel akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (VKD22 Blok 2 Rincian 7) bernilai >7,66.
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian		
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$
Penghitungan		Dengan: P = Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan akses data BPS y = Jumlah seluruh konsumen data
Interpretasi	:	Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap akses data di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap akses data BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

Metadata Indikator

Konsep : Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan sarana dan prasarana terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai $>7,66$. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin). Prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Sarana prasarana pendukung pelayanan meliputi ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, toilet khusus pengguna layanan, dan sarana bagi yang berkebutuhan khusus, serta aplikasi pelayanan *online* bagi responden *online*.

Indikator ini diukur dari variabel VKD22 Blok 2 Rincian 6 (sarana dan prasarana) dan Rincian 10 (fasilitas pengaduan).

Klasifikasi : Wilayah PST BPS

Penyajian

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

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

Penghitungan

P = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS

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

y = Jumlah seluruh konsumen data

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

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

Metadata Indikator

- Konsep : Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST
- 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 VKD22.
- Klasifikasi : Wilayah PST BPS
- Penyajian
- Ukuran : Indeks
- Satuan : - (skala 100)
- Rumus :
$$IKK = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{y} \times 100$$
- Penghitungan
- Dimana:
- \bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i
- w_i = Penimbang tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i,
- y = skala maksimum penilaian (10)
- $i = 1, 2, \dots, 11 = 11$ atribut pelayanan PST BPS
- Interpretasi : Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas pelayanan BPS. Hasil penghitungan IKK terhadap pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu:

1. 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik
2. 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik
3. 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik
4. 88,31-100 : Kualitas pelayanan sangat baik

Manfaat : Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS.

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

Metadata Indikator

Konsep	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data
Definisi	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diberikan oleh BPS. IKK terhadap Kualitas Data diukur melalui 3 aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran.
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian		
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	- (skala 100)
Rumus	:	$IKK = \frac{\sum_{i=1}^3 w_i \bar{x}_i}{y} \times 100$
Penghitungan		Dimana: \bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan terhadap aspek kualitas data ke-i $w_i = \frac{1}{3}$ = Penimbang aspek kualitas data ke-i y = skala maksimum penilaian (10) i = 1 (kelengkapan), 2 (akurasi), dan 3 (kemutakhiran)
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">1. 25,00-64,99 : Kualitas data tidak baik2. 65,00-76,60 : Kualitas data kurang baik3. 76,61-88,30 : Kualitas data baik4. 88,31-100,00 : Kualitas data sangat baik
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS.

Metadata Indikator

Konsep	: Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST
Definisi	: Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai perilaku anti korupsi pada pelayanan yang diberikan oleh BPS berdasarkan persepsi responden.
Klasifikasi	: Wilayah PST BPS
Penyajian	
Ukuran	: Indeks
Satuan	: - (skala 100)
Rumus	: $IKK = \frac{\sum_{i=1}^4 w_i \bar{x}_i}{y} \times 100$
Penghitungan	<p>Dimana:</p> <p>\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan pada atribut persepsi korupsi ke-i</p> <p>w_i = Penimbang tingkat kepentingan pada atribut persepsi korupsi ke-i,</p> <p>y = skala maksimum penilaian (10)</p> <p>i = 1 (diskriminasi), 2 (imbalan), 3 (pungutan liar), 4 (percaloan)</p>
Interpretasi	: Semakin mendekati angka 100, semakin baik perilaku anti korupsi diterapkan pada PST BPS
Manfaat	: Mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS.

DATA

MENCERDASAN BANGSA



BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN KEBUMEN

Jl. Arungbinang No. 17A, Kebumen, Jawa Tengah 54311
Homepage: kebumenkab.bps.go.id, Email: bps3305@bps.go.id
Telp. (0287) 381163, Fax (0287) 381163