



2022

# ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KABUPATEN MAGELANG



BADAN PUSAT STATISTIK  
KABUPATEN MAGELANG





2022

---

**ANALISIS HASIL  
SURVEI KEBUTUHAN DATA  
BPS KABUPATEN MAGELANG**

# **Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2022**

**ISSN:** -

**Nomor Publikasi:** 3308.2245

**Katalog:** 1399013.3308

**Ukuran Buku:** 14,8 cm x 21 cm

**Jumlah Halaman:** xii + 77 halaman

**Naskah:**

BPS Kabupaten Magelang

**Penyunting:**

BPS Kabupaten Magelang

**Desain Kover:**

BPS Kabupaten Magelang

**Diterbitkan oleh:**

© BPS Kabupaten Magelang

**Dicetak oleh:**

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

## **TIM PENYUSUN**

### **Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Magelang 2022**

**Pengarah:**

Toto Desanto, S.Si,M.Si

**Penanggung Jawab:**

Siti Komsatun, S.ST, M.Si.

**Editor:**

Tri Murni Hati Khasanah,S.ST

**Penulis:**

Joko Prasetyo, S.ST, M.Si.

**Desain Layout dan Infografis:**

Joko Prasetyo, S.ST, M.Si.

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

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

Terima kasih dan selamat membaca.

Magelang, Desember 2022

Kepala BPS  
Kabupaten Magelang



Toto Desanto, S.Si, M.Si.





# Daftar Isi

<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>v</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>vii</b>
<b>Daftar Tabel.....</b>	<b>ix</b>
<b>Daftar Gambar.....</b>	<b>x</b>
<b>Daftar Lampiran.....</b>	<b>xii</b>
<b>Bab 1 Pendahuluan.....</b>	<b>1</b>
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
<b>Bab 2 Segmentasi Konsumen.....</b>	<b>21</b>
2.1. Realisasi Pengumpulan Data .....	23
2.2. Gambaran Umum Konsumen.....	25
2.3. Konsumen Menurut Karakteristik .....	25
2.4. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	30
2.5. Konsumen Menurut Jenis Layanan .....	31
2.6. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS .....	32
2.7. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan 33	
<b>Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan .....</b>	<b>35</b>
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan .....	37
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data.....	38
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana 38	
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS.....	39
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS.....	42
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS 45	
<b>Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi.....</b>	<b>46</b>

4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS	49
4.2. Gap Analysis Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS.....	49
4.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS .....	50
<b>Bab 5 Analisis Kebutuhan Data .....</b>	<b>51</b>
5.1. Kebutuhan Data menurut Level Data.....	54
5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data.....	54
5.3. Kebutuhan Data menurut Perolehan Data.....	55
<b>Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data .....</b>	<b>57</b>
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS ....	59
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS .....	60
<b>Bab 7 Penutup .....</b>	<b>61</b>
7.1. Kesimpulan .....	63
7.2. Rekomendasi .....	64
<b>Lampiran .....</b>	<b>65</b>
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>77</b>

## Daftar Tabel

Tabel 1.1.	Langkah-Langkah Penghitungan IKK.....	16
Tabel 1.2.	Nilai Kinerja Unit Pelayanan.....	17
Tabel 3.1	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Magelang .....	41
Tabel 3.2	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Magelang .....	42
Tabel 4.1	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Magelang .....	50

## Daftar Gambar

Gambar 1.1. Diagram Cartesius <i>Importance and Performance Analysis</i> ...	13
Gambar 2.1. Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data .....	24
Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Magelang yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	25
Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Magelang Menurut Kelompok Umur .....	26
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Magelang Menurut Jenis Kelamin.....	27
Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Magelang Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan .....	28
Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Magelang Menurut Pekerjaan Utama .....	29
Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Magelang Menurut Instansi/Institusi.....	30
Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Magelang Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	31
Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Magelang Menurut Jenis Layanan.....	32
Gambar 2.10. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Magelang Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS .....	33
Gambar 2.11. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Magelang Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi Pembangunan.....	34
Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Magelang Terhadap Pelayanan .....	37
Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Magelang Terhadap Akses Data .....	38

Gambar 3.3 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Magelang Terhadap Sarana dan Prasarana .....	39
Gambar 3. 4 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Magelang .....	40
Gambar 3.5 Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Magelang.....	43
Gambar 3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Magelang.....	45
Gambar 4.1 Indeks Persepsi Anti Korupsi(IPAK) di PST BPS Kabupaten Magelang Tahun 2020-2022 .....	50
Gambar 5.1 Persentase Pencarian Data BPS Kabupaten Magelang Menurut Level Data .....	54
Gambar 5.2 Persentase Pencarian Data BPS Kabupaten Magelang Menurut Periode Data.....	55
Gambar 5.3 Persentase Pencarian Data BPS Kabupaten Magelang Menurut Jenis Perolehan Data.....	56
Gambar 6.1 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Magelang Menurut Aspek Kualitas Data.....	59
Gambar 6.2 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Kabupaten Magelang.....	60

## Daftar Lampiran

Lampiran 1.	Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data.....	68
Lampiran 2.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin.....	71
Lampiran 3	Kuesioner VKD2.....	73

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



## Survei Kebutuhan Data

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

### LOKUS DAN WAKTU

Pelayanan Statistik Terpadu (PST)  
BPS Kabupaten Magelang

23 Mei-22 Juli 2022

### RESPONDEN

Konsumen yang pernah menerima layanan dari unit PST BPS Kabupaten Magelang sejak:

**1 Januari 2022 -  
akhir periode pencacahan**

### ANALISIS

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

### INSTRUMEN

Kuesioner VKD22

Pencacahan manual  
dengan kuesioner

Pencacahan elektronik  
menggunakan media e-mail,  
online link dan online PST





# Bab 1

## Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang

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

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

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

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

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

## 1.2. Tujuan dan Manfaat

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

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2022 sebagai berikut:

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

### 1.3. Landasan Teori

#### 1.3.1. Konsep dan Definisi

- a. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- b. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- c. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- d. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- e. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2022 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2022 sampai periode pelaksanaan pencacahan.
- f. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- g. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- i. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- k. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut ke deputian yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- l. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- m. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.

### 1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu

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

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

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

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

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

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

### 1.3.3. Kepuasan Layanan

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

#### a. Persyaratan

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

#### b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

#### c. Waktu Penyelesaian

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

d. Biaya/Tarif

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

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

f. Kompetensi Pelaksana

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

g. Perilaku Pelaksana

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

h. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

i. Sarana dan Prasarana

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

## 1.4. Metodologi

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

### 1.4.1. Metode *Sampling*

SKD 2022 dilaksanakan dengan metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2022 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS pada periode Januari 2022 sampai dengan waktu pencacahan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik penentuan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

### 1.4.2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data di masing-masing wilayah PST BPS dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu wawancara langsung kepada responden dan pendataan mandiri (kombinasi antara wawancara dengan swacacah) atau swacacah oleh responden. Pengumpulan data dengan metode wawancara langsung kepada responden dan dilanjutkan pengisian mandiri, dilakukan menggunakan moda PAPI (*Pencil and Paper Interview*) yaitu menggunakan kuesioner dalam bentuk *hardcopy*. Penggunaan moda PAPI diutamakan untuk wilayah yang terkendala sinyal, jaringan, maupun operasional di lapangan. Sedangkan pengumpulan data secara mandiri oleh responden dilakukan dengan moda CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*), yaitu dalam jaringan/daring (*online*) melalui aplikasi berbasis *website*.

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

- a. Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:
  - Wawancara dikombinasikan dengan *self enumeration*, berlaku pada unit PST yang menerapkan layanan datang langsung/*offline*. Pada metode pencacahan ini dilakukan wawancara untuk pertanyaan di blok I, dan selanjutnya dilakukan pengisian secara *self enumeration* (khususnya yang terkait persepsi responden).
  - *Self-enumeration* atau swacacah oleh responden sepenuhnya dilakukan untuk pengisian kuesioner secara *online*. Pendataan dengan metode ini seluruh isian dalam kuesioner dilakukan pengisian mandiri oleh konsumen.
- b. Di PST BPS Pusat:
  - *Self-enumeration* secara *online*.

#### 1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2022 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain: analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

##### a) Analisis Tabulasi Silang

Analisis tabulasi silang adalah analisis yang menggunakan tabel untuk menggambarkan hubungan antara dua atau lebih variabel. Perbedaan dan persamaan antara dua atau lebih variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Dalam analisisnya tabulasi silang



akan memudahkan dalam memahami antara lain profil konsumen, kebutuhan dan ketersediaan data, maupun masalah lain.

#### **b) Analisis Kesenjangan**

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

#### **c) Importance and Performance Analysis (IPA)**

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

Dalam IPA terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

### 1. Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

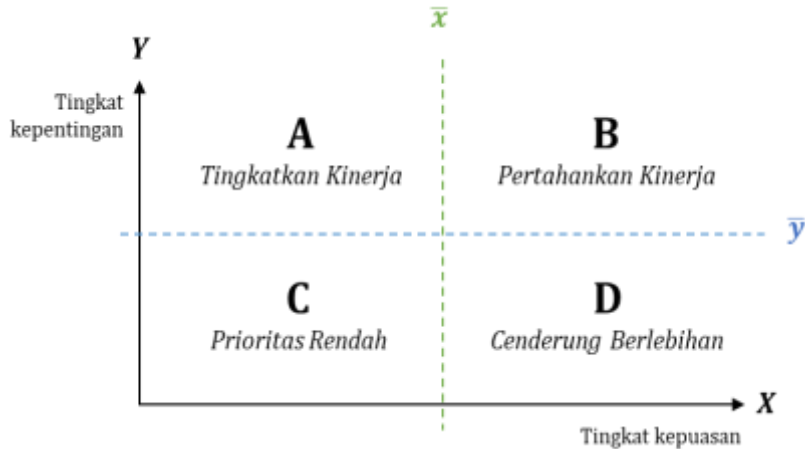
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

### 2. Diagram Cartesius

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



Gambar 1.1. Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Kuadran D

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

#### **d) Persentase Konsumen yang Puas**

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

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2022 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan 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).

#### **e) Indeks Kepuasan Konsumen**

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS dan kualitas data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS. Dengan demikian, ada 2 (dua) aspek IKK yang dihitung dalam SKD 2022 yaitu IKK terhadap pelayanan PST BPS dan IKK terhadap kualitas data BPS.

