

# SURVEI KEBUTUHAN *Data* KABUPATEN PURWOREJO 2022





# SURVEL KEBUTUHAN

*Data*

KABUPATEN PURWOREJO 2022



# Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Purworejo 2022

**ISBN** : -  
**No. Publikasi** : 33110.2222  
**Katalog** : 1399013.3311  
**Ukuran Buku** : 17,6 cm x 25 cm  
**Jumlah Halaman** : xiv + 76 halaman

**Naskah:**  
Kabupaten Purworejo

**Desain Kover:**  
Kabupaten Purworejo

**Sumber Ilustrasi:**  
[www.freepik.com](http://www.freepik.com)

**Penerbit:**  
© BPS Kabupaten Purworejo

**Pencetak:**  
Badan Pusat Statistik

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



# Tim Penyusun

**Penanggung jawab** : R Bagus Rahmat Susanto, SSi

**Penyunting** : A M Salaf, S.ST

**Penulis** : Istakbal Mohamad, S.ST

**Pengolah Data** : Istakbal Mohamad, S.ST

**Gambar Kulit** : Fadillah Kurniasih, S.ST

<https://purworejokab.go.id>



# Kata Pengantar



Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana pelayanan publik. Salah satu bentuk evaluasi ini diwujudkan melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana yang diatur dalam PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017. Badan Pusat Statistik (BPS), sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa selalu berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS telah menyelenggarakan SKM secara rutin tiap tahun yang diintegrasikan ke dalam Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini selain bertujuan untuk mendapatkan persepsi kepuasan konsumen terhadap pelayanan data BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data dan persepsi kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan BPS.

Pada tahun 2022, SKD dilaksanakan di 515 satuan kerja BPS yang terdiri dari BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, serta 480 BPS Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia. Hasil dari pelaksanaan SKD 2022 salah satunya disajikan dalam publikasi dengan judul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Purworejo 2022” sebagai bentuk laporan dari penyelenggaraan SKD. Publikasi ini memberikan penjelasan secara deskriptif mengenai performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS. Penyajian data ditampilkan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) merupakan indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini.

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 2022

Kepala BPS Purworejo

R Bagus Rahmat Susanto, SSI





# Daftar Isi



<b>Kata Pengantar</b> .....	<b>v</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>vii</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....	<b>x</b>
<b>Daftar Gambar</b> .....	<b>xi</b>
<b>Bab 1 Pendahuluan</b> .....	<b>3</b>
1.1. Latar Belakang.....	3
1.2. Tujuan dan Manfaat.....	4
1.3. Landasan Teori.....	5
1.3.1. Konsep dan Definisi.....	5
1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu.....	6
1.3.3. Kepuasan Layanan.....	7
1.4. Metodologi.....	9
1.4.1. Metode Sampling.....	9
1.4.2. Metode Pengumpulan Data.....	9
1.4.3. Metode Analisis Data.....	10
1.5. Sistematika Penulisan.....	19
1.6. Realisasi Pengumpulan Data.....	20
1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST.....	20
<b>Bab 2 Segmentasi Konsumen</b> .....	<b>23</b>
2.1. Gambaran Umum Konsumen.....	25
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik.....	26

2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	31
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	32
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS.....	33
<b>Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan .....</b>	<b>35</b>
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan.....	37
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data .....	38
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana .....	39
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS .....	40
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS .....	43
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS.....	44
<b>Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi.....</b>	<b>47</b>
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS.....	49
<b>Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....</b>	<b>51</b>
5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data.....	53
5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data .....	54
5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data .....	55
<b>Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data.....</b>	<b>57</b>
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS .....	59
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS....	61
<b>Bab 7 Penutup .....</b>	<b>63</b>
7.1. Kesimpulan.....	65
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan .....	67
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>69</b>

**Lampiran..... 71**

Lampiran 1. Kuesioner VKD22.....**Error! Bookmark not defined.**

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

# Daftar Tabel



No	Tabel	Halaman
1.1	Langkah-Langkah Penghitungan IKK .....	16
1.2	Klasifikasi Kualitas Pelayanan .....	17
3.1	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Purworejo, Tahun 2022.....	43
3.2	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Purworejo, Tahun 2022.....	44
3.3	Keterangan Sebaran Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Purworejo, Tahun 2022.....	47



# Daftar Gambar



No	Gambar	Halaman
1.1	Diagram <i>Cartesius Impotance and Performance Analysis</i>	13
2.1	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama ....	26
2.2	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo Menurut Kelompok Umur.....	27
2.3	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo Menurut Jenis Kelamin.....	28
2.4	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	29
2.5	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo Menurut Pekerjaan Utama.....	30
2.6	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo Menurut Instansi/Institusi.....	31
2.7	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	32
2.8	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo Menurut Jenis Layanan.....	33
2.9	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS.....	34
3.1	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo Terhadap Pelayanan.....	39
3.2	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo Terhadap Akses Data.....	40
3.3	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo Terhadap Sarana dan Prasarana.....	41

No	Gambar	Halaman
3.4	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Purworejo.....	42
3.5	<i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Purworejo.....	46
3.6	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Purworejo.....	48
5.1	Persentase Pencarian Level Data di PST BPS Kabupaten Purworejo Menurut Level Data.....	56
5.2	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Purworejo Menurut Periode Data.....	57
5.3	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Purworejo Menurut Perolehannya.....	58
6.1	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data BPS.....	62
6.2	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat Menurut Aspek Kualitas Data.....	63

**SURVEI KEBUTUHAN DATA 2022** 

**BAB 1**









# Bab 1

## Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang

Penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta perubahan dalam berbagai bidang kehidupan sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berkenaan dengan hal tersebut diperlukan pemantauan dan evaluasi pelayanan publik secara berkesinambungan, sehingga pelayanan yang diperoleh masyarakat sesuai dengan standar pelayanan serta harapan dan kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk evaluasi ini diwujudkan melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana yang diatur dalam PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan .

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.

Salah satu bentuk evaluasi terhadap kualitas pelayanan PST BPS melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Di sisi lain, BPS sebagai penyedia data statistik, perlu melakukan analisis terhadap kebutuhan data konsumen serta kualitas data dan informasi statistik yang dihasilkan BPS, sehingga BPS menyelenggarakan Survei Kebutuhan Data (SKD). Cakupan

responden SKM dan SKD saling beririsan yaitu sama-sama pengguna data BPS, sehingga pelaksanaan SKM diintegrasikan ke dalam SKD yang rutin dilaksanakan setiap tahun di seluruh PST BPS.

SKD merupakan survei yang diselenggarakan BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. Sejarah pelaksanaan SKD dimulai tahun 2005 dimana survei ini pertama kali dilaksanakan dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008 dilakukan *pilot project* atau uji coba dengan pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 5 (lima) BPS Provinsi. Secara bertahap dilakukan penambahan wilayah Provinsi sehingga di tahun 2009 dan 2010 SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan 11 (sebelas) BPS Provinsi. Pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi dilaksanakan mulai tahun 2011 sampai dengan tahun 2013. Selanjutnya sejak tahun 2014 pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota. Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, sejak tahun 2019 pengumpulan data SKD dilaksanakan dengan metode CAWI (*Computer Aided Web Interviewing*). Penggunaan metode ini semakin membantu pada pelaksanaan SKD tahun 2022 karena dimulainya kondisi adaptasi kebiasaan baru. Berkaitan dengan kondisi pandemi yang masih terjadi pada tahun 2022, maka pengumpulan data survei dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan metode *online*. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan serta penyesuaian pelaksanaan survei senantiasa dilakukan.

## 1.2. Tujuan dan Manfaat

Tujuan Pelaksanaan SKD secara umum adalah untuk memperoleh bahan evaluasi dari konsumen sebagai bahan pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik, serta memberikan pelayanan yang baik.

Tujuan tersebut sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik.

Secara khusus tujuan pelaksanaan SKD dapat dijabarkan dalam rincian berikut:

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

### **1.3. Landasan Teori**

#### **1.3.1. Konsep dan Definisi**

- a. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2022 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2022 sampai periode akhir pencacahan.
- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari.
- d. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- e. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- f. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- g. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- i. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.

- k. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- l. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- m. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya

### 1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu

Badan Pusat Statistik merupakan lembaga yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan statistik dasar serta menjadi rujukan informasi bagi statistik secara keseluruhan. Hal ini menjadikan salah satu tugas dari BPS adalah menyediakan data dan informasi statistik secara menyeluruh. Hasil Kegiatan sensus dan survei yang dilaksanakan harus disampaikan kepada masyarakat, berdasarkan Undang-Undang No 16 Tahun 1997 tentang Statistik. 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 yang diberikan 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, rekomendasi kegiatan statistik, dan penjualan publikasi/data mikro/peta digital.

Layanan di 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 tanpa tatap muka dalam memperoleh pelayanan. Pelayanan tanpa tatap muka didapatkan melalui *website* BPS, aplikasi PST ([pst.bps.go.id](http://pst.bps.go.id)), aplikasi AllStat BPS (berbasis android dan iOS), telepon, faksimili, e-mail, maupun surat.

Dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 78 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik, cakupan layanan PST yang harus menetapkan standar pelayanan antara lain:

- (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.

Berkenaan dengan semakin berkembangnya teknologi dan informasi serta terdapat tuntutan keterbukaan informasi publik seperti tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008, maka BPS selanjutnya melakukan upaya-upaya agar dapat memenuhi salah satu pasal yang menyebutkan bahwa setiap informasi publik harus dapat diperoleh setiap pemohon informasi publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana. Salah satu upaya tersebut adalah BPS melakukan penyediaan data yang mudah diperoleh melalui *website* BPS atau <https://www.bps.go.id>

### **1.3.3. Kepuasan Layanan**

Instansi penyelenggara pelayanan publik dalam melakukan evaluasi mengenai kepuasan pelayanan menilai kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan. 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 dana tau 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 (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 1.4. Metodologi

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

#### 1.4.1. Metode Sampling

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

#### 1.4.2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data di masing-masing wilayah PST BPS dilakukan dengan dua cara, yaitu wawancara langsung kepada responden serta pendataan

mandiri (*self-enumeration*) atau swacacah oleh responden. Pengumpulan data dengan metode wawancara langsung kepada responden dilakukan menggunakan moda PAPI (*Pencil and Paper Interview*), yaitu menggunakan kuesioner dalam bentuk *hardcopy*. Penggunaan moda PAPI diutamakan untuk wilayah yang terkendala sinyal, jaringan, maupun operasional di lapangan. Sedangkan pengumpulan data secara mandiri oleh responden dilakukan dengan moda CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*), yaitu dalam jaringan/daring (*online*) melalui aplikasi berbasis *website*.

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

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

### **1.4.3. Metode Analisis Data**

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2022 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta



kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis

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

**a) Analisis Tabulasi Silang**

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

**b) Analisis Kesenjangan**

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

disbanding tingkat kepentingan, dimana semakin kecil nilai *gap* negatif konsumen semakin tidak puas.

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

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

Dalam IPA terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

1. Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = Tingkat kepuasan

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

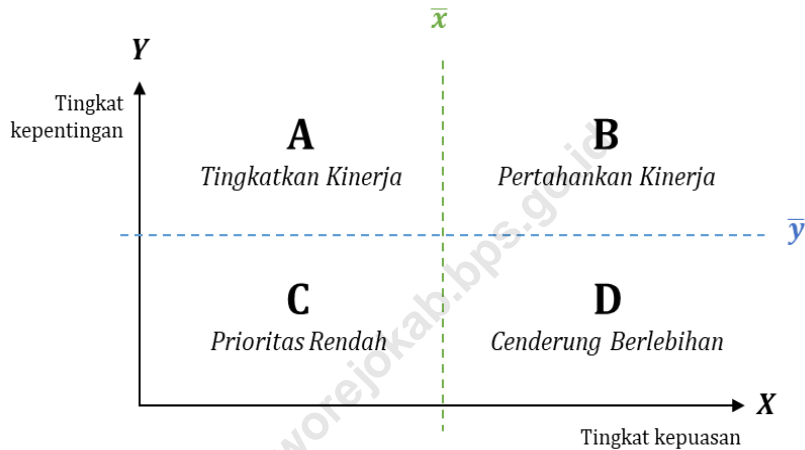
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

2. Diagram Cartesius

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



Gambar 1.1. Diagram *Cartesius Importance and Performance Analysis*

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

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

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

Atribut pelayanan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pemangku

kepentingan/pengguna layanan. Cara yang dapat dilakukan adalah perbaikan secara terus menerus terhadap kinerja, sehingga performance dari atribut pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

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

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

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

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

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

- Kuadran D

Kuadran “Cenderung Berlebihan” terletak di sebelah kanan bawah mempunyai arti kinerja yang berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan. Atribut pelayanan yang termasuk

dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya .

#### d) Persentase Konsumen yang Puas

##### Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

Indikator kepuasan konsumen selain indikator IKK juga disajikan dalam bentuk persentase konsumen yang puas. Indikator ini antara lain meliputi persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, dan kualitas data. Persentase konsumen yang puas digunakan untuk menggambarkan berapa persen konsumen yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan BPS maupun data yang dihasilkan BPS terhadap seluruh konsumen yang mengisi SKD2022 pada periode pelaksanaan.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2022 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66 yaitu merujuk pada pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Pedoman yang digunakan untuk menentukan kriteria kepuasan konsumen menggunakan nilai yang sama dengan penentuan kepuasan pada indeks kepuasan konsumen. Nilai kriteria yang digunakan sama dengan analisis SKD 2021, sehingga untuk perbandingan dapat dilakukan pada kedua tahun tersebut.

#### e) Indeks Kepuasan Konsumen

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

IKK terhadap kualitas pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD22. IKK

terhadap kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data, yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemitakhiran data. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
1. Menghitung Penimbang	<p>Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan.</p> <p>Rumus penimbang:</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{11} \bar{y}_i}$ <p>dengan:</p> <p><math>w_i</math> = penimbang atribut pelayanan ke-i,</p> $\sum_{i=1}^{11} w_i = 1$ <p><math>\bar{y}_i</math> = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i</p> <p><math>i = 1, 2, \dots, 11</math></p>	<p>Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10.</p> <p>Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu</p> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^3 \bar{y}_i} = \frac{10}{30}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^3 w_i = 1$
2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan.</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data.</p>

	<p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{11} w_i}$ $= \sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p><math>\bar{x}_i</math> = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i</p>	<p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^3 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^3 w_i} = \sum_{i=1}^3 \frac{10}{30} \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p><math>\bar{x}_i</math> = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i</p>
3. Menghitung IKK	<p>Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:</p> $IKK = \frac{IKK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$ <p>Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2.</p>	

Nilai IKK berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dikategorikan menjadi 4 kategori mengenai nilai kinerja unit pelayanan.

Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 (empat) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD22.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

1. Menghitung penimbang

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

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

dengan:

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

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

$i = 1,2,3,4$

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

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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



### 3. Menghitung IPAK

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

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

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

#### 1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

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

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

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

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

**Bab 5 Analisis Kebutuhan Data**, berisi analisis mengenai data di PST BPS Kabupaten Purworejo yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD22.

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

**Bab 7 Penutup**, berisi kesimpulan hasil SKD 2022 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2022 dan rekomendasi perbaikan layanan di PST BPS Kabupaten Purworejo.

## **1.6. Realisasi Pengumpulan Data**

Pada tahun 2022, walaupun sedang dilanda pandemic Covid-19, SKD tetap dilaksanakan di PST BPS Purworejo. Sampel yang didapat pada tahun 2022 mencapai 31 responden.

### **1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST**

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

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST pada SKD 2022, meliputi:

1. Informasi pelayanan
2. Maklumat pelayanan
3. *Wifi*
4. Petugas pelayanan
5. Ruang pelayanan
6. Komputer
7. Sarana pengaduan

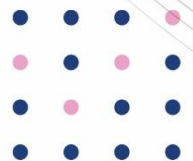
Hasil identifikasi Sarana dan Prasarana di PST BPS Purworejo yaitu sebagai berikut :

Jenis Sarana/Prasarana	Hasil Identifikasi	Keterangan
(1)	(2)	(3)
Informasi Pelayanan	Ada	
Maklumat Pelayanan	Ada	
Wifi	Ada	
Petugas Pelayanan	Ada	
Ruang Pelayanan	Ada	
Komputer	Ada	
Sarana Pengaduan	Ada	



**SURVEI KEBUTUHAN DATA 2022** 

**BAB 2**







## Bab 2

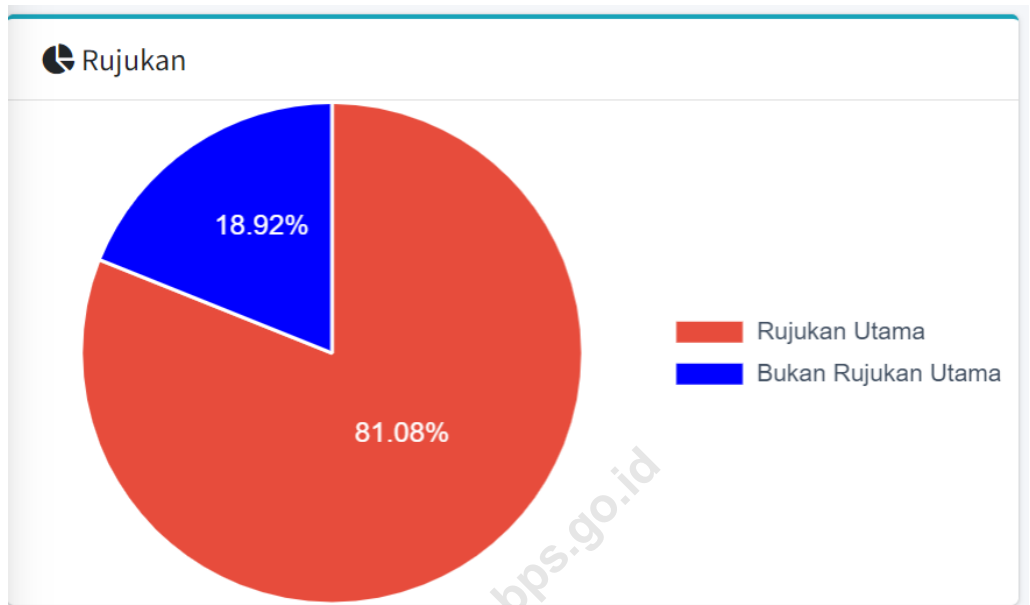
# Segmentasi Konsumen

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

### 2.1. Gambaran Umum Konsumen

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

Kecenderungan konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. [lihat pada Lampiran Tabel Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama] Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 81,08%.



