

KATALOG: 1399013.1771



ANALISIS HASIL  
**SURVEI KEBUTUHAN  
DATA BPS**  
KOTA BENGKULU

VOLUME 4, 2023

**2023**



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KOTA BENGKULU**



KATALOG: 1399013.1771

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

**ANALISIS HASIL**  
**SURVEI KEBUTUHAN**  
**DATA BPS**  
**KOTA BENGKULU**

VOLUME 4, 2023

**2023**



**BADAN PUSAT STATISTIK**  
**KOTA BENGKULU**

## ANALISIS HASIL

# SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KOTA BENGKULU 2023

VOLUME 4, 2023

<b>No. Publikasi</b>	: 17710.2317
<b>Katalog</b>	: 1399013.1771
<b>Ukuran Buku</b>	: 25,0 cm x 17,6 cm
<b>Jumlah Halaman</b>	: xiv + 81 halaman
<b>Naskah</b>	: BPS Kota Bengkulu
<b>Penyunting</b>	: BPS Kota Bengkulu
<b>Gambar Kover</b>	: BPS Kota Bengkulu
<b>Ilustrasi Kover</b>	: Ilustrasi Publikasi BPS
<b>Sumber Ilustrasi</b>	: <a href="http://www.freepik.com">www.freepik.com</a>
<b>Diterbitkan oleh</b>	: ©BPS Kota Bengkulu
<b>Dicetak oleh</b>	: BPS Kota Bengkulu

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

# TIM PENYUSUN

## ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KOTA BENGKULU 2023 VOLUME 4, 2023

**Pengarah:**

Ir. Marwansyah

**Penanggung Jawab:**

Ir. Sriwiyana Teguh Ananto, M.Si

**Penyunting:**

Meli Handayani Catur Putri, M.Si

**Penulis Naskah:**

Dian Putra Nugraha, S.ST

**Pengolah Data:**

Badan Pusat Statistik

**Penata Letak:**

Ela Nuzul Rahmawati, S.Tr.Stat.

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

# KATA PENGANTAR

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

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

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

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

Terima kasih dan selamat membaca.

Bengkulu, Desember 2023  
Kepala BPS Kota Bengkulu



Ir. Marwansyah

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

# DAFTAR ISI

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA  
BPS KOTA BENGKULU 2023  
VOLUME 3, 2023

Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel .....	ix
Daftar Gambar .....	xi
Daftar Lampiran.....	xiii
<b>1. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	3
1.2. Tujuan dan Manfaat.....	3
1.3. Landasan Teori.....	4
1.4. Metodologi .....	6
1.5. Sistematika Penulisan .....	13
<b>2. SEGMENTASI KONSUMEN .....</b>	<b>15</b>
2.1. Realisasi Pengumpulan Data.....	17
2.2. Gambaran Umum Konsumen .....	19
2.3. Konsumen Menurut Karakteristik.....	19
2.4. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan..	22
2.5. Konsumen Menurut Jenis Layanan .....	23
2.6. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS .....	24
2.7. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	25
<b>3. ANALISIS KEPUASAN LAYANAN .....</b>	<b>27</b>
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan.....	29
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data.....	29
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana .....	30
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS	31
3.5. <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> Terhadap Pelayanan BPS .....	32

---

3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	35
<b>4. ANALISIS PERSEPSI ANTI KORUPSI.....</b>	<b>37</b>
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS .....	39
4.2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS.....	40
<b>5. ANALISIS KEBUTUHAN DATA.....</b>	<b>43</b>
5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data .....	45
5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data.....	46
5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data.....	46
<b>6. ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA .....</b>	<b>49</b>
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS .....	51
<b>7. PENUTUP .....</b>	<b>53</b>
7.1. Kesimpulan .....	55
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan .....	56
Daftar Pustaka .....	57

# DAFTAR TABEL

---

## PENDAHULUAN

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK .....	11
Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Layanan.....	12

## ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

Tabel 3.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Bengkulu.....	32
Tabel 3.2. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Kesesuaian menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Bengkulu.....	33

## ANALISIS PERSEPSI ANTI KORUPSI

Tabel 4.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kota Bengkulu .....	40
--	----

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

# DAFTAR GAMBAR

---

## PENDAHULUAN

Gambar 1. Diagram <i>Cartesius Importance and Performance Analysis</i> .....	9
--	---

## SEGMENTASI KONSUMEN

Gambar 2. Capaian Responden menurut Wilayah PST di Provinsi Bengkulu .....	17
Gambar 3. Persentase (persen) Responden menurut Metode Pengumpulan Data .....	18
Gambar 4. Persentase (persen) Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama SKD 2023	19
Gambar 5. Persentase (persen) konsumen PST BPS Kota Bengkulu menurut kelompok umur.....	20
Gambar 6. Persentase (persen) konsumen PST BPS Kota Bengkulu menurut jenis kelamin.....	20
Gambar 7. Persentase (persen) konsumen PST BPS Kota Bengkulu menurut pendidikan tertinggi yang ditamatkan.....	21
Gambar 8. Persentase (persen) konsumen PST BPS Kota Bengkulu menurut pekerjaan utama.....	21
Gambar 9. Persentase konsumen PST BPS Kota Bengkulu menurut asal instansi/institusi.....	22
Gambar 10. Persentase konsumen PST BPS Kota Bengkulu menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan.....	22
Gambar 11. Persentase konsumen PST BPS Kota Bengkulu menurut jenis layanan.....	23
Gambar 12. Persentase konsumen PST BPS Kota Bengkulu menurut fasilitas utama untuk memperoleh layanan BPS.....	24
Gambar 13. Persentase konsumen yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan .....	25

## ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

Gambar 14. Persentase (persen) konsumen yang puas terhadap pelayanan BPS Kota Bengkulu.....	29
---	----

Gambar 15. Persentase (persen) konsumen yang puas terhadap pelayanan BPS Kota Bengkulu.....	30
Gambar 16. Persentase (persen) konsumen yang puas terhadap sarana/ prasarana PST BPS Kota Bengkulu .....	30
Gambar 17. Tingkat kepentingan, kepuasan, dan gap pelayanan di PST BPS Kota Bengkulu.....	31
Gambar 18. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Kota Bengkulu.....	34
Gambar 19. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan PST BPS Kota Bengkulu .....	35

### **ANALISIS PERSEPSI ANTI KORUPSI**

Gambar 20. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Bengkulu terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi menurut Atribut Anti Korupsi .....	39
Gambar 21. Indeks persepsi anti korupsi (IPAK) terhadap pelayanan BPS Kota Bengkulu.....	41

### **ANALISIS KEBUTUHAN DATA**

Gambar 22. Kebutuhan data (persen) menurut level data.....	45
Gambar 23. Kebutuhan data (persen) menurut periode data .....	46
Gambar 24. Kebutuhan data (persen) menurut perolehan data.....	46

### **ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA**

Gambar 25. Persentase kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Bengkulu .....	51
---	----

# DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik .....	61
Lampiran 2.Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	63
Lampiran 3.Persentase Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST .....	65
Lampiran 4.Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin SKD 2023 .....	66
Lampiran 5.Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama SKD 2023.....	67
Lampiran 6.Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan SKD 2023.....	68
Lampiran 7.Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan .....	69
Lampiran 8.Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan SKD 2023.....	71
Lampiran 9.Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST.....	72
Lampiran 10.Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data BPS Menurut Wilayah PST .....	73
Lampiran 11.Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST.....	74
Lampiran 12.Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan	
Lampiran 13.Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST SKD 2023.....	77
Lampiran 15.Kuesioner SKD .....	78

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

BAB 1

# PENDAHULUAN

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

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

## 1.1 Latar Belakang

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

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

Monitoring pelayanan melalui PST BPS perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta pelayanan yang diberikan. Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dilaksanakan BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. Sejarah pelaksanaan SKD dimulai tahun 2005 dimana survei ini pertama kali dilaksanakan dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008 dilakukan *pilot project* atau uji coba dengan pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan lima (5) BPS Kota. Secara bertahap dilakukan penambahan wilayah Kota sehingga di tahun 2009 dan 2010 SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan sebelas (11) BPS Kota. Pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 33 BPS Kota dilaksanakan mulai tahun 2011 sampai dengan tahun 2013. Selanjutnya, sejak tahun 2014 pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

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

## 1.2 Tujuan dan Manfaat

Tujuan pelaksanaan SKD 2023 secara umum adalah untuk memperoleh bahan evaluasi dari konsumen sebagai instrumen penting peningkatan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan yang baik. Tujuan tersebut tercantum dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik.

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2023 sebagai berikut:

- a. mengetahui jenis data yang dibutuhkan konsumen;
- b. memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan di unit PST pada masing-masing satuan kerja BPS seluruh Indonesia;

- c. mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan pelayanan BPS;
- d. mengetahui pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS; dan
- e. mengetahui nilai persepsi anti korupsi terhadap pelayanan BPS.

## 1.3 Landasan Teori

### Konsep dan Definisi

- BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, Kota, maupun kabupaten/kota.
- BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- BPS Kota adalah instansi vertikal BPS di Kota.
- BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2023 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2023 sampai periode pelaksanaan pencacahan.
- Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Kota, dan BPS Kabupaten/Kota.
- Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- 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.
- Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, Kota, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.

### Pelayanan Statistik Terpadu

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

Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) merupakan pelayanan publik BPS yang

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

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

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

- a. Pelayanan Perpustakaan;
- b. Pelayanan Konsultasi Statistik melalui media datang langsung;
- c. Pelayanan Konsultasi Statistik melalui media online;
- d. Pelayanan Penjualan Publikasi melalui media datang langsung;
- e. Pelayanan Penjualan Publikasi melalui media online;
- f. Pelayanan Penjualan Data Mikro dan Peta Digital Wilayah Kerja Statistik melalui media datang langsung;
- g. Pelayanan Penjualan Data Mikro dan Peta Digital Wilayah Kerja Statistik melalui media online; dan
- h. Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

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

## **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:

### **a. Persyaratan**

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

**b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

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

**c. Waktu Penyelesaian**

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

**d. Biaya/Tarif**

Biaya atau tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus 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).

**e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

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

**f. Kompetensi Pelaksana**

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

**g. Perilaku Pelaksana**

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

**h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

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

**i. Sarana dan Prasarana**

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (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.