IKK terhadap pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD21. IKK terhadap kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data, yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemitakhiran data. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

Langkah (1)	IKK Pelayanan PST (2)	IKK Kualitas Data (3)
<p>1. Menghitung Penimbang</p>	<p>Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan.</p> <p>Rumus penimbang:</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{11} \bar{y}_i}$ <p>dengan:</p> <p><math>w_i</math> = penimbang atribut pelayanan ke-i,  <math>\sum_{i=1}^{11} w_i = 1</math></p> <p><math>\bar{y}_i</math> = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i  <math>i = 1, 2, \dots, 11</math></p>	<p>Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10.</p> <p>Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu</p> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^3 \bar{y}_i} = \frac{10}{30}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^3 w_i = 1$
<p>2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{11} w_i} = \sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p><math>\bar{x}_i</math> = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^3 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^3 w_i} = \sum_{i=1}^3 \frac{10}{30} \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p><math>\bar{x}_i</math> = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i</p>
<p>3. Menghitung IKK</p>	<p>Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:</p> $IKK = \frac{IKK'}{\text{Skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$ <p>Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2.</p>	

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

Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

#### f) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 (empat) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD2022.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

##### 1. Menghitung penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

$i = 1,2,3,4$

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

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

## 3. Menghitung IPAK

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

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

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

### 1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

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

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



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

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

**Bab 5 Analisis Kebutuhan Data,** berisi analisis mengenai data di PST BPS Pusat yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD21.

**Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data,** berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Pusat yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD22

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



# SEGMENTASI KONSUMEN

# BAB 2

## Persentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin



## Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama



## Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan





## Bab 2

# Segmentasi Konsumen

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

### 2.1. Realisasi Pengumpulan Data

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

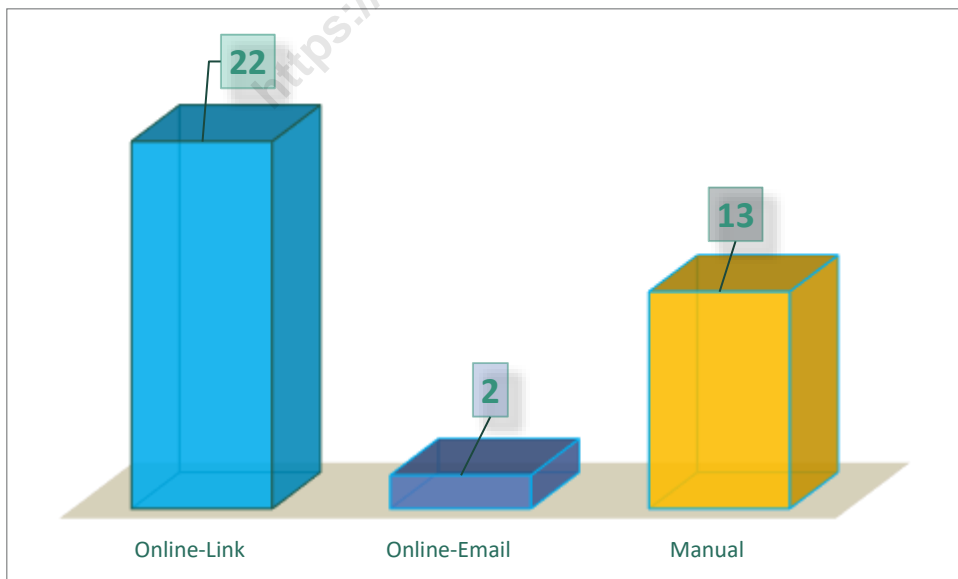
Pelaksanaan SKD 2022 di Kabupaten Magelang secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah sebesar 37 responden dari total target responden sebanyak 30. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 123,33 persen dari target penyelenggaraan SKD 2022.

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

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

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

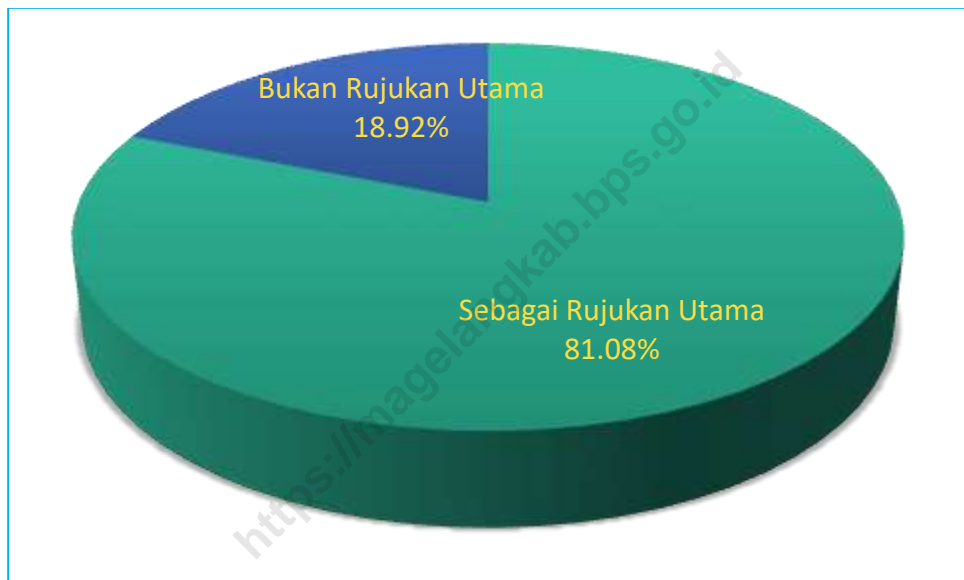
Metode pengumpulan SKD 2022 secara di Kabupaten Magelang didominasi dengan metode *online-link* sebanyak 22 responden atau sebesar 59,45 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data melalui CAWI sudah mulai familiar digunakan mengingat tingginya persentase responden yang mengisi melalui metode ini. Meskipun demikian metode pengentrian secara manual masih banyak digunakan yaitu sebanyak 13 responden atau 35,13 persen. Metode ini dilaksanakan salah satunya pada PST yang masih melakukan pelayanan secara *offline*.



Gambar 2.1. Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data

## 2.2. Gambaran Umum Konsumen

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



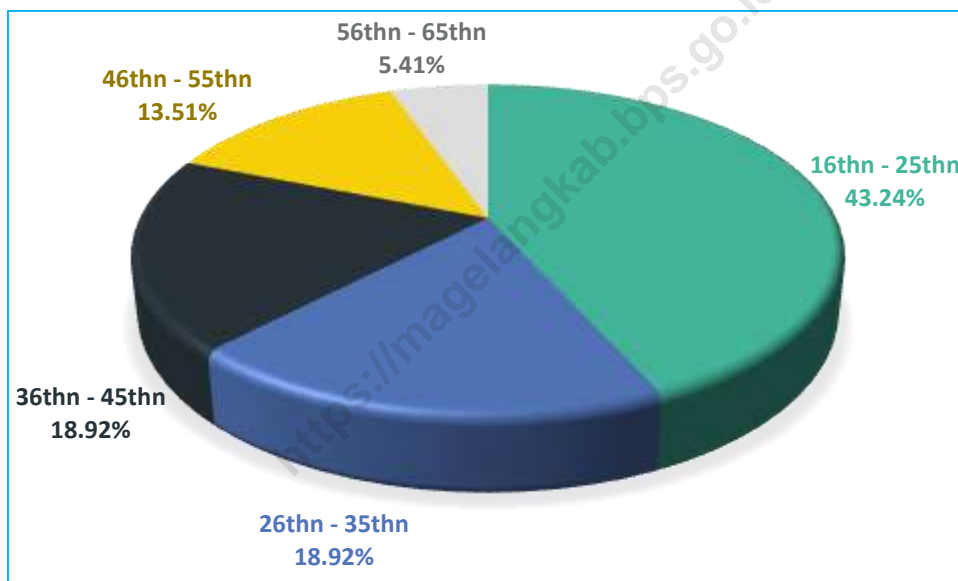
Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Magelang yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

## 2.3. Konsumen Menurut Karakteristik

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

## Kelompok Umur

Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Kabupaten Magelang didominasi oleh konsumen berumur 16-55 tahun yang terbagi menjadi empat kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 16-25 tahun (43,24%), disusul konsumen berumur 26-35 tahun (18,92%), 36-45 tahun (18,92%) dan konsumen berumur 46-55 tahun (13,51%). 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 Kabupaten Magelang Menurut Kelompok Umur

## Jenis Kelamin

Gambar 2.4 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Magelang menurut jenis kelamin. Persentase Konsumen perempuan di PST BPS Kabupaten Magelang adalah sebesar 51,35%. Sementara itu, 48,65% konsumen di PST BPS Kabupaten Magelang adalah laki-laki.

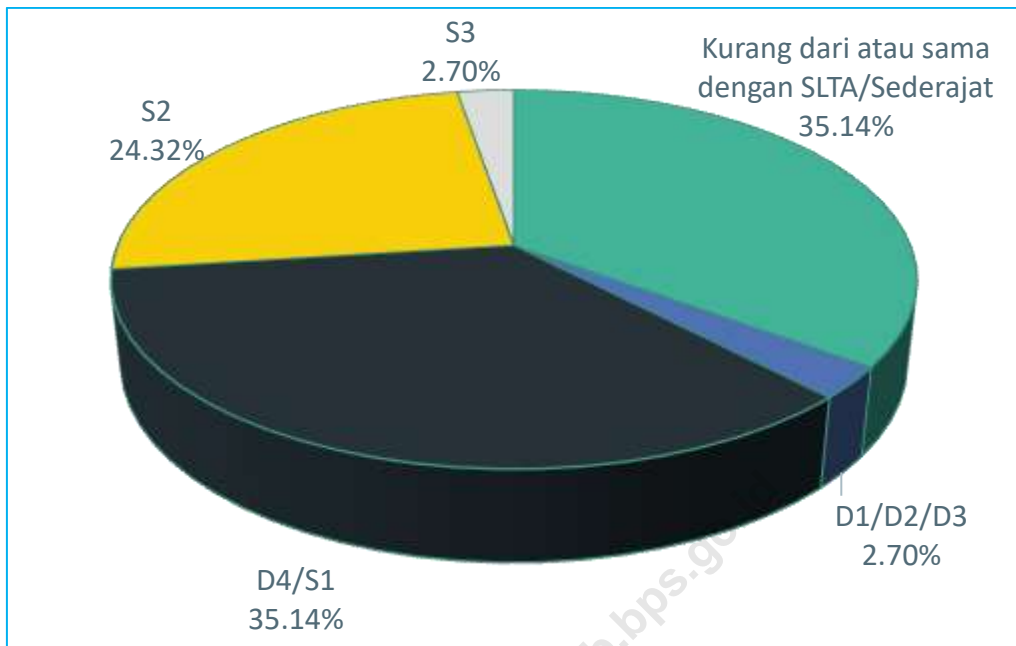




Gambar 2.4 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Magelang Menurut Jenis Kelamin

### **Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan**

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Berdasarkan Gambar 2.5, konsumen di PST BPS Kabupaten Magelang didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan kurang dari atau sama dengan SLTA/ sederajat (35,14%) dan tingkat Pendidikan D4/S1 (35,14%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (30,30%) dan S2 (24,32%). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 dan S3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase masing-masing 2,70%.