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

## 2.2. Konsumen Menurut Karakteristik

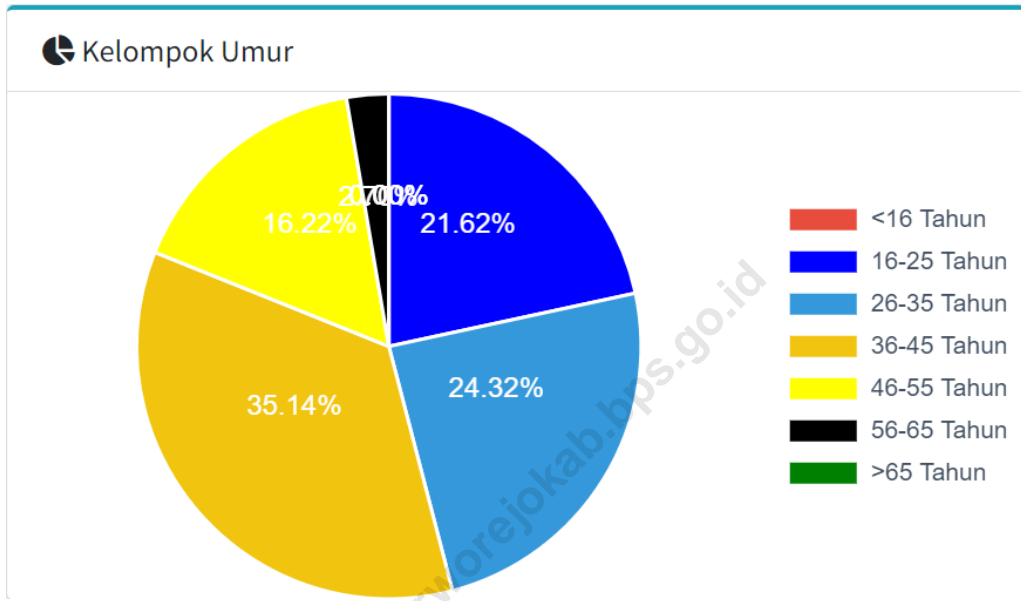
Pada bagian ini, dibahas mengenai segmentasi konsumen menurut karakteristiknya. Karakteristik konsumen yang dianalisis dibagi menjadi lima, yaitu kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, dan instansi/institusi.

### Kelompok Umur

Berdasarkan Gambar 2.2, [lihat pada Lampiran Mengenai Tabel Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur] konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo didominasi oleh konsumen berumur 16-65 tahun yang terbagi menjadi lima kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 36-45 tahun (35,14%), disusul konsumen berumur 26-35 tahun (24,32%), konsumen berumur 16-25 tahun (21,62%), konsumen berumur 46-55 tahun (16,22%) dan konsumen berumur 56-65 tahun (2,70%). Dominasi ini dapat



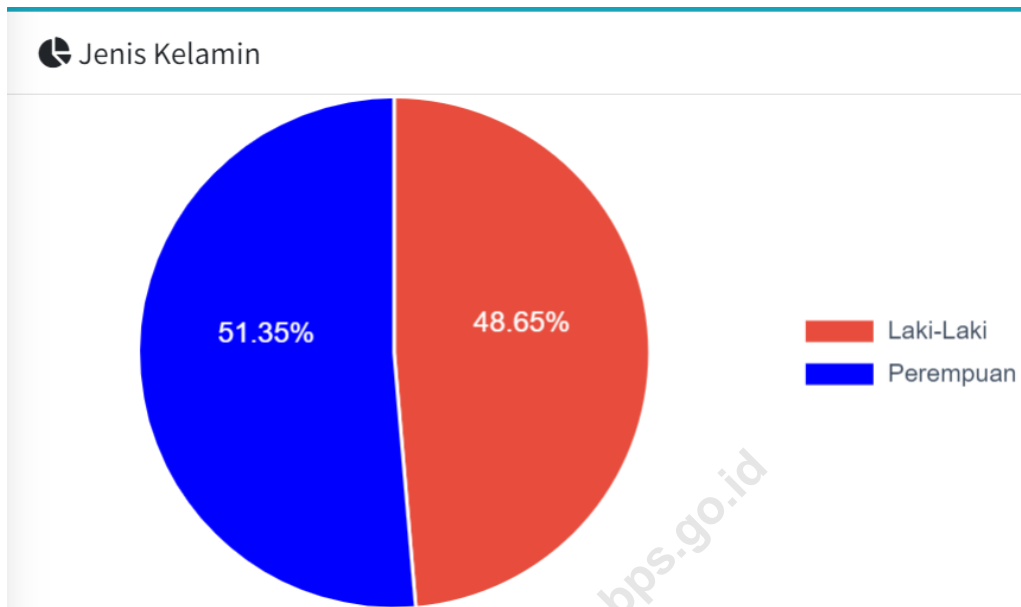
dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.



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

### Jenis Kelamin

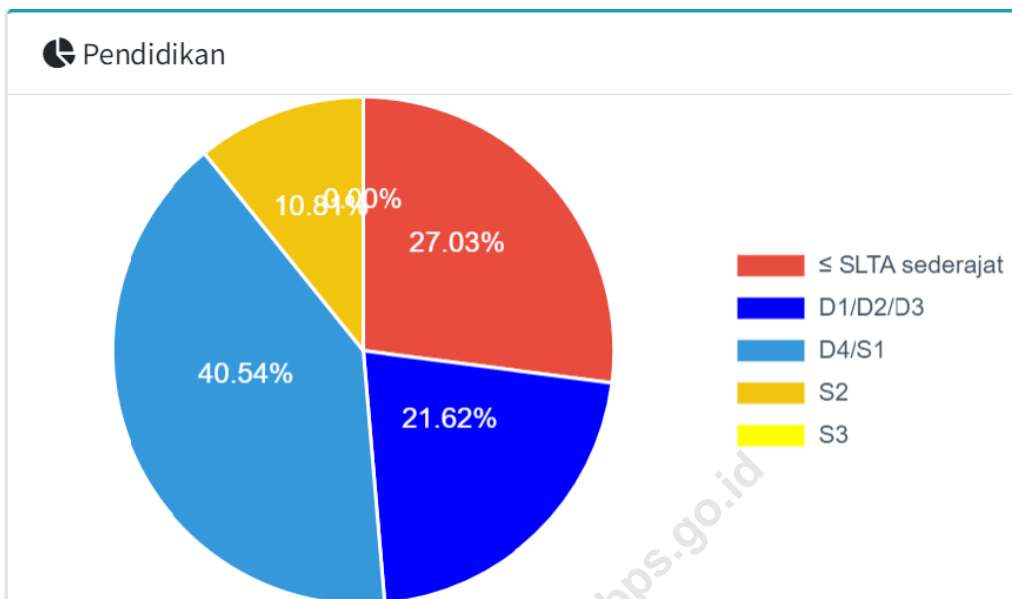
Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo menurut jenis kelamin. [lihat pada Lampiran Mengenai Tabel Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin] Persentase Konsumen perempuan di PST BPS Kabupaten Purworejo adalah sebesar 51,35%. Sementara itu, 48,65% konsumen di PST BPS 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. Pada SKD 2022, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu  $\leq$ SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. [lihat pada Lampiran Mengenai Tabel Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan] Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (40,54). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat kurang dari sama dengan SLTA/ sederajat (21,62). Selanjutnya untuk konsumen dengan Pendidikan S2 dan S3 mencapai 10,81% dan 0%.



