

Katalog: 1399013.3277

# ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA

BPS KOTA CIMAHI  
2021



BADAN PUSAT STATISTIK  
KOTA CIMAHI

A black and white photograph of a person's hand holding a smartphone. The hand is wearing a metal-link watch. In the background, a laptop keyboard is visible with keys like 'command', 'option', 'shift', 'return', and 'delete'. A glass of coffee is also present. The text 'bps.go.id' is faintly visible on the laptop's palm rest.

# ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA

BPS KOTA CIMAHI  
2021

# **Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Cimahi 2021**

**ISBN:** 978-623-98869-0-5

**Nomor Publikasi:** 32770.2108

**Katalog:** 1399013.3277

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

**Jumlah Halaman:** xii+ 94 halaman

**Naskah:**

BPS Kota Cimahi

**Penyunting:**

BPS Kota Cimahi

**Desain Kover:**

canva.com

**Sumber grafis:**

freepik.com

**Diterbitkan oleh:**

© BPS Kota Cimahi

**Dicetak oleh:**

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

## Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Cimahi 2021

**Pengarah:**

Ir. Sitti Sarah

**Penanggung Jawab:**

Agus Suwono, B.St.

**Editor:**

Bimo Nugroho, SST.

**Penulis:**

Irnanda Mas Putri, SST.

Amran Pratama Putra, S.Tr.Stat.

Aldi Rochman Nulkarim, S.Tr.Stat.

Naufal Aqil Fadhlurrahman, S.Tr.Stat.

Rio Prananda Aditya, S.Tr.Stat.

**Desain Infografis:**

Amran Pratama Putra, S.Tr.Stat.

Aldi Rochman Nulkarim, S.Tr.Stat.

Naufal Aqil Fadhlurrahman, S.Tr.Stat.

Rio Prananda Aditya, S.Tr.Stat.



## 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 2021, 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 2021 salah satunya disajikan dalam publikasi dengan judul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2021” 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.



Jakarta, Desember 2021  
Kepala BPS Kota Cimahi

Ir. Sitti Sarah



## Daftar Isi

<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>v</b>
<b>Daftar Isi.....</b>	<b>vii</b>
<b>Daftar Tabel .....</b>	<b>ix</b>
<b>Daftar Gambar .....</b>	<b>x</b>
<b>Daftar Lampiran .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB 1 Pendahuluan.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	3
1.2. Tujuan dan Manfaat .....	4
1.3. Landasan Teori .....	5
1.3.1. 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 <i>Sampling</i> .....	9
1.4.2. Metode Pengumpulan Data .....	10
1.4.3. Metode Analisis Data.....	10
1.5. Sistematika Penulisan .....	18
1.6. Realisasi Pengumpulan Data .....	19
1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST .....	19
1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021 .....	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.....	30
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	31
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS.....	32
2.6. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi Pembangunan .....	34
<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	42
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	46
<b>Bab 4 Analisis Persepsi Anti Korupsi</b>	<b>47</b>
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS	49
4.2. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS	51
4.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS	52
<b>Bab 5 Analisis Kebutuhan Data</b>	<b>55</b>
5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data	57
5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data	58
5.3. Kebutuhan Data menurut Ragam Data	59
5.4. Kebutuhan Data menurut Jenis Data	61
5.5. Kebutuhan Data menurut Sumber Data	62
<b>Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data</b>	<b>65</b>
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS	67
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS	68
<b>Bab 7 Penutup</b>	<b>69</b>
7.1. Kesimpulan	71
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan	73
<b>Lampiran</b>	<b>75</b>

## Daftar Tabel

Tabel 1.1	Langkah-Langkah Penghitungan IKK.....	16
Tabel 1.2	Nilai Kinerja Unit Pelayanan.....	17
Tabel 3.1	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan <i>Gap</i> Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Cimahi.....	41
Tabel 3.2	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Cimahi.....	43
Tabel 3.3	Indeks Kepuasan Konsumen Cimahi.....	46
Tabel 4.1	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi.....	52
Tabel 4.2	Indeks Persepsi Anti Korupsi.....	53

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

## Daftar Gambar

Gambar 1.1	Diagram Cartesius <i>Impotance and Performance Analysis</i> .....	13
Gambar 1.2	Persentase Responden SKD2020 Menurut Metode Pengumpulan Data.....	22
Gambar 2.1	Persentase Konsumen Menurut Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	25
Gambar 2.2	Persentase Konsumen Menurut Kelompok Umur.....	27
Gambar 2.3	Persentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin.....	27
Gambar 2.4	Persentase Konsumen Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	28
Gambar 2.5	Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama.....	29
Gambar 2.6	Persentase Konsumen Menurut Instansi/Institusi.....	30
Gambar 2.7	Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	31
Gambar 2.8	Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan yang Digunakan...	32
Gambar 2.9	Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data.....	33
Gambar 2.10	Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	34
Gambar 3.1	Persentase Kepuasan Konsumen PST BPS Kota Cimahi Terhadap Pelayanan PST.....	37
Gambar 3.2.	Persentase Kepuasan Konsumen PST BPS Kota Cimahi Terhadap Pelayanan PST Menurut Atribut Pelayanan.....	38
Gambar 3.3	Persentase Kepuasan Konsumen PST BPS Kota Cimahi Terhadap Akses Data.....	39
Gambar 3.4.	Persentase Kepuasan Konsumen PST BPS Kota Cimahi Terhadap Sarana dan Prasarana.....	40
Gambar 3.5.	<i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Kota Cimahi.....	44
Gambar 4.1.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Cimahi Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi.....	50
Gambar 4.2.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Cimahi Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut Anti Korupsi.....	51
Gambar 5.1	Persentase Data yang Dibutuhkan di BPS Kota Cimahi Menurut Level Data.....	58
Gambar 5.2	Persentase Data yang Dibutuhkan di BPS Kota Cimahi Menurut Periode Data.....	59

Gambar 5.3.	Persentase Data yang Dibutuhkan di BPS Kota Cimahi Menurut Ragam Data.....	60
Gambar 5.4.	Persentase Data yang Dibutuhkan di BPS Kota Cimahi Menurut Perolehan Data.....	61
Gambar 5.5.	Persentase Data yang Dibutuhkan di BPS Kota Cimahi Menurut Jenis Data.....	62
Gambar 5.6.	Persentase Data yang Dibutuhkan di BPS Kota Cimahi Menurut Sumber Data.....	63
Gambar 6.1.	Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia data BPS Kota Cimahi Menurut Aspek Kualitas Data.....	68

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

## Daftar Lampiran

Lampiran 1	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin.....	77
Lampiran 2	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama.....	78
Lampiran 3	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	79
Lampiran 4	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST BPS dan Jenis Layanan yang Digunakan .....	80
Lampiran 5	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS sebagai Rujukan Utama.....	81
Lampiran 6	Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan .....	82
Lampiran 7	Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data BPS dan Aspek Kualitas Data.....	83
Lampiran 8	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST.....	85
Lampiran 9	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST.....	86
Lampiran 10	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST.....	87
Lampiran 11	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST .....	88
Lampiran 12	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data .....	89
Lampiran 13	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST.....	90
Lampiran 14	Kuesioner VKD21 .....	91

# ***PENDAHULUAN***

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 Publik.

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 2020 karena dimulainya kondisi adaptasi kebiasaan baru. Berkaitan dengan kondisi pandemi yang masih terjadi pada tahun 2021, 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 BPS

### **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 2021 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2021 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 dibutuhkan.
- 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 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 (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 akan dibedakan menjadi tiga bagian, yaitu metode sampling, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

#### 1.4.1. Metode Sampling

SKD 2021 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 2021 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 2021 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta

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

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

**a) Analisis Tabulasi Silang**

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

**b) Analisis Kesenjangan**

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

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

Metode IPA dikenal pula dengan istilah analisis kuadran (*quadrant analysis*). Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). Tujuan metode ini adalah untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Brandt, 2000 dan Latu, 2000). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang sangat 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

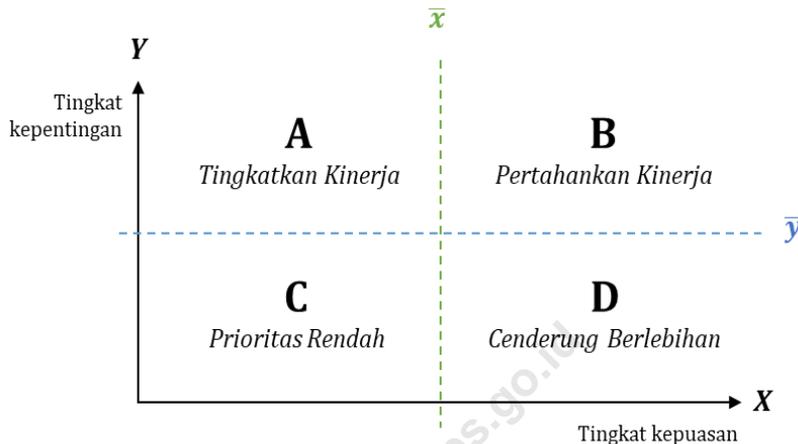
TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

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 SKD2021 pada periode pelaksanaan.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2021 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 SKD2020, 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 2021 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 VKD21. IKK terhadap kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data, yaitu kelengkapan, akurasi, dan

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

Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
3. 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 diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2.	

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

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

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

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 (empat) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD21.

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 SKD2021.

**Bab 2 Segmentasi Konsumen**, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Pusat yang menjadi responden SKD 2021 berdasarkan Blok I VKD21.

**Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD21.

**Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi**, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD21.

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

**Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Pusat yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD21.

**Bab 7 Penutup**, berisi kesimpulan hasil SKD 2021 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2022 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Pusat.

## **1.6. Realisasi Pengumpulan Data**

SKD 2021 dilaksanakan di 515 wilayah PST yang terdiri dari PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, serta 480 PST BPS Kabupaten/Kota.

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

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, dengan melakukan pengembangan untuk pelayanan yang dilakukan secara *online*. Dengan memanfaatkan teknologi dan informasi serta sarana pendukung, pelayanan tanpa tatap muka langsung terus di kembangkan di PST.

### **1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021**

Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2021. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden, dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah PST BPS Pusat dimana memiliki jumlah target 150 responden.

Pelaksanaan SKD 2021 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah sebesar 18.227 responden dari total target responden sebanyak 17.200. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 105,97 persen untuk seluruh PST penyelenggara SKD 2021. Pencapaian target pengumpulan SKD 2021 secara keseluruhan terpenuhi baik di BPS Pusat, BPS Provinsi, serta BPS Kabupaten Kota, dimana minimal responden yang diperoleh adalah sesuai dengan target yang ditetapkan.

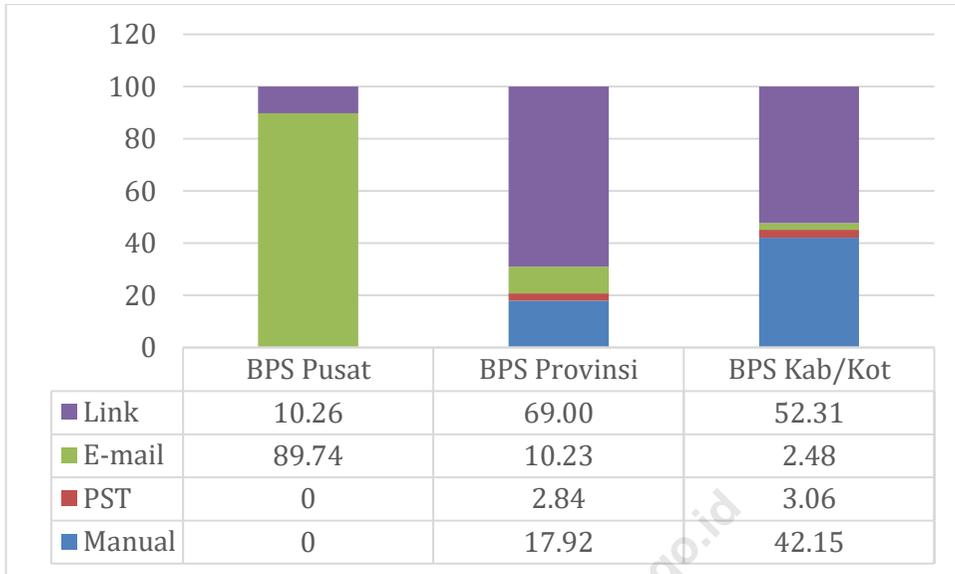
Berdasarkan metode pengumpulan data pada seluruh PST penyelenggara SKD metode CAWI lebih banyak digunakan, pada seluruh penyelenggara PST. Hal ini terkait dengan kondisi adaptasi kebiasaan baru yang diantaranya termasuk pemberian pelayanan secara *daring* atau *online*. Secara rinci pengumpulan SKD terbagi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

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

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

Metode pengumpulan SKD 2021 secara nasional didominasi dengan metode *link* atau sebesar 54,36 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data melalui CAWI sudah mulai familiar digunakan mengingat tingginya persentase responden yang mengisi melalui metode ini. Meskipun demikian metode pengentrian secara manual masih banyak digunakan yaitu sebanyak 38,28 persen. Metode ini dilaksanakan salah satunya pada PST yang masih melakukan pelayanan secara *offline*, serta pada wilayah yang mempunyai kendala terkait jaringan maupun sinyal jika dilakukan secara CAWI.