## A. Metode Sampling

SKD 2023 dilaksanakan dengan metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2023 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS pada periode Januari 2023 sampai dengan waktu pencacahan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik penentuan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

## B. Metode Pengumpulan Data

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

1. Di PST BPS Kota 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.
2. Di PST BPS Pusat:
  - *Self-enumeration* secara *online*.

## C. Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2023 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis.

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

## 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.

## 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.

## 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:

- **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:

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

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

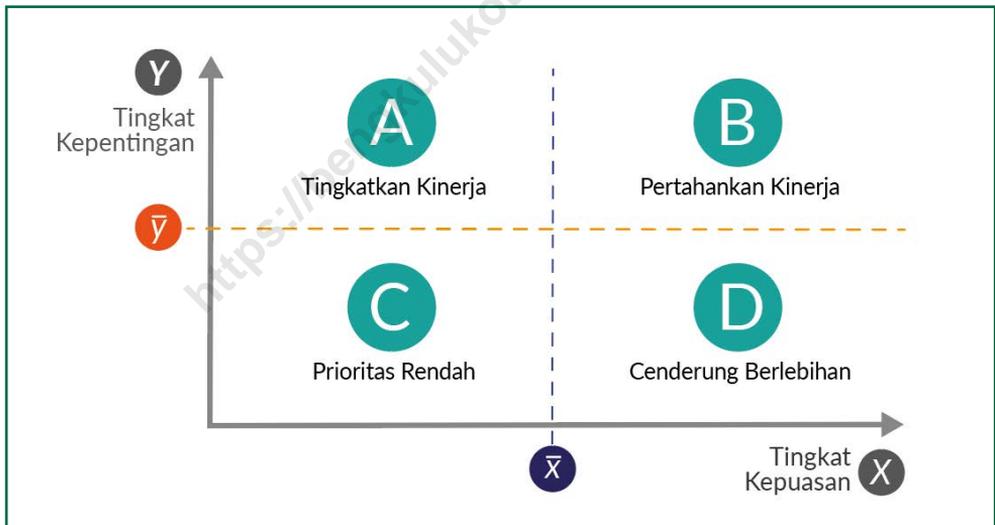
dengan:

$TK$  = Tingkat kepuasan  
 $\bar{x}$  = rata-rata tingkat kepuasan  
 $\bar{y}$  = rata-rata tingkat kepentingan

- **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** 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.

## Persentase Konsumen yang Puas

Salah satu penyajian indikator kepuasan konsumen pada analisis hasil SKD 2023 adalah persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan aspek kualitas data BPS. Dari sisi pelayanan PST, indikator ini dihitung dari Blok 2 VKD22, yang mencakup persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS, akses data BPS, serta sarana dan prasarana PST BPS. Sedangkan dari sisi aspek kualitas data, indikator ini mencakup persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data, akurasi data, dan ketepatan waktu data.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2023 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66. Hal ini didasarkan pada pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, dimana dalam skala 10, jika nilai kepuasan diatas 7,66 maka termasuk kategori kinerja yang baik (Tabel 1.2).

## 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 2023 yaitu IKK terhadap kualitas pelayanan BPS dan IKK terhadap kualitas data BPS.

IKK terhadap kualitas pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD22. IKK terhadap kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data, yaitu kelengkapan, akurasi, dan 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
(1)	(2)	(3)
1. Menghitung Penimbang	<p>Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan.</p> <p>Rumus penimbang:</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{11} \bar{y}_i}$ <p>dengan:</p> <p><math>w_i</math> = penimbang atribut pelayanan ke-<math>i</math>,  <math>\sum_{i=1}^{11} w_i = 1</math>  <math>\bar{y}_i</math> = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-<math>i</math>  <math>i = 1, 2, \dots, 11</math></p>	<p>Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10.</p> <p>Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu</p> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^3 \bar{y}_i} = \frac{10}{30}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^3 w_i = 1$
2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{11} w_i} = \sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p><math>\bar{x}_i</math> = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-<math>i</math></p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data.</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^3 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^3 w_i} = \sum_{i=1}^3 \frac{10}{30} \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p><math>\bar{x}_i</math> = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-<math>i</math></p>

Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
(1)	(2)	(3)
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: <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <math display="block">IKK = \frac{IKK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100</math> </div> 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 Layanan

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

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

### Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

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

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

- **Menghitung penimbang**

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

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

dengan:

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

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

$i = 1,2,3,4$

- **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

- **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:

**a. Bab 1 Pendahuluan**

berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD2023.

**b. Bab 2 Segmentasi Konsumen**

berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Kota Bengkulu yang menjadi responden SKD 2023 berdasarkan Blok I VKD22.

**c. Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan**

berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Kota Bengkulu berdasarkan Blok II VKD22.

**d. Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi**

berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Kota Bengkulu berdasarkan Blok II VKD22.

**e. Bab 5 Analisis Kebutuhan Data**

berisi analisis mengenai data di PST BPS Kota Bengkulu yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD22.

**f. Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data**

berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Kota Bengkulu yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD22.

**g. Bab 7 Penutup**

berisi kesimpulan hasil SKD 2023 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2023 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Kota Bengkulu.