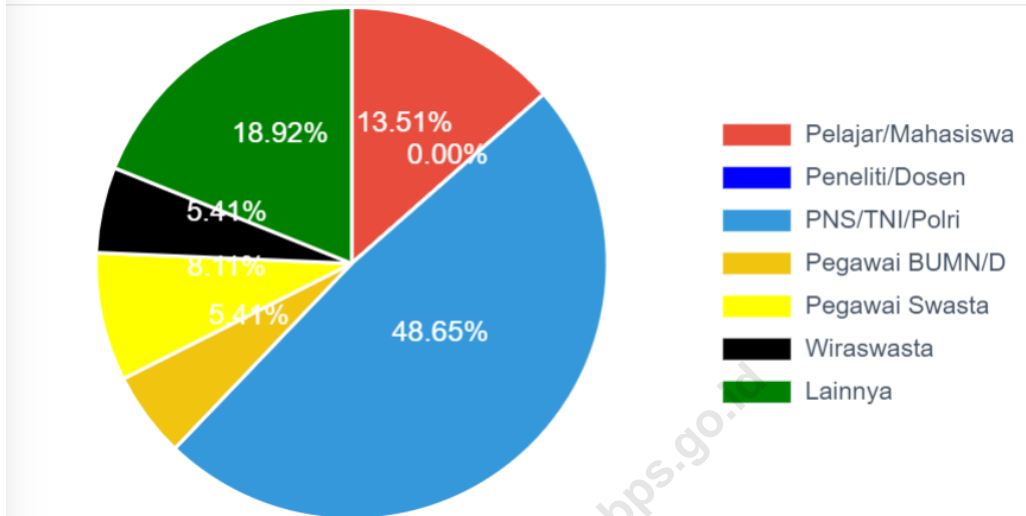
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

### Pekerjaan Utama

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

Berdasarkan Gambar 2.5, [lihat pada Lampiran Mengenai Tabel Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama] sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo adalah PNS/TNI/Polri mencapai 48,65%. Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa memiliki persentase sebesar 13,51%, sebagai pegawai BUMN/D dan swasta memiliki presentase yaitu 5,01% dan 8,11%. Konsumen yang bekerja sebagai Lainnya memiliki persentase sebesar 18,92%.

## Pekerjaan Utama



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

### Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2022 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, [lihat pada Lampiran Mengenai Tabel Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Instansi/Institusi] sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo berasal dari Pemerintah Daerah dengan jumlah persentase sebesar 51,35% kemudian dari Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri sebesar 13,51%. Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan pekerjaan utama konsumen yaitu PNS/TNI/Polri. Konsumen yang bekerja di Kementerian & Lembaga Pemerintah sebesar 6,45%. Sementara itu konsumen yang bekerja di BUMN/BUMD, Swasta dan Lainnya memiliki presentase sama yaitu 3,23%.

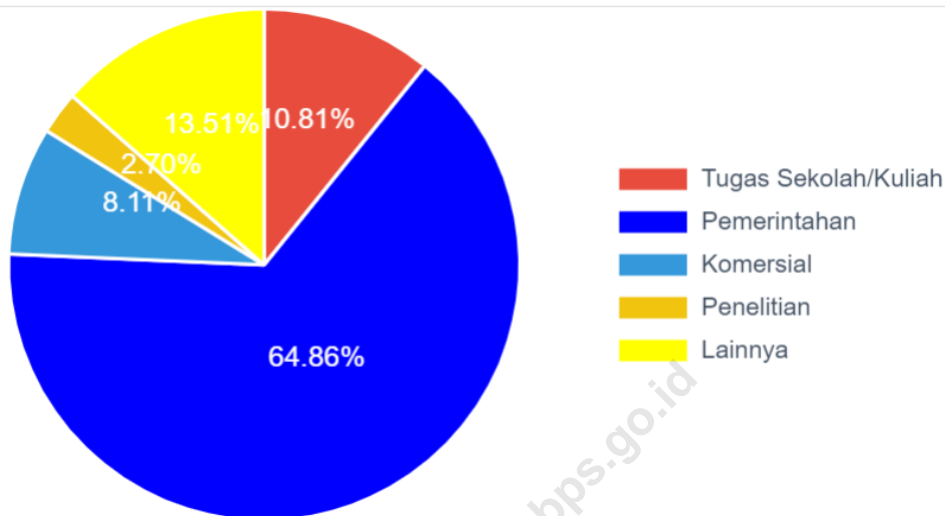


Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo Menurut Instansi/Institusi

### 2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Purworejo menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo. Dalam SKD 2022, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, [lihat pada Lampiran Mengenai Tabel Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan] hasil SKD 2022 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kabupaten Purworejo cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Purworejo paling banyak dimanfaatkan untuk Kepentingan Pemerintah (64,86%). Pemanfaatan untuk tugas sekolah/tugas kuliah dan penelitian menempati posisi kedua dengan persentase masing-masing 10,61 %. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan yang paling sedikit adalah untuk komersial dan penelitian, dengan persentase yaitu 8,11% dan 2,70%.

## Pemanfaatan Utama



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

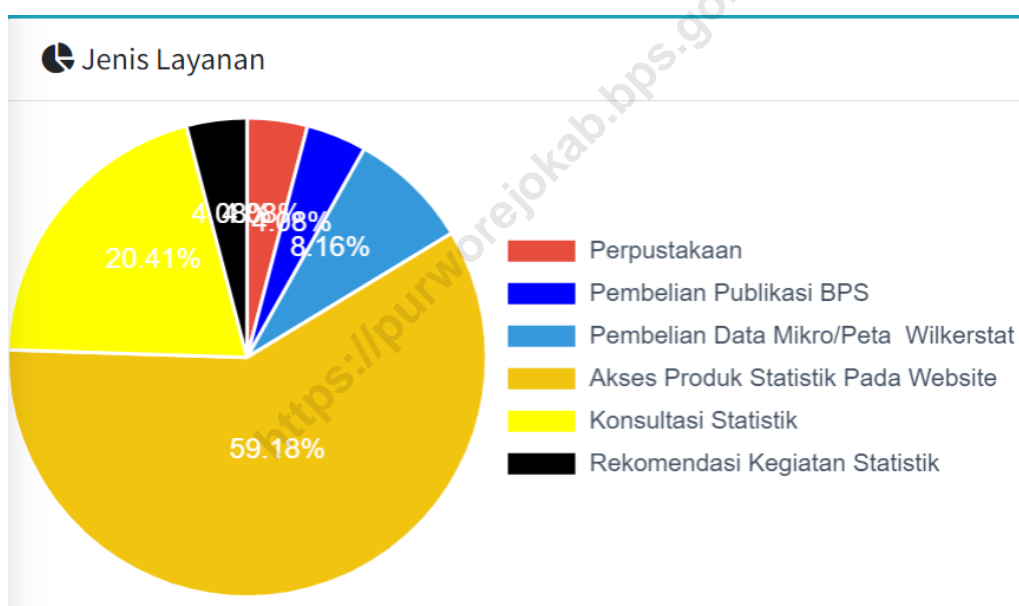
Merujuk pada Gambar 2.6, konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo didominasi oleh konsumen yang berasal dari Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah. Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”, BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, *monitoring*, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Berdasarkan hasil SKD 2022, [lihat pada Lampiran Mengenai Tabel Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan] 84,21% 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 mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

### 2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi

Perpustakaan, Pembelian Publikasi BPS, Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik, Akses Produk Statistik Pada Website BPS, Konsultasi Statistik dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Purworejo oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. [lihat Tabel pada Lampiran Mengenai Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan] Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Akses Produk Statistik Pada Website BPS, yaitu sebesar 59,18%. Pada posisi kedua konsultasi statistik 20,41%. Perpustakaan sebesar 4,08%.

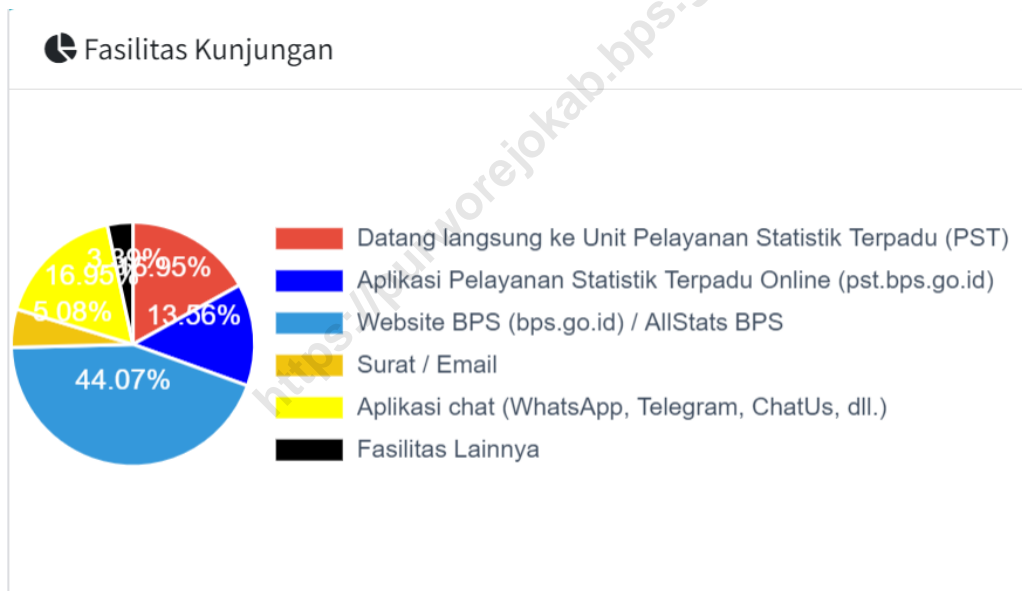


Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo Menurut Jenis Layanan

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

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2022. Fasilitas tersebut meliputi datang langsung ke PST, Aplikasi PST Online, *Website BPS/Allstat BPS*, Surat/Email, Aplikasi Chat maupun Fasilitas Lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, [lihat pada Lampiran Mengenai Tabel Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data BPS] dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo mendapatkan data melalui fasilitas *Website BPS/Allstat BPS* dengan persentase sebesar 44,07%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada *website BPS* sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo. Walaupun demikian, masih ada konsumen yang mengakses data BPS melalui aplikasi chat sebesar 16,95%, kemudian konsumen PST yang datang langsung ke PST BPS dengan persentase 16,95% dan melalui surat/email sebesar 5,08%.

