

ANALISIS HASIL

Survei Kebutuhan Data

2023

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



ANALISIS HASIL

Survei Kebutuhan Data

2023

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



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN SLEMAN**

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Sleman 2023

ISBN : 978-602-6351-34-0

Nomor Publikasi : 34040.2325

Katalog : 1399013.3404

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

Jumlah Halaman : xiv+84 halaman

Penyusun Naskah:

Fungsi Integrasi dan Pengolahan Diseminasi Statistik/IPDS BPS Kabupaten Sleman

Penyunting:

Fungsi Integrasi dan Pengolahan Diseminasi Statistik/IPDS BPS Kabupaten Sleman

Pembuat Kover:

Fungsi Integrasi dan Pengolahan Diseminasi Statistik/IPDS BPS Kabupaten Sleman

Penerbit:

©BPS Kabupaten Sleman

Dilarang mereproduksi 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 Sleman 2023

Pengarah

Rintang Awan Eltribakti Umbas S.Si, M.Si

Penanggung Jawab

Dhona Lestanti, S.Si, M.Si

Penyunting

Riyan Roserina, S.ST, M.Ec.Dev

Penulis Naskah

Satiti Sukma Dewi, S.ST

Pengolah Data

Satiti Sukma Dewi, S.ST

Penata Letak dan Infografis

Satiti Sukma Dewi, S.ST

KATA PENGANTAR

Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja 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 2023 disajikan dalam bentuk publikasi yang berjudul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2023”. 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.

Sleman, Desember 2023
Kepala BPS Kabupaten Sleman



R. A. Eltribakti Umbas S.Si, M.Si

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

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	4
1.3 Landasan Teori.....	5
1.4 Metodologi.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	18
Bab 2 Segmentasi Konsumen	19
2.1 Realisasi Pengumpulan Data.....	21
2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD	22
2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	25
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan	26
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS	26
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	27
3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS	29
3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data	30
3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana	31
3.4 Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS	32
3.5 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS	34
3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	37
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi	39
4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS	41
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data	44
5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data.....	46
5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data.....	47
5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data.....	48

5.4 Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	49
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data	51
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS	53
Bab 7 Penutup	56
7.1. Kesimpulan	58
7.2. Saran	59
Daftar Pustaka	62
Lampiran	64

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

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan.....	16
Tabel 3.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Sleman	34
Tabel 3.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Sleman	35

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis	13
Gambar 2.1 Jumlah Responden SKD 2023 BPS Kabupaten Sleman Berdasarkan Kelompok Umur.....	22
Gambar 2.2 Persentase Jenis Kelamin Responden SKD 2023 BPS Kabupaten Sleman	23
Gambar 2.3 Persentase Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan Responden SKD 2023 BPS Kabupaten Sleman.....	23
Gambar 2.4 Jumlah Responden SKD 2023 BPS Kabupaten Sleman Berdasarkan Pekerjaan Utama.....	24
Gambar 2.5 Jumlah Responden SKD 2023 BPS Kabupaten Sleman Berdasarkan Asal Instansi	24
Gambar 2.6 Persentase Responden SKD 2023 BPS Kabupaten Sleman Berdasarkan Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	25
Gambar 2.7 Persentase Responden SKD 2023 BPS Kabupaten Sleman Menurut Jenis Layanan yang digunakan	26
Gambar 2.8 Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS.....	26
Gambar 3.1 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Sleman Tahun 2023.....	30
Gambar 3.2 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Sleman Tahun 2023 yang Puas Terhadap Akses Data	31
Gambar 3.3 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Sleman yang Puas Terhadap Pemenuhan Sarana Dan Prasarana.....	32
Gambar 3.4 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Sleman	33
Gambar 3.5 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS	36

Gambar 3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Sleman	38
Gambar 4.1 Indeks Persepsi Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Sleman Tahun 2022 dan 2023.....	41
Gambar 5.1 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Sleman Menurut Level Data.....	47
Gambar 5.2 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Sleman Menurut Periode Data.....	48
Gambar 5.3 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Sleman Menurut Perolehannya.....	49
Gambar 5.4 Persentase Konsumen K/L/OPD menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan ..	50
Gambar 6.1 Persentase Kepuasan Konsumen PST BPS Kabupaten Sleman Terhadap Kualitas Data BPS	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Realisasi Jumlah Responden PST BPS Kabupaten Sleman dan Metode Pengumpulan Data.....	67
Lampiran 2	Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Sleman dan Jenis Kelamin.....	68
Lampiran 3	Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Sleman dan Pekerjaan Utama.....	69
Lampiran 4	Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Sleman dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	70
Lampiran 5	Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Sleman dan Jenis Layanan yang Digunakan	71
Lampiran 6	Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan di PST BPS Kabupaten Sleman.....	72
Lampiran 7	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data di PST BPS Kabupaten Sleman	73
Lampiran 8	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS di PST BPS Kabupaten Sleman	74
Lampiran 9	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data di PST BPS Kabupaten Sleman	75
Lampiran 10	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Kabupaten Sleman	76
Lampiran 11	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Sleman	77
Lampiran 12	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kabupaten Sleman	78
Lampiran 13	Kuesioner VKD23	79
Lampiran 14	Rencana Tindak Lanjut	84

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

1

PENDAHULUAN

SAMPEL BPS PUSAT
150 RESPONDEN

SAMPEL BPS PROVINSI
70 RESPONDEN

SAMPEL BPS KABUPATEN
30 RESPONDEN

**Realisasi Target Sampel di BPS
Kabupaten Sleman terpenuhi 100%**



Bab 1

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

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

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

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

dilakukan di BPS pusat dan 33 BPS provinsi. Sejak Tahun 2014, pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS kabupaten/kota.

Dari sisi metode pengumpulan data, pada Tahun 2019 untuk pertama kalinya SKD dilaksanakan melalui *CAWI (Computer Assisted Web Interviewing)*. Dengan metode *CAWI*, responden melakukan perekaman tanggapan/respons secara mandiri melalui aplikasi yang berbasis website. Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, sejak tahun 2019 pengumpulan data SKD 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 2023 secara umum adalah mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta melakukan identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD 2023 digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan pelayanan serta kualitas data dan informasi statistik.

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2023 sebagai berikut:

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

1.3 Landasan Teori

1.3.1 Konsep dan Definisi

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

- 1) BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- 2) BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- 3) BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- 4) BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- 5) Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2023 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2023 sampai periode pelaksanaan pencacahan.
- 6) Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- 7) Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- 8) Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- 9) Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- 10) Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- 11) Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- 12) Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.

13) Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.

1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu

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

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

PST merupakan pintu gerbang 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>.

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

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST BPS Pusat, meliputi: (1) Informasi pelayanan, (2) Maklumat pelayanan, (3) *Wifi*, (4) Petugas pelayanan, (5) Ruang pelayanan, (6) Komputer, dan (7) Sarana Pengaduan. Kesemua komponen sarana dan prasarana tersebut dapat dipenuhi oleh PST di BPS Pusat, yang mengindikasikan terpenuhinya sarana dan prasarana yang baik dalam pelayanan. Selain tersedianya sarana prasarana tersebut, PST BPS pusat melakukan adaptasi dengan kondisi baru di masa pandemi dengan melakukan

pengembangan pelayanan *online*. Melalui pemanfaatan teknologi dan informasi serta sarana pendukung yang memadai, pelayanan PST BPS Pusat tetap dapat terus berjalan meskipun tanpa tatap muka langsung.

1.3.3 Kepuasan Layanan

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

1) Persyaratan

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

2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3) Waktu Penyelesaian

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

4) Biaya/Tarif

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

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6) Kompetensi Pelaksana

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

7) Perilaku Pelaksana

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

8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

9) Sarana dan Prasarana

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

1.4 Metodologi

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

1.4.1 Metode *Sampling*

SKD 2023 dilaksanakan dengan metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2023 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS pada periode 1 Januari 2023 sampai dengan waktu pencacahan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik pengambilan sampel dari populasi yang

mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut.

1) Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:

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

2) Di PST BPS Pusat:

- Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda CAWI.

