

Analisis Hasil

# Survei Kebutuhan Data 2022

BPS Kabupaten Bandung Barat



Analisis Hasil

# Survei Kebutuhan Data 2022

BPS Kabupaten Bandung Barat





# Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Bandung Barat 2022

ISSN/ISBN : -  
No. Publikasi : 32170.2220  
Katalog : 1399013.3217  
Ukuran Buku : 18,2 cm x 25,7 cm  
Jumlah Halaman : xii + 59 halaman

Naskah:  
Badan Pusat Statistik Kabupaten Bandung Barat

Desain Kover:  
Badan Pusat Statistik Kabupaten Bandung Barat

Penerbit:  
© Badan Pusat Statistik Kabupaten Bandung Barat

Pencetak:  
Badan Pusat Statistik Kabupaten Bandung Barat

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

# Tim Penyusun

## Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Bandung Barat 2022

Pengarah:

Ahmad Muhammad Saleh, S.E.

Penanggung Jawab:

Priyono, SST., MSi

Editor:

Priyono, SST., MSi

Penulis:

Nani Sumarni, S.Si., M.E., M.Ec.

Novel Risca Senja, S.ST., M.T.

Sely Yuniarti, S.Si., M.E.

Desain Infografis:

Nani Sumarni, S.Si., M.E., M.Ec.

Novel Risca Senja, S.ST., M.T.

Sely Yuniarti, S.Si., M.E.



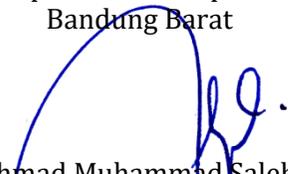
# Kata Pengantar

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang diselenggarakan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) sejak tahun 2005 untuk mengidentifikasi kebutuhan data statistik dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS.

Pada tahun 2022, BPS kembali menyelenggarakan SKD di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 479 BPS Kabupaten/Kota. Hasil SKD 2022 disajikan dalam bentuk publikasi yang berisi analisis karakteristik konsumen, analisis kebutuhan data, analisis kepuasan kualitas data, dan analisis performa unit layanan. Analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

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 Kabupaten Bandung Barat. Saran dan masukan yang membangun, sangat kami harapkan untuk perbaikan kedepannya. Terima kasih dan selamat membaca.

Bandung Barat, Desember 2022  
Kepala BPS Kabupaten  
Bandung Barat



Ahmad Muhammad Saleh

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

# Daftar Isi

<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>v</b>
<b>Daftar Isi.....</b>	<b>vii</b>
<b>Daftar Tabel .....</b>	<b>ix</b>
<b>Daftar Gambar.....</b>	<b>xi</b>
<b>Daftar Lampiran .....</b>	<b>xiii</b>
<b>Bab 1 Pendahuluan .....</b>	<b>1</b>
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 Pengumpulan Data .....	7
1.4.2 Metode Analisis Data.....	8
1.5 Sistematika Penulisan .....	14
1.6 Realisasi Pengumpulan Data .....	15
<b>Bab 2 Segmentasi Konsumen.....</b>	<b>19</b>
2.1 Gambaran Umum Konsumen .....	19
2.2 Konsumen Menurut Karakteristik .....	19
2.3 Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan .....	21
2.4 Konsumen Menurut Jenis Layanan .....	22
2.5 Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS .....	23

<b>Bab 3 Analisis Kepuasan Kualitas Data .....</b>	<b>27</b>
3.1 Gambaran Umum Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data .....	28
<b>Bab 4 Analisis Kepuasan Layanan .....</b>	<b>31</b>
4.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan .....	31
4.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data .....	32
4.3 Kepuasan Konsumen Terhadap Pemenuhan Sarana dan Prasarana .....	32
4.4 <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS..	33
4.5 <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS .....	35
4.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS..	38
<b>Bab 5 Penutup .....</b>	<b>41</b>
5.1 Kesimpulan .....	41
5.2 Saran .....	43
<b>Lampiran .....</b>	<b>45</b>

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

# Daftar Tabel

Tabel 1.1.	Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan .....	14
Tabel 4.1.	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap per Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bandung Barat .....	34
Tabel 4.2.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian per Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bandung Barat .....	35

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

# Daftar Gambar

Gambar 1.1.	Diagram <i>Cartesius Impotance and Performance Analysis</i> ..	11
Gambar 2.1.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bandung Barat yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	19
Gambar 2.2.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bandung Barat Menurut Jenis Kelamin .....	20
Gambar 2.3.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bandung Barat Menurut Pekerjaan Utama.....	21
Gambar 2.4.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bandung Barat Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan .....	22
Gambar 2.5.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bandung Barat Menurut Jenis Layanan.....	23
Gambar 2.6.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bandung Barat Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS.....	24
Gambar 3.1.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Bandung Barat .....	28
Gambar 3.2.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Bandung Barat Menurut Dimensi Kualitas Data .....	28
Gambar 4.1.	Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS Kabupaten Bandung Barat Terhadap Pelayanan .....	31
Gambar 4.2.	Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS Kabupaten Bandung Barat Terhadap Akses Data.....	32
Gambar 4.3.	Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS Kabupaten Bandung Barat Terhadap Sarana dan Prasarana.....	32
Gambar 4.4.	<i>Importance and Performance Analysis</i> Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Bandung Barat.....	36

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

# Daftar Lampiran

Lampiran 1. Kuesioner VKD19.....	50
----------------------------------	----

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



# Bab I PENDAHULUAN

## 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

01

### LOKUS & WAKTU

Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di satuan kerja BPS pusat dan BPS Provinsi/Kabupaten/Kota seluruh Indonesia

FEBRUARI S.D  
AGUSTUS 2022

02

### RESPONDEN

Konsumen penerima layanan Unit PST BPS dengan cara :

- tatap muka (datang langsung ke unit PST BPS)
- tanpa tatap muka (telepon, e-mail, surat, website dan layanan statistik online)

03

### ANALISIS

- Analisis deskriptif
- Analisis tabulasi silang (cross tab analysis)
- Analisis kesenjangan (gap analysis)
- Analisis kuadran (importance & performance analysis)

diperkaya dengan :  
Indeks Kepuasan  
Konsumen (IKK)

04

### INSTRUMEN

Kuesioner VKD22

- Hardcopy (pencacahan manual menggunakan print out kuesioner)
- Softcopy (pencacahan elektronik menggunakan sistem aplikasi SKD 2022)



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

# 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 menyebarkan data dan informasi statistik, BPS menyediakan unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS, 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 2022 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 2022 juga dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan BPS. Hal ini ditujukan untuk menjawab amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Hasil SKD 2022 dapat dimanfaatkan oleh BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota untuk mengidentifikasi beberapa isu, antara lain:

- a. Segmentasi konsumen
- b. Jenis data yang dibutuhkan oleh konsumen
- c. Tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan publik
- d. Rekomendasi perbaikan pelayanan publik
- e. Indikator Kinerja Utama (IKU)

## 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 telepon, faksimili, *e-mail*, surat, *website*, maupun layanan statistik online.