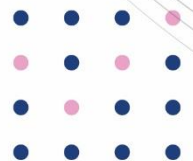


Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS



**SURVEI KEBUTUHAN DATA 2022**

**BAB 3**







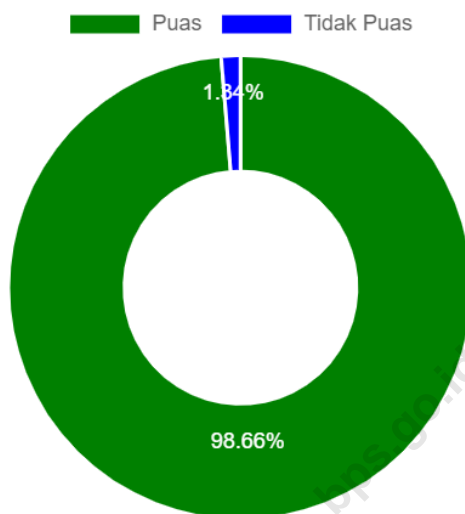
## Bab 3

# 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) terhadap pelayanan BPS. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

### 3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, [lihat pada Lampiran Tabel Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST] persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Purworejo sebesar 98,66 %.



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

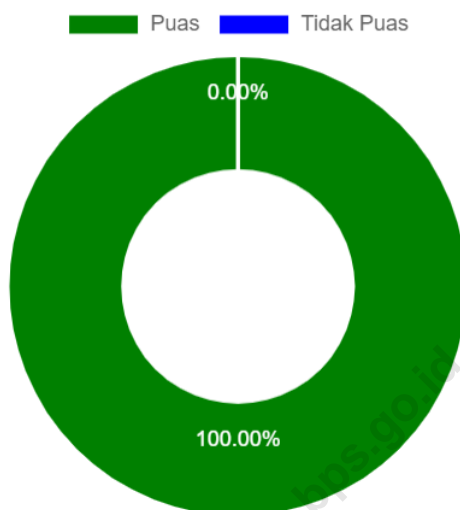
### 3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), akses data pada *website* BPS, dan akses konten pada *website* BPS. Berdasarkan Gambar 3.2 [lihat Pada Lampiran Tabel Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data BPS Menurut Wilayah PST], persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo yang puas terhadap akses data sebesar 100%, dan 0% konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo merasa tidak puas dengan akses data.

---

## Kepuasan Terhadap Akses Data

---

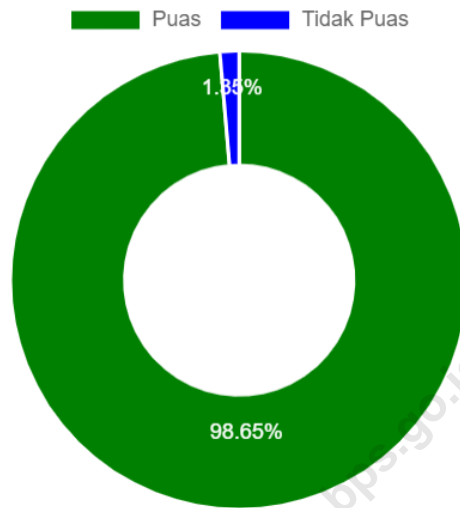


---

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

### 3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3 [lihat pada Lampiran Tabel Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST], persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 98,65%, sedangkan 1,35% konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.



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

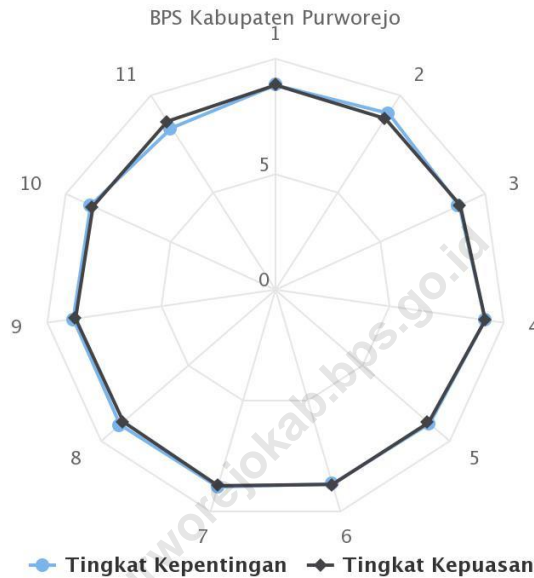
#### 3.4. *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

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

*Gap analysis* dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Purworejo. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4 [lihat Pada Lampiran Tabel Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian, dan Gap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan], terlihat bahwa beberapa atribut

pelayanan di PST BPS Kabupaten Purworejo memiliki nilai gap negatif, dan beberapa atribut memiliki gap positif, yaitu nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan).

### Tingkat Kepuasan Berbanding Tingkat Kepentingan



Highcharts.com

Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Purworejo

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut persyaratan pelayanan memiliki gap +0,13. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut sudah memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo.

Atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Purworejo memiliki gap 0,13 sampai -0,19. Walaupun demikian, menurut Parsuraman (1991), jika gap negatif bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Purworejo, Tahun 2022

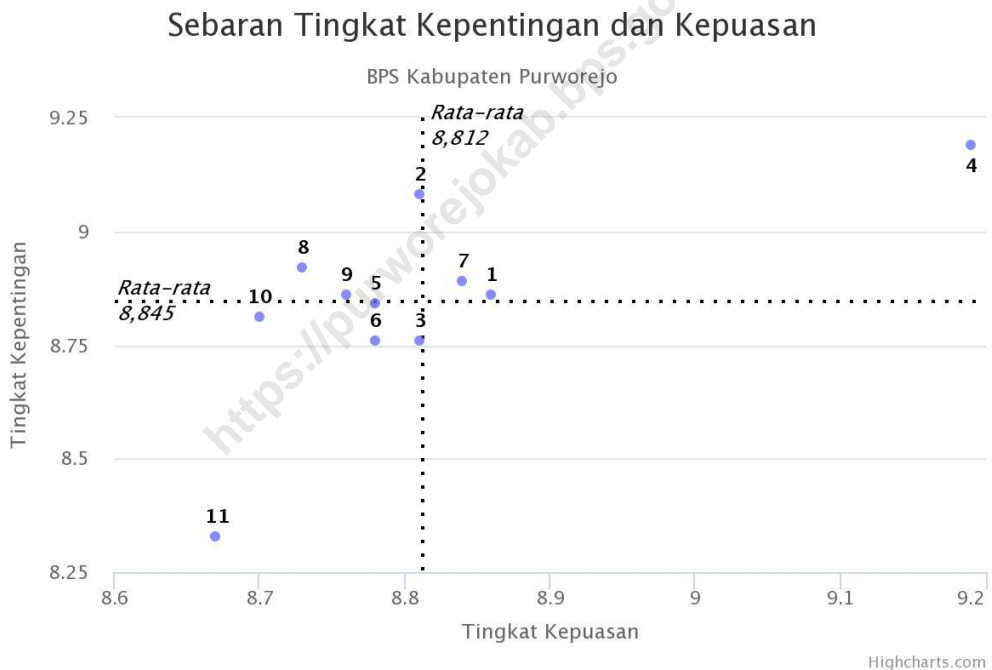
No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	8.86	8.86	0
2.	Kemudahan Prosedur	9.08	8.81	-0.27
3.	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	8.76	8.81	0.05
4.	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9.19	9.19	0
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	8.84	8.78	-0.06
6.	Sarana Prasarana	8.76	8.78	0.02
7.	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	8.89	8.84	-0.05
8.	Respon Petugas Pelayanan	8.92	8.73	-0.19
9.	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	8.86	8.76	-0.1
10.	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	8.81	8.70	-0.11
11.	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	8.33	8.67	0.34

Sumber : Hasil Oleh Survei Kebutuhan Data 2022



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

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



Gambar 3.5 *Importance and 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. BPS Kabupaten Purworejo tidak memiliki atribut yang berada di Kuadran A.

