

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KOTA BLITAR 2022



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



ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KOTA BLITAR 2022

BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA BLITAR

PELAYANAN STATISTIK TERPADU
Integrated Statistical Services

BPS KOTA BLITAR
Penyedia Data Statistik Berkualitas
untuk Indonesia Maju
di KOTA BLITAR

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

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Blitar 2022

ISSN:

Nomor Publikasi: 35720.2209

Katalog: 1399013.3572

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

Jumlah Halaman: xii +89 halaman

Naskah:

BPS Kota Blitar

Penyunting:

BPS Kota Blitar

Desain Kover:

BPS Kota Blitar

Diterbitkan oleh:

© BPS Kota Blitar

Dicetak oleh:

BPS Kota Blitar

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

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

TIM PENYUSUN

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Blitar 2022

Pengarah:

Bambang Indarto, S.Si, M.Si

Penanggung Jawab:

Anis Setiyorini, S.ST, M.Stat

Editor:

Nur Khoiron, S.ST

Penulis:

Anis Setiyorini, S.ST, M.Stat

Desain Layout dan Infografis:

Viola Rahma Safitri, S.ST

<https://blitar.go.id>

Kata Pengantar

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

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

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

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

Terima kasih dan selamat membaca.

Blitar, Desember 2022
Kepala BPS Kota Blitar

Bambang Indarto

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



Daftar Isi

Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar.....	x
Daftar Lampiran	xii
Bab 1 Pendahuluan	13
1.1. Latar Belakang	15
1.2. Tujuan dan Manfaat	16
1.3. Landasan Teori	17
1.4. Metodologi.....	21
1.5. Sistematika Penulisan.....	30
Bab 2 Segmentasi Konsumen	33
2.1. Realisasi Pengumpulan Data	35
2.2. Gambaran Umum Konsumen	37
2.3. Konsumen Menurut Karakteristik.....	38
2.4. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	42
2.5. Konsumen Menurut Jenis Layanan	43
2.6. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS	44
2.7. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	45
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	47
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan.....	49
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data	49
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana	50
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS	51
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS	54
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	58
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi.....	59
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS.....	61

4.2. Gap Analysis Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS	61
4.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS	63
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....	65
5.1. Kebutuhan Data menurut Level Data	67
5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data	68
5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Data	69
5.4. Kebutuhan Data menurut Sumber Data	70
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data.....	73
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS.....	75
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS	76
Bab 7 Penutup.....	77
7.1. Kesimpulan	79
7.2. Rekomendasi	80
Daftar Pustaka	82
Lampiran	83

Daftar Tabel

Tabel 1.1.	Langkah-Langkah Penghitungan IKK	28
Tabel 1.2.	Nilai Kinerja Unit Pelayanan.....	29
Tabel 3.1.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Blitar	53
Tabel 3.2.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Blitar	55
Tabel 3.3.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kota Blitar	58
Tabel 4.1.	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kota Blitar.....	63
Tabel 4.2.	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kota Blitar	63
Tabel 6.1.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS di PST BPS Kota Blitar.....	76

Daftar Gambar

Gambar 1.1.	Diagram <i>Cartesius Importance and Performance Analysis</i> ...	25
Gambar 2.1.	Persentase responden menurut metode pengumpulan data	37
Gambar 2.2.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Blitar yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama.....	38
Gambar 2.3.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Blitar Menurut Kelompok Umur.....	39
Gambar 2.4.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Blitar Menurut Jenis Kelamin.....	39
Gambar 2.5.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Blitar Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	40
Gambar 2.6.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Blitar menurut Pekerjaan Utama	41
Gambar 2.7.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Blitar menurut Instansi/Institusi	42
Gambar 2.8.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Blitar menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	43
Gambar 2.9.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Blitar menurut Jenis Layanan	44
Gambar 2.10.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Blitar menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS	45
Gambar 2.11.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Blitar menurut Kementerian/Lembaga/Organisasi Perangkat Daerah Yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan	46
Gambar 3.1.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Blitar Terhadap Pelayanan	49
Gambar 3.2.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Blitar Terhadap Akses Data	50
Gambar 3.3.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Blitar Terhadap Sarana dan Prasarana	51
Gambar 3.4.	Tingkat Kepuasan berbanding Tingkat Kepentingan Pelayanan di PST BPS Kota Blitar	52
Gambar 3.5.	<i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Kota Blitar	56

Gambar 4.1.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kota Blitar	62
Gambar 5.1.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Blitar Menurut Level Data	68
Gambar 5.2.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Blitar Menurut Periode Data	69
Gambar 5.4.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Blitar Menurut Perolehannya	70
Gambar 5.5.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Blitar Menurut Sumber Data	71
Gambar 6.1.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh Menurut Aspek Kualitas Data	75

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

Daftar Lampiran

Lampiran 1.	Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data.....	853
Lampiran 2.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin	864
Lampiran 3.	Kuesioner VKD22 ,,	85

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



SKD

Survei Kebutuhan Data

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang diselenggarakan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) untuk mengidentifikasi kebutuhan data statistik dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS

IPA

Importance and
Performance Analysis



IKK

Indeks Kepuasan
Konsumen



GAP ANALYSIS

Analisis
Kesenjangan



ANALISIS SKD

IPAK

Indeks Persepsi
Anti Korupsi



CROSSTABS

Analisis
Tabulasi Silang



PERSENTASE KEPUASAN

Persentase Kepuasan
Konsumen Atas Data:
Kualitas, Kelengkapan, Akurasi,
Kemutakhiran, Akses, Sarana dan
Prasarana PST



Bab 1

Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

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

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

Monitoring pelayanan melalui PST BPS perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta pelayanan yang diberikan. Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dilaksanakan BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. Sejarah pelaksanaan SKD dimulai tahun 2005 dimana survei ini pertama kali dilaksanakan dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008 dilakukan *pilot project* atau uji coba dengan pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan lima (5) BPS Provinsi. Secara bertahap dilakukan penambahan wilayah Provinsi sehingga di tahun 2009 dan 2010 SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan

sebelas (11) BPS Provinsi. Pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi dilaksanakan mulai tahun 2011 sampai dengan tahun 2013. Selanjutnya, sejak tahun 2014 pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, sejak tahun 2019 pengumpulan data SKD dilaksanakan dengan metode CAWI (*Computer Aided Web Interviewing*). Berkaitan dengan kondisi pandemi yang masih terjadi, maka pengumpulan data survei dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan metode *online* sehingga adaptasi dan perubahan pelaksanaan survei senantiasa dilakukan.

1.2. Tujuan dan Manfaat

Tujuan pelaksanaan SKD 2022 secara umum adalah untuk memperoleh bahan evaluasi dari konsumen sebagai instrumen penting peningkatan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan yang baik. Tujuan tersebut tercantum dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik.

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2022 sebagai 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; dan
5. mengetahui nilai persepsi anti korupsi terhadap pelayanan BPS.

1.3. Landasan Teori

1.3.1. Konsep dan Definisi

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

1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu

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

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

PST merupakan pintu gerbang 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 secara *online* dalam memperoleh pelayanan. Pelayanan tanpa tatap muka atau *online* tersebut antara lain dapat diakses baik melalui *website* BPS, melalui pst.bps.go.id, aplikasi AllStat BPS (berbasis android dan iOS), telepon, faksimili, *email*, maupun surat.

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

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

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

1.3.3. Kepuasan Layanan

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

a. Persyaratan

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

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

c. Waktu Penyelesaian

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

d. Biaya/Tarif

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

e. 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.

f. 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*.

g. 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*.

h. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

i. Sarana dan Prasarana

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

1.4. Metodologi

Metodologi yang akan dijabarkan dalam penjelasan berikut 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 pada periode Januari 2022 sampai dengan waktu pencacahan. 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 dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu wawancara langsung kepada responden dan pendataan mandiri (kombinasi antara wawancara dengan swacacah) atau swacacah oleh responden. Pengumpulan data dengan metode wawancara langsung kepada responden dan dilanjutkan pengisian mandiri, 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 mempengaruhi kepuasan dan peningkatan pelayanan (*improvement*). IPA telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

Dalam IPA terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

1. Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

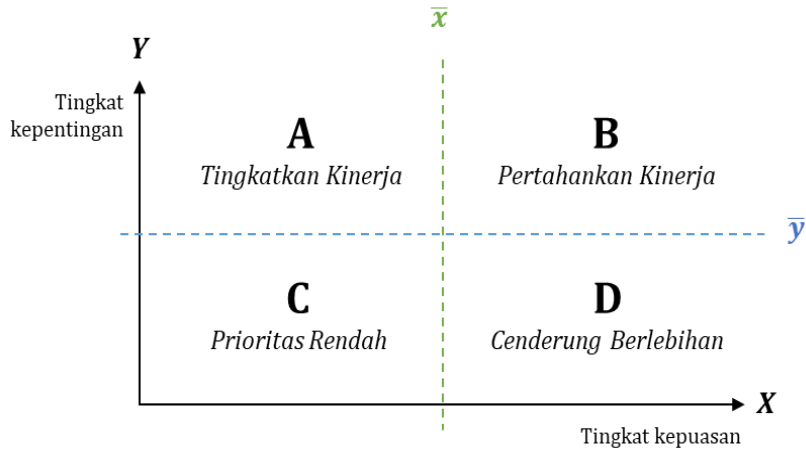
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

2. Diagram Cartesius

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



Gambar 1.1. Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis*

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda, yaitu:

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

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

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

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

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

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

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

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

- Kuadran D

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

d) Persentase Konsumen yang Puas

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

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

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 kualitas data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS. Dengan demikian, ada 2 (dua) aspek IKK yang dihitung dalam SKD 2022 yaitu IKK terhadap pelayanan PST BPS dan IKK terhadap kualitas data BPS.

