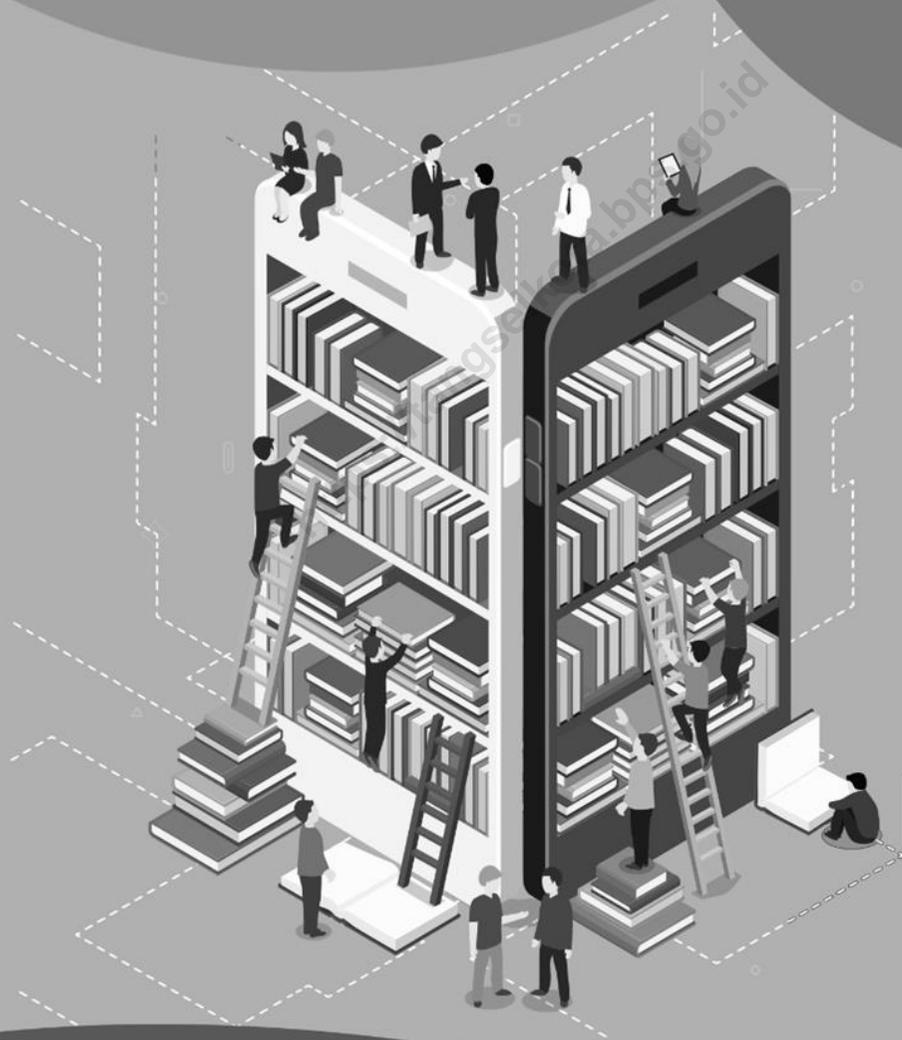


ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KOTA TANGERANG SELATAN 2020



ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KOTA TANGERANG SELATAN 2020



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Tangerang Selatan 2020

ISBN :
No. Publikasi : 36740.2104
Katalog : 1399013.3674
Ukuran Buku : 18,2 cm x 25,7 cm
Jumlah Halaman : xii + 111 halaman

Naskah:
Isti Rejanawati,SST

Desain Kover:
Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik

Penerbit:
© BPS Kota Tangerang Selatan

Pencetak:
Badan Pusat Statistik

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

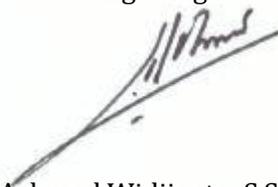
Kata Pengantar

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang diselenggarakan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) untuk mengidentifikasi kebutuhan data statistik dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS. SKD BPS Kota Tangerang Selatan dilaksanakan oleh Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik sejak tahun 2011.

Pada tahun 2020, BPS Kota Tangerang Selatan kembali menyelenggarakan SKD. Hasil SKD 2020 disajikan dalam bentuk publikasi yang berisi analisis mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan terhadap kualitas data. Analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk 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 Kota Tangerang Selatan. Saran dan masukan yang membangun, sangat kami harapkan untuk perbaikan kedepannya. Terima kasih dan selamat membaca.

Tangerang Selatan, Mei 2021
Kepala Badan Pusat Statistik
Kota Tangerang Selatan



H. R. Achmad Widiyanto, S.Si, MM.

Daftar Isi

Kata Pengantar	iii
Daftar Isi.....	v
Daftar Tabel	vii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Lampiran.....	xi
BAB 1 Pendahuluan.....	3
1.1. Latar Belakang.....	3
1.2. Tujuan dan Manfaat.....	4
1.3. Landasan Teori.....	4
1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu	4
1.3.2 Faktor Kepuasan Layanan.....	5
1.3.3 Konsep dan Definisi	6
1.4. Metodologi.....	7
1.4.1 Metode Sampling	7
1.4.2 Metode Pengumpulan Data	8
1.4.3 Metode Analisis Data.....	9
1.5. Sistematika Penulisan.....	17
1.6. Realisasi Pengumpulan Data	17
1.6.1 Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST.....	17
1.6.2 Target dan Realisasi Jumlah Responden.....	18
BAB 2 Segmentasi Konsumen	23
2.1. Gambaran Umum Konsumen.....	23
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik.....	24
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan ...	28
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan	29
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS	30
BAB 3 Analisis Kepuasan Layanan.....	35
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan	35
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana.....	37
3.3. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS	37

3.4. Importance and Performance Analysis (IPA) terhadap Pelayanan BPS.....	39
3.5. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS Kota Tangerang Selatan	43
BAB 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi.....	47
4.1. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Terhadap Pelayanan BPS.....	47
BAB 5 Analisis Kebutuhan Data.....	51
5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data	52
5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data	52
5.3. Kebutuhan Data menurut Ragam Data	53
5.4. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data	54
BAB 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data.....	59
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS	59
6.2. Aspek Kualitas Data	60
6.3. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS.....	60
BAB 7 Penutup	65
7.1. Kesimpulan.....	65
7.2. Saran	67
BAB 8 Daftar Pustaka	69

Daftar Tabel

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK.....	13
Tabel 1.2. Klasifikasi Kualitas Pelayanan	14
Tabel 1.1. Tabel 1.3 Klasifikasi Persepsi Perilaku Anti Korupsi	16
Tabel 1.1. Tabel 1.4. Jumlah dan Persentase Wilayah PST yang Memenuhi Sarana dan Prasarana.....	18
Tabel 1.2. Tabel 1.5. Realisasi Jumlah Responden SKD 2020 menurut Wilayah PST BPS Provinsi Banten.....	19
Tabel 3.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan <i>Gap</i> Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Tangerang Selatan	39
Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Tangerang Selatan	40

Daftar Gambar

Gambar 1.1.	Diagram Cartesius Impotance and Performance Analysis	11
Gambar 2.1.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tangerang Selatan yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	23
Gambar 2.2.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tangerang Selatan Menurut Kelompok Umur*	24
Gambar 2.3.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tangerang Selatan Menurut Jenis Kelamin	25
Gambar 2.4.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tangerang Selatan Menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan.....	26
Gambar 2.5.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tangerang Selatan Menurut Pekerjaan Utama	27
Gambar 2.6.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tangerang Selatan Menurut Instansi/Institusi	28
Gambar 2.7.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tangerang Selatan Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	29
Gambar 2.8.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tangerang Selatan Menurut Jenis Layanan.....	30
Gambar 2.9.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tangerang Selatan Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS	31
Gambar 3.1.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Tangerang Selatan Terhadap Pelayanan.....	36
Gambar 3.4.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Gap</i> Pelayanan BPS di PST BPS Kota Tangerang Selatan.....	38
Gambar 5.1.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Tangerang Selatan Menurut Level Data	52
Gambar 5.2.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Tangerang Selatan Menurut Periode Data	53
Gambar 5.3.	Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kota Tangerang Selatan Menurut Ragam Data	54
Gambar 5.4.	Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kota Tangerang Selatan Menurut Perolehannya.....	55
Gambar 6.1.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Tangerang Selatan....	59

Gambar 6.2.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Tangerang Selatan Menurut Aspek Kualitas Data	60
Gambar 6.3.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Kota Tangerang Selatan.....	61

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

Daftar Lampiran

Lampiran 1.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Jenis Kelamin	75
Lampiran 2.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Pekerjaan Utama	77
Lampiran 3.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan	79
Lampiran 4.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Jenis Layanan yang Digunakan.....	81
Lampiran 5.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Fasilitas Utama Untuk Memperoleh Data BPS	83
Lampiran 6.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST yang Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	85
Lampiran 7.	Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	87
Lampiran 8.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data BPS dan Aspek Kualitas Data.....	89
Lampiran 9.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Data Menurut Wilayah PST BPS	93
Lampiran 10.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST	96
Lampiran 11.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pemenuhan Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST BPS	98
Lampiran 12.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST	101

Lampiran 13. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data	103
Lampiran 14. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST	105

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



Survei Kebutuhan Data

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

LOKUS & WAKTU

Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di satuan kerja BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 480 BPS Kabupaten/Kota



Juni-September 2020

RESPONDEN

Konsumen yang pernah menerima layanan dari unit PST sejak:

1 Januari 2020-akhir periode pencacahan

INSTRUMEN

Kuesioner VKD20
Hardcopy & softcopy

- Pencacahan manual
- Pencacahan elektronik

ANALISIS

- Analisis deskriptif
- Analisis tabulasi silang
- Analisis kesenjangan
- Analisis Kuadran

Diperkaya dengan:

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



BAB 1 Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Oleh sebab itu, perlu dilakukan pemantauan pelayanan publik secara berkesinambungan, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan standar pelayanan serta harapan dan kebutuhan masyarakat.

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan badan 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. Dalam menyebarluaskan data dan informasi statistik, BPS menyediakan unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.

Pemantauan pelayanan di PST BPS perlu dilakukan untuk peningkatan kualitas data dan informasi statistik serta pelayanan. Oleh sebab itu, BPS merasa perlu menyelenggarakan suatu survei untuk mendapatkan bahan evaluasi mengenai kebutuhan dan kepuasan konsumen terhadap data dan informasi statistik serta pelayanan. Survei tersebut adalah Survei Kebutuhan Data.

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dirancang dan dilakukan oleh BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. SKD pertama kali dilaksanakan tahun 2005 dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS Pusat dan lima BPS Provinsi sebagai uji coba (*pilot project*). Pada tahun 2009 dan

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, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

1.2. Tujuan dan Manfaat

Secara umum, tujuan pelaksanaan SKD 2019 adalah mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik. Tujuan tersebut sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik. Selain itu, pelaksanaan SKD 2019 juga dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan BPS. Hal ini ditujukan untuk menjawab amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Hasil SKD 2020 dapat dimanfaatkan oleh BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota untuk mengidentifikasi beberapa isu, antara lain:

- a. Kebutuhan data dari konsumen
- b. Kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan publik
- c. Rekomendasi perbaikan pelayanan publik
- d. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)
- e. Indikator Kinerja Utama (IKU)
- f. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

1.3. Landasan Teori

1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu

Data hasil kegiatan sensus atau survei harus disampaikan kepada masyarakat sebagai konsumen. Penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi sorotan 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.

Pintu gerbang penyebarluasan data BPS adalah unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau *one gate service*. Keberadaan unit PST BPS diharapkan mampu mempermudah konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Pelayanan yang diberikan

oleh BPS tidak hanya dilakukan dengan tatap muka atau datang langsung ke unit PST BPS, tetapi dapat juga dilakukan tanpa tatap muka baik melalui *website* BPS, aplikasi AllStat BPS (berbasis Android dan iOS), telepon, faksimili, *e-mail*, maupun surat.

Fungsi pelayanan di BPS Kota Tangerang Selatan berada pada Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik. Pada Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik, PST memiliki enam jenis layanan, yaitu layanan pustaka tercetak, layanan pustaka digital, layanan penjualan publikasi, layanan data mikro, layanan konsultasi data statistik, serta layanan konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik.

1.3.2 Faktor Kepuasan Layanan

Parasuraman (2001) menyatakan bahwa terdapat lima unsur penting yang menentukan kepuasan yaitu *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *reliability*. Kelima unsur tersebut merupakan unsur penting yang diukur sebagai kualitas pelayanan (*service quality*). Konsep dari kualitas pelayanan adalah membentuk sikap dan perilaku dari penyedia layanan agar dapat memberikan pelayanan prima.

a. *Responsiveness* (daya tanggap)

Daya tanggap merupakan unsur yang menuntut adanya kemampuan pemberi layanan untuk segera memberikan pelayanan atas kebutuhan pengguna layanan sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, dan ketidaksesuaian atas berbagai bentuk layanan yang tidak diketahui. Oleh sebab itu, pemberi layanan perlu memberikan penjelasan yang bijaksana dan mendetail, sehingga pengguna layanan mendapatkan respon positif.

b. *Assurances* (jaminan)

Jaminan merupakan bentuk kepastian dari suatu unit pelayanan. Unsur ini sangat ditentukan oleh jaminan dari pemberi layanan, sehingga orang yang menerima layanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk pelayanan yang dilakukan tersebut tuntas dan sesuai dengan kecepatan,

ketepatan, kemudahan, kelancaran, dan kualitas pelayanan yang dijamin.

c. *Tangible* (fisik)

Unsur fisik merupakan bentuk aktualisasi nyata yang dapat terlihat atau digunakan oleh pemberi layanan guna membantu pelaksanaan pelayanan. Unsur fisik dapat berupa penampilan fisik petugas, sarana prasarana fisik, serta keadaan lingkungan sekitar.

d. *Empathy* (empati)

Unsur empati dalam suatu pelayanan ditunjukkan dengan adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatisme, pengertian, dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan. Hal tersebut bertujuan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut.

e. *Reliability* (keandalan)

Unsur keandalan dalam pelayanan menuntut setiap petugas memiliki kemampuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi. Oleh karena itu, aktivitas yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

1.3.3 Konsep dan Definisi

- a. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2020 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2020 sampai periode akhir pencacahan.
- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari.