1.4.3 Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2023 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain:

analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

1) Analisis Tabulasi Silang

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

2) Analisis Kesenjangan

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

3) Importance and Performance Analysis (IPA)

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

berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

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

i) 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:

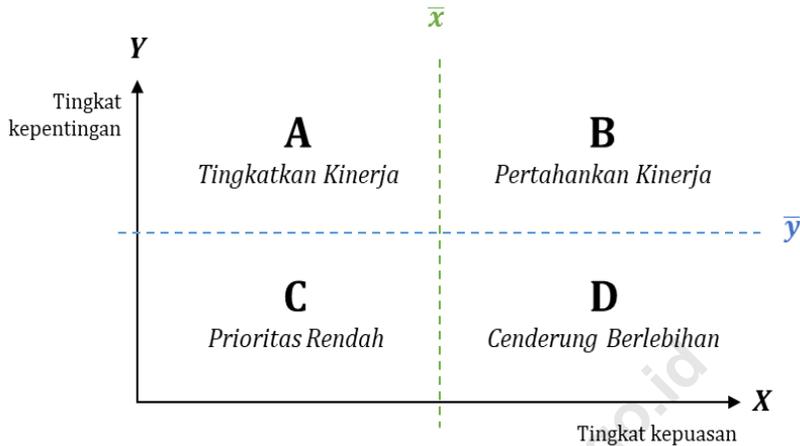
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

ii) Diagram cartesius

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



Gambar 1.1 Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda.

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

Kuadran A terletak di sebelah kiri atas atau kuadran “Tingkatkan Kinerja” yang mempunyai arti prioritas utama dari unit pelayanan ini adalah peningkatan kinerja (performance improvement). Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja atribut pelayanan tersebut lebih rendah dari harapan pengguna layanan terhadap atribut pelayanan tersebut. Atribut pelayanan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/pengguna layanan. Cara yang dapat dilakukan adalah perbaikan secara terus menerus terhadap kinerja, sehingga performance dari atribut pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

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

Kuadran B atau Kuadran “Pertahankan Kinerja” terletak di sebelah kanan atas, yang memiliki arti bahwa kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja atribut pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang

dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.

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

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

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

- Kuadran D

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

4) Persentase Konsumen yang Puas

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

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2023 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66. Hal ini didasarkan pada pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, dimana dalam skala 10, jika nilai kepuasan diatas 7,66 maka termasuk kategori kinerja yang baik (Tabel 1.2).

5) Indeks Kepuasan Konsumen

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

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

i) Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i,

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

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

$i = 1, 2, \dots, 12$

ii) Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')

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

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

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

iii) Menghitung IKK

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

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

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

Tabel 1.1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan

Nilai (1)	Kinerja Unit Pelayanan (2)
25,00 - 64,99	Tidak baik
65,00 - 76,60	Kurang baik
7,61 - 88,30	Baik
88,31 - 100,0	Sangat Baik

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

6) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

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

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

i) Menghitung penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^5 w_i = 1$

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

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

ii) Menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan (IPAK')

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

iii) Menghitung IPAK

Penghitungan IPAK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi.

IPAK merupakan hasil konversi nilai IPAK' menggunakan rumus berikut:

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

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

1.5 Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

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

2

SEGMENTASI KONSUMEN

PERSENTASE KONSUMEN MENURUT PEKERJAAN

pelajar / mahasiswa



43%

PNS/TNI/POLRI



33%

Peneliti/ dosen



7%

17%



Pegawai Swasta/
Wiraswasta/Lainnya



Bab 2 Segmentasi Konsumen

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

2.1 Realisasi Pengumpulan Data

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

Pelaksanaan SKD 2023 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden di PST BPS Kabupaten Sleman yang mengikuti survei adalah sebesar 34 responden.

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

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

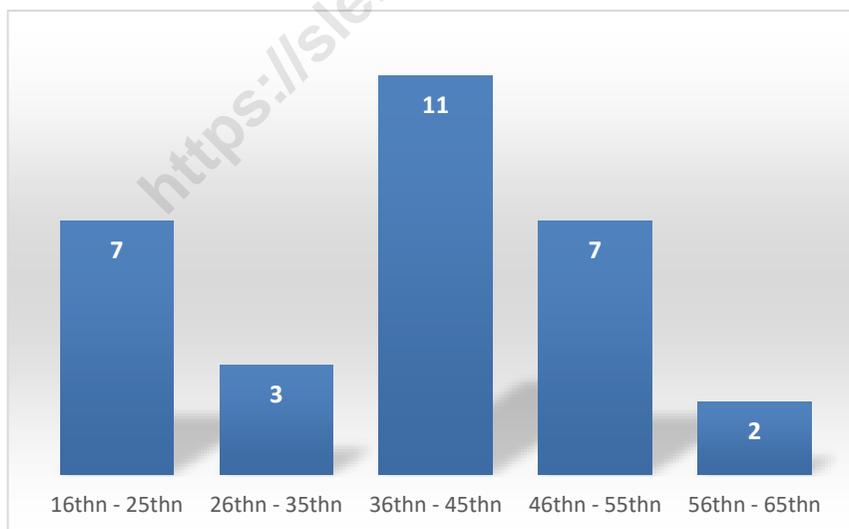
- 3) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui *email* (selanjutnya disebut *email*); dan
- 4) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang ditujukan kepada publik, baik melalui *link* yang didapatkan dari *website* maupun media lain (selanjutnya disebut *link*).

2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD

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

Kelompok Umur

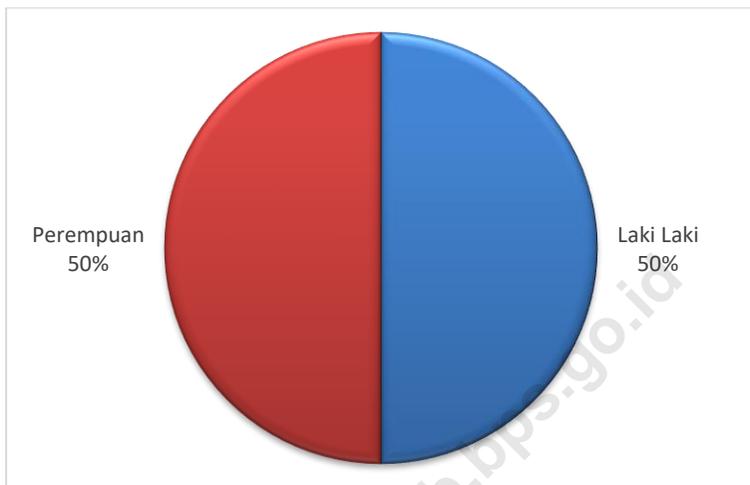
Dari sebanyak 30 responden SKD 2023 didapatkan bahwa mayoritas responden berumur 36-45 tahun.



Gambar 2.1 Jumlah Responden SKD 2023 BPS Kabupaten Sleman Berdasarkan Kelompok Umur

Jenis Kelamin

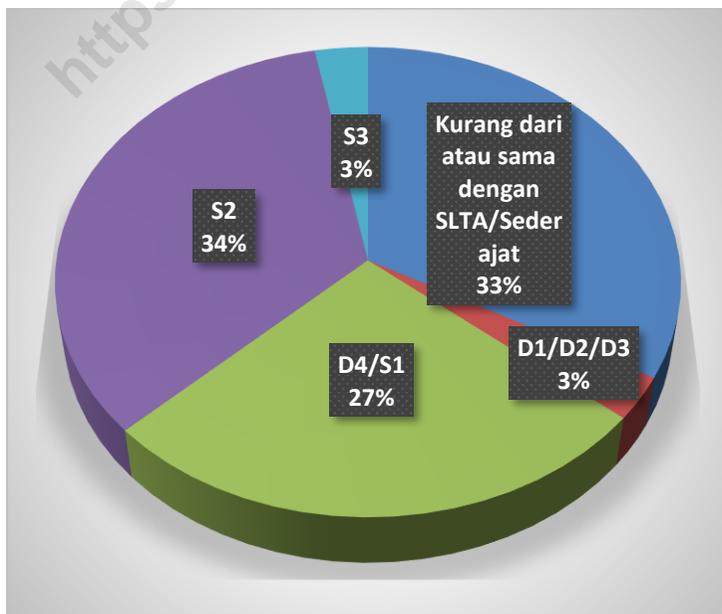
Pada SKD 2023 ini, jumlah responden laki-laki dan perempuan sama banyak.