Jika dilihat berdasarkan wilayah PST penyelenggara SKD, untuk BPS Pusat dikarenakan selama periode pencacahan tidak terdapat pelayanan secara online, semua responden melaksanakan survei secara mandiri dan *online* baik mengisi melalui *e-mail* yang dikirimkan maupun *link* yang diperoleh dari *website* maupun lainnya. Responden yang mengisi melalui *e-mail* yang dikirimkan adalah sebanyak 89,74 persen dan responden yang mengisi melalui *online link* adalah sebesar 10,26 persen. Hal tersebut tidak sejalan jika dibandingkan dengan metode pengumpulan untuk PST BPS Provinsi maupun BPS Kabupaten/Kota dimana responden yang mengisi melalui *online link* merupakan metode paling banyak digunakan atau secara berturut-turut sebesar 69,00 persen dan 52,31 persen.



Gambar 1.2. Persentase responden menurut metode pengumpulan data

# SEGMENTASI KONSUMEN



Peneliti//Dosen  
3,33%

PNS/TNI/POLRI  
46,67%

Pegawai Swasta  
6,67%

Pelajar/Mahasiswa  
26,67%

Lainnya  
10,00%



Menurut Pekerjaan Utama

## 48,78%

konsumen PST BPS Kota Cimahi  
menggunakan layanan  
Akses Produk Statistik di Website BPS

Menurut Jenis Kelamin



46,67%



53,33%

Karakteristik Konsumen dan Pengguna Layanan  
PST BPS Kota Cimahi



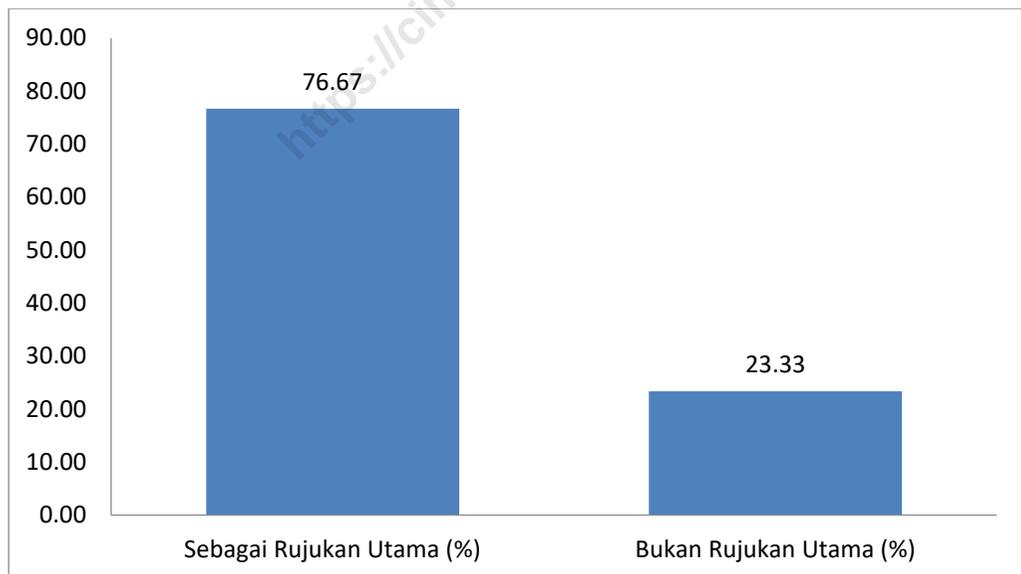
## Bab 2

### Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kota Cimahi. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan BPS Kota Cimahi 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.



Gambar 2.1 Persentase Konsumen Menurut Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

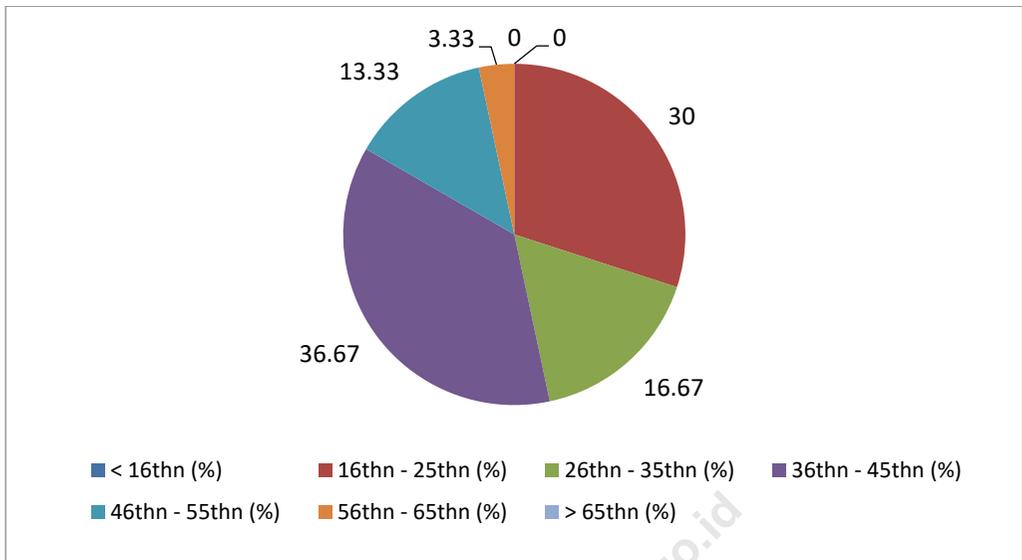
Menurut hasil SKD 2021, terdapat 76,67 persen konsumen yang menggunakan data BPS sebagai Rujukan Utama. Sementara itu, 23,33 persen lainnya menggunakan data BPS namun bukan untuk rujukan utama. Tingginya persentase konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama menunjukkan bahwa data BPS sangat dibutuhkan oleh para pengguna data.

## **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**

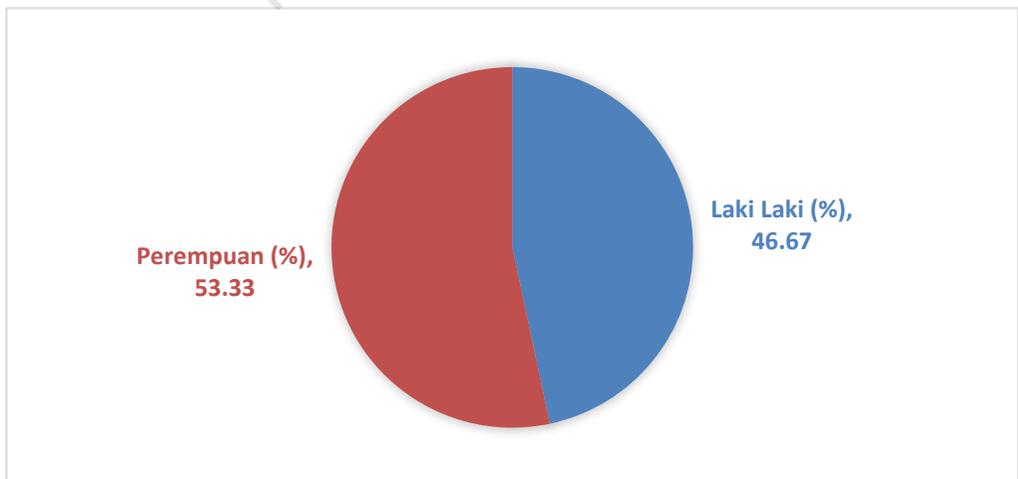
Konsumen data di BPS Kota Cimahi terdiri atas beragam kelompok umur. Kelompok Umur yang paling dominan merupakan kelompok umur 36 sampai dengan 45 tahun, dengan persentase 36,67 persen. Kemudian 30 persen lainnya adalah kelompok umur 16-25 tahun. Kelompok umur yang paling mendominasi ketiga adalah 26-35 tahun dengan persentase sebesar 16,67 persen. Sementara itu, dua kelompok umur yang paling sedikit adalah 46-55 tahun dengan persentase 13,33 persen serta 56-65 tahun dengan persentase sebesar 3,33 persen.



Gambar 2.2 Persentase Konsumen Menurut Kelompok Umur

### Jenis Kelamin

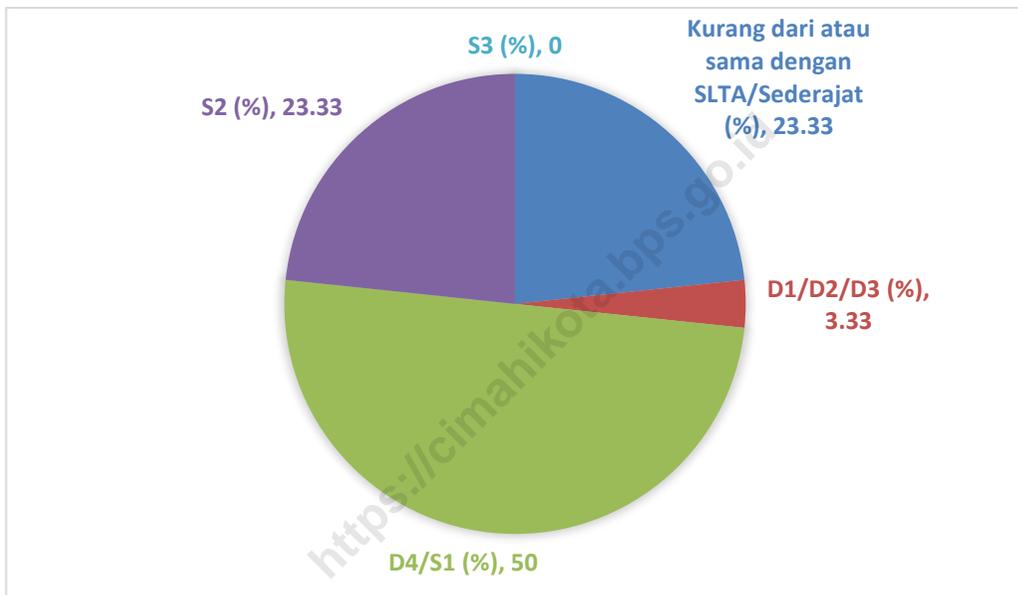
Dari sisi gender, konsumen data BPS Kota Cimahi hampir berimbang antara laki-laki dan perempuan. Hasil SKD 2021 menunjukkan bahwa 53,33 persen konsumen data di BPS Kota Cimahi adalah perempuan. Sementara itu, 46,67 persen di antaranya adalah laki-laki.



Gambar 2.3 Persentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin

## Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Ditinjau dari sisi latar belakang Pendidikan, mayoritas konsumen data BPS Kota Cimahi merupakan lulusan D4/S1. Persentase konsumen dengan latar belakang lulusan D4/S1 merupakan 50,00 persen. Adapun persentase konsumen dengan latar belakang Pendidikan S2 sama dengan persentase konsumen kurang dari atau sama dengan SLTA/ sederajat, yaitu sebesar 23,33 persen.

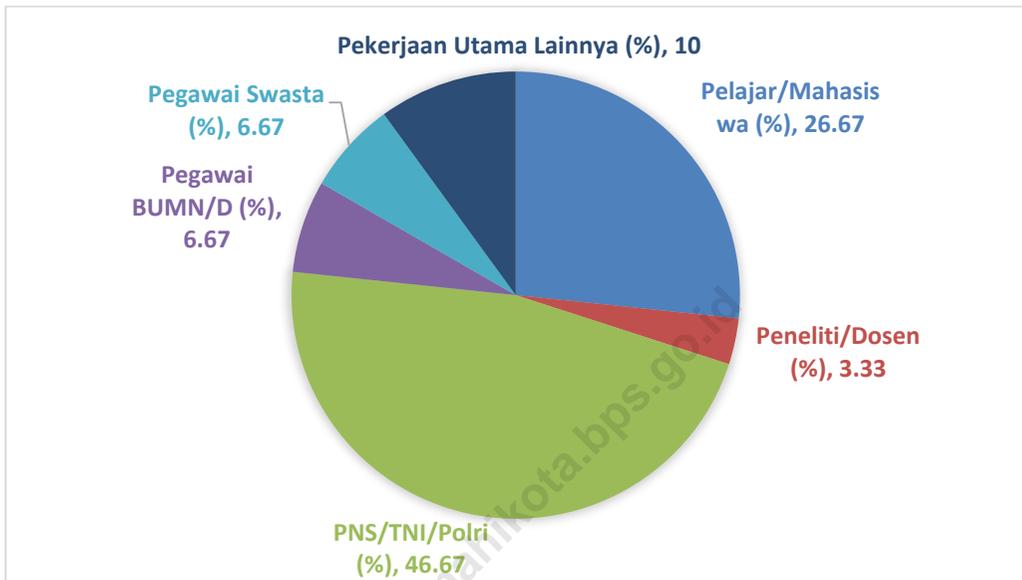


Gambar 2.4 Persentase Konsumen Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

## Pekerjaan Utama

Dilihat dari bidang pekerjaan yang digeluti, konsumen data BPS Kota Cimahi didominasi oleh pekerja dengan profesi sebagai PNS/TNI/POLRI. Hal ini menunjukkan bahwa data di BPS Kota Cimahi banyak dibutuhkan oleh profesi tersebut. Persentase konsumen data dengan status pekerjaan sebagai PNS/TNI/POLRI adalah 46,67 persen. Konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pelajar atau mahasiswa merupakan yang terbanyak kedua dengan persentase sebesar 26,67 persen. Namun, untuk konsumen data dengan profesi peneliti dan dosen masih tergolong rendah, yaitu hanya 3,33 persen. Sementara itu, konsumen