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

BAB 2

# SEGMENTASI KONSUMEN

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

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

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

## 2.1 Realisasi Pengumpulan Data

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

Pelaksanaan SKD 2023 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden 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 2023. Pencapaian target pengumpulan SKD 2023 secara keseluruhan terpenuhi baik di BPS Pusat, BPS Provinsi, serta BPS Kabupaten/Kota, dimana minimal responden yang diperoleh adalah sesuai dengan target yang ditetapkan.

Capaian responden SKD 2023 untuk PST BPS Kota Bengkulu melebihi target, yaitu ada sebanyak 31 responden. Capaian jumlah responden di masing-masing PST yang ada di kabupaten/kota di Provinsi Bengkulu, terlihat pada Gambar berikut.

**Gambar 2** Capaian Responden menurut Wilayah PST di Provinsi Bengkulu

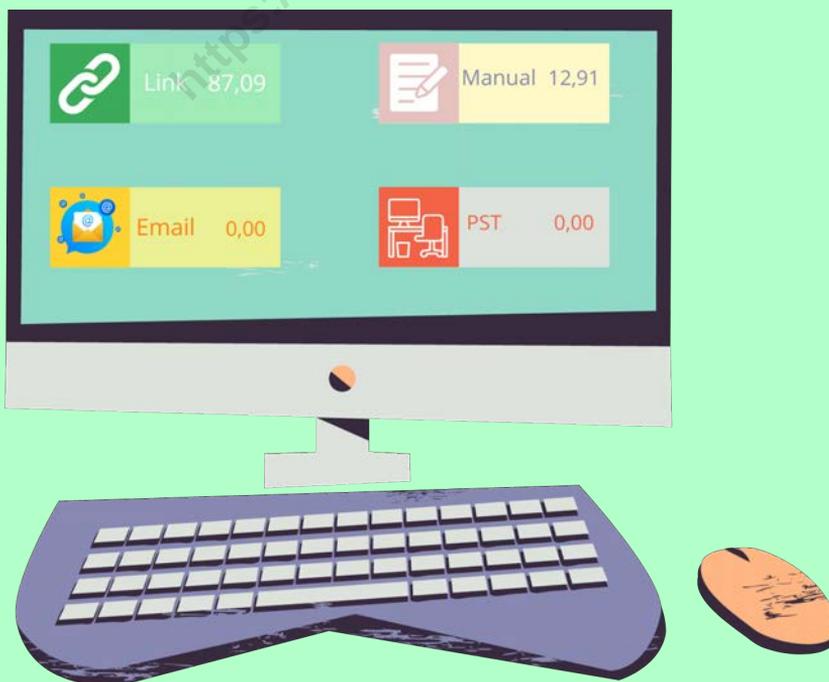


Berdasarkan metode pengumpulan data pada seluruh PST penyelenggara SKD metode CAWI lebih banyak digunakan, pada seluruh penyelenggara PST. Hal ini terkait dengan kondisi adaptasi kebiasaan baru yang diantaranya termasuk pemberian pelayanan secara daring atau online. Secara rinci pengumpulan SKD terbagi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

- a. Wawancara kepada responden yang datang untuk kemudian dilakukan input oleh petugas (atau disebut manual).
- b. Responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada device atau komputer yang terdapat di masing-masing PST (atau disebut PST).
- c. Responden yang mengisi survei secara mandiri melalui link pengisian yang dikirimkan melalui e-mail (atau disebut e-mail).
- d. 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 2023 di PST BPS Kota Bengkulu didominasi dengan metode link, dari 70 responden, 65 responden (92,86 persen) diantaranya mengisi jawaban melalui link yang disediakan oleh PST BPS Kota Bengkulu. Selanjutnya, 5 responden SKD 2023 PST BPS Kota Bengkulu mengisi jawaban SKD melalui email yang dikirimkan oleh petugas ke email responden yang terdaftar pada buku tamu PST. Sementara itu, tidak ada responden SKD 2023 yang menggunakan metode manual (wawancara kepada responden yang datang ke PST BPS Kota Bengkulu) dan metode

**Gambar 3** Persentase (persen) Responden menurut Metode Pengumpulan Data



PST (mengisi mandiri pada komputer yang terdapat di PST BPS Kota Bengkulu). hal ini dikarenakan pada saat masa pendataan SKD sangat sedikit kunjungan responden ke PST BPS Kota Bengkulu dikarenakan lebih banyak konsumen menikmati layanan PST BPS Kota Bengkulu melalui website BPS Kota Bengkulu atau menghubungi petugas melalui email dan telepon/WA. Hal ini akan terlihat pada uraian segmentasi konsumen PST BPS Kota Bengkulu hasil SKD 2023 yang akan diuraikan pada sub bab berikutnya mengenai karakteristik konsumen PST BPS Kota Bengkulu.

## 2.2 Gambaran Umum Konsumen

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

Hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa mayoritas konsumen PST BPS Kota Bengkulu menggunakan data BPS sebagai rujukan utama yaitu ada sebanyak 94,29 persen.