Gambar 2.2 Persentase Jenis Kelamin Responden SKD 2023 BPS Kabupaten Sleman

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

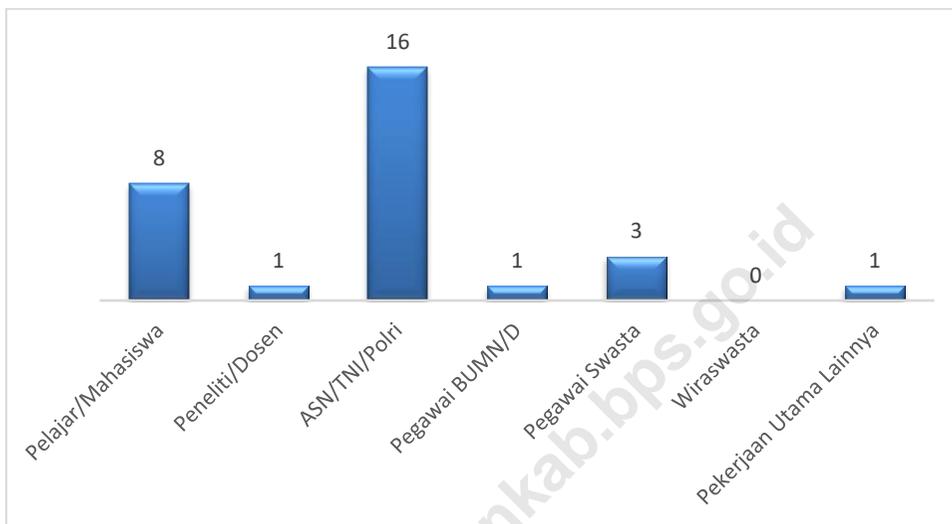
Dari sebanyak 30 responden SKD 2023 didapatkan bahwa sebanyak 34 persen responden berpendidikan kurang dari atau sama dengan SLTA/Sederajat.



Gambar 2.3 Persentase Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan Responden SKD 2023 BPS Kabupaten Sleman

Pekerjaan Utama

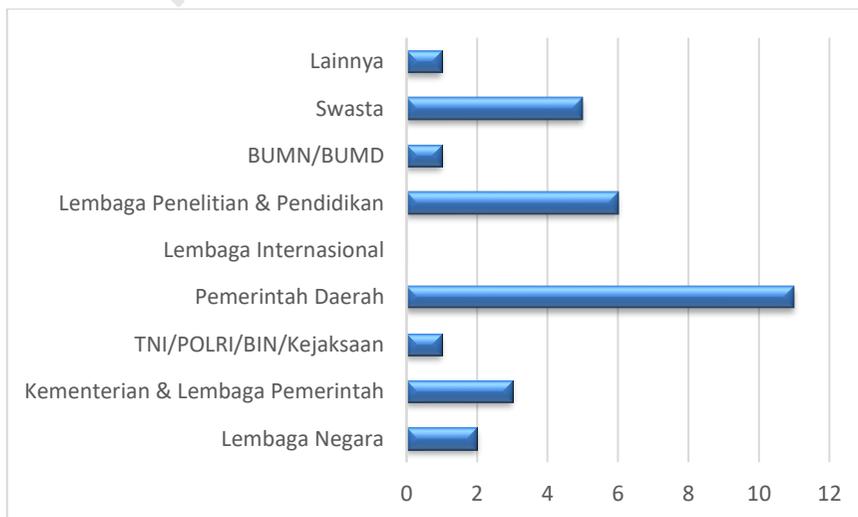
Dari sebanyak 30 responden SKD 2023 didapatkan bahwa mayoritas responden adalah ASN/TNI/Polri.



Gambar 2.4 Jumlah Responden SKD 2023 BPS Kabupaten Sleman Berdasarkan Pekerjaan Utama

Instansi

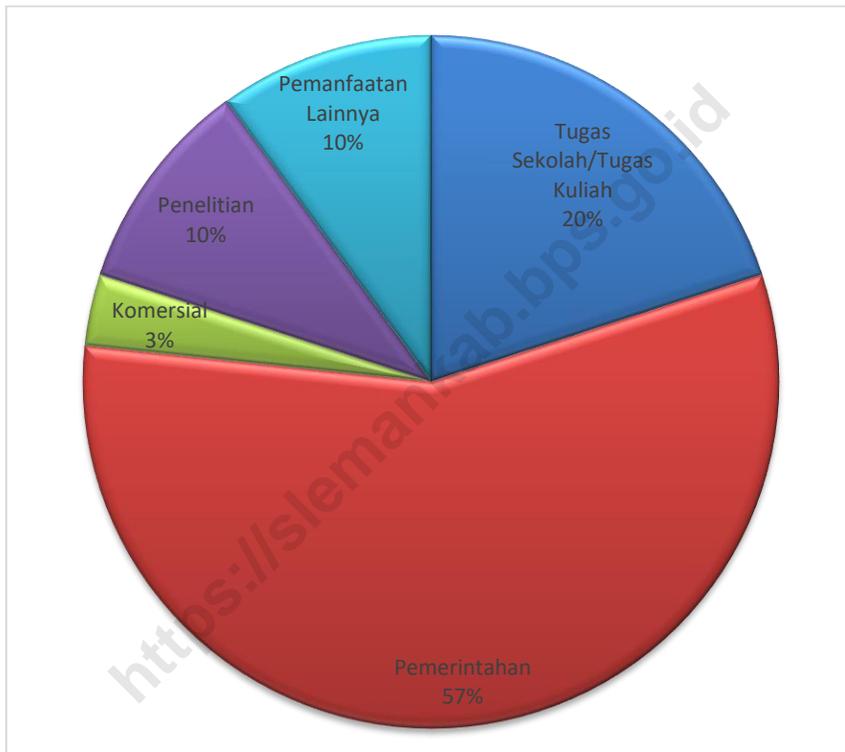
Pada SKD 2023, responden paling banyak berasal dari instansi pemerintah daerah.



Gambar 2.5 Jumlah Responden SKD 2023 BPS Kabupaten Sleman Berdasarkan Asal Instansi

2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

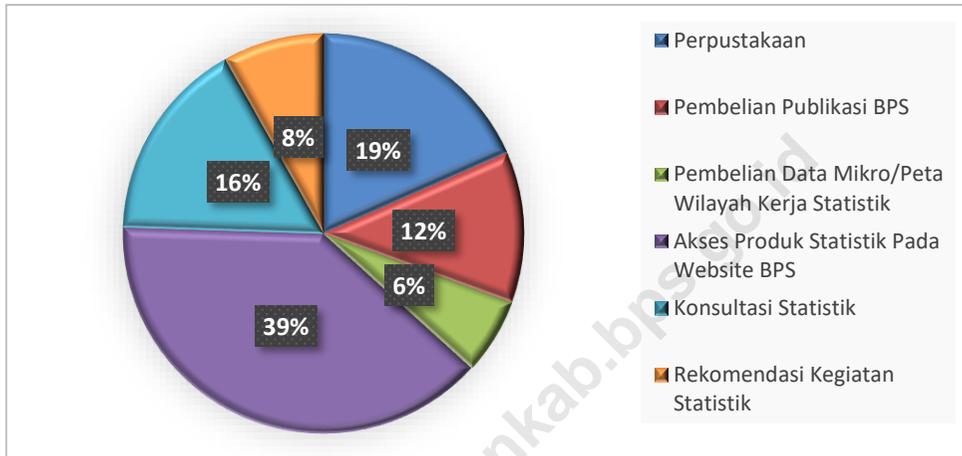
Pada SKD 2023, responden paling banyak memanfaatkan data BPS untuk hal-hal yang berhubungan dengan pemerintahan. Sejalan dengan banyaknya responden yang berasal dari instansi pemerintah daerah dan merupakan ASN/TNI/Polri.



