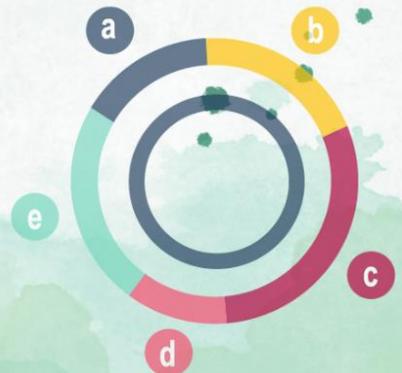


Katalog : 1399013.3174

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA

BPS KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT



2023



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA ADM. JAKARTA BARAT**

Katalog : 1399013.3174

ISSN :-

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Jakarta Barat 2023

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

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Jakarta Barat 2023

Katalog : 1399013.3174

ISSN: :-

Nomor Publikasi : 31740.2318

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

Jumlah Halaman : xiv + 89

Penyusun Naskah:

BPS Kota Jakarta Barat

Penyunting:

BPS Kota Jakarta Barat

Pembuat Kover:

BPS Kota Jakarta Barat

Penerbit:

© BPS Kota Jakarta Barat

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

TIM PENYUSUN

**Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS
Kota Jakarta Barat 2023**

Pengarah:

Muhammad Noval SST, M.E

Penanggung Jawab:

Muhammad Noval SST, M.E

Editor:

Meilany Alce Harilama, SST

Penulis:

Meilany Alce Harilama, SST

Desain Layout dan Infografis:

Meilany Alce Harilama, SST

Advendos Dame Christi Sigalingging , S.Si

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

Kata Pengantar

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

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

Laporan hasil pelaksanaan SKD 2023 disajikan dalam bentuk publikasi yang berjudul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Jakarta Barat 2023”. Publikasi ini berisikan gambaran mengenai kebutuhan data konsumen dan persepsi konsumen terhadap kinerja pelayanan PST BPS serta persepsi konsumen terhadap kualitas data BPS. Indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini mencakup Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

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

Terima kasih dan selamat membaca.

Jakarta, Desember 2023
Plt. Kepala BPS Kota Jakarta Barat



Muhammad Noval SST, M.E

DAFTAR ISI

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Jakarta Barat 2023

Kata Pengantar	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang	3
1.2. Tujuan dan Manfaat	4
1.3. Landasan Teori	5
1.4. Metodologi	9
1.5. Sistematika Penulisan	18
Bab 2 Segmentasi Konsumen	19
2.1. Realisasi Pengumpulan Data	21
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik	23
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	27
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan	28
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS	29
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	31
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan PST BPS ..	33
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data	34
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana	34
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan PST BPS	35
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan PST BPS	37
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	41
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi	43
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan PST BPS	45

4.2. Analisis Kesenjangan (Gap Analysis) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS.....	46
4.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS	47
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....	49
5.1. Kebutuhan Data menurut Level Data	51
5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data	52
5.3. Kebutuhan Data menurut Perolehan Data	53
5.4. Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh.....	53
5.5. Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	54
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data.....	55
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS	57
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS.....	57
Bab 7 Penutup	59
7.1. Kesimpulan.....	61
7.2. Rekomendasi.....	62
Daftar Pustaka.....	63
Lampiran 1. Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data.....	66
Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur	68
Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin	69
Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	70
Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama	71
Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi	72
Lampiran 7. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	73
Lampiran 8. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan	74
Lampiran 9. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS.....	75

Lampiran 10. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	76
Lampiran 11. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data	77
Lampiran 12. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data	78
Lampiran 13. Persentase Pencarian Data menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya	79
Lampiran 14. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST	80
Lampiran 15. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST	81
Lampiran 16. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST	82
Lampiran 17. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST	83
Lampiran 18. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST	84
Lampiran 19. Kuesioner VKD2023	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan.....	16
Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Jakarta Barat.....	38
Tabel 4.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan Anti Korupsi di PST BPS Kota Jakarta Barat	45
Tabel 4.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Menurut Atribut Pelayanan Anti Korupsi di PST BPS Kota Jakarta Barat	46

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Diagram Cartesius <i>Importance and Performance Analysis</i>	13
Gambar 2.1. Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data.....	22
Gambar 2.2. Persentase Responden di PST BPS Kota Jakarta Barat menurut Metode Pengumpulan Data.....	23
Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	24
Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat Menurut Kelompok Umur	24
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat Menurut Jenis Kelamin	24
Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	25
Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat Menurut Pekerjaan Utama	26
Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat Menurut Instansi/Institusi.....	27
Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	28
Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat Menurut Jenis Layanan.....	29
Gambar 2.10. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS	30
Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat Terhadap Pelayanan	33
Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat Terhadap Akses Data.....	34
Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat Terhadap Sarana dan Prasarana	35

Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPSdi PST BPS Kota Jakarta Barat	36
Gambar 3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Kota Jakarta Barat.....	39
Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Jakarta Barat Menurut Level Data.....	52
Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Jakarta Barat Menurut Periode Data.....	52
Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Jakarta Barat.....	57

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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data	66
Lampiran 2.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur.....	68
Lampiran 3.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin	69
Lampiran 4.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	70
Lampiran 5.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama.....	71
Lampiran 6.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi.....	72
Lampiran 7.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan	73
Lampiran 8.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan	74
Lampiran 9.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS	75
Lampiran 10.	Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	76
Lampiran 11.	Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data	77
Lampiran 12.	Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data	78
Lampiran 13.	Persentase Pencarian Data menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya	79
Lampiran 14.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST	80
Lampiran 15.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST	81
Lampiran 16.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST	82
Lampiran 17.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST	83

Lampiran 18. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST.....84
Lampiran 19. Kuesioner VKD202385

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

Bab 01

Pendahuluan



WAKTU PELAKSANAAN

Mei - Juli 2023

TUJUAN

Mengukur Tingkat Kepuasan
Konsumen dan Persepsi Anti
Korupsi



LOKASI

BPS Pusat

BPS Provinsi

BPS Kabupaten/Kota

INSTRUMEN

Kuesioner VKD23



CAKUPAN

Konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS pada periode 1 Januari 2023 sampai dengan waktu pengumpulan data.



Bab 1 Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

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

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

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

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

Dari sisi metode pengumpulan data, pada Tahun 2019 untuk pertama kalinya SKD dilaksanakan melalui CAWI (Computer Assisted Web Interviewing). Dengan metode CAWI, responden melakukan perekaman tanggapan/respons secara mandiri melalui aplikasi yang berbasis website. Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, sejak tahun 2019 pengumpulan data SKD dilaksanakan dengan metode CAWI (Computer Aided Web Interviewing). Berkaitan dengan kondisi pandemi yang masih terjadi, maka pengumpulan data survei dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan metode online sehingga adaptasi dan perubahan pelaksanaan survei senantiasa dilakukan.

1.2. Tujuan dan Manfaat

Tujuan pelaksanaan SKD 2023 secara umum adalah mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta melakukan identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD 2023 digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan pelayanan serta kualitas data dan informasi statistik.

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2023 sebagai berikut:

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

1.3. Landasan Teori

1.3.1. Konsep dan Definisi

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

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

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

1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu

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

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

PST merupakan pintu gerbang penyebarluasan data BPS. Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau disebut sebagai one gate service. Keberadaan unit PST diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Sistem layanan PST terbagi menjadi 2 (dua) yaitu konsumen datang langsung ke PST dan konsumen secara online dalam memperoleh pelayanan. Pelayanan tanpa tatap muka atau online tersebut antara lain dapat diakses baik melalui website BPS, melalui pst.bps.go.id, aplikasi AllStat BPS (berbasis android dan iOS), telepon, faksimili, email, maupun surat.

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

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

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

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

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

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

1.3.3. Kepuasan Layanan

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

1) Persyaratan

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

2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3) Waktu Penyelesaian

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

4) Biaya/Tarif

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

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6) Kompetensi Pelaksana

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

7) Perilaku Pelaksana

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

8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

9) Sarana dan Prasarana

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

1.4. Metodologi

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

1.4.1. Metode *Sampling*

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

quota sampling, yaitu suatu teknik pengambilan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut.

1) Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:

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

2) Di PST BPS Pusat:

- Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda CAWI.

1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2023 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan

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

1) Analisis Tabulasi Silang

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

2) Analisis Kesenjangan

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

3) Importance and Performance Analysis (IPA)

Metode IPA dikenal pula dengan istilah analisis kuadran (quadrant analysis). Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). Tujuan metode ini adalah untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen

dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Brandt, 2000 dan Latu, 2000). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang sangat mempengaruhi kepuasan dan peningkatan pelayanan (improvement). IPA telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

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

i) Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

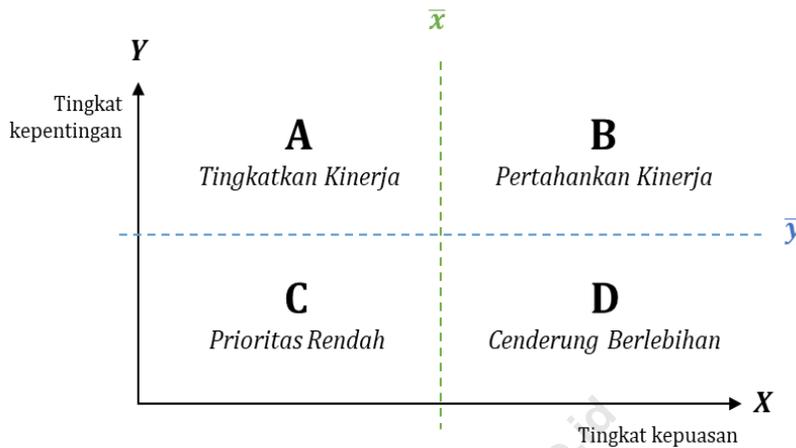
TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

ii) Diagram Cartesius

Diagram cartesius merupakan analisis yang digunakan untuk menggambarkan hubungan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*). Pada Gambar 1.1, diagram cartesius dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik

(\bar{x}, \bar{y}) dengan \bar{x} adalah rata-rata tingkat kepuasan dan \bar{y} adalah rata-rata tingkat kepentingan.



Gambar 1.1. Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis*

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda.

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

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

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

Kuadran B atau Kuadran “Pertahankan Kinerja” terletak di sebelah kanan atas, yang memiliki arti bahwa kinerja sudah dapat memenuhi harapan

pengguna layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja atribut pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.

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

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

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

- Kuadran D

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

4) Persentase Konsumen yang Puas

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

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2023 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66.

Hal ini didasarkan pada pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, dimana dalam skala 10, jika nilai kepuasan diatas 7,66 maka termasuk kategori kinerja yang baik (Tabel 1.2).

5) Indeks Kepuasan Konsumen

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

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

i) Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i,

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

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

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

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

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

Rumus IKK':

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

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

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

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

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

Tabel 1.1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

6) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

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

tingkat kepuasan berdasarkan 5 (lima) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD2023.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

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:

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

dengan:

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

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

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

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

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

3. Menghitung IPAK

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

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

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

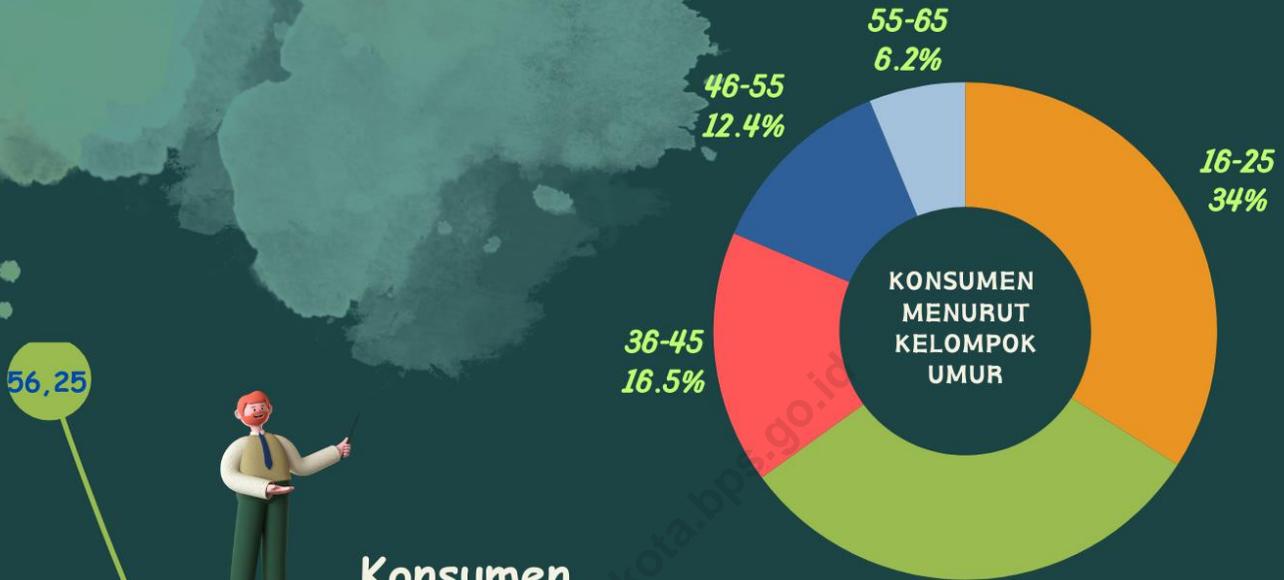
1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

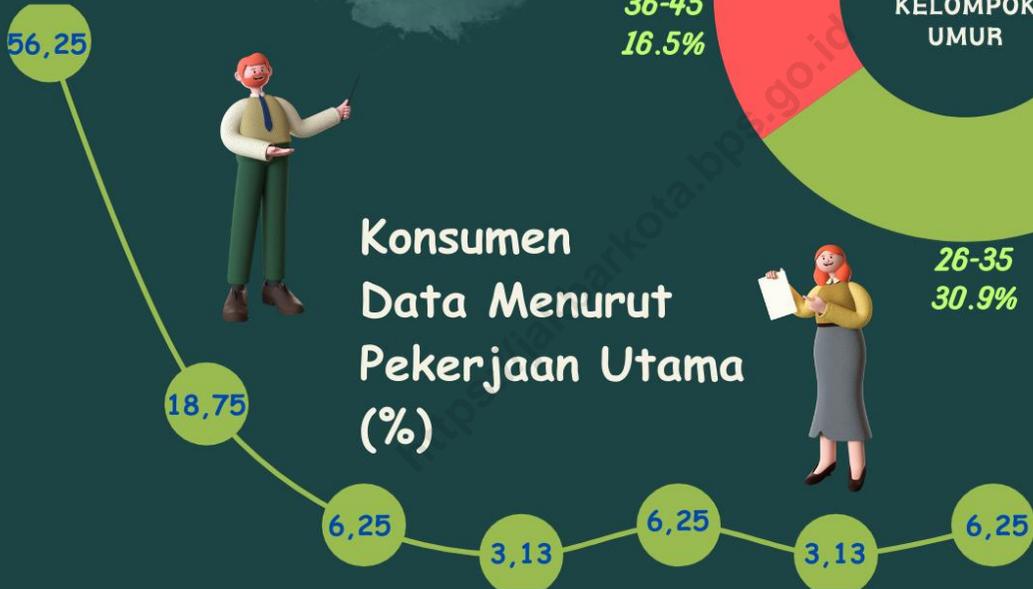
- **Bab 1 Pendahuluan**, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 2023
- **Bab 2 Segmentasi Konsumen**, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Pusat yang menjadi responden SKD 2023 berdasarkan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

Bab 02

Segmentasi Konsumen



Konsumen Data Menurut Pekerjaan Utama (%)



- ASN/TNI /Polri
- Pelajar/ Mahasiswa
- Peneliti/ Dosen
- Pegawai BUMN/D
- Pegawai Swasta
- Pegawai BUMN/D
- Pekerjaan Utama Lainnya