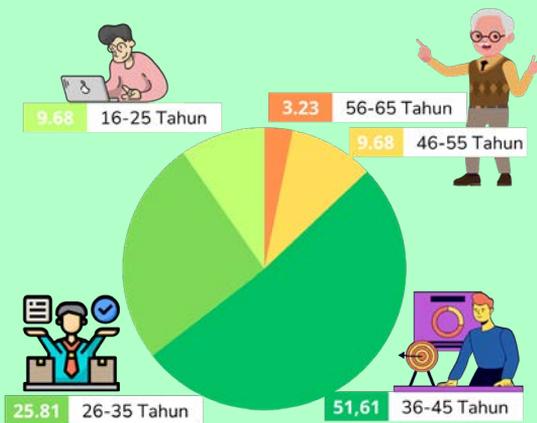
**Gambar 4** Persentase (persen) Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama SKD 2023



## 2.3 Konsumen Menurut Karakteristik

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

**Gambar 5** Persentase (persen) konsumen PST BPS Kota Bengkulu menurut kelompok umur



**Gambar 6** Persentase (persen) konsumen PST BPS Kota Bengkulu menurut jenis kelamin



### a. Kelompok Umur

Berdasarkan hasil SKD 2023, konsumen PST BPS Kota Bengkulu berusia 16 - 65 tahun, tidak ada konsumen yang berusia 15 tahun ke bawah atau 65 tahun ke atas.

Jika dilihat menurut kelompok umur, konsumen PST BPS Provinsi Bengkulu didominasi oleh konsumen yang berusia 36-45 tahun, yaitu ada sebanyak 51,61 persen. Selanjutnya persentase yang paling banyak adalah usia 26-35 tahun sebesar 25,81 persen. Sedangkan konsumen dengan usia 16-25 tahun memiliki persentase yang sama besar dengan kelompok 46-55 tahun yaitu sebanyak 9,68 persen. Kelompok terakhir dengan persentase terkecil adalah kelompok umur 56-65 tahun sebanyak 3,23 persen.

Berdasarkan informasi tersebut, konsumen data BPS merupakan usia produktif (15-64 tahun) yaitu orang yang masih belajar atau bekerja dengan baik untuk menghasilkan barang/jasa.

### b. Jenis Kelamin

Menurut jenis kelamin, konsumen PST BPS Kota Bengkulu hasil SKD 2023 lebih banyak laki-laki dibandingkan perempuan, yaitu 51,61 persen berbanding 48,39 persen.

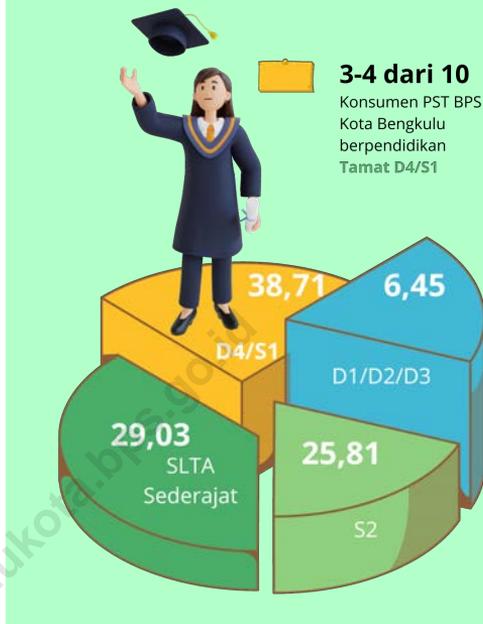
Hasil SKD 2023 menunjukkan kesamaan dengan SKD 2022, konsumen PST BPS Kota Bengkulu didominasi oleh laki-laki. Namun jika dilihat proporsinya terdapat penurunan, hasil SKD 2022 konsumen laki-laki ada sebesar 60,00 persen. Hal tersebut berarti ada peningkatan proporsi perempuan sebagai konsumen PST BPS Kota Bengkulu, dari 40,00 persen tahun 2022 meningkat 8,39 poin menjadi 48,39 persen.

### c. Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2023, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima kategori, yaitu kurang dari atau sama dengan SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3.

Gambar 7 menunjukkan segmentasi konsumen PST BPS Kota Bengkulu menurut pendidikan tertinggi yang ditamatkan hasil SKD 2023. Sepertiga lebih (38,71 persen) konsumen memiliki pendidikan tertinggi yang ditamatkan adalah D4/S1, diikuti S2 sebesar 25,81 persen dan selanjutnya pendidikan kurang dari atau sama dengan SLTA/ sederajat sebanyak 29,03 persen. Sementara itu tidak ada konsumen dengan pendidikan tertinggi S3.