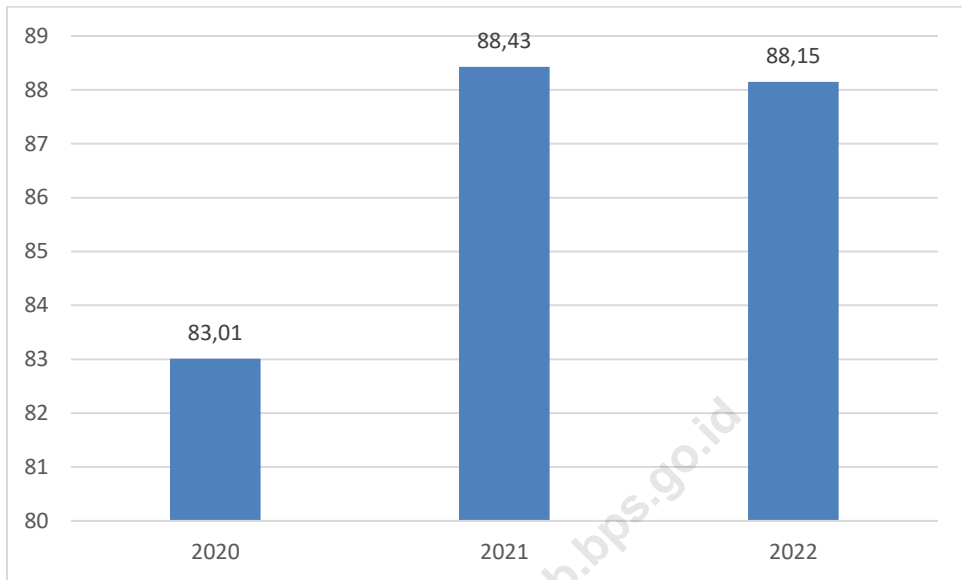
Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. BPS Kabupaten Purworejo memiliki 7 atribut di Kuadran B.

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. BPS Kabupaten Purworejo memiliki 4 atribut di Kuadran C.

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.

### 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index*(CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Purworejo tahun 2022 sebesar 88,15 yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Purworejo masuk kategori **Baik**. Berdasarkan Gambar 3.6 [lihat pada Lampiran Mengenai Tabel Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST] , IKK BPS di PST BPS Kabupaten Purworejo mengalami penurunan sebesar 0,28 dari 88,43 pada tahun 2021 menjadi 88,15 pada tahun 2022. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo ada penurunan dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Purworejo.



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



**SURVEI KEBUTUHAN DATA 2022** 

**BAB 4**







## Bab 4

# Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

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

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 4 atribut anti korupsi. IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Purworejo pada tahun 2022 mengalami kenaikan mencapai 93,99 dibandingkan tahun lalu 92,74. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Purworejo.

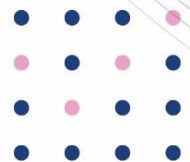






**SURVEI KEBUTUHAN DATA 2022** 

**BAB 5**







## Bab 5

# Analisis Kebutuhan Data

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

Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS 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 data yang berasal dari 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 dicari (data). Misalnya, seorang pengguna data mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

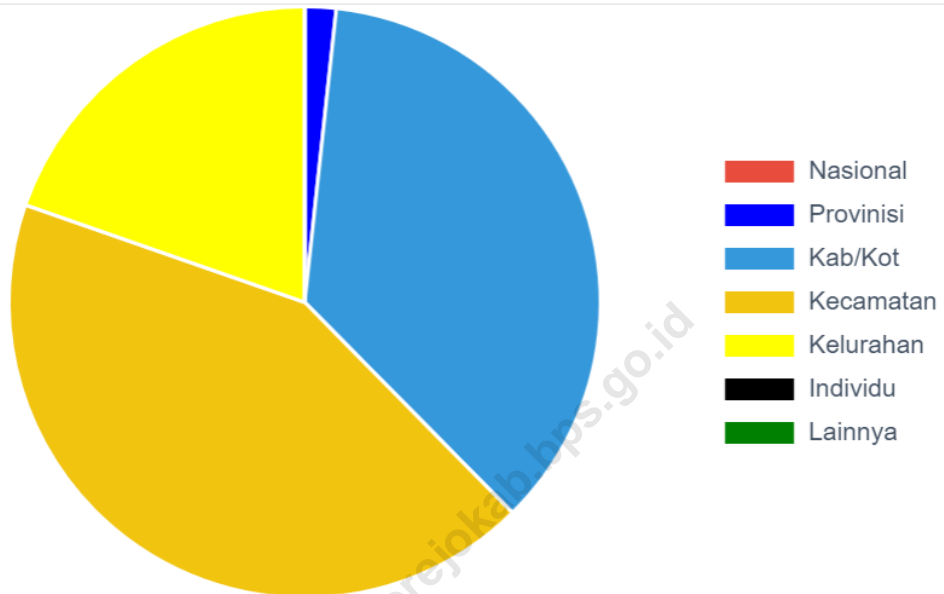
Ketika mencari data, konsumen bisa mencari lebih dari satu *series* data untuk jenis data yang sama. Sehingga, jika konsumen mencari satu jenis data sebanyak sepuluh tahun, orang tersebut akan dihitung sebagai satu konsumen dan sepuluh orang-data.

### 5.1. Kebutuhan Data Data Menurut Level Data

Dari hasil SKD 2022, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo. Secara umum, yang terbesar mencari data pada level Kecamatan. Data selanjutnya adalah data level Kabupaten/Kota dan data level Desa/Kelurahan. Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1. [lihat Pada Lampiran Mengenai Tabel Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data]



## Menurut Level Data

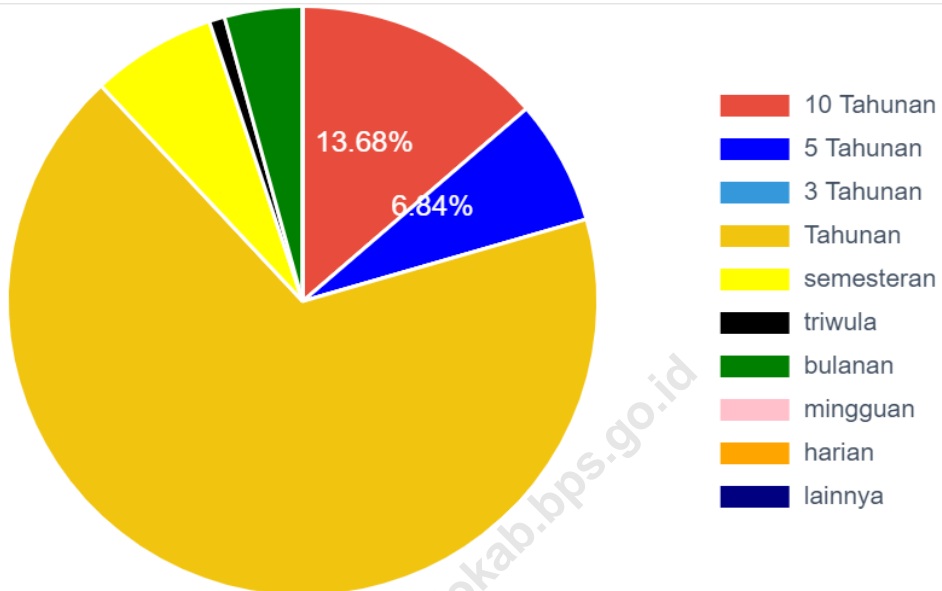


Gambar 5.1 Persentase Pencarian Level Data di PST BPS Kabupaten Purworejo Menurut Level Data

## 5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data

Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 [lihat pada Lampiran Mengenai Tabel Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data] menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu 10 tahunan, 5 tahunan serta semesteran.

## Menurut Periode Data



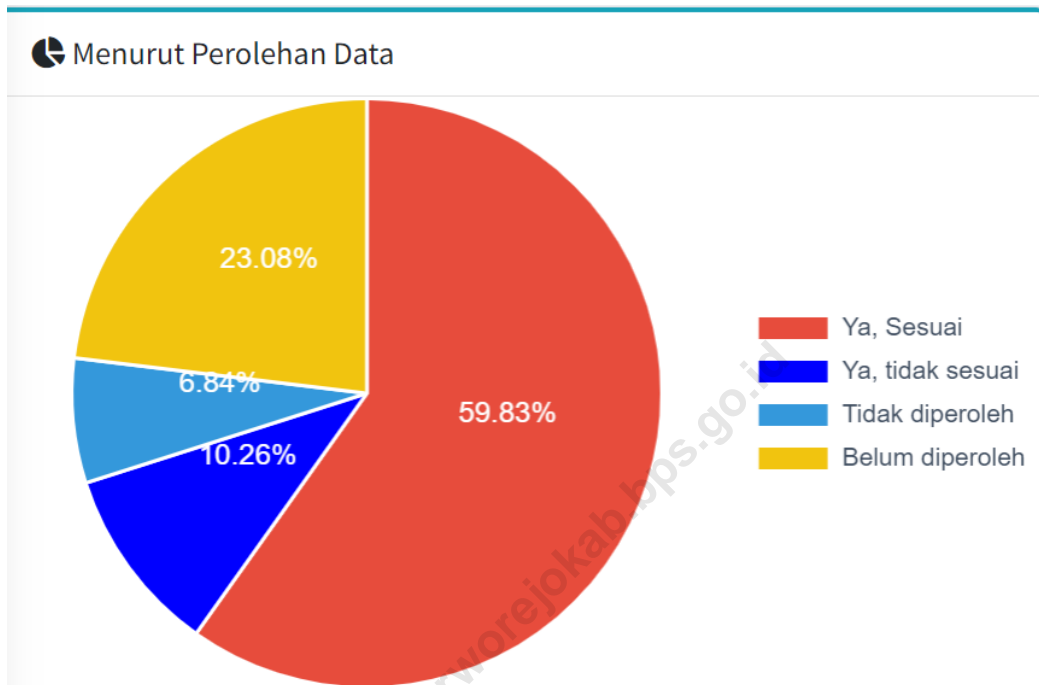
Gambar 5.2 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Purworejo Menurut Periode Data

### 5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data

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



Purworejo. [lihat Pada Lampiran Mengenai Tabel Persentase Pencarian Data Menurut Jenis Perolehan Data.