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

1.4. Metodologi

Dalam penjelasan berikut, metodologi dibedakan ke dalam tiga kelompok, yaitu metode sampling, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

1.4.1 Metode Sampling

SKD 2020 dilakukan dengan metode non probability sampling yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Adapun tekniknya adalah quota sampling yaitu teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/Kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang akan diselidiki ditetapkan terlebih dahulu.

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKD 2020 dilakukan pada Juni-September 2020 oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (*self enumeration*). Instrumen yang digunakan adalah kuesioner VKD20. Pengumpulan data dilakukan dengan 2 (dua) metode yaitu pencacahan manual dan elektronik (*online*). Pencacahan manual merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden dengan menggunakan kuesioner dalam bentuk *hardcopy* atau yang dikenal dengan istilah PAPI (*Pencil and Paper Interview*). Pencacahan elektronik merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden melalui aplikasi berbasis *website* atau yang dikenal dengan istilah CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*). Terdapat 3 (tiga) metode pencacahan elektronik SKD2020, yaitu:

1. *Online E-mail*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui *link* yang dikirimkan melalui *e-mail*.
2. *Online PST*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui form entri pada *web browser* komputer di unit PST.
3. *Online-Link*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui *link* yang diperoleh dari aplikasi layanan statistik BPS.

Responden SKD 2020 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2020 sampai periode akhir pencacahan.

Cakupan data dalam SKD 2020 meliputi:

1. Keterangan pencacahan.
2. Keterangan responden, meliputi nama, tahun lahir, *email*, jenis kelamin, pendidikan tertinggi yang ditamatkan, pekerjaan utama, instansi/institusi, pemanfaatan utama hasil kunjungan, jenis layanan yang digunakan, fasilitas utama yang digunakan, dan penggunaan data BPS untuk perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi, dan pembangunan, serta penggunaan data BPS sebagai rujukan utama.
3. Kepuasan responden terhadap layanan data dan informasi statistik BPS.
4. Persepsi responden terhadap perilaku anti korupsi pada layanan data dan informasi statistik BPS.

5. Pencarian data oleh responden, meliputi jenis data, level data, periode data, perolehan data, sumber data, dan kepuasan terhadap kualitas data.

1.4.3 Metode Analisis Data

Ruang lingkup analisis hasil SKD 2020 dalam publikasi ini adalah PST BPS Kota Tangerang Selatan. Analisis tersebut disajikan dalam bentuk narasi dan infografis. Hasil tabulasi juga dicantumkan pada bagian lampiran.

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

Ruang lingkup analisis hasil SKD 2020 dalam publikasi ini adalah PST BPS Kota Tangerang Selatan

a. Analisis Tabulasi Silang

Tabulasi silang merupakan tabel yang menggambarkan hubungan antara dua atau lebih variabel. Perbedaan dan persamaan antara dua atau lebih variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Tabulasi silang akan membantu dalam memahami baik profil konsumen, kebutuhan dan ketersediaan data, maupun masalah lain.

b. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Gap Analysis adalah analisis mengenai kesenjangan antara harapan (tingkat kepentingan) konsumen dengan kinerja (tingkat kepuasan) 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. *Gap* positif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih besar dari tingkat kepentingan, sedangkan *gap* negatif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih kecil dari tingkat kepentingan. Pada *gap* positif, semakin besar nilai *gap*, konsumen semakin puas. Sebaliknya, semakin kecil nilai *gap* negatif, konsumen semakin tidak puas.

c. *Importance and Performance Analysis* (IPA)

Metode IPA dikenal pula dengan istilah analisis kuadran (*quadrant analysis*). Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). Tujuan metode ini adalah untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Brandt, 2000 dan Latu, 2000). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang sangat mempengaruhi kepuasan dan peningkatan pelayanan (*improvement*). IPA telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

Dalam IPA, terdapat dua penghitungan yang digunakan, yaitu:

1) Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan

TK = Tingkat kesesuaian

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

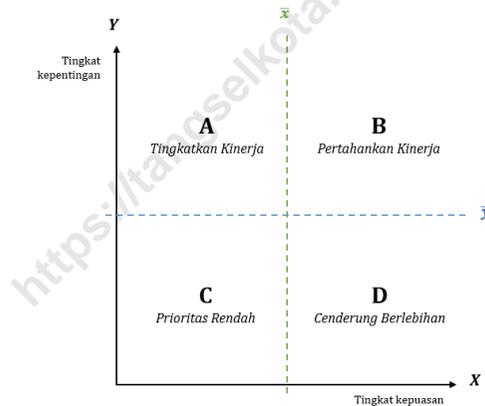
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belumsesuai harapan konsumen

2) Diagram Cartesius

Diagram cartesius 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 Impotance and Performance Analysis

Keempat kuadran tersebut memiliki arti sebagai berikut:

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

Kuadran “Tingkat Kinerja” terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama unit pelayanan 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 & high performance*)

Kuadran “Pertahankan Kinerja” terletak di sebelah kanan atas, yang berarti 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 & low performance*)

Kuadran “Prioritas Rendah” terletak di sebelah kiri bawah, yang berarti 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 (*low importance & high performance*)

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

d. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

**Indeks
Kepuasan
Konsumen
(IKK)**

IKK atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS Kota Tangerang Selatan dan data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS Kota Tangerang Selatan. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah

kualitas pelayanan dan kualitas data.

IKK kualitas pelayanan diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD20. IKK kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data, yaitu kualitas secara umum, kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
1. Menghitung Penimbang	<p>Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan. Rumus penimbang:</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{13} \bar{y}_i}$ <p>dengan: w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^{13} w_i = 1$ \bar{y}_i = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i $i = 1, 2, \dots, 13$</p>	<p>Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10. Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu</p> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^4 \bar{y}_i} = \frac{10}{40}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^4 w_i = 1$
2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan. Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{13} w_i} = \sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i$ <p>dengan:</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data. Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^4 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^4 w_i} = \sum_{i=1}^4 \frac{10}{40} \bar{x}_i$ <p>dengan:</p>

Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
	\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i	\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i
3. 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 diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2. Klasifikasi nilai IKK Tahun 2020 berbeda dengan klasifikasi pada tahun sebelumnya. Pada tahun 2020, klasifikasi nilai didasarkan pada PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tabel 1.2. Klasifikasi Kualitas Pelayanan

Nilai IKK	Kualitas Pelayanan
25,00 - 64,99	Tidak baik
65,00 - 76,60	Kurang baik
76,61 - 88,30	Baik
88,31 - 100,00	Sangat Baik

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

e. Persentase Konsumen yang Puas

Selain IKK, indikator kepuasan konsumen juga disajikan dalam bentuk persentase konsumen yang puas. Indikator tersebut antara lain meliputi persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data, kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, akses data, sarana dan prasarana PST, dan kualitas pelayanan PST.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2020 adalah 1-10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab di atas 7,66 (berdasarkan Tabel 1.2). Konsep penghitungan ini berbeda dengan tahun sebelumnya, dimana konsumen dikatakan puas jika memberikan penilaian di atas 5,5 (setengah dari nilai median). Oleh karena itu, jika akan membandingkan indikator persentase konsumen yang puas antara tahun 2020 dengan tahun 2019 perlu dilakukan penyesuaian rumus yang sama terlebih dahulu.

f. Indeks Persepsi Anti Korupsi

IPAK digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kota Tangerang Selatan. Aspek yang dihitung adalah penerapan perilaku anti korupsi, meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar, dan tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 atribut anti korupsi (variable) yang di Blok II kuesioner VKD20.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah:

1. Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

$i = 1, 2, 3, 4$

2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IPAK')

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

Rumus IPAK':

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

dengan:

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

3. Menghitung IPAK

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

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

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

Tabel 1.3. Klasifikasi Persepsi Perilaku Anti Korupsi

Nilai IPAK	Persepsi Anti Korupsi
25,00 - 43,75	Perilaku anti korupsi sangat tidak diterapkan dalam pelayanan
43,76 - 62,50	Perilaku anti korupsi tidak diterapkan dalam pelayanan
62,51 - 81,25	Perilaku anti korupsi diterapkan dalam pelayanan
81,26 - 100,00	Perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan

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 2020.

Bab 2 Segmentasi Konsumen, menyajikan analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Kota Tangerang Selatan yang menjadi responden SKD 2020 berdasarkan Blok I VKD20.

Bab 3 Analisis Kebutuhan Layanan, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Kota Tangerang Selatan berdasarkan Blok II VKD20.

Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Kota Tangerang Selatan berdasarkan Blok II VKD20.

Bab 5 Analisis Kebutuhan Data, berisi analisis mengenai data di PST BPS Kota Tangerang Selatan yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD20.

Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Kota Tangerang Selatan yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD20.

Bab 7 Penutup, berisi kesimpulan hasil SKD 2020 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2021 dan rekomendasi perbaikan layanan di PST BPS Kota Tangerang Selatan.

1.6. Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2020 dilakukan di 515 wilayah PST yang terdiri dari 1 PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, dan 480 PST BPS Kabupaten/Kota.

1.6.1 Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST

Direktorat Diseminasi Statistik melakukan pembinaan dan pengembangan secara berkesinambungan terhadap unit PST di BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota. Hal tersebut dilakukan mulai dari pembinaan sumber daya manusia, pengembangan sarana dan prasarana, sampai dengan pengembangan aplikasi PST. Hasil pembinaan dan pengembangan tersebut diharapkan dapat meningkatkan pelayanan data dan informasi statistik di seluruh unit PST.

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST pada SKD 2020, meliputi:

1. Informasi pelayanan Gambar 1.3. Petugas Gambar 1.5. Komputer
 Gambar 1.1. Maklumat pelayanan Gambar 1.6. Sarana
 pelayanan Gambar 1.4. Ruang pengaduan
 Gambar 1.2. *Wifi* pelayanan

Tabel 1.4. Jumlah dan Persentase Wilayah PST yang Memenuhi Sarana dan Prasarana

Wilayah PST BPS	Jumlah PST	Sarana dan Prasarana						
		Informasi Pelayanan	Maklumat Pelayanan	<i>Wifi</i>	Informasi Petugas Pelayanan	Ruang Pelayanan	Komputer	Sarana Pengaduan
Pusat	1	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)
Provinsi	34	34 (100,00)	34 (100,00)	34 (100,00)	32 (94,12)	34 (97,06)	34 (100,00)	34 (97,06)
Kabupaten/ Kota	480	471 (98,13)	461 (96,04)	473 (98,54)	367 (76,46)	448 (93,33)	421 (87,71)	404 (84,17)
Jumlah	515	506 (98,25)	496 (96,31)	507 (98,45)	400 (77,67)	483 (93,79)	446 (88,54)	439 (85,24)

Tabel 1.4 menjelaskan pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, dan 480 PST BPS Kabupaten/Kota. Pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Provinsi sudah cukup baik. Sarana dan Prasarana berupa informasi pelayanan, maklumat pelayanan, *wifi*, ruang pelayanan, computer, dan sarana pengaduan sudah tersedia pada seluruh PST BPS Provinsi.

Pada PST BPS Kabupaten/Kota, pemenuhan sarana dan prasarana cukup bervariasi. Terdapat 98,25% PST yang memiliki informasi pelayanan, 96,31% PST yang memiliki informasi maklumat pelayanan, 98,45% PST yang memiliki *wifi*, 77,67% PST yang memiliki informasi petugas pelayanan, 93,79% PST yang memiliki ruang pelayanan, 88,54% PST yang memiliki komputer, dan 85,24% PST yang memiliki sarana pengaduan.

1.6.2 Target dan Realisasi Jumlah Responden

Dalam SKD 2020, masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi. PST BPS Pusat memiliki target responden paling banyak, yaitu 150 responden. Target jumlah responden untuk PST BPS Provinsi

adalah 70 responden. Sementara itu, PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh responden sebanyak 30 responden.

Pelaksanaan kegiatan SKD 2020 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Untuk Provinsi Banten, total realisasi responden SKD 2020 adalah sebesar 327 responden, atau sebesar 105,48% dari total target yang telah ditetapkan (310 responden). Adapun rincian realisasi responden dapat dilihat pada Tabel 1.4.