**Gambar 7** Persentase (persen) konsumen PST BPS Kota Bengkulu menurut pendidikan tertinggi yang ditamatkan

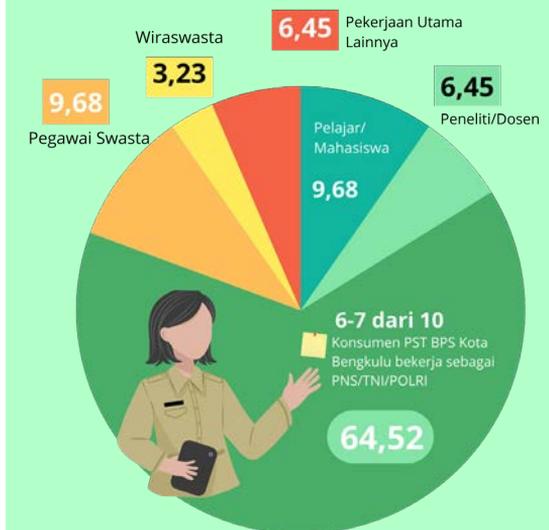


### d. Pekerjaan Utama

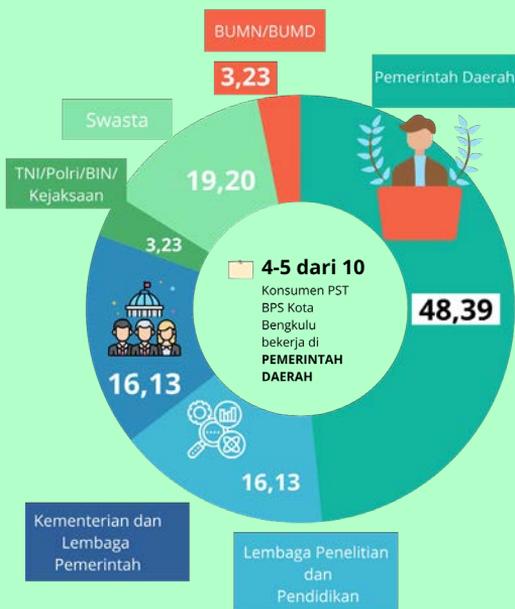
Pada SKD 2023, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, ASN/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2023 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

Gambar 8 menunjukkan konsumen PST BPS Kota Bengkulu hasil SKD 2023 didominasi oleh ASN/ TNI/Polri (64,52 persen) lalu Pelajar/ Mahasiswa dan pegawai swasta dengan

**Gambar 8** Persentase (persen) konsumen PST BPS Kota Bengkulu menurut pekerjaan utama



**Gambar 9** Persentase konsumen PST BPS Kota Bengkulu menurut asal instansi/institusi



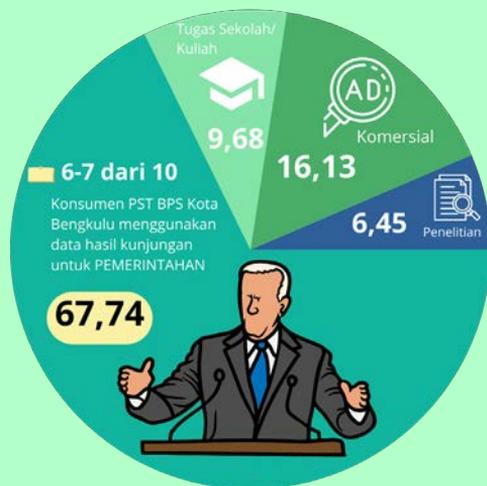
nilai yang sama (9,68 persen).

#### e. Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2023 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 9, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Bengkulu berasal dari pemerintah daerah (48,39 persen). Hal ini sejalan dengan uraian sebelumnya yang menunjukkan konsumen PST BPS Kota Bengkulu didominasi oleh ASN/TNI/Polri. Pemerintah daerah memerlukan data BPS sebagai dasar perencanaan, monitoring, dan evaluasi. Selain pemerintah daerah, terbesar kedua ada kementerian/lembaga pemerintah serta lembaga penelitian dan pendidikan dalam negeri (16,13 persen), hal ini juga sesuai dengan uraian sebelumnya. Selain itu ada juga konsumen PST BPS Kota Bengkulu yang bekerja di swasta (12,90 persen) dan kategori lain hanya sebesar 3 persen.

## 2.4 Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

**Gambar 10** Persentase konsumen PST BPS Kota Bengkulu menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan



Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kota Bengkulu menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kota Bengkulu. Dalam SKD 2023, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi empat, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Penelitian, dan Lainnya.

Gambar 9 menunjukkan sekitar dua dari tiga konsumen PST BPS Kota Bengkulu memanfaatkan hasil kunjungan untuk pemerintahan (67,74 persen), konsisten dengan uraian sebelumnya yang menunjukkan konsumen didominasi oleh ASN/TNI/Polri yang berasal dari pemerintah daerah dan kementerian/lembaga pemerintah. Selain itu, hasil kunjungan juga dimanfaatkan konsumen untuk tugas sekolah/kuliah, penelitian, dan lainnya.

## 2.5 Konsumen Menurut Jenis Layanan

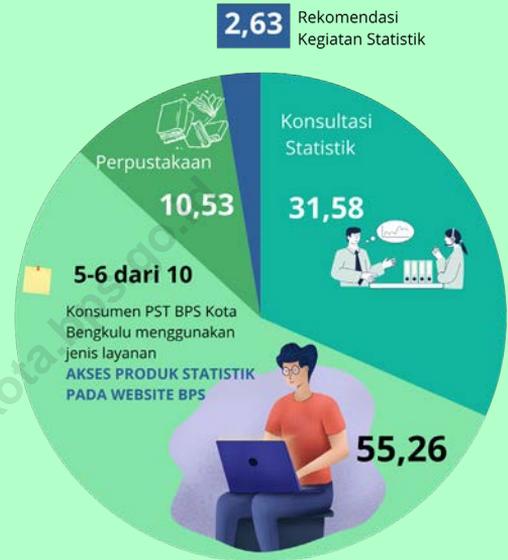
Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi perpustakaan, pembelian publikasi BPS, pembelian data mikro/peta wilayah kerja statistik, akses produk statistik pada website BPS, konsultasi statistik, dan rekomendasi kegiatan statistik. Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kota Bengkulu oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 11.