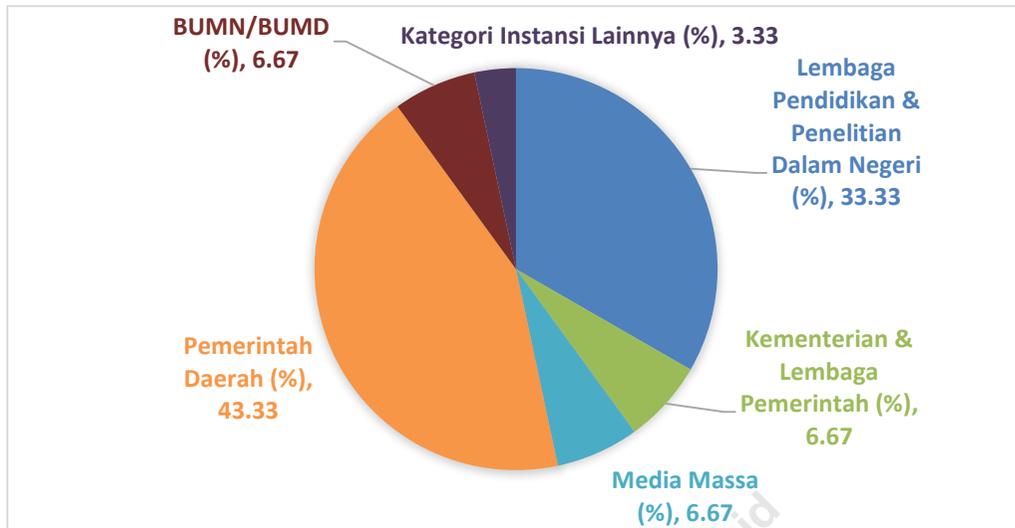
data yang bekerja sebagai pegawai swasta dan BUMN/BUMD memiliki persentase yang sama yaitu 6,67 persen. Untuk konsumen dengan pekerjaan lainnya, selain yang telah disebutkan adalah sebesar 10 persen.



Gambar 2.5 Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama

### Instansi/Institusi

Konsumen data BPS Kota Cimahi berasal dari beragam instansi/institusi. Dari Gambar 2.6 di bawah, dapat terlihat bahwa instansi yang paling dominan dari konsumen data BPS adalah Pemerintah Daerah dengan persentase sebesar 43,33 persen. Terbanyak kedua, yaitu konsumen data yang bekerja atau menimba ilmu di institusi Lembaga Penelitian dan Pendidikan di dalam negeri. Adapun terbanyak ketiga adalah konsumen dengan instansi media massa, Kementerian dan Lembaga Pemerintah, serta BUMN/BUMD dengan persentase masing-masing sebesar 6,67 persen. Adapun untuk konsumen dengan instansi lainnya menduduki posisi terakhir dengan besaran persentase sebesar 3,33 persen.



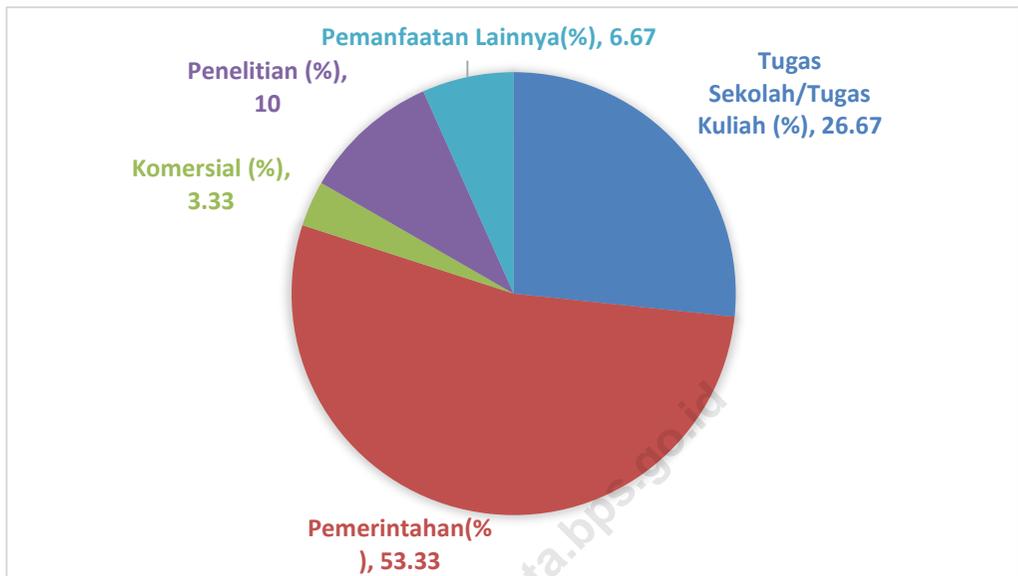
Gambar 2.6 Persentase Konsumen Menurut Instansi/Institusi

### 2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Data BPS dapat dimanfaatkan pada berbagai tujuan. Pemanfaatan data BPS antara lain untuk pemerintahan, pemenuhan kebutuhan tugas sekolah atau kuliah, penelitian, komersial atau untuk pemanfaatan lainnya. Gambar 2.7 menunjukkan diagram pembagian konsumen berdasarkan pemanfaatan utama hasil kunjungan ke BPS Kota Cimahi pada tahun 2021 baik kunjungan langsung ataupun secara daring.

Dari Gambar 2.7 dapat dilihat bahwa data BPS paling banyak dimanfaatkan untuk pemerintahan dengan persentase sebesar 53,3 persen. Adapun untuk pemenuhan tugas sekolah atau kuliah yaitu sebesar 26,67 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan data BPS masih didominasi oleh kebutuhan pemerintahan dan pemenuhan tugas untuk studi baik di jenjang sekolah maupun perguruan tinggi. Terbanyak ketiga yaitu pemanfaatan data BPS untuk kebutuhan penelitian yaitu sebesar 10 persen. Adapun untuk pemanfaatan lainnya merupakan terbanyak keempat dengan persentase 6,67 persen dan untuk kebutuhan komersial

merupakan pemanfaatan data yang paling sedikit dengan persentase hanya sebesar 3,33 persen.



Gambar 2.7 Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan Konsumen Menurut Jenis Layanan

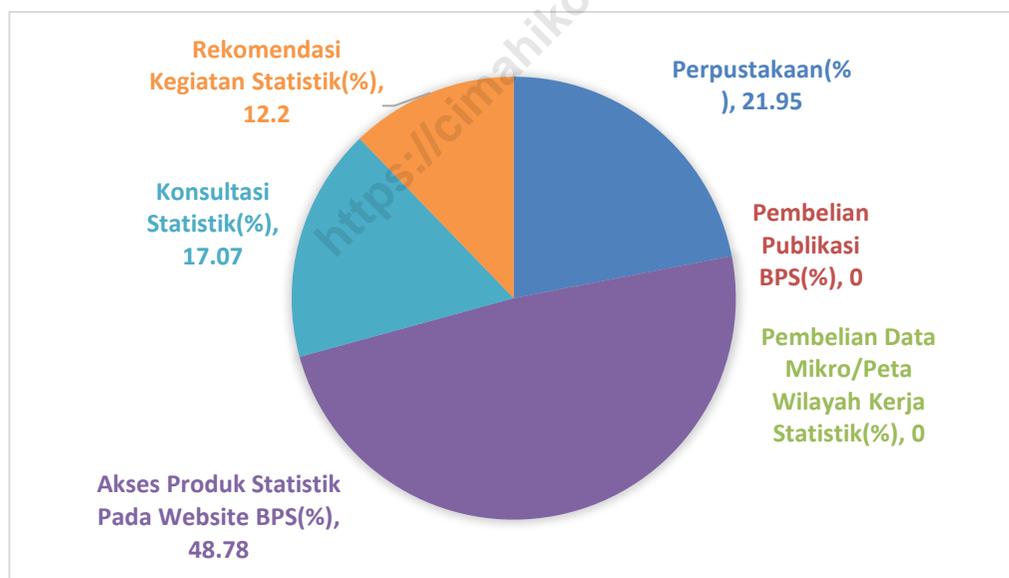
#### 2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

BPS memiliki berbagai jenis layanan yang dapat diakses oleh pengguna data. Layanan tersebut antara lain layanan perpustakaan, pembelian publikasi terbitan BPS, pembelian data mikro agtau peta wilayah kerja statistik, akses produk statistik melalui website BPS, hingga konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik. Layanan tersebut ada di BPS pusat, provinsi bahkan di level kabupaten/kota, tidak terkecuali di BPS Kota Cimahi.

Menurut hasil SKD 2021, layanan yang paling banyak di akses pada tahun 2021 adalah layanan akses produk statistik via website. Persentase pengguna layanan ini mencapai 48,78 persen dari total seluruh pengguna layanan. Hal ini sangat wajar mengingat pada tahun 2021, penerapan pembatasan kegiatan di masyarakat oleh pemerintah yang berlangsung selama beberapa bulan menjadikan

akses produk statistik di website menjadi lebih praktis, cepat dan lebih aman di masa pandemik. Namun begitu, layanan perpustakaan juga masih menjadi terbanyak kedua digunakan di BPS Kota Cimahi dengan persentase sebesar 21,95 persen. Meskipun lebih sedikit persentasenya dibandingkan layanan akses produk statistik pada website BPS, namun pengguna layanan ini masih tetap eksis di tahun 2021. Adapun layanan konsultasi statistik menempati urutan terbanyak ketiga dengan persentase sebesar 17,07 persen. Sedangkan, pengguna layanan untuk rekomendasi kegiatan statistik merupakan yang paling sedikit dengan persentase sebesar 12,2 persen.

Selain layanan di atas, masih terdapat dua layanan yaitu pembelian publikasi BPS, data mikro dan peta wilayah kerja statistik. Layanan ini dikenakan tarif yaitu tarif berbayar dan tarif 0 rupiah, sesuai ketentuan yang berlaku. Namun, pada tahun 2021 pengguna layanan ini belum ada di BPS Kota Cimahi.

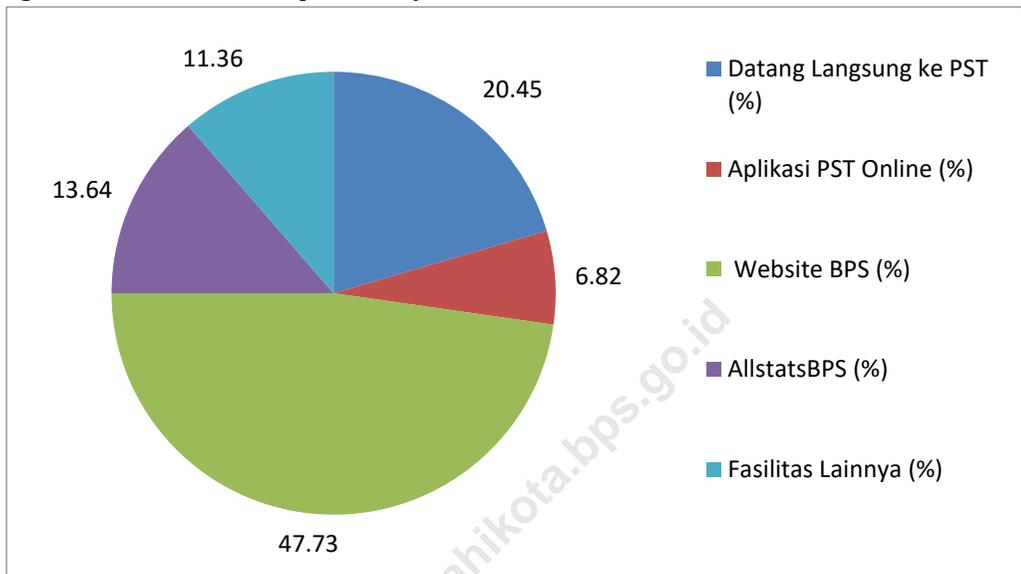


Gambar 2.8. Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan yang Digunakan

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

Pengguna data BPS dapat menjangkau layanan statistik melalui berbagai pintu. Opsi yang ditawarkan untuk memperoleh layanan BPS antara lain Datang

Langsung ke PST, Aplikasi PST Online, Website BPS, Aplikasi Allstat BPS, dan Fasilitas Lainnya, seperti Email atau Layanan Konsultasi via Whatsapp. Gambar 2.9 berikut menggambarkan sebaran konsumen berdasarkan fasilitas utama yang digunakan untuk mendapatkan layanan BPS.