Gambar 5.3 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Purworejo Menurut Perolehannya

Berdasarkan Gambar 5.3, dari seluruh pencarian data, 59,83% memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan, 23,06% konsumen data merasa belum memperoleh data yang sesuai dengan kebutuhannya.

**SURVEI KEBUTUHAN DATA 2022** 

**BAB 6**









## Bab 6

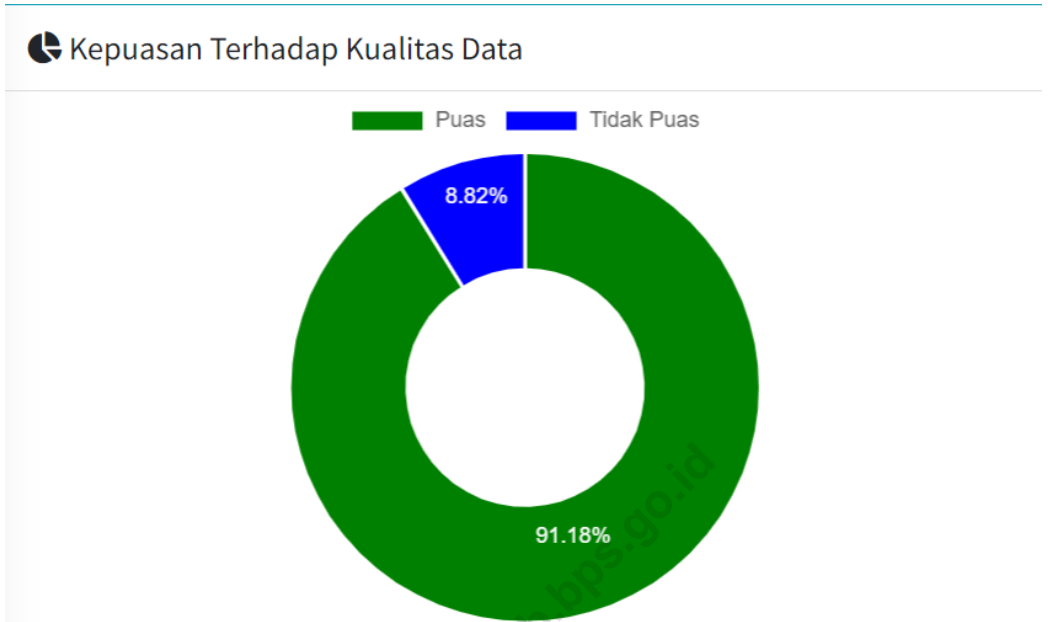
# Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

### 6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Purworejo disajikan dalam Gambar 6.1. [lihat pada Lampiran Mengenai Tabel Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data] Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS di PST BPS Purworejo dengan persentase mencapai 91,18%





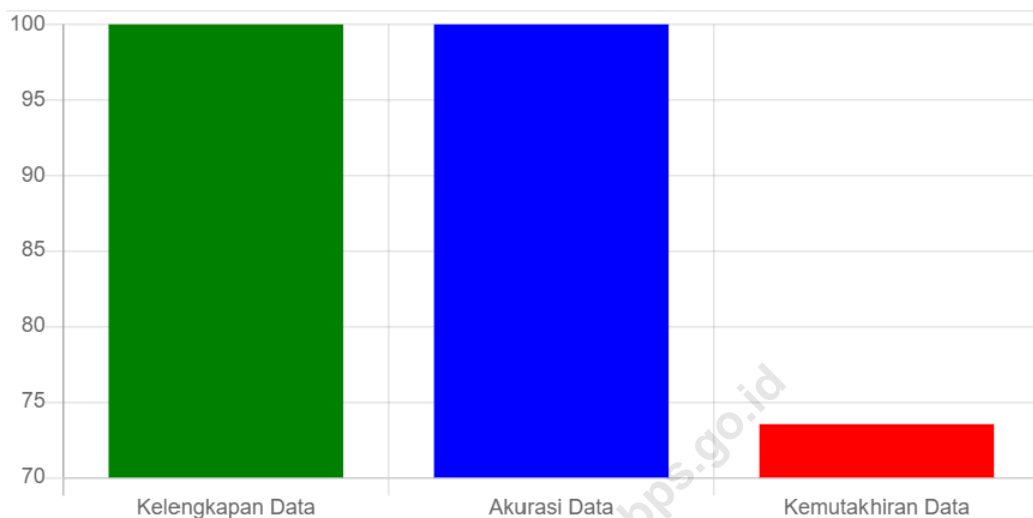
Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data BPS

### Aspek Kualitas Data

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

Berdasarkan Gambar 6.2, konsumen merasa puas terhadap kelengkapan data serta akurasi data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data. Kemutakhiran data menjadi dimensi kualitas data dengan persentase lebih rendah dibandingkan dengan aspek kelengkapan dan akurasi data.

## Aspek Kualitas Data



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

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS dari Penyedia Data BPS Kabupaten Purworejo. [lihat pada Lampiran Mengenai Tabel Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data] Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Purworejo tahun 2022 sebesar 88,15 yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Purworejo masuk kategori Baik.





**SURVEI KEBUTUHAN DATA 2022** 

**BAB 7**







## Bab 7

# Penutup

### 7.1. Kesimpulan

Tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS diidentifikasi melalui kegiatan SKD. Identifikasi tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. SKD dilaksanakan setiap tahun. Tahun 2022, SKD di BPS Purworejo dilaksanakan pada 37 responden yang mendapatkan layanan dari PST BPS Purworejo, selama Februari – Agustus 2022. Pencacahan responden SKD 2022 dilakukan secara manual, elektronik, dan juga secara daring secara mandiri dengan menggunakan kuesioner VKD22. Hasil SKD 2022 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kebutuhan data, kepuasan konsumen terhadap kualitas data, serta kepuasan konsumen terhadap pelayanan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (gap analysis), Importance and Performance Analysis (IPA), dan Customer Satisfaction Index (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK). Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2022 di PST BPS Purworejo. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2022 di PST BPS Kabupaten Purworejo secara umum berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan pencapaian responden yang melebihi target.
2. Konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo didominasi oleh konsumen yang berasal dari Pemerintah Daerah dengan persentase 51,35% dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk Pemerintahan (64,86%). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten



- Purworejo adalah Pemerintah. Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah PNS/TNI/Polri (48,65).
3. Konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk digital. Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Purworejo adalah Akses Produk Statistik Pada Website BPS (59,18%) dan Jenis layanan konsultasi statistik (20,41%). Kecenderungan tersebut juga diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah website BPS (44,07%), dan diperoleh melalui aplikasi chat (16,95%).
  4. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo menggunakan data BPS sebagai data utama untuk kegiatan yang dilakukan. Dengan kata lain, BPS menjadi rujukan utama bagi konsumen dalam memperoleh data. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase penggunaan data BPS sebagai rujukan utama sebesar 81,08%.
  5. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Purworejo sangat beragam. Level Kecamatan merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen. Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen.
  6. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Purworejo yang ditunjukkan dengan persentase konsumen yang merasa puas terhadap kualitas data BPS sebesar 91,18%.
  7. Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Purworejo disajikan menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data. Konsumen merasa puas terhadap kelengkapan data serta akurasi data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data. Kemutakhiran data menjadi dimensi kualitas data dengan persentase lebih rendah dibandingkan dengan aspek kelengkapan dan akurasi data.



8. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kabupaten Purworejo yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 98,66%. 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 -0,27 sampai 0,34. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.
9. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Purworejo digambarkan melalui IKK. Nilai IKK PST BPS Kabupaten Purworejo adalah 88,15. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Purworejo adalah **Baik**.

## 7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

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

1. Berdasarkan hasil Importance and Performance Analysis (IPA), **tidak ada atribut pelayanan di PST BPS Purworejo menjadi prioritas utama perbaikan**.
2. Perbaikan juga perlu dilakukan pada atribut-atribut dengan prioritas perbaikan rendah, antara lain:
  - a. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
  - b. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan *Online*
  - c. Kemudahan Fasilitas Pengaduan
  - d. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan
3. Pertahankan Kinerja untuk atribut-atribut yang telah baik di mata konsumen, yaitu:
  - a. Kemudahan Prosedur
  - b. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian



- c. Kesesuaian Biaya Pelayanan
- d. Kesesuaian Produk Pelayanan
- e. Sarana Prasarana
- f. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
- g. Respon Petugas Pelayanan

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



## Daftar Pustaka

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



and Service Quality. Washington DC: National Academy Press.