Tabel 1.5. Tabel 1.5. Realisasi Jumlah Responden SKD 2020 menurut Wilayah PST BPS Provinsi Banten

Wilayah PST BPS	Jumlah Responden
Provinsi Banten	77
Kabupaten Pandeglang	31
Kabupaten Lebak	31
Kabupaten Tangerang	30
Kabupaten Serang	37
Kota Tangerang	31
Kota Cilegon	30
Kota Serang	30
Kota Tangerang Selatan	30

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

*pengguna data dan/atau pengguna layanan yang menjadi responden SKD 2020

Konsumen di PST BPS
Kota Tangerang Selatan
didominasi oleh:



Perempuan
53,33%

Pendidikan
tertinggi:
SLTA/ sederaj
at ke bawah



73,33%

Profesi:
Pelajar
Mahasiswa



73,33%

Sebagian besar
menggunakan



Layanan
Pustaka
Digital
32,35%



Fasilitas Website
BPS untuk
Memperoleh
Data

60,00%



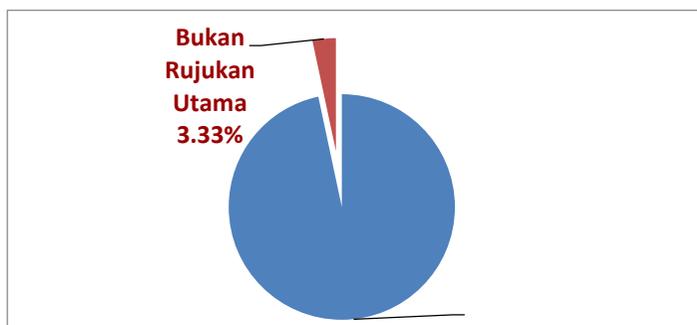
BAB 2 Segmentasi Konsumen

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

2.1. Gambaran Umum Konsumen

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

Kecenderungan konsumen di PST BPS Kota Tangerang Selatan dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Tangerang Selatan menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 96,67%.



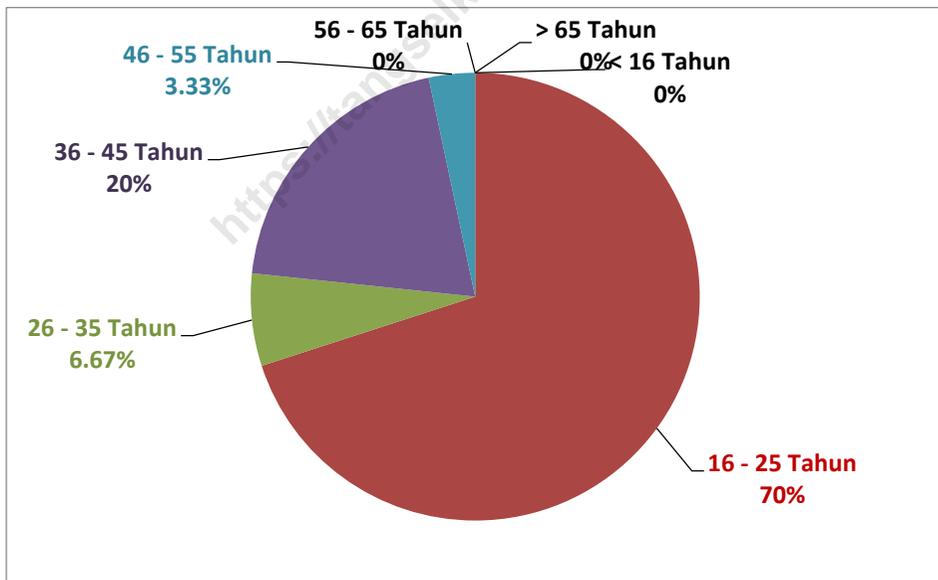
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tangerang Selatan yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

2.2. Konsumen Menurut Karakteristik

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

Kelompok Umur

Berdasarkan Gambar 2.2., konsumen di PST BPS Kota Tangerang Selatan didominasi oleh konsumen berumur 16-55 tahun yang terbagi menjadi empat kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 16-25 tahun (70%), disusul konsumen berumur 36-45 tahun (20%), konsumen berumur 26-35 tahun (6,67%), dan konsumen berumur 46-55 tahun (3,33%). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-65 tahun), yaitu orang-orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan suatu produk atau jasa.

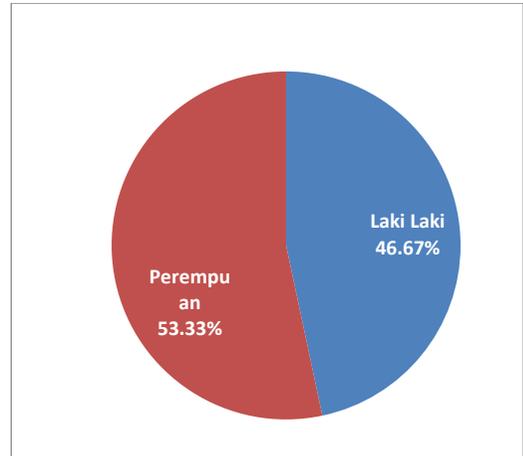


Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tangerang Selatan Menurut Kelompok Umur*

* *Customer Satisfaction Index, Stratford-On-Avon District Council, April 2012*

Jenis Kelamin

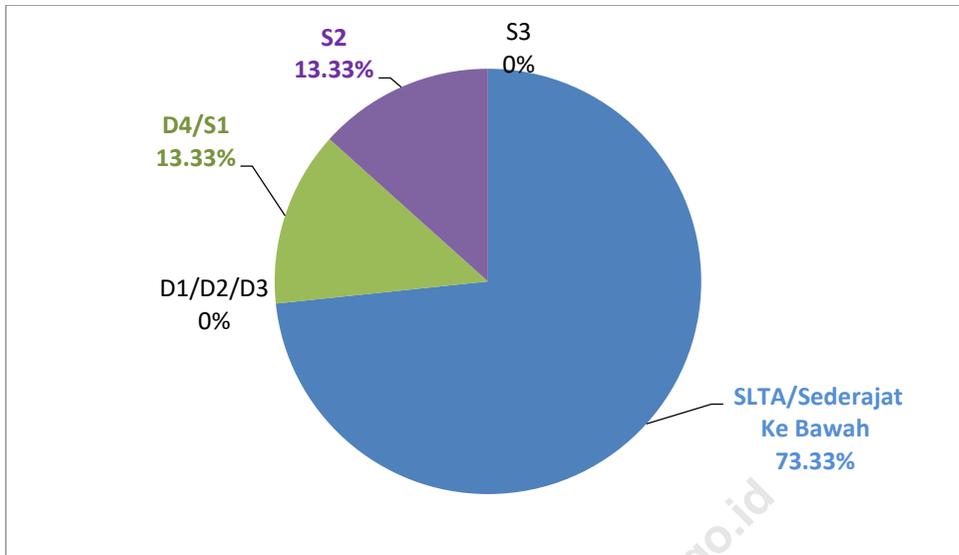
Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kota Tangerang Selatan menurut jenis kelamin. Persentase konsumen perempuan di PST BPS Kota Tangerang Selatan sebesar 53,33 persen. Sementara itu, 46,67 persen konsumen di PST BPS Kota Tangerang Selatan adalah laki-laki.



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

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2020, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu SLTA/Sederajat Ke Bawah, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.4., konsumen di PST BPS Kota Tangerang Selatan didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan SLTA/Sederajat Ke Bawah (73,33%). Konsumen selanjutnya adalah dengan pendidikan D4/S1 dan S2 (13,33)

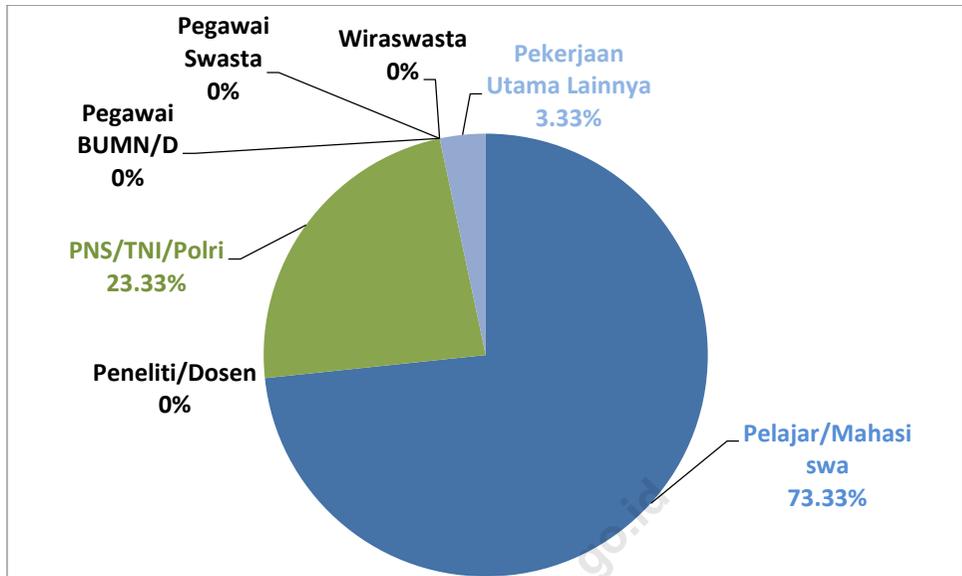


Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tangerang Selatan Menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

Pada SKD 2020, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2020 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

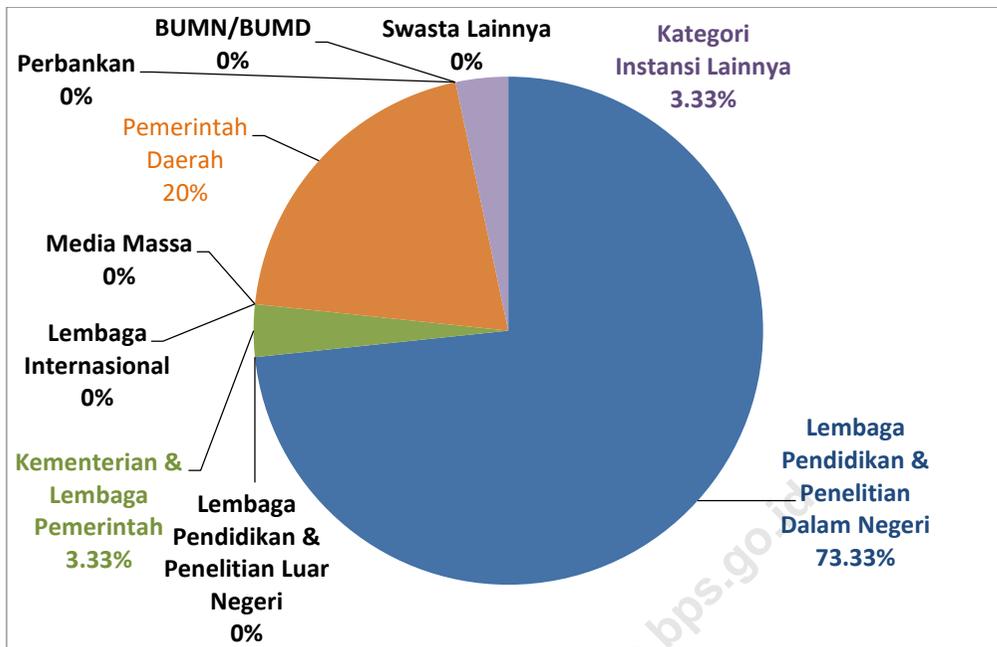
Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Tangerang Selatan adalah pelajar/mahasiswa (73,33%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai PNS/TNI/Polri memiliki persentase sebesar 23,33%. Konsumen yang pekerjaan utama lainnya memiliki persentase sebesar 3,33%. Sedangkan konsumen yang bekerja sebagai peneliti/dosen, pegawai BUMN/D, pegawai Swata, dan wiraswasta memiliki persentase sebesar 0%.



Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tangerang Selatan Menurut Pekerjaan Utama

Instansi/Institusi

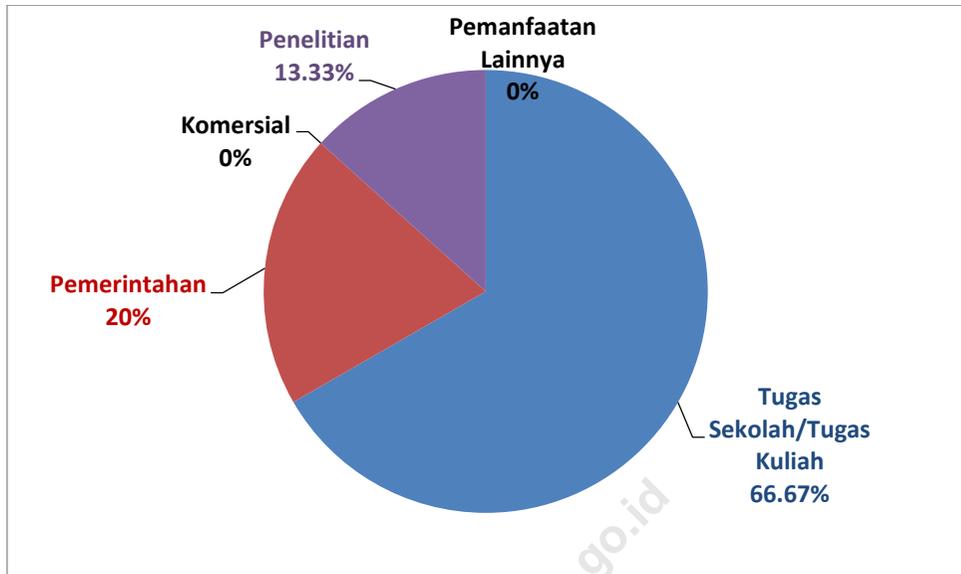
Konsumen pada SKD 2020 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6., sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Tangerang Selatan berasal dari Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri (73,33%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan tingkat pendidikan SLTA/ sederajat Ke Bawah dan pekerjaan utama konsumen, yaitu pelajar/mahasiswa. Konsumen yang bekerja di Pemerintah Daerah berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 20%. Sementara itu, konsumen yang bekerja di Kementerian & Lembaga Pemerintah dan Kategori Institusi lainnya memiliki persentase sebesar 3,33%.



Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tangerang Selatan Menurut Instansi/Institusi

2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kota Tangerang Selatan menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kota Tangerang Selatan. Dalam SKD 2020, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7., hasil SKD 2020 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kota Tangerang Selatan cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kota Tangerang Selatan paling banyak dimanfaatkan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah (66,67%). Pemanfaatan untuk Pemerintahan menempati posisi kedua dengan persentase sebesar 20%. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan yang paling sedikit adalah untuk penelitian, yaitu sebesar 13,33%.

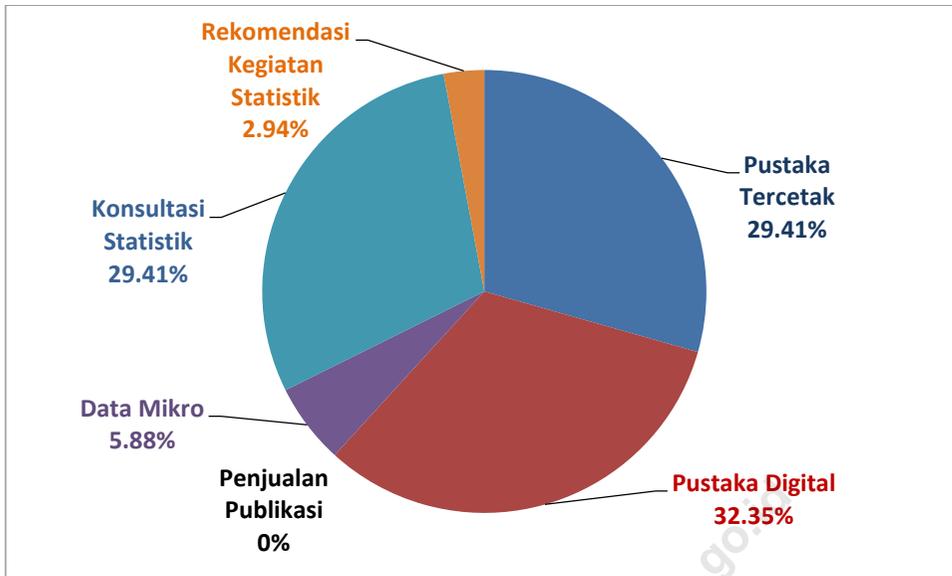


Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tangerang Selatan Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

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

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kota Tangerang Selatan oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Layanan Pustaka Digital, yaitu sebesar 32,35%. Layanan Konsultasi Statistik dan Pustaka Tercetak memiliki persentase yang sama yaitu sebesar 29,41%. Layanan Data Mikro memiliki persentase sebesar 5,88%. Selanjutnya Layanan Rekomendasi Kegiatan Statistik I sebesar 2,94%. Untuk layanan penjualan buku sebesar 0%, artinya tidak ada konsumen yang memanfaatkan layanan tersebut.

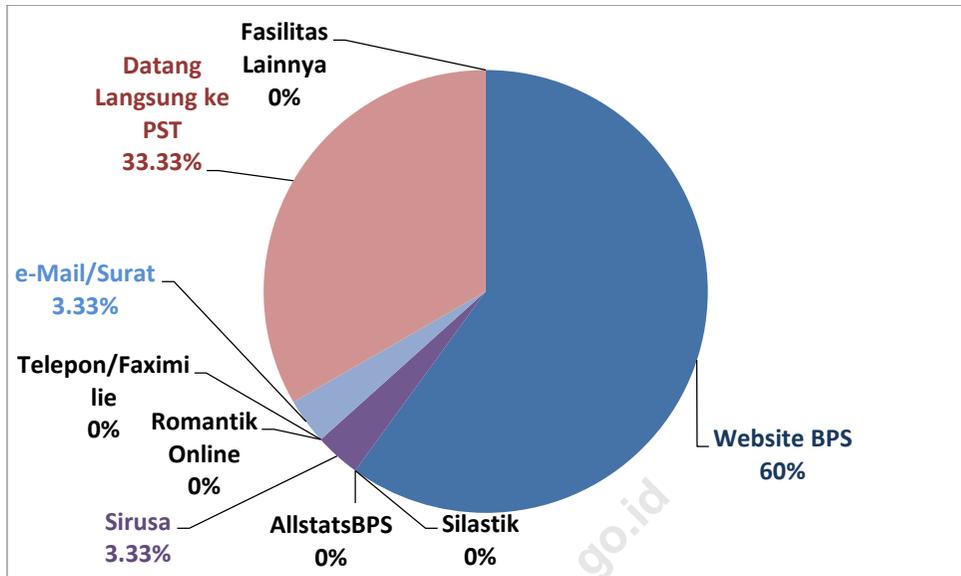


Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tangerang Selatan Menurut Jenis Layanan

2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

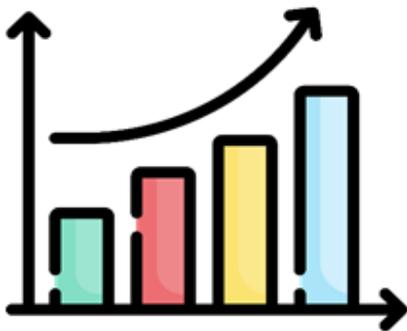
Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2020. Fasilitas tersebut meliputi *Website* BPS, AllstatBPS (aplikasi android dan Ios), Silastik (silastik.bps.go.id), Sirusa (sirusa.bps.go.id), Romantik Online (romantic.bps.go.id),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

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Tangerang Selatan mendapatkan data melalui fasilitas *Website* BPS dengan persentase sebesar 60%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada *website* BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kota Tangerang Selatan. Walaupun demikian, masih ada konsumen yang berkunjung langsung ke PST/Perpustakaan BPS dengan persentase 33,33%. Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kota Tangerang Selatan adalah melalui Sirusa dan *E-mail*/Surat dengan persentase sebesar 3,33%.



Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tangerang Selatan Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

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



Persentase konsumen yang puas terhadap **Akses data BPS:**
86,67%

Persentase konsumen yang puas terhadap **Pelayanan BPS:**
84,36%



Persentase konsumen yang puas terhadap **Sarana prasarana BPS:**
78,33%



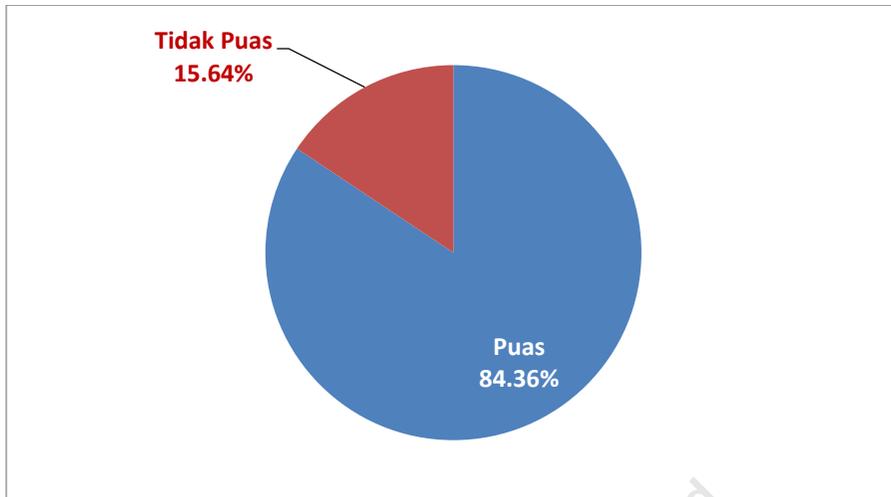


BAB 3 Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kota Tangerang Selatan terhadap pelayanan PST BPS Kota Tangerang Selatan 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) terhadap pelayanan BPS. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

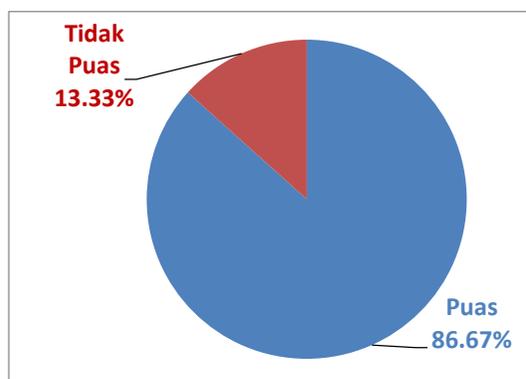
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kota Tangerang Selatan sebesar 84,36%. Persentase tersebut mengalami penurunan jika dibandingkan dengan tahun 2019 (100%). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di PST BPS Kota Tangerang Selatan mengalami penurunan. Penurunan tingkat kepuasan terhadap pelayanan ini menjadi catatan untuk PST BPS Kota Tangerang Selatan agar kedepannya pelayanan dapat dilaksanakan dengan lebih baik lagi.



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

1.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

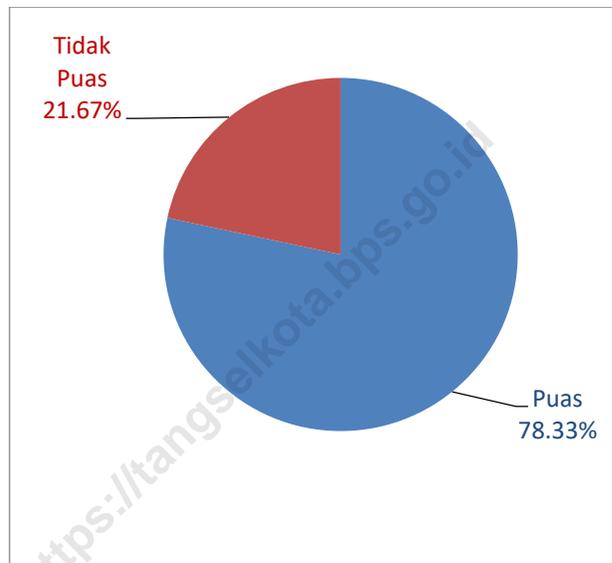
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS Kota Tangerang Selatan diperoleh dari atribut akses data BPS Kota Tangerang Selatan melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian11), akses data pada *website* BPS Kota Tangerang Selatan, dan akses konten pada *website* BPS Kota Tangerang Selatan. Berdasarkan Gambar 3.2, persentase konsumen di PST BPS Kota Tangerang Selatan yang puas terhadap akses data sebesar 86.67%, sedangkan 13,33% konsumen di PST BPS Kota Tangerang Selatan merasa tidak puas dengan akses data.



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

3.2. 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 Kota Tangerang Selatan yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 78,33%. Sedangkan 21,67% konsumen merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasara.

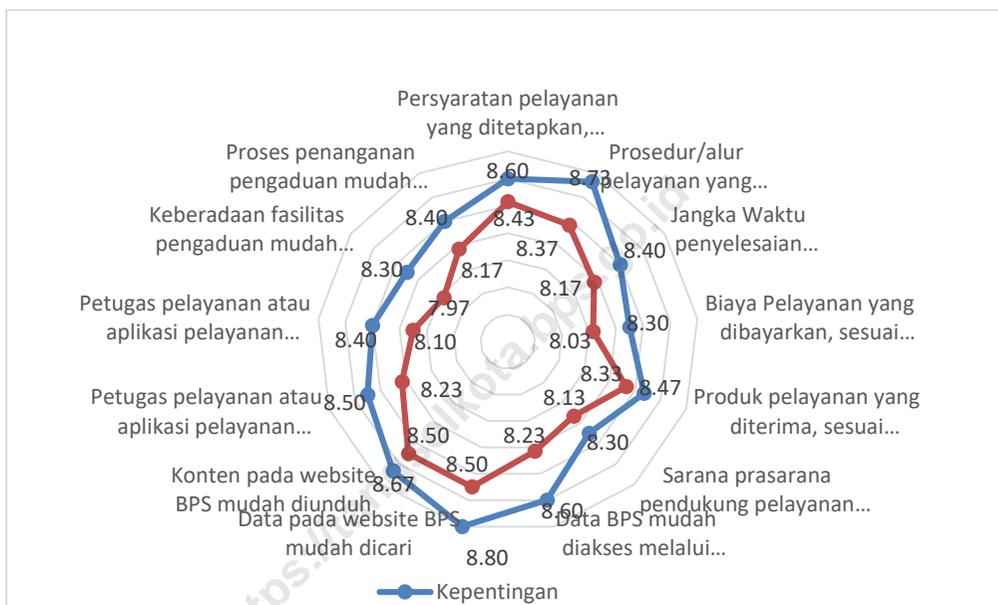


Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Tangerang Selatan Terhadap Sarana dan Prasarana

3.3. *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

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

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan di PST BPS Kota Tangerang Selatan. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4., terlihat bahwa semua atribut pelayanan di PST BPS Kota Tangerang Selatan 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 Kota Tangerang Selatan

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/disiapkan dan atribut data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan memiliki nilai *gap* negatif paling jauh yaitu -0,37. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kota Tangerang Selatan.