Gambar 3.1 Persentase Responden SKD 2023 BPS Kabupaten Sleman Berdasarkan Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan

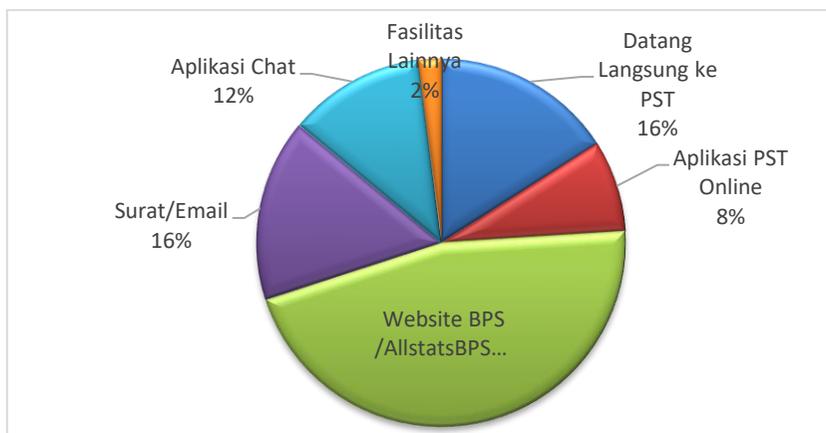
Responden paling banyak mendapatkan data BPS melalui website BPS, ditandai dengan sebanyak 39 persen responden mengakses produk statistik pada website BPS.



Gambar 4.7 Persentase Responden SKD 2023 BPS Kabupaten Sleman Menurut Jenis Layanan yang digunakan

2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS

Website BPS dan AllstatsBPS merupakan fasilitas utama yang digunakan responden untuk memperoleh layanan PST BPS.



Gambar 5.8 Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS

3

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

SANGAT BAIK

91,27% konsumen puas terhadap Pelayanan PST BPS Kabupaten Sleman



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



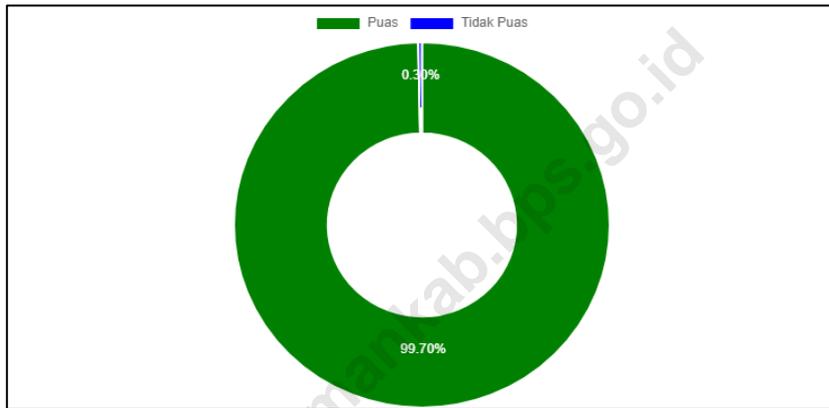


Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

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

3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS

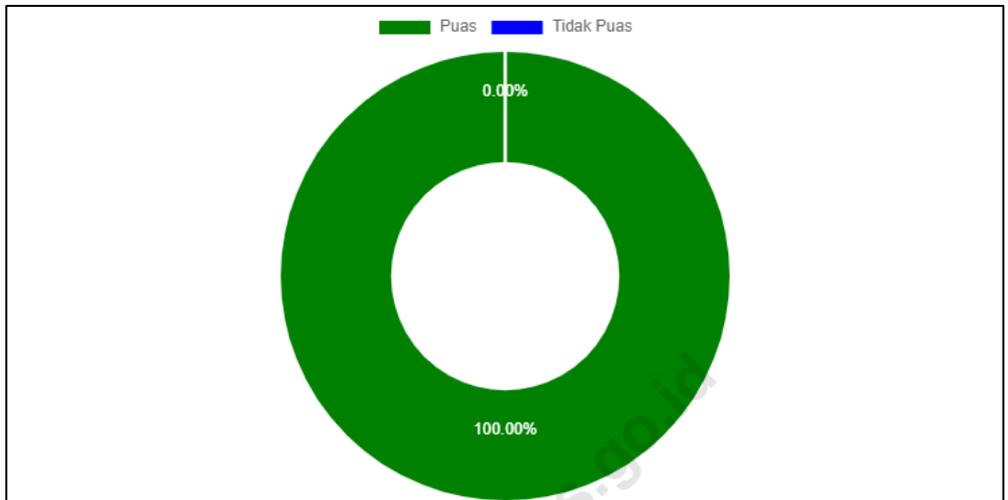
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Sleman Tahun 2023 sebesar 99.70%. Jika dibandingkan dengan Tahun 2022, maka persentase tersebut mengalami peningkatan sebesar 1,24%.



Gambar 3.1 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Sleman Tahun 2023

3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data

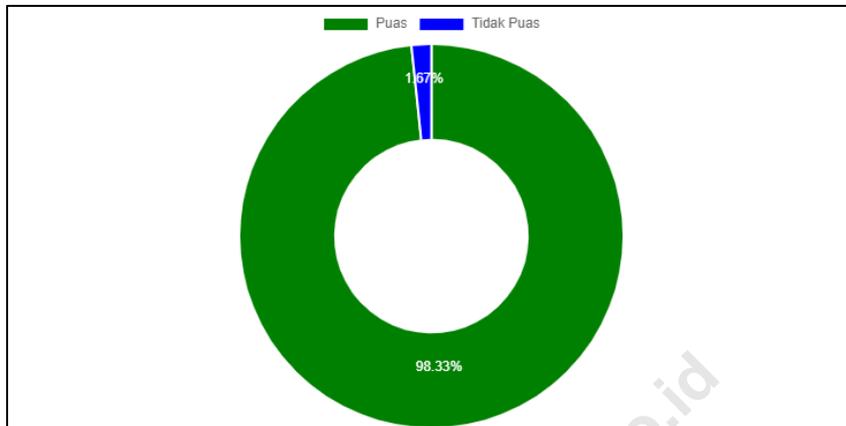
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan, akses data pada website BPS, dan akses konten pada website BPS. Berdasarkan Gambar 3.2, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Sleman Tahun 2023 yang puas terhadap akses data sebesar 100%.



Gambar 3.2 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Sleman Tahun 2023 yang Puas Terhadap Akses Data

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 Kabupaten Sleman Tahun 2023 yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 98,33%, sedangkan 1,67% konsumen di PST BPS Kabupaten Sleman merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.

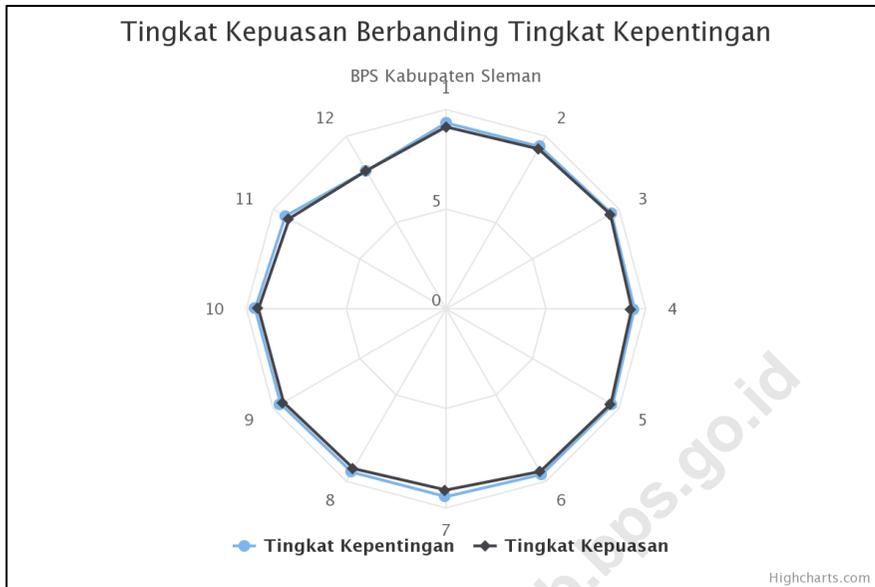


Gambar 3.3 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Sleman yang Puas Terhadap Pemenuhan Sarana Dan Prasarana

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

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS tergantung pada kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan gap analysis. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kabupaten Sleman 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 Kabupaten Sleman. 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 Sleman memiliki nilai gap negatif, yaitu nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan).



Gambar 3.4 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Sleman

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut sarana prasarana pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima memiliki nilai gap paling jauh yaitu $-0,333$. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Sleman. Sementara itu, atribut dengan gap paling dekat ialah kemudahan proses penanganan pengaduan (0).

Atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Sleman Tahun 2023 memiliki gap $-0,333$ sampai 0. Walaupun demikian, menurut Parsuraman (1991), jika gap negatif bernilai lebih besar dari -1 , maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

Tabel 3.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Sleman

No.	Atribut Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	Gap
1.	Informasi pelayanan tersedia.	9.1333	9.3333	-0.2
2.	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9.2667	9.4	-0.133
3.	Kemudahan Prosedur	9.5	9.5667	-0.067
4.	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9.3	9.4333	-0.133
5.	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9.5333	9.6333	-0.1
6.	Kesesuaian Produk Pelayanan	9.4333	9.6	-0.167
7.	Sarana Prasarana	9.1	9.4333	-0.333
8.	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9.2667	9.4667	-0.2
9.	Respon Petugas Pelayanan	9.4	9.5667	-0.167
10.	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9.4	9.5667	-0.167
11.	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9.0667	9.3	-0.233
12.	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	8.00	8.00	0

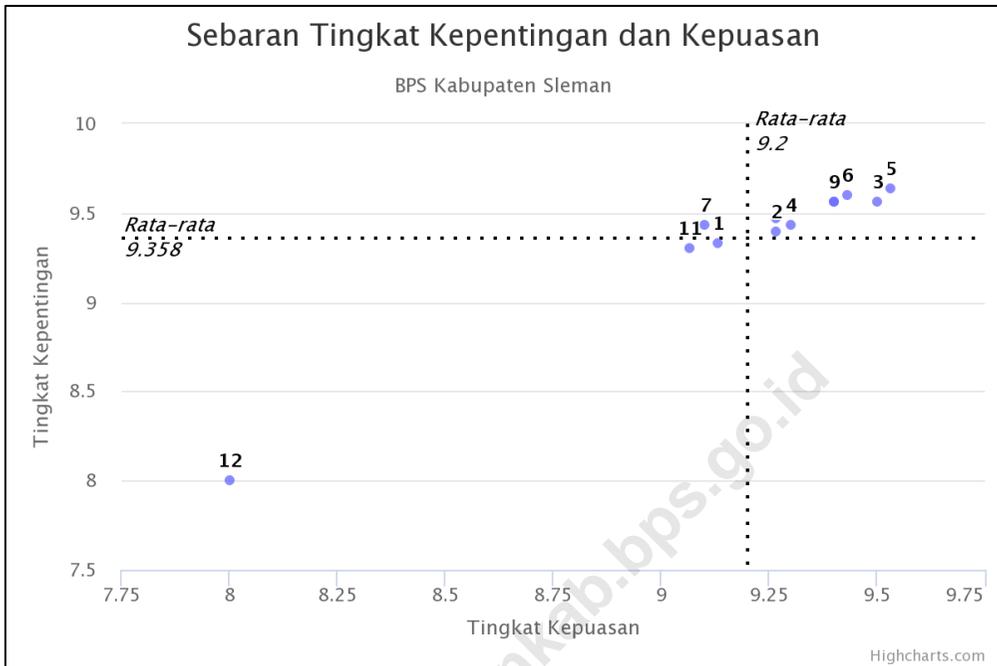
3.5 Importance and Performance Analysis (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS

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

Tabel 3.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Sleman

No.	Atribut Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Informasi pelayanan tersedia.	9.1333	9.3333	97.86
2.	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9.2667	9.4	98.58
3.	Kemudahan Prosedur	9.5	9.5667	99.30
4.	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9.3	9.4333	98.59
5.	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9.5333	9.6333	98.96
6.	Kesesuaian Produk Pelayanan	9.4333	9.6	98.26
7.	Sarana Prasarana	9.1	9.4333	96.47
8.	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9.2667	9.4667	97.89
9.	Respon Petugas Pelayanan	9.4	9.5667	98.26
10.	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9.4	9.5667	98.26
11.	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9.0667	9.3	97.49
12.	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	8.0	8.0	100

Tabel 3.2. 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 Sleman belum memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan (100%), sedangkan atribut Sarana Prasarana Sarana Prasarana memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (96,47%).



Keterangan

- | | |
|---|--|
| 1. Informasi pelayanan tersedia. | 7. Sarana Prasarana |
| 2. Kemudahan Persyaratan Pelayanan | 8. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama |
| 3. Kemudahan Prosedur | 9. Respon Petugas Pelayanan |
| 4. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian | 10. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online |
| 5. Kesesuaian Biaya Pelayanan | 11. Kemudahan Fasilitas Pengaduan |
| 6. Kesesuaian Produk Pelayanan | 12. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan |

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

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 3.3, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS adalah Sarana Prasarana.

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga

perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.3, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS adalah:

1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
2. Kemudahan Prosedur
3. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
4. Kesesuaian Biaya Pelayanan
5. Kesesuaian Produk Pelayanan
6. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
7. Respon Petugas Pelayanan
8. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.3, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS adalah:

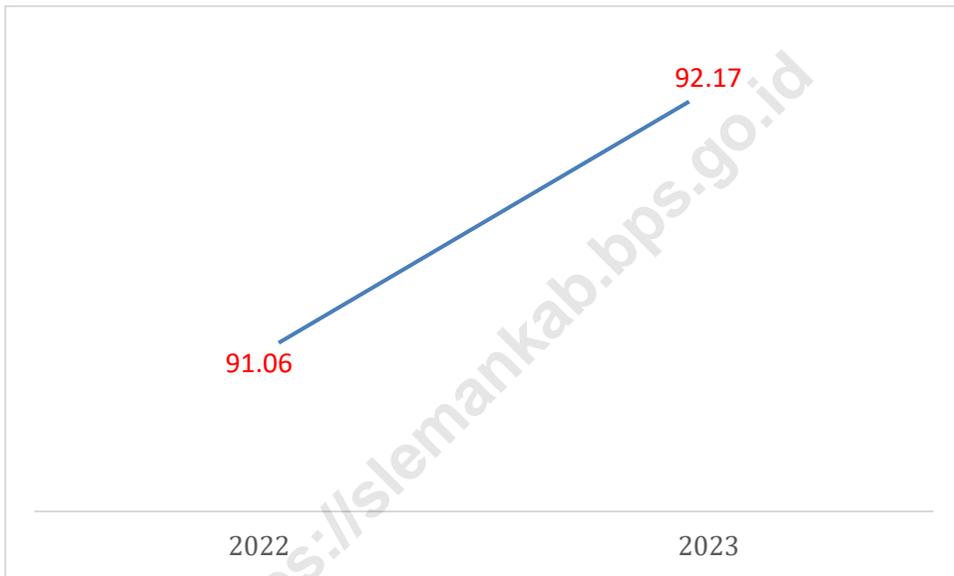
1. Informasi pelayanan tersedia.
2. Kemudahan Fasilitas Pengaduan
3. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan

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

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 Kabupaten Sleman tahun 2023 sebesar 92,17, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten

Sleman masuk kategori sangat baik. Berdasarkan Gambar 3.4, IKK BPS di PST BPS Kabupaten Sleman mengalami kenaikan sebesar 1,11 dari 91,06 pada tahun 2022 menjadi 92,17 pada tahun 2023. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kabupaten Sleman semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Sleman.



Gambar 3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Sleman

4

ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI



**INDEKS PERSEPSI
ANTI KORUPSI**

96,94

yang artinya
perilaku anti korupsi sangat diterapkan



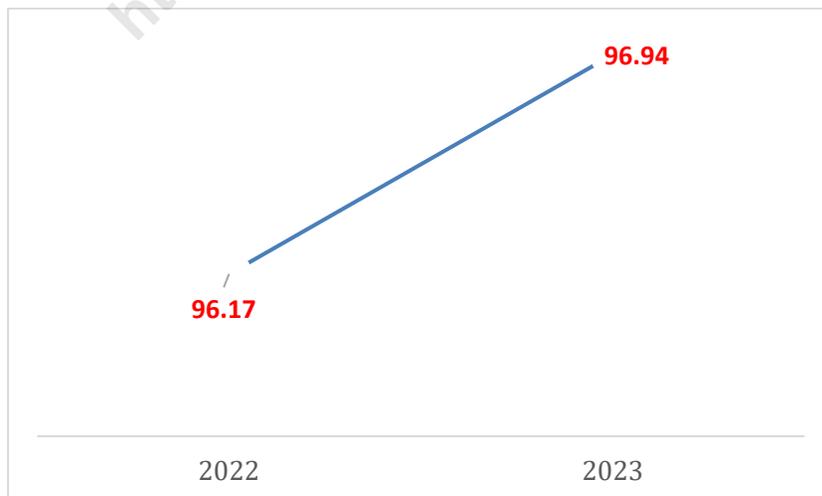
Bab 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

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



Gambar 4.1 Indeks Persepsi Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Sleman Tahun 2022 dan 2023

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 4.1, IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Sleman mengalami peningkatan dari 96,17 pada tahun 2022 menjadi 96,94 pada tahun 2023. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Sleman.