Fungsi pelayanan di BPS Kabupaten/Kota berada pada Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik. PST memiliki enam jenis layanan, yaitu layanan perpustakaan tercetak, layanan perpustakaan digital, layanan penjualan buku, layanan data mikro/peta digital/softcopy publikasi, 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. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS.
- b. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Misalnya, seorang konsumen mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.
- 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. Unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.

- i. 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.
- j. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- k. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.
- l. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- m. Layanan statistik online adalah bagian dari Sistem Informasi Layanan Statistik BPS yang digunakan untuk memfasilitasi konsumen dalam konsultasi data BPS, permintaan data mikro BPS, dan pembelian buku publikasi BPS yang dapat diakses melalui [silastik.bps.go.id](http://silastik.bps.go.id).

#### **1.4. Metodologi**

Metodologi dalam penjelasan ini dibedakan ke dalam dua kelompok, yaitu metode pengumpulan data dan metode analisis data.

##### **1.4.1 Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data SKD 2022 dilakukan pada Februari – Agustus 2022. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner VKD22. 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*). Secara garis besar, ada 3 (tiga) metode pencacahan elektronik SKD 2022, yaitu:

1. *Online-Email*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD22 melalui link yang dikirimkan melalui *e-mail*.
2. *Online-PST*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD22 melalui form entri pada *web browser* komputer di unit PST.
3. *Online-Link*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD22 melalui link yang diperoleh dari aplikasi layanan statistik BPS

Responden SKD 2022 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS dengan cara tatap muka atau datang langsung ke unit PST BPS serta tanpa tatap muka baik melalui telepon, faksimili, email, surat, website, maupun layanan statistik online. Konsumen yang menjadi responden adalah konsumen yang menerima pelayanan mulai 1 Januari 2022 sampai periode akhir pencacahan.

Cakupan data dalam SKD 2022 meliputi:

1. Keterangan pencacahan.
2. Keterangan responden, meliputi nama, umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, instansi/institusi, pemanfaatan hasil kunjungan, jenis layanan yang digunakan, fasilitas utama yang digunakan, dan penggunaan data BPS sebagai rujukan utama.
3. Pencarian data oleh responden, meliputi jenis data, level data, periode data, perolehan data, sumber data, dan kepuasan terhadap kualitas data.
4. Kepuasan responden terhadap layanan BPS Kabupaten Bandung Barat.

#### **1.4.2 Metode Analisis Data**

Ruang lingkup analisis hasil SKD 2022 dalam publikasi ini adalah PST BPS Kabupaten Bandung Barat. Analisis tersebut disajikan dalam bentuk narasi dan infografis. Adapun hasil tabulasi nasional serta tabulasi menurut provinsi dicantumkan pada lampiran.

Analisis dilakukan terhadap 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).

**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

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan

TK = Tingkat kesesuaian

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

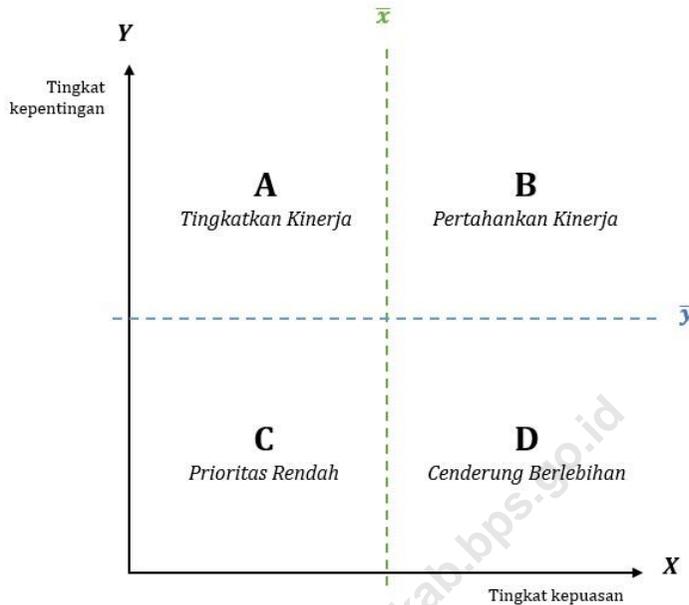
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum/tidak sesuai harapan konsumen

### 2. Diagram Cartesius

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



Gambar 1.1. Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis*

Keempat kuadran tersebut memiliki arti sebagai berikut:

- **Kuadran pertama (kuadran A): “Tingkatkan Kinerja” (*high importance & low performance*)**

Kuadran ini 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 kedua (kuadran B): “Pertahankan Kinerja” (*high importance & high performance*)**

Kuadran ini 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 ketiga (kuadran C): “Prioritas Rendah” (*low importance & low performance*)**

Kuadran ini 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 keempat (kuadran D): “Cenderung Berlebihan” (*low importance & high performance*)**

Kuadran ini 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.

## Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

IKK atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok III kuesioner VKD22.

Langkah-langkah penghitungan IKK adalah:

### 1. Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

$$w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{12} \bar{y}_i} \times 100\%$$

Dengan

$w_i$  : penimbang dengan atribut pelayanan ke- $i$ ,  $\sum_{i=1}^{12} \bar{y}_i = 1$

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

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

### 2. Menghitung Rata-rata Tertimbang Skor Kepuasan Layanan (IKK')

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

Rumus IKK':

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

dengan:

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

### 3. Menghitung Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

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

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

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

Hasil penghitungan IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.1.

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

### 1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

**Bab 1 Pendahuluan**, menyajikan latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 2022.

**Bab 2 Segmentasi Konsumen**, menyajikan analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Kabupaten Bandung Barat yang menjadi responden SKD 2022 berdasarkan Blok I VKD22.

**Bab 3 Analisis Kepuasan Kualitas Data**, menyajikan analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Kabupaten Bandung Barat yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok II VKD22.

**Bab 4 Analisis Kepuasan Layanan**, menyajikan analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Kabupaten Bandung Barat berdasarkan Blok III VKD22.

**Bab 5 Penutup**, menyajikan kesimpulan hasil SKD 2022 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2023 dan rekomendasi perbaikan layanan di PST BPS Kabupaten Bandung Barat.

### 1.6. Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2022 dilakukan di 514 wilayah PST yang terdiri dari PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, dan 479 PST BPS Kabupaten/Kota. Dalam SKD 2022, PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh responden sebanyak 30 responden.

Pelaksanaan kegiatan SKD 2022 di Kabupaten Bandung Barat secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden SKD 2022 adalah sebanyak 36 responden, atau sebesar 120% dari total target yang telah ditetapkan.