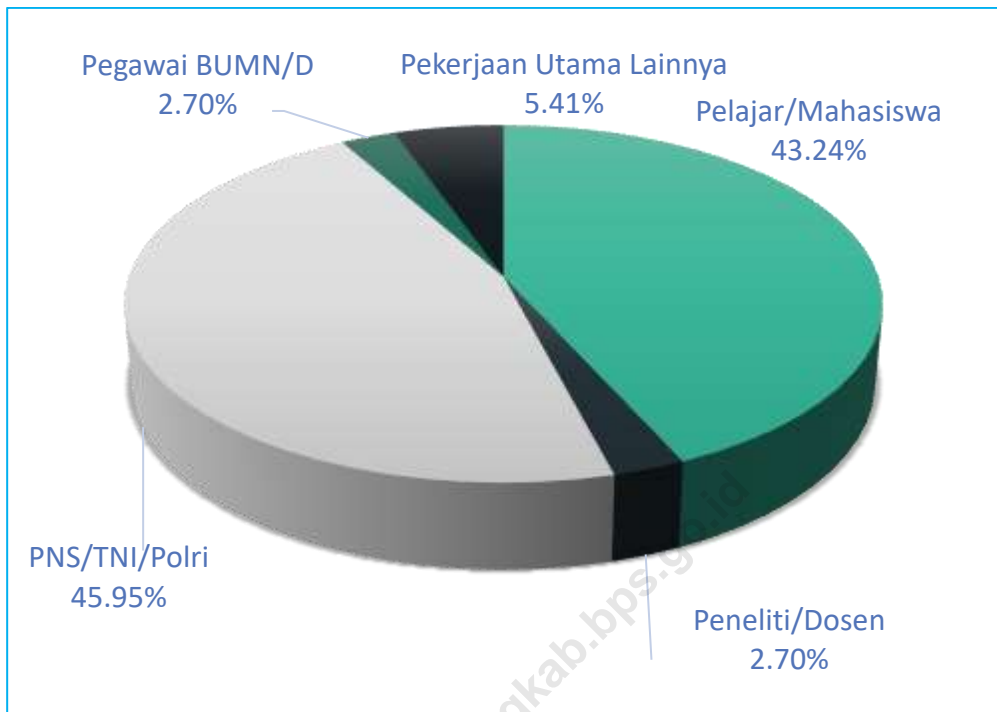


Gambar 2.5 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Magelang Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

### Pekerjaan Utama

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

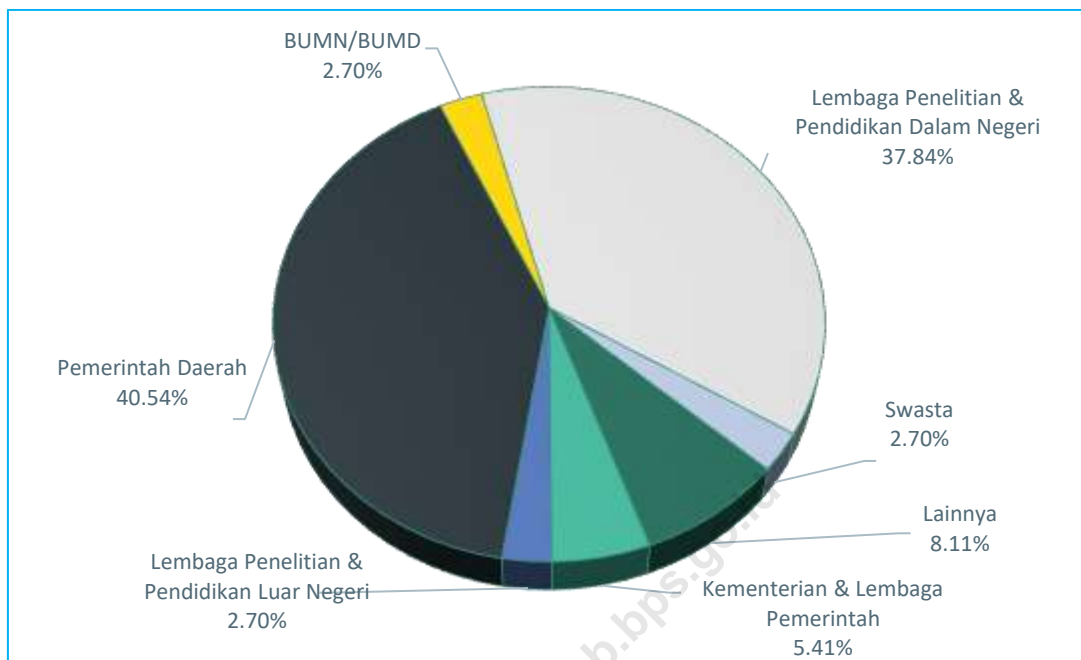
Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Magelang adalah PNS/TNI/Polri (45,95%). Pengunjung terbanyak kedua merupakan pelajar/mahasiswa (43,24%), sedangkan sisanya berasal dari pegawai swasta, wiraswasta dan lainnya.



Gambar 2.6 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Magelang Menurut Pekerjaan Utama

### Instansi/Institusi

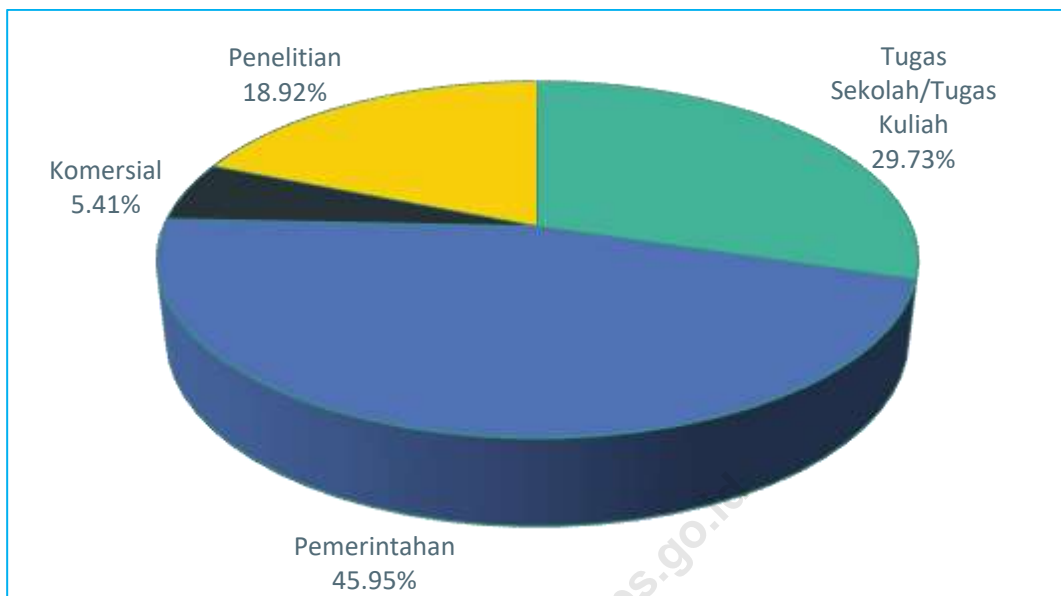
Konsumen pada SKD 2022 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.7, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Magelang berasal dari Pemerintah Daerah (40,54%) dan Lembaga Penelitian dan Pendidikan Dalam Negeri (37,84%). Sisanya berasal dari Kementrian dan Lembaga Pemerintah, Lembaga Penelitian dan Pendidikan Luar Negeri, BUMN/BUMD, swasta dan lainnya.



Gambar 2.7 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Magelang Menurut Instansi/Institusi

#### 2.4. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

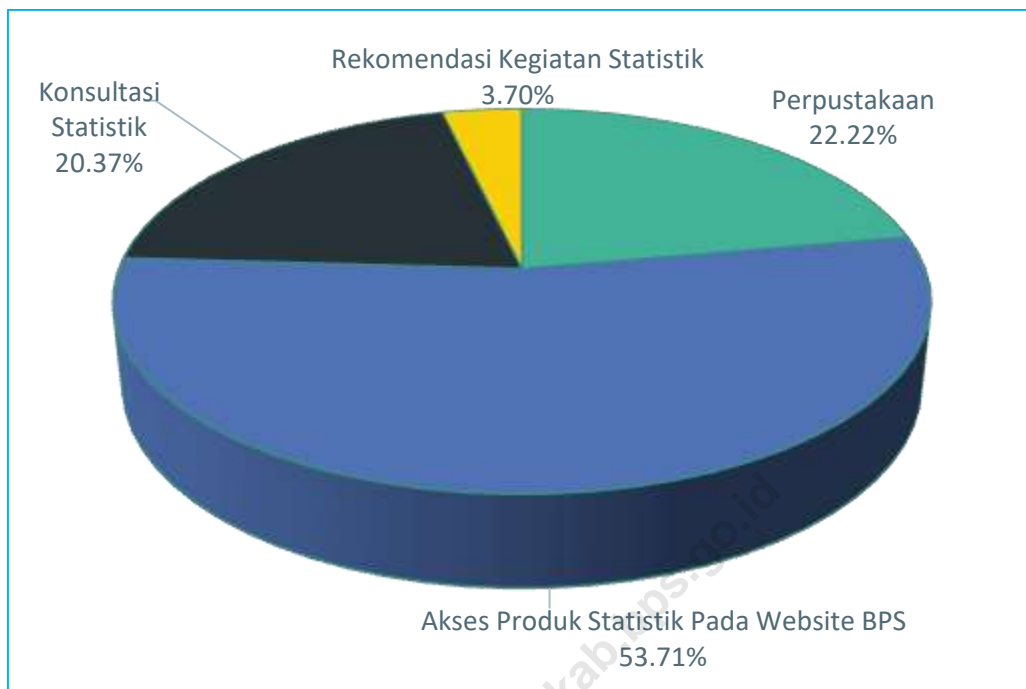
Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Magelang menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Magelang. Dalam SKD 2022, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.8, hasil SKD 2022 menunjukkan bahwa hasil kunjungan paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan (45,95%). Pemanfaatan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah menempati posisi kedua sebesar 29,73%. Pemanfaatan untuk Penelitian dengan persentase sebesar 18,92% dan sisanya sebesar 5,41% untuk komersial.