IKK terhadap 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 kemitakhiran data. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

Langkah (1)	IKK Pelayanan PST (2)	IKK Kualitas Data (3)
<p>1. Menghitung Penimbang</p>	<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, $\sum_{i=1}^{11} w_i = 1$</p> <p>\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> $\sum_{i=1}^3 w_i = 1$
<p>2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')</p>	<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>
<p>3. Menghitung IKK</p>	<p>Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:</p> $IKK = \frac{IKK'}{\text{Skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$ <p>Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2.</p>	

Nilai IKK berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dikategorikan menjadi 4 kategori sebagaimana dalam Tabel 1.2.

Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan

Nilai (1)	Kinerja Unit Pelayanan (2)
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 VKD2022.

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 SKD 2022.

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

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Kota Blitar berdasarkan Blok II VKD22

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

Bab 5 Analisis Kebutuhan Data, berisi analisis mengenai data di PST BPS Kota Blitar 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 Blitar yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD22

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

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



KARAKTERISTIK KONSUMEN PST BPS KOTA BLITAR TAHUN 2022

Menurut Kelompok Umur
32,43% berusia 36-45 tahun

Menurut Pekerjaan Utama
54,05% PNS/TNI/Polri

Menurut Jenis Kelamin
51,35% laki-laki

Menurut Pendidikan
54,05% D-IV/S1



Bab 2

Segmentasi Konsumen

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

2.1. Realisasi Pengumpulan Data

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

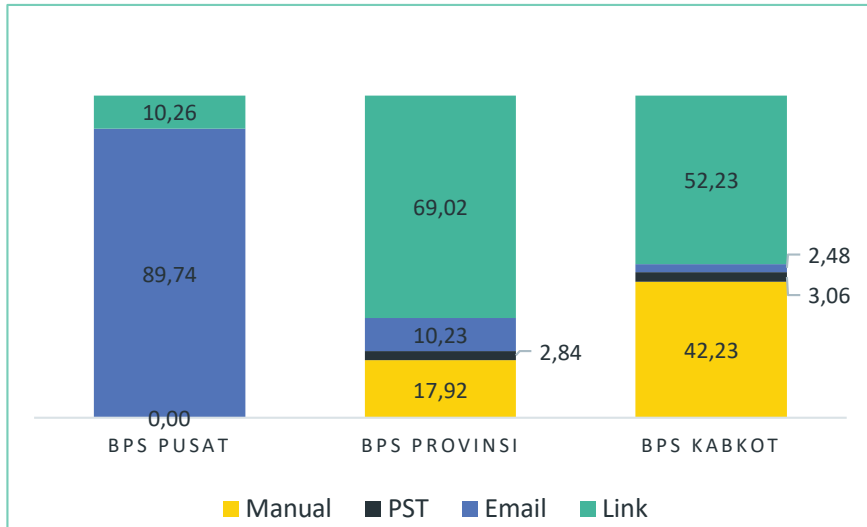
Pelaksanaan SKD 2022 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah sebesar 18.227 responden dari total target responden sebanyak 17.200. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 105,97 persen untuk seluruh PST penyelenggara SKD 2022. Pencapaian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

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

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

Metode pengumpulan SKD 2022 secara nasional didominasi dengan metode *link* atau sebesar 54,36 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data melalui CAWI sudah mulai familiar digunakan mengingat tingginya persentase responden yang mengisi melalui metode ini. Meskipun demikian metode pengentrian secara manual masih banyak digunakan yaitu sebanyak 38,28 persen. Metode ini dilaksanakan salah satunya pada PST yang masih melakukan pelayanan secara *offline*, serta pada wilayah yang mempunyai kendala terkait jaringan maupun sinyal jika dilakukan secara CAWI.

Jika dilihat berdasarkan wilayah PST penyelenggara SKD, untuk BPS Pusat dikarenakan selama periode pencacahan tidak terdapat pelayanan secara online, semua responden melaksanakan survei secara mandiri dan *online* baik mengisi melalui *e-mail* yang dikirimkan maupun *link* yang diperoleh dari *website* maupun lainnya. Responden yang mengisi melalui *e-mail* yang dikirimkan adalah sebanyak 89,74 persen dan responden yang mengisi melalui *online link* adalah sebesar 10,26 persen. Hal tersebut tidak sejalan jika dibandingkan dengan metode pengumpulan untuk PST BPS Provinsi maupun BPS Kabupaten/Kota dimana responden yang mengisi melalui *online link* merupakan metode paling banyak digunakan atau secara berturut-turut sebesar 69,00 persen dan 52,31 persen.

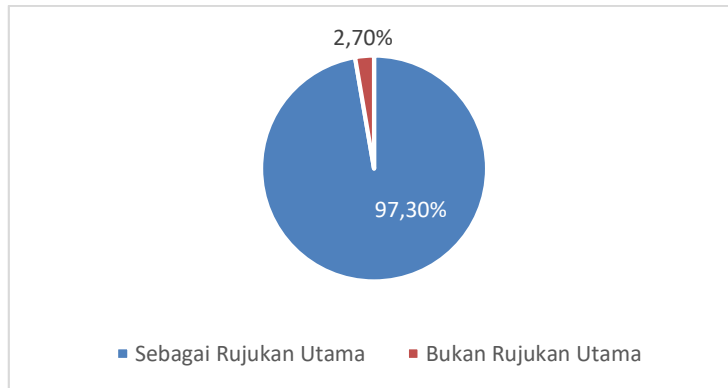


Gambar 2.1. Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data

2.2. Gambaran Umum Konsumen

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

Kecenderungan konsumen di PST BPS Kota Blitar dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.2. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Blitar menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 97,30 persen.



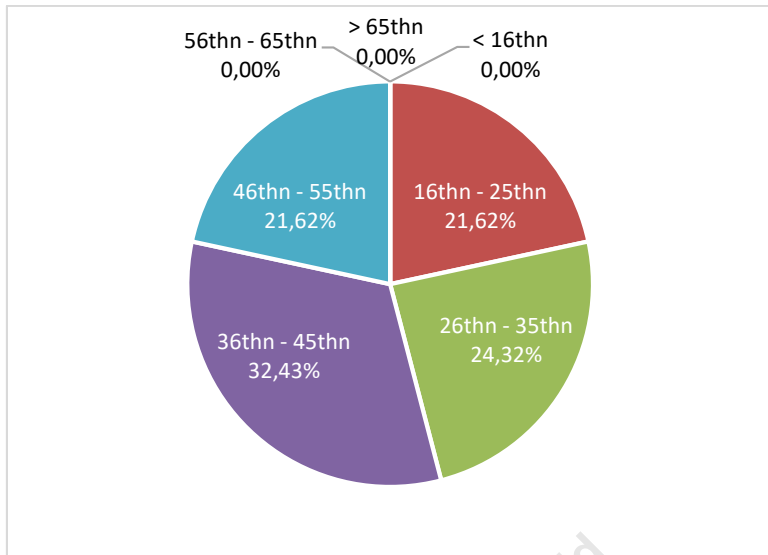
Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama

2.3. Konsumen Menurut Karakteristik

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

Kelompok Umur

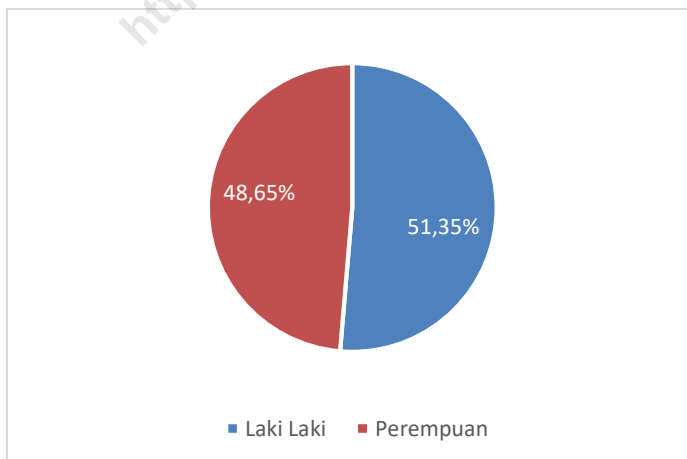
Berdasarkan Gambar 2.3, konsumen di PST BPS Kota Blitar berada pada umur 16-55 tahun yang terbagi menjadi empat kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 36-45 tahun (32,43%), disusul konsumen berumur 26-35 tahun (24,32%), dan konsumen berumur 16-25 tahun dan 46-55 tahun sama banyak persentasenya (21,62%). Sementara itu, tidak ada konsumen yang berumur kurang dari 16 tahun dan konsumen di atas 56 tahun yang meminta data di PST BPS Kota Blitar.



Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Blitar Menurut Kelompok Umur* Tahun 2022
 *Customer Satisfaction Index, Stratford-On-Avon District Council, April 2012

Jenis Kelamin

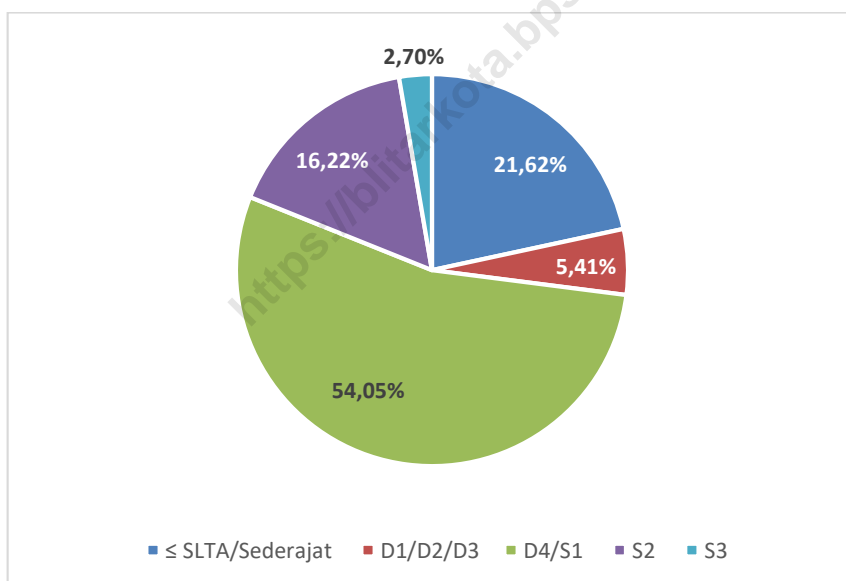
Gambar 2.4 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kota Blitar menurut jenis kelamin. Tampak bahwa konsumen di PST BPS Kota Blitar cukup seimbang antara konsumen laki-laki dan konsumen perempuan dengan persentase masing-masing 51,35% dan 48,65%.



Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Blitar 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 2022, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dibagi menjadi lima kelompok, yaitu ≤SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.5, konsumen di PST BPS Kota Blitar didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (54,05%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan ≤SLTA/ sederajat (21,62%), diikuti konsumen dengan tingkat pendidikan S2 (16,22%). Konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 adalah sebanyak 5,41%, sedangkan konsumen dengan tingkat pendidikan S3 memiliki persentase terkecil yaitu 2,7 persen.



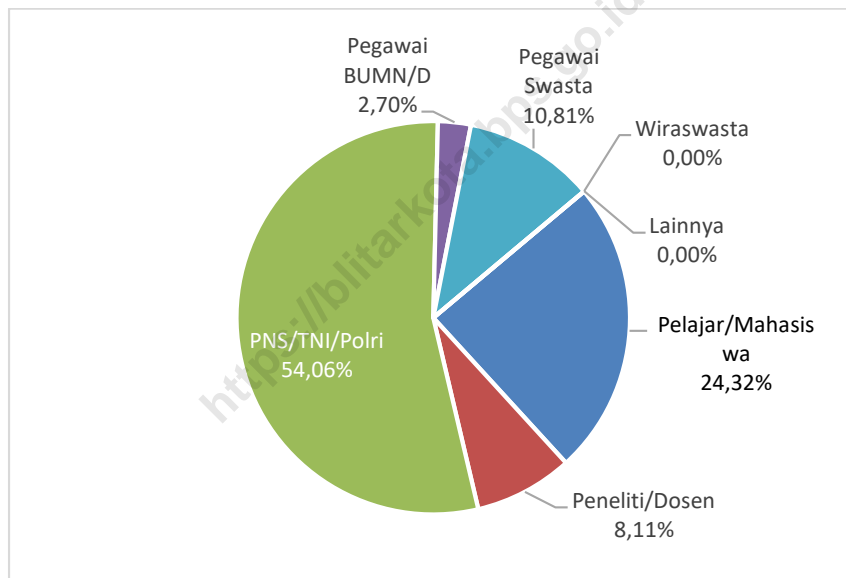
Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Blitar Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

Pada SKD 2022, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup

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

Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Blitar adalah PNS/TNI/Polri (54,05%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa memiliki persentase sebesar 24,32 persen. Konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pegawai swasta menempati peringkat ketiga yaitu sebesar 10,81 persen, disusul konsumen dari kalangan peneliti/dosen (8,11%). Pegawai BUMN/D memiliki persentase terkecil yaitu 2,7 persen. Sementara itu, tidak ada konsumen dengan pekerjaan sebagai wiraswasta yang menjadi responden.

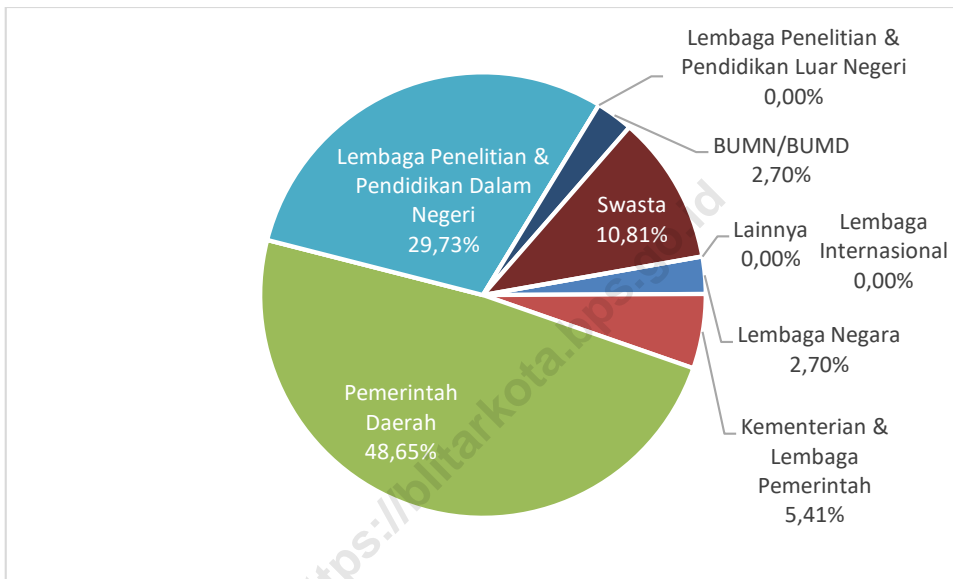


Gambar 2.6 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Blitar menurut Pekerjaan Utama

Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2022 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.7, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Blitar berasal dari Pemerintah Daerah (48,65%). Konsumen yang bekerja di Lembaga Penelitian dan Pendidikan Dalam Negeri berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 29,73 persen.

Sementara itu, konsumen yang berasal dari instansi swasta sebesar 10,81 persen, sedangkan dari Kementerian dan Lembaga Pemerintah sebesar 5,41 persen. Konsumen dari Lembaga Negara dan BUMN/BUMD memiliki persentase yang sama yaitu masing-masing sebesar 2,7 persen. Di tahun 2022, tidak ada konsumen PST BPS Kota Blitar yang berasal dari instansi Lembaga Penelitian dan Pendidikan Luar Negeri maupun Lembaga Internasional.



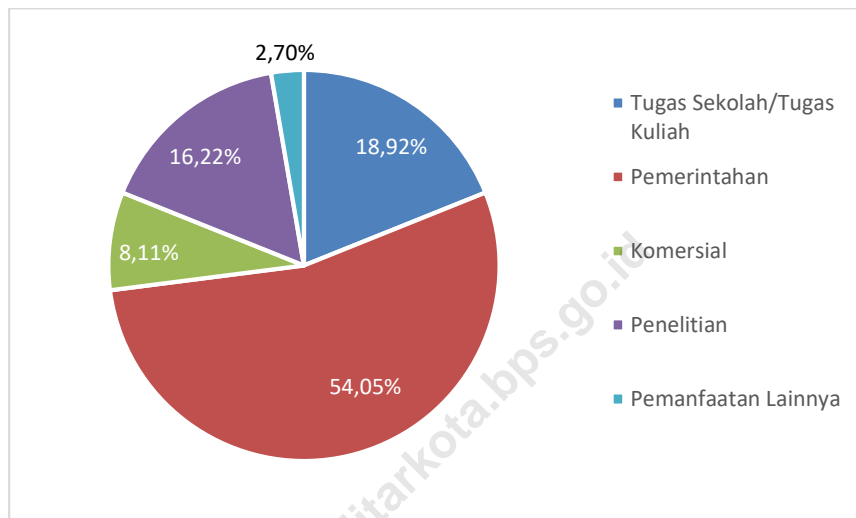
Gambar 2.7 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Blitar menurut Instansi/Institusi

2.4. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kota Blitar menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kota Blitar. Dalam SKD 2022, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya.

Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.8, hasil SKD 2022 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kota Blitar cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kota Blitar paling banyak

dimanfaatkan untuk Pemerintahan (54,05%). Pemanfaatan terbesar kedua adalah untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah sebesar 18,92 persen. Adapun pemanfaatan untuk Penelitian dan pemanfaatan untuk Komersial memiliki persentase berturut-turut sebesar sebesar 16,22 persen dan 8,11 persen. Sedangkan untuk pemanfaatan Lainnya atau pemanfaatan selain yang disebutkan di atas memiliki persentase terkecil (2,7%).



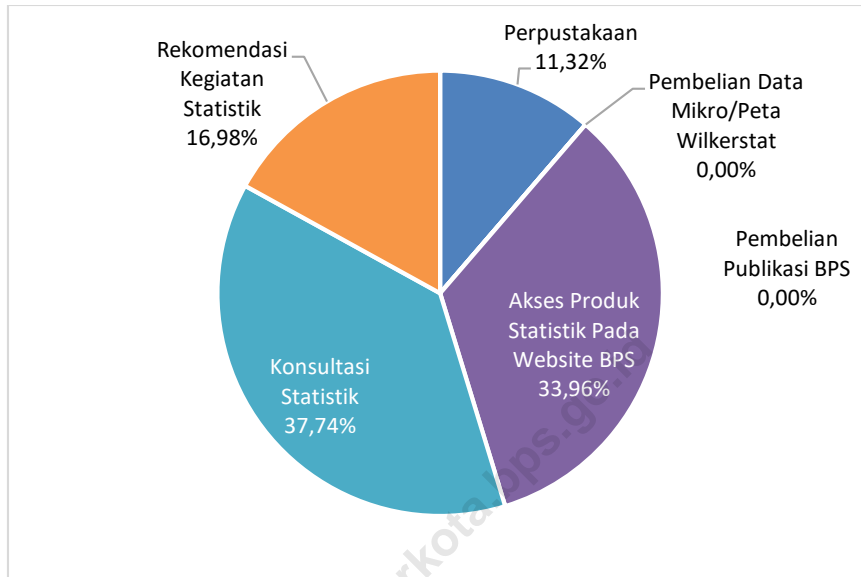
Gambar 2.8 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Blitar menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

2.5. Konsumen Menurut Jenis Layanan

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

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kota Blitar oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.9. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Konsultasi Statistik, yaitu sebesar 37,74 persen. Pada posisi kedua, Akses Produk Statistik pada Website BPS menyusul dengan persentase sebesar 33,96 persen, disusul Rekomendasi Kegiatan Statistik di urutan ketiga dengan persentase 16,98 persen. Walaupun pandemi telah mereda dan WFO 100

persen telah diterapkan pada sektor publik di Kota Blitar termasuk BPS Kota Blitar, namun layanan perpustakaan hanya digunakan oleh konsumen sebesar 11,32 persen. Pada tahun 2022, tidak ada pembelian data mikro/peta wilkerstat maupun pembelian publikasi di PST BPS Kota Blitar.



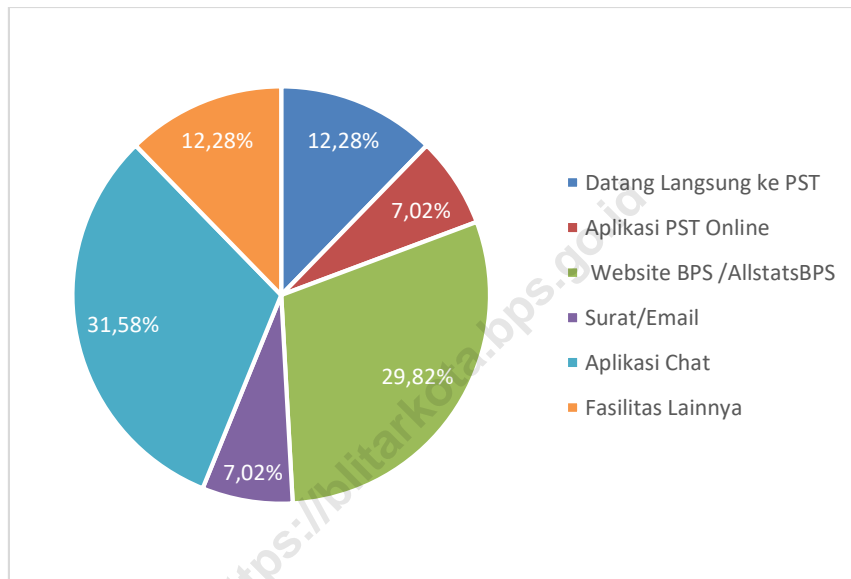
Gambar 2.9 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Blitar menurut Jenis Layanan

2.6. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2022. Fasilitas tersebut meliputi datang langsung ke PST, aplikasi PST online, Website BPS, Allstats BPS, dan fasilitas lainnya (Patria Stat v2, WA, email, dll).

Berdasarkan Gambar 2.10, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Blitar mendapatkan data melalui fasilitas Aplikasi Chat (Call Center/*Whatsapp* Layanan Permintaan Data BPS Kota Blitar) dengan persentase sebesar 31,58 persen. Hal ini menunjukkan kecenderungan konsumen untuk memperoleh data langsung dengan menghubungi operator Layanan Data melalui aplikasi chat (*Whatsapp*). Di urutan kedua, fasilitas Website BPS/Allstats BPS juga banyak diakses dengan

persentase konsumen sebesar 29,82 persen. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada website BPS cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kota Blitar. Walaupun demikian, masih ada konsumen yang datang langsung ke PST BPS Kota Blitar dengan persentase 12,28 persen. Sedangkan sisanya memperoleh data BPS menggunakan media Aplikasi PST Online (7,02%), surat/e-mail (7,02%), dan fasilitas lainnya (12,28%),.

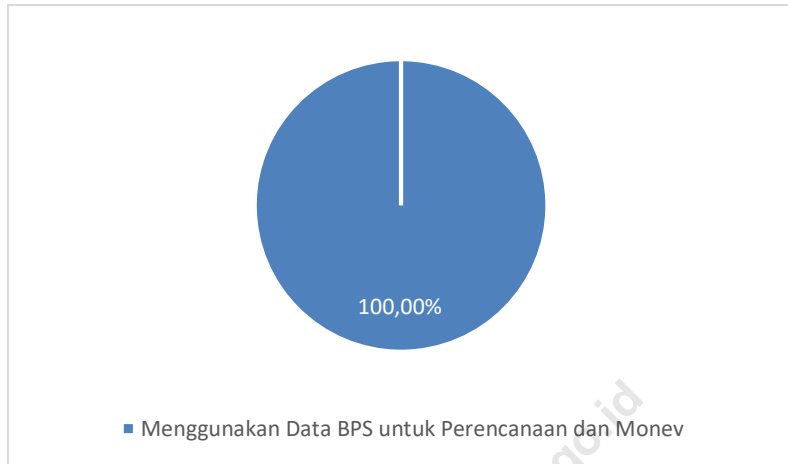


Gambar 2.10 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Blitar menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS

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

Merujuk pada Gambar 2.7, konsumen di PST BPS Kota Blitar didominasi oleh konsumen yang berasal dari Kementerian/Lembaga/Organisasi Perangkat Daerah (K/L/OPD). Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”, BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, monitoring, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Berdasarkan hasil SKD 2022, 100 persen konsumen yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS

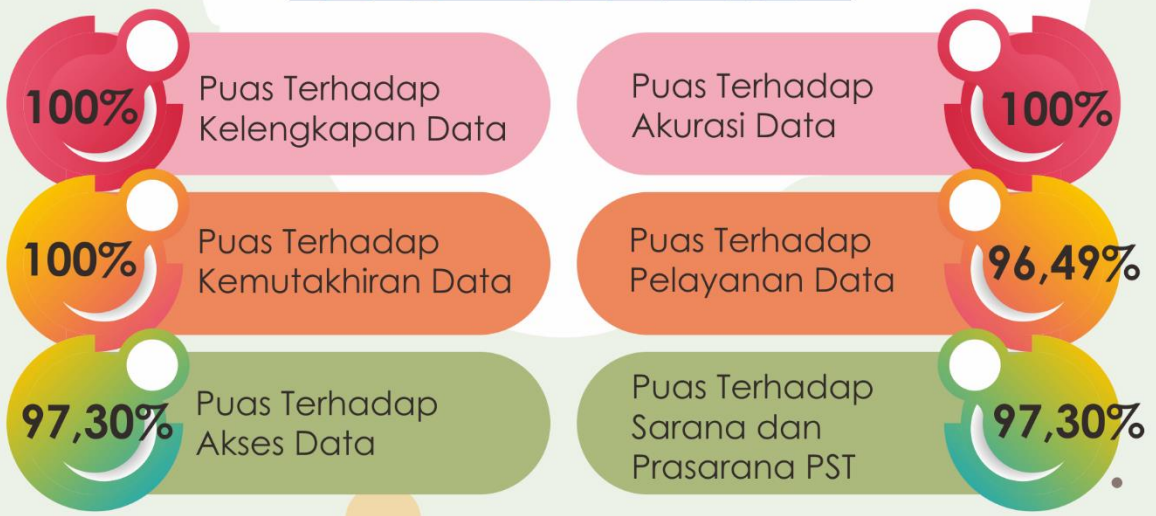
untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan. Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.