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

## **Bab 2 Segmentasi Konsumen**

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

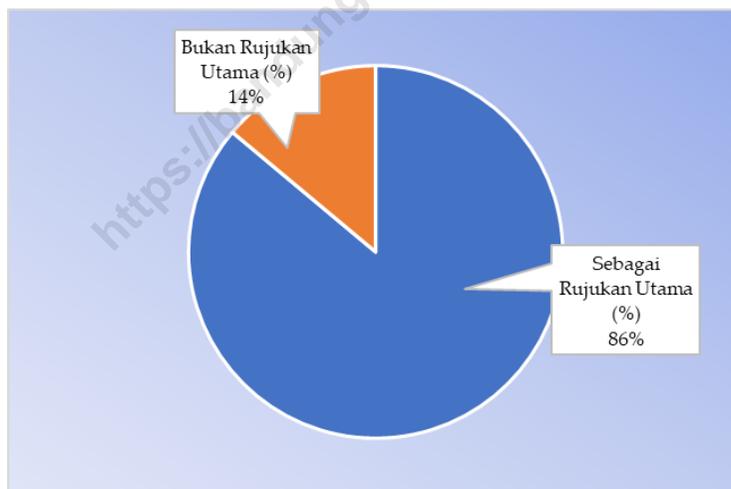
<https://bandungbaratkab.bps.go.id>

# Segmentasi Konsumen

## 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 hal, antara lain sebagai data penunjang penelitian, perencanaan, serta pembuatan keputusan. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi BPS dalam menyajikan data yang lengkap, akurat, dan mutakhir.

Kecenderungan konsumen di PST BPS Kabupaten Bandung Barat dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Bandung Barat menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 86%.



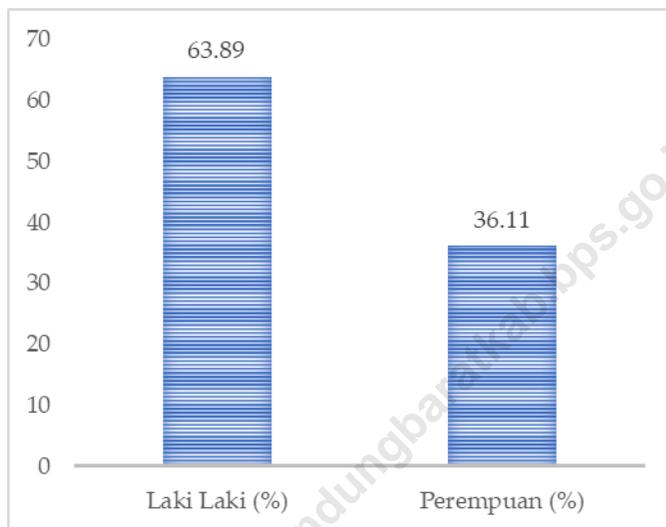
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bandung Barat yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

## 2.2. Konsumen Menurut Karakteristik

Pada bagian ini, dibahas mengenai segmentasi konsumen menurut karakteristiknya. Karakteristik konsumen yang dianalisis dibagi menjadi dua, yaitu jenis kelamin dan pekerjaan utama.

## Jenis Kelamin

Gambar 2.2 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Bandung Barat menurut jenis kelamin. Persentase konsumen perempuan di PST BPS Kabupaten Bandung Barat adalah sebesar 63,89%. Sementara itu, 36,11% konsumen di PST BPS Kabupaten Bandung Barat adalah laki-laki.

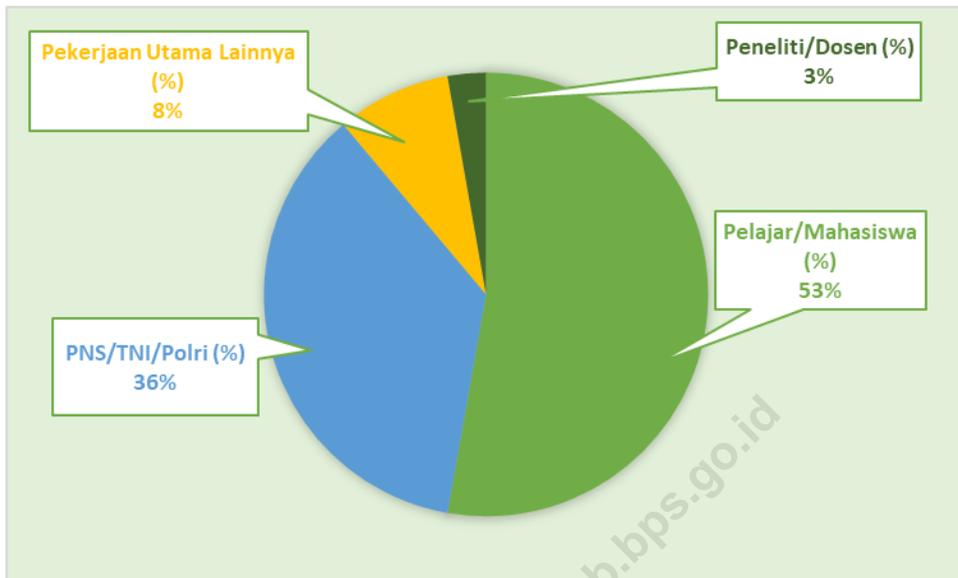


Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bandung Barat Menurut Jenis Kelamin

## Pekerjaan Utama

Pada SKD 2022, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2022 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

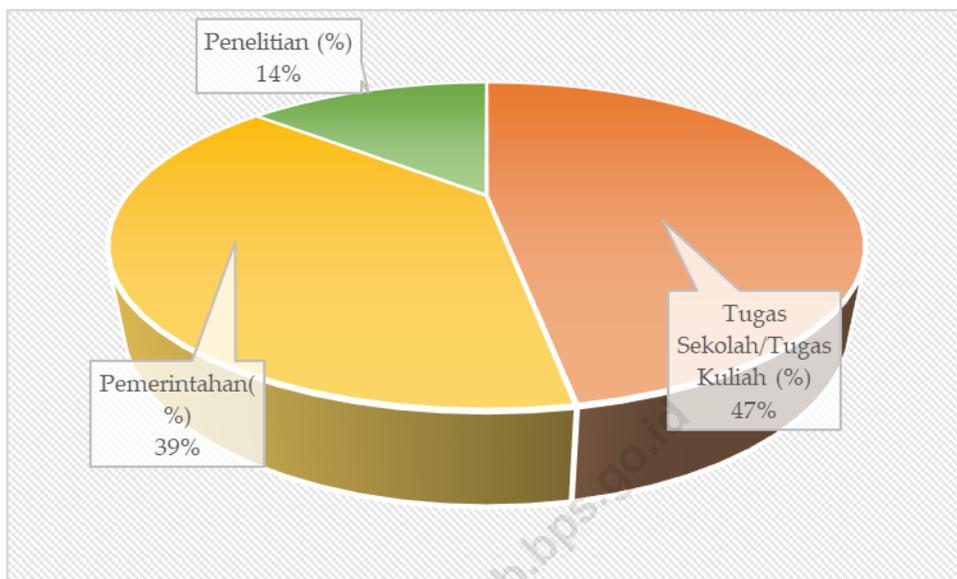
Berdasarkan Gambar 2.3, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Bandung Barat adalah pelajar/mahasiswa (53%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai PNS/TNI/Polri memiliki persentase sebesar 36%. Konsumen yang bekerja sebagai peneliti/dosen memiliki persentase sebesar 3%, dan pekerjaan lainnya sebesar 8%.



Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bandung Barat Menurut Pekerjaan Utama

### 2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Pemanfaatan hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Bandung Barat terdiri atas lima jenis, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Skripsi/Tesis/Disertasi, Penelitian, Perencanaan dan Evaluasi, serta Penyebaran Informasi. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.4, hasil SKD 2022 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kabupaten Bandung Barat cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Bandung Barat paling banyak dimanfaatkan untuk Tugas Sekolah (47.22%). Pemanfaatan untuk Pemerintahan (38.89%) dan Penelitian (13.89%) menempati posisi kedua dan ketiga, dengan persentase masing-masing sebesar 38.89% dan 13.89%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Bandung Barat sangat dibutuhkan dalam bidang tugas sekolah, pemerintahan dan penelitian. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan yang paling sedikit adalah untuk komersil dan pemanfaatan lainnya.

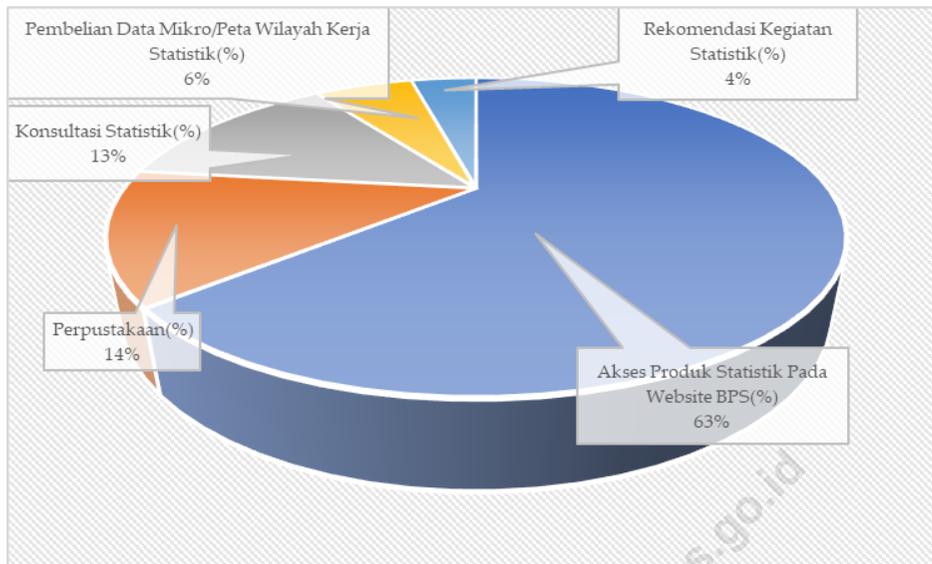


Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bandung Barat Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

#### 2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

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

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Bandung Barat oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.5. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Akses produk statistik pada website BPS yaitu sebesar 63%. Pada posisi kedua, perpustakaan dengan persentase sebesar 14%, kemudian Layanan Konsultasi Statistik sebesar 13%. Sementara itu, Pembelian data mikro/Peta wilayah kerja statistik pada posisi keempat. Sedangkan Layanan rekomendasi kegiatan statistik adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu sebesar 4%.

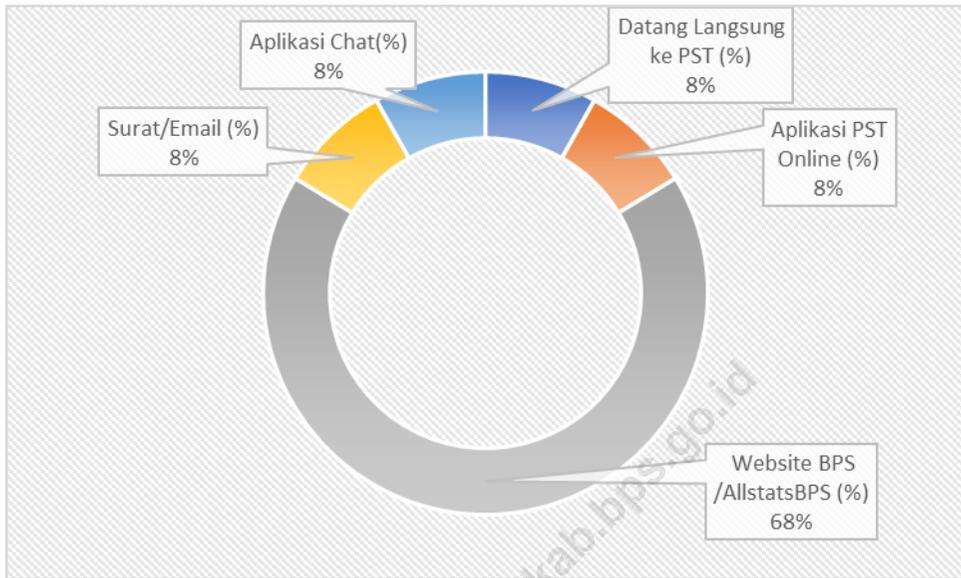


Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bandung Barat Menurut Jenis Layanan

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

Dalam SKD 2022, ditanyakan pula mengenai fasilitas utama yang digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS. Fasilitas tersebut meliputi Website, E-mail/Surat, berkunjung langsung ke PST/Perpustakaan BPS, layanan statistik online, aplikasi chat serta fasilitas lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.6, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Bandung Barat mendapatkan data melalui fasilitas Website BPS dengan persentase sebesar 67.35% dan Layanan Statistik online sama dengan konsumen berkunjung langsung yaitu sebesar 8.16%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada website BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kabupaten Bandung Barat. Walaupun demikian, masih ada konsumen yang berkunjung langsung ke PST/Perpustakaan BPS dengan persentase 8.16%. Jadi, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kabupaten Bandung Barat adalah melalui Email, Surat, Telepon/Faximile, Aplikasi PST online, berkunjung langsung dan aplikasi chat dengan persentase masing-masing 8%.

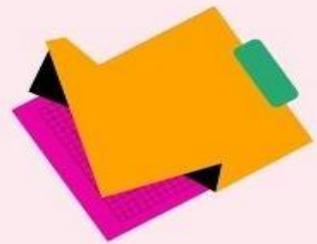


Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bandung Barat Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

# BAB 4 ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN

Tingkat Kepuasan  
Konsumen terhadap  
Kualitas Data

86,58%



Kelengkapan

88,16%

Akurasi

84,87%

Kemutakhiran

82,89%

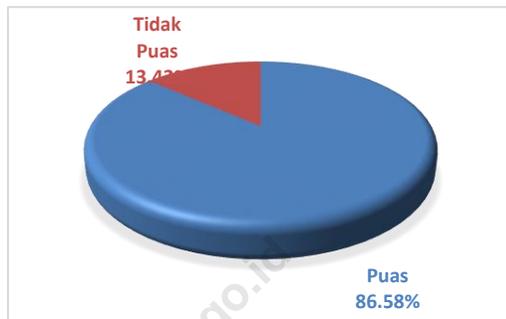


<https://bandungbaratkab.bps.go.id>

# ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN

## 4.1 Gambaran Umum Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data

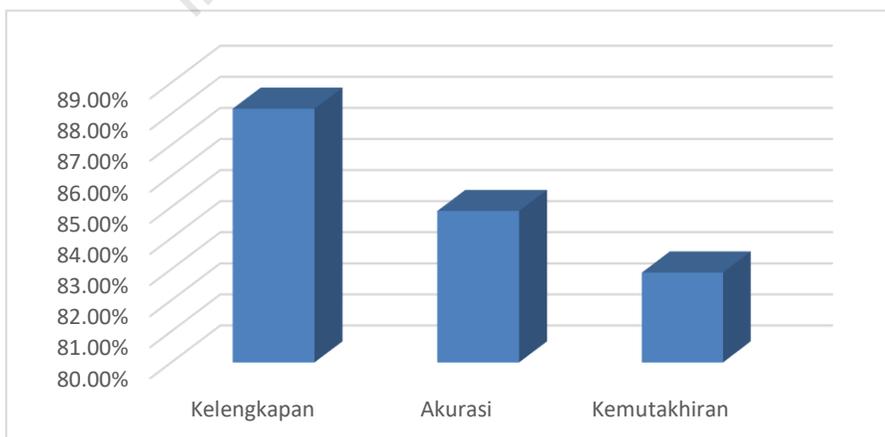
Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Bandung Barat disajikan dalam Gambar 3.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Bandung Barat dengan persentase mencapai 86,58 %.