Gambar 2.8 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Magelang Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

## 2.5. Konsumen Menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS Kabupaten Magelang menyediakan berbagai jenis layanan meliputi Perpustakaan, Akses Produk Statistik pada website BPS, Konsultasi Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik. Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Magelang 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 sebesar 53,70%. Pada posisi kedua adalah perpustakaan dengan persentase sebesar 22,22%. Sementara itu, konsultasi statistik adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu sebesar 20,37%.



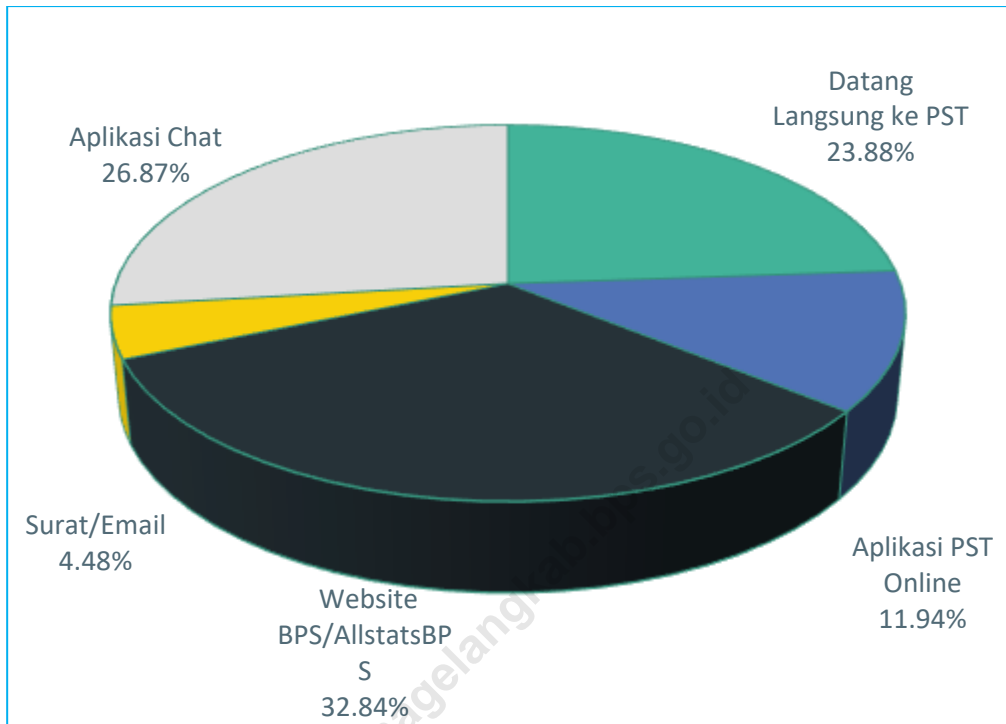
Gambar 2.9 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Magelang Menurut Jenis Layanan

## 2.6. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2022. Fasilitas tersebut meliputi datang langsung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST), Aplikasi Pelayanan Statistik Terpadu online ([pst.bps.go.id](http://pst.bps.go.id)), website BPS/Allstat BPS (aplikasi android dan iOS), surat/email, aplikasi chat dan lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.10, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Magelang mendapatkan data melalui fasilitas website BPS/Allstat BPS dengan persentase sebesar 32,84%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada website BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kabupaten Magelang. Walaupun demikian, masih ada konsumen yang datang langsung

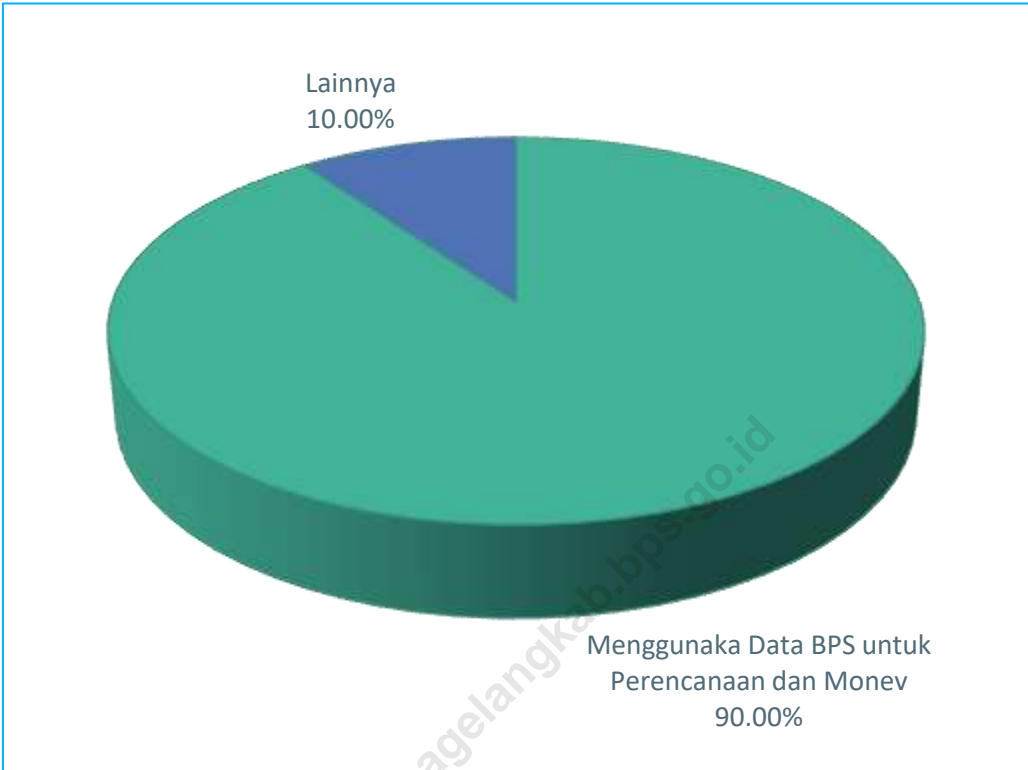
ke PST BPS Kabupaten Magelang dengan persentase 23,88%. Sementara itu, sisanya melalui aplikasi PST online, Allstat BPS, dan fasilitas lainnya.



Gambar 2.10 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Magelang Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS

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

Berdasarkan Gambar 2.11, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen dari kementerian/lembaga pemerintah/pemerintah daerah di PST BPS Kabupaten Magelang menggunakan data untuk perencanaan, monitoring dan evaluasi. Hanya 10% konsumen dari kementerian/lembaga pemerintah/pemerintah daerah yang menggunakan data untuk keperluan lainnya



Gambar 2.11 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Magelang Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi Pembangunan



# ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

# BAB 3

Gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Magelang

**IKK** Indeks Kepuasan Konsumen **93,80**

Kualitas pelayanan BPS Kabupaten Magelang termasuk kategori sangat baik (skala 100)