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

# LAMPIRAN

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



# Lampiran 1. Kuseiner VKD22

<b>RAHASIA</b>	 <b>SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2022</b>	<b>VKD22</b>	
<p style="font-size: 8px;">                 1. Hal ini adalah dokumen yang bersifat rahasia.                  2. PP No. 51 Tahun 2014 tentang Statistik.                  3. Peraturan Menteri PANRB No. 24 Tahun 2012 tentang Pekerjaan Statistik.                  4. Peraturan BPS No. 59 Tahun 2022, tentang Penyelenggaraan Statistik, khususnya BPS.             </p>			
<b>Keterangan Pencacahan (disediakan oleh petugas)</b>			
Pencacah Nama : ..... Tanggal : .....	Pemeriksa Nama : ..... Tanggal : .....	Nomor Responden : ..... Kode Wilayah                      Nomor Urut	
<b>Blok I. Keterangan Responden</b>			
1 Nama : .....  2 Tahun lahir : .....  3 Jenis kelamin : .....  4 Nomor telepon * *tidak diperlukan harus diisi  5 jenis kelamin : Laki-laki - 1 Perempuan - 2  6 Pendidikan tertinggi yang dikamtion Pilih salah satu jawaban D1/D2/D3 - 1 D4/S1 - 2 S2 - 3 S3 - 4 S4 - 5  7 Pekerjaan utama Pilih salah satu jawaban Pelajar/Mahasiswa - 1 Peneliti/Dozent - 2 PNS/TNj/Polri - 3 Pegawai BUMN/BUMD - 4 Pegawai Swasta - 5 Wiraswasta - 6 Lainnya [.....] - 7	9 Nama instansi/institusi : .....  10 Pemantauan utama hasil wawancara dan/jatah akses layanan oleh salah satu jawaban Tegas, Scholasi/Tugas Kulliah - 1 Pemerintah'an - 2 Komersial - 3 Pemerintah - 4 Lainnya (.....) - 5  <b>Pertanyaan-pertanyaan berikut ini merujuk pada periode 1 Januari 2022 s.d. saat pengisian kuisioner</b> 11 jenis layanan yang digunakan oleh lebih dari satu jawaban Perputokan - 1 Pembuatan publikasi SPS - 2 Pembelian Data Mikro/Perit Wilayah Kerja Statistik - 4 Akses produk statistik pada Website BPS - 8 Konten/Statistik - 16 Rekomendasi kegiatan Statistik - 32  12 Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh layanan SPS oleh lebih dari satu jawaban Ruang lingkup ke utilit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) - 1 Aplikasi pelayanan statistik terpadu online (pstatpp.go.id) - 2 Website BPS (bps.go.id) / Allstems BPS - 4 Surat/Email - 8 Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatGpt, dll) - 16 Lainnya (.....) - 32  13 Apakah data BPS digunakan sebagai rujukan utama? Ya - 1 Tidak - 2  14 Apakah pernah melakukan pengumpulan terkait Pelayanan Statistik Terpadu (PST)? Ya - 1 Tidak - 2		
8 Kategori instansi/institusi : Lembaga Negara - 1 Kementerian & Lembaga Pemerintah - 2 Pemerintah Daerah - 3 Lembaga Internasional - 4 Lembaga Penelitian & Pendidikan Dalam Negeri - 5 Lembaga Penelitian & Pendidikan Luar Negeri - 6 BUMN/BUMD - 7 Swasta - 8 Lainnya [.....] - 9			

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

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

Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

*Sangat tidak penting / tidak puas*

*Sangat penting / puas*

No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	1   2 3 4   5 6   7 8 9   10   <input type="checkbox"/>	1   2 3 4   5 6   7 8 9   10   <input type="checkbox"/>
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1   2 3 4   5 6   7 8 9   10   <input type="checkbox"/>	1   2 3 4   5 6   7 8 9   10   <input type="checkbox"/>
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1   2 3 4   5 6   7 8 9   10   <input type="checkbox"/>	1   2 3 4   5 6   7 8 9   10   <input type="checkbox"/>
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1   2 3 4   5 6   7 8 9   10   <input type="checkbox"/>	1   2 3 4   5 6   7 8 9   10   <input type="checkbox"/>
5	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1   2 3 4   5 6   7 8 9   10   <input type="checkbox"/>	1   2 3 4   5 6   7 8 9   10   <input type="checkbox"/>
6	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1   2 3 4   5 6   7 8 9   10   <input type="checkbox"/>	1   2 3 4   5 6   7 8 9   10   <input type="checkbox"/>
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan: ..... (sesuai Blok 1 Rincian 12).	1   2 3 4   5 6   7 8 9   10   <input type="checkbox"/>	1   2 3 4   5 6   7 8 9   10   <input type="checkbox"/>
8	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik.	1   2 3 4   5 6   7 8 9   10   <input type="checkbox"/>	1   2 3 4   5 6   7 8 9   10   <input type="checkbox"/>
9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas.	1   2 3 4   5 6   7 8 9   10   <input type="checkbox"/>	1   2 3 4   5 6   7 8 9   10   <input type="checkbox"/>
10	Kebudayaan <b>fasilitas pengaduan PST</b> mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, <i>website</i> <a href="https://pengaduan.bps.go.id">https://pengaduan.bps.go.id</a> , <i>e-mail</i> <a href="mailto:bpsu@bps.go.id">bpsu@bps.go.id</a> )	1   2 3 4   5 6   7 8 9   10   <input type="checkbox"/>	1   2 3 4   5 6   7 8 9   10   <input type="checkbox"/>
11	<i>Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (BTR14 berkode 1).</i> Proses <b>penanganan pengaduan PST</b> mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1   2 3 4   5 6   7 8 9   10   <input type="checkbox"/>	1   2 3 4   5 6   7 8 9   10   <input type="checkbox"/>
12	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1   2 3 4   5 6   7 8 9   10   <input type="checkbox"/>	1   2 3 4   5 6   7 8 9   10   <input type="checkbox"/>
13	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	1   2 3 4   5 6   7 8 9   10   <input type="checkbox"/>	1   2 3 4   5 6   7 8 9   10   <input type="checkbox"/>
14	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1   2 3 4   5 6   7 8 9   10   <input type="checkbox"/>	1   2 3 4   5 6   7 8 9   10   <input type="checkbox"/>
15	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1   2 3 4   5 6   7 8 9   10   <input type="checkbox"/>	1   2 3 4   5 6   7 8 9   10   <input type="checkbox"/>



**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/dikonsumsi/dihasilkan dari RPS serta tingkat kepuasan terhadap masing-masing data tersebut.

No.	Data yang Dibutuhkan/Dikonsumsi/Hasilkan				Apakah data pada kolom (2)-(5) sudah diperoleh?	Sumber Data			Tingkat Kepuasan <sup>9)</sup>					
	Jenis Data Tuliskan jenis data beserta wilayah datanya <i>Misal: Kependudukan Provinsi Bengkulu Kecamatan Kabupaten Semarang, dll</i>	Tahun Data	Level Data <sup>1)</sup>	Periode Data <sup>2)</sup>		Jika data sudah diperoleh (Kolom (6) berkode 1 atau 2)			Jika Tidak (Kolom 8 berkode 1, 2 atau 3)					
						Jenis Sumber Data	Judul Sumber Data	Tahun Sumber Data	Apakah data ini digunakan untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional?	Kelengkapan Data	Akurasi Data	Kemutakhiran Data		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	Ya Tidak	-1 2	(10)	(11)	(12)	(13)

<sup>1)</sup> Kode level data kolom (4)  
 1. Nasional      2. Kabupaten/kota  
 2. Provinsi      4. Kecamatan  
 5. Desa/kecamatan      7. Lainnya (sebutkan .....)  
 6. Individu

<sup>2)</sup> Kode periode data kolom (5)  
 1. Sepuluh tahunan      4. Tahunan      7. Bulanan      10. Lainnya (sebutkan .....)  
 2. Lima tahunan      5. Semesteran      8. Mingguan  
 3. Tiga tahunan      6. Trivulsiunan      9. Harian

<sup>3)</sup> Definisi kolom (11) - (13)  
 Kelengkapan : Data lengkap terhadap aspek cakupan wilayah atau tahun data.  
 Akurasi : Data mampu menggambarkan kondisi yang sebenarnya atau sesuai fenomena yang terjadi pada periode referensi  
 Kemutakhiran : Data terbaru yang dapat menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi pada periode referensi data (up to date)



**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**

Jalan Pangeran Joyo Kusumo, Banyuurip, Purworejo 54171, Telepon (0275) 321218  
Homepage: [purworejokab.bps.go.id](http://purworejokab.bps.go.id) , Email : [bps3306@bps.go.id](mailto:bps3306@bps.go.id)