Konsumen Data Menurut Pemanfaatan Data





Bab 2 Segmentasi Konsumen

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

2.1. Realisasi Pengumpulan Data

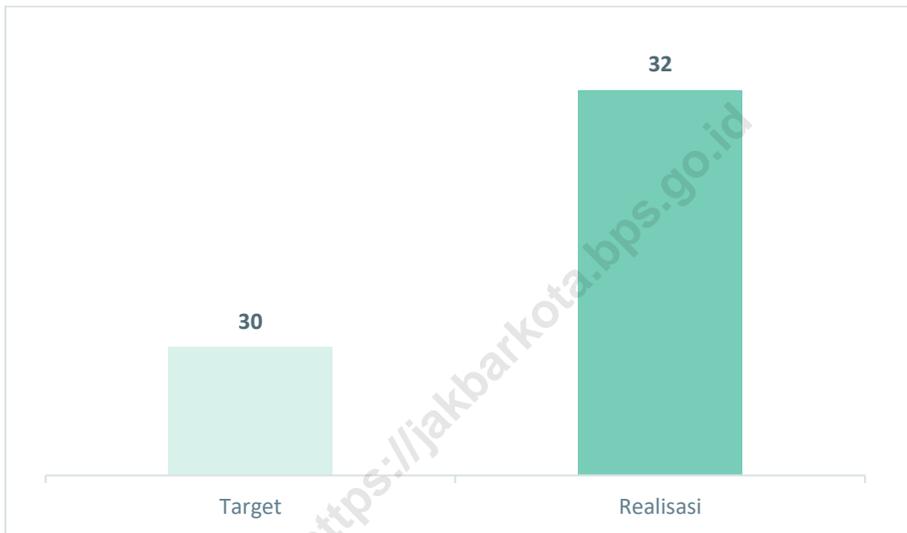
Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2023. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden, dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah PST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

Pelaksanaan SKD 2023 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden di PST BPS Kota Jakarta Barat yang mengikuti survei adalah sebesar 32 responden dari total target responden sebanyak 30. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 106,67 persen.

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

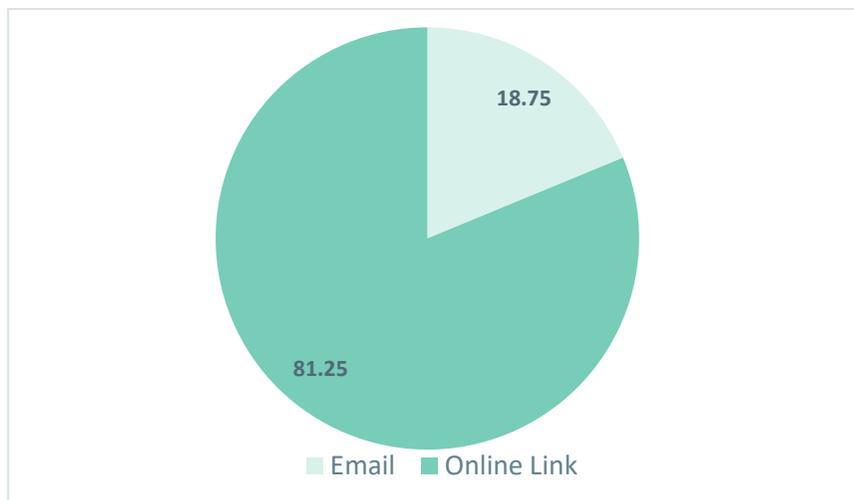
1. Wawancara kepada responden yang datang untuk kemudian dilakukan input oleh petugas (atau disebut manual).

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



Gambar 2.1. Realisasi Responden di PST BPS Kota Jakarta Barat

Metode pengumpulan SKD 2023 di PST BPS Kota Jakarta Barat didominasi dengan metode *link* atau sebesar 81,25 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data melalui CAWI sudah mulai familiar digunakan mengingat tingginya persentase responden yang mengisi melalui metode ini. Meskipun demikian metode pengisian melalui link yang dikirim dengan *e-mail* masih banyak digunakan yaitu sebanyak 18,75 persen.



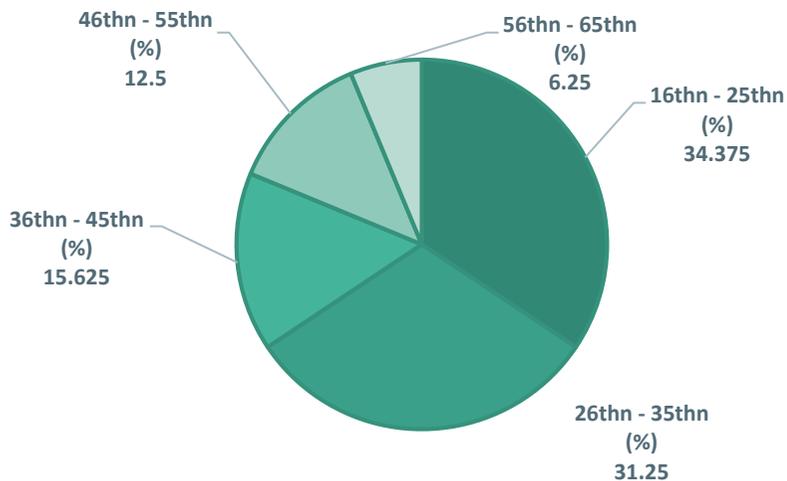
Gambar 2.2. Persentase Responden di PST BPS Kota Jakarta Barat menurut Metode Pengumpulan Data

2.2. Konsumen Menurut Karakteristik

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

Kelompok Umur

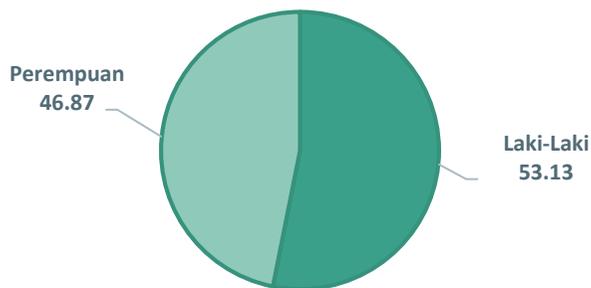
Berdasarkan Gambar 2.3, konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat didominasi oleh konsumen berumur 16-65 tahun yang terbagi menjadi lima kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 16-25 tahun (34,375%), disusul konsumen berumur 26-35 tahun (31,25%), konsumen berumur 36-45 tahun (15,625%), konsumen berumur 46-55 tahun (12,5%), dan konsumen berumur 56-65 tahun (6,25%). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.



Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat Menurut Kelompok Umur

Jenis Kelamin

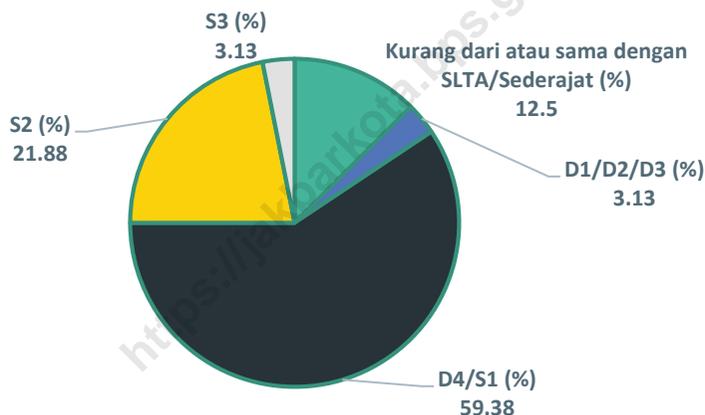
Gambar 2.4 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat menurut jenis kelamin. Persentase Konsumen perempuan di PST BPS Kota Jakarta Barat adalah sebesar 46,87%. Sementara itu, 53,13% konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat adalah laki-laki.



Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat 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 2023, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu \leq SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.5, konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan kurang dari atau sama dengan D4/S1 (59,38%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan Kurang dari atau sama dengan S2 (21,88%). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 dan S3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase 3,13%.