Persentase konsumen yang puas terhadap **Akses data BPS**

**94,59%**



Persentase konsumen yang puas terhadap **Pelayanan BPS**

**93,26%**



Persentase konsumen yang puas terhadap **Sarana dan prasarana Pelayanan BPS**

**94,59%**





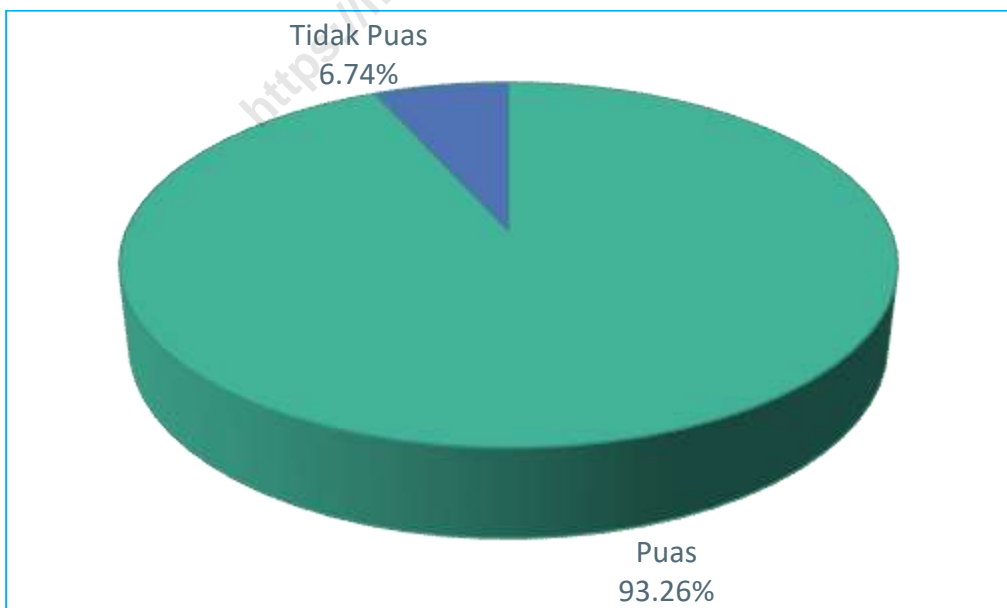
## Bab 3

# Analisis Kepuasan Layanan

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

### 3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

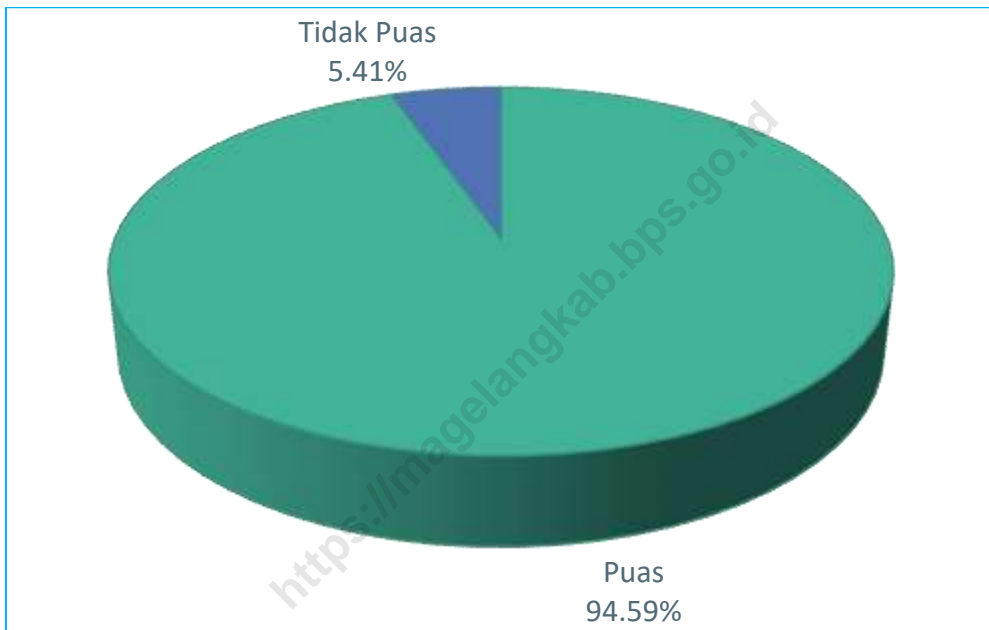
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Magelang sebesar 93,26%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di PST BPS Kabupaten Magelang sudah baik.



Gambar 3.1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Magelang Terhadap Pelayanan

### 3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

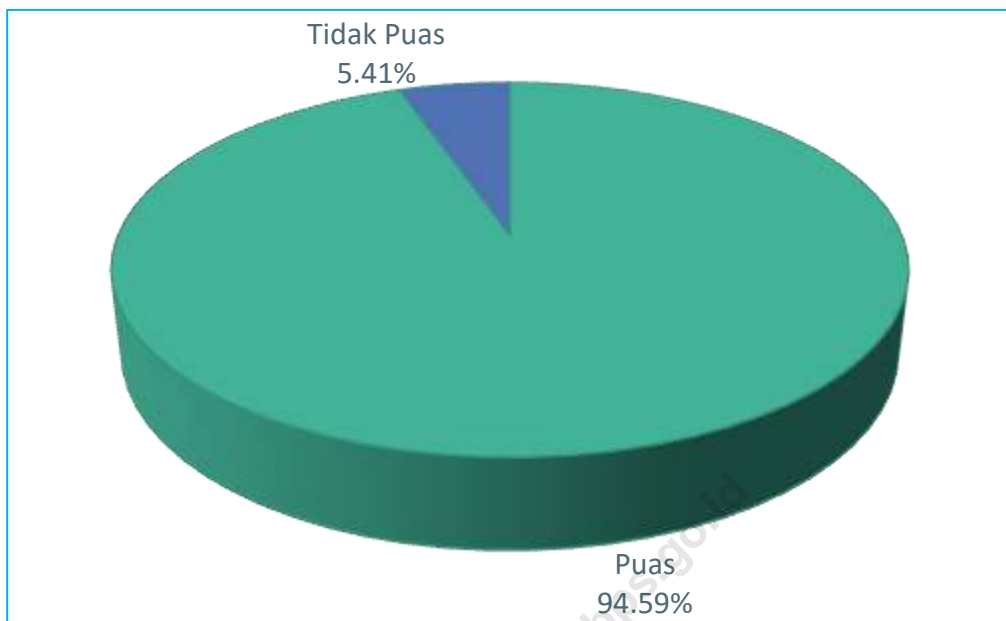
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 12). Berdasarkan Gambar 3.2, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Magelang yang puas terhadap akses data sebesar 94,59%, sedangkan 5,41% konsumen di PST BPS Kabupaten Magelang merasa tidak puas dengan akses data.



Gambar 3.2 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Magelang Terhadap Akses Data

### 3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Magelang yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 94,59%, sedangkan 5,41% konsumen di PST BPS Kabupaten Magelang merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.



Gambar 3.3 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Magelang Terhadap Sarana dan Prasarana

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

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS tergantung pada kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan gap analysis. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kabupaten Magelang yang memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap pelayanan BPS. Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Magelang. Dalam gap analysis, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4, terlihat bahwa 5 (lima) atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Magelang memiliki

nilai gap negatif yaitu nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan), 4 (empat) atribut pelayanan memiliki nilai gap positif yaitu nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari nilai harapan (kepentingan), sedangkan 2 atribut layanan memiliki gap nol yaitu nilai persepsi (kepuasan) sama dengan nilai harapan (kepentingan).



Gambar 3. 4 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Magelang

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut sarana dan prasarana pendukung pelayanan dan kemudahan fasilitas pengaduan memiliki nilai gap paling jauh yaitu -0,15. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Magelang. Sementara itu, atribut persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen, biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan, petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik, dan petugas pelayanan atau

aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas. Keempat atribut pelayanan tersebut memiliki nilai gap positif yang artinya sudah memenuhi harapan dari pengguna.

Menurut Parsuraman (1991), jika gap negatif bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

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

No	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9.16	9.41	-0.25
2	Kemudahan Prosedur	9.32	9.51	-0.19
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9.27	9.32	-0.05
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9.43	9.46	-0.03
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	9.24	9.38	-0.14
6	Sarana Prasarana	9.41	9.54	-0.13
7	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9.35	9.49	-0.14
8	Respon Petugas Pelayanan	9.41	9.59	-0.18
9	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	9.35	9.38	-0.03
10	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9.19	9.24	-0.05
11	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	10.00	10.00	0

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

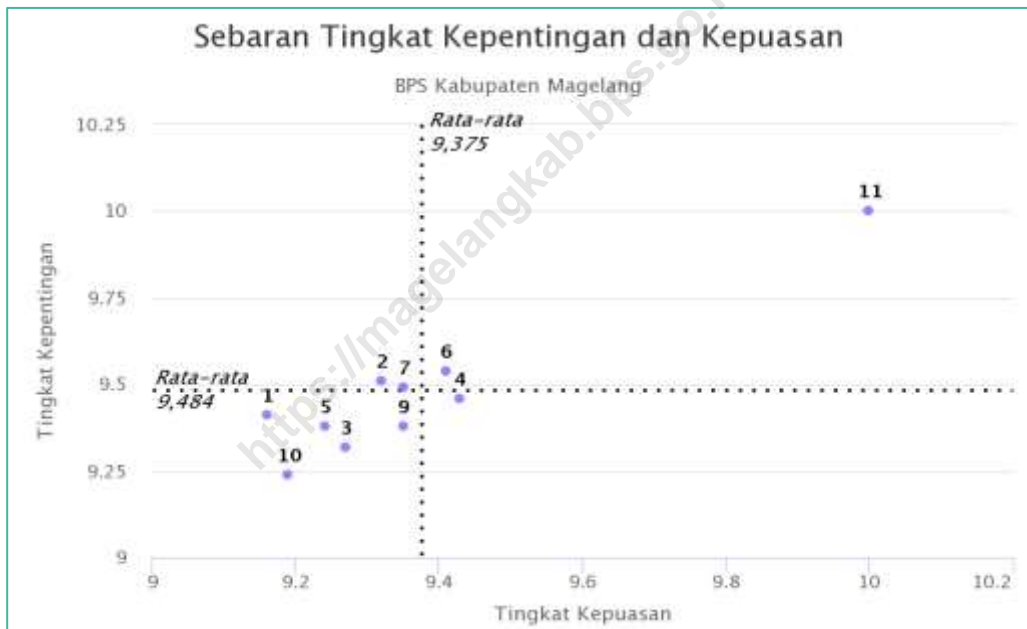
Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Magelang. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan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

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

No	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9.16	9.41	97.41
2	Kemudahan Prosedur	9.32	9.51	98.01
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9.27	9.32	99.42
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9.43	9.46	99.71
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	9.24	9.38	98.56
6	Sarana Prasarana	9.41	9.54	98.58
7	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9.35	9.49	98.58
8	Respon Petugas Pelayanan	9.41	9.59	98.03
9	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	9.35	9.38	99.71
10	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9.19	9.24	99.42
11	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	10.00	10.00	100.00



Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian 10 (sepuluh) atribut bernilai <100% menunjukkan bahwa kinerja pelayanan 5 (lima) atribut di PST BPS Kabupaten Magelang belum memenuhi harapan konsumen. Sedangkan tingkat kesesuaian 1 (satu) atribut bernilai 100% menunjukkan bahwa kinerja pelayanan atribut tersebut di PST BPS Kabupaten Magelang sudah memenuhi harapan konsumen. Atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah kemudahan proses penanganan pengaduan (100%), sedangkan atribut kemudahan persyaratan pelayanan memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (97,34%).