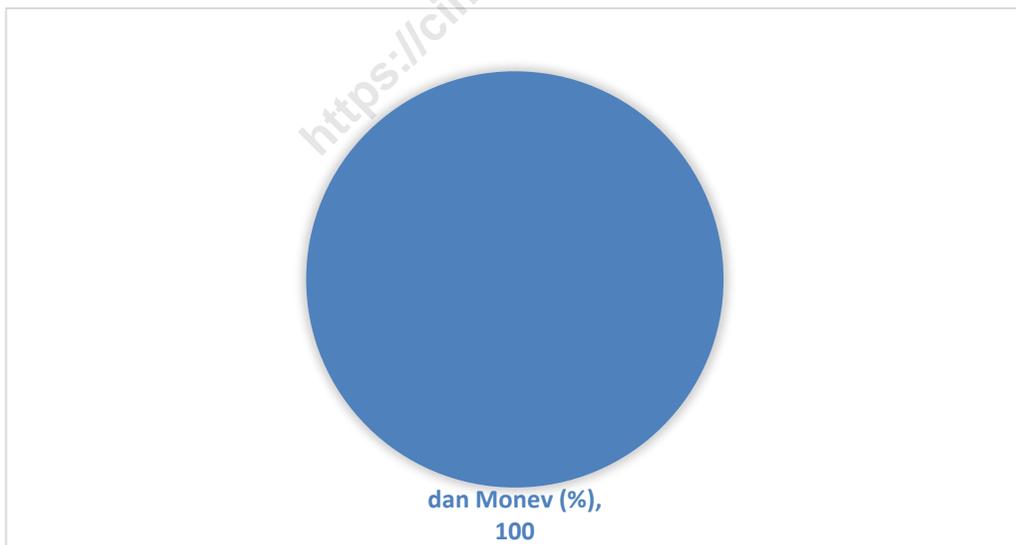
Gambar 2.9. Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data

Berdasarkan Gambar 2.9, diketahui bahwa Website BPS merupakan fasilitas utama yang paling disukai pengguna layanan untuk mengakses layanan BPS. Persentase konsumen yang menggunakan website untuk memperoleh layanan BPS mencapai 47,73 persen. Sebagaimana pembahasan sebelumnya, website merupakan salah satu sarana yang dapat memudahkan para konsumen data untuk mendapatkan produk statistik di masa pandemik. Sementara itu, masih ada sekitar 20,45 persen pengguna data yang memilih untuk datang langsung ke Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS Kota Cimahi. Sementara itu, 13,64 persen pengguna data memanfaatkan Aplikasi AllStats BPS untuk mendapat layanan BPS, sedangkan 11,36 persen lainnya menggunakan fasilitas lainnya untuk menjangkau layanan BPS. Dari seluruh fasilitas yang ada, layanan aplikasi PST Online masih sedikit dimanfaatkan oleh pengguna data dengan persentase sebesar 6,82 persen. Hal ini

dikarenakan layanan tersebut masih tergolong baru di BPS, karena baru ada sejak akhir tahun 2020.

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

Penggunaan data BPS Kota Cimahi masih didominasi kebutuhan pemerintahan. Dari pembahasan sebelumnya, terlihat bahwa instansi Pemerintah Daerah merupakan instansi yang paling banyak mengakses layanan BPS Kota Cimahi pada tahun 2021. Dari SKD 2021, diperoleh bahwa persentase konsumen dari Kementerian/Lembaga/Organisasi Perangkat Daerah (K/L/OPD) yang menggunakan data BPS untuk Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi Pembangunan mencapai 100 persen. Ini berarti, seluruh K/L/OPD yang mengakses layanan BPS memanfaatkan data BPS untuk hal tersebut. Ini merupakan capaian yang menggembirakan karena perencanaan, monitoring dan evaluasi pembangunan berbasis data adalah suatu kemajuan yang sangat baik bagi Pembangunan Kota Cimahi ke depan.



Gambar 2.10. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

# ANALISIS KEPUASAN LAYANAN



**99,34%**

**Persentase kepuasan konsumen  
di PST BPS Kota Cimahi, 2021**



<https://lcsahikabps.go.id>



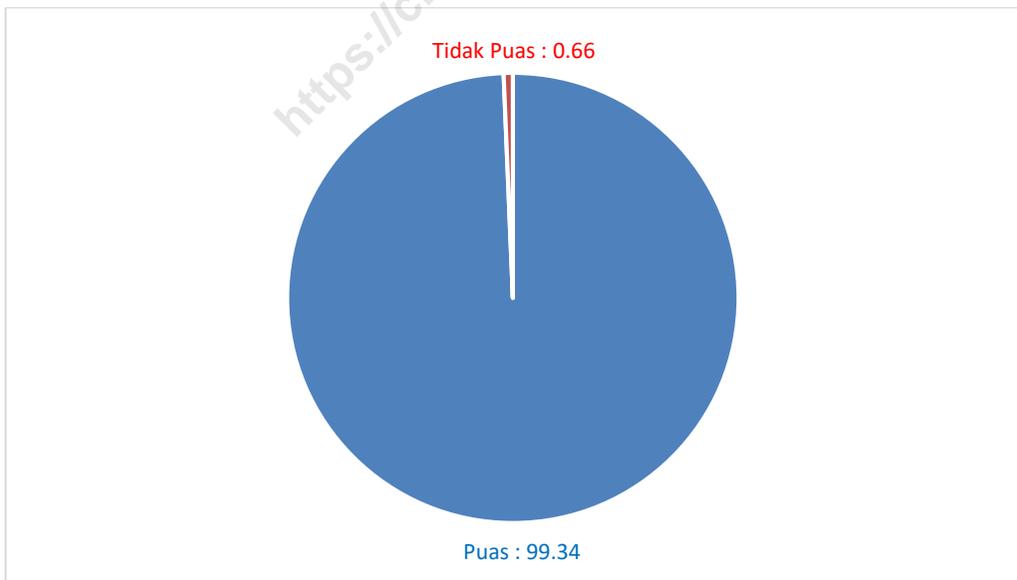
## Bab 3

### Analisis Kepuasan Layanan

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

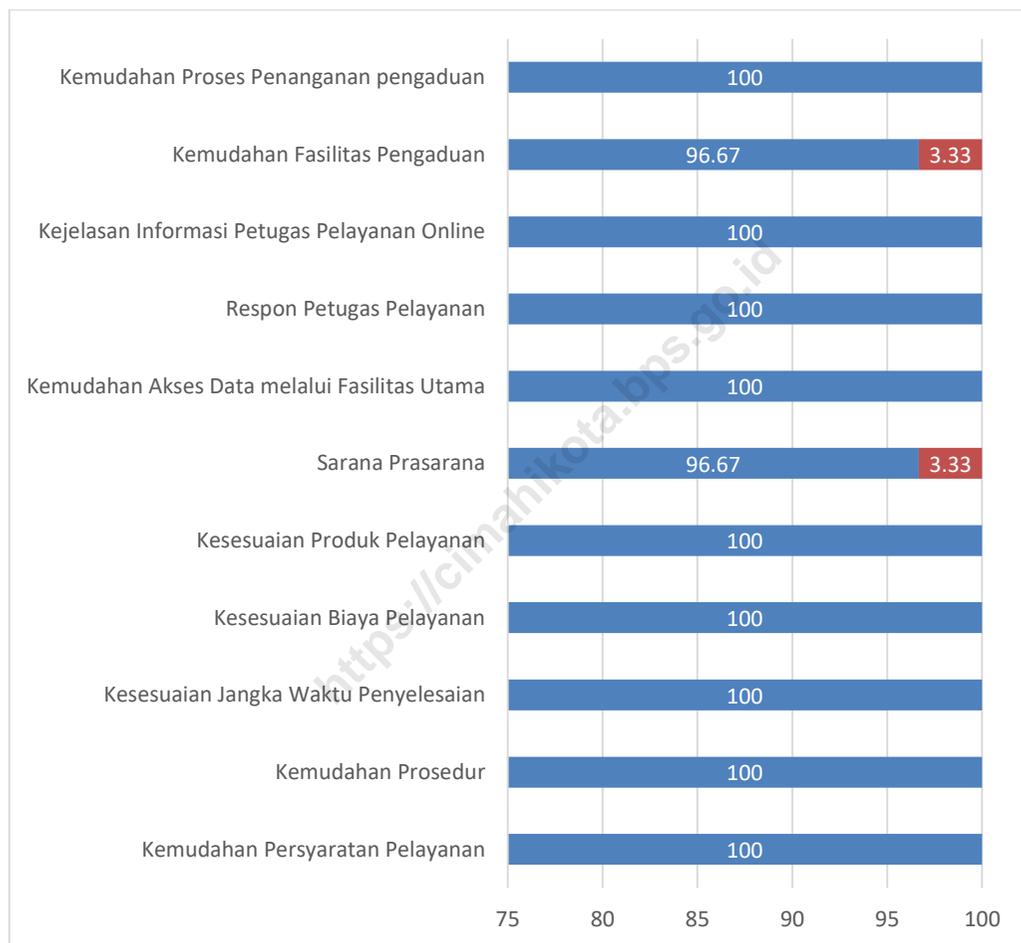
#### 3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan PST. Berdasarkan Gambar 3.1, konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kota Cimahi sesuai hasil Survei Kebutuhan Data (SKD) 2021 sebesar 99,34 persen.



Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen PST BPS Kota Cimahi Terhadap Pelayanan PST

Kepuasan konsumen BPS dapat dilihat berdasarkan atribut pelayanan. Berdasarkan Gambar 3.2, hampir semua atribut pelayanan memiliki persentase konsumen yang puas sebesar 100 persen. Sementara itu, terdapat dua atribut pelayanan yang memiliki persentase konsumen yang puas sebesar 96,67 persen yaitu kemudahan fasilitas pengaduan dan sarana prasarana.

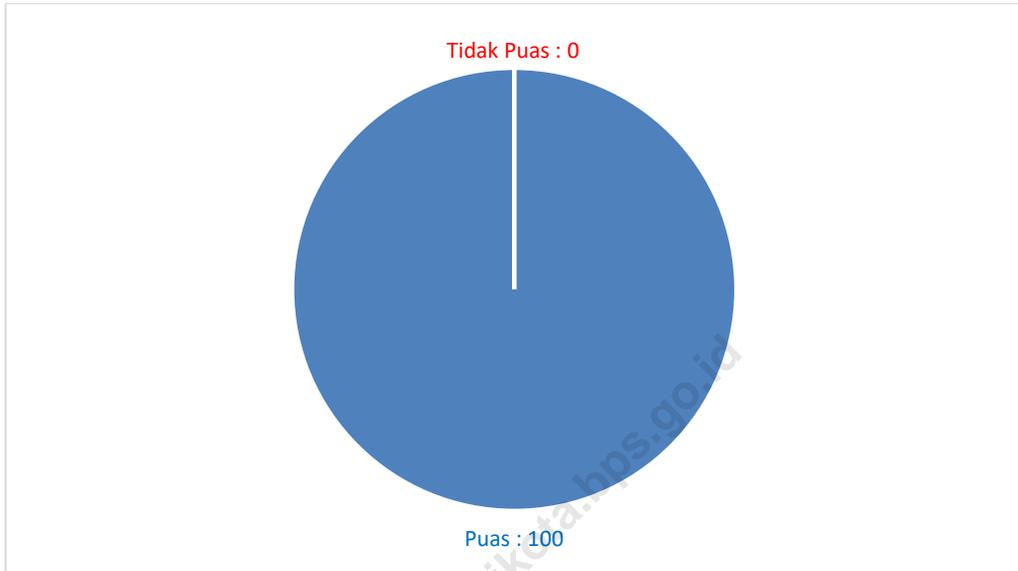


Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen PST BPS Kota Cimahi Terhadap Pelayanan PST Menurut Atribut Pelayanan

### 3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut kemudahan memperoleh data BPS dari fasilitas utama pelayanan, kemudahan

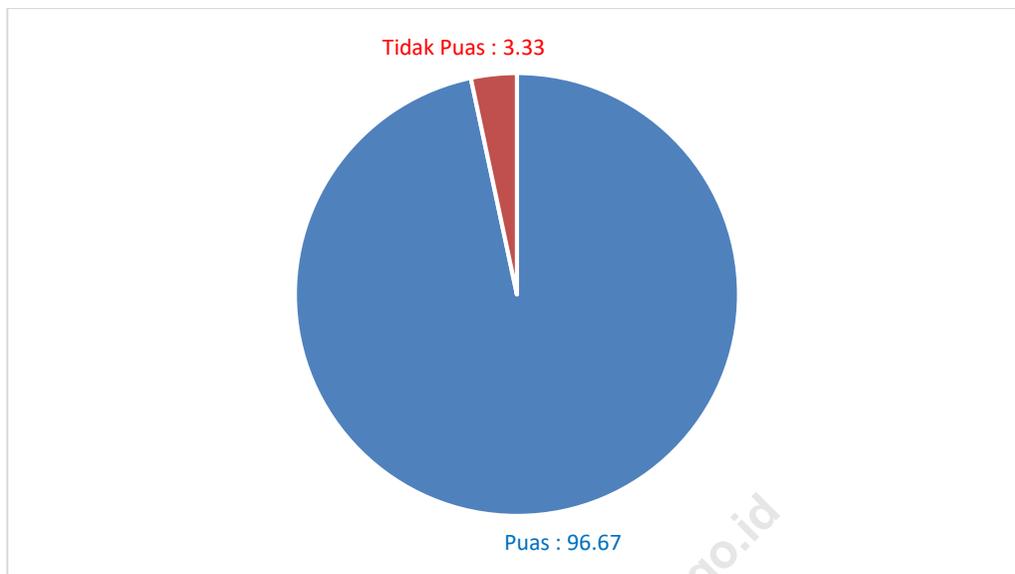
pencarian data dari website BPS, serta kemudahan mengunduh konten dari website BPS. Berdasarkan Gambar 3.3, konsumen di PST BPS Kota Cimahi yang puas terhadap akses data sebesar 100,00 persen.



Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen PST BPS Kota Cimahi Terhadap Akses Data

### 3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.4, persentase konsumen di PST BPS Kota Cimahi yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 96,67 persen.



Gambar 3.4. Persentase Kepuasan Konsumen PST BPS Kota Cimahi Terhadap Sarana dan Prasarana

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

Tingkat kepuasan konsumen 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 terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan *gap analysis*. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kota Cimahi yang memberikan penilaian kepuasan terhadap pelayanan BPS.

*Gap analysis* dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan di PST BPS Kota Cimahi. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.5, terlihat bahwa belum seluruh atribut pelayanan di PST BPS Kota Cimahi memiliki nilai *gap* positif, yaitu nilai harapan (kepentingan) lebih

rendah dari nilai persepsi (kepuasan). Hal ini menunjukkan konsumen belum cukup puas terhadap kinerja pelayanan di PST BPS Kota Cimahi.

*Gap* masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut pelayanan yang memiliki nilai *gap* positif paling jauh yaitu kemudahan persyaratan pelayanan sebesar 0,14. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut telah memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kota Cimahi melebihi harapan mereka. Kemudian sebaliknya, atribut pelayanan yang memiliki nilai *gap* negatif paling jauh yaitu kemudahan proses penanganan pengaduan sebesar -0,20. Sementara itu, atribut dengan *gap* paling dekat ialah kesesuaian produk pelayanan sebesar (0,00).

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

No	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,27	9,13	0,14
2	Kemudahan Prosedur	9,27	9,37	-0,10
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,13	9,20	-0,07
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,30	9,23	0,07
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,30	9,30	0,00
6	Sarana Prasarana	9,13	9,17	-0,04
7	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,13	9,27	-0,14
8	Respon Petugas Pelayanan	9,23	9,20	0,03
9	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	9,23	9,13	0,10

No	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap
10	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,07	9,10	-0,03
11	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	9,00	9,20	-0,20

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

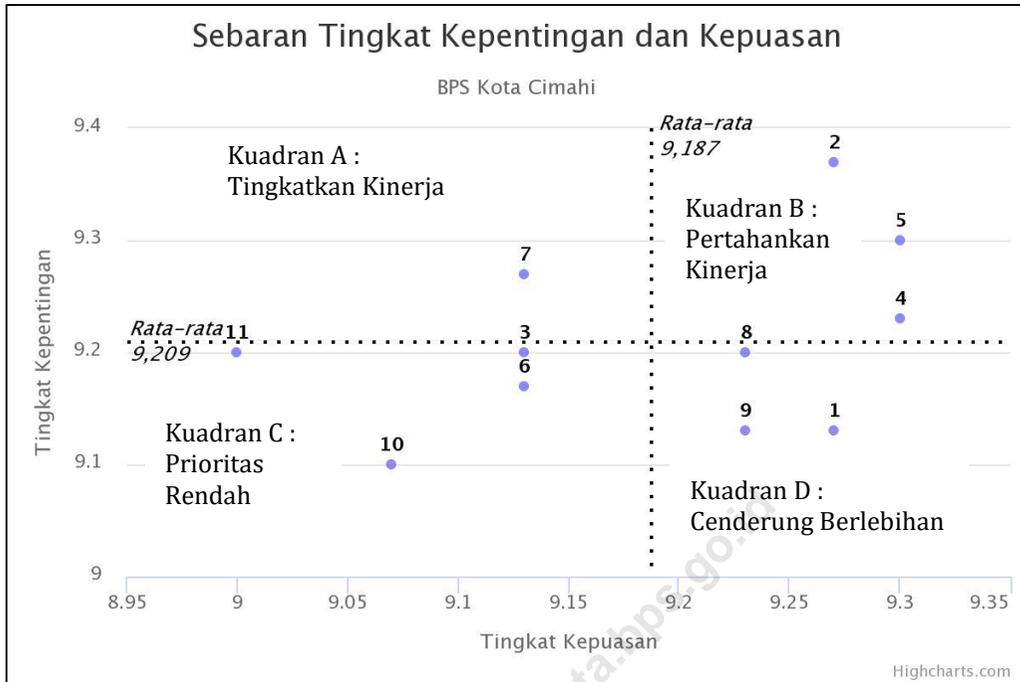
Kepuasan konsumen terhadap pelayanan menjadi salah satu kriteria dalam menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kota Cimahi. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.

Tabel 3.2 menyajikan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Secara umum, tingkat kesesuaian masing-masing atribut belum seluruhnya lebih dari 100 persen. Artinya, tingkat kepuasan konsumen belum melebihi harapan konsumen.

Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah kemudahan persyaratan pelayanan (101,53 persen), sedangkan atribut kemudahan proses penanganan pengaduan (97,83 persen) ialah atribut dengan tingkat kesesuaian paling rendah,

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

No	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,27	9,13	101,53
2	Kemudahan Prosedur	9,27	9,37	98,93
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,13	9,20	99,24
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,30	9,23	100,76
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,30	9,30	100,00
6	Sarana Prasarana	9,13	9,17	99,56
7	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,13	9,27	98,49
8	Respon Petugas Pelayanan	9,23	9,20	100,33
9	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	9,23	9,13	101,10
10	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,07	9,10	99,67
11	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	9,00	9,20	97,83



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

Gambar 3.5. *Importance and Performance Analysis (IPA)* Pelayanan di PST BPS Kota Cimahi

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan yang menjadi prioritas

utama perbaikan oleh PST BPS Kota Cimahi adalah kemudahan akses data melalui fasilitas utama.

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

1. Kemudahan prosedur
2. Kesesuaian biaya pelayanan
3. Kesesuaian produk pelayanan

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.5 atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Kota Cimahi adalah:

1. Kesesuaian jangka waktu penyelesaian
2. Sarana Prasarana
3. Kemudahan fasilitas pengaduan
4. Kemudahan proses penanganan pengaduan

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan PST BPS Kota Cimahi yang termasuk dalam kuadran D adalah atribut:

1. Kemudahan persyaratan pelayanan
2. Respon petugas pelayanan
3. Kejelasan informasi petugas pelayanan *Online*

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kota Cimahi tahun 2021 sebesar 91,88, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Cimahi masuk kategori Sangat Baik.

Tabel 3.3. Indeks Kepuasan Konsumen

Kabupaten/Kota	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)
Kota Cimahi	91,88

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

# ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI

IV

100%

konsumen merasa puas dengan Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kota Cimahi



Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK)  
PST BPS Kota Cimahi

95,09%



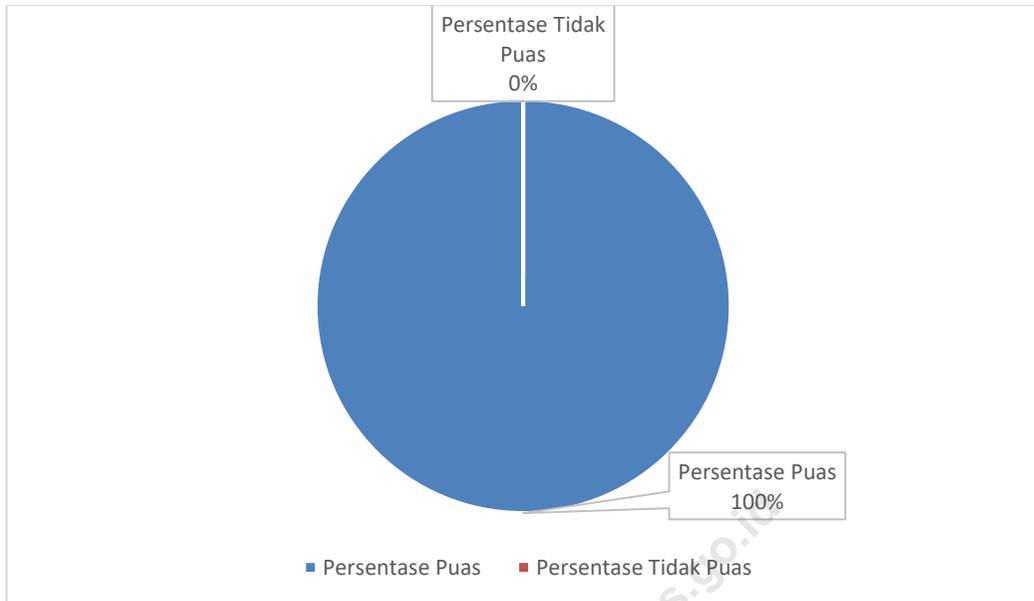
## Bab 4

### Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

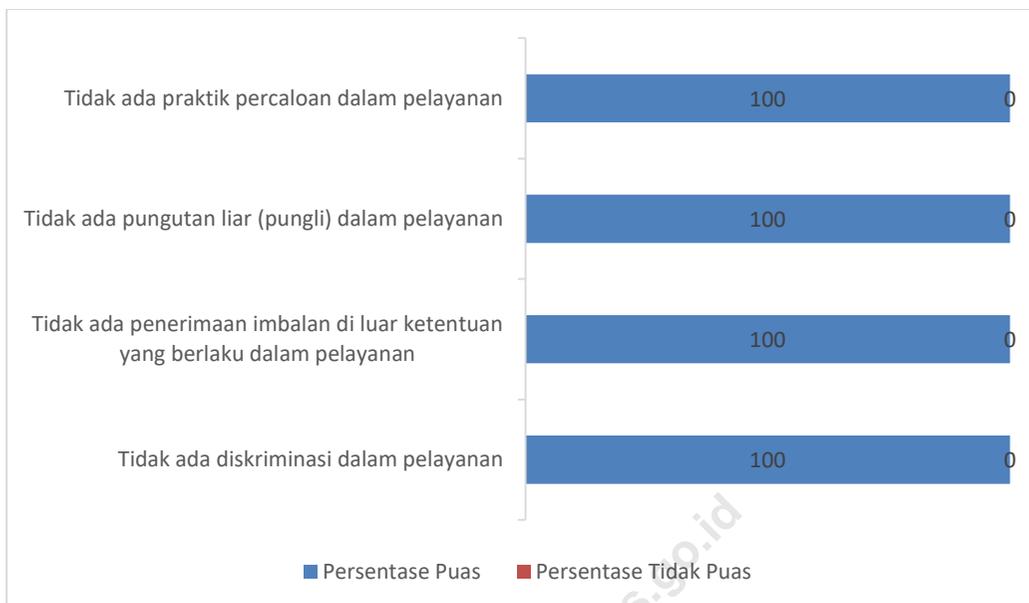
#### **4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS**

Penerapan perilaku anti korupsi merujuk pada persentase konsumen yang merasa puas dengan atribut pelayanan BPS yang berkaitan dengan penerapan perilaku anti korupsi. Atribut tersebut antara lain tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan. Gambar 4.1 di bawah ini memperlihatkan banyaknya konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kota Cimahi yakni sebanyak 100% atau dapat diartikan bahwa seluruh konsumen telah merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kota Cimahi.



Gambar 4.1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Cimahi Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi

Gambar 4.2 menyajikan persentase kepuasan konsumen di PST BPS Kota Cimahi terhadap masing-masing atribut pelayanan yang berkaitan dengan penerapan perilaku anti korupsi. Gambar tersebut memperlihatkan bahwa konsumen merasa puas terhadap keseluruhan atribut pelayanan yang berkaitan dengan penerapan perilaku anti korupsi dengan mendapatkan persentase kepuasan masing-masing 100%.



Gambar 4.2 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Cimahi Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut Anti Korupsi

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

Tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Hal ini dapat diartikan bahwa seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, dilakukan analisis 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 Kota Cimahi yang memberikan penilaian puas hingga sangat puas dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS. Dibawah ini disajikan tabel yang menunjukkan *gap* masing-masing atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi.

Tabel 4.1 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi

No	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,4	9,43	0,03
2.	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan	9,53	9,63	0,1
3.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,53	9,63	0
4.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,4	9,43	0,03

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa setiap atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi memiliki nilai *gap* positif. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja seluruh atribut tersebut sudah mencapai dan bahkan melampaui harapan konsumen di PST BPS Kota Cimahi. Nilai *gap* yang tertinggi adalah atribut pelayanan tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan dengan nilai sebesar 0,1. Kemudian, diikuti oleh atribut pelayanan tidak ada diskriminasi dalam pelayanan dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan dengan masing-masing memiliki nilai sebesar 0,03. Atribut pelayanan tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan memiliki nilai *gap* terendah yakni sebesar 0 atau dapat diartikan bahwa kinerja pelayanan sama dengan kinerja yang diharapkan konsumen.

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) merupakan indikator yang menunjukkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS. Indikator IPAK menggunakan tingkat kepentingan konsumen sebagai penimbang antar atribut yang menjadi *proxy* dari perilaku anti korupsi.

Tabel 4.2 Indeks Persepsi Anti Korupsi

Kabupaten/Kota	Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK)
Kota Cimahi	95,09

Tabel 4.2 di atas memperlihatkan bahwa besaran nilai IPAK PST BPS Kota Cimahi berdasarkan hasil SKD 2020 yakni sebesar 95,09. Angka tersebut dapat diartikan bahwa perilaku anti korupsi di PST BPS Kota Cimahi sangat diterapkan dalam pelayanannya.