Gambar 2.11 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Blitar menurut Kementerian/Lembaga/Organisasi Perangkat Daerah Yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan



KEDUASAN KONSUMEN PST BPS KOTA BLITAR TAHUN 2022



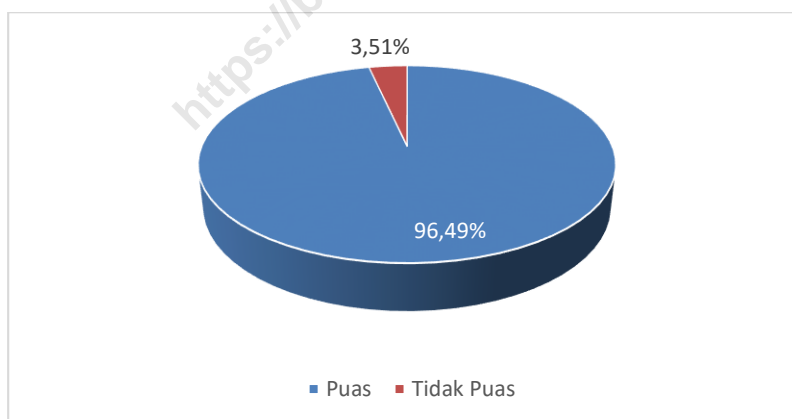
Bab 3

Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kota Blitar terhadap pelayanan PST BPS Kota Blitar 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, sebanyak 96,49 persen konsumen merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kota Blitar. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di PST BPS Kota Blitar sangat baik.

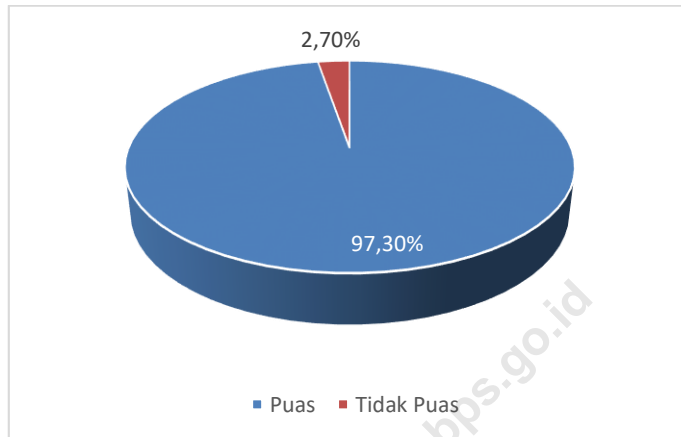


Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Blitar Terhadap Pelayanan

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

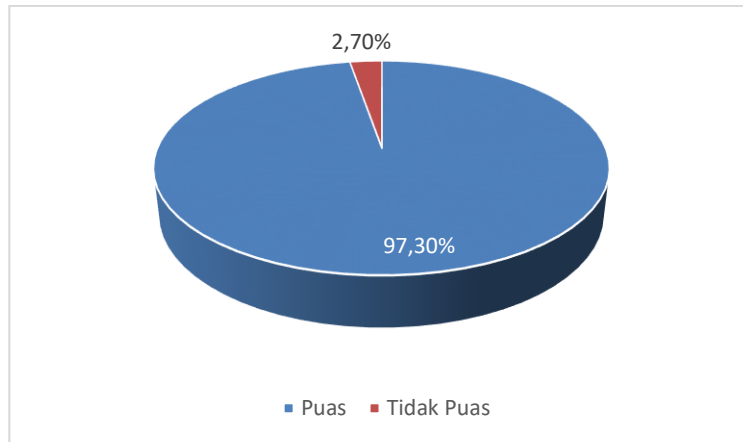
12), akses data pada *website* BPS, dan akses konten pada *website* BPS. Berdasarkan Gambar 3.2 persentase konsumen di PST BPS Kota Blitar yang puas terhadap akses data BPS sebesar 97,30 persen, artinya konsumen yang mengakses data pada BPS Kota Blitar pada periode tahun 2022 97,30 persen di antaranya merasa puas.



Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Blitar Terhadap Akses Data

3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan atau kelengkapan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3 persentase konsumen di PST BPS Kota Blitar yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 97,30 persen, sedangkan 2,70 persen konsumen di PST BPS Kota Blitar merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.



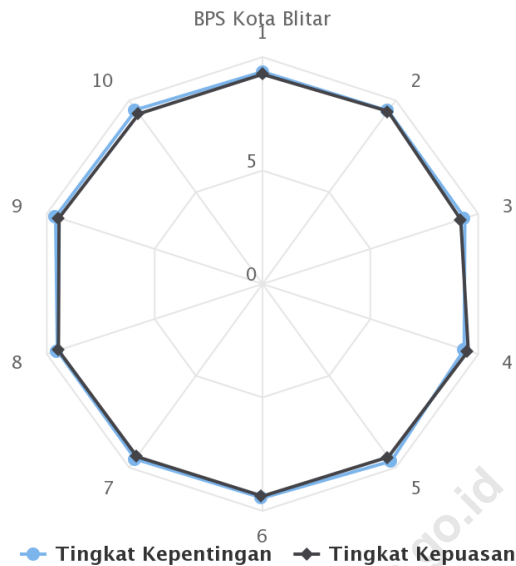
Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Blitar Terhadap Sarana dan Prasarana

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 Kota Blitar 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 Blitar. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4, terlihat bahwa hampir semua atribut pelayanan di PST BPS Kota Blitar memiliki nilai gap negatif, yaitu nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan).

Tingkat Kepuasan Berbanding Tingkat Kepentingan



Highcharts.com

Gambar 3.4. Tingkat Kepuasan berbanding Tingkat Kepentingan Pelayanan di PST BPS Kota Blitar

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut pelayanan berupa produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan (sesuai Blok 1 Rincian 12) dan atribut keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui memiliki nilai gap paling jauh yaitu $-0,22$. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kota Blitar. Sementara itu, terdapat atribut dengan gap terendah yaitu $-0,05$ yaitu petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik. Artinya di antara atribut yang belum memenuhi harapan konsumen, atribut ini memiliki peluang terbesar untuk ditingkatkan sehingga memenuhi harapan konsumen.

Adapun atribut yang memiliki gap positif adalah biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan. Artinya biaya pelayanan yang telah ditetapkan pada produk-produk BPS, baik itu yang nol rupiah maupun membayar telah memenuhi harapan konsumen. Dengan kata lain,

konsumen puas atas biaya yang dibayarkan, telah sesuai dengan yang ditetapkan.

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

No	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap	Kuadrant
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/didisipkan oleh konsumen.	9.24	9.35	-0,11	C
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	9.41	9.43	-0,02	D
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	9.19	9.38	-0,19	C
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	9.54	9.35	0,19	D
5	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	9.43	9.65	-0,22	B
6	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	9.35	9.43	-0,08	C
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 12).	9.41	9.54	-0,13	B
8	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	9.46	9.51	-0,05	B
9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	9.43	9.59	-0,16	B
10	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui.	9.27	9.49	-0,22	A
11	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.				

Di tahun 2022, tidak terdapat pengaduan sama sekali terhadap pelayanan di PST BPS Kota Blitar, sehingga tidak ada pengaduan yang perlu diproses atau ditangani lebih lanjut. Atribut pelayanan di PST BPS Kota Blitar memiliki gap antara 0,19 sampai -0,22. 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.

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

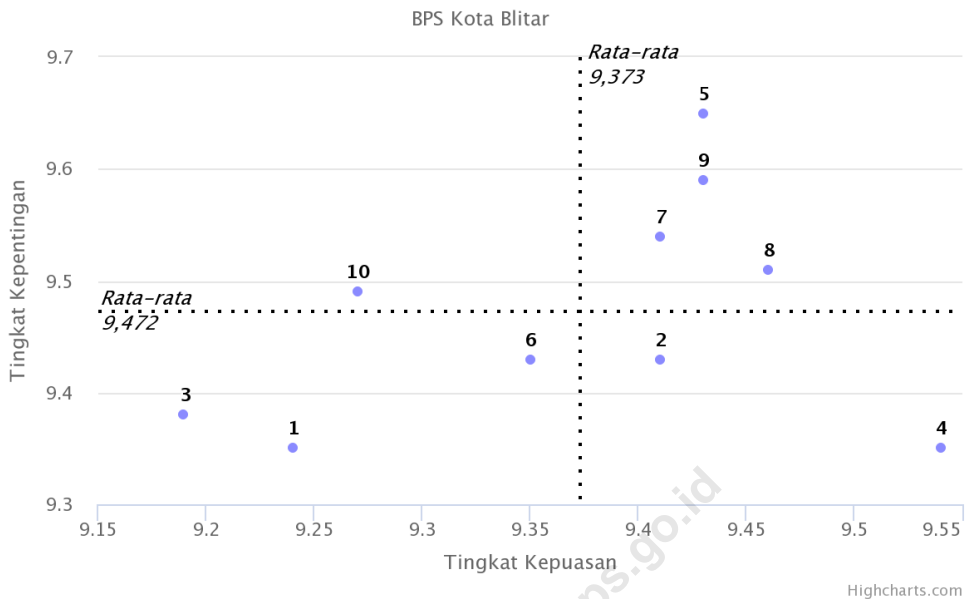
Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kota Blitar. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan ke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

Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian sebagian besar atribut bernilai <100%. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak poin-poin tertentu dari kinerja pelayanan di PST BPS Kota Blitar yang belum memenuhi harapan konsumen. Atribut biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan memiliki tingkat kesesuaian lebih dari 100 persen (102,02%), artinya atribut ini telah memenuhi bahkan melebihi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian tertinggi berikutnya ialah atribut prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan (99,71%) dan atribut petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik (99,43%). Di tahun 2022, tidak terdapat pengaduan sama sekali terhadap pelayanan di PST BPS Kota Blitar, sehingga atribut proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit tidak muncul tingkat kesesuaiannya.

Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Blitar

No	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kesesuaian
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disisipkan oleh konsumen.	9,35	9,24	98,84
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	9,43	9,41	99,71
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	9,38	9,19	97,98
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	9,35	9,54	102,02
5	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	9,65	9,43	97,76
6	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	9,43	9,35	99,14
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 12).	9,54	9,41	98,58
8	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	9,51	9,46	99,43
9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	9,59	9,43	98,31
10	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui.	9,49	9,27	97,72
11	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.			

Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan



Keterangan

- | | |
|---|---|
| 1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen | 7. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan |
| 2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan | 8. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik |
| 3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima, sesuai dengan yang ditetapkan | 9. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas |
| 4. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan | 10. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui |
| 5. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan | 11. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit |
| 6. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan | |

Gambar 3.5 *Importance and Performance Analysis (IPA)*

Pelayanan di PST BPS Kota Blitar

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS. Hal ini dapat diartikan bahwa konsumen data selama ini belum merasa perlu memanfaatkan fasilitas pengaduan, atau

masih ada konsumen data yang belum mengetahui keberadaan fasilitas pengaduan tersebut. Hal ini perlu ditindaklanjuti dengan lebih mensosialisasikan fasilitas pengaduan PST dengan cara-cara selain yang sudah ada saat ini (form kepuasan pengunjung PST, link pengaduan yang dipasang di *linktree* dan aplikasi Patria Stat v2), website BPS Kota Blitar, dan kotak pengaduan yang terpasang di depan gedung kantor BPS Kota Blitar).

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kota Blitar adalah:

1. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan
2. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan.
3. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan online merespon dengan baik
4. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas

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

1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen
2. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima, sesuai dengan yang ditetapkan
3. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan,

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen.

Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan PST BPS Kota Blitar yang termasuk dalam kuadran D adalah:

1. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan
2. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan

3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kota Blitar tahun 2022 sebesar 93,73, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Blitar masuk kategori Sangat Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kota Blitar sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kota Blitar. Nilai IKK ini mengalami kenaikan dibandingkan tahun 2021, dimana IKK untuk pelayanan BPS Kota Blitar adalah 92,78.

Tabel 3.3. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kota Blitar

Wilayah PST	IKK
Kota Blitar	93,73



IKK dan IPAK



PST BPS KOTA BLITAR - TAHUN 2022

INDEKS PERILAKU ANTI KORUPSI (IPAK)

IPAK digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. IPAK pelayanan BPS Kota Blitar adalah **97,03** artinya perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kota Blitar

IKK digunakan untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK pelayanan data **93,73** artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Blitar masuk kategori sangat baik

INDEKS KEPUASAN KONSUMEN (IKK)

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 Blitar. Analisis persepsi anti korupsi meliputi penerapan perilaku anti korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

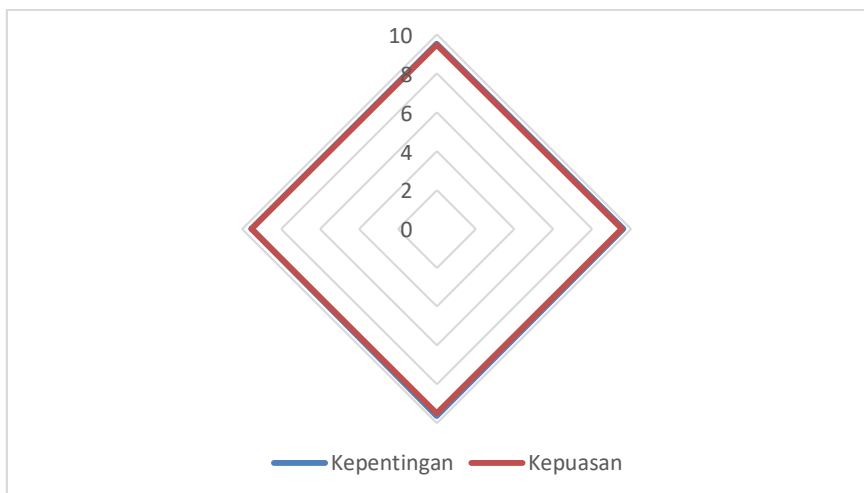
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 4 atribut anti korupsi.

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

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kota Blitar dalam penerapan perilaku anti korupsi. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 4.1, terlihat bahwa ada beberapa atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi di PST BPS Kota Blitar memiliki nilai gap negatif, yaitu nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan).



Gambar 4.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kota Blitar

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 4.2. Berdasarkan tabel tersebut, atribut tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan memiliki nilai gap paling jauh yaitu -0,11. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kota Blitar. Sementara itu, atribut dengan gap positif ialah atribut tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan. Artinya, atribut ini telah mencapai kepuasan konsumen data.

Atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi di PST BPS Kota Blitar memiliki gap -0,11 sampai 0,08. 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 PST BPS Kota Blitar dalam hal penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

Tabel 4.1 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi Di PST BPS Kota Blitar

Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	GAP
Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	9,62	9,57	-0,05
Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	9,76	9,73	-0,03
Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	9,73	9,81	0,08
Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	9,81	9,7	-0,11

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 4 atribut anti korupsi. Berdasarkan Gambar 4.2, IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kota Blitar pada tahun 2022 adalah sebesar 97,03. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kota Blitar. Nilai IPAK ini meningkat dibandingkan tahun 2021, dimana IPAK di PST BPS Kota Blitar sebesar 95,08.

Tabel 4.2 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kota Blitar

Wilayah PST	IPAK
Kota Blitar	97,03

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



Persentase Pencarian Data

Menurut Sumber Data

43,75%
Sumber
Publikasi

Menurut Level Data

83,62%
Level
Kabupaten/
Kota

Menurut Perolehannya

100%
Diperoleh dan
sesuai

Menurut Periode Data

95,69%
Tahunan



Bab 5

Analisis Kebutuhan Data

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

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

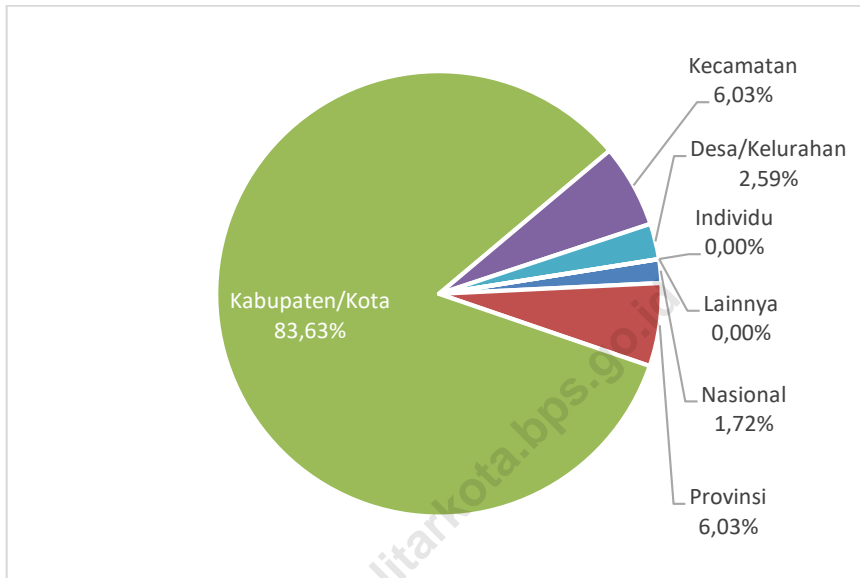
Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data). Misalnya, seorang pengguna data membutuhkan lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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

5.1. Kebutuhan Data menurut Level Data

Dari hasil SKD 2022, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kota Blitar. Secara umum, dari total 80 orang data di PST BPS Kota Blitar, sebesar 83,63% mencari data