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

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

5

ANALISIS KEBUTUHAN DATA





Bab 5 Analisis Kebutuhan Data

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

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

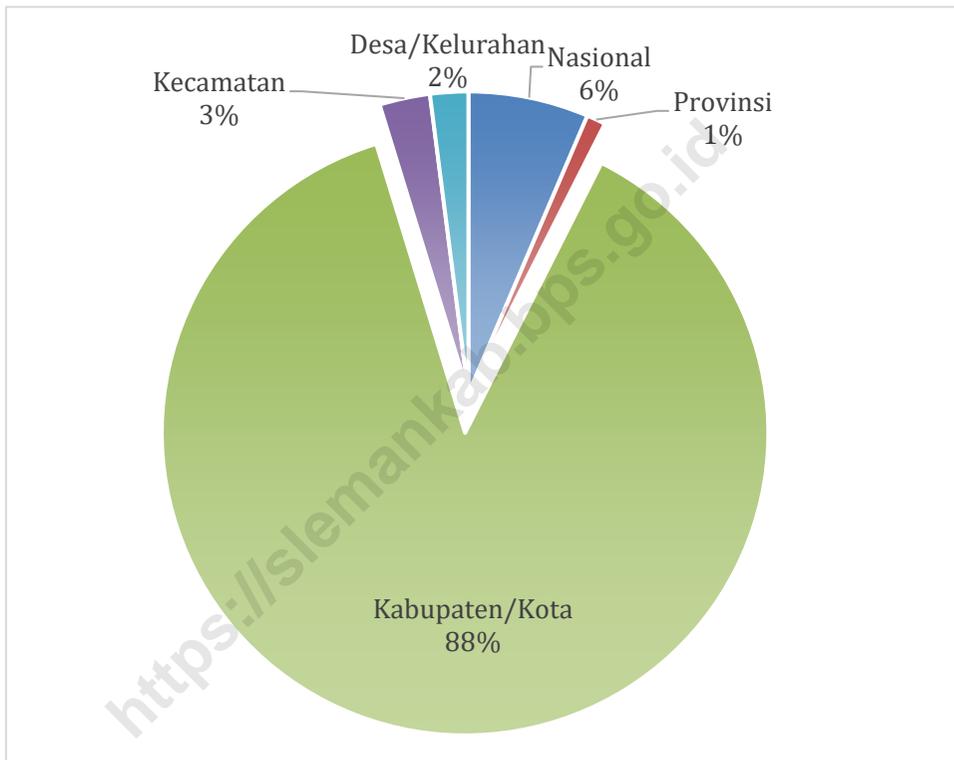
Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data). Misalnya, seorang pengguna data membutuhkan lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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 2023, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Sleman. Secara umum 88% responden mencari data pada level kabupaten/kota. Data

selanjutnya adalah data level nasional (6%), data level kecamatan (3%), data level desa/kelurahan (2%) dan data level provinsi (1). Tidak ada pencarian data pada individu. Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.

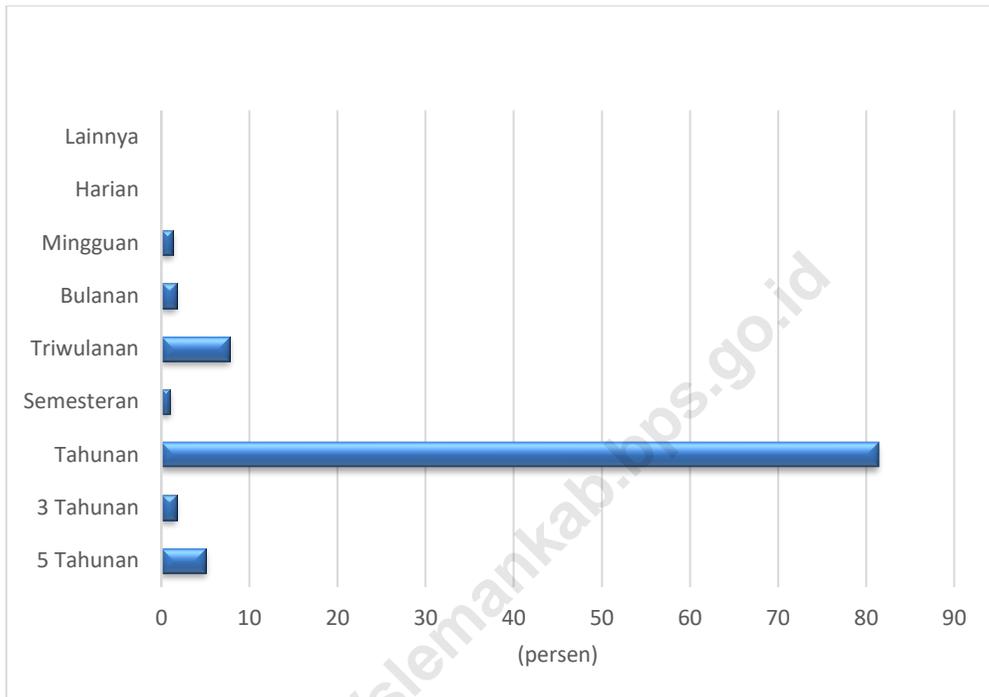


Gambar 5.1 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Sleman Menurut Level Data

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 81,42%. Periode data yang banyak dicari berikutnya, yaitu triwulanan yang memiliki persentase 7,77% dan periode 5 tahunan sebesar 5,07%. Sementara itu, data

dengan pencarian yang terendah menurut periode data adalah periode semesteran, yaitu 1,01%.

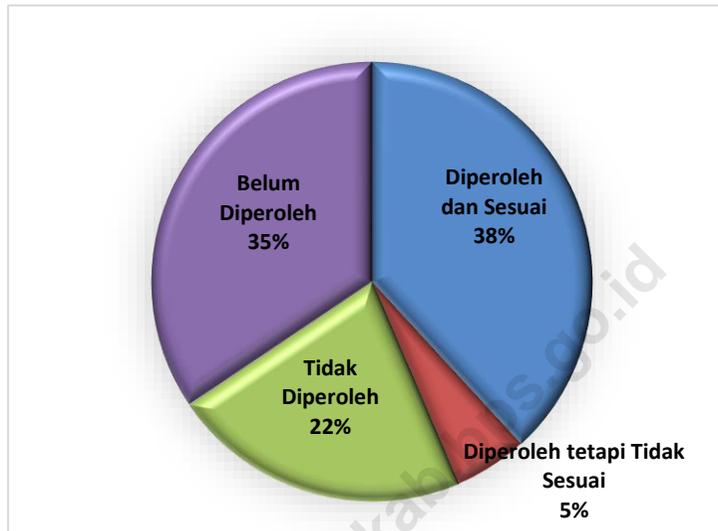


Gambar 5.2 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Sleman Menurut Periode Data

5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2023 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 Kabupaten Sleman.