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



# KEBUTUHAN DATA

# V

Apa saja sih

**DATA YANG DIBUTUHKAN**

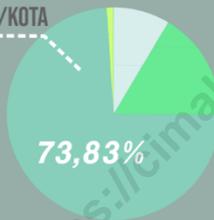
**konsumen PST BPS Kota Cimahi ?**



## LEVEL DATA

KABUPATEN/KOTA

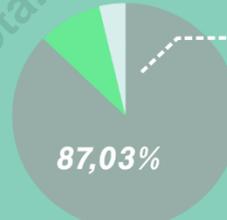
Tingkat penyajian/level data yang paling dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kota Cimahi adalah level kabupaten/kota. Diikuti level kecamatan dan keluarahan.



## PERIODE DATA

TAHUNAN

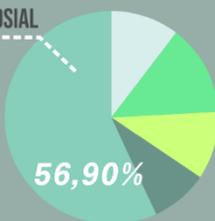
Periode penyajian data yang paling dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kota Cimahi adalah tahunan. Diikuti periode semesteran dan triwulanan.



## RAGAM DATA

STATISTIK SOSIAL

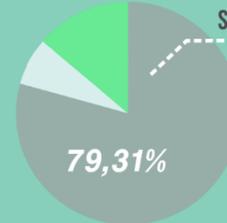
Ragam data yang paling dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kota Cimahi berasal dari fungsi statistik sosial. Diikuti fungsi neraca wilayah dan fungsi statistik distribusi.



## PEROLEHAN DATA

SESUAI

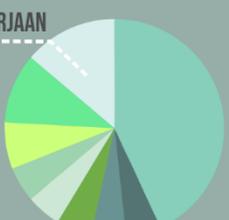
Sebanyak 87,03 persen responden menyatakan bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria responden.



## JENIS DATA

KETENAGAKERJAAN

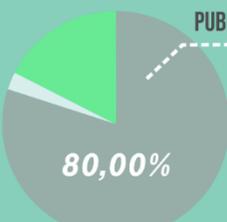
Menurut jenis datanya, tiga jenis data yang paling dibutuhkan konsumen PST BPS Kota Cimahi meliputi ketenagakerjaan, kependudukan dan pertanian



## SUMBER DATA

PUBLIKASI

Konsumen PST BPS Kota Cimahi mengakses data paling banyak bersumber dari publikasi kemudian diikuti tabel di website dan tabulasi data





## Bab 5

### Analisis Kebutuhan Data

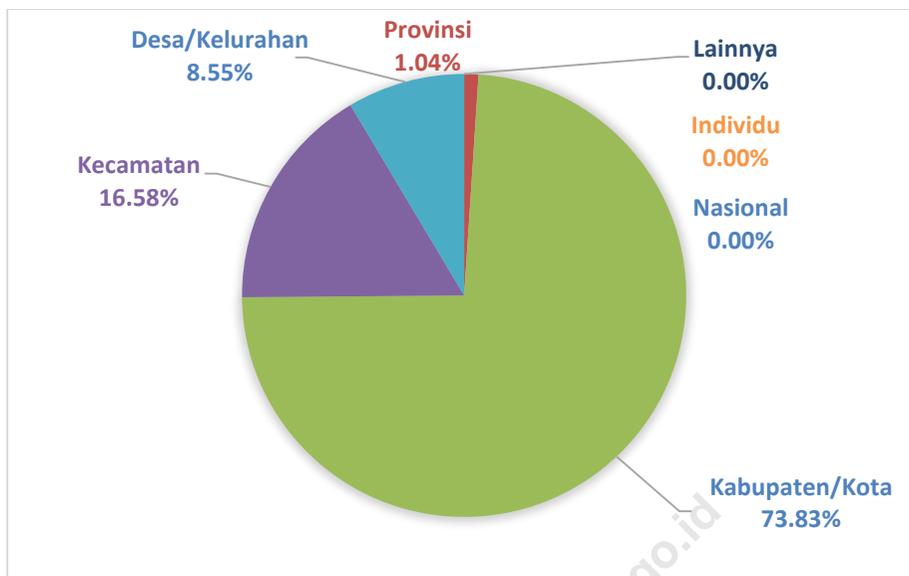
SKD 2021, selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan PST BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data serta mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS. Pada bab ini akan menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi kebutuhan data menurut jenis data, level data, periode data, dan perolehan data.

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

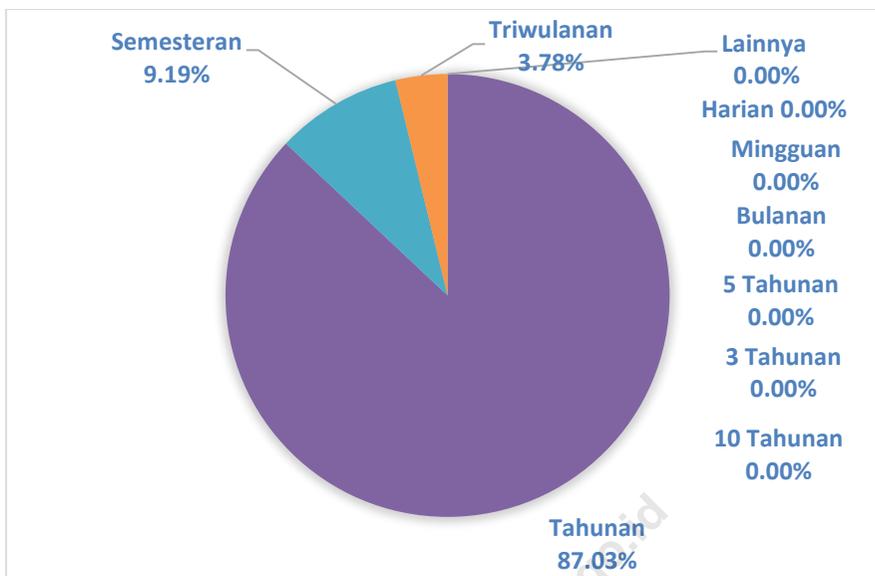
Tingkat penyajian/level data dari data yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kota Cimahi dapat diidentifikasi dari hasil SKD 2021. Jumlah tersebut, level data kabupaten menjadi level data yang paling dibutuhkan oleh konsumen, yaitu sebesar 73,83%. Level data yang dibutuhkan selanjutnya adalah data level kecamatan (16,58%). Adapun sebaran level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



Gambar 5.1 Persentase Data yang Dibutuhkan di BPS Kota Cimahi Menurut Level Data

## 5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data

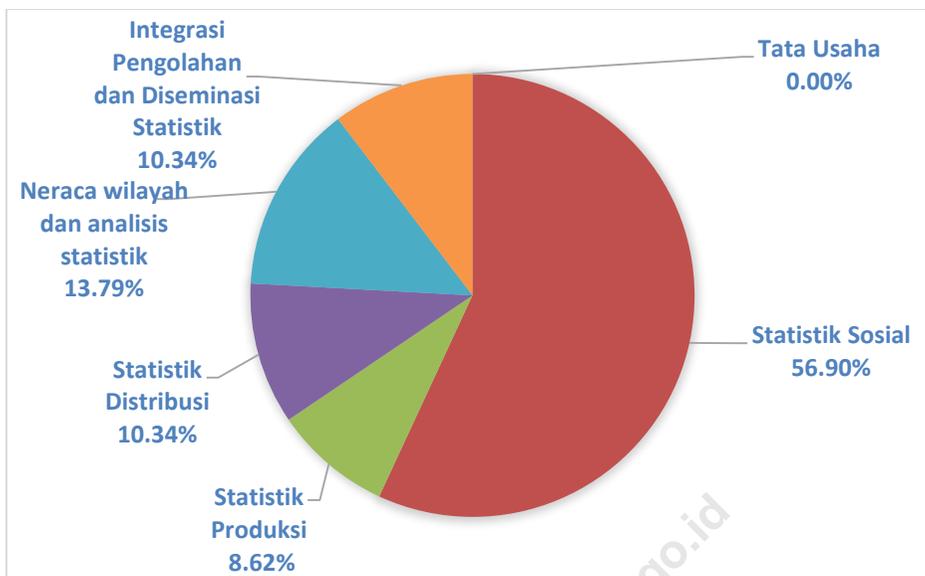
Periode data yang dicakup dalam SKD 2021 terdiri atas sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan masih menjadi data yang paling banyak dibutuhkan dengan persentase mencapai 87,03 persen. Kemudian, untuk data semesteran hanya mencapai 9,19 persen. Sementara itu, untuk data triwulanan dan bulanan berturut-turut mencapai 3,78 persen dan 0,00 persen. Hal ini menunjukkan bahwa data dengan periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari di PST BPS Kota Cimahi.



Gambar 5.2 Persentase Data yang Dibutuhkan di BPS Kota Cimahi Menurut Periode Data

### 5.3. Kebutuhan Data menurut Ragam Data

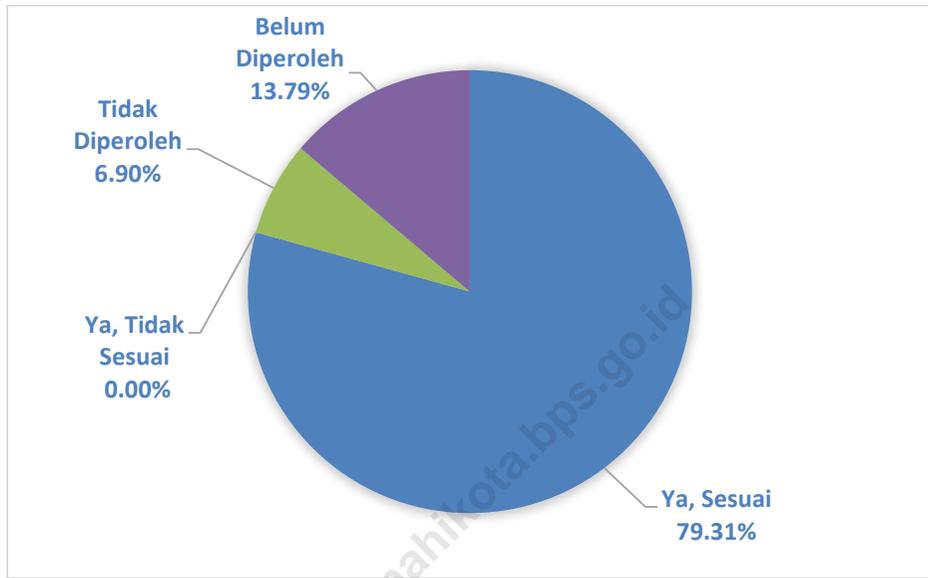
Jenis data dikelompokkan menurut Fungsi yang terdapat di BPS Kota Cimahi yang selanjutnya disebut sebagai ragam data. Ragam data tersebut adalah ragam data umum, ragam data statistik sosial, ragam data statistik produksi, ragam data statistik distribusi, ragam data Neraca Wilayah dan Analisis Statistik (NWAS), dan ragam data Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik. Gambar 5.3 menyajikan persentase kebutuhan data di PST BPS Kota Cimahi menurut ragam data. Dari hasil SKD 2021, dapat ditunjukkan bahwa ragam data statistik sosial masih menjadi primadona sebagai data yang paling banyak dibutuhkan. Adapun persentase kebutuhan data ragam sosial yaitu sebesar 56,90%. Sementara itu, ragam data Neraca Wilayah dan Analisis Statistik (NWAS) menjadi data yang dibutuhkan kedua terbanyak setelah ragam data sosial, yaitu sebesar 13,79%. Kemudian ragam data Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik dan ragam statistik distribusi memiliki persentase yang sama sebesar 10,34%, kemudian ragam data statistik produksi dan tata usaha berturut-turut sebesar 8,62% dan 0,00%.



Gambar 5.3. Persentase Data yang Dibutuhkan di BPS Kota Cimahi Menurut Ragam Data

Ketika melakukan pencarian data yang dibutuhkan, konsumen tidak selalu memperoleh data. SKD 2021 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 data yang dibutuhkan/dikonsultasikan belum diperoleh responden. Secara umum, konsumen yang mencari data di PST BPS Kota Cimahi telah memperoleh data dan sesuai dengan yang dibutuhkan, yaitu sebesar 79,31% (Gambar 5.3.2). Sementara itu, 13,79% konsumen menyatakan belum memperoleh data. Hal ini dapat disebabkan karena data yang dibutuhkan tersebut sedang dalam proses penyiapan data oleh petugas layanan. Hal ini bisa terjadi karena data yang dicari responden telah tersedia di website BPS dan petugas PST mengarahkan responden

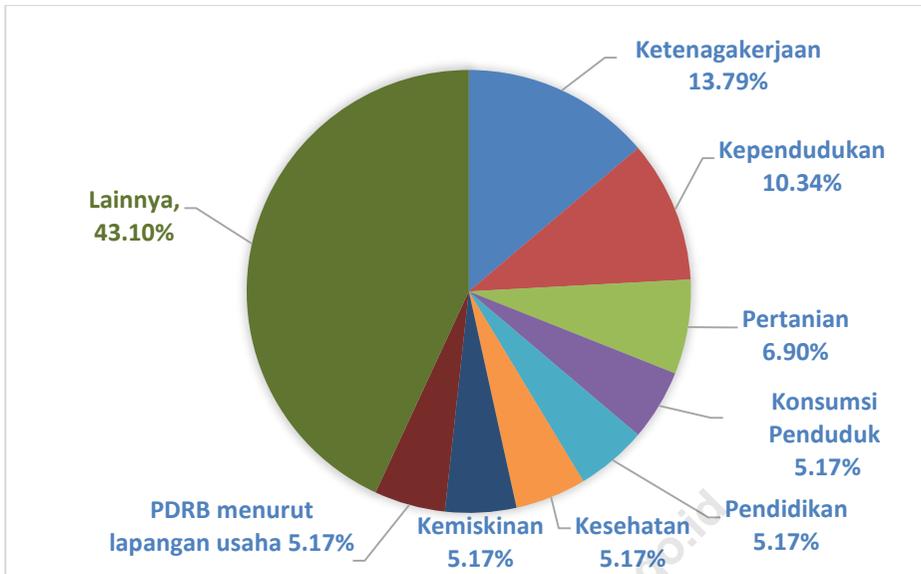
untuk mengunduhnya melalui website BPS. Kemungkinan lainnya, bisa jadi responden baru melakukan permintaan data melalui Sistem Informasi Layanan Statistik atau melalui sehingga belum menerima data yang dibutuhkan.



Gambar 5.4. Persentase Data yang Dibutuhkan di BPS Kota Cimahi Menurut Perolehan Data

#### 5.4. Kebutuhan Data menurut Jenis Data

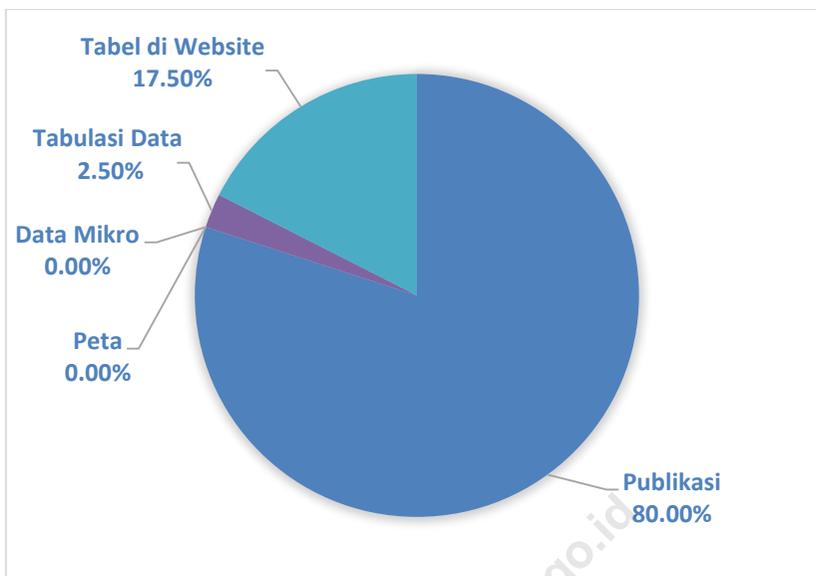
Gambar 5.4 menampilkan rincian kebutuhan data menurut jenis data. Hasil SKD 2021 menunjukkan bahwa jenis data yang menjadi primoda sebagai data yang paling banyak dibutuhkan adalah data ketenagakerjaan (13,79%). Kemudian disusul data kependudukan dan pertanian yang berturut-turut memiliki persentase 10,34% dan 6,90%. Sementara itu, jenis data konsumsi penduduk, pendidikan, kesehatan, kemiskinan, dan PDRB menurut lapangan usaha memiliki persentase yang sama yakni sebesar 5,17% serta jenis data lainnya mencakup 43,10%.



Gambar 5.5. Persentase Data yang Dibutuhkan di BPS Kota Cimahi Menurut Jenis Data

### 5.5. Kebutuhan Data menurut Sumber Data

Hasil penyelenggaraan kegiatan statistik yang dilakukan oleh BPS didiseminasikan dalam beberapa sumber data. SKD 2021 mengelompokkan sumber data menjadi lima jenis, yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di website. Gambar 5.4 menyajikan persentase perolehan data dari penyedia data BPS Kota Cimahi menurut jenis sumber data. Berdasarkan gambar tersebut, sebagian besar konsumen memperoleh data melalui sumber data publikasi (69,09%). Sementara itu, 30,38% data diperoleh konsumen melalui sumber data website. Selanjutnya data yang diperoleh konsumen melalui sumber data tabulasi data sebesar 0,54%. Adapun sumber data peta dan data mikro sebesar 0,00 persen atau nihil.



Gambar 5.6. Persentase Data yang Dibutuhkan di BPS Kota Cimahi Menurut Sumber Data



# ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

# VI

100%

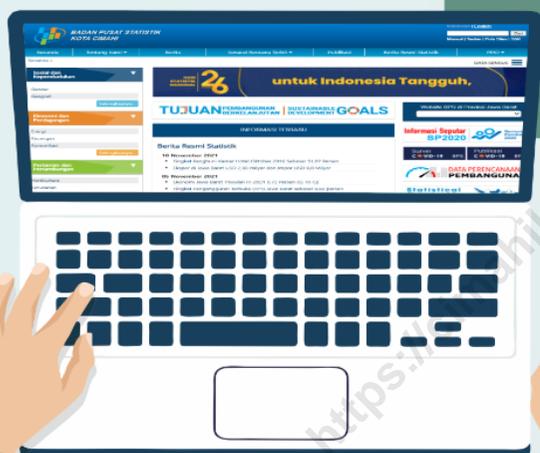
KELENGKAPAN DATA

99,15%

AKURASI DATA

99,15%

KEMUTAKHIRAN DATA



“ Lebih dari 99% konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data. ”

## Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kualitas data BPS Kota Cimahi sangat baik

# 92,17

## Indeks Kepuasan Konsumen



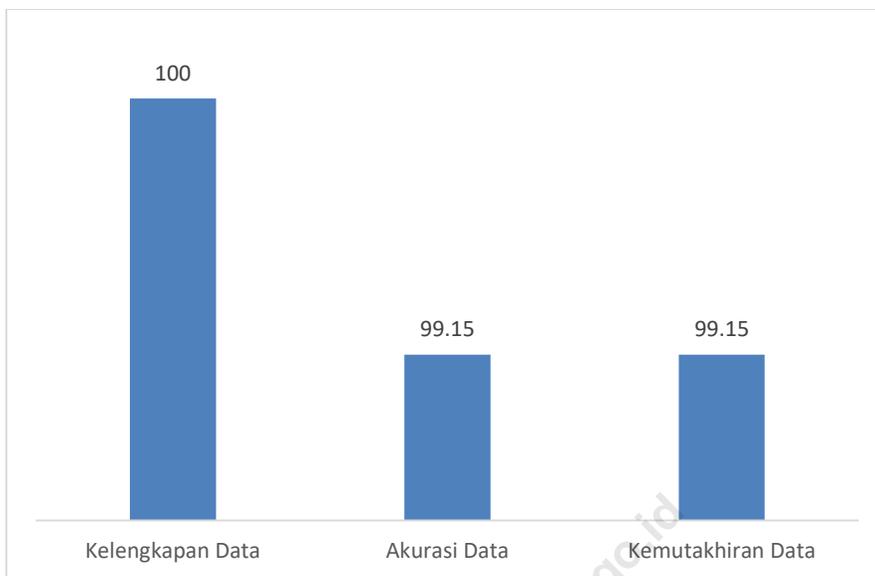
## Bab 6

### Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

#### 6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Cimahi bukan hanya dapat disajikan secara umum, tetapi juga dapat digambarkan melalui 3 (tiga) aspek kualitas data yang ditangkap dalam SKD 2021 yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemitakhiran data. Gambar 6.1 menunjukkan bahwa lebih dari 99% konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data. Kelengkapan data menjadi aspek kualitas data dengan persentase kepuasan konsumen paling tinggi (100%). Persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan, akurasi, dan kemitakhiran data BPS Kota Cimahi tahun 2021 secara berturut-turut sebesar 100,00%, 99,15%, dan 99,15%.



Gambar 6.1 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia data BPS Kota Cimahi Menurut Aspek Kualitas Data

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/Consumer Satisfaction Index (CSI) dapat juga digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS Kota Cimahi. Indikator ini termasuk indikator yang baru dihasilkan dari SKD 2021 karena sebelumnya tidak ada, sehingga untuk indikator ini belum bisa dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Nilai IKK terhadap kualitas data untuk penyedia BPS Kota Cimahi adalah sebesar 92,17, yang artinya kualitas data dari penyedia BPS Kota Cimahi masuk dalam kategori sangat baik. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa konsumen sangat puas dengan kualitas data yang dihasilkan oleh BPS Kota Cimahi.

# PENUTUP

## VII

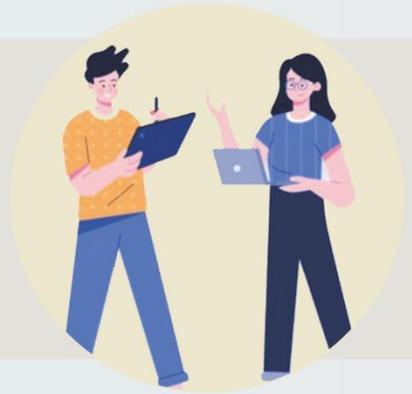
Peserta Responden SKD 2021  
menurut Metode Pengumpulan Data  
di PST BPS Kota Cimahi



**3,33%**  
Pencacahan Manual

<https://cimahi.kota.bps.go.id>

**3,33%**  
E-Mail



**93,33%**  
Link Online

Rekapitulasi Pencacahan SKD 2021



## Bab 7

### Penutup

#### 7.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2021 di PST BPS Kota Cimahi secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Kota Cimahi yang telah mencapai target (100,00%) dan selesai tepat waktu.

2. Konsumen di PST BPS Kota Cimahi, yang digambarkan melalui 30 responden SKD, didominasi oleh konsumen yang masuk dalam kelompok umur 36-45 tahun (36,67%) dengan dominasi perempuan (53,33%), lulusan D4/S1 (50,00%), dengan pekerjaan utama sebagai PNS/TNI/POLRI (46,67%) dengan dominasi berasal dari Pemerintah Daerah (43,33%) dan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk pemerintahan (53,33%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen berasal dari para pegawai pemerintahan. Adapun dari seluruh K/L/OPD yang menggunakan data BPS, seluruhnya (100,00%) digunakan untuk kebutuhan Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi Pembangunan.

3. Konsumen di PST BPS Kota Cimahi cenderung menggunakan layanan akses produk statistik pada website BPS (48,78%). Kecenderungan tersebut juga diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah melalui website BPS (47,73%).

4. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Cimahi menggunakan data BPS sebagai rujukan 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 76,67%.

5. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kota Cimahi yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 99,34%.

6. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kota Cimahi digambarkan melalui IKK terhadap Pelayanan PST BPS Kota Cimahi. Nilai IKK terhadap Pelayanan PST pada tahun 2021 adalah 91.88. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kota Cimahi termasuk kategori sangat baik.

7. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Kota Cimahi digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK tahun 2021 adalah 95.09. Artinya, perilaku anti korupsi semakin diterapkan dengan sangat baik pada PST BPS Kota Cimahi.

8. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kota Cimahi sangat beragam. Level kabupaten/kota merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen (77.30%). Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (87.03%).

9. Jenis data BPS dikelompokkan menurut ragam data, yaitu statistik sosial, statistik produksi, statistik distribusi dan jasa, neraca wilayah dan analisis statistik, serta integrasi pengolahan dan diseminasi statistik serta bagian tata usaha. Adapun jenis data yang paling banyak dicari konsumen di PST BPS Kota Cimahi antara lain Ketenagakerjaan, Kependudukan, dan Pertanian.

10. Sumber data BPS dapat berupa publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, maupun tabel di website yang disediakan oleh BPS Pusat, BPS Provinsi, atau BPS Kabupaten/Kota. Publikasi merupakan sumber data yang paling banyak digunakan untuk memperoleh data. Adapun publikasi yang paling banyak diakses oleh pengguna data adalah Publikasi Kota Cimahi dalam Angka.

11. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Cimahi yang ditunjukkan dengan persentase konsumen yang merasa puas terhadap akses data BPS sebesar 100,00%. Disamping itu, persentase konsumen yang puas terhadap data juga disajikan menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemitakhiran data. Sebanyak 100.00% konsumen merasa puas dengan kelengkapan data, 99.15% konsumen merasa puas dengan akurasi data, serta 99.15% konsumen merasa puas dengan kemitakhiran data.

12. Kepuasan konsumen terhadap kualitas data untuk penyedia data BPS Kota Cimahi digambarkan melalui IKK terhadap Kualitas Data. Nilai IKK terhadap Kualitas Data untuk penyedia data BPS Kota Cimahi adalah 92.17. Artinya, kualitas data dari penyedia BPS Kota Cimahi masuk dalam kategori sangat baik.

13. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana di BPS Kota Cimahi mencapai 96,67 persen. Ini berarti mayoritas konsumen puas terhadap sarana dan prasarana yang telah disediakan di BPS Kota Cimahi baik pada pelayanan secara langsung maupun secara daring.

## **7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan**

Berdasarkan hasil SKD 2021, saran dan rekomendasi yang menjadi prioritas utama yang diberikan kepada unit pelayanan PST BPS Kota Cimahi adalah Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama. Perbaikan juga perlu dilakukan pada atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan berikutnya, meliputi: Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian, Sarana Prasarana, Kemudahan Fasilitas Pengaduan dan Kemudahan Proses Penanganan pengaduan.