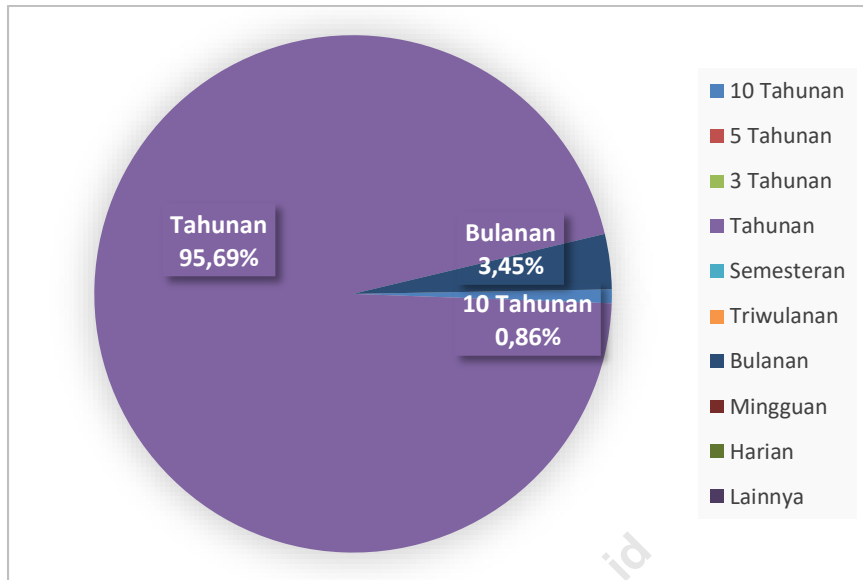
pada level kabupaten/kota. Selanjutnya adalah data level provinsi dan data level kecamatan yaitu masing-masing sebesar 6,03 persen. Level data dengan pencarian paling sedikit adalah data level nasional (1,72%). Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



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

5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data

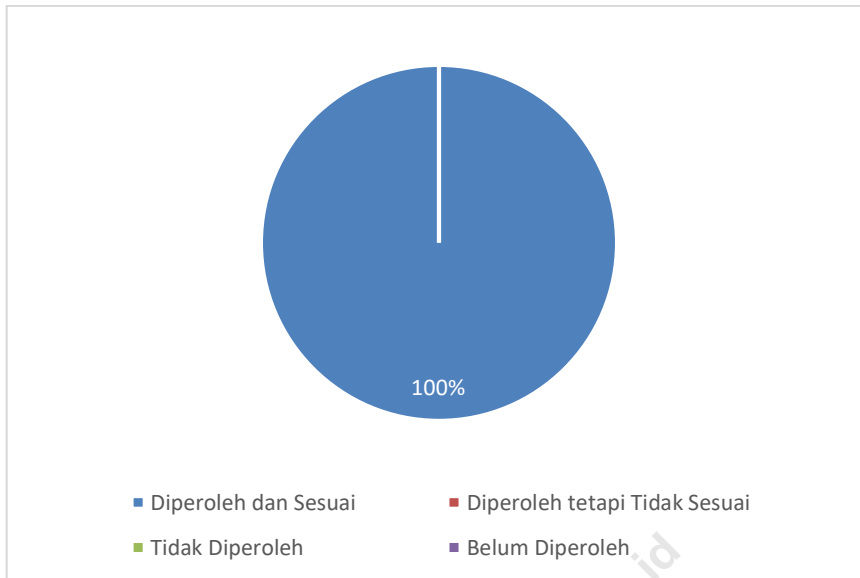
Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 95,69 persen. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu bulanan (3,45%) dan sepuluh tahunan (0,86%). Sementara itu, data dengan periode lima tahunan, tiga tahunan, semesteran, triwulanan, mingguan dan harian, tidak ada konsumen yang mencari.



Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Blitar Menurut Periode Data

5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2022 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu diperoleh dan sesuai, diperoleh tapi tidak sesuai, tidak diperoleh, dan belum diperoleh. Jenis perolehan diperoleh dan sesuai memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan diperoleh tapi tidak sesuai berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan tidak diperoleh berarti bahwa data yang dicari benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, belum diperoleh memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh. Analisis berikut menjelaskan jenis perolehan data BPS di Kota Blitar.



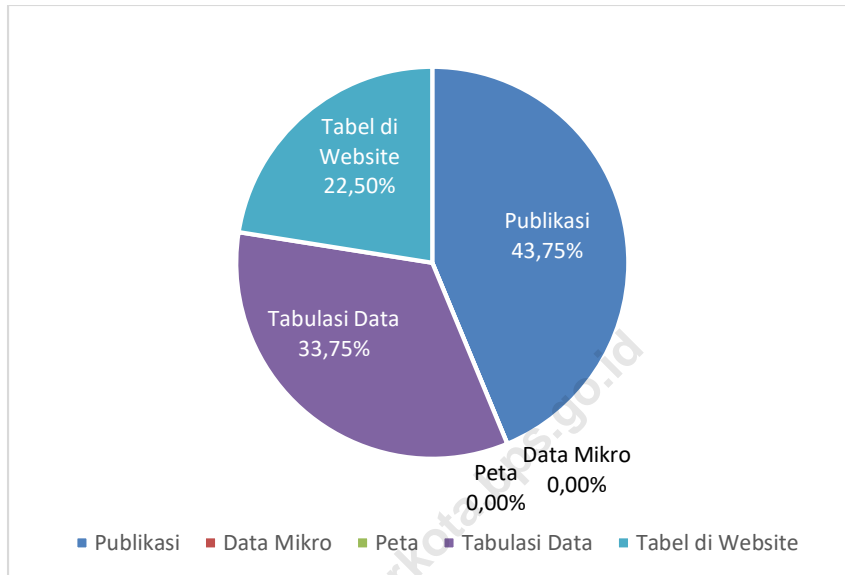
Gambar 5.4. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Blitar Menurut Perolehannya

Berdasarkan Gambar 5.4, dari seluruh pencarian data, 100 persen konsumen data memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan.

5.4. Kebutuhan Data menurut Sumber Data

Konsumen yang mencari data di PST BPS Kota Blitar juga dapat dikelompokkan berdasarkan sumber perolehan data. Sumber data tersebut dapat berupa publikasi, data mikro, peta wilayah kerja statistik (wilkerstat), tabulasi, dan tabel di website. Publikasi yang dimaksud dapat berupa *hardcopy* maupun *softcopy*, termasuk didalamnya BRS, leaflet, dan booklet. Data Mikro, yaitu data tentang karakteristik unit populasi yang dikumpulkan dengan cara sensus, survei, kompilasi produk administrasi, dan cara lain sesuai perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Contoh: Data mikro Podes, Susenas, Sakernas, dan lain-lain. Yang termasuk kategori peta antara lain peta tematik, peta indeks, peta analog, dan lain-lain. Tabulasi Data, yaitu penyajian data dalam bentuk tabel dengan cara membuat tabel yang berisikan data sesuai dengan kebutuhan analisis. Contoh: tabulasi hasil olahan data mikro, dimana petugas PST BPS melakukan proses pengolahan data sesuai

kebutuhan konsumen. Tabel di Website yaitu tabel-tabel yang ada di seluruh subdomain website BPS. Contoh: tabel statis dan tabel dinamis di website BPS, tabel kode wilayah di mfdonline.bps.go.id, tabel metadata di sirusa.bps.go.id, dan lain-lain.



Gambar 5.5. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Blitar Menurut Sumber Data

Berdasarkan Gambar 5.5, dari seluruh pencarian data, 43,75 persen konsumen data memperoleh data dari publikasi, 33,75 persen berhasil memperoleh data dari tabulasi, dan 22,50 persen memperoleh data dari tabel di website. Sedangkan data mikro dan peta hanya dilayani di level pusat melalui website www.silastik.bps.go.id.



Analisis Kepuasan Kualitas Data Tahun 2022

Puas
terhadap
Akurasi Data
100%

Puas
terhadap
Kelengkapan
Data
100%

Indeks Kepuasan
Konsumen (IKK)
terhadap Kualitas
Data BPS
96,85%

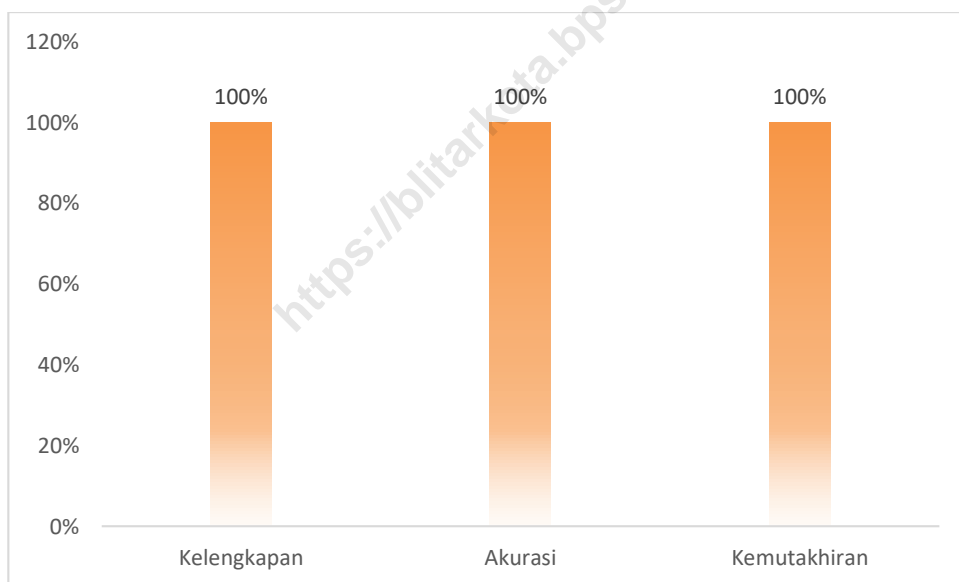


Bab 6

Analisis Kepuasan Kualitas Data

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



Gambar 6.1 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh Menurut Aspek Kualitas Data

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Blitar disajikan menurut aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran 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 Blitar.