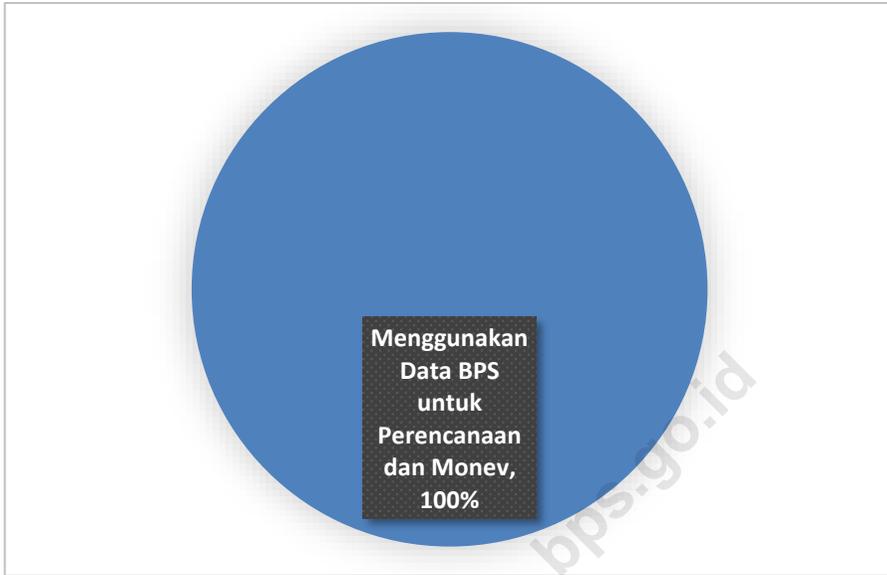


Gambar 5.3 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Sleman Menurut Perolehannya

Berdasarkan Gambar 5.3, dari seluruh pencarian data, 38% memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan, 5% berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan tetapi hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan, 22% tidak berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan, dan 35% belum memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan

5.4 Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Dapat dilihat pada Gambar 5.4 bahwa 100 persen konsumen K/L/OPD di PST BPS Kabupaten Sleman menggunakan data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya data BPS dalam perencanaan dan pembangunan suatu daerah.



Gambar 5.4 Persentase Konsumen K/L/OPD menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

6

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

INDEKS KEPUASAN KONSUMEN

92,17





Bab 6

Analisis Kepuasan Kualitas Data

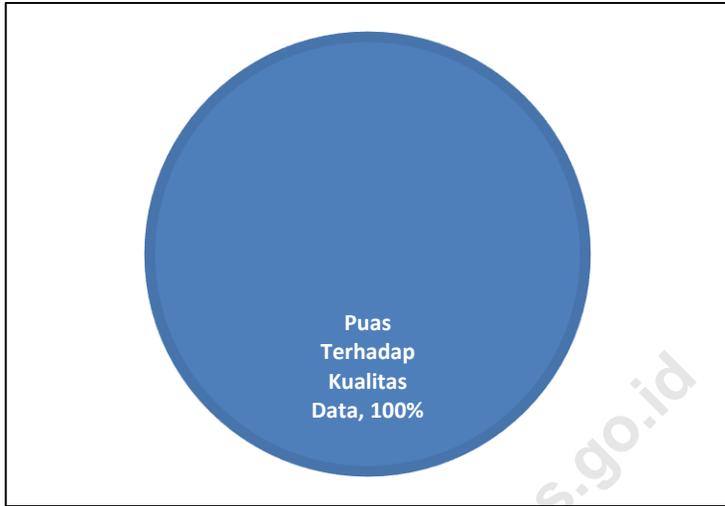
Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Sleman. Analisis tersebut meliputi kepuasan konsumen terhadap kualitas data secara umum serta menurut dimensi kualitas data. Selain itu, analisis ini 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

Aspek Kualitas Data

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

Berdasarkan Gambar 6.1 dapat dilihat bahwa 100 persen konsumen PST BPS Kabupaten Sleman sudah puas terhadap kualitas data BPS Kabupaten Sleman.



Gambar 6.1 Persentase Kepuasan Konsumen PST BPS Kabupaten Sleman Terhadap Kualitas Data BPS

<https://slemankab.go.id>

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

7

PENUTUP





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 Kabupaten Sleman. Cakupan responden SKD 2023 adalah konsumen yang pernah menerima layanan dari PST BPS selama 1 Januari 2023 sampai dengan akhir periode pencacahan.

Realisasi jumlah responden SKD 2023 di BPS Kabupaten Sleman sebesar 30 responden. Pengumpulan data SKD 2023 di PST BPS Kabupaten Sleman dilakukan dalam kurun waktu Mei – Juli 2023 oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (self enumeration) melalui pencacahan elektronik (online).

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

Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2023 di PST BPS Kabupaten Sleman. Berdasarkan analisis tersebut dapat diambil kesimpulan :

1. Pelaksanaan SKD 2023 di PST BPS Kabupaten Sleman secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Kabupaten Sleman yang sesuai target, yaitu 30 responden atau 100%.
2. Konsumen PST BPS Kabupaten Sleman didominasi oleh konsumen dengan kelompok umur 36-45 tahun (37%) dengan pendidikan tertinggi yang

ditamatkan adalah S2 (34%) dan pekerjaan utama ASN/TNI/Polri (53%), serta pemanfaatan utama data yang diperoleh adalah untuk pemerintahan (57%)

3. Sebagian besar konsumen data PST BPS Kabupaten Sleman memanfaatkan website BPS untuk mendapatkan layanan BPS (46%) dan layanan paling banyak digunakan adalah akses produk statistik pada website (39%).
4. Indeks kepuasan konsumen (IKK) terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Sleman sebesar 92,17%, dimana angka tersebut menunjukkan persentase konsumen PST BPS Kabupaten Sleman yang merasa puas terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Sleman. Sedangkan jika dilihat dari atribut pendukung kepuasannya didapatkan bahwa 100% konsumen merasa puas terhadap pelayanan, 100% puas terhadap akses data, dan 98,33% puas terhadap sarana dan prasarana PST BPS Kabupaten Sleman.
5. Indeks Perilaku Anti Korupsi pada pelayanan PST BPS Kabupaten Sleman adalah 96,94%. Dimana angka itu menunjukkan bahwa menurut konsumen PST BPS Kabupaten Sleman memberikan persepsi bahwa perilaku anti korupsi sudah sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Sleman.
6. Sebagian besar konsumen PST BPS Kabupaten Sleman cenderung mencari data pada level kabupaten kota (89%) dengan periode data tahunan (81,42%). Sebagian besar konsumen data yang mencari data di PST BPS Kabupaten Sleman telah berhasil mendapatkan data yang dicari dan sudah sesuai dengan kebutuhan konsumen data (38%).
7. Indeks kepuasan konsumen (IKK) terhadap kualitas data BPS sebesar 100% yang menunjukkan bahwa seluruh konsumen puas terhadap kualitas data dari BPS.

7.2. Saran

Berdasarkan hasil SKD 2023, saran dan rekomendasi yang menjadi prioritas utama yang diberikan kepada unit pelayanan PST BPS Kabupaten Sleman adalah perbaikan dalam Sarana Prasarana. Perbaikan juga perlu

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

- a. Informasi pelayanan
- b. Kemudahan Fasilitas Pengaduan
- c. Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan

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

<https://slemankab.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

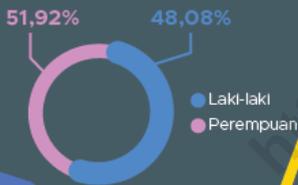


Metadada

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memiliki Metadata

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

Persentase konsumen PST BPS Pusat berdasarkan Jenis Kelamin



Metadata

- Nama Indikator : Persentase konsumen PST BPS Pusat Berdasarkan jenis Kelamin
- Konsep : Persentase konsumen PST BPS Pusat Berdasarkan jenis Kelamin
- Uralan : Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Pusat
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen (%)
- Klasifikasi : Jenis Kelamin
- Interpretasi : Semakin besar angka Indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS Pusat.
- Rumus : $PI = \frac{x_i}{y} \times 100$
dengan : PI : Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke-I
xI : Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke-I
y : Jumlah seluruh konsumen
I : 1 (Laki-laki), 2 (Perempuan)
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis kelamin



Lampiran 1 Realisasi Jumlah Responden PST BPS Kabupaten Sleman dan Metode Pengumpulan Data

Satker PST	Jumlah Responden	Metode Pengumpulan Data		
		PST	Email	Link
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
BPS Kabupaten Sleman	30	7	4	19

Metadata Indikator

Nama indikator : Jumlah Realisasi Responden
 Konsep : Responden
 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.