Gambar 4.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Bandung Barat

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

Berdasarkan Gambar 3.2, lebih dari 82,89% konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada semua dimensi kualitas data.



Gambar 4.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Bandung Barat Menurut Dimensi Kualitas Data

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

# 5 bab

# ANALISISIS KEPUASAN LAYANAN

## PERSENTASE KEPUASAN KONSUMEN

PST BPS KAB.  
BANDUNG BARAT

**90.43%**

konsumen puas terhadap pelayanan kemudahan untuk mendapatkan pelayanan dari petugas PST



**94.44%**

konsumen puas terhadap akses data kemudahan memperoleh data dan metadata di PST dan website



**95.83%**

konsumen puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana



# IKK

*Indeks Kepuasan Konsumen*

Gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan

PST BPS  
Kab. Bandung Barat

= **95.56%**

Semakin tinggi nilai IKK, maka konsumen semakin puas terhadap pelayanan PST BPS Kab. Bandung Barat

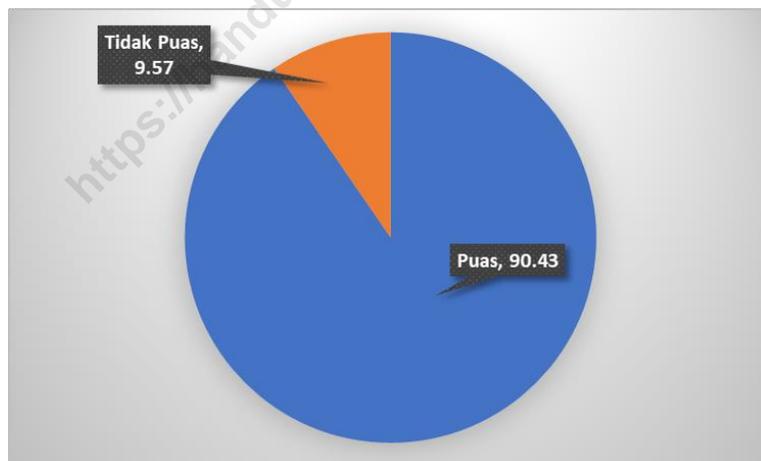
<https://bandungbaratkab.bps.go.id>

# Analisis Kepuasan Layanan

Pada bab ini, dilakukan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Bandung Barat secara umum dan menurut atribut pelayanan. Analisis kepuasan konsumen meliputi analisis persentase konsumen yang merasa puas, gap analysis, Importance and Performance Analysis (IPA), dan analisis Indeks Kepuasan Konsumen (IKK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen (orang).

## 5.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

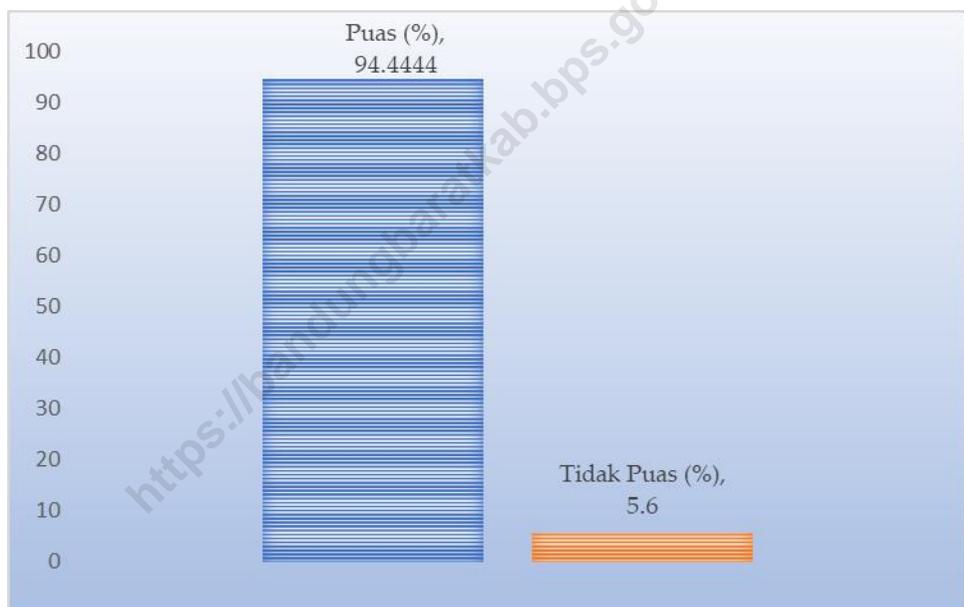
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 4.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Bandung Barat sebesar 90.43%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di PST BPS Kabupaten Bandung Barat sudah baik.



Gambar 4.1. Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS Kabupaten Bandung Barat Terhadap Pelayanan

## 5.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut kemudahan memperoleh publikasi dari PST/perpustakaan BPS, kemudahan memperoleh data dari website BPS, serta kemudahan akses metadata. Berdasarkan Gambar 4.2, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Bandung Barat yang puas terhadap akses data sebesar 94,4%, sedangkan 5,6% konsumen di PST BPS Kabupaten Bandung Barat merasa tidak puas dengan akses data.



Gambar 4.2. Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS Kabupaten Bandung Barat Terhadap Akses Data

### 5.3 Kepuasan Konsumen Terhadap Pemenuhan Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta kejelasan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 4.3, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Bandung Barat yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 95.83 %, sedangkan 4.16% konsumen di PST BPS Kabupaten Bandung Barat merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.



Gambar 4.3. Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS Kabupaten Bandung Barat Terhadap Sarana dan Prasarana

### 5.4 Gap Analysis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS

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

Kabupaten Bandung Barat yang memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap pelayanan BPS.

*Gap analysis* dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Bandung Barat. Dalam gap analysis, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Tabel 4.1, terlihat bahwa ada Sembilan atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Bandung Barat yang memiliki nilai gap negatif, yaitu nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan).

*Gap* masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 5.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi, Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan, Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan, Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik, Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas, Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui, Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan memiliki nilai gap negatif yaitu masing-masing -0,03, -0,22, 0,14, -0,17, -0,14, -0,44, -0,06, -0,06 dan -0,03.

Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Bandung Barat. Walaupun demikian, menurut Parsuraman (1991), jika gap negatif bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sementara atribut pelayanan lainnya yang bernilai positif yang berarti kinerja pelayanan secara umum sudah memenuhi dan bahkan sedikit melebihi harapan konsumen. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun beberapa atribut pelayanan masih belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang baik.

Tabel 5.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan *Gap* per Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bandung Barat

No.	Rincian Pelayanan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap
1	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	8.94	8.97	-0.03
2	Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan	9.17	9.06	0.11
3	Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan	8.92	9.14	-0.22
4	Biaya Pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan	9.06	9.03	0.03
5	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	9.08	9.22	-0.14
6	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9.33	9.28	0.06
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	9.08	9.06	0.03
8	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik	9.06	9.22	-0.17
9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	9.06	9.19	-0.14
10	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.	8.78	9.22	-0.44
11	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	9	9	0.00
12	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9.42	9.47	-0.06
13	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan	9.44	9.5	-0.06
14	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9.64	9.64	0.00
15	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9.44	9.47	-0.03

## 5.5 Importance and Performance Analysis (IPA) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Bandung Barat. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan.

Tabel 5.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian per Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bandung Barat

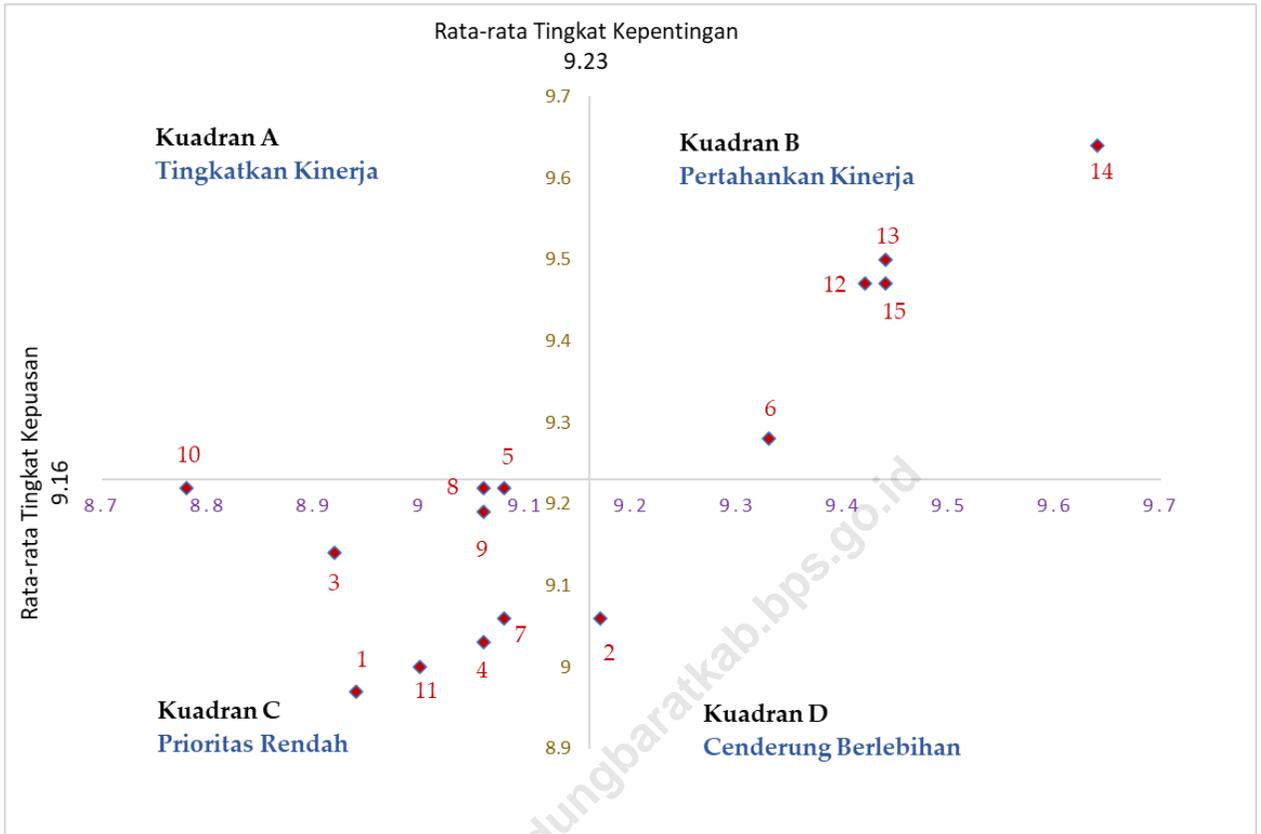
No.	Rincian Pelayanan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian
1	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	8.94	8.97	99.69
2	Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan	9.17	9.06	101.23
3	Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan	8.92	9.14	97.57
4	Biaya Pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan	9.06	9.03	100.31
5	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	9.08	9.22	98.49
6	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9.33	9.28	100.6
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	9.08	9.06	100.31
8	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik	9.06	9.22	98.19
9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	9.06	9.19	98.49
10	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.	8.78	9.22	95.18
11	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	9	9	100
12	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9.42	9.47	99.41
13	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan	9.44	9.5	99.41

No.	Rincian Pelayanan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian
14	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9.64	9.64	100
15	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9.44	9.47	99.71

Tabel 5.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Dari 15 atribut, ada 9 atribut yang tingkat kesesuaiannya bernilai <100%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Bandung Barat belum memenuhi harapan konsumen.

Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan, (101,23%) dan Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan (100.6%), sedangkan atribut Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (95.18%) menjadi atribut yang paling rendah.

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.



**Gambar 5.4. Importance and Performance Analysis Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Bandung Barat**

**Keterangan**

- 1 Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi
- 2 Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan
- 3 Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan
- 4 Biaya Pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan
- 5 Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan
- 6 Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan
- 7 Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan
- 8 Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik
- 9 Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.
- 10 Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.
- 11 Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit
- 12 Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan
- 13 Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan
- 14 Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan
- 15 Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan

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 5.4, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kabupaten Bandung Barat tidak ada

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 5.4, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kabupaten Bandung Barat adalah:

1. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan
2. Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan
3. Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan
4. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan
5. Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan

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. Berdasarkan Gambar 5.4, atribut pelayanan yang harus diperbaiki oleh PST BPS Kabupaten Bandung Barat adalah:

1. Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi
2. Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan
3. Biaya Pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan
4. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan
5. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan
6. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik
7. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas
8. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.
9. Proses penanganan pengaduan PST 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 5.4, atribut pelayanan PST BPS Kabupaten Bandung Barat yang termasuk dalam kuadran D adalah atribut Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan

## **5.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS**

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index (CSI)* digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Bandung Barat tahun 2022 sebesar 95.56%, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Bandung Barat masuk kategori Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kabupaten Bandung Barat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Bandung Barat.