Berdasarkan Gambar 6.1, seluruh konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data. Seluruh dimensi kualitas data menunjukkan nilai maksimum (100%).

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS dari Penyedia Data BPS Kota Blitar. Nilai IKK untuk PST BPS Kota Blitar tahun 2022 sebesar 96,85, yang artinya kualitas data PST BPS Kota Blitar masuk kategori sangat baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kota Blitar semakin puas dengan kualitas data yang diberikan. Nilai IKK terhadap kualitas data BPS ini meningkat dibandingkan tahun sebelumnya, dimana IKK sebesar 94,55 di tahun 2021.

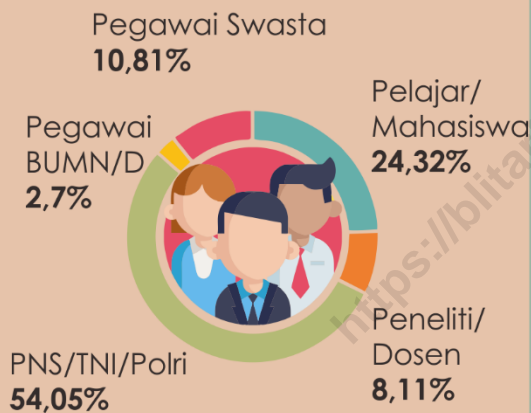
Tabel 6.1. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS di PST BPS Kota Blitar

Nama Kab/Kota	IKK Kualitas Data
Kota Blitar	96,85



Hasil Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun 2022

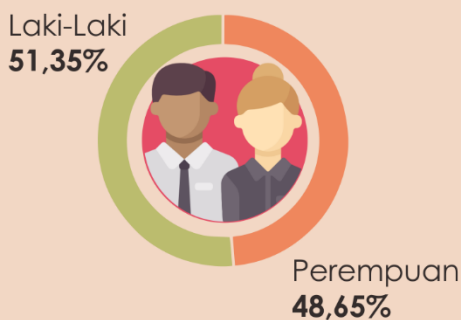
Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama



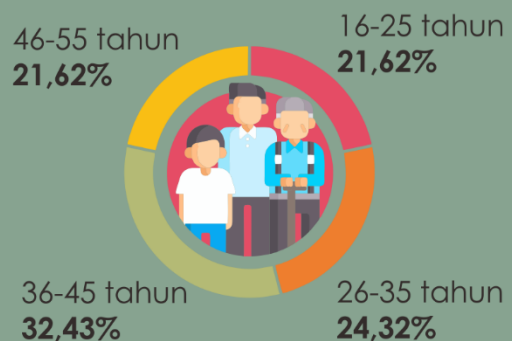
Persentase Konsumen yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama



Persentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin



Persentase Konsumen Menurut Kelompok Umur



Bab 7 Penutup

7.1. Kesimpulan

Berikut kesimpulan yang dapat dirangkum dari paparan pada bab-bab sebelumnya.

- a. PST BPS Kota Blitar telah memenuhi sarana dan prasarana sesuai yang dianjurkan BPS RI. Capaian responden SKD 2022 melebihi target sampel yaitu 123,33 persen.
- b. Konsumen PST terbanyak berusia 36-45 tahun, berpendidikan D4/S1, dengan pekerjaan PNS/TNI/Polri, dan terbanyak berasal dari instansi pemerintah daerah. Konsumen di PST menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dan pemanfaatan hasil kunjungan terbanyak adalah untuk bidang pemerintahan. Jenis layanan utama yang digunakan konsumen adalah konsultasi statistik, dengan fasilitas aplikasi chat (Call Center/*Whatsapp* Layanan Permintaan Data BPS Kota Blitar).
- c. Analisis kepuasan layanan menunjukkan 96,49 persen konsumen PST puas akan pelayanan di PST, 97,30 persen puas akan akses data, dan 97,30 persen puas akan sarana dan prasarana PST. *Gap analysis* menunjukkan ada beberapa atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan lagi. Begitu pula analisis IPA (*Importance and Performance Analysis*) menunjukkan ada atribut tertentu dari kinerja pelayanan di PST BPS Kota Blitar yang belum memenuhi harapan konsumen, dimana atribut tersebut sama dengan atribut dengan gap terjauh pada gap analysis, yaitu produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan dan atribut keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui.
- d. IKK pelayanan BPS sebesar 93,73 yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Blitar masuk kategori Sangat Baik. Nilai IKK ini meningkat dibandingkan tahun 2021 yaitu sebesar 92,78. IPAK pelayanan di PST

BPS Kota Blitar pada tahun 2022 adalah sebesar 97,03, meningkat dibandingkan tahun 2021 yaitu sebesar 95,08. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kota Blitar.

- e. Analisis kepuasan kualitas data menunjukkan 100 persen puas akan kelengkapan data, 100 persen puas akan akurasi data, 100 persen puas akan kemutakhiran data.

7.2. Rekomendasi

Analisis hasil Survei SKD Tahun 2022 menunjukkan hasil yang memuaskan, dimana beberapa indikator pengukur kepuasan konsumen, kualitas data dan pelayanan, serta perilaku anti korupsi menunjukkan nilai yang sangat baik. Hal ini tentunya patut dipertahankan, dan beberapa hal tetap harus ditingkatkan dan ditindaklanjuti dalam Rencana Tindak Lanjut (RTL) BPS Kota Blitar, antara lain:

- a. Kemudahan fasilitas pengaduan menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan layanan. Seyogyanya fasilitas pengaduan yang dimiliki, baik cetak/terpasang di kantor maupun lewat media sosial lebih digiatkan kembali, sehingga pengguna mengetahui dan bisa memanfaatkan fasilitas pengaduan.
- b. PST BPS Kota Blitar seyogyanya lebih mempublikasikan lagi persyaratan pelayanan untuk mendapatkan produk BPS, baik secara tercetak/terpasang di kantor maupun lewat media sosial, sehingga pengguna lebih memahami persyaratan yang sudah ditetapkan.
- c. Jangka waktu penyelesaian pelayanan, baik secara tercetak/terpasang di kantor maupun lewat media sosial lebih digalakkan kembali, sehingga pengguna lebih memahami apakah saat selesai pelayanan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
- d. Sarana dan prasarana yang bisa memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan di PST BPS Kota Blitar semakin dipertahankan.

- e. Beberapa atribut pelayanan telah menunjukkan kinerja yang baik dan memenuhi harapan konsumen. Kinerja pelayanan perlu dipertahankan di tahun-tahun mendatang yaitu dalam hal kemudahan prosedur, kesesuaian biaya pelayanan, kesesuaian produk pelayanan, kemudahan akses data melalui fasilitas utama, respon petugas pelayanan, kejelasan informasi petugas pelayanan *online*.
- f. Untuk petugas pelayanan lebih mensosialisasikan lagi berbagai produk pelayanan yang diberikan BPS kepada pengguna data, baik secara tercetak/terpasang di kantor maupun lewat media sosial, sehingga pengguna mengetahui apakah produk yang diterima sudah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

<https://blitarkota.bps-go.id>

Daftar Pustaka

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

Lampiran

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

Lampiran 1. Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data

Satker PST (1)	Target Responden (2)	Jumlah Responden (3)	Metode Pengumpulan Data			
			Manual (4)	PST (5)	Email (6)	Link (7)
BPS Kota Blitar	30	37	14	-	7	16

Metadata Indikator

Konsep : Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data.

Definisi : Banyaknya konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu menurut metode pengumpulan data yang digunakan.

Secara garis besar, metode pengumpulan data dibedakan menjadi 2 yaitu manual dan *online*, dimana untuk metode *online* dibedakan menjadi 3:

- 1) PST; yaitu untuk responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST.
- 2) *Email*; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui *email*.
- 3) *Link*; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang didapatkan dari publik seperti pada *website*, aplikasi layanan, dll.

Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Metode Pengumpulan Data

Ukuran : Jumlah

Satuan : Orang

Rumus Penghitungan :
$$Y = \sum_{i=1}^4 x_i$$

Dengan:

Y = Total jumlah responden

x_i = Jumlah responden menurut metode pengumpulan data, dimana $i = 1$ (manual), 2 (email), 3 (PST), dan 4 (link)

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan metode pengumpulan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut metode pengumpulan data yang digunakan.

Lampiran 2. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Satker PST	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki	Perempuan
(1)	(2)	(3)
BPS Kota Blitar	51,35	48,65

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 Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS 2. Jenis Kelamin
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ 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.

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



DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA BLITAR**

Jl. Kenari No 62 Blitar
Telp. 0342 - 8178012
Homepage: <http://blitarkota.bps.go.id>
Email: bps3572@bps.go.id