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

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

Dengan:

Y = Total jumlah responden

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

Ukuran : Jumlah

Satuan : Orang

Klasifikasi : 1. Wilayah PST BPS

Penyajian : 2. Metode Pengumpulan Data

Lampiran 2 Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Sleman dan Jenis Kelamin

Satker PST (1)	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki (2)	Perempuan (3)
BPS Kabupaten Sleman	50	50

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$
Penghitungan	:	Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Kelompok umur 3. Jenis kelamin 4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan 5. Pekerjaan utama 6. Kategori instansi 7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan 8. Jenis layanan yang digunakan 9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

Lampiran 3 Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Sleman dan Pekerjaan Utama

Satker PST	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	ASN/TNI /Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Lain- nya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
BPS Kabupaten Sleman	27	3	53	3	10	0	4

Metadata Indikator

Nama indikator	: Persentase Konsumen
Konsep	: Konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$ Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Klasifikasi	: 1. Wilayah PST BPS
Penyajian	: 2. Kelompok umur 3. Jenis kelamin 4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan 5. Pekerjaan utama 6. Kategori instansi 7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan 8. Jenis layanan yang digunakan 9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

Lampiran 4 Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Sleman dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Satker PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
BPS Kabupaten Sleman	20	57	3	10	10

Metadata Indikator

Nama indikator	: Persentase Konsumen
Konsep	: Konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$ Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Klasifikasi Penyajian	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Wilayah PST BPS 2. Kelompok umur 3. Jenis kelamin 4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan 5. Pekerjaan utama 6. Kategori instansi 7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan 8. Jenis layanan yang digunakan 9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

Lampiran 5 Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Sleman dan Jenis Layanan yang Digunakan

Satker PST	Jenis Layanan					
	Perpus-takaan	Pembe-lian Publika si BPS	Pembelian Data Mikro / Peta Wilayah Kerja Statistik	Akses Produk Statistik Pada Website	Konsulta-si Statistik	Rekomend asi Kegiatan Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
BPS Kabupaten Sleman	19	12	6	39	16	8

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$ <p>Dengan:</p> <p>P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i y = Jumlah seluruh konsumen</p>
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi Penyajian	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wilayah PST BPS 2. Kelompok umur 3. Jenis kelamin 4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan 5. Pekerjaan utama 6. Kategori instansi 7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan 8. Jenis layanan yang digunakan 9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

Lampiran 6 Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, *Monitoring*, dan Evaluasi Pembangunan di PST BPS Kabupaten Sleman

Satker PST	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan
(1)	(2)
BPS Kabupaten Sleman	100

Metadata Indikator

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

Lampiran 7 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data di PST BPS Kabupaten Sleman

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data
(1)	(2)
BPS Kabupaten Sleman	100

Metadata Indikator

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

Lampiran 8 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS di PST BPS Kabupaten Sleman

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
BPS Kabupaten Sleman	100

Metadata Indikator

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

Lampiran 9 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data di PST BPS Kabupaten Sleman

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
(1)	(2)
BPS Kabupaten Sleman	100

Metadata Indikator

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

Lampiran 10 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Kabupaten Sleman

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana
(1)	(2)
BPS Kabupaten Sleman	98,33

Metadata Indikator

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

Lampiran 11 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Sleman

Satker PST	IKK terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
BPS Kabupaten Sleman	92,17

Metadata Indikator

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

Lampiran 12 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kabupaten Sleman

Satker PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi
(1)	(2)
BPS Kabupaten Sleman	96,94

Metadata Indikator

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

Lampiran 13 Kuesioner VKD23

VKD23



SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023

RAHASIA

- 1. Dasar hukum: Peraturan Presiden No. 15/2017 tentang Statistik;
- 2. PP No. 51 Tahun 1959 tentang Penyelenggaraan Statistik;
- 3. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik;
- 4. Peraturan Kepala BPS No. 8/1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS

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

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

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

Pengantar

RAHASIA

SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023



VKD23

- Dasar hukum:
- UU No. 16 Tahun 1987 tentang Statistik
 - PP No. 51 Tahun 1989 tentang Penyelenggaraan Statistik
 - Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 104 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan SMI (US) Pelayanan Publik
 - Peraturan Kepala BPS No. 89 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS

Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)

Pencacah	Nama : _____ Tanggal : _____	Penyerica	Nama : _____ Tanggal : _____
		Nomor Responden :	Kode Wilayah : _____ Nomor Urut : _____

Blok I. Keterangan Responden

1. Nama	: _____	9. Nama instansi	: _____
2. Tahun lahir	: _____	10. Pemanfaatan utama hasil kunjungan/day/atau akses layanan <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Tugas Sekolah/Tugas Kuliah Pemerintahan Komersial Penelitian Lainnya (.....)
3. E-mail	: _____	11. Jenis layanan yang digunakan <i>Boleh pilih lebih dari satu jawaban</i>	: Perpusakaan Pembelian Publikasi BPS Pembelian Data Mikro/Pea Wilayah Kerja Statistik Akses produk statistik pada Website BPS Konsultasi Statistik Rekomendasi Kegiatan Statistik
4. Nomor handphone * <i>*untuk keperluan survei ini</i>	: _____	12. Sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS <i>Boleh pilih lebih dari satu jawaban</i>	: Pelayanan Statistik Terpadu (PST) datang langsung Website BPS / AIBSIas BPS Surat/E-mail Lainnya (.....)
5. Jenis kelamin	: Laki-laki _____ Perempuan _____	13. Apakah pernah melakukan pengabdian Pelayanan Statistik (PST)?	: Ya _____ Tidak _____
6. Pendidikan tertinggi yang dimatikan <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: S SLTA/Sederajat _____ D1/D2/D3 _____ D4/S1 _____ S2 _____ S3 _____		
7. Pekerjaan utama <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Pelajar/Mahasiswa _____ Perneliti/Dosen _____ ASN/TNI/Polri _____ Pegawai BUMN/BUMD _____ Wiraswasta _____ Lainnya (.....) _____		
8. Kategori instansi <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Lembaga Negara _____ Kementerian & Lembaga Pemerintah _____ TNI/Polri/BIN/Kejaksaan _____ Pemerintah Daerah _____ Lembaga Internasional _____ Lembaga Penelitian & Pendidikan _____ BUMN/BUMD _____ Swasta _____ Lainnya (.....) _____		

Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS				
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut?				
Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut: <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>				
<i>Sangat tidak penting /tidak puas</i> <i>Sangat penting/puas</i>				
No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
8	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan: (sesuai Blok 1 Rincian 12).	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
11	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: kotak saran dan pengaduan, <i>website</i> https://pengaduan.bps.go.id , <i>e-mail</i> bpshtq@bps.go.id) <i>Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (BIR13 berkode 1)</i>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
12	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
13	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
14	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
15	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
17	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>

Blok IV. Catatan

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

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

Lampiran 14 RTL

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	23	Tahun 2024											Penanggung Jawab	
			12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		12
Prioritas Utama																
1	Sarana Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> Menata ruang PST agar lebih nyaman dan bersih, menyimpan barang barang yang tidak perlu/jarang digunakan di ruang PST agar terasa lebih longgar. Pasword dipajangl diruang PST untuk keperluan akses wifi. Disediakan 1 pc apabila pengguna data memerlukan. Pengecekan AC di ruang PST, segera laporkan kalau terasa mulai tidak dingin untuk dilakukan servis perawatan. 		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		Fungsi IPDS
Prioritas Rendah																
1	Informasi pelayanan tersedia.	<ul style="list-style-type: none"> Menampilkan prosedur pelayanan di ruang pelayanan Menyampaikan kepada petugas pelayanan mengenai prosedur pelayanan standar agar semua petugas dapat menjelaskan kepada pengguna layanan mengenai prosedur pelayanan 		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		Fungsi IPDS
2	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> Menampilkan persyaratan pelayanan di ruang pelayanan 		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		Fungsi IPDS
3	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> Menyampaikan kepada pengguna layanan proses penanganan pengaduan Menyelesaikan proses penanganan pengaduan sesuai jangka waktu yang telah disepakati dengan pengguna layanan 		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		Fungsi IPDS

Sleman, 1 Desember 2023

Kepala BPS Kabupaten Sleman



DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN SLEMAN**

Jl.Purbaya, Tundan, Mlati, Sleman, D.I.Yogyakarta
Telp (0274)868422, email :bps3404@bps.go.id