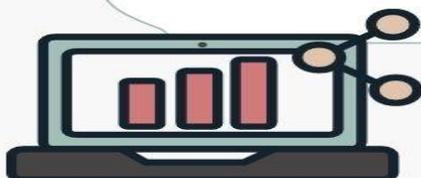
<https://bandungbaratkab.bps.go.id>

# BAB 6 ANALISIS KEBUTUHAN DATA

Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan **orang-data**

## MENURUT LEVEL DATA (1)

- Kabupaten/Kota : diperlukan oleh **70.42%** konsumen data
- Kecamatan : diperlukan oleh **16.9%** konsumen data
- Provinsi : diperlukan oleh **4.93%** konsumsen data



## ... (2)

- Individu : diperlukan oleh **4.93%** konsumen data
- Desa/Kelurahan : diperlukan oleh **2.11%** konsumen data
- Nasional : diperlukan oleh **0.7%** konsumen data

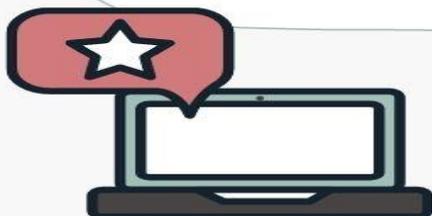
## MENURUT PERIODE DATA (1)

- Tahunan : diperlukan oleh **58.45%** konsumen data
- 5 Tahunan : diperlukan oleh **19.01%** konsumen data
- 10 Tahunan : diperlukan oleh **9.15%** konsumen data



## ... (2)

- Bulanan : diperlukan oleh **6.93%** konsumen data
- Mingguan : diperlukan oleh **4.93%** konsumen data
- 3 Tahunan : diperlukan oleh **2.11%** konsumen data



# Analisis Kebutuhan Data

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

Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kabupaten Bandung Barat dan wilayah penyedia data BPS Kabupaten Bandung Barat. Wilayah PST BPS Kabupaten Bandung Barat digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Bandung Barat. Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Kabupaten Bandung Barat digunakan untuk menganalisis perolehan konsumen terhadap data yang dihasilkan oleh BPS Kabupaten Bandung Barat. 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.

## 6.1 Kebutuhan Data Data Menurut Level Data

Pada wilayah PST Kabupaten Bandung Barat terdapat sebanyak 70,42 persen konsumen data yang memerlukan data pada level kabupaten/kota. Selain itu terdapat sebanyak 16.9 persen konsumen data yang memerlukan data pada level kecamatan. Sedangkan untuk data level provinsi dan individu diperlukan oleh sekitar 4.93 persen konsumen data, kemudian sisanya sebanyak 2.11 dan 0.7 persen konsumen data, memerlukan data pada level desa dan nasional.

Tabel 6.1 Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah Penyedia Data dan Level Data SKD 2022

Wilayah	Nasional (%)	Provinsi (%)	Kabupaten /Kota (%)	Kecamatan (%)	Desa/ Kelurahan (%)	Individu (%)	Lainnya (%)
Bandung Barat	0.7	4.93	70.42	16.9	2.11	4.93	0

## 6.2 Kebutuhan Data Menurut Periode Data

Tabel 6.2 Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah Penyedia Data dan Periode Data

Wilayah	10 Tahunan (%)	5 Tahunan (%)	3 Tahunan (%)	Tahunan (%)	Semester an (%)	Triwulan an (%)	Bulanan (%)	Minggu an (%)
Bandung Barat	9.15	19.01	2.11	58.45	0	0	6.93	4.93

Seperti yang ditunjukkan pada tabel 5.2. terdapat sebanyak 58.45 persen konsumen data yang memerlukan data periode tahunan, kemudian terdapat sebanyak 19.01 dan 9.15 persen konsumen data yang memerlukan data periode 5 dan 10 tahunan, sedangkan data periode bulanan diperlukan oleh sekitar 6.93 persen konsumen data, sedangkan sisanya sebanyak 4.93 persen merupakan konsumen data yang memerlukan data periode mingguan.

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

# BAB 7

## ANALISIS

### PERILAKU ANTI

### KORUPSI



IPAK  
BANDUNG BARAT

94,21



# Analisis Perilaku Anti Korupsi

Pada bab ini diuraikan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Kabupaten Bandung Barat. Analisis persepsi anti korupsi meliputi penerapan perilaku anti korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

## 7.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

Konsumen data BPS semakin yakin dengan penerapan perilaku anti korupsi dalam pelayanan *public*. Hal ini dibuktikan dengan nilai kepuasan konsumen terhadap penerapan perilaku anti korupsi (PAK) di PST BPS Kab. Bandung Barat pada tahun 2022 mencapai 94.21.

## 7.2 Gap Analysis Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS

Tabel 7.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian, dan Gap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan SKD 2022

No.	Rincian Pelayanan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian	Gap
12	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9.47	9.42	99.41	-0.06
13	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan	9.50	9.44	99.41	-0.06
14	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9.64	9.64	100	0
15	Tidak ada praktek percaloan dalam pelayanan	9.47	9.44	99.71	-0.03

Seperti yang terlihat pada tabel 6.1 terlihat bahwa kondisi pelayanan dalam aspek tidak ada diskriminasi dalam pelayanan (R12) dan tidak ada penerimaan imbalan dari luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan (R13) sudah sesuai dengan harapan konsumen (nilai kesesuaian 99.41%). Sementara itu untuk

pungli (R14) dan percaloan memiliki nilai yang cukup tinggi (R15) juga masing-masing mencapai 100% dan 99.71% yang menunjukkan penerapaaan anti korupsi telah dilaksanakan dengan baik.

### 7.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS

Pengukuran persepsi perilaku anti korupsi salah satunya menggunakan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Indeks ini menggambarkan penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Nilai IPAK yang semakin tinggi mencerminkan perilaku anti korupsi semakin diterapkan dalam pelayanan di PST BPS.

Tabel 7.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST SKD 2022

Wilayah	IPAK
Bandung Barat	94.21

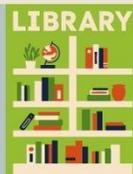
Seperti ditunjukkan pada tabel 6.2. nilai IPAK mencapai 94.21 artinya perilaku anti korupsi semakin intensif diterapkan dengan sangat baik pada pelayanan PST di BPS Kabupaten Bandung Barat.

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

## BAB 8 PENUTUP

JENIS PELAYANAN  
PST BPS PUSAT

**Perpustakaan  
Tercetak**



**PERPUSTAKAAN  
DIGITAL**

**Konsultasi  
Data  
Statistik**



**Penjualan  
Publikasi**



**Konsultasi &  
Rekomendasi  
Kegiatan Statistik**

Konsultasi &  
Rekomendasi  
Kegiatan Statistik



**DATA MIKRO/PETA  
DIGITAL/SOFTCOPY  
PUBLIKASI**

## 8.1 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.

Hasil SKD 2022 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 2022 di PST BPS Kabupaten Bandung Barat. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2022 di PST BPS Kabupaten Bandung Barat secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Kabupaten Bandung Barat yang melebihi target, yaitu 120%.
2. Konsumen di PST BPS Kabupaten Bandung Barat didominasi oleh konsumen dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk tugas sekolah (47.22%). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Bandung Barat adalah pelajar/mahasiswa. Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah pelajar/mahasiswa (53%).
3. Konsumen di PST BPS Kabupaten Bandung Barat cenderung mendapatkan data melalui fasilitas website BPS/AllstatsBS (68%). Walaupun demikian, masih ada konsumen yang berkunjung langsung ke PST/Perpustakaan BPS dengan presentase 8.16%. Sebagian besar konsumen di PST BPS

Kabupaten Bandung Barat 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 86%.

4. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Bandung Barat yang ditunjukkan dengan persentase konsumen yang merasa puas terhadap kualitas data BPS sebesar 86.58%.
5. Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Bandung Barat disajikan menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemitakhiran data. Persentase konsumen merasa puas terhadap masing-masing dimensi kualitas data sebesar 88.16%, 84.87% dan 82.89%.
6. Pengukuran persepsi perilaku anti korupsi salah satunya menggunakan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Semakin tinggi nilai IPAK mencerminkan perilaku anti korupsi semakin diterapkan dalam pelayanan di PST BPS. Nilai IPAK mencapai 94.21 artinya perilaku anti korupsi semakin intensif diterapkan sangat baik pada pelayanan PST di BPS Kabupaten Bandung Barat.
7. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kabupaten Bandung Barat yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 93,59%.
8. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Bandung Barat digambarkan melalui IKK. Nilai IKK PST BPS Kabupaten Bandung Barat adalah 90,43. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Bandung Barat sudah dilaksanakan dengan baik. Walaupun demikian, masih terdapat gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Bandung Barat pada 9 atribut pelayanan dari 15 atribut pelayanan yang diukur. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan PST BPS Kabupaten Bandung Barat belum memenuhi harapan konsumen. Atribut dengan tingkat

kesesuaian paling tinggi ialah kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan (101.23%) dan sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan (100.6%), sedangkan atribut keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui (95.18%) menjadi atribut yang paling rendah.

## 8.2 Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis SKD 2022 dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik adalah:

1. Berdasarkan hasil Importance and Performance Analysis (IPA), 1 (satu) atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Bandung Barat menjadi prioritas utama perbaikan, yaitu:
  - a. Kemudahan memperoleh data dari website BPSPerbaikan juga perlu dilakukan pada atribut-atribut dengan prioritas perbaikan rendah, antara lain:
  - a. Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan
  - b. Kemudahan akses metadata
  - c. Kejelasan fasilitas pengaduan
  - d. Informasi biaya/tarif produk BPS jelas
  - e. Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS
2. Instrumen kuesioner SKD 2022 perlu disesuaikan kembali mengikuti Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS yang baru seiring dengan Rencana Strategis (Renstra) BPS 2020-2024.



# LAMPIRAN



<https://bandung.karatika.bps.go.id>

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

# Lampiran 1. Kuesioner VKD19

RAHASIA



VKD22

Dasar hukum:  
 1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik  
 2. PP No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik  
 3. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik  
 4. Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKM di Lingkungan BPS

## SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2022

### Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)

Pencacah	Nama :	_____	Pemeriksa	Nama :	_____	Nomor Responden :	[ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]	
	Tanggal :	_____		Tanggal :	_____		Kode Wilayah	Nomor Urut

### Blok I. Keterangan Responden

1 Nama :	_____	9 Nama instansi/institusi :	_____
2 Tahun lahir :	[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]	10 Pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan Pilih salah satu jawaban	Tugas Sekolah/Tugas Kuliah - 1 <input type="checkbox"/> Pemerintahan - 2 <input type="checkbox"/> Komersial - 3 <input type="checkbox"/> Penelitian - 4 <input type="checkbox"/> Lainnya (.....) - 5 <input type="checkbox"/>
3 E-mail :	_____	Pertanyaan-pertanyaan berikut ini merujuk pada periode 1 Januari 2022 s.d. saat pengisian kuesioner	
4 Nomor handphone* *untuk keperluan survei ini :	_____	11 Jenis layanan yang digunakan Boleh pilih lebih dari satu jawaban	Perpustakaan - 1 <input type="checkbox"/> Pembelian Publikasi BPS - 2 <input type="checkbox"/> Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik - 4 <input type="checkbox"/> Akses produk statistik pada Website BPS - 8 <input type="checkbox"/> Konsultasi Statistik - 16 <input type="checkbox"/> Rekomendasi Kegiatan Statistik - 32 <input type="checkbox"/>
5 Jenis kelamin :	Laki-laki - 1 <input type="checkbox"/> Perempuan - 2 <input type="checkbox"/>	12 Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS Boleh pilih lebih dari satu jawaban	Datang langsung ke unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) - 1 <input type="checkbox"/> Aplikasi pelayanan statistik terpadu online (pst.bps.go.id) - 2 <input type="checkbox"/> Website BPS (bps.go.id) /AllStats BPS - 4 <input type="checkbox"/> Surat/Email - 8 <input type="checkbox"/> Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll) - 16 <input type="checkbox"/> Lainnya (.....) - 32 <input type="checkbox"/>
6 Pendidikan tertinggi yang dimatikan Pilih salah satu jawaban	≤ SLTA/Sederajat - 1 <input type="checkbox"/> D1/D2/D3 - 2 <input type="checkbox"/> D4/S1 - 3 <input type="checkbox"/> S2 - 4 <input type="checkbox"/> S3 - 5 <input type="checkbox"/>	13 Apakah data BPS digunakan sebagai rujukan utama?	Ya - 1 <input type="checkbox"/> Tidak - 2 <input type="checkbox"/>
7 Pekerjaan utama Pilih salah satu jawaban	Pelajar/Mahasiswa - 1 <input type="checkbox"/> Peneliti/Dosen - 2 <input type="checkbox"/> PNS/TNI/Polri - 3 <input type="checkbox"/> Pegawai BUMN/BUMD - 4 <input type="checkbox"/> Pegawai Swasta - 5 <input type="checkbox"/> Wiraswasta - 6 <input type="checkbox"/> Lainnya (.....) - 7 <input type="checkbox"/>	14 Apakah pernah melakukan pengaduan terkait Pelayanan Statistik Terpadu (PST)?	Ya - 1 <input type="checkbox"/> Tidak - 2 <input type="checkbox"/>
8 Kategori instansi/institusi Pilih salah satu jawaban	Lembaga Negara - 1 <input type="checkbox"/> Kementerian & Lembaga Pemerintah - 2 <input type="checkbox"/> Pemerintah Daerah - 3 <input type="checkbox"/> Lembaga Internasional - 4 <input type="checkbox"/> Lembaga Penelitian & Pendidikan Dalam Negeri - 5 <input type="checkbox"/> Lembaga Penelitian & Pendidikan Luar Negeri - 6 <input type="checkbox"/> BUMN/BUMD - 7 <input type="checkbox"/> Swasta - 8 <input type="checkbox"/> Lainnya (.....) - 9 <input type="checkbox"/>		

**Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS**

Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut?

Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

*Sangat tidak penting / tidak puas*

*Sangat penting / puas*

No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>
5	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>
6	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan: ..... (sesuai Blok 1 Rincian 12).	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>
8	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>
9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>
10	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, website <a href="https://pengaduan.bps.go.id">https://pengaduan.bps.go.id</a> , e-mail <a href="mailto:bpsdq@bps.go.id">bpsdq@bps.go.id</a> )	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>
11	Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (BIR14 berkode 1), Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>
12	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>
13	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>
14	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>
15	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>



# **DATA**

## **Mencerdaskan Bangsa**



***BADAN PUSAT STATISTIK  
KABUPATEN BANDUNG BARAT***