1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	7	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
2	Kemudahan Prosedur	8	Respon Petugas Pelayanan
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	10	Kemudahan Fasilitas Pengaduan
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	11	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan
6	Sarana Prasarana		

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

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 Kabupaten Magelang adalah :

1. Kemudahan prosedur dan
2. Kemudahan akses data melalui fasilitas utama.

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 Kabupaten Magelang adalah:

1. Sarana prasarana .
2. Respon petugas pelayanan
3. Kemudahan proses penanganan 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 Kabupaten Magelang adalah:

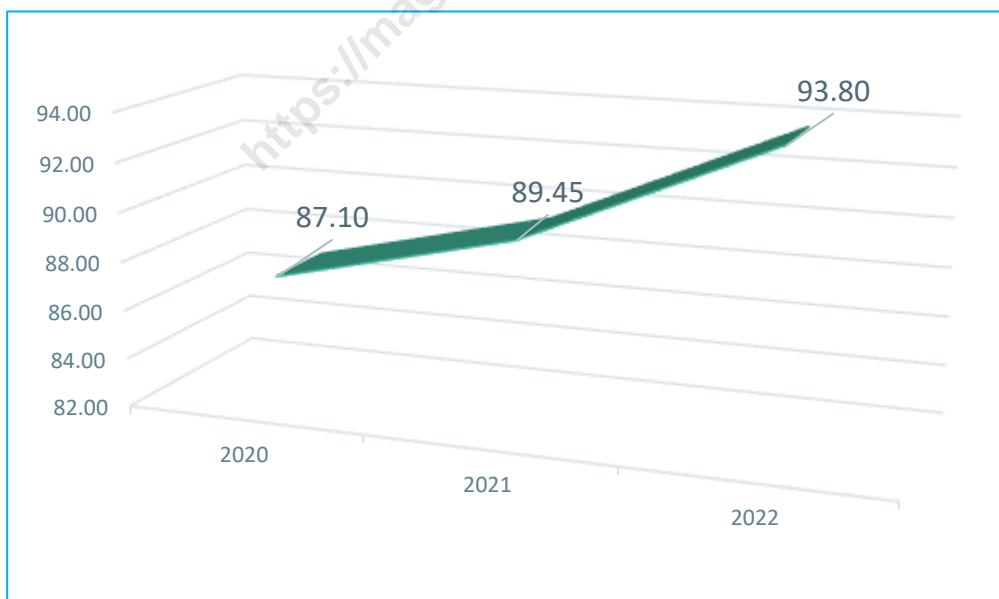
1. Kemudahan persyaratan pelayanan.
2. Kesesuaian jangka waktu pelayanan.
3. Kesesuaian produk pelayanan.
4. Kejelasan informasi petugas pelayanan *online*
5. Kemudahan fasilitas pengaduan.

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan

konsumen. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut yang berada di kuadran ini adalah kesesuaian biaya pelayanan.

### 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 PST BPS Kabupaten Magelang. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Magelang tahun 2022 sebesar 93,80 yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Magelang masuk kategori sangat baik. Berdasarkan Gambar 3.6, IKK BPS di PST BPS Kabupaten Magelang mengalami kenaikan sebesar 4,35 dari 89,45 pada tahun 2021 menjadi 93,80 pada tahun 2022. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kabupaten Magelang semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Magelang.



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



# IPAK

Indeks  
Persepsi  
Anti Korupsi



# 94,93

Perilaku anti korupsi  
sangat diterapkan dalam  
pelayanan di Unit Pelayanan  
Statistik Terpadu (PST)  
BPS Kabupaten Magelang





## Bab 4

# Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

### 4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang dipakai untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indikator IPAK menggunakan tingkat kepentingan konsumen sebagai penimbang antar atribut dari perilaku anti korupsi.

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

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

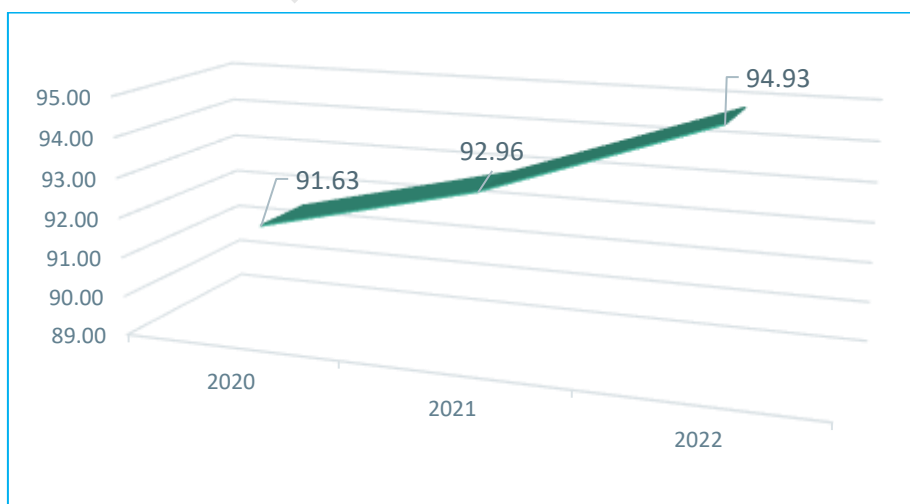
Berdasarkan Tabel 4.1, terlihat bahwa semua atribut dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Magelang memiliki nilai gap negatif meskipun relatif kecil. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan sudah sesuai dengan yang diharapkan.

Tabel 4.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Magelang

No	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap
1	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,43	9,54	-0,11
2	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan	9,46	9,57	-0,11
3	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,54	9,59	-0,05
4	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,54	9,62	-0,08

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 4 atribut anti korupsi. Perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Magelang. Hal ini terlihat dari nilai IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Magelang pada tahun 2022 yang mencapai 94,93. Nilai ini meningkat 1,97 poin bila dibandingkan dengan tahun 2021 yang mencapai nilai 92,96.



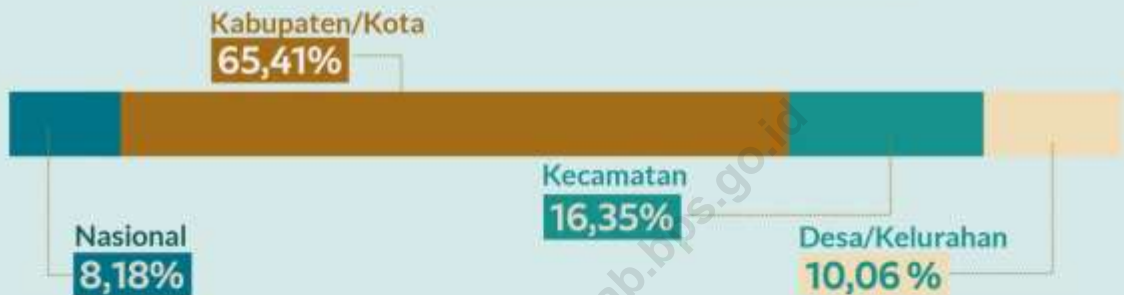
Gambar 4.1 Indeks Persepsi Anti Korupsi(IPAK) di PST BPS Kabupaten Magelang Tahun 2020-2022



# ANALISIS KEBUTUHAN DATA BAB 5

Sebagian besar data yang dicari merupakan data level kabupaten

## Persentase Pencarian Data Menurut Level Data



**Data tahunan** merupakan data yang paling banyak dicari

## Persentase Pencarian Data Terbanyak Menurut Periode Data

5 Tahunan

10,06%

Tahunan

61,64%

10 Tahunan

13,21%



## Bab 5

# Analisis Kebutuhan Data

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

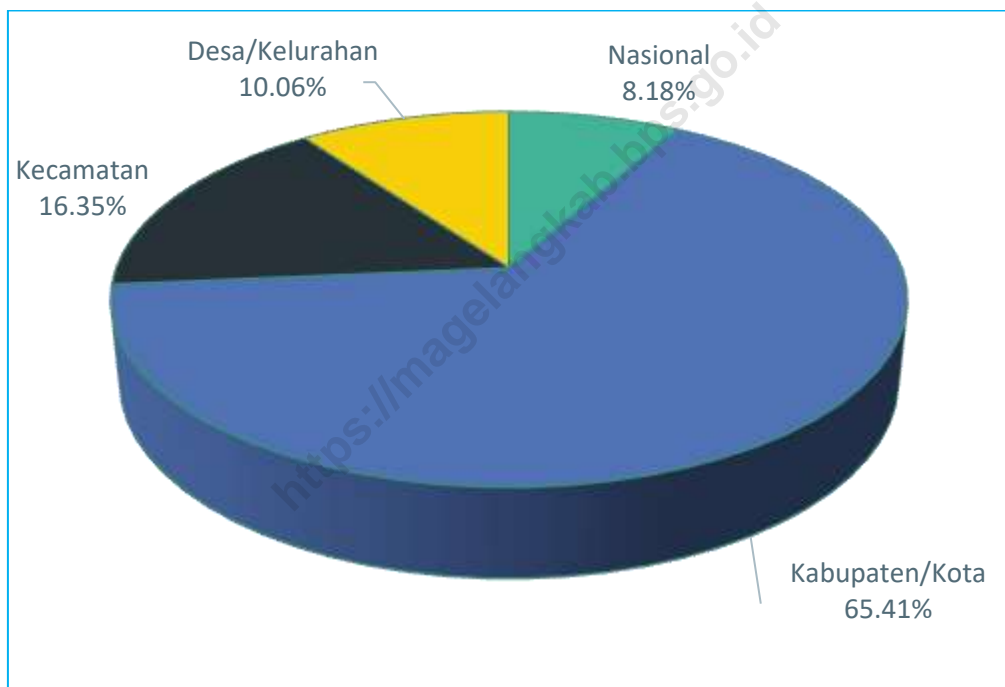
Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kabupaten Magelang dan wilayah penyedia data BPS Kabupaten Magelang. Wilayah PST BPS Kabupaten Magelang digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten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

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

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

### 5.1. Kebutuhan Data menurut Level Data

Dari hasil SKD 2022, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen data BPS Kabupaten Magelang. Secara umum, 65,41% mencari data pada level kabupaten/kota. Data selanjutnya adalah data level kecamatan (16,35%) dan data level Desa/Kelurahan (10,06%). Level data dengan pencarian paling sedikit adalah data level Nasional (8,18%). Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1