Selama masa pandemi, pelayanan BPS Kota Bengkulu diutamakan melalui media daring, baik online telepon/WA, e-mail, dan website BPS. Konten-konten di website BPS Kota Bengkulu terus dilengkapi, seperti tabel-tabel baik statis maupun dinamis, infografis, berita kegiatan, publikasi dan BRS, serta konten-konten lainnya, sehingga data-data yang dibutuhkan oleh konsumen dapat dengan mudah diakses darimana saja. Setelah pandemi mereda, konsumen telah terbiasa dengan layanan daring tersebut, terbukti dengan hasil SKD 2023 yang ditampilkan pada gambar 11 disamping.

Jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah akses produk statistik pada website BPS, lebih dari separuh konsumen memilih jenis layanan tersebut. Dengan besarnya proporsi konsumen yang memilih menggunakan jenis layanan tersebut, BPS Kota Bengkulu harus terus mengupdate dan melengkapi konten-konten yang dibutuhkan oleh konsumen. Pada posisi kedua, konsultasi data statistik dengan persentase sebesar 31,58 persen. Untuk diketahui bahwa layanan konsultasi data dilayani dengan kunjungan langsung atau melalui online telepon/WA atau e-mail serta website statistik. Dengan hasil ini menunjukkan bahwa pengalihan layanan dari tatap muka menjadi online sudah cukup berhasil. Layanan secara daring memudahkan konsumen dalam memperoleh data yang diinginkan tanpa harus mengunjungi PST BPS Kota Bengkulu.

Publikasi BPS yang memiliki watermark dapat diunduh secara gratis di website BPS dan dapat dilakukan dimana saja yang memiliki jaringan internet. Jika konsumen ingin mendapatkan publikasi cetak atau file publikasi yang tidak ber-watermark, maka konsumen diarahkan pada layanan pembelian publikasi. Karena dapat didapatkan secara gratis, tidak ada konsumen yang mengakses layanan penjualan publikasi. Sementara itu ada 10,53 persen konsumen yang memilih mengunjungi perpustakaan untuk mendapatkan layanan yang diinginkan.

**Gambar 11** Persentase konsumen PST BPS Kota Bengkulu menurut jenis layanan



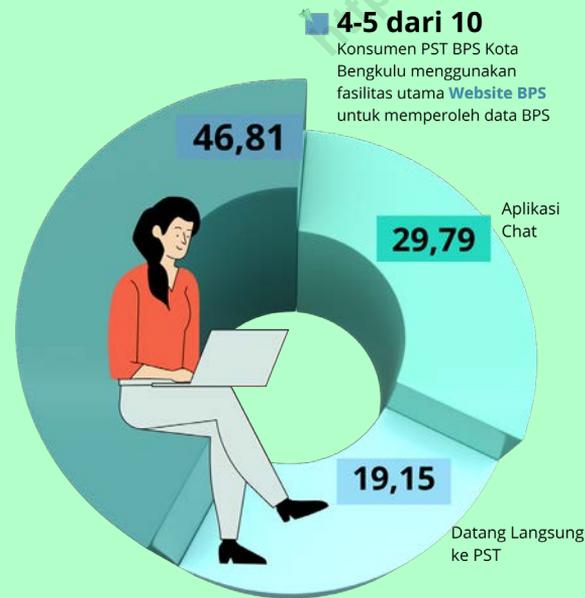
Sebagai Pembina pada sistem statistik nasional, BPS juga berkewajiban melakukan pembinaan dan berhak mengeluarkan surat rekomendasi bagi kegiatan-kegiatan statistik yang dilakukan oleh organisasi perangkat daerah di wilayahnya. Hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa ada konsumen yang menggunakan layanan rekomendasi kegiatan statistik sebesar 2,63 persen. Jenis layanan ini merupakan proporsi terkecil dari keseluruhan jenis layanan yang digunakan konsumen pada PST BPS Kota Bengkulu.

## 2.6 Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2023. Fasilitas tersebut meliputi datang langsung ke PST, aplikasi PST *online*, website BPS/AllstatsBPS, dan fasilitas lainnya. Sesuai dengan uraian sebelumnya, fasilitas utama yang digunakan oleh konsumen untuk memperoleh layanan PST BPS Kota Bengkulu adalah dengan fasilitas website BPS yaitu ada sebanyak 46,81 persen konsumen.

Fasilitas selanjutnya yang sering digunakan untuk memperoleh layanan BPS Provinsi Bengkulu adalah dengan aplikasi chat melalui Whattsapp, Telegram dll sebanyak 29,79 persen, selain itu ada sebanyak 19,15 persen pengunjung memilih untuk datang langsung ke PST BPS Kota Bengkulu untuk memperoleh layanan.