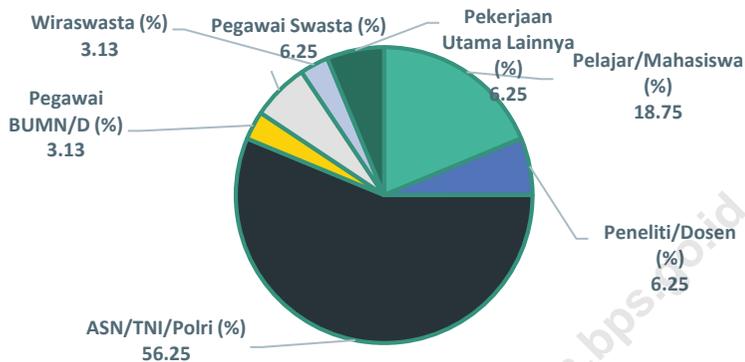


Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

Pada SKD 2023, 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 2023 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

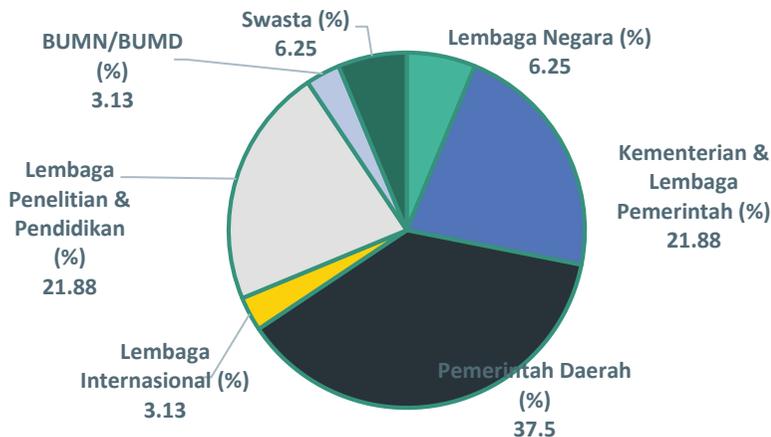
Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat adalah ASN/TNI/Polri (56,25%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa memiliki persentase sebesar 18,75%. Konsumen yang bekerja sebagai peneliti/dosen, pekerjaan lainnya maupun pegawai swasta memiliki persentase sebesar 6,25% sedangkan wiraswasta memiliki persentase sebesar 3,13%.



Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat Menurut Pekerjaan Utama

Instansi/Institusi

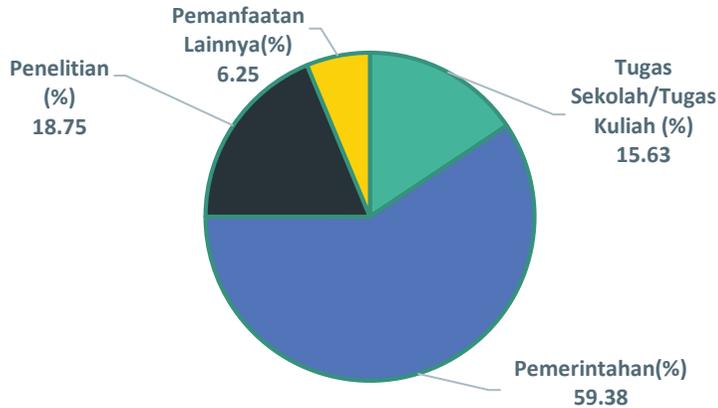
Konsumen pada SKD 2023 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.7, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat berasal dari Pemerintah Daerah (37,5%). Konsumen yang berasal dari Lembaga Pendidikan dan Penelitian maupun Kementerian/Lembaga Pemerintah sebesar 21,88%.



Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat Menurut Instansi/Institusi

2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kota Jakarta Barat menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat. Dalam SKD 2023, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.8, SKD 2023 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kota Jakarta Barat cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kota Jakarta Barat paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan (59,38%). Pemanfaatan untuk Penelitian dan Tugas Sekolah/Tugas Kuliah menempati posisi kedua dan ketiga, dengan persentase masing-masing sebesar 18,75% dan 15,63%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kota Jakarta Barat juga dibutuhkan dalam bidang penelitian dan perencanaan. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan yang paling sedikit adalah untuk pemanfaatan lainnya, yaitu sebesar 6,25%.

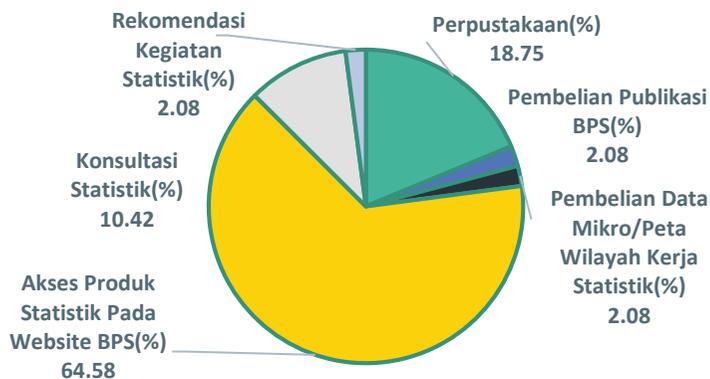


Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

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 Data Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kota Jakarta Barat oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.9. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Akses Produk Statistik Pada Website BPS, yaitu sebesar 64,58%. Pada posisi kedua, Konsultasi Statistik dengan persentase sebesar 10,42%. Sementara itu, Rekomendasi Kegiatan Statistik, Pembelian Publikasi dan Pembelian Data Mikro/Peta Wilkerstat adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu sebesar 2,08%.

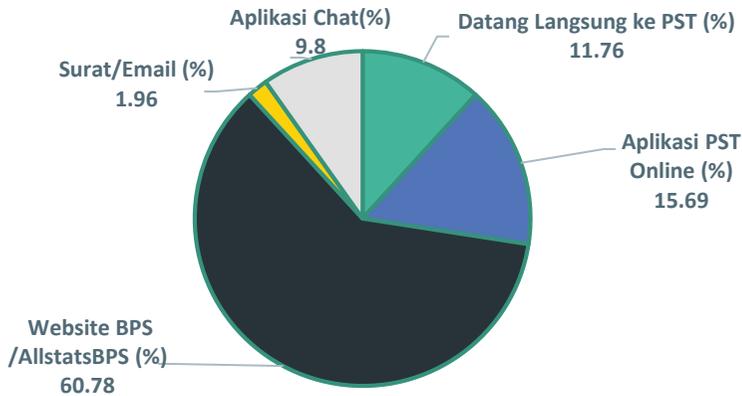


Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat Menurut Jenis Layanan

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 2023. Fasilitas tersebut meliputi Website BPS, Allstat BPS (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 2.10, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat mendapatkan data melalui fasilitas Website BPS/All Stat dengan persentase sebesar 60,78%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada website BPS maupun All Stat sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat. Walaupun demikian, masih ada konsumen yang datang langsung ke PST BPS dengan persentase 11,76%. Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kota Jakarta Barat adalah melalui Fasilitas Surat/Email dengan persentase masing-masing 1,96%.



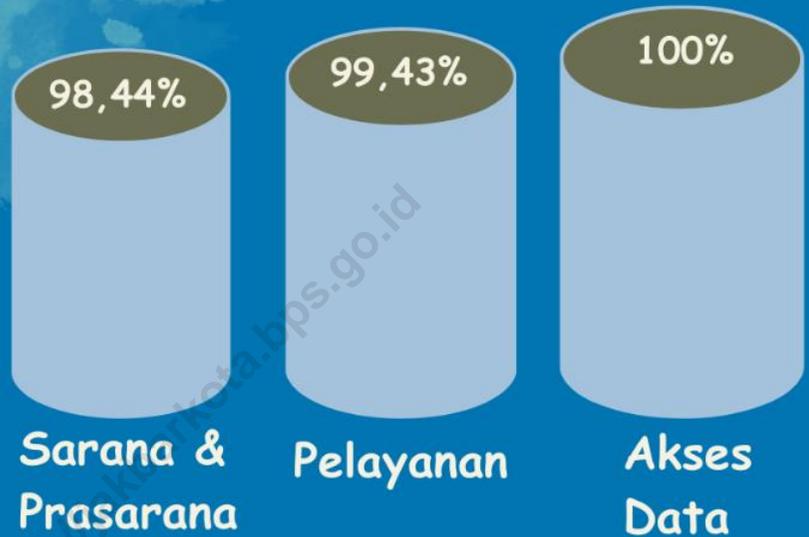
Gambar 2.10. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS

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

Bab 03

Analisis Kepuasan Layanan

Kepuasan Konsumen Menurut Atribut Pelayanan



INDEKS KEPUASAN KONSUMEN (IKK) PELAYANAN



Mengalami peningkatan dibandingkan dengan IKK Pelayanan Tahun 2022 sebesar 92,01%

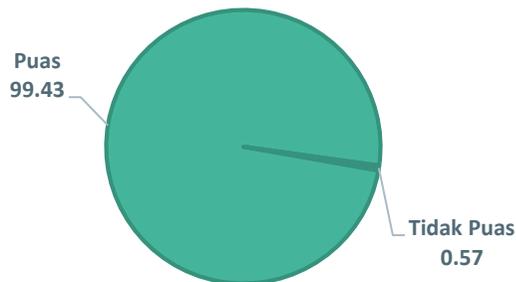


Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

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

3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan PST BPS

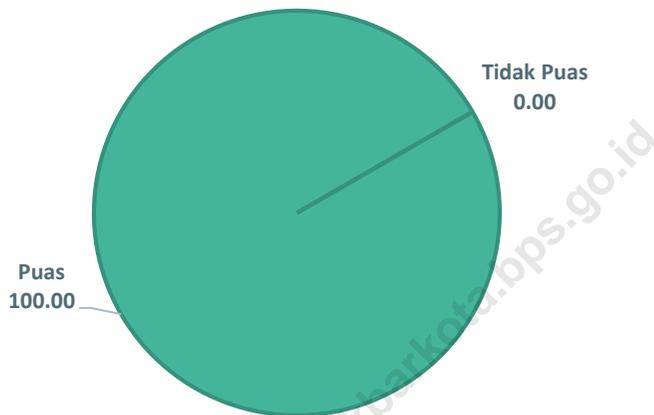
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kota Jakarta Barat sebesar 99,43%, sedangkan 0,57% konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat merasa tidak puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kota Jakarta Barat. Hal ini berarti PST BPS Kota Jakarta Barat harus semakin meningkatkan pelayanannya.



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

3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

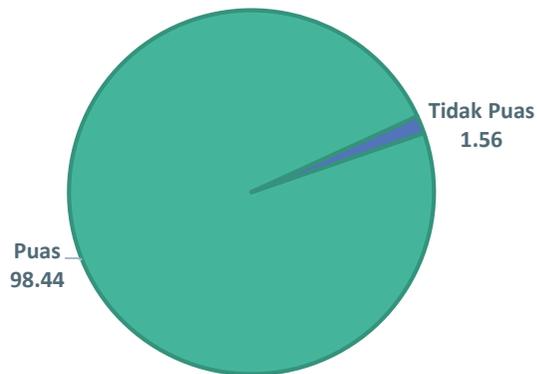
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang, akses data pada website BPS, dan akses konten pada website BPS. Berdasarkan Gambar 3.2, persentase konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat yang puas terhadap akses data sebesar 100,00%, dan tidak ada konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat merasa tidak puas dengan akses data.



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

3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 98,44%, sedangkan 1,56% konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.

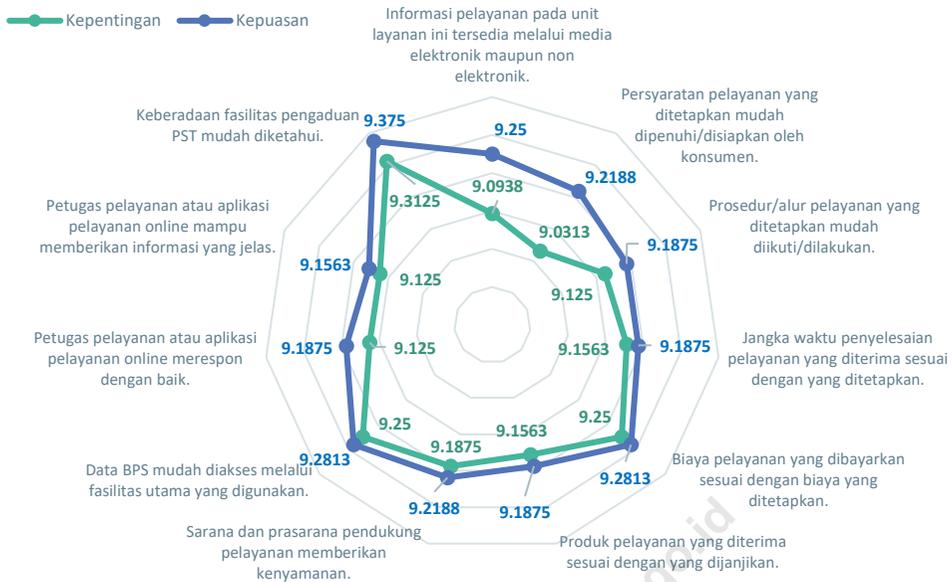


Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat Terhadap Sarana dan Prasarana

3.4. *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan PST BPS

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS tergantung pada kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan gap analysis. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kota Jakarta 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 Kota Jakarta Barat. Dalam gap analysis, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4, terlihat bahwa sebagian besar atribut pelayanan di PST BPS Kota Jakarta Barat 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 Jakarta Barat

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, seluruh atribut pelayanan memiliki gap positif yang berarti dapat dikatakan bahwa walaupun pelayanan PST BPS Kota Jakarta Barat telah dapat memenuhi harapan konsumen.

Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Jakarta Barat

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	9,0938	9,25	0,1562
2.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	9,0313	9,2188	0,1875
3.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	9,125	9,1875	0,0625
4.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	9,1563	9,1875	0,0312
5.	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	9,25	9,2813	0,0313
6.	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	9,1563	9,1875	0,0312
7.	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	9,1875	9,2188	0,0313
8.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan.	9,25	9,2813	0,0313
9.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	9,125	9,1875	0,0625
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	9,125	9,1563	0,0313
11.	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.	9,3125	9,375	0,0625

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

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

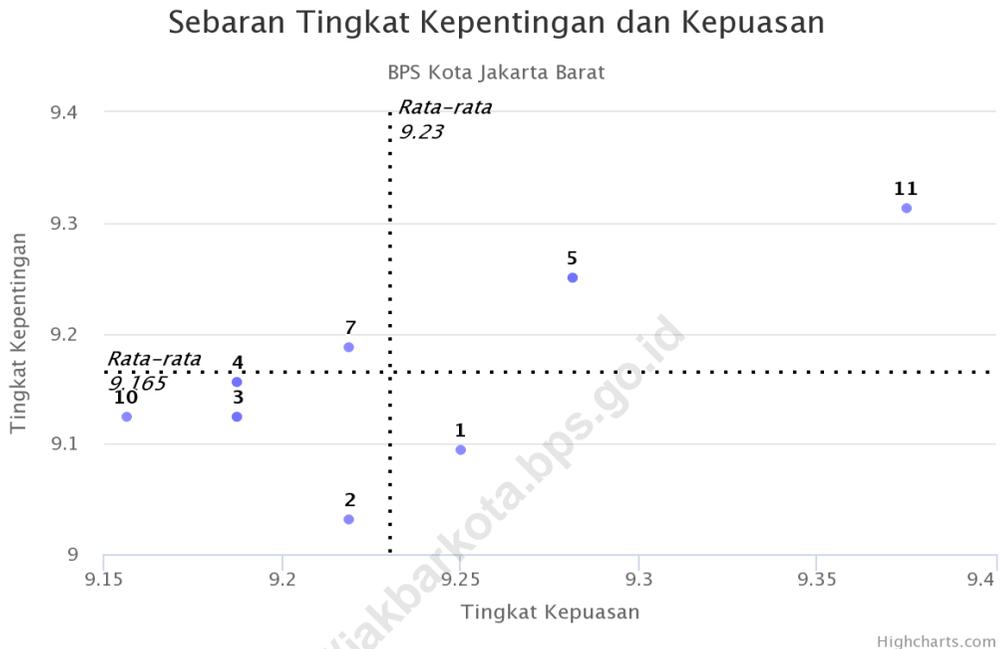
memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.

Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Jakarta Barat

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	9,0938	9,25	101,72
2.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	9,0313	9,2188	102,08
3.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	9,125	9,1875	100,68
4.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	9,1563	9,1875	100,34
5.	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	9,25	9,2813	100,34
6.	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	9,1563	9,1875	100,34
7.	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	9,1875	9,2188	100,34
8.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan.	9,25	9,2813	100,34
9.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	9,125	9,1875	100,68
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	9,125	9,1563	100,34
11.	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.	9,3125	9,375	100,67

Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Seluruh aspek

pelayanan memiliki tingkat kesesuaian atribut bernilai >100% yang berarti kinerja pelayanan beberapa aspek di PST Jakarta Barat sudah memenuhi harapan.



Keterangan

- | | |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik 2. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen. 3. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan. 4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan. 5. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan. 6. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan. 7. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan. 8. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan. | <ol style="list-style-type: none"> 9. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik. 10. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas. 11. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. 12. Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit. 13. Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan. 14. Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan. 15. Tidak ada penerimaan gratifikasi. 16. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan. 17. Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan. |
|--|---|

Gambar 3.5. Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Kota Jakarta Barat

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 oleh PST BPS Kota Jakarta Barat adalah Sarana Prasarana.

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

1. Informasi pelayanan tersedia.
2. Kesesuaian Biaya Pelayanan
3. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
4. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

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 Jakarta Barat adalah:

1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
2. Kemudahan Prosedur
3. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
4. Kesesuaian Produk Pelayanan
5. Respon Petugas Pelayanan
6. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online

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, tidak ada atribut pelayanan PST BPS Kota Jakarta Barat yang termasuk dalam kuadran D.

3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index*(CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kota Jakarta Barat tahun 2023 sebesar 92,31, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Jakarta Barat masuk kategori Sangat Baik.

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

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

Bab 04

Analisis Perilaku Anti Korupsi

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)
Tahun 2023

95,88%

Sangat Baik

IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kota Jakarta Barat mengalami peningkatan dari 92,22 di tahun 2021 dan 94,89 di tahun 2022 menjadi 95,88 di tahun 2023



Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan PST BPS

Konsumen memberikan nilai kepuasan rata-rata sebesar 9,5 dari 10 terhadap pelayanan PST BPS Kota Jakarta Barat pada atribut pelayanan pertanyaan 13-17 di kuesioner SKD 2023. Hal ini juga berarti bahwa konsumen percaya bahwa tidak ada korupsi yang dilakukan pada pelayanan PST BPS Kota Jakarta Barat.

Tabel 4.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan Anti Korupsi di PST BPS Kota Jakarta Barat

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
13.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	9,5	9,5938	100,98
14.	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	9,5	9,5625	100,66
15.	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	9,5313	9,5938	100,66
16.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	9,4688	9,5938	101,32

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
17.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	9,5	9,5938	100,98

4.2. Analisis Kesenjangan (Gap Analysis) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS

Konsumen memberikan nilai kepuasan rata-rata sebesar 9,5 dari 10 terhadap pelayanan PST BPS Kota Jakarta Barat pada atribut pelayanan pertanyaan 13-17 di kuesioner SKD 2023. Hal ini juga berarti bahwa konsumen percaya bahwa tidak ada korupsi yang dilakukan pada pelayanan PST BPS Kota Jakarta Barat. Terlihat juga dari gap yang ada bernilai positif yang berarti bahwa perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS Kota Jakarta Barat melebihi harapan konsumen.

Tabel 4.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Menurut Atribut Pelayanan Anti Korupsi di PST BPS Kota Jakarta Barat

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
13.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	9,5	9,5938	0,0938
14.	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	9,5	9,5625	0,0625
15.	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	9,5313	9,5938	0,0625
16.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	9,4688	9,5938	0,125
17.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	9,5	9,5938	0,0938

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

Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan atribut anti korupsi. Terdapat lima atribut atau unsur anti korupsi yang dicakup, yaitu tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan, tidak ada penerimaan gratifikasi, 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 PST BPS Kota Jakarta Barat. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 5 atribut anti korupsi. IPAK Pelayanan BPS di PST BPS Kota Jakarta Barat sebesar 95,88%.

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

Bab 05

Analisis Kebutuhan Data



Responden mencari data level Kabupaten/Kota



Responden mencari data periode tahunan



Responden memperoleh data yang sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan



Bab 5

Analisis Kebutuhan Data

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

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

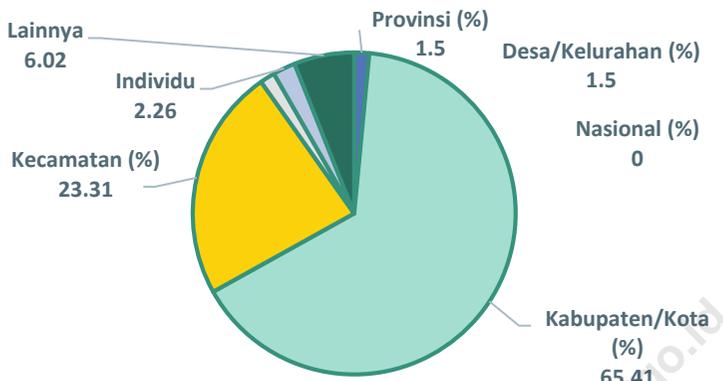
Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data). Misalnya, seorang pengguna data membutuhkan lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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

5.1. Kebutuhan Data menurut Level Data

Dari hasil SKD 2023, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat. Secara umum, dari 32 responden, 65,41% mencari data pada level kabupaten/kota.

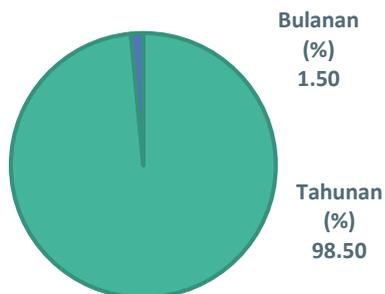
Data selanjutnya adalah data level kecamatan (23,31%) dan data level lainnya (6,02%). Level data dengan pencarian paling sedikit adalah data level nasional (0%). Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



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

5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data

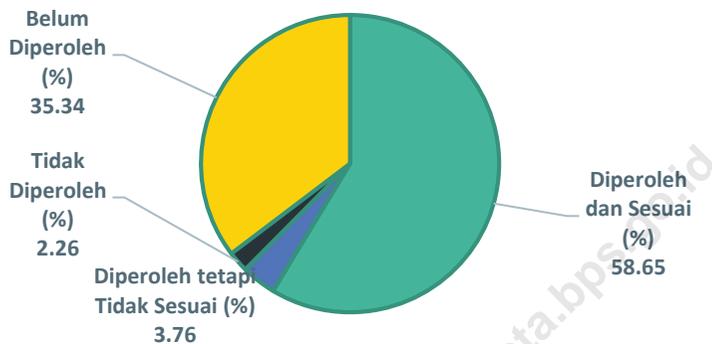
Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 98,50%. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu bulanan yang memiliki persentase 1,50%.



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

5.3. Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

Perolehan data dalam SKD terdiri dari diperoleh dan sesuai, diperoleh tetapi tidak sesuai, tidak diperoleh, dan belum diperoleh. Gambar 5.3 menunjukkan bahwa 58,65% pengguna data memperoleh data yang dicari dan sesuai dengan yang dibutuhkan. Sementara itu, 2,26% pengguna data tidak memperoleh data yang dicari.



Gambar 5.3. Persentase Jenis Perolehan Data di PST BPS Kota Jakarta Barat Menurut Wilayah

5.4. Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

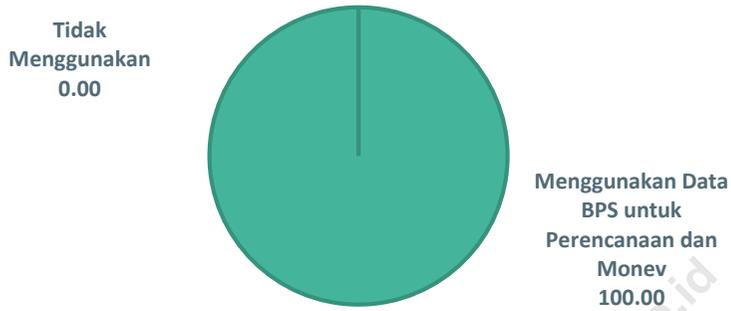
Sumber data dalam SKD terdiri dari publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di website. Gambar 5.4 menunjukkan bahwa pengguna data sebagian besar memperoleh data yang dicari pada sumber publikasi. Sementara itu, sebagian kecil memperoleh data dari sumber tabel di website.