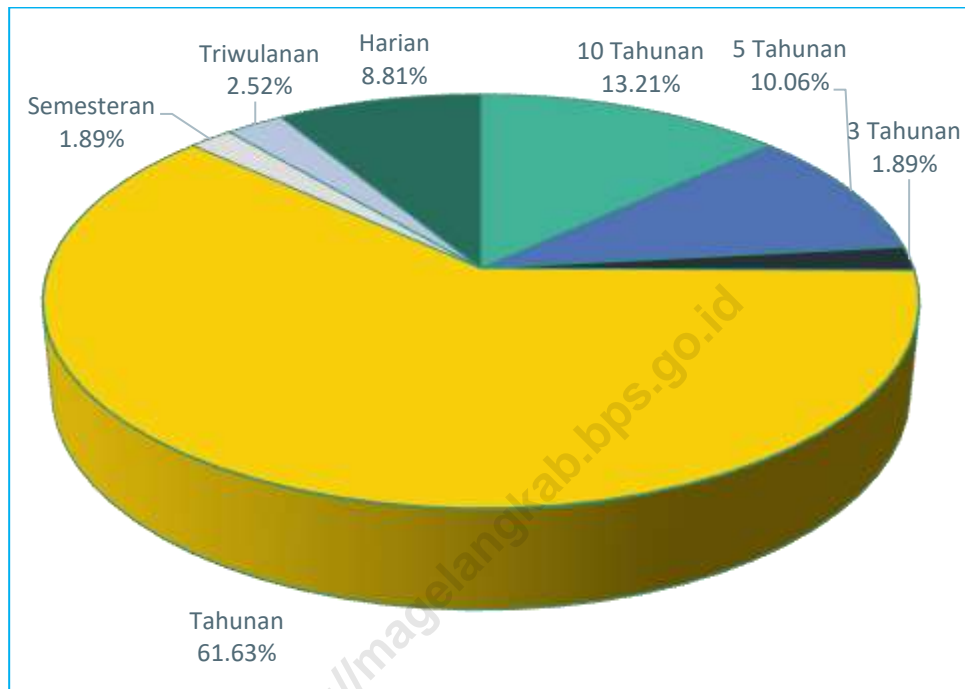


Gambar 5.1 Persentase Pencarian Data BPS Kabupaten Magelang Menurut Level Data

### 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 bulanan, mingguan dan lainnya tidak diminati untuk dicari. Data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase

mencapai 61,63%. Di posisi kedua, data periode 10 tahunan sebanyak 13,21%, dan di posisi ketiga merupakan data periode lima tahunan sebesar 10,06%.



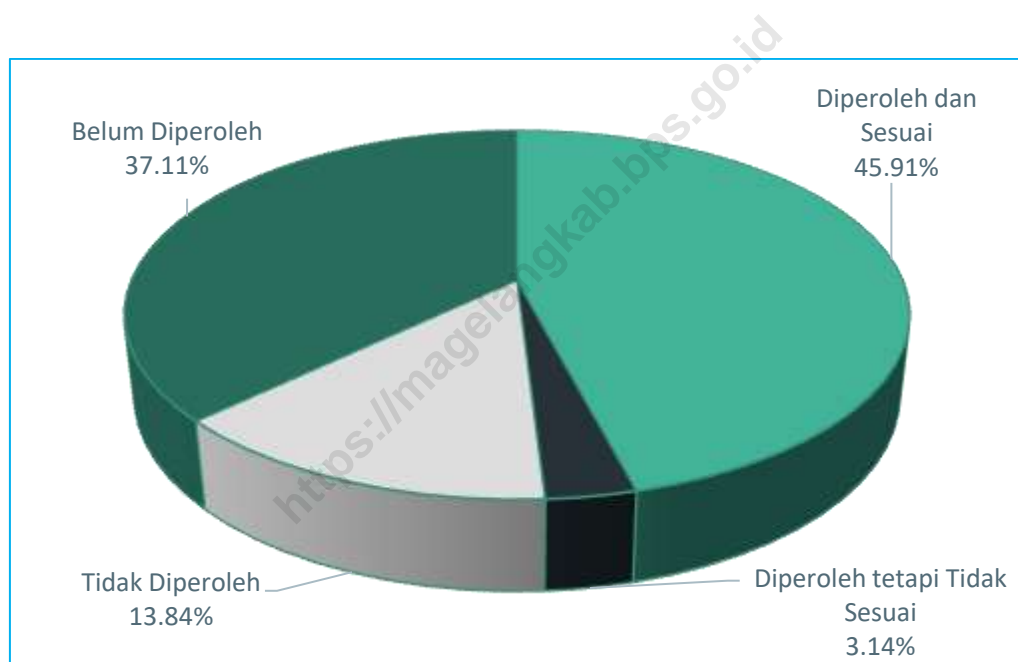
Gambar 5.2 Persentase Pencarian Data BPS Kabupaten Magelang Menurut Periode Data

### 5.3. Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

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

perolehan belum diperoleh memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh. Analisis berikut menjelaskan jenis perolehan data BPS di Kabupaten Magelang.

Berdasarkan Gambar 5.3, dari seluruh pencarian data BPS Kabupaten Magelang, 45,91% memperoleh data sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan, 37,11% belum memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan, dan 13,84% tidak memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan. Sementara ada 3,14% yang memperoleh data tetapi tidak sesuai yang dibutuhkan.



Gambar 5.3 Persentase Pencarian Data BPS Kabupaten Magelang Menurut Jenis Perolehan Data

# ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

# BAB 6

**IKK** Indeks Kepuasan Konsumen  
**KUALITAS DATA**

**95,00**

Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data BPS Kabupaten Magelang termasuk kategori sangat baik (skala 100)



Persentase konsumen yang puas terhadap

## Aspek Kualitas Data

Kelengkapan Data



**94,57%**

Akurasi Data



**94,57%**

Kemutakhiran Data



**94,57%**





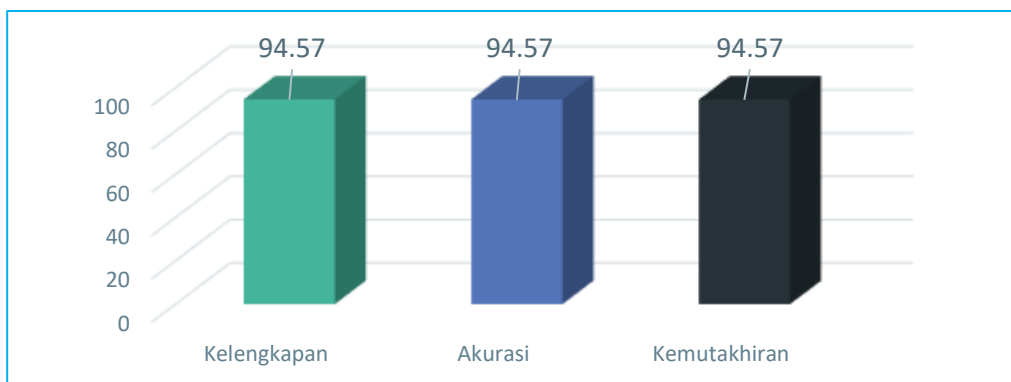
## Bab 6

# Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

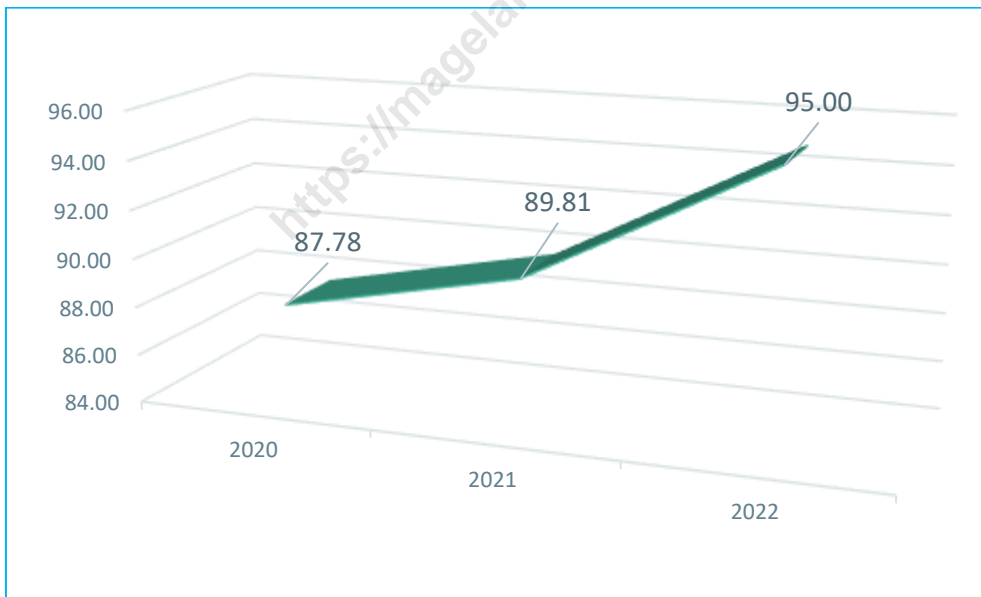
Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Magelang disajikan menurut aspek kualitas data. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap masing-masing aspek dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Magelang. Aspek tersebut antara lain aspek kelengkapan data, akurasi data dan kemutakhiran data. Berdasarkan Gambar 6.1, lebih dari 94,57% konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data.



Gambar 6.1 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Magelang Menurut Aspek Kualitas Data

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/Customer Satisfaction Index (CSI) terhadap kualitas data digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS dari penyedia data BPS Kabupaten Magelang. Nilai IKK untuk kualitas data dari penyedia data BPS Kabupaten Magelang tahun 2022 sebesar 95,00, yang artinya kualitas data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Magelang masuk kategori sangat baik. Berdasarkan Gambar 6.2, IKK terhadap kualitas data dari penyedia data BPS Kabupaten Magelang mengalami kenaikan sebesar 5,19 dari 89,81 pada tahun 2021 menjadi 95,00 pada tahun 2022. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen data dari penyedia data BPS Kabupaten Magelang semakin puas dengan kualitas data BPS Kabupaten Magelang.



Gambar 6.2 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Kabupaten Magelang

**IKK** Indeks  
Kepuasan  
Konsumen  
Pelayanan Data

**93,80**



**IKK** Indeks  
Kepuasan  
Konsumen  
Kualitas Data

**95,00**

**IPAK** Indeks  
Persepsi  
Anti Korupsi

**94,93**





# Bab 7

## Penutup

### 7.1. Kesimpulan

Tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS diidentifikasi melalui kegiatan SKD. Identifikasi tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik.