**Gambar 12** Persentase konsumen PST BPS Kota Bengkulu menurut fasilitas utama untuk memperoleh layanan BPS



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

Sebagai lembaga pemerintah non kementerian, BPS memiliki visi penyedia data statistik berkualitas untuk Indonesia maju. Data-data BPS diharapkan menjadi dasar dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan baik oleh pemerintah, swasta, akademisi, atau pihak lainnya. Dengan menggunakan data yang berkualitas, perencanaan dapat dilakukan sesuai dengan kebutuhan, monitoring capaian yang akurat, serta evaluasi terhadap berbagai program kebijakan dan pembangunan agar sesuai dengan tujuan.

Hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa konsumen kementerian/lembaga/OPD yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan mencapai 100,00 persen. Hal ini berarti dari seluruh konsumen yang berasal dari kementerian/lembaga/OPD memang telah menyadari pentingnya peranan data dalam proses pengambilan kebijakan. Dengan adanya hasil tersebut, BPS Kota Bengkulu juga diharapkan untuk terus meningkatkan kualitas data dan layanan sebagai salah satu upaya menyukseskan pembangunan, khususnya pembangunan di Kota Bengkulu, dan Indonesia pada umumnya.

**Gambar 13** Persentase konsumen yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan



■ 11 dari 11  
Wilayah PST Kota Bengkulu  
Seluruh Konsumen Pemerintah  
Menggunakan Data BPS untuk  
Monitoring, dan Evaluasi (100%)

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

BAB 3 ●

# ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

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

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

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

### 3.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

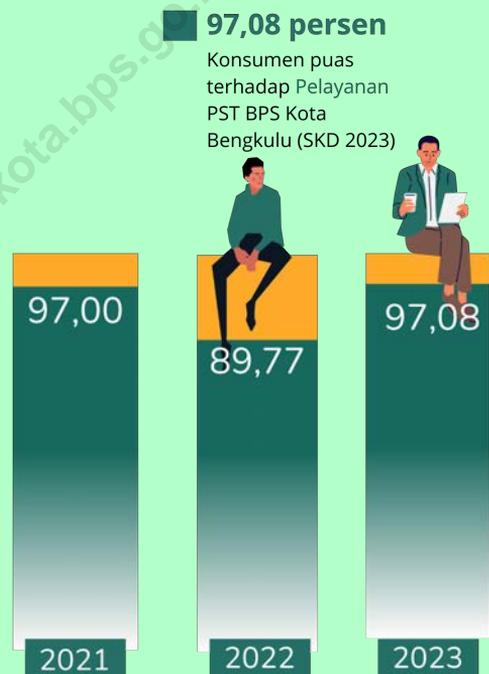
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS.

Gambar 14 menunjukkan persentase kepuasan konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS Kota Bengkulu. Dari tahun 2020 hingga 2022, hasil SKD menunjukkan persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS Kota Bengkulu mengalami fluktuasi, pada tahun 2021 dan 2022 ada sebanyak 97,00 konsumen yang puas dengan layanan PST BPS Kota Bengkulu dan angka ini mengalami penurunan pada tahun 2022 menjadi sebanyak 89,77 persen. Pada tahun 2023, PST BPS Kota Bengkulu dapat meningkatkan capaian persentase kepuasan ini dengan cukup baik menjadi sebesar 97,08 persen. Dengan capaian ini dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BPS Kota Bengkulu kepada konsumennya sudah cukup baik dan usaha-usaha yang dilakukan oleh PST BPS Kota Bengkulu untuk memberikan pelayanan prima kepada konsumen dapat meningkatkan kepuasan konsumen dari tahun ke tahun.

### 3.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

Data yang berkualitas merupakan produk utama dari BPS. Oleh karena itu, kemudahan akses terhadap data-data yang dihasilkan BPS harus diberikan kepada konsumen. Beberapa fasilitas telah disiapkan untuk mengakses data BPS, diantaranya datang langsung ke PST, aplikasi PST online, website BPS, AllstatsBPS, dan fasilitas lainnya. Dengan beragamnya fasilitas yang disiapkan, diharapkan konsumen semakin mudah mengakses data BPS.

**Gambar 14** Persentase (persen) konsumen yang puas terhadap pelayanan BPS Kota Bengkulu



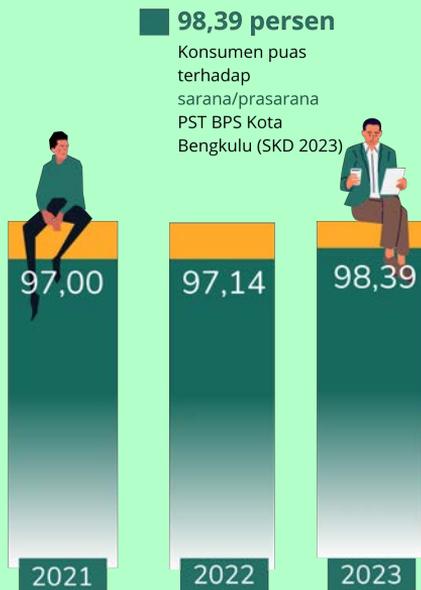
**Gambar 15** Persentase (persen) konsumen yang puas terhadap pelayanan BPS Kota Bengