

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA 2023

KABUPATEN PURWOREJO



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN PURWOREJO**

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA 2023

KABUPATEN PURWOREJO

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



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Purworejo 2023

Katalog : 1399013.3306

Nomor Publikasi : 33060.2326

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

Jumlah Halaman : xiv + 101 halaman

Penyusun Naskah:

BPS Kabupaten Purworejo

Penyunting:

BPS Kabupaten Purworejo

Pembuat Kover:

BPS Kabupaten Purworejo

Penerbit:

©BPS Kabupaten Purworejo

Sumber Ilustrasi:

www.freepik.com

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

TIM PENYUSUN
Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS
Kabupaten Purworejo 2023

Pengarah

Budi Subandriyo, SST, M.Stat

Penanggung Jawab

AM Salaf, SST

Penyunting

AM Salaf, SST

Penulis Naskah

Rizky Aninditha, SST

Pengolah Data

Rizky Aninditha, SST

Penata Letak dan Infografis

Fadillah Kurniasih, SST

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 Kabupaten Purworejo 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.

Purworejo, Desember 2023
Kepala BPS Kabupaten
Purworejo

Budi Subandriyo, SST, M.Stat

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	v
DAFTAR TABEL.....	ix
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 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD	22
2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	27
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan	28
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST 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	35
3.4 Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS	36
3.5 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS.....	38
3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS.....	42
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi	43
4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS.....	45
4.2 Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>) 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.....	54
5.5	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	55
Bab 6	Analisis Kepuasan Kualitas Data.....	57
6.1	Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS	59
Bab 7	Penutup	61
7.1.	Kesimpulan	63
7.2.	Rekomendasi	65
Daftar Pustaka.....		67
Lampiran		69

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan.....	16
Tabel 3.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Purworejo	38
Tabel 3.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Purworejo ...	39
Tabel 4.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Purworejo	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Diagram Cartesius <i>Importance and Performance Analysis</i>	13
Gambar 2.1. Persentase Responden SKD Menurut Metode Pengumpulan Data.....	22
Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo Menurut Kelompok Umur	23
Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo Menurut Jenis Kelamin	24
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	25
Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo Menurut Pekerjaan Utama	26
Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo Menurut Instansi.....	27
Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo Menurut Hasil Kunjungan	28
Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo Menurut Jenis Layanan yang Digunakan	29
Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data BPS.....	30
Gambar 3.1. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Purworejo.....	33
Gambar 3.2. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Purworejo menurut Atribut Pelayanan	34
Gambar 3.3. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data di PST BPS Kabupaten Purworejo.....	35
Gambar 3.4. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Kabupaten Purworejo.....	35
Gambar 3.5. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian, dan Gap Pelayanan di PST Kabupaten Purworejo	37

Gambar 3.6. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Purworejo.....	40
Gambar 3.7. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Purworejo.....	42
Gambar 4.1. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Purworejo.....	46
Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data Menurut Level Data di PST BPS Kabupaten Purworejo.....	52
Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data Menurut Periode Data di PST BPS Kabupaten Purworejo.....	53
Gambar 5.3. Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Perolehan Datanya di PST BPS Kabupaten Purworejo.....	54
Gambar 5.4. Jenis Sumber Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh di PST BPS Kabupaten Purworejo.....	55
Gambar 6.1. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data di PST BPS Kabupaten Purworejo.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data	72
Lampiran 2. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin	74
Lampiran 3. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama.....	76
Lampiran 4. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan	78
Lampiran 5. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan	80
Lampiran 6. Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan menurut Wilayah PST	82
Lampiran 7. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data.....	84
Lampiran 8. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST	86
Lampiran 9. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST	88
Lampiran 10. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST	90
Lampiran 11. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST	92
Lampiran 12. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST	94
Lampiran 13. Kuesioner VKD23.....	96

BABI

Pendahuluan





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 kedeputan 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:

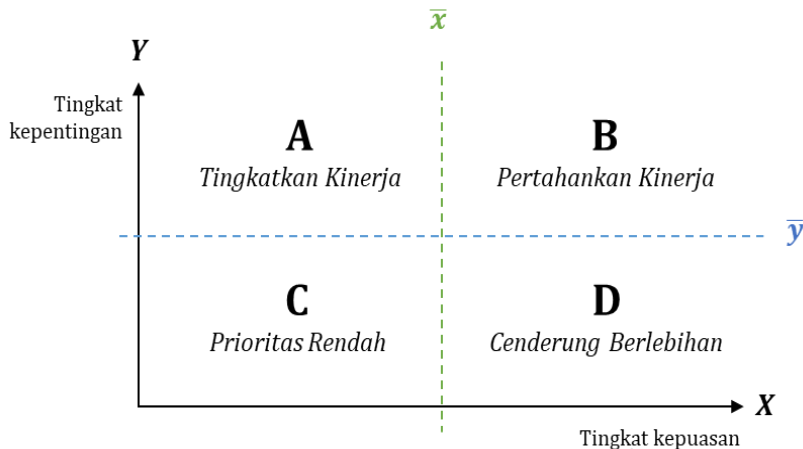
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

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:

i) Menghitung penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

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

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

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

iii) Menghitung IPAK

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

IPAK merupakan hasil konversi nilai IPAK' menggunakan rumus berikut:

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

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

1.5 Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

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

BAB II

Segmentasi Konsumen





Bab 2 Segmentasi Konsumen

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

2.1 Realisasi Pengumpulan Data

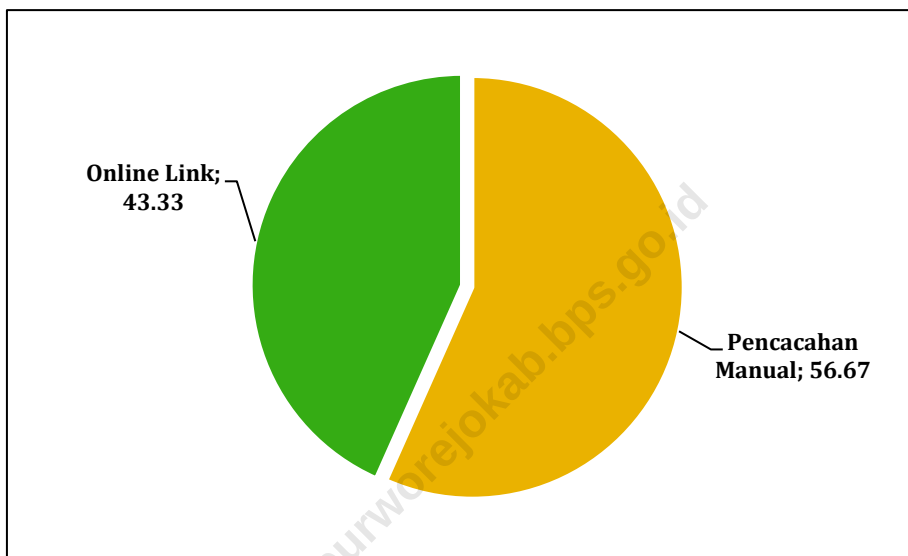
Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2023. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah PST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

Pelaksanaan SKD 2023 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden di PST BPS Kabupaten Purworejo yang mengikuti survei adalah sebesar 30 responden.

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

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

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



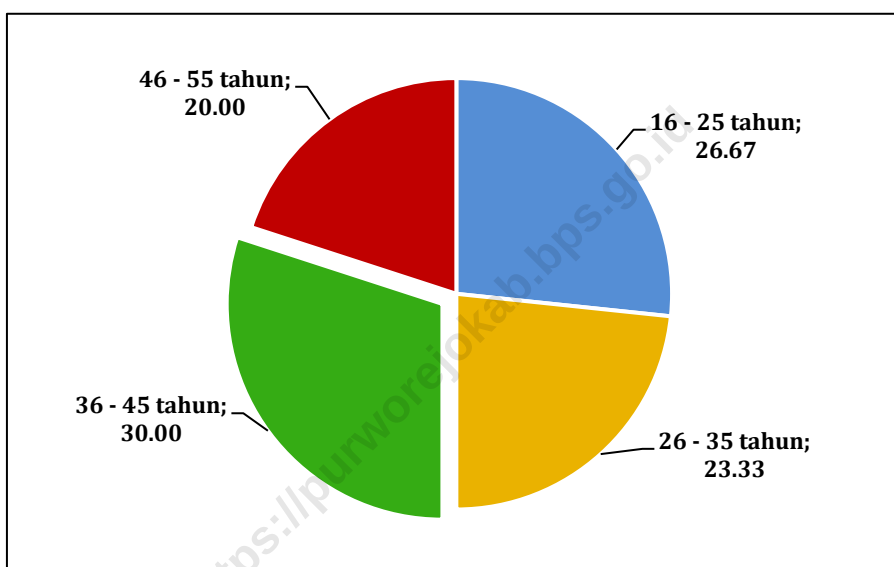
Gambar 2.1. Persentase Responden SKD Menurut Metode Pengumpulan Data

2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD

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

Kelompok Umur

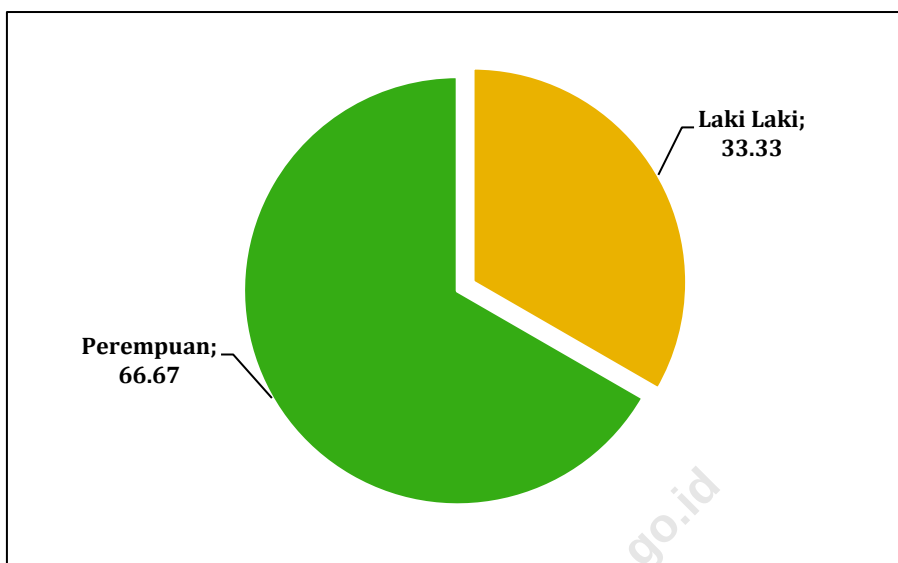
Gambar 2.2 menunjukkan persentase konsumen BPS menurut kelompok umur. Konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo didominasi oleh konsumen berumur 36-45 tahun dengan persentase sebesar 30 persen. Kemudian konsumen berumur 16 – 25 tahun dengan persentase sebesar 26,67 persen. Sementara itu, konsumen berumur 26-35 tahun dan 46-55 tahun dengan persentase masing- masing sebesar 23,33 persen dan 20 persen.



Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo Menurut Kelompok Umur

Jenis Kelamin

Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen BPS menurut jenis kelamin. Konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo didominasi oleh konsumen perempuan dengan persentase sebesar 66,67 persen. Sementara itu, 33,33 persen konsumen Kabupaten Purworejo adalah laki-laki.

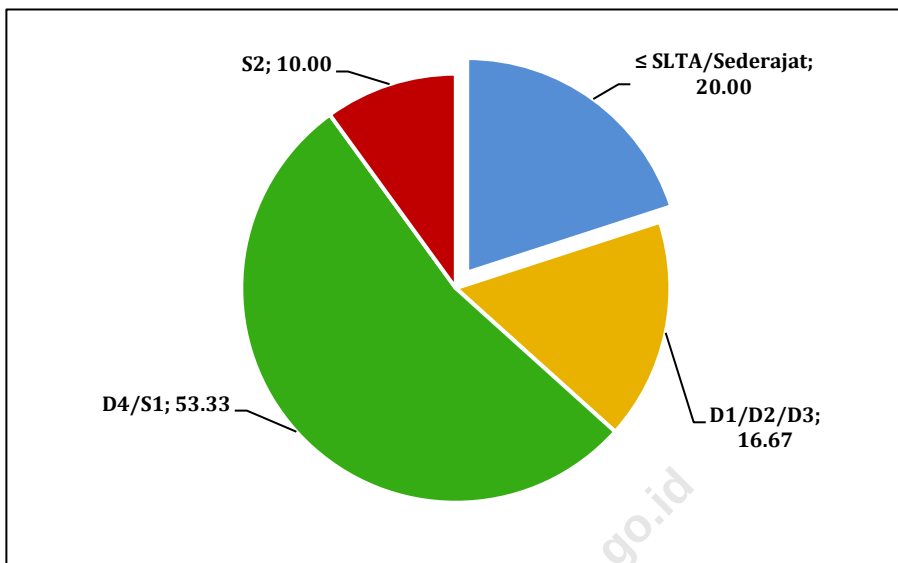


Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo Menurut Jenis Kelamin

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Konsumen BPS berasal dari berbagai jenjang pendidikan. Hal ini dapat digambarkan oleh hasil SKD 2023.

Karakteristik konsumen menurut pendidikan tertinggi yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu kurang dari atau sama dengan SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo didominasi oleh konsumen dengan tingkat D4/S1 sebanyak 53,33 persen. Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan S2 memiliki persentase yang paling rendah sebesar 10 persen. PST BPS Kabupaten Purworejo selama tahun 2023 tidak ada konsumen dengan tingkat Pendidikan S3.

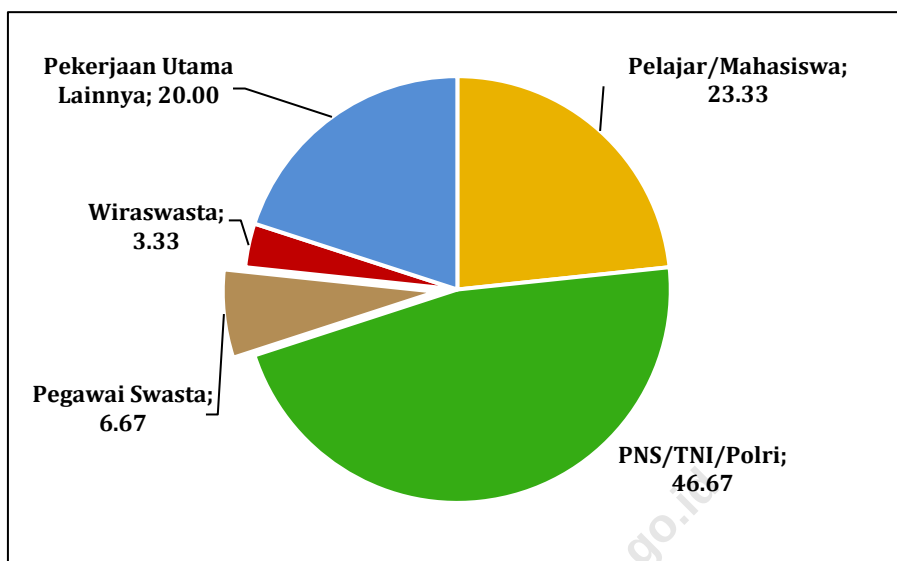


Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

Konsumen menurut pekerjaan utama perlu diketahui karena akan membantu dalam penyebaran data BPS. Pada SKD 2023, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Konsep pekerjaan utama yang digunakan dalam SKD 2021 adalah pekerjaan konsumen pada saat pencacahan. Hal ini sangat berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

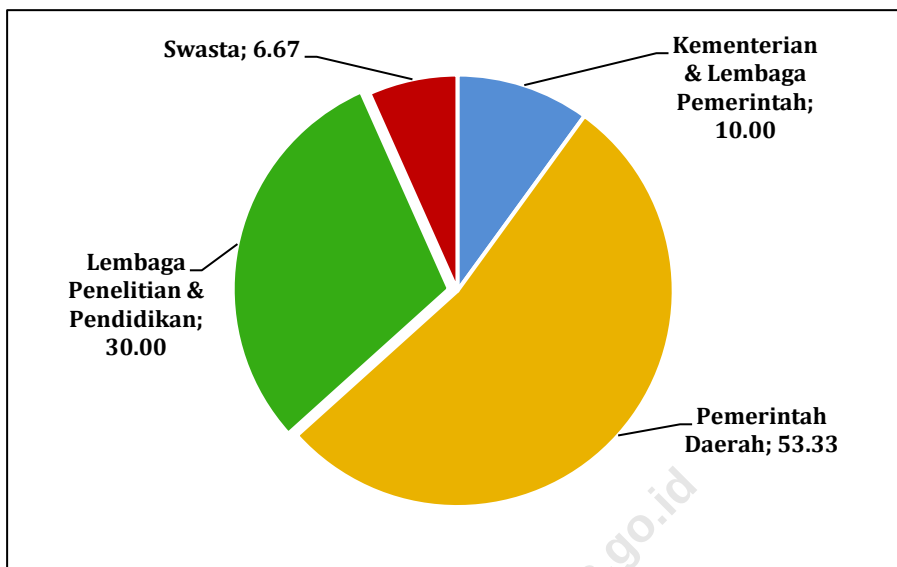
Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo adalah PNS/TNI/Polri 60,61 persen. Adapun konsumen dengan pekerjaan utama kategori lainnya memiliki persentase sebesar 21,21 persen. Konsumen yang bekerja sebagai pelajar/mahasiswa dan pegawai swasta memiliki persentase masing-masing sebesar 9,09 persen dan 6,06 persen.



Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo Menurut Pekerjaan Utama

Instansi

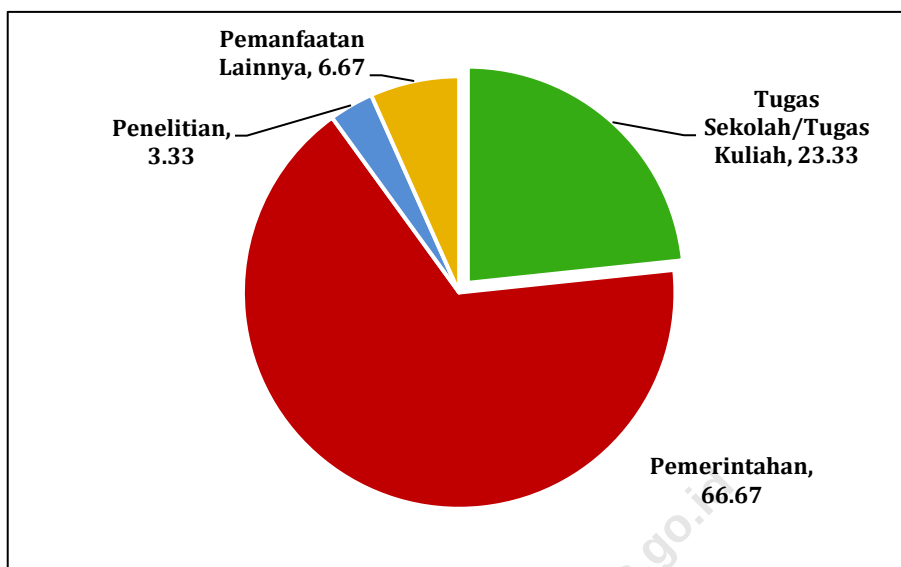
Konsumen pada SKD 2023 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo berasal dari Pemerintah Daerah 53,33 persen. Pada posisi kedua, terdapat Lembaga Penelitian dan Pendidikan dengan persentase sebesar 30 persen. Adapun Kementerian dan Lembaga Pemerintah dan Swasta dengan persentase masing-masing sebesar 10 persen dan 6,67 persen.



Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo Menurut Instansi

2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan BPS terdiri atas lima jenis, yaitu untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Berdasarkan Gambar 2.7, hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa sebagian besar pemanfaatan hasil kunjungan di PST BPS Kabupaten Purworejo adalah untuk pemerintahan 66,67 persen. Pemanfaatan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah dan Lainnya masing-masing sebesar 23,33 persen dan 6,67 persen.

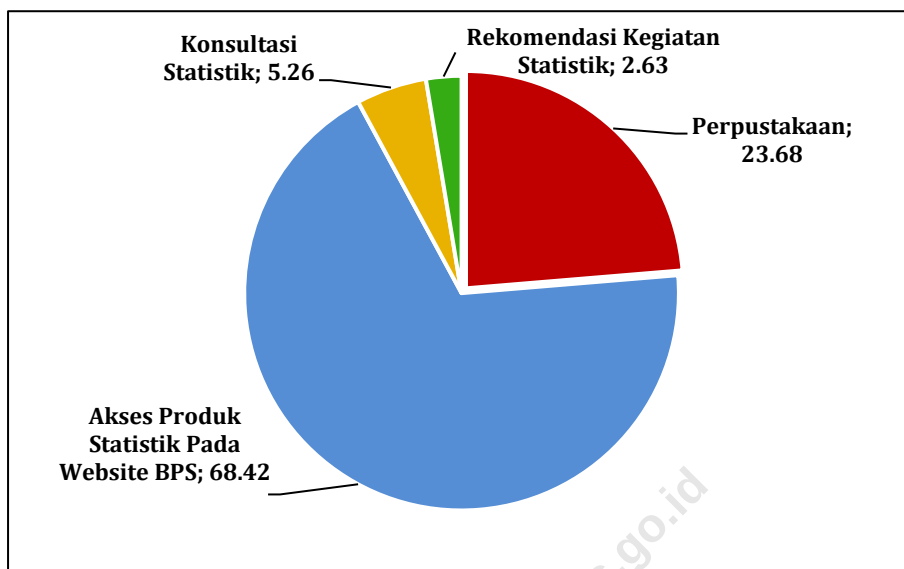


Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo Menurut Hasil Kunjungan

2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai badan publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut adalah perpustakaan, pembelian publikasi BPS, pembelian data mikro/peta wilayah kerja statistik, akses produk statistik pada website BPS, konsultasi statistik, serta layanan rekomendasi kegiatan statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Purworejo oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah layanan akses produk statistik pada website, yaitu 68,42 persen. Pada posisi kedua, terdapat layanan perpustakaan dengan persentase sebesar 23,68 persen. Sementara itu, layanan Rekomendasi Statistik adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu sebesar 2,63 persen.

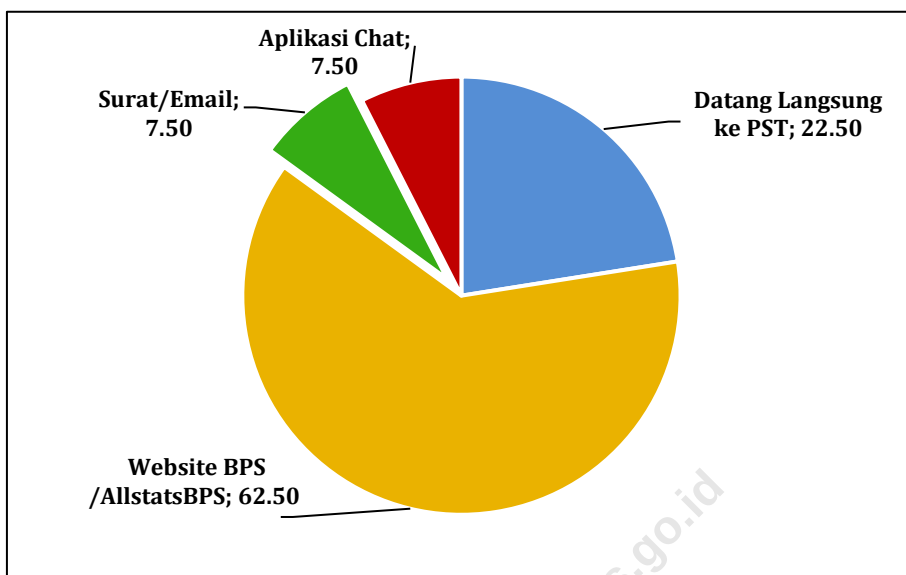


Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo Menurut Jenis Layanan yang Digunakan

2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2023. Fasilitas tersebut meliputi Datang langsung ke unit Pelayanan Statistik Terpadu PST, Aplikasi pelayanan statistik terpadu online pst.bps.go.id, website BPS bps.go.id, aplikasi allstats BPS berbasis android dan iOS, dan lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo mendapatkan data melalui fasilitas website BPS dengan persentase sebesar 62,50 persen. Selanjutnya, konsumen memilih mendapatkan data dengan cara datang langsung ke PST BPS dengan persentase sebesar 22,50 persen. Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kabupaten Purworejo adalah melalui aplikasi Chat dan Surat/Email dengan persentase masing-masing sebesar 7,50 persen.



Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data BPS

BAB III

Analisis Kepuasan Layanan



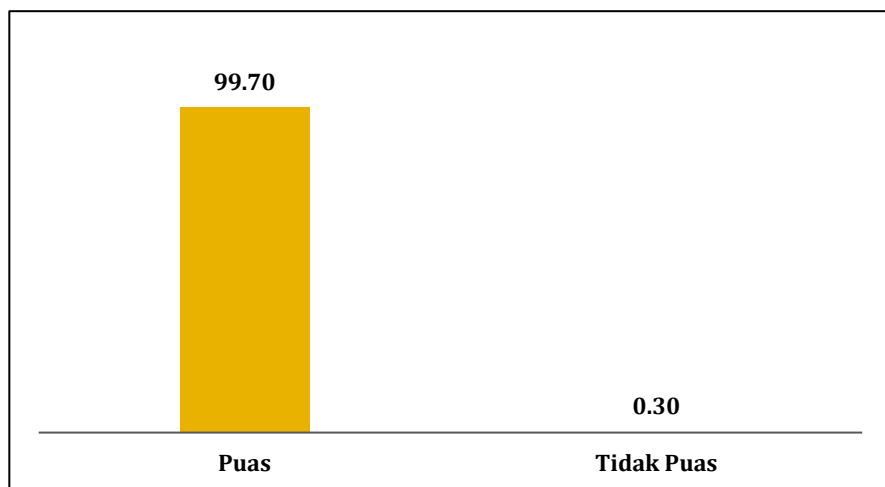


Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Purworejo 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.

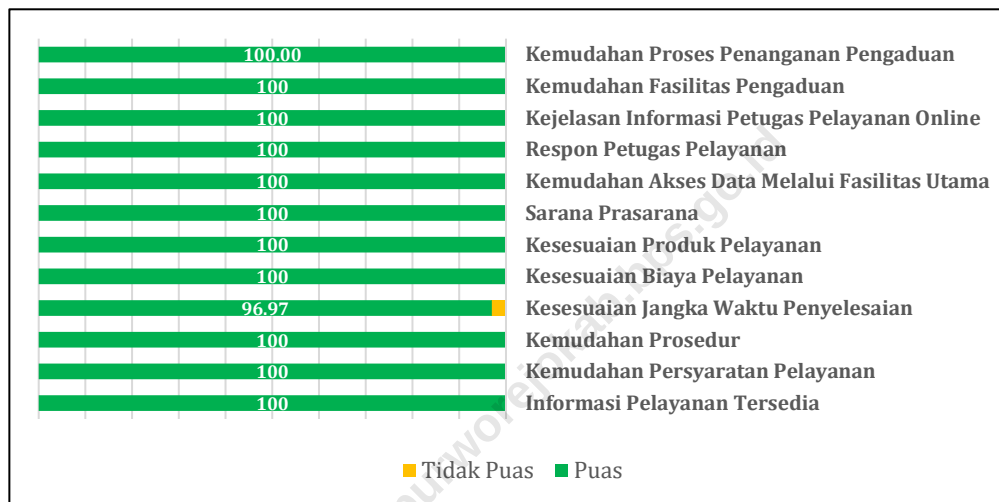
3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS

Salah satu keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, konsumen yang puas dengan pelayanan PST di PST BPS Kabupaten Purworejo sebesar 99,70 persen.



Gambar 3.1. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Purworejo

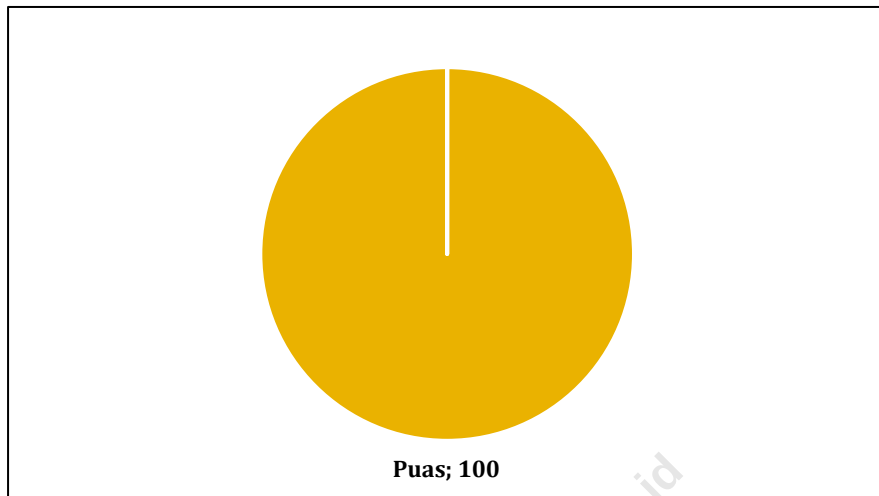
Kepuasan konsumen juga dapat dilihat berdasarkan atribut pelayanan. Berdasarkan Gambar 3.2, semua konsumen puas terhadap pelayanan, dimana dari 11 atribut pelayanan, kepuasan konsumen sebesar 100 persen terdapat pada 9 atribut pelayanan. Sementara itu, persentase konsumen yang kepuasannya tidak mencapai 100 persen terdapat pada atribut keberadaan fasilitas pengaduan dan biaya pelayanan (96,67 persen).



Gambar 3.2. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Purworejo menurut Atribut Pelayanan

3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data

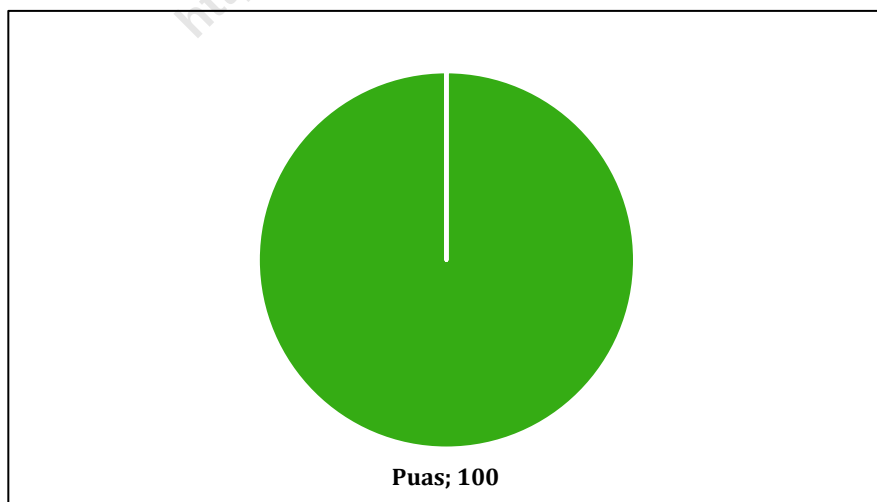
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut kemudahan memperoleh data BPS dari fasilitas utama pelayanan. Berdasarkan Gambar 3.3, konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo yang puas terhadap akses data sebesar 100 persen.



Gambar 3.3. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data di PST BPS Kabupaten Purworejo

3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana

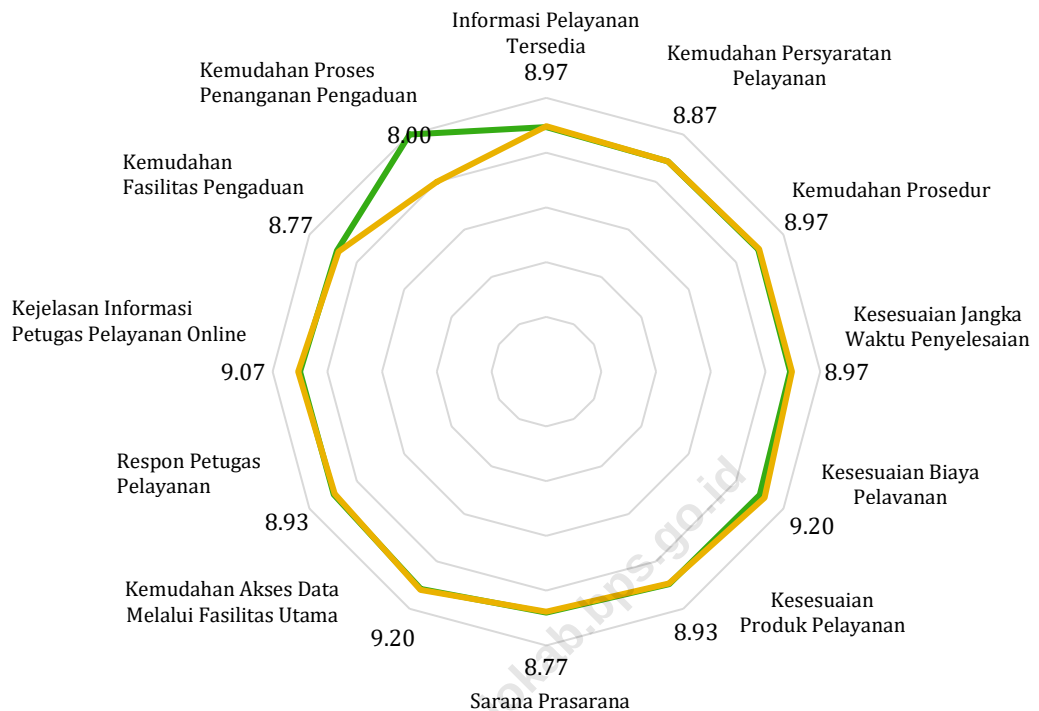
Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana PST BPS diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.4, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 100 persen.



Gambar 3.4. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Kabupaten Purworejo

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

Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Purworejo tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan PST BPS Kabupaten Purworejo 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 Purworejo yang memberikan penilaian kepuasan terhadap pelayanan BPS. *Gap analysis* dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan di PST Kabupaten Purworejo. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.5, terlihat bahwa dari 12 atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Purworejo terdapat 5 atribut yang memiliki nilai gap negatif, yaitu nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan). Namun demikian gap tersebut tidak terlalu jauh.



Gambar 3.5. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian, dan Gap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Purworejo

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. berdasarkan tabel tersebut, terdapat 1 atribut pelayanan yang tidak ada gap yaitu kemudahan persyaratan pelayanan yang mengindikasikan bahwa kinerja atribut tersebut sudah memenuhi harapan konsumen. Bahkan atribut informasi pelayanan tersedia, kemudahan prosedur, kesesuaian jangka waktu penyelesaian, kemudahan akses data melalui fasilitas utama, dan kejelasan informasi petugas pelayanan online memiliki gap positif yang mengindikasikan bahwa kinerja atribut tersebut melebihi harapan konsumen.

Namun demikian masih ada atribut pelayanan yang memiliki nilai gap negatif yaitu kesesuaian produk pelayanan, sarana prasarana, respon petugas pelayanan, dan kemudahan fasilitas pengaduan. Hal tersebut mengindikasikan

bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo.

Atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Purworejo memiliki gap -2 sampai 0,07. Walaupun demikian, menurut Parasuraman (1991), jika gap negative bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa walaupun beberapa atribut belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang baik.

Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Purworejo

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Informasi Pelayanan Tersedia	8,93	8,97	0,03
2.	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	8,87	8,87	0,00
3.	Kemudahan Prosedur	8,93	8,97	0,03
4.	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	8,90	8,97	0,07
5.	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,00	9,20	0,20
6.	Kesesuaian Produk Pelayanan	8,97	8,93	-0,03
7.	Sarana Prasarana	8,80	8,77	-0,03
8.	Kemudahan Akses Data Melalui Fasilitas Utama	9,17	9,20	0,03
9.	Respon Petugas Pelayanan	8,97	8,93	-0,03
10.	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9,00	9,07	0,07
11.	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	8,83	8,77	-0,07
12.	Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan	10,00	8,00	-2,00

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

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan menjadi salah satu kriteria dalam menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Purworejo. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan

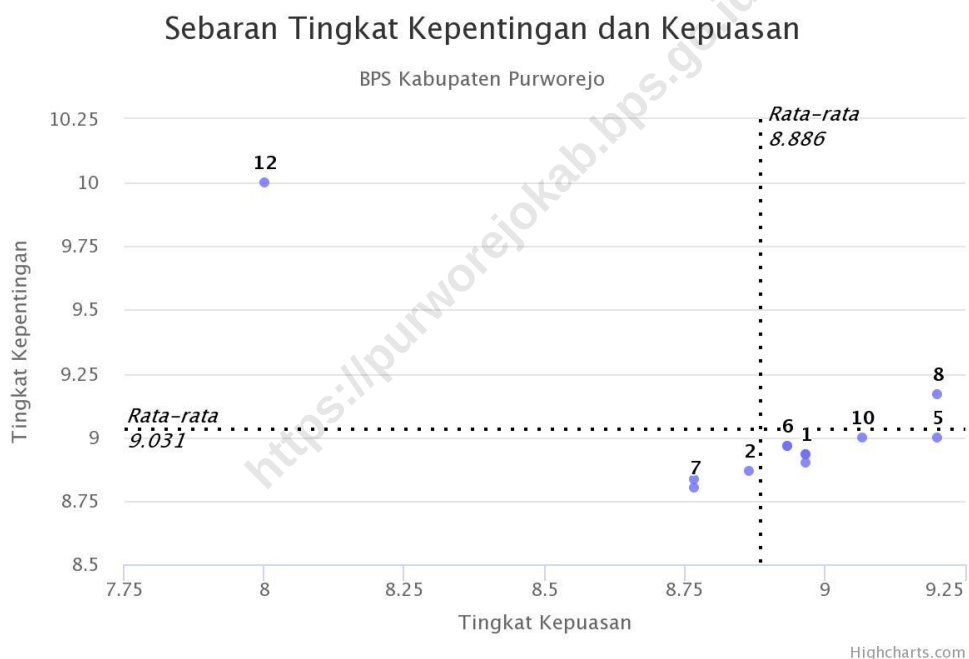
tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Selanjutnya IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.

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

No.	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kesesuaian
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Informasi Pelayanan Tersedia	8,93	8,97	100,37
2.	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	8,87	8,87	100,00
3.	Kemudahan Prosedur	8,93	8,97	100,37
4.	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	8,90	8,97	100,75
5.	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,00	9,20	102,22
6.	Kesesuaian Produk Pelayanan	8,97	8,93	99,63
7.	Sarana Prasarana	8,80	8,77	99,62
8.	Kemudahan Akses Data Melalui Fasilitas Utama	9,17	9,20	100,36
9.	Respon Petugas Pelayanan	8,97	8,93	99,63
10.	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9,00	9,07	100,74
11.	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	8,83	8,77	99,25
12.	Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan	10,00	8,00	80,00

Tabel 3.2 menyajikan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Atribut yang memiliki tingkat kesesuaian di atas 100 persen yaitu informasi pelayanan tersedia (100,37), kemudahan prosedur (100,37), kesesuaian jangka waktu penyelesaian (100,75), kemudahan akses data melalui fasilitas utama (100,36), dan kejelasan informasi petugas pelayanan online (100,74) yang artinya tingkat kepuasan melebihi harapan konsumen.

Secara umum, tingkat kesesuaian masing-masing atribut mendekati 100 persen, bahkan pada beberapa atribut kesesuaian mencapai 100 persen artinya tingkat kepuasan konsumen mendekati harapan konsumen dan bahkan telah memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian mencapai 100 persen yaitu kemudahan persyaratan pelayanan. Sedangkan atribut yang memiliki tingkat kesesuaian masih di bawah 100 persen yaitu kesesuaian produk pelayanan (99,63 persen), sarana prasarana (99,62 persen), respon petugas pelayanan (99,63 persen), kemudahan fasilitas pengaduan (99,25 persen), dan kemudahan proses penanganan pengaduan (80 persen).



Keterangan:			
1	Informasi Pelayanan Tersedia	7	Sarana Prasarana
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	8	Kemudahan Akses Data Melalui Fasilitas Utama
3	Kemudahan Prosedur	9	Respon Petugas Pelayanan
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	12	Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan

Gambar 3.6. *Importance dan Performance Analysis (IPA)* Pelayanan di PST BPS Kabupaten Purworejo

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 3.6, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas tinggi oleh PST BPS Kabupaten Purworejo adalah kemudahan proses penanganan pengaduan.

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 3.6, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kabupaten Purworejo adalah kemudahan akses data melalui fasilitas utama.

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 3.6, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Kabupaten Purworejo adalah:

1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
2. Sarana Prasarana
3. 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 3.6, sebagian besar atribut berada pada D ini. Atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kabupaten Purworejo adalah:

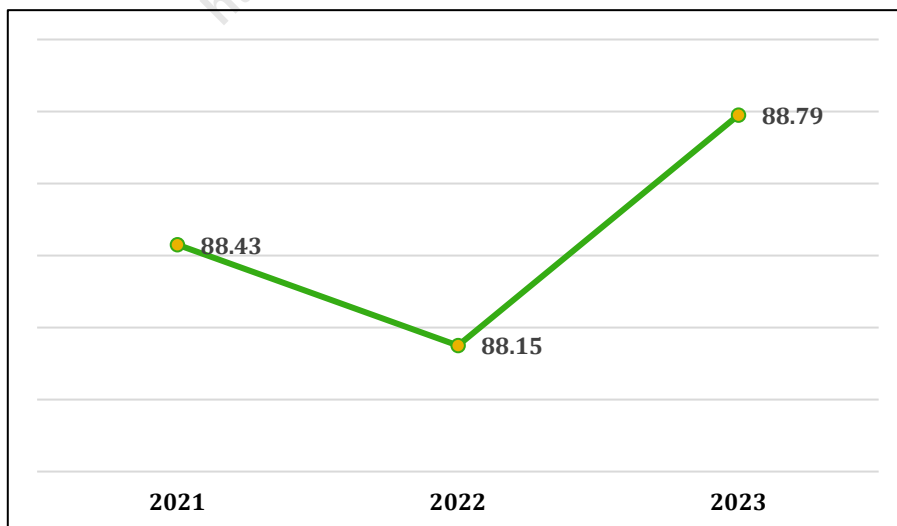
1. Informasi Pelayanan Tersedia
2. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
3. Kemudahan Prosedur
4. Kesesuaian Biaya Pelayanan

5. Kesesuaian Produk Pelayanan
6. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online
7. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Purworejo. Pada SKD 2023, indikator ini dihitung berdasarkan tingkat kepuasan konsumen terhadap 12 atribut pelayanan dengan skala yang digunakan adalah skala 100. Nilai IKK terhadap kualitas layanan PST BPS Kabupaten Purworejo tahun 2023 sebesar 88,79. Nilai ini menunjukkan bahwa kualitas layanan PST BPS Kabupaten Purworejo termasuk dalam kategori baik.

Berdasarkan Gambar 3.6, IKK BPS di PST BPS Kabupaten Purworejo mengalami kenaikan sebesar 0,64 dari 88,15 pada tahun 2022 menjadi 88,79 pada tahun 2023. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo ada peningkatan dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Purworejo.



Gambar 3.7. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Purworejo

BAB IV

Analisis Perilaku Anti Korupsi





Bab 4

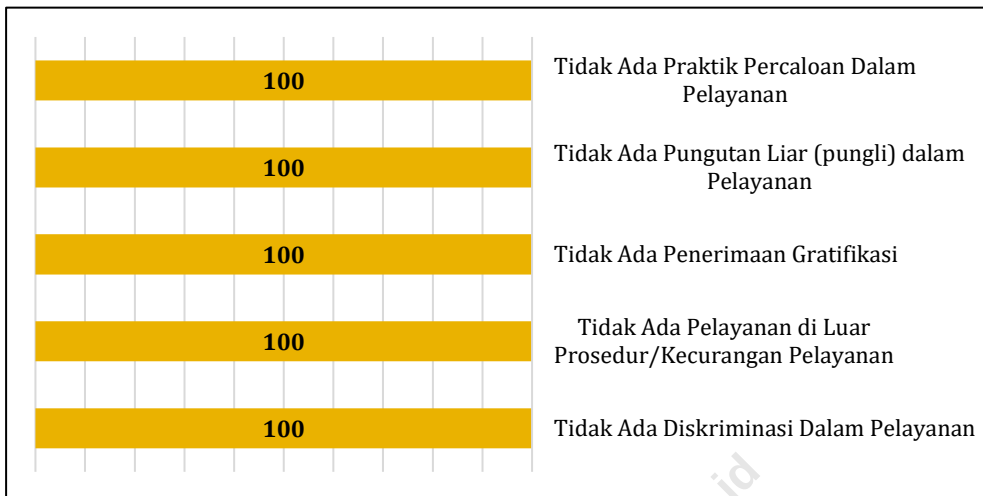
Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

Penerapan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS dapat dilihat dari empat atribut berikut: (1) tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, (2) tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan, (3) tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan (4) tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan. Atribut ini digunakan untuk mendapatkan persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Penilaian penerapan perilaku anti korupsi didasarkan pada persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi dari masing-masing atribut.

Secara umum konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Purworejo sebanyak 100 persen. Hal ini dapat diartikan bahwa seluruh konsumen telah merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Purworejo. Kepuasan ini terjadi pada semua atribut yaitu pada kriteria tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan, dan tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.



Gambar 4.1. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Purworejo

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

Tingkat kepuasan konsumen terhadap penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS tergantung pada tingkat 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 dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan *gap analysis*. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo yang memberikan penilaian puas hingga sangat puas dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS.

Ada empat atribut dalam penerapan perilaku anti korupsi yang keempatnya tidak memiliki gap. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja masing-masing dari keempat atribut tersebut sudah memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo.

Tabel 4.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Purworejo

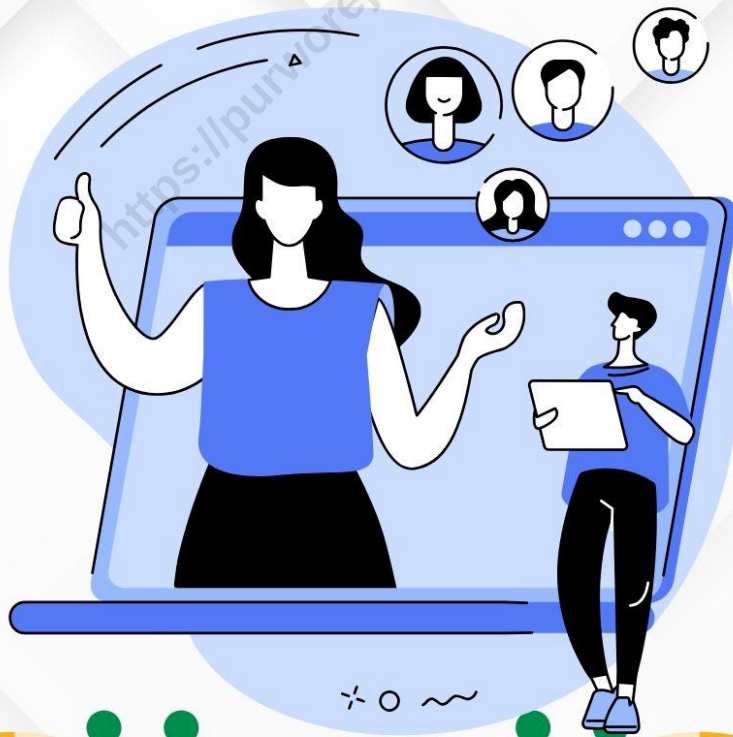
No.	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Kesesuaian	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1.	Tidak Ada Diskriminasi Dalam Pelayanan	9,17	9,37	102,18	0,20
2.	Tidak Ada Pelayanan di Luar Prosedur/ Kecurangan Pelayanan	9,07	9,40	103,68	0,33
3.	Tidak Ada Penerimaan Gratifikasi	9,13	9,40	102,92	0,27
4.	Tidak Ada Pungutan Liar (pungli) dalam Pelayanan	9,27	9,53	102,88	0,27
5.	Tidak Ada Praktik Percaloan Dalam Pelayanan	9,17	9,40	102,55	0,23

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang juga digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS. Berbeda dengan indikator persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi, indikator IPAK menggunakan tingkat kepentingan konsumen sebagai penimbang antar atribut yang menjadi proxy dari perilaku anti korupsi. Nilai IPAK PST BPS Kabupaten Purworejo berdasarkan hasil SKD 2023 sebesar 94,20 yang berarti bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Purworejo.

BAB V

Analisis Kebutuhan Data





Bab 5

Analisis Kebutuhan Data

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

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

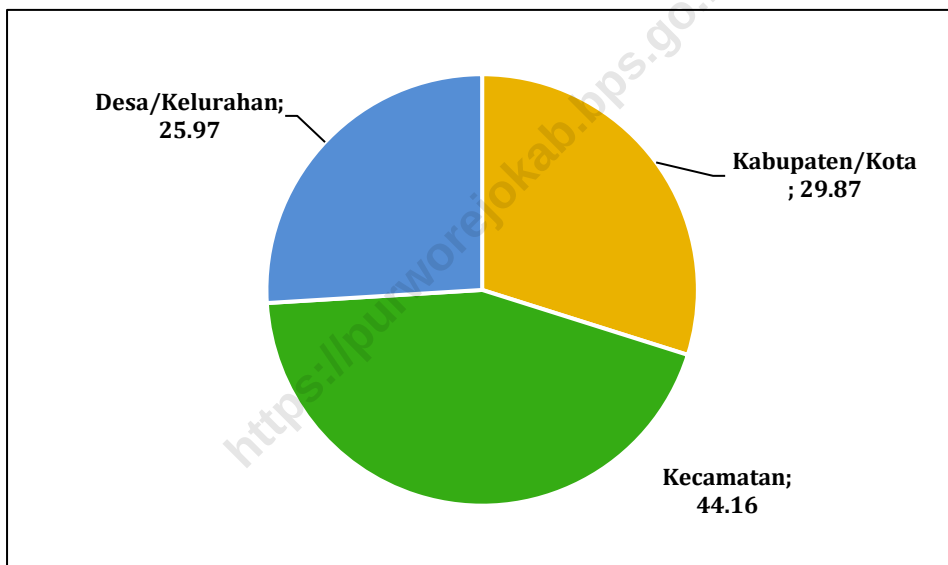
Ketika mencari data yang dibutuhkan, konsumen bisa membutuhkan lebih dari satu *series* data untuk jenis data yang sama. Sehingga, jika konsumen membutuhkan satu jenis data sebanyak sepuluh tahun, orang tersebut akan dihitung sebagai satu konsumen dan sepuluh orang-data.

5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data

Level data yang dimaksudkan dalam subbab ini adalah tingkat penyajian data yang dibutuhkan oleh konsumen. Level data yang disajikan BPS beragam

mencakup nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, atau lainnya (misal: pulau). Hasil SKD 2023 dapat digunakan untuk menganalisis segmentasi kebutuhan data dari responden yang menjadi konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo berdasarkan level datanya.

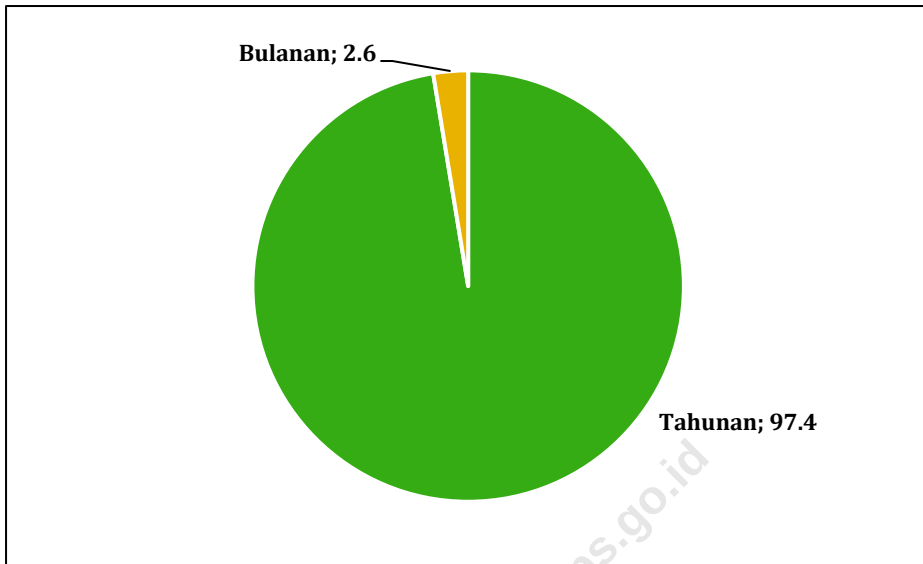
Berdasarkan hasil SKD 2023, Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo membutuhkan data dengan level data Kecamatan (44,16 persen). Level data yang dibutuhkan selanjutnya adalah data pada level Kabupaten/Kota (29,87 persen). Sebagian lainnya membutuhkan data dengan level Desa/Kelurahan (25,97 persen).



Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data Menurut Level Data di PST BPS Kabupaten Purworejo

5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data

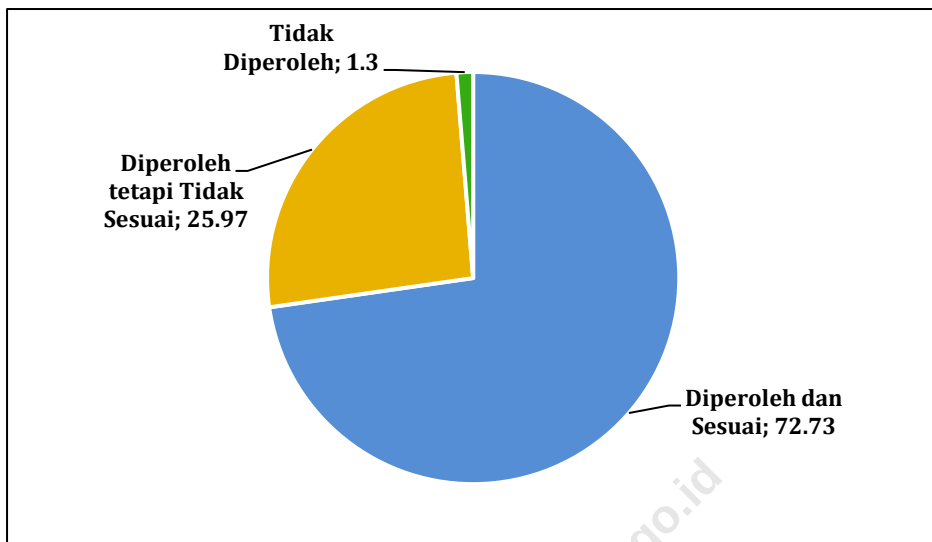
Periode data yang dicakup dalam SKD 2023 terdiri atas sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, Mingguan, harian, dan lainnya. Berdasarkan hasil SKD 2023, diperoleh bahwa sebagian besar konsumen PST BPS Kabupaten Purworejo membutuhkan data dengan periode data tahunan (97,4 persen). Sementara itu, 2,6 persen konsumen membutuhkan data dengan periode data bulanan.



Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data Menurut Periode Data di PST BPS Kabupaten Purworejo

5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

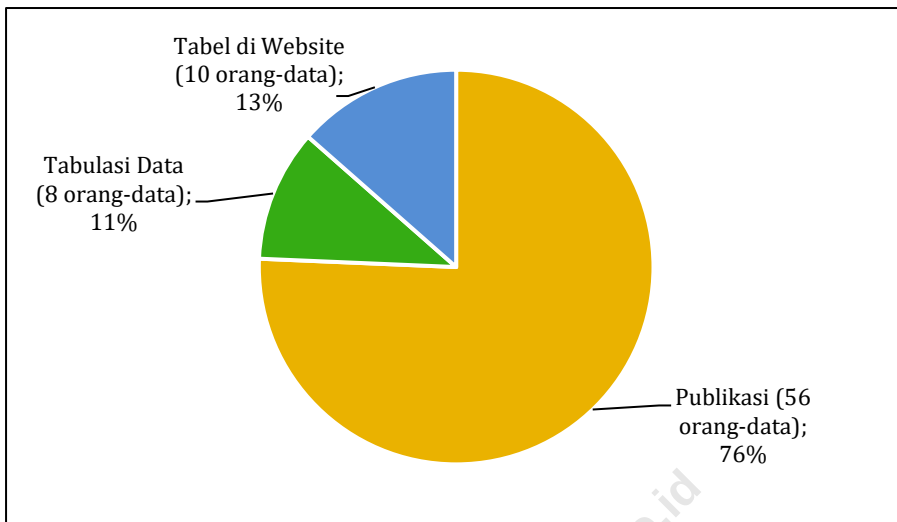
Ketika melakukan pencarian data yang dibutuhkan, konsumen tidak selalu memperoleh data. SKD 2022 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu (i) Diperoleh dan Sesuai; (ii) Diperoleh tapi Tidak Sesuai; (iii) Tidak Diperoleh; dan (iv) Belum Diperoleh. Jenis perolehan “Diperoleh dan Sesuai” memiliki 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 dibutuhkan benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, “Belum Diperoleh” memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh.



Gambar 5.3. Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Perolehan Datanya di PST BPS Kabupaten Purworejo

5.4 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

Data-data yang dihasilkan oleh BPS disajikan dalam berbagai bentuk media sumber data. SKD 2023 membagi sumber data BPS menjadi lima jenis, yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di website. Berdasarkan Gambar 5.4, sebagian besar perolehan data BPS Provinsi Jawa Tengah didapatkan konsumen dari sumber data yang berupa publikasi sebanyak 56 orang-data. Kemudian sebanyak 10 orang-data didapatkan konsumen melalui sumber data yang berupa tabel yang ada di website BPS. Selanjutnya, data yang diperoleh konsumen melalui sumber data tabulasi sebanyak 8 orang-data. Sementara itu tidak terdapat konsumen yang memperoleh data dari sumber data peta dan data mikro.



Gambar 5.4. Jenis Sumber Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh di PST BPS Kabupaten Purworejo

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

Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”, BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, monitoring, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Berdasarkan hasil SKD 2023, sebesar 94,44 persen konsumen yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan. Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

BAB VI

Analisis Kepuasan Kualitas Data



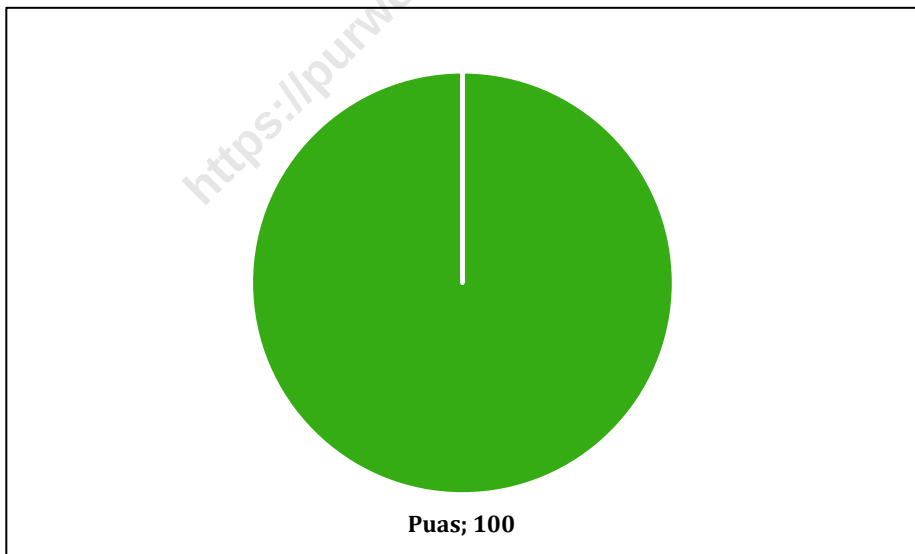


Bab 6

Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

Berdasarkan hasil SKD 2023, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo yang puas terhadap kualitas data sebesar 100 persen.



Gambar 6.1. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data di PST BPS Kabupaten Purworejo

BAB VII

Penutupan





Bab 7 Penutup

7.1. Kesimpulan

Survei Kebutuhan Data (SKD) 2023 diselenggarakan di 515 satuan kerja BPS, yaitu di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 480 BPS Kabupaten/Kota. Cakupan responden SKD 2023 adalah konsumen yang pernah menerima layanan dari PST BPS selama 1 Januari 2023 sampai dengan akhir periode pencacahan. Jumlah capaian responden SKD 2023 di BPS Kabupaten Purworejo sebesar 30 responden. Pengumpulan data SKD 2023 di PST BPS Kabupaten Purworejo dilakukan dalam kurun waktu Mei-Juli 2023. Hasil SKD 202 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Data disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini antara lain Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2023 di PST BPS Kabupaten Purworejo. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2023 di PST BPS Kabupaten Purworejo secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Kabupaten Purworejo yang selesai tepat waktu.
2. Konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo, yang digambarkan melalui responden SKD, didominasi oleh konsumen yang berasal dari pemerintah daerah (53,33 persen) dan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk pemerintahan (66,67 persen). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen berasal dari PNS/TNI/Polri 46,67 persen).

3. Konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk digital atau softcopy. Kemudahan akan layanan yang dapat diakses dimana saja serta kapan saja menjadi pilihan utama konsumen, dimana akses produk BPS melalui website menjadi alternatif layanan tertinggi yang digunakan (68,42 persen) dan di posisi kedua dan ketiga berturut-turut adalah layanan perpustakaan (23,68 persen) dan konsultasi statistik (5,26 persen). Kecenderungan tersebut sejalan dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah website BPS (62,50 persen).
4. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kabupaten Purworejo yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 99,70 persen. Walaupun demikian, masih terdapat gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Purworejo pada masing-masing atribut pelayanan yang berkisar antara gap -2 sampai 0,07. Adanya gap positif mengindikasikan bahwa kinerja atribut tersebut melebihi harapan konsumen.
5. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Purworejo digambarkan melalui IKK terhadap pelayanan PST BPS. Berdasarkan hasil SKD 2023, nilai IKK terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Purworejo adalah 88,73. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Purworejo masuk kategori baik.
6. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Kabupaten Purworejo digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK PST BPS Kabupaten Purworejo adalah 94,20. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Purworejo.
7. Konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo sebagian besar membutuhkan data dengan level Kecamatan (44,16 persen) dengan periode data Tahunan (97,40 persen). Secara umum konsumen telah memperoleh datanya sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan (72,73 persen).

8. Publikasi merupakan jenis sumber data yang paling banyak digunakan oleh konsumen dalam memperoleh data dari BPS Kabupaten Purworejo (74 orang-data).
9. Jika dilihat dari aspek kualitas data, seluruh konsumen puas terhadap kualitas data BPS Kabupaten Purworejo.

7.2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil SKD 2023, saran dan rekomendasi untuk perbaikan pelayanan PST BPS atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas tinggi oleh PST BPS Kabupaten Purworejo adalah kemudahan proses penanganan pengaduan. Atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah adalah:

1. Kemudahan persyaratan pelayanan
2. Sarana prasarana
3. Kemudahan fasilitas pengaduan

Sedangkan atribut yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kabupaten Purworejo yaitu:

1. Informasi pelayanan tersedia
2. Kemudahan prosedur
3. Kesesuaian jangka waktu penyelesaian
4. Kesesuaian produk pelayanan
5. Kemudahan akses data melalui fasilitas utama
6. Respon petugas pelayanan
7. Kejelasan informasi petugas pelayanan *Online*

Dalam menindaklanjuti hasil SKD 2023, perlu dibuat rencana tindak lanjut perbaikan pelayanan PST yang mencakup rincian kegiatan, target waktu penyelesaian, dan penanggung jawab dari setiap rincian kegiatan tersebut. Hal ini dimaksudkan untuk mempermudah monitoring perkembangan perbaikan pelayanan PST. Kemudian, perbaikan yang telah dilaksanakan sebaiknya disampaikan ke publik, agar konsumen mengetahui bahwa PST BPS Kabupaten Purworejo telah melakukan perbaikan pelayanan sebagai bentuk tindak lanjut

dari hasil penilaian konsumen terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Purworejo. Rencana tindak lanjut yang akan dilaksanakan yaitu mengirimkan notifikasi *feedback* yang diberikan oleh BPS Kabupaten Purworejo kepada konsumen data yang melakukan pengaduan melalui Whatsapp. Rencana aksi ini akan direalisasikan pada bulan Desember 2023.

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



Daftar Pustaka

- Badan Pusat Statistik. 2022. Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2022. Jakarta: Badan Pusat Statistik
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah. 2022. Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Provinsi Jawa Tengah 2022. Semarang: Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Purworejo. 2022. Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Kabupaten Purworejo 2022. Purworejo: Badan Pusat Statistik Kabupaten Purworejo
- 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

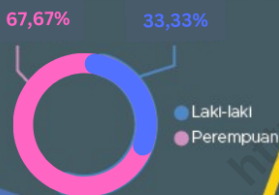


Metadata

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memiliki Metadata

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

Persentase konsumen PST BPS Kab Purworejo berdasarkan Jenis Kelamin



Metadata

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

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

Satker PST	Jumlah Responden	Metode Pengumpulan Data			
		Manual	PST	Email	Link
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
PURWOREJO	30	17	0	0	13

Metadata Indikator

Nama indikator	: Jumlah Realisasi Responden
Konsep	: Responden
Definisi	: Banyaknya konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu menurut metode pengumpulan data yang digunakan, Secara garis besar, metode pengumpulan data dibedakan menjadi 2 yaitu manual dan online, dimana untuk metode online dibedakan menjadi 3: 1) PST; yaitu untuk responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada <i>device</i> atau komputer yang terdapat di masing-masing PST, 2) <i>Email</i> ; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui <i>email</i> , 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,
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan metode pengumpulan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu,
Rumus Penghitungan	: $Y = \sum_{i=1}^4 x_i$ Dengan: Y = Total jumlah responden x_i = Jumlah responden menurut metode pengumpulan data, dimana $i = 1$ (manual), 2 (<i>email</i>), 3 (PST), dan 4 (link)
Ukuran	: Jumlah
Satuan	: Orang
Klasifikasi	: 1, Wilayah PST BPS
Penyajian	2, Metode Pengumpulan Data

Lampiran 2 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Satker PST	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki	Perempuan
(1)	(2)	(3)
PURWOREJO	33,33	66,67

Metadata Indikator

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

Lampiran 3 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Satker PST	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	ASN/TNI /Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Lain- nya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
PURWOREJO	23,33	0,00	46,67	0,00	6,67	3,33	20,00

Metadata Indikator

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

Lampiran 4 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Satker PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
PURWOREJO	23,33	66,67	0,00	3,33	6,67

Metadata Indikator

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

Lampiran 5 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan

Satker PST	Jenis Layanan					
	Perpus- takaan	Pembe- lian Publika si BPS	Pembelian Data Mikro / Peta Wilayah Kerja Statistik	Akses Produk Statistik Pada Website	Konsulta- si Statistik	Rekomend asi Kegiatan Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
PURWOREJO	23,68	0,00	0,00	68,42	5,26	2,63

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan
(1)	(2)
PURWOREJO	94,44

Metadata Indikator

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

**Lampiran 7 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data
menurut Wilayah Penyedia Data**

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data
(1)	(2)
PURWOREJO	100,00

Metadata Indikator

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

Lampiran 8 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
PURWOREJO	99,70

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

Metadata Indikator

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

Lampiran 9 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
(1)	(2)
PURWOREJO	100,00

Metadata Indikator

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

Lampiran 10 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana
(1)	(2)
PURWOREJO	100,00

Metadata Indikator

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

Lampiran 11 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST

Satker PST	IKK terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
PURWOREJO	88,79

Metadata Indikator

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

Lampiran 12 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST

Satker PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi
(1)	(2)
PURWOREJO	94,20

Metadata Indikator

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

Lampiran 13 Kuesioner VKD23

RAHASIA	 SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023	VKD23	
Dasar hukum: 1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik 2. PP No. 31 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik 3. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik 4. Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan 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 IV. Catatan

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

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

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

RAHASIA

VKD23



SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023

Dasar Hukum:
1. Undang-Undang No. 13/2010 tentang Statistik
2. PP No. 31 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik
3. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKN Unit Pelayanan Publik
4. Peraturan Kepala BPS No. 95 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS

Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)					
Pencacah	Nama : _____	Pemeriksa	Nama : _____	Nomor Responden : _____	Nomor Unit
	Tanggal : _____		Tanggal : _____	Kode Wilayah	

Blok I. Keterangan Responden	
1 Nama : _____ 2 Tahun lahir : _____ 3 E-mail : _____ 4 Nomor handphone * *untuk keperluan survei ini : _____ 5 Jenis kelamin : Laki-laki ☐ Perempuan ☐ 6 Pendidikan tertinggi yang diamatkan : ≤ SLTA/Sederajat ☐ D1/D2/D3 ☐ D4/S1 ☐ S2 ☐ S3 ☐ 7 pekerjaan utama : Pelajar/Mahasiswa ☐ Peneliti/Dosen ☐ ASN/TN/Polri ☐ Pegawai BUMN/BUMD ☐ Wiraswasta ☐ Lainnya (.....) ☐ 8 Kategori instansi : Lembaga Negara ☐ Kementerian & Lembaga Pemerintah ☐ TN/Polri/BIN/Kejaksaan ☐ Pemerintah Daerah ☐ Lembaga Internasional ☐ Lembaga Penelitian & Pendidikan ☐ BUMN/BUMD ☐ Swasta ☐ Lainnya (.....) ☐	9 Nama Instansi : _____ 10 Pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan : Tugas Sekolah/Tugas Kuliah ☐ Pemerintahan ☐ Komersial ☐ Penelitian ☐ Lainnya (.....) ☐ Pertanyaan-pertanyaan berikut ini merujuk pada periode 1 Januari 2023 s.d. saat pengisian kuesioner 11 Jenis layanan yang digunakan : Perpustakaan ☐ Pembelian Publikasi BPS ☐ Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik ☐ Akses produk statistik pada Website BPS ☐ Konsultasi Statistik ☐ Rekomendasi Kegiatan Statistik ☐ 12 Sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS : Pelayanan Statistik Terpadu (PST) datang langsung ☐ Website BPS / AllStats BPS ☐ Surat/E-mail ☐ Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll.) ☐ Lainnya (.....) ☐ 13 Apakah pernah melakukan pengaduan Pelayanan Statistik (PST)? : Ya ☐ Tidak ☐

Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS

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

Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Sangat tidak penting /tidak puas

Sangat penting/puas

No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4	Jangka 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
5	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
6	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
7	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
8	Data BPS mudah diakses melalui sarana 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
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online 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
11	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, website https://pengaduan.bps.go.id , e-mail bps@bps.go.id)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
12	Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (BIR13 berkode 1) Proses penanganan pengaduan PST 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
13	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
14	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
15	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
16	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
17	Tidak ada praktik percualooan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Blok III. Kebutuhan Data Diisi jika jenis layanan yang digunakan selain rekomendasi kegiatan statistik (Blok I Rincian 11 berisi salah satu kode 1, 2, 4, 8, 16)																	
Tuliskan informasi mengenai data-data yang dibutuhkan/dikonsultasikan dari BPS serta tingkat kepuasan terhadap masing-masing data tersebut.																	
No.	Data yang Dibutuhkan/Dikonsultasikan			Apakah data pada kolom (2) - (5) sudah diperoleh?		Sumber Data		Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Data									
	Rincian data beserta wilayah datanya <i>Misal:</i> - Kependudukan Provinsi Bengkulu - Ketenagakerjaan Kabupaten Semarang - dll	Sesuai isian kolom (2)		Ya, sesuai Ya, tidak sesuai Tidak diperoleh Belum diperoleh	Jenis Sumber Data <i>Misal:</i> -1 Publikasi -2 Data Mikro -3 Peta Digital -4 Wilkerstat -5 Tabel di Website	Judul Sumber Data <i>Misal:</i> -1 Provinsi Jambi Dalam Angka -2 Data Mikro Potensi Desa -3 Peta Indonesia per Desa - Website BPS Provinsi Jambi - dll	Tahun Sumber Data	Apakah data ini digunakan untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah? Ya Tidak	Jika Blok I Rincian 8 kode 1, 2, 3, atau 4 Sangat tidak puas 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Sangat puas								
Tahun Data		Level Data ¹⁾	Periode Data ²⁾						(7)	(8)	(9)	(10)	(11)				
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)							
	Kode level data kolom (4) 1. Nasional 2. Provinsi 3. Kabupaten/kota 4. Kecamatan 5. Desa/kelurahan 6. Individu																
	Kode periode data kolom (5) 1. Sepuluh tahunan 2. Lima tahunan 3. Tiga tahunan 4. Tahunan 5. Semesteran 6. Triwulan 7. Bulanan 8. Mingguan 9. Harian 10. Lainnya (sebutkan)																

Blok IV. Catatan

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

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

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN PURWOREJO**

Jl Pangeran Joyo Kusumo, Banyuurip, Purworejo 54171, Telepon (0275) 321218
Homepage: <https://purworejokab.bps.go.id>, Email: bps3306@bps.go.id