Berdasarkan hasil analisis SKD 2022 dapat diambil kesimpulan :

- a. Konsumen di PST BPS Kabupaten Magelang didominasi oleh konsumen yang merupakan PNS/TNI/Polri (45,95%)
- b. Konsumen di PST BPS Kabupaten Magelang paling banyak melakukan akses melalui website BPS (53,70%)
- c. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Magelang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama. Hal ini ditunjukkan dengan persentase sebesar 81,08%.
- d. Secara umum konsumen PST BPS Kabupaten Magelang puas terhadap kualitas data BPS, kelengkapan data BPS, akurasi data BPS, kemutakhiran data BPS, pelayanan BPS, akses data BPS, dan sarana prasarana PST BPS Kabupaten Magelang. Hal ini ditunjukkan dengan persentase kepuasan di atas 90 persen.
- e. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Magelang digambarkan melalui IKK. Nilai IKK terhadap pelayanan dan kualitas data di PST BPS Kabupaten Magelang sebesar 93,80 dan 95,00. Artinya kualitas pelayanan dan kualitas data di PST BPS Kabupaten Magelang adalah sangat baik.
- f. Nilai IPAK di PST BPS Kabupaten Magelang sebesar 94,93. Nilai IPAK semakin mendekati 100 menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi semakin diterapkan dengan sangat baik pada PST BPS Kabupaten Magelang.

## 7.2. Rekomendasi

Atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kabupaten Magelang adalah sarana prasarana, respon petugas pelayanan dan kemudahan proses penanganan pengaduan.

Sedangkan atribut pelayanan yang harus ditingkatkan kinerjanya dengan prioritas utama oleh PST BPS Kabupaten Magelang adalah kemudahan prosedur dan kemudahan akses data melalui fasilitas utama

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

# LAMPIRAN

<https://www.langkab.bps.go.id>





# KEPUASAN LAYANAN BPS KABUPATEN MAGELANG

# 2022

Gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan di  
Pelayanan Statistik Terpadu BPS Kabupaten Magelang

Kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Magelang tahun 2021  
semakin lebih baik dibandingkan dengan tahun sebelumnya

**IKK** Indeks  
Kepuasan  
Konsumen  
**93,80**

Kualitas pelayanan BPS Kabupaten Magelang  
termasuk kategori sangat baik (skala 100)



Perkembangan IKK Terhadap Pelayanan di PST Kabupaten Magelang 2020-2022



Persentase konsumen  
yang puas terhadap

**Akses Data BPS**

**94,59%**

Persentase konsumen  
yang puas terhadap

**Pelayanan BPS**

**93,26%**

Persentase konsumen  
yang puas terhadap

**Sarana dan Prasarana  
Pelayanan BPS**

**94,59%**

**IPAK** Indeks  
Persepsi  
Anti Korupsi

**94,93**

Perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam  
pelayanan di Unit Pelayanan Statistik Terpadu  
BPS Kabupaten Magelang





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

Satker PST	Jumlah Responden	Metode Pengumpulan Data			
		Manual	PST	Email	Link
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Kabupaten Magelang	37	13	-	2	22

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

## 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 <i>online</i> , dimana untuk metode <i>online</i> dibedakan menjadi 3:  <ol style="list-style-type: none"><li>1) <i>PST</i>; yaitu untuk responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada <i>device</i> atau komputer yang terdapat di masing-masing <i>PST</i>.</li><li>2) <i>Email</i>; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui <i>email</i>.</li><li>3) <i>Link</i>; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui <i>link</i> yang didapatkan dari publik seperti pada <i>website</i>, aplikasi layanan, dll.</li></ol>
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS 2. Metode Pengumpulan Data
Ukuran	: Jumlah
Satuan	: Orang
Rumus Penghitungan	: $Y = \sum_{i=1}^4 x_i$ Dengan: Y = Total jumlah responden $x_i$ = Jumlah responden menurut metode pengumpulan data, dimana $i = 1$ (manual), 2 (email), 3 (PST), dan 4 (link)
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan metode pengumpulan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut metode pengumpulan data yang digunakan.

Lampiran 2. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Satker PST	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki	Perempuan
(1)	(2)	(3)
Kabupaten Magelang	48,65	51,35

## Metadata Indikator

Konsep	:	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Jenis Kelamin
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p><math>P_i</math> = Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke-<math>i</math> <math>x_i</math> = Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke-<math>i</math> <math>y = \sum_{i=1}^2 x_i</math> = Jumlah seluruh konsumen <math>i = 1</math> (laki-laki), <math>2</math> (perempuan)</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis kelamin.

### Lampiran 3. Kuesioner VKD22

RAHASIA

VKD22



## SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2022

**Survei Tahunan**  
 1. UU No. 31 Tahun 1999 tentang Struktur  
 2. UU No. 31 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara  
 3. Peraturan Menteri Dalam No. 33 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik  
 4. Peraturan Menteri Dalam No. 39 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan BMD dan Layanan Publik

### Keterangan Pencacahan (dikisi oleh petugas)

Pencacah	Nama Tanggal	Pemeriksa	Nama Tanggal	Nomor Responden : <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
----------	-----------------	-----------	-----------------	---

### Blok 1. Keterangan Responden

1 Nama	1 <input style="width: 95%;" type="text"/>	9 Nama instansi/institusi	1 <input style="width: 95%;" type="text"/>
2 Tahun lahir	1 <input style="width: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px;" type="text"/>	10 Penerimaan utama hasil kuisioner : dan/atau alasan lainnya Pilih salah satu jawaban	Tegas Selayak/Tegas Kuliak Pemerintahan Komersial Pendidikan Lainnya (.....) - 1 <input type="checkbox"/> - 2 <input type="checkbox"/> - 3 <input type="checkbox"/> - 4 <input type="checkbox"/> - 5 <input type="checkbox"/>
3 E-mail	1 <input style="width: 95%;" type="text"/>	11 Jenis layanan yang digunakan Batas pilih lebih dari satu jawaban	1. Terpadu/Integrasi 2. Pemisahan Publikasi BPS 3. Pemisahan Data Statistik/Pesa Wilayah Kerja Statistik 4. Akor produk statistik pada Website BPS 5. Kelembagaan Statistik 6. Kelembagaan Kegiatan Statistik Lainnya (.....) - 1 <input type="checkbox"/> - 2 <input type="checkbox"/> - 3 <input type="checkbox"/> - 4 <input type="checkbox"/> - 5 <input type="checkbox"/> - 6 <input type="checkbox"/> - 7 <input type="checkbox"/> - 8 <input type="checkbox"/> - 9 <input type="checkbox"/> - 10 <input type="checkbox"/> - 11 <input type="checkbox"/> - 12 <input type="checkbox"/>
4 Nomor handphone* *Nomor keperluan surat fax	1 <input style="width: 95%;" type="text"/>	12 Fasilitas yang digunakan untuk mengembangkan layanan BPS Batas pilih lebih dari satu jawaban	1. Durung langsung ke unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) 2. Aplikasi pelayanan statistik terpadu online (Online/Cloud) 3. Website BPS (ipn.go.id) /Akses BPS 4. Sosial Media 5. Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatG, etc.) Lainnya (.....) - 1 <input type="checkbox"/> - 2 <input type="checkbox"/> - 3 <input type="checkbox"/> - 4 <input type="checkbox"/> - 5 <input type="checkbox"/> - 6 <input type="checkbox"/> - 7 <input type="checkbox"/> - 8 <input type="checkbox"/> - 9 <input type="checkbox"/> - 10 <input type="checkbox"/> - 11 <input type="checkbox"/> - 12 <input type="checkbox"/>
5 Jenis layanan	1. Laba-laba Persewaan - 1 <input type="checkbox"/> - 2 <input type="checkbox"/>	13 Apakah data BPS digunakan sebagai: rujukan utama?	Ya Tidak - 1 <input type="checkbox"/> - 2 <input type="checkbox"/>
6 Pendidikan tertinggi yang ditempuh Pilih salah satu jawaban	1. S.SA/Asistenjat 2. D1/D2/D3 3. D4/S1 4. S2 5. S3 - 1 <input type="checkbox"/> - 2 <input type="checkbox"/> - 3 <input type="checkbox"/> - 4 <input type="checkbox"/> - 5 <input type="checkbox"/>	14 Apakah pernah melakukan pengabdian sosial Pelayanan Statistik Terpadu (PST)?	Ya Tidak - 1 <input type="checkbox"/> - 2 <input type="checkbox"/>
7 Pekerjaan utama Pilih salah satu jawaban	1. Pelajar/Mahasiswa 2. Pendidik/Dosen 3. PNS/TNI/Polri 4. Pegawai BUMN/BUMD 5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta Lainnya (.....) - 1 <input type="checkbox"/> - 2 <input type="checkbox"/> - 3 <input type="checkbox"/> - 4 <input type="checkbox"/> - 5 <input type="checkbox"/> - 6 <input type="checkbox"/> - 7 <input type="checkbox"/>		
8 Kategori instansi/instansi Pilih salah satu jawaban	Lembaga Negara Kementerian & Lembaga Pemerintah Pusat/Daerah Lembaga Internasional Lembaga Penelitian & Pendidikan Dalam Negeri Lembaga Penelitian & Pendidikan Luar Negeri BUMN/BUMD Swasta Lainnya (.....) - 1 <input type="checkbox"/> - 2 <input type="checkbox"/> - 3 <input type="checkbox"/> - 4 <input type="checkbox"/> - 5 <input type="checkbox"/> - 6 <input type="checkbox"/> - 7 <input type="checkbox"/> - 8 <input type="checkbox"/> - 9 <input type="checkbox"/>		

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

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

Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:

*Sangat tidak penting / tidak puas*

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

*Sangat penting / puas*

No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/ditanggapi oleh konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah dilakukakan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3	Waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan: ..... (sesuai Blok 1 Rincian 12)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10	<b>Keberadaan fasilitas pengaduan PST</b> mudah diketahui (contoh: Kontak suran dan pengaduan, website: <a href="https://pengaduan.bps.go.id">https://pengaduan.bps.go.id</a> , email: <a href="mailto:helpdesk@bps.go.id">helpdesk@bps.go.id</a> )	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
11	Ditanyakan <i>atau</i> responnya <i>pernah</i> melibatkan <b>pengaduan</b> (BKR14 <i>berkode 1</i> ). Proses <b>pengaduan</b> <b>pengaduan PST</b> mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
12	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
13	Tidak ada pemertmaan insiden di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
14	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
15	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10





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

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

## Daftar Pustaka

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

ST 2023

**BerAKHLAK**

Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

# DATA

MENCERDASKAN BANGSA

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



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KABUPATEN MAGELANG**

Jl. Soekarno - Heta No. 4 Kota Mungkid 58511  
Telp./Fax: (0293) 788143. E-Mail: bps3308@bps.go.id  
Homepage: <http://magelangkab.bps.go.id>