Atribut pelayanan di PST BPS Kota Tangerang Selatan memiliki *gap* -0,37 sampai -0,13. 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 Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan *Gap* Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Tangerang Selatan

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	<i>Gap</i>
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi /disiapkan	8,60	8,43	-0,17
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	8,73	8,37	-0,37
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	8,40	8,17	-0,23
4.	Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan	8,30	8,03	-0,27
5.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	8,47	8,33	-0,13
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	8,30	8,13	-0,17
7.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan(sesuai Blok 1 rincian 11)	8,60	8,23	-0,37
8.	Data pada website BPS mudah dicari	8,80	8,50	-0,30
9.	Konten pada website BPS mudah diunduh	8,67	8,50	-0,17
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik	8,50	8,23	-0,27
11.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	8,40	8,10	-0,30
12.	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui. Contoh fasilitas pengaduan: kotak pengaduan, website pengaduan, dll	8,30	7,97	-0,33
13.	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	8,40	8,17	-0,23

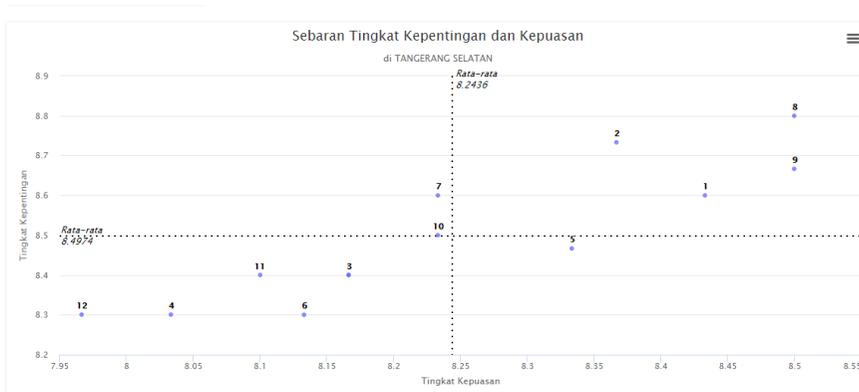
3.4. Importance and Performance Analysis (IPA) terhadap Pelayanan BPS

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kota Tangerang Selatan. 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 Kota Tangerang Selatan

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi /disiapkan	8,60	8,43	98,06
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	8,73	8,37	95,80
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	8,40	8,17	97,22
4.	Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan	8,30	8,03	96,79
5.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	8,47	8,33	98,43
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	8,30	8,13	97,99
7.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 rincian 11)	8,60	8,23	95,74
8.	Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari	8,80	8,50	96,59
9.	Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh	8,67	8,50	98,08
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas	8,50	8,23	96,86
11.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas.	8,40	8,10	96,43
12.	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui. Contoh fasilitas pengaduan: kotak pengaduan, <i>website</i> pengaduan, dll	8,30	7,97	95,98
13.	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	8,40	8,17	97,22

Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian masing-masing atribut pelayanan memiliki nilai tingkat kesesuaian <100%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kota Tangerang Selatan belum memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah atribut produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan (98,43%), sedangkan atribut data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (95,74%).



Keterangan

- | | |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan 2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan 3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima 4. Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan 5. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan 6. Sarana prasarana pelayanan memberikan kenyamanan | <ol style="list-style-type: none"> 7. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan 8. Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari 9. Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh 10. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik 11. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas 12. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui 13. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit |
|--|--|

Gambar 3.5. *Importance and Performance Analysis* (IPA) Pelayanan di PST BPS Kota Tangerang Selatan

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.5., atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan dan petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* merespon dengan baik.

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 3.5., atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kota Tangerang Selatan adalah:

1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan
2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan
3. Data pada website BPS mudah dicari
4. Konten pada website BPS mudah diunduh

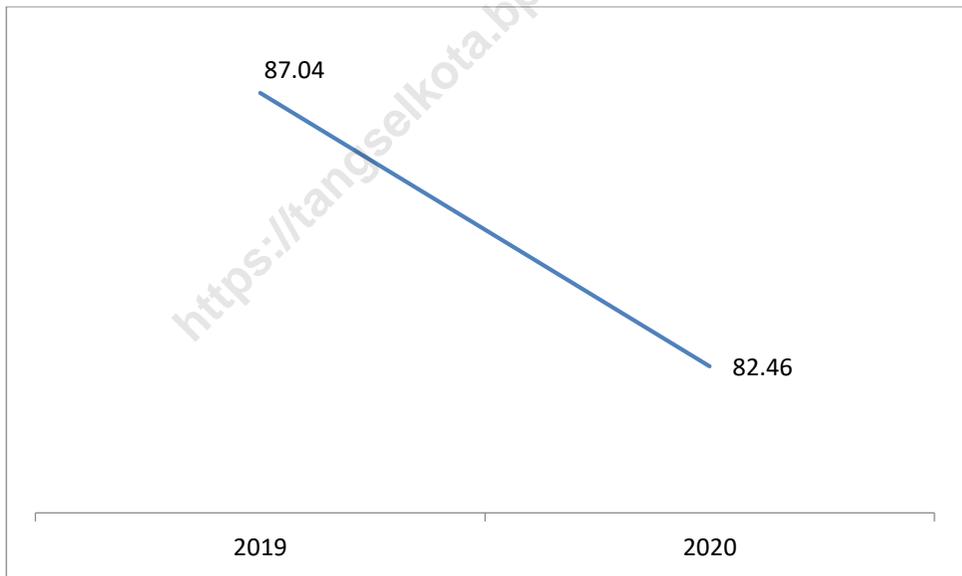
Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.5., atribut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

1. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima
2. Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan
3. Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan
4. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* mampu memberikan informasi yang jelas
5. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui
6. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.

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 3.5, atribut pelayanan PST BPS Kota Tangerang Selatan yang termasuk dalam kuadran D adalah produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

3.5. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS Kota Tangerang Selatan

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index (CSI)* digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kota Tangerang Selatan tahun 2020 sebesar 82,46; yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Tangerang Selatan masuk kategori Baik. Berdasarkan Gambar 3.6, IKK BPS di PST BPS Kota Tangerang Selatan mengalami penurunan sebesar 4,58 poin, yaitu dari 87,04 pada tahun 2019 menjadi 82,46 pada tahun 2020. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan konsumen di PST BPS Kota Tangerang Selatan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kota Tangerang Selatan menurun.



Gambar 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kota Tangerang Selatan

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

BAB
4

INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI

IPAK
88,59

Perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kota Tangerang Selatan





BAB 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi

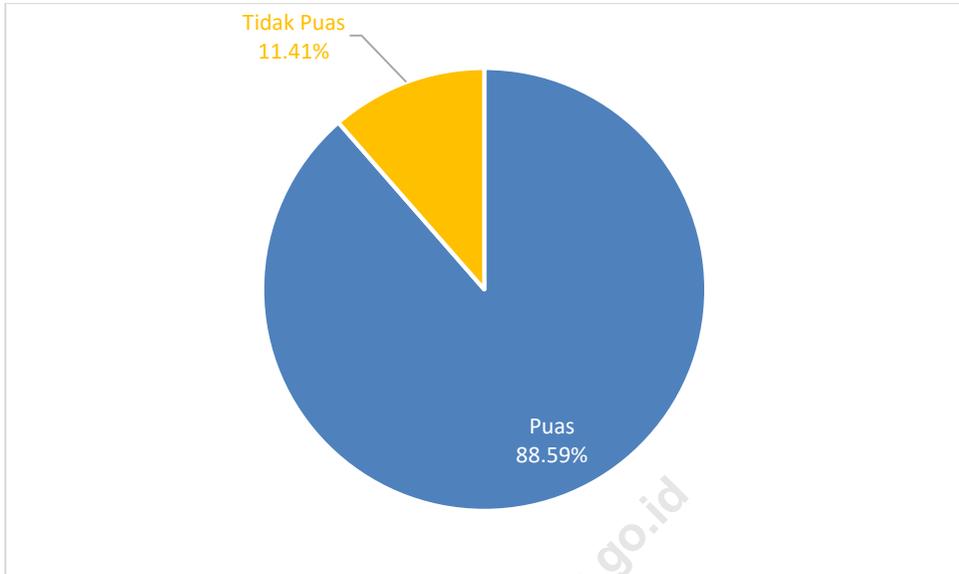
Bab ini menjabarkan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen di PST BPS Kota Tangerang Selatan terhadap perilaku anti korupsi pelayanan PST BPS Kota Tangerang Selatan. Analisis perilaku anti korupsi meliputi penerapan perilaku anti korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

4.1. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Terhadap Pelayanan BPS

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

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

Berdasarkan Gambar 4.1, konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kota Tangerang Selatan sebesar 88,59 persen pada tahun 2020. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kota Tangerang Selatan atau sebagian besar konsumen telah merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kota Tangerang Selatan.



Gambar 4.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Tangerang Selatan terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi

BAB 5

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

Ragam Data

yang
dibutuhkan
menurut
ragam data

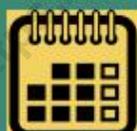


Periode Data

10 Tahunan
7,14%

Tahunan
86,43%

5 Tahunan
3,57%



yang paling
banyak
dicari

Level Data

yang paling
banyak
dicari

Kecamatan
17,14%

Kabupaten/
Kota
62,14%

Desa/
Kelurahan
13,57%





BAB 5 Analisis Kebutuhan Data

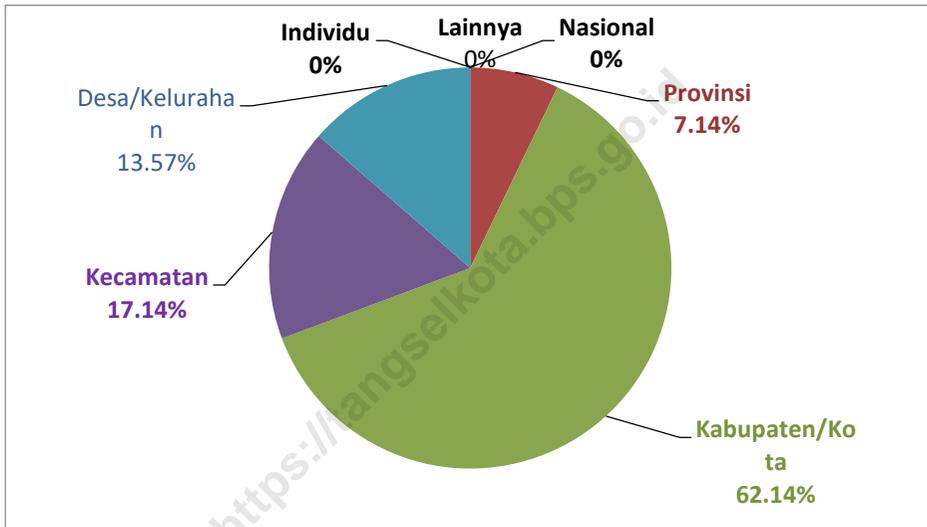
Bab ini menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi jenis data, level data, periode data, dan perolehan data. Selain itu, analisis dilakukan terhadap jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari oleh konsumen.

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

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

5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data

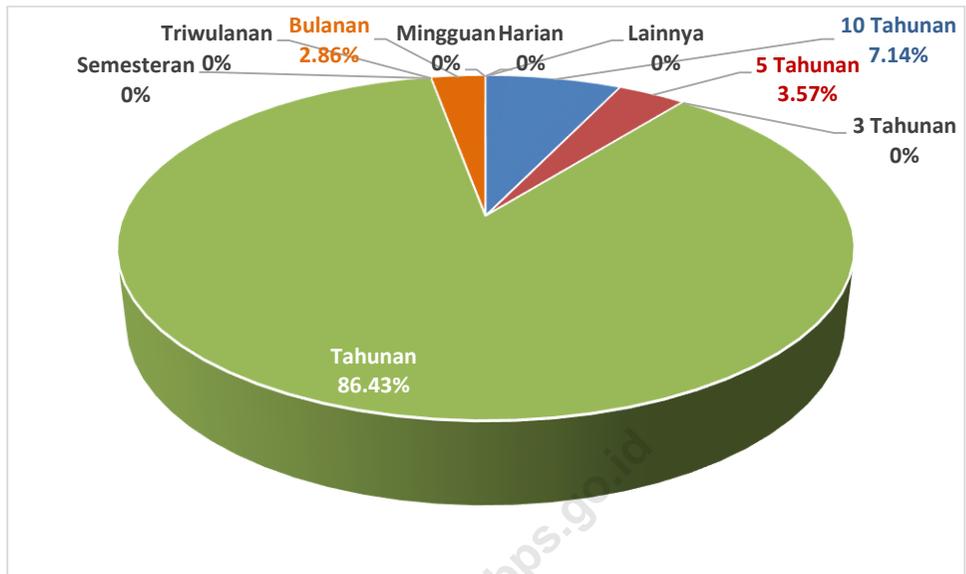
Dari hasil SKD 2020, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh Konsumen di PST BPS Kota Tangerang Selatan. Secara umum, dari 140 orang-data, 62,14% mencari data pada level kabupaten/kota. Data selanjutnya adalah data level Kecamatan (17,14%) dan data level Desa/Kelurahan (13,57%). Level data dengan pencarian paling sedikit adalah data level Provinsi (7,14%). Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1



Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Tangerang Selatan 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 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 86,43%. Sementara data dengan periode sepuluh tahunan dicari dengan persentase sebanyak 7,14%, data dengan periode lima tahunan dicari dengan persentase 3,57% dan periode bulanan sebanyak 2,86%. Sementara itu, data periode harian, mingguan, triwulanan, semesteran, tiga tahunan, dan lainnya tidak dimanfaatkan oleh konsumen di PST BPS Kota Tangerang Selatan.

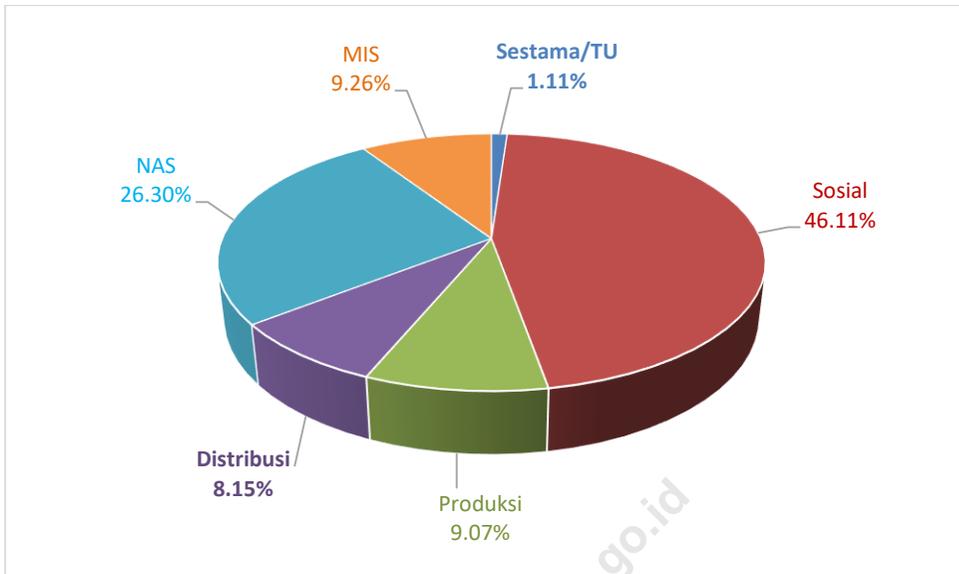


Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Tangerang Selatan Menurut Periode Data

5.3. Kebutuhan Data menurut Ragam Data

Jenis Data dikelompokkan menurut kedeputian yang terdapat di BPS RI yang selanjutnya disebut sebagai ragam data. Ragam data tersebut adalah ragam data sestama/TU, ragam data statistik sosial, ragam data statistik produksi, ragam data statistik distribusi dan jasa, ragam data neraca dan analisis statistik (NAS), dan ragam data metodologi dan informasi statistik (MIS).

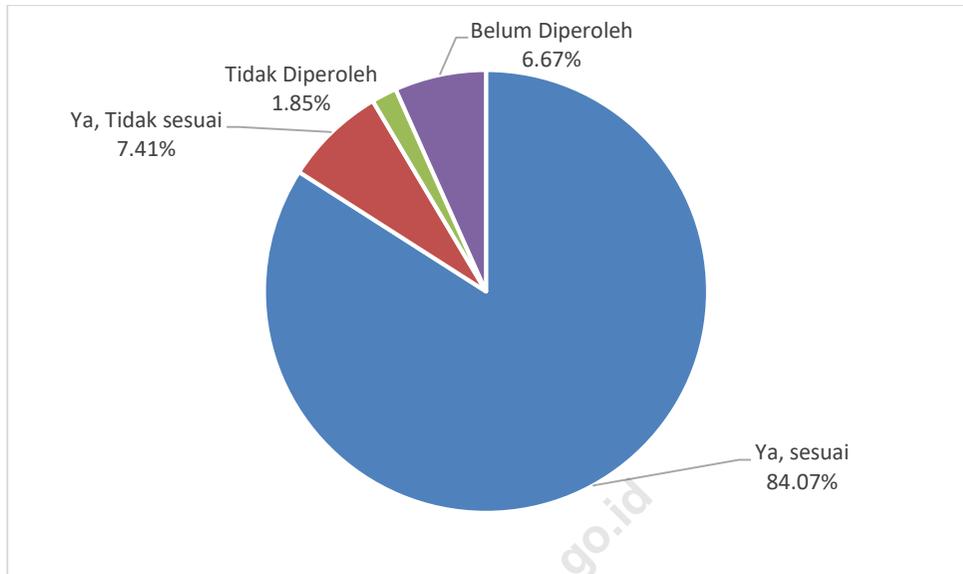
Gambar 5.3 menyajikan persentase kebutuhan data di PST BPS Kota Tangerang Selatan menurut ragam data. Ragam data sosial menjadi primadona sebagai data yang paling banyak dibutuhkan. Adapun persentase kebutuhan data ragam sosial yaitu sebesar 46,11%, Sementara itu, ragam data NAS menjadi data yang dibutuhkan kedua setelah ragam data social, yaitu sebesar 26,30%. Kemudian ragam data MIS, ragam data produksi, ragam data distribusi, dan ragam data sestama/TU berturut-turut sebesar 9,26%, 9,07%, 8,155, dan 1,11%.



Gambar 5.3. Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kota Tangerang Selatan Menurut Ragam Data

5.4. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2020 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 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 PST BPS Kota Tangerang Selatan.



Gambar 5.4. Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kota Tangerang Selatan Menurut Perolehannya

Berdasarkan Gambar 5.4, dari seluruh pencarian data, 84,07% memperoleh data sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan, 7,41% berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan tetapi hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan, 1,85% tidak berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan, dan 6,67% belum memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan.

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

BAB 6

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA



IKK = 98,55%

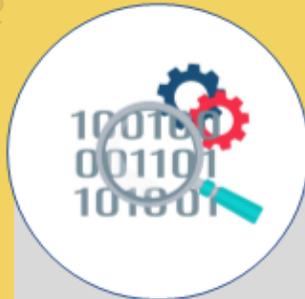
Indeks Kepuasan Konsumen terhadap data yang diperoleh

Persentase konsumen yang puas terhadap Aspek Kualitas Data



Kelengkapan
Data

98,88%



Akurasi
Data

100%



Kemutakhiran
Data

92,03%

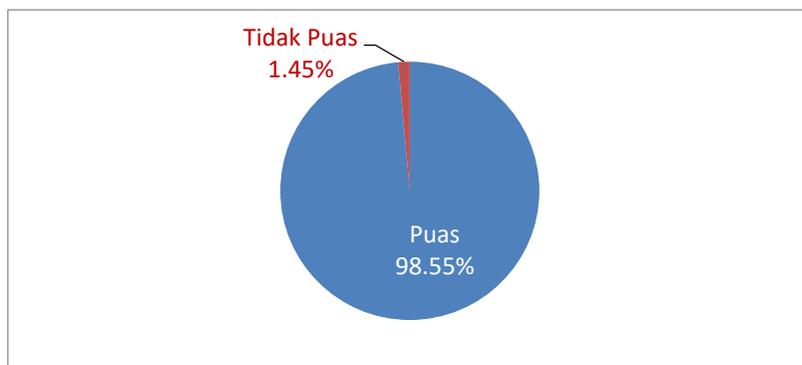


BAB 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Tangerang Selatan disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum konsumen yang merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kota Tangerang Selatan dengan persentase mencapai 98,55%.

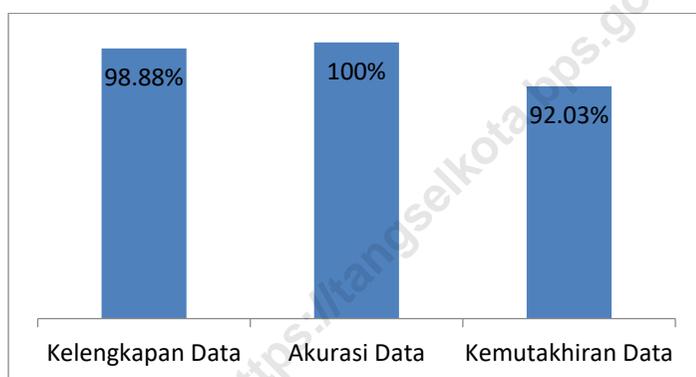


Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Tangerang Selatan

6.2. Aspek Kualitas Data

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

Berdasarkan Gambar 6.2, akurasi data menjadi dimensi kualitas data dengan persentase kepuasan paling tinggi (100%). Sedangkan kemutakhiran data menjadi dimensi kualitas data dengan persentase kepuasan paling rendah yaitu 92,03 persen.



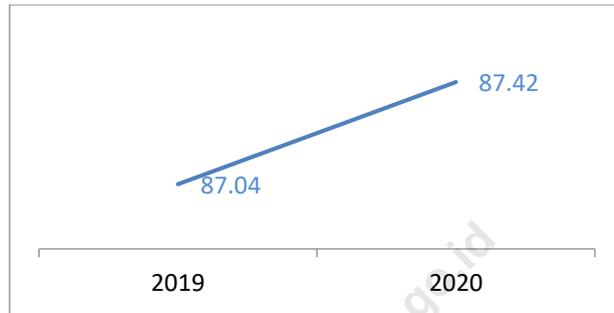
Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Tangerang Selatan Menurut Aspek Kualitas Data

Melalui pelaksanaan SKD ini, semoga BPS Kota Tangerang Selatan dapat terus melengkapi data sesuai dengan kebutuhan data dari konsumen, meningkatkan kemutakhiran data serta dapat mempertahankan akurasi data yang tersedia di BPS Kota Tangerang Selatan.

6.3. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS dari Penyedia Data BPS Kota Tangerang Selatan. Nilai IKK untuk PST BPS Kota Tangerang Selatan tahun 2020 sebesar 87,42; yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Tangerang Selatan masuk kategori Baik. Berdasarkan

Gambar 6.3, IKK BPS di PST BPS Kota Tangerang Selatan mengalami kenaikan sebesar 0,38 poin, yaitu dari 87,04 pada tahun 2019 menjadi 87,42 pada tahun 2020. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kota Tangerang Selatan semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kota Tangerang Selatan.

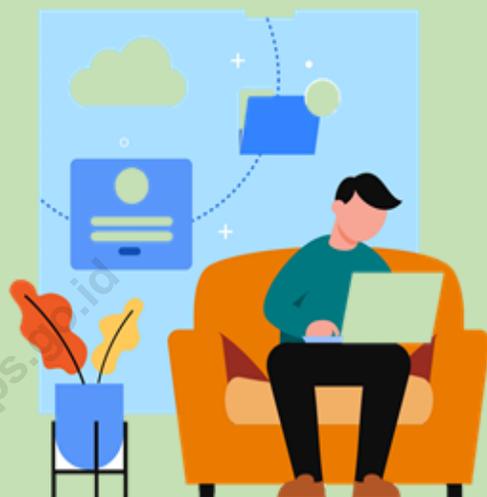


Gambar 6.3. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Kota Tangerang Selatan

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

KEPUASAN KONSUMEN

di Pelayanan Statistik Terpadu
BPS Kota Tangerang Selatan
Tahun 2020



IKK = 82,46
Pelayanan

IKK = 88,59
Kualitas Data





BAB 7 Penutup

7.1. Kesimpulan

Tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS diidentifikasi melalui kegiatan SKD. Identifikasi tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Sejak tahun 2005, SKD dilaksanakan setiap tahun. Tahun 2020, SKD dilaksanakan di 514 wilayah PST yang terdiri dari PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, dan 479 PST BPS Kabupaten/Kota selama Februari – Agustus 2020. Pencacahan responden SKD 2020 dilakukan secara manual dan elektronik dengan menggunakan kuesioner VKD20.

Hasil SKD 2020 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kebutuhan data, kepuasan konsumen terhadap kualitas data, serta kepuasan konsumen terhadap pelayanan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2020 di PST BPS Kota Tangerang Selatan. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2020 di PST BPS Kota Tangerang Selatan secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Kota Tangerang Selatan yang sesuai target, yaitu 100%.
2. Konsumen di PST BPS Kota Tangerang Selatan didominasi oleh konsumen yang berasal dari lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri (73,33%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk tugas sekolah/tugas kuliah (66,67%). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar konsumen di

PST BPS Kota Tangerang Selatan adalah pelajar/mahasiswa. Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah pelajar/mahasiswa (73,33%).

3. Konsumen di PST BPS Kota Tangerang Selatan cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk softcopy. Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Kota Tangerang Selatan adalah layanan pustaka digital (32,35%). Kecenderungan tersebut juga diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah *website* BPS (60,00%).
4. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Tangerang Selatan menggunakan data BPS sebagai data utama untuk kegiatan yang dilakukan. Dengan kata lain, BPS menjadi rujukan utama bagi konsumen dalam memperoleh data. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase penggunaan data BPS sebagai rujukan utama sebesar 96,67%.
5. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kota Tangerang Selatan sangat beragam. Level kabupaten/kota merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen (62,14%). Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (86,43%).
6. Jenis data yang paling banyak dicari konsumen di PST BPS Kota Tangerang Selatan secara berurutan adalah kependudukan (17,14%), kemiskinan (17,14%), PDRB (11,43%) dan Pendidikan (8,57%).
7. Sumber data BPS dapat berupa publikasi, data mikro, peta digital maupun *website*. Sumber data yang paling banyak diperoleh oleh konsumen dari penyedia data BPS Kota Tangerang Selatan adalah Kota Tangerang Selatan Dalam Angka (68,57%).
8. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Tangerang Selatan yang ditunjukkan dengan persentase konsumen yang merasa puas terhadap kualitas data BPS sebesar 98,55%.

9. Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Tangerang Selatan disajikan menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data. Sebanyak 100% konsumen merasa puas dengan akurasi data, 98,55% konsumen merasa puas terhadap kelengkapan data, serta 92,03% konsumen merasa puas terhadap kemutakhiran data.
10. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kota Tangerang Selatan yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 84,36%. Walaupun demikian, masih terdapat *gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kota Tangerang Selatan pada masing-masing atribut pelayanan yang berkisar antara -0,12 sampai 0,03. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.
11. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kota Tangerang Selatan digambarkan melalui IKK. Nilai IKK PST BPS Kota Tangerang Selatan adalah 82,46. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kota Tangerang Selatan adalah baik.

7.2. Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis SKD 2020 dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik adalah:

1. Berdasarkan hasil *Importance and Performance Analysis* (IPA), beberapa atribut pelayanan di PST BPS Kota Tangerang Selatan harus diperbaiki, yaitu:
 - a. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan
 - b. Petugas pelayanan atau aplikasipelayanan *online* merespon dengan baik
 - c. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sesuai yang diterima
 - d. Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan
 - e. Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan

- f. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* maupun mampu memberikan informasi yang jelas
 - g. Keberadaan fasilitas pengaduan yang mudah diketahui
 - h. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.
2. Instrumen kuesioner SKD 2020 perlu disesuaikan kembali mengikuti Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS yang baru seiring dengan Rencana Strategis (Renstra) BPS 2020-2024.

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



BAB 8 Daftar Pustaka

- Brandt, R.D. 2000. An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. Burke White Paper Series, Vol. 2, Issue 2, pp. 1-8.
- Deng, Jinyang dan Chad D. Pierskalla. 2018. Linking Importance-Performance Analysis, Satisfaction, and Loyalty. A Study of Savannah, GA." Sustainability, ISSN 2071-1050. DOI:10.3390/su10030704.
- Latu, TM & Everett, AM. 2000. Review of Satisfaction Research and measurement Approaches. Science & Research Internal Report 183. New Zealand: Departement of Conservation.
- Martilla, JA, & James, JC. 1977. Importance-Performance Analysis. Journal of Marketing, 41(1), 13-17.
- Martinez, CL. 2003. Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1. Arizona: CenterPoint Institute Inc.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. Delivering Quality Service. New York: The Free Press.
- Poliakova, Adela. 2010. Application of the customer satisfaction index (CSI) to transport services. Electronical Technical Journal of Technology, Engineering, and Logistics in Transport, Number IV, Volume V, December 2010. ISSN 1801-674X.
- Samuel, Hatane & Foedjiawati. 2005. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya). Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol 7, No 1.
- Transportation Research Board. 1999. A Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality. Washington DC: National Academy Press.



LAMPIRAN

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

PRINSIP SATU DATA INDONESIA

Perpres No. 39 Tahun 2019
tentang Satu Data Indonesia



STANDAR DATA

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memenuhi Standar Data

Konsep

ide yang mendasari Data dan tujuan Data tersebut diproduksi.

Definisi

penjelasan tentang Data yang memberi batas atau membedakan secara jelas arti dan cakupan Data tertentu dengan Data yang lain.

Klasifikasi

penggolongan Data secara sistematis ke dalam kelompok atau kategori berdasarkan kriteria yang ditetapkan oleh Pembina Data atau dibakukan secara luas.

Ukuran

unit yang digunakan dalam pengukuran jumlah, kadar, atau cakupan.

Satuan

besaran tertentu dalam Data yang digunakan sebagai standar untuk mengukur atau menakar sebagai sebuah keseluruhan

METADATA

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**.

INTEROPERABILITAS

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memenuhi kaidah interoperabilitas data

KODE REFERENSI dan/atau DATA INDUK

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memiliki Metadata

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

Lampiran 1. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Jenis Kelamin

Wilayah PST BPS (Satker)	Jenis Kelamin	
	Laki-laki	Perempuan
Provinsi Banten	45,45	54,55
Kabupaten/Kota		
Kabupaten Pandeglang	67,74	32,26
Kabupaten Lebak	77,42	22,58
Kabupaten Tangerang	63,33	36,67
Kabupaten Serang	51,35	48,65
Kota Tangerang	32,26	67,74
Kota Cilegon	73,33	26,67
Kota Serang	30,00	70,00
Kota Tangerang Selatan	46,67	53,33

Metadata Indikator

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

Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Pekerjaan Utama

Wilayah PST BPS (Satker)	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	PNS/TNI/ Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Lain- nya
Provinsi Banten	68,83	1,30	24,67	1,30	1,30	0,00	2,60
Kabupaten/Kota							
Kabupaten Pandeglang	22,58	0,00	29,03	0,00	12,90	0,00	35,49
Kabupaten Lebak	6,45	0,00	38,71	0,00	3,23	22,58	29,03
Kabupaten Tangerang	50,00	3,33	16,67	0,00	10,00	16,67	3,33
Kabupaten Serang	29,73	2,70	27,03	0,00	2,70	5,41	32,43
Kota Tangerang	74,19	0,00	9,68	6,45	3,23	6,45	0,00
Kota Cilegon	40,00	0,00	50,00	0,00	10,00	0,00	0,00
Kota Serang	46,67	0,00	26,67	10,00	0,00	6,67	10,00
Kota Tangerang Selatan	73,33	0,00	23,33	0,00	0,00	0,00	3,33

Metadata Indikator

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

Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Wilayah PST BPS (Satker)	Pemanfaatan Data				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Pemanfaatan Lainnya
Provinsi Banten	45,46	25,97	0,00	27,27	1,30
Kabupaten/Kota					
Kabupaten Pandeglang	22,58	61,29	12,90	0,00	3,23
Kabupaten Lebak	3,23	70,96	3,23	12,90	9,68
Kabupaten Tangerang	40,00	20,00	10,00	26,67	3,33
Kabupaten Serang	27,03	40,54	5,41	13,51	13,51
Kota Tangerang	70,96	22,58	3,23	3,23	0,00
Kota Cilegon	40,01	53,33	3,33	3,33	0,00
Kota Serang	33,33	40,00	0,00	16,67	10,00
Kota Tangerang Selatan	66,67	20,00	0,00	13,33	0,00

Metadata Indikator

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

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

Wilayah PST BPS (Satker)	Jenis Layanan					
	Pustaka Tercetak	Pustaka Digital	Penjualan Publikasi	Data Mikro	Konsultasi Data Statistik	Konsultasi dan Rekomendasi Kegiatan Statistik
Provinsi Banten	13,51	60,37	1,80	10,81	10,81	2,70
Kabupaten/Kota						
Kabupaten Pandeglang	57,14	31,43	0,00	0,00	8,57	2,86
Kabupaten Lebak	10,26	30,77	0,00	10,26	23,08	25,63
Kabupaten Tangerang	43,25	54,05	0,00	0,00	2,70	0,00
Kabupaten Serang	24,07	27,78	5,56	12,96	18,52	11,11
Kota Tangerang	16,00	38,00	0,00	16,00	28,00	2,00
Kota Cilegon	27,50	60,00	0,00	5,00	7,50	0,00
Kota Serang	27,66	31,91	2,13	19,15	12,77	6,38
Kota Tangerang Selatan	2...9,41	32,36	0,00	5,88	29,41	2,94....

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Jenis Layanan yang digunakan
Konsep	: Segnebtasi Konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Jenis layanan adalah layanan-layanan yang disediakan oleh unit PST BPS. Jenis layanan meliputi Pustaka tercetak, Pustaka digital, Penjualan publikasi, Data mikro, Konsultasi data statistik, dan rekomendasi kegiatan statistik.
Klasifikasi	: - Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah PST BPS - Jenis layanan
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Perhitungan	: $p_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dimana: p_i = Persentase konsumen dengan jenis layanan ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan jenis layanan ke-i y = Jumlah seluruh konsumen $i = 1$ (Pustaka Tercetak), 2 (Pustaka Digital), 3(Penjualan Publikasi), 4 (Data mikro), 5 (Konsultasi Data Statistik), 6(Rekomendasi Kegiatan Statistik)
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan jenis layanan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis layanan yang digunakan.

Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Fasilitas Utama Untuk Memperoleh Data BPS

Wilayah PST BPS (Satker)	Fasilitas Utama Untuk Memperoleh Data BPS								
	Website BPS	Allstats BPS	Silastik	Sirusa	Romantik Online	Telepon / Faximile	Email/Surat	Datang Langsung ke PST	Fasilitas Lainnya
Provinsi Banten	85,71	0,00	0,00	0,00	1,30	0,00	7,79	5,20	0,00
Kabupaten/Kota									
Kabupaten Pandeglang	61,29	0,00	0,00	0,00	0,00	6,45	0,00	29,03	3,23
Kabupaten Lebak	67,74	6,45	6,45	6,45	0,00	0,00	9,68	3,23	0,00
Kabupaten Tangerang	56,67	0,00	0,00	0,00	6,67	10,00	0,00	26,67	0,00
Kabupaten Serang	40,54	5,41	8,11	0,00	0,00	8,11	2,70	32,43	2,70
Kota Tangerang	83,87	0,00	0,00	3,23	0,00	0,00	3,23	9,68	0,00
Kota Cilegon	60,00	0,00	3,33	0,00	0,00	6,67	3,33	26,67	0,00
Kota Serang	53,33	0,00	3,33	0,00	0,00	0,00	6,67	3,33	3,33
Kota Tangerang Selatan	60,00	0,00	0,00	3,33	0,00	0,00	3,33	33,33	0,00

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Fasilitas Utama Untuk Memperoleh Data BPS
Konsep	: Segmentasi Konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut fasilitas utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Fasilitas utama adalah sarana utama yang digunakan konsumen untuk memperoleh layanan BPS. Jenis fasilitas utama meliputi <i>Website</i> BPS, <i>Allstats</i> BPS, <i>Silastik</i> , <i>Sirusa</i> , <i>Romantik Online</i> , <i>Telepon/Faksimili</i> , <i>E-mail/Surat</i> , <i>Datang langsung ke PST</i> , dan <i>Fasilitas Lainnya</i> .
Klasifikasi	: - Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah PST BPS - Fasilitas Utama
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus	: $p_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dimana: p_i = Persentase konsumen dengan jenis fasilitas utama ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan jenis fasilitas utama ke-i y = Jumlah seluruh konsumen $i = 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9$ (1: <i>Website</i> BPS, 2: <i>Allstats</i> BPS, 3: <i>Silastik</i> , 4: <i>Sirusa</i> , 5: <i>Romantik Online</i> , 6: <i>Telepon/Faksimili</i> , 7: <i>E-mail/Surat</i> , 8: <i>Datang Langsung ke PST</i> , 9: <i>Fasilitas Lainnya</i>)
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen (responden SKD) yang menggunakan fasilitas utama tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mengetahui segmentasi responden SKD berdasarkan fasilitas utama untuk memperoleh data BPS, sehingga didapatkan gambaran fasilitas utama yang sering digunakan oleh responden SKD untuk memperoleh data BPS.

**Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST yang
Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama**

Wilayah PST BPS (Satker)	Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama
Provinsi Banten	98,70
Kabupaten Pandeglang	96,77
Kabupaten Lebak	93,55
Kabupaten Tangerang	90,00
Kabupaten Serang	83,78
Kota Tangerang	90,32
Kota Cilegon	76,67
Kota Serang	83,33
Kota Tangerang Selatan	96,67

Metadata Indikator

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

Lampiran 7. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Wilayah PST BPS (Satker)	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan
Provinsi Banten	100,00
Kabupaten Pandeglang	100,00
Kabupaten Lebak	88,89
Kabupaten Tangerang	83,33
Kabupaten Serang	100,00
Kota Tangerang	100,00
Kota Cilegon	93,33
Kota Serang	92,31
Kota Tangerang Selatan	100,00

Metadata Indikator

- Nama Indikator** : Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
- Konsep** : Segmentasi konsumen
- Definisi** : Perbandingan jumlah konsumen menurut penggunaan data BPS sebagai perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Perencanaan pembangunan nasional mencakup penyelenggaraan makro semua fungsi pemerintahan yang meliputi semua bidang kehidupan secara terpadu dalam wilayah Negara Republik Indonesia dan terdiri atas perencanaan pembangunan yang disusun secara terpadu oleh Kementerian/Lembaga dan perencanaan pembangunan oleh Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangannya. Monitoring yaitu mengamati perkembangan pelaksanaan rencana, mengidentifikasi serta mengantisipasi permasalahan yang timbul untuk dapat diambil tindakan sedini mungkin. Evaluasi pembangunan adalah penilaian yang sistematis dan objektif atas desain, implementasi dan hasil dari intervensi yang sedang berlangsung atau yang telah selesai
- Klasifikasi Penyajian** : Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah PST BPS
- Ukuran** : Persentase
- Satuan** : Persen
- Perhitungan** : $p = \frac{x}{y} \times 100\%$
dimana:
p = Persentase konsumen yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan
x = Jumlah konsumen yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan
y = Jumlah seluruh konsumen

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional di Wilayah PST BPS tersebut

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

Lampiran 8. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data BPS dan Aspek Kualitas Data

Wilayah Penyedia Data BPS	Kualitas Data Secara Umum	Kelengkapan	Akurasi	Kemutakhiran
Provinsi Banten	91,34	91,04	89,85	93,13
Kabupaten/Kota				
Kabupaten Pandeglang	100,00	98,36	98,36	98,36
Kabupaten Lebak	100,00	70,27	100,00	100,00
Kabupaten Tangerang	93,70	93,41	89,97	93,70
Kabupaten Serang	91,06	78,86	88,62	78,86
Kota Tangerang	92,26	92,26	92,26	89,03
Kota Cilegon	84,04	81,01	79,79	79,79
Kota Serang	89,41	89,41	84,71	91,76

Kota Tangerang Selatan	98,55	98,55	100,00	92,03
------------------------	-------	-------	--------	-------

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

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data BPS dan Aspek Kualitas Data
Konsep	: Kepuasan Konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kualitas data BPS menurut aspek kualitas data terhadap jumlah konsumen data di wilayah penyedia data tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai $>7,66$. Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Kualitas data adalah data yang dihasilkan BPS relevan, akurat, disajikan tepat waktu, dapat diakses, koheren, dan dapat diinterpretasikan. Kelengkapan data berarti data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data. Akurasi data berarti data yang dihasilkan BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya. Kemutakhiran data berarti data yang dihasilkan BPS <i>up to date</i> sehingga masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.
Klasifikasi	: Wilayah PST sebagai Wilayah Penyedia Data BPS
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus	: $pi = \frac{xi}{y} \times 100\%$ dimana: pi = Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data pada aspek kualitas data ke- i xi = Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap kualitas data BPS pada aspek kualitas data ke- i y = Jumlah seluruh orang-data dengan syarat data tersebut diperoleh i = 1 (Kualitas data secara umum); 2 (Kelengkapan); 3(Akurasi); 4(Kemutakhiran)
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen data yang merasa puas dengan aspek kualitas data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.

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

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

Lampiran 9. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Data Menurut Wilayah PST BPS

Wilayah PST BPS (Satker)	Kepuasan Terhadap Layanan Data
Provinsi Banten	86,07
Kabupaten/Kota	
Kabupaten Pandeglang	98,51
Kabupaten Lebak	88,59
Kabupaten Tangerang	91,82
Kabupaten Serang	79,12
Kota Tangerang	79,60
Kota Cilegon	84,25
Kota Serang	87,15
Kota Tangerang Selatan	84,36

Metadata Indikator

- Nama** : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Data Menurut Wilayah PST
- Konsep** : Kepuasan konsumen
- Definisi** : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberika bernilai $>7,66$.
Pelayanan data dan informasi statistik diukur dari 13 variabel, yaitu (1) Informasi dan alur prosedur pelayanan, (2) Prosedur/alur pelayanan, (3) Waktu pelayanan, (4) Biaya pelayanan (5) Kesesuaian pelayanan, (6) Sarana dan prasana(7) Akses dari fasilitas utama yang digunakan (8) Pencarian data di website (9) Akses konten pada website (10) Respon petugas atau aplikasi pelayanan oonline (11) Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan oonline Akses Metadata, (12) Fasilitas pengaduan, dan (13) Proses penanganan pengaduan
- Klasifikasi Penyajian** : Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah PST
- Ukuran** : Persentase
- Satuan** : Persen
- Rumus** : $p = \frac{x}{y} \times 100\%$
dimana:
p = Persentase konsumen yang merasa puas terhadap layanan data BPS
x = Jumlah konsumen yang merasa puas terhadap layanan data BPS
y = Jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi** : Semakin tinggi angka indicator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas dengan pelayanan di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat** : Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistic BPS dalam

rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

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

Lampiran 10. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST

Wilayah PST BPS (Satker)	Kepuasan Terhadap Akses Data
Provinsi Banten	86,90
Kabupaten/Kota	
Kabupaten Pandeglang	100,00
Kabupaten Lebak	92,47
Kabupaten Tangerang	87,50
Kabupaten Serang	79,82
Kota Tangerang	82,80
Kota Cilegon	86,67
Kota Serang	93,33
Kota Tangerang Selatan	86,67

Metadata Indikator

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

Lampiran 11. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pemenuhan Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST BPS

Wilayah PST BPS (Satker)	Kepuasan Terhadap Pemenuhan Sarana dan Prasarana
Provinsi Banten	85,06
Kabupaten/Kota	
Kabupaten Pandeglang	93,55
Kabupaten Lebak	79,03
Kabupaten Tangerang	91,67
Kabupaten Serang	77,03
Kota Tangerang	66,13
Kota Cilegon	81,67
Kota Serang	78,33
Kota Tangerang Selatan	78,33

Metadata Indikator

- Nama** : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST BPS
- Konsep** : Indikator ini untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen yang menjadi responden SKD terhadap pemenuhan sarana dan prasarana di BPS.
- Definisi** : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan sarana dan prasarana terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai $>7,66$. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (computer, 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*.
- Klasifikasi** : Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah PST BPS
- Penyajian**
- Ukuran** : Persentase
- Satuan** : Persen
- Perhitungan** : $p = \frac{x}{y} \times 100\%$
dimana:
p = Persentase konsumen yang merasa puas terhadap sarana dan prasarana BPS
x = Jumlah konsumen yang merasa puas terhadap sarana dan prasarana BPS
y = Jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi** : Semakin tinggi indikator maka semakin banyak konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana di wilayah PST BPS tertentu.

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

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

**Lampiran 12. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS
Menurut Wilayah PST**

Wilayah PST BPS (Satker)	IKK terhadap Pelayanan BPS
Provinsi Banten	87,73
Kabupaten/Kota	
Kabupaten Pandeglang	82,79
Kabupaten Lebak	85,13
Kabupaten Tangerang	85,53
Kabupaten Serang	82,71
Kota Tangerang	86,76
Kota Cilegon	82,46
Kota Serang	86,96
Kota Tangerang Selatan	82,46

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST
Konsep	: Kepuasan konsumen.
Definisi	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepentingan berdasarkan 13 atribut pelayanan (variable) yang ada di Blok II Kuesioner VKD20.
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah PST
Ukuran	: Indeks
Satuan	: -(skala 100)
Rumus	: $IKK = ((\sum_{i=1}^{13} x_i) \times 100) / y$ dimana: x_i = Rata-rata kepuasan tertimbang unsur pelayanan ke-i $x_i = w_i \times z_i$ w_i = Penimbang unsur ke-i = Rata-rata skor kepentingan unsur ke-i / jumlah rata-rata skor kepentingan z_i = Rata-rata skor kepuasan unsur ke-i y = Skala maksimum penilaian
Interpretasi	: Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas pelayanan BPS. Hasil perhitungan 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 - 100,00 : Kualitas pelayanan sangat baik
Manfaat	: Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistic yang diberikan oleh BPS

Lampiran 13. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data

Wilayah PST BPS (Satker)	IKK terhadap Kualitas Data BPS
Provinsi Banten	86,95
Kabupaten/Kota	
Kabupaten Pandeglang	81,53
Kabupaten Lebak	88,27
Kabupaten Tangerang	87,48
Kabupaten Serang	84,64
Kota Tangerang	87,35
Kota Cilegon	81,96
Kota Serang	88,15
Kota Tangerang Selatan	87,42

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah PST
Konsep	: Kepuasan konsumen.
Definisi	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diberikan oleh BPS. IKK terhadap Kualitas Data diukur melalui 4 aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, kemutakhiran, dan kualitas.
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah PST
Ukuran	: Indeks
Satuan	: -(skala 100)
Rumus	: $IKK = ((\sum_{i=1}^4 x_i) \times 100)/y$ dimana: x_i = Rata-rata kepuasan tertimbang unsur kualitas ke-i $x_i = w_i \times z_i$ w_i = Penimbang unsur ke-i = nilai maksimal dari tingkat kepentingan=10 z_i = Rata-rata skor kepuasan unsur ke-i y = Skala maksimum penilaian
Interpretasi	: Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas datanya. Hasil perhitungan IKK terhadap kualitas data 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 - 100,00 : Kualitas pelayanan sangat baik
Manfaat	: Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS.

Lampiran 14. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST

Wilayah PST BPS (Satker)	IPAK
Provinsi Banten	92,12
Kabupaten/Kota	
Kabupaten Pandeglang	84,76
Kabupaten Lebak	87,82
Kabupaten Tangerang	87,17
Kabupaten Serang	86,00
Kota Tangerang	91,05
Kota Cilegon	84,83
Kota Serang	89,93
Kota Tangerang Selatan	88,59

Metadata Indikator

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

Lampiran 15. Kuesioner VKD19

SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2020



Keterangan Pencacahan (disi oleh petugas)

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

Blok I. Keterangan Responden

1 Nama	: _____	9 Penataran Utama Hasil Kunjungan	: Tugas Sekolah/Tugas Rumah	- 1	<input type="checkbox"/>
2 Tahun Lahir	: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	10 Jenis Layanan yang Digunakan	: Tugask Sekolah/Tugas Rumah	- 2	<input type="checkbox"/>
3 E-mail	: _____	11 Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Layanan BPS	: Tugask Sekolah/Tugas Rumah	- 3	<input type="checkbox"/>
4 Jenis Kelamin	: Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan <input type="checkbox"/>	12 Apakah Data BPS Digunakan untuk Penanganan, Pengaduan, dan Evaluasi Pelayanan Masyarakat?	: Ya <input type="checkbox"/> Tidak <input type="checkbox"/>	- 4	<input type="checkbox"/>
5 Pendidikan Tertinggi yang Didapatkan	: 5 STTA/Sekelrajat <input type="checkbox"/> D1/D2/D3 <input type="checkbox"/> D4/S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3 <input type="checkbox"/>	13 Apakah Data BPS Digunakan sebagai Bahan Poin Akhiv dari cara jawaban?	: Ya <input type="checkbox"/> Tidak <input type="checkbox"/>	- 5	<input type="checkbox"/>
6 Pekerjaan Utama	: Pelajar/Mahasiswa <input type="checkbox"/> PNS/TNI/Polri <input type="checkbox"/> Pegawai BUMN/DP <input type="checkbox"/> Wiraswasta <input type="checkbox"/> Lainnya (.....) <input type="checkbox"/>			- 6	<input type="checkbox"/>
7 Nama Instansi/Instansi	: _____			- 7	<input type="checkbox"/>
8 Kategori Instansi/Instansi	: Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri <input type="checkbox"/> Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri <input type="checkbox"/> Kementerian & Lembaga Pemerintah <input type="checkbox"/> Lembaga Internasional <input type="checkbox"/> Media Massa <input type="checkbox"/> Pemerintahan Daerah <input type="checkbox"/> Perbankan <input type="checkbox"/> BUMN/BLIND <input type="checkbox"/> Swasta lainnya <input type="checkbox"/> Lainnya (.....) <input type="checkbox"/>			- 8	<input type="checkbox"/>
				- 9	<input type="checkbox"/>
				- 10	<input type="checkbox"/>

Blok II. Kepuasan terhadap Layanan Data dan Informasi Statistik BPS					
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan Saudara pada rincian pelayanan berikut?					
Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut: <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10					
<i>Sangat Tidak Penting/Puas</i> <i>Sangat Penting/Puas</i>					
No	Rincian Pelayanan	Tingkat Kepentingan		Tingkat Kepuasan	
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilaksanakan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Data pada website BPS mudah dicari. ¹⁾	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Konten pada website BPS mudah diunduh. ¹⁾	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui. Contoh fasilitas pengaduan: kotak pengaduan, website pengaduan, dll.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit. ²⁾	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Tidak ada praktik percobaan dalam pelayanan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¹⁾ Belah kesong jika tidak menggunakan website BPS.

²⁾ Belah kesong jika tidak pernah melakukan pengaduan.

Blok III. Kebutuhan Data

Dasil Jhs kode 1, 2, 4, 8, dan/atau 16 pada Blok I hingga 10 dilampiri

Tuliskan informasi mengenai data-data yang dibutuhkan/dikonsumsi/dart BPS serta tingkat kegunaan terhadap masing-masing data tersebut.

No.	Data yang Dibutuhkan/dikonsumsi/dart				Apakah data pada kolom (2) - (5) sudah diperoleh ?		Sumber Data		Tingkat Kepuasan ¹⁾												
	Jenis Data	Tahun Data	Level Data ¹⁾	Periode Data ¹⁾	Ya, sesuai	Tidak diperoleh	Jenis Sumber Data	Judul Sumber Data	Tahun Sumber Data	Tingkat kegunaan terhadap jws dan yang diperoleh	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)	(19)	(20)	(21)	

¹⁾ Kode level data bottom (4)

1. Nasional
2. Provinsi
3. Kabupaten/kota
4. Kecamatan
5. Desa/kelurahan
6. Individu
7. Lainnya (sebutkan -----)

²⁾ Kode periode data bottom (5)

1. Sepuluh tahunan
2. Lima tahunan
3. Tiga tahunan
4. Tahunan
5. Semesteran
6. Triwulanan
7. Bulanan
8. Mingguan
9. Harian
10. Lainnya (sebutkan -----)

³⁾ Definisi bottom (10) - (13)

1. Kebergunaan
2. Kemudahan
3. Kualitas Data
4. Kecepatan
5. Biaya
6. Ketepatan Waktu
7. Keakuratan
8. Keandalan
9. Keamanan
10. Lainnya (sebutkan -----)

Blok IV. Catatan
Tuliskan kritik dan saran terhadap produk dan layanan data/informasi statistik yang disediakan oleh BPS

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

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



Sensus
Penduduk
2020

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA TANGERANG SELATAN**

JL. Raya Pahlawan Seribu - Puspitek Kademangan
Kec Setu - Kota Tangerang Selatan, Banten
Telepon (021) 75791502