## 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.

# LAMPIRAN

<https://citra.kemendagri.go.id>



## Lampiran 1. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

### Metadata Indikator

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

## Lampiran 2. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

### Metadata Indikator

Konsep	:	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut pekerjaan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pekerjaan utama adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Pekerjaan Utama
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ Dengan: $P_i$ = Persentase konsumen dengan pekerjaan utama ke-i $x_i$ = Jumlah konsumen dengan pekerjaan utama ke-i $y$ = Jumlah seluruh konsumen $i = 1$ (Pelajar/Mahasiswa), $2$ (Peneliti/Dosen), $3$ (PNS/TNI/Polri), $4$ (Pegawai BUMN/D), $5$ (Pegawai Swasta), $6$ (Wiraswasta), $7$ (Lainnya)
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pekerjaan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pekerjaan utama.

### Lampiran 3. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

#### Metadata Indikator

Konsep	:	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pemanfaatan hasil kunjungan adalah penggunaan hasil kunjungan yang utama, baik berupa pencarian data maupun konsultasi.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Jenis Kelamin
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ Dengan: $P_i$ = Persentase konsumen dengan pemanfaatan utama hasil ke-i $x_i$ = Jumlah konsumen dengan pemanfaatan utama hasil ke-i $y$ = Jumlah seluruh konsumen $i = 1$ (Tugas Sekolah/Kuliah), $2$ (Pemerintahan), $3$ (Komersial), $4$ (Penelitian), $5$ (Lainnya)
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori pemanfaatan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan.

#### Lampiran 4. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan

##### Metadata Indikator

Konsep	:	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Jenis layanan yang dicakup dalam SKD 2021 mencakup Perpustakaan, Pembelian Publikasi BPS, Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik, Akses Produk Statistik pada Website BPS, Konsultasi Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Jenis Layanan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ Dengan: $P_i$ = Persentase konsumen pada layanan ke- $i$ $x_i$ = Jumlah konsumen yang menggunakan layanan ke- $i$ $y$ = Jumlah seluruh konsumen $i$ = 1 (Perpustakaan), 2 (Pembelian Publikasi), 3 (Pembelian Data Mikro/ Peta Wilkerstat), 4 (Akses Produk, Statistik melalui website), 5 (Konsultasi Statistik), 6 (Rekomendasi Kegiatan Statistik)
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan jenis layanan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis layanan yang digunakan.

## Lampiran 5. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS sebagai Rujukan Utama

### Metadata Indikator

Konsep	:	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS sebagai Rujukan Utama
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$
		Dengan: P = Persentase konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama x = Jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama y = Jumlah seluruh konsumen
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai persentase konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama.

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

**Metadata Indikator**

Konsep : Persentase Konsumen K/L/OPD menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, *Monitoring*, dan Evaluasi Pembangunan

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen K/L/OPD menurut penggunaan data BPS sebagai perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi pembangunan nasional terhadap jumlah konsumen K/L/OPD yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan di wilayah PST BPS tertentu. Perencanaan pembangunan adalah suatu proses perumusan alternatif-alternatif atau keputusan-keputusan yang didasarkan pada data-data dan fakta-fakta yang akan digunakan sebagai bahan untuk melaksanakan suatu rangkaian kegiatan/aktivitas. *Monitoring* merupakan kegiatan mengamati perkembangan pelaksanaan rencana, mengidentifikasi serta mengantisipasi permasalahan yang timbul dan/atau akan timbul untuk dapat diambil tindakan sedini mungkin. Evaluasi pembangunan adalah penilaian yang sistematis dan objektif atas desain, implementasi dan hasil dari intervensi yang sedang berlangsung atau yang telah selesai.

Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Rumus Penghitungan : 
$$P = \frac{x}{y} \times 100\%$$

Dengan:

P = Persentase konsumen K/L/OPD yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi

x = Jumlah konsumen dari K/L/OPD yang memperoleh data BPS dan menggunakan data BPS untuk perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi

- $y$  = Jumlah seluruh konsumen dari K/L/OPD yang memperoleh data yang dibutuhkan
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi pembangunan nasional di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai persentase konsumen (K/L/OPD) yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi pembangunan nasional yang berguna sebagai salah satu Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS.

## Lampiran 7. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data dan Aspek Kualitas Data

### Metadata Indikator

- Konsep : Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data dan Aspek Kualitas Data
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kualitas data BPS menurut aspek kualitas data terhadap jumlah konsumen data di 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. Kelengkapan data berarti data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data. Akurasi data berarti data mampu menggambarkan kondisi yang sebenarnya atau sesuai fenomena yang terjadi pada periode referensi data. Kemutakhiran data berarti data yang dihasilkan BPS *up to date* sehingga menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi pada periode referensi data. Penilaian ini berdasarkan persepsi dan pengamatan responden.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah Penyedia Data  
2. Aspek Kualitas Data
- Ukuran : Persentase

Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
	Dengan:
	$P_i$ = Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data pada aspek kualitas data ke-i
	$x_i$ = Jumlah orang-data yang memberikan penilaian puas terhadap kualitas data BPS pada aspek kualitas data ke-i
	$y$ = Jumlah total orang-data yang memberikan penilaian puas maupun tidak puas terhadap aspek kualitas data ke-i
	$i = 1$ (Kelengkapan), $2$ (Akurasi), $3$ (Kemutakhiran)
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan aspek kualitas data tertentu yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS menurut aspek kualitas datanya dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

## Lampiran 8. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST

### Metadata Indikator

Konsep	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST
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 11 variabel, yaitu (1) Persyaratan pelayanan, (2) Prosedur/alur pelayanan, (3) Waktu pelayanan, (4) Biaya pelayanan, (5) Kesesuaian produk pelayanan, (6) Sarana dan Prasarana, (7) Akses dari fasilitas utama yang digunakan, (8) Respon petugas atau aplikasi pelayanan <i>online</i> , (9) Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan <i>online</i> , (10) Fasilitas pengaduan, dan (11) Proses penanganan pengaduan.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$
		Dengan: P = Persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS y = Jumlah seluruh konsumen
Interpretasi	:	Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap pelayanan di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

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

### Metadata Indikator

Konsep	:	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akses data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan pada variabel akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (VKD21 Blok 2 Rincian 7) bernilai >7,66.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>Dengan: P = Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan akses data BPS y = Jumlah seluruh konsumen</p>
Interpretasi	:	Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap akses data di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap akses data BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

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

### Metadata Indikator

Konsep	:	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST
Definisi	:	<p>Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan sarana dan prasarana terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai &gt;7,66. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin). 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 <i>online</i> bagi responden <i>online</i>.</p> <p>Indikator ini diukur dari variabel VKD21 Blok 2 Rincian 6 (sarana dan prasarana) dan Rincian 10 (fasilitas pengaduan).</p>
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>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</p>
Interpretasi	:	Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasarana di unit PST BPS dalam

rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

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

### Metadata Indikator

Konsep	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST
Definisi	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner VKD21.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	- (skala 100)
Rumus Penghitungan	:	$IKK = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{y} \times 100$ <p>Dimana: <math>\bar{x}_i</math> = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i <math>w_i</math> = Penimbang tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i, <math>y</math> = skala maksimum penilaian (10) <math>i = 1, 2, \dots, 11 = 11</math> atribut pelayanan PST BPS</p>
Interpretasi	:	Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas pelayanan BPS. Hasil penghitungan IKK terhadap pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: <ol style="list-style-type: none"><li>1. 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik</li><li>2. 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik</li><li>3. 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik</li><li>4. 88,31-100 : Kualitas pelayanan sangat baik</li></ol>

Manfaat : Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS.

## Lampiran 12. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data

### Metadata Indikator

Konsep : Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data

Definisi : Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diberikan oleh BPS. IKK terhadap Kualitas Data diukur melalui 3 aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemitakhiran.

Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS

Ukuran : Indeks

Satuan : - (skala 100)

Rumus Penghitungan :  $IKK = \frac{\sum_{i=1}^3 w_i \bar{x}_i}{y} \times 100$

Dimana:

$\bar{x}_i$  = rata-rata tingkat kepuasan terhadap aspek kualitas data ke-i

$w_i = \frac{1}{3}$  = Penimbang aspek kualitas data ke-i

y = skala maksimum penilaian (10)

i = 1 (kelengkapan), 2 (akurasi), dan 3 (kemitakhiran)

Interpretasi : Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas datanya. Hasil penghitungan IKK terhadap kualitas data diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu:

1. 25,00-64,99 : Kualitas data tidak baik

2. 65,00-76,60 : Kualitas data kurang baik

3. 76,61-88,30 : Kualitas data baik
4. 88,31-100,00 : Kualitas data sangat baik

Manfaat : Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS.

### Lampiran 13. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST

#### Metadata Indikator

Konsep	:	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST
Definisi	:	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai perilaku anti korupsi pada pelayanan yang diberikan oleh BPS berdasarkan persepsi responden.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	- (skala 100)
Rumus Penghitungan	:	$IKK = \frac{\sum_{i=1}^4 w_i \bar{x}_i}{y} \times 100$ <p>Dimana:</p> <p><math>\bar{x}_i</math> = rata-rata tingkat kepuasan pada atribut persepsi korupsi ke-i</p> <p><math>w_i</math> = Penimbang tingkat kepentingan pada atribut persepsi korupsi ke-i,</p> <p>y = skala maksimum penilaian (10)</p> <p>i = 1 (diskriminasi), 2 (imbalan), 3 (pungutan liar), 4 (percaloan)</p>
Interpretasi	:	Semakin mendekati angka 100, semakin baik perilaku anti korupsi diterapkan pada PST BPS
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS.

# Lampiran 14. Kuesioner VKD21

RAHASIA

**SURVEI KEBUTUHAN DATA  
TAHUN 2021**

VKD21

Dasar hukum:  
 1. PP No. 51 Tahun 1997 tentang Penyelenggaraan Statistik  
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 12 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Sensus dan Survei Statistik  
 3. Keppres BPS No. 991 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Sensus dan Survei Statistik

---

Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)

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

---

Blok I. Keterangan Responden

1 Nama	: _____	: _____	
2 Tahun lahir	: _____	: _____	
3 E-mail	: _____	: _____	
4 Nomor handphone	: _____	: _____	
5 Jenis kelamin	: Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan <input type="checkbox"/>	: _____	
6 Pendidikan tertinggi yang ditanamkan	: ≤ S1TA/Sederajat D1/D2/D3 D4/S1 S2 S3	: _____	
7 Pekerjaan utama Pilih salah satu jawaban	: Pelajar/Mahasiswa Peneliti/Dosen PNS/TNI/Polri Pegawai BUMN/BUMD Pegawai Swasta Wiraswasta Lainnya (.....)	: _____	
8 Nama instansi/institusi	: _____	: _____	

9 Kategori instansi/institusi  
Pilih salah satu jawaban

- 1 Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri
- 2 Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri
- 3 Kementerian & Lembaga Pemerintah
- 4 Lembaga Internasional
- 5 Media Massa
- 6 Pemerintah Daerah
- 7 Perbankan
- 8 BUMN/BUMD
- 9 Swasta lainnya
- 10 Lainnya (.....)

10 Pemanfaatan utama hasil kunjungan  
dan/atau akses layanan  
Pilih salah satu jawaban

- 1 Tugas Sekolah/Tugas Kuliah
- 2 Pemerintahan
- 3 Komersial
- 4 Penelitian
- 5 Lainnya (.....)

Pertanyaan-pertanyaan berikut ini merujuk pada periode 1 Januari 2021 s.d. saat pengisian kuesioner

11 Jenis layanan yang digunakan  
Boleh pilih lebih dari satu jawaban

- 1 Perpustakaan
- 2 Pembelian Publikasi BPS
- 4 Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik
- 8 Akses produk statistik pada website BPS
- 16 Konsultasi Statistik
- 32 Rekomendasi Kegiatan Statistik

12 Fasilitas yang digunakan untuk  
memperoleh layanan BPS  
Boleh pilih lebih dari satu jawaban

- 1 Datang langsung ke unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST)
- 2 Aplikasi pelayanan statistik terpadu online (pst.bps.go.id)
- 4 Website BPS (bps.go.id)
- 8 Aplikasi AHSATS BPS (berbasis android dan iOS)
- 16 Lainnya (.....)

13 Apakah data BPS digunakan sebagai  
rujukan utama? : Ya   
Tidak

14 Apakah pernah melakukan pengaduan  
terkait Pelayanan Statistik Terpadu  
(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	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disipkan oleh konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3	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
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan: .....	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10	Keberadaan <b>fasilitas pengaduan PST</b> mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, website <a href="https://pengaduan.bps.go.id">https://pengaduan.bps.go.id</a> , e-mail <a href="mailto:bpshq@bps.go.id">bpshq@bps.go.id</a> )	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
11	<i>Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (BRT4 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	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
12	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
13	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
14	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
15	Tidak ada praktik percualaan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



**Blok IV. Catatan**

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

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



Sensus  
Penduduk  
2020

# DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KOTA CIMAHI**

Jl. Entjep Kartawiria No. 20 B, Cimahi, Jawa Barat  
Telp. (022) 664 5985  
Homepage: [cimahikota.bps.go.id](http://cimahikota.bps.go.id)  
Email: [bps3277@bps.go.id](mailto:bps3277@bps.go.id)