Gambar 5.4. Jumlah Perolehan Data Menurut Wilayah Penyedia Data dan Jenis Sumber Data di PST BPS Kota Jakarta Barat

5.5. Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Sebesar 100% pengguna data menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring dan evaluasi pembangunan.



Gambar 5.5. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan di PST BPS Kota Jakarta Barat

Bab 06

Analisis Kepuasan Kualitas Data

Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap
Data yang Diperoleh



Puas



Indeks Kepuasan Konsumen
(IKK)

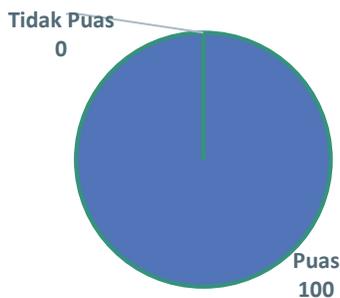


Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Jakarta Barat disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kota Jakarta Barat dengan persentase mencapai 100,00%.



Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Jakarta Barat

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap

Kualitas Data BPS dari Penyedia Data BPS Kota Jakarta Barat. Nilai IKK untuk PST BPS Kota Jakarta Barat tahun 2023 sebesar 92,31, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Jakarta Barat masuk kategori Sangat Baik

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

Bab 07

Penutup

Rekomendasi Kinerja Pelayanan

Pertahankan Kinerja:

1. Informasi pelayanan
2. Kesesuaian Biaya
3. Kemudahan Akses data
4. Kemudahan Pengaduan

Perbaiki layanan:

Sarana dan Prasarana

Aspek pelayanan Lain:

1. Kemudahan Persyaratan
2. Kemudahan prosedur
3. Kesesuaian jangka waktu
4. Kesesuaian Produk
5. respon Petugas
6. Kejelasan Informasi



Bab 7

Penutup

7.1. Kesimpulan

SKD adalah survei yang dirancang dan dilakukan BPS untuk mengidentifikasi tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan dan data BPS. Hasil SKD dapat menjadi acuan dalam upaya meningkatkan kualitas data dan pelayanan di BPS Kota Jakarta Barat. Dari uraian hasil SKD 2023 di BPS Kota Jakarta Barat diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. PST di BPS Jakarta Barat telah memenuhi Sarana dan Prasarana standar.
2. Konsumen data di PST BPS Kota Jakarta Barat didominasi oleh ASN/TNI/Polri. Sebagian besar data digunakan konsumen untuk pemerintahan;
3. Fasilitas yang paling diminati konsumen untuk memperoleh data BPS Kota Jakarta Barat adalah Website BPS /AllstatsBPS;
4. Sekitar 58,65 persen konsumen PST BPS Kota Jakarta Barat bisa memperoleh data yang sesuai dengan kebutuhannya. Jenis data yang paling diminati adalah data level kabupaten/kota;
5. Secara umum, konsumen merasa puas dengan kualitas data BPS. Indeks Kepuasan Konsumen terhadap kualitas data BPS mencapai 92,31 persen;

7.2. Rekomendasi

Pertahankan Kinerja

1. Informasi pelayanan tersedia.
2. Kesesuaian Biaya Pelayanan
3. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
4. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

Rekomendasi yang Diberikan untuk Perbaikan Layanan
Prioritas Utama

1. Sarana Prasarana

Aspek Pelayanan Lain

1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
2. Kemudahan Prosedur
3. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
4. Kesesuaian Produk Pelayanan
5. Respon Petugas Pelayanan
6. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online

Daftar Pustaka

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

LAMPIRAN



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

Satker PST	Jumlah Responden	Metode Pengumpulan Data			
		Manual	PST	Email	Link
Jakarta Barat	32	-	-	6	26

Metadata Indikator

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

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

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

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

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

Ukuran : Jumlah

Satuan : Orang

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

Dengan:

Y = Total jumlah responden

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

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

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

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

Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur

Satker PST	Kelompok Umur						
	< 16	16 - 25	26 - 35	36 - 45	46 - 55	56 - 65	> 65
Jakarta Barat	-	34,375	31,25	15,625	12,5	6,25	-

Metadata Indikator

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

Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Satker PST	Laki Laki	Perempuan
Jakarta Barat	53,13	46,88

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 Penyajian	:	1. Wilayah PST 2. Jenis Kelamin
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <ul style="list-style-type: none"> P_i = Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = 1 (laki-laki), 2 (perempuan)
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Satker PST	Kurang dari atau sama dengan SLTA/Sederajat	D1/D2/D3	D4/S1	S2	S3
Jakarta Barat	12,5	3,13	59,38	21,88	3,13

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut pendidikan tertinggi yang ditamatkan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan mengacu pada ijazah yang dimiliki.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST 2. Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P_i = Persentase konsumen dengan pendidikan tertinggi yang ditamatkan ke-i</p> <p>x_i = Jumlah konsumen dengan pendidikan tertinggi yang ditamatkan ke-i</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen</p> <p>$i = 1$ (< SLTA/Sederajat), 2 (D1/D2/D3), 3 (D4/S1), 4 (S2), 5 (S3)</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pendidikan tertinggi yang ditamatkan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Satker PST	1	2	3	4	5	6	7
Jakarta Barat	18,75	6,25	56,25	3,13	6,25	3,13	6,25

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut pekerjaan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pekerjaan utama adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST 2. Jenis Pekerjaan Utama
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <ul style="list-style-type: none"> P_i = Persentase konsumen dengan pekerjaan utama ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan pekerjaan utama ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = 1 (Pelajar/Mahasiswa), 2 (Peneliti/Dosen), 3 (PNS/TNI/Polri), 4 (Pegawai BUMN/D), 5 (Pegawai Swasta), 6 (Wiraswasta), 7 (Lainnya)
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pekerjaan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi

Satker PST	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Jakarta Barat	6,25	21,88	-	37,5	3,13	21,88	3,13	6,25	-

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori instansi/institusi terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Instansi/institusi yang dimaksud adalah instansi/institusi tempat pekerjaan utama yang dikelompokkan sesuai dengan kelembagaannya.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST 2. Kategori Instansi
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P_i = Persentase konsumen dengan kategori instansi/institusi ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori instansi/institusi ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = 1 (Lembaga Negara), 2 (Kementerian & Lembaga Pemerintah), 3 (Pemerintah Daerah), 4 (Lembaga Internasional), 5 (Lembaga Penelitian & Pendidikan Dalam Negeri), 6 (Lembaga Penelitian & Pendidikan Luar Negeri), 7 (BUMN/BUMD), 8 (Swasta), 9 (Lainnya)</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori instansi/institusi tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 7. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Satker PST	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Pemanfaatan Lainnya
Jakarta Barat	15,63	59,38	-	18,75	6,25

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Penggunaan hasil kunjungan yang utama, baik berupa pencarian data maupun konsultasi.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST 2. Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <ul style="list-style-type: none"> P_i = Persentase konsumen dengan pemanfaatan utama hasil kunjungan ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan pemanfaatan utama hasil kunjungan ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = 1 (Tugas Sekolah/Tugas Kuliah), 2 (Pemerintahan), 3 (Komersial), 4 (Penelitian), 5 (Lainnya)
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori pemanfaatan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 8. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan

Satker PST	1	2	3	4	5	6
Jakarta Barat	18,75	2,08	2,08	64,58	10,42	2,08

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Layanan-layanan yang disediakan oleh unit PST BPS, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota antara lain berupa Pustaka Tercetak, Pustaka Digital, Penjualan Publikasi, Data Mikro, Konsultasi Data Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST 2. Jenis Layanan PST
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P_i = Persentase konsumen dengan jenis layanan ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan jenis layanan ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = 1 (Perpustakaan), 2 (Pembelian Publikasi BPS), 3 (Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik), 4 (Akses Produk Statistik Pada Website BPS), 5 (Konsultasi Statistik), 6 (Rekomendasi Kegiatan Statistik)</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan jenis layanan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 9. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS

Satker PST	1	2	3	4	5	6
Jakarta Barat	11,76	15,69	60,78	1,96	9,8	-

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Fasilitas utama adalah Sarana utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS, baik berupa pencarian data maupun konsultasi.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST 2. Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Layanan BPS
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
		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 $i = 1$ (Datang Langsung ke PST), 2 (Aplikasi PST Online), 3 (Website BPS /AllstatsBPS), 4 (Surat/Email), 5 (Aplikasi Chat), 6 (Fasilitas Lainnya)
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan fasilitas tersebut untuk memperoleh layanan BPS di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 10. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Satker PST	Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan dan Monev
Jakarta Barat	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	:	Penggunaan data BPS untuk perencanaan dan evaluasi pembangunan
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.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P = Persentase konsumen yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi</p> <p>x = Jumlah konsumen yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen</p>
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 tertentu.

Lampiran 11. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data

Satker PST	1	2	3	4	5	6	7
Jakarta Barat	-	1,5	65,41	23,31	1,5	2,26	6,02

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Level Data
Konsep	:	Pencarian data
Definisi	:	Perbandingan jumlah pencarian data menurut level data terhadap seluruh pencarian data di wilayah PST BPS tertentu. Level data adalah tingkatan data yang dibutuhkan/dikonsultasikan oleh responden, bukan tingkatan data yang dipublikasikan oleh BPS. Level data terdiri atas Nasional, Provinsi, Kabupaten/Kota, Kecamatan, Desa/Kelurahan, Individu, Lainnya.
Klasifikasi Penyajian	:	5. Wilayah PST 6. Level Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P_i = Persentase pencarian data dengan level data ke-i x_i = Jumlah orang-data menurut level data ke-i y = Jumlah seluruh orang-data $i = 1$ (Nasional), 2 (Provinsi), 3 (Kabupaten/Kota), 4 (Kecamatan), 5 (Desa/Kelurahan), 6 (Individu), 7 (Lainnya)</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka level data tersebut semakin banyak dicari di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 12. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data

Satker PST	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Jakarta Barat	-	-	-	98,5	-	-	1,5	-	-	-

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Periode Data
Konsep	:	Pencarian data
Definisi	:	Perbandingan jumlah pencarian data menurut periode data terhadap seluruh pencarian data di wilayah PST BPS tertentu. Periode data adalah kurun waktu data yang dibutuhkan/dikonsultasikan oleh responden, bukan kurun waktu data yang dipublikasikan oleh BPS. Periode data terdiri atas sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, lainnya.
Klasifikasi Penyajian	:	7. Wilayah PST 8. Periode Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P_i = Persentase pencarian data menurut periode data ke-i x_i = Jumlah orang-data menurut periode data ke-i y = Jumlah seluruh orang-data $i = 1$ (Sepuluh tahunan), 2 (Lima tahunan), 3 (Tiga tahunan), 4 (Tahunan), 5 (Semesteran), 6 (Triwulanan), 7 (Bulanan), 8 (Mingguan), 9 (Harian), 10 (Lainnya)</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka periode data tersebut semakin banyak dicari di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 13. Persentase Pencarian Data menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya

Satker PST	Diperoleh dan Sesuai	Diperoleh tetapi Tidak Sesuai	Tidak Diperoleh	Belum Diperoleh
Jakarta Barat	58,65	3,76	2,26	35,34

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya
Konsep	:	Pencarian data
Definisi	:	Perbandingan jumlah pencarian data menurut jenis perolehan data terhadap seluruh pencarian data di wilayah PST BPS tertentu. Perolehan data menunjukkan kesesuaian antara data yang dibutuhkan/dikonsultasikan dengan data yang diperoleh. Jenis perolehan data terdiri atas: 1) Ya, sesuai 2) Ya, tidak sesuai 3) Tidak diperoleh 4) Belum diperoleh
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST 2. Jenis Perolehan Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P_i = Persentase pencarian data dengan jenis perolehan data ke- i</p> <p>x_i = Jumlah orang-data menurut jenis perolehan data ke-i</p> <p>y = Jumlah seluruh orang-data</p> <p>i = 1 (Ya, sesuai), 2 (Ya, tidak sesuai), 3 (Tidak diperoleh), 4 (Belum diperoleh)</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak orang-data dengan jenis perolehan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 14. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST

Satker PST	Puas
Jakarta Barat	99,43

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST
Konsep	:	Konsumen yang puas
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Pelayanan data dan informasi statistik diukur dari 13 variabel, yaitu (1) Persyaratan pelayanan, (2) Prosedur/alur pelayanan, (3) Waktu pelayanan, (4) Biaya, (5) Kesesuaian pelayanan, (6) Sarana dan Prasarana, (7) Akses dari fasilitas utama yang digunakan, (8) Pencarian data di website, (9) Akses konten pada website, (10) Respon petugas atau aplikasi pelayanan online, (11) Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan online, (12) Fasilitas pengaduan, (13) Proses penanganan pengaduan.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P = Persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan</p> <p>x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen</p>
Interpretasi	:	Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap pelayanan di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 15. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST

Satker PST	Puas
Jakarta Barat	100,00

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST
Konsep	:	Konsumen yang puas
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 website BPS, dan (3) Akses konten pada website BPS.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P = Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS</p> <p>x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan akses data BPS</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen data</p>
Interpretasi	:	Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap akses data di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 16. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST

Satker PST	Puas
Jakarta Barat	98,44

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST
Konsep	:	Konsumen yang puas
Definisi	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST adalah 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.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS</p> <p>x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan sarana dan prasarana BPS</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen data</p>
Interpretasi	:	Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 17. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST

Satker PST	IKK
Jakarta Barat	92,31

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST
Konsep	:	Indeks kepuasan konsumen
Definisi	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner VKD21.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	Skala 100
Rumus Penghitungan	:	<ol style="list-style-type: none"> Menghitung Penimbang Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan. Menghitung Rata-rata Tertimbang Skor Kepuasan Layanan (IKK') IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan. Menghitung Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap unit pelayanan. Kemudian dikonversikan ke dalam skala 100
Interpretasi	:	<p>Hasil penghitungan IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> Nilai IKK 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik Nilai IKK 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik Nilai IKK 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik Nilai IKK 88,31-100,00 : Kualitas pelayanan sangat baik

Lampiran 18. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST

Satker PST	IPAK
Jakarta Barat	95,88

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST
Konsep	: Indeks persepsi anti korupsi
Definisi	: Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai persepsi anti korupsi pada pelayanan yang diberikan oleh BPS.
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah PST
Ukuran	: Indeks
Satuan	: Skala 100
Rumus Penghitungan	: <ol style="list-style-type: none">4. 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.5. Menghitung Rata-rata Tertimbang Skor Kepuasan Atribut Anti Korupsi (IPAK') IPAK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 atribut anti korupsi.6. Menghitung Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Penghitungan IPAK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap unit pelayanan. Kemudian dikonversikan ke dalam skala 100
Interpretasi	: Semakin mendekati angka 100, semakin baik perilaku anti korupsi diterapkan pada PST BPS

Lampiran 19. Kuesioner VKD2023

VKD23



SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023

RAHASIA

- 1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistika
- 2. PP No. 51 Tahun 1989 tentang Penyelenggaraan Statistik
- 3. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SMA Unit Pelayanan Publik
- 4. Peraturan Menteri PANRB No. 29 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS

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

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

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

Pengantar

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

Blok IV. Catatan

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

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

4

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA ADM. JAKARTA BARAT**

Jl. Raya Kebayoran Lama No. 5A Sukabumi Selatan, Kebon
Jeruk, Jakarta Barat 11550, Telp. (021) 25673776
Email : bps3174@bps.go.id | Website : jakbarkota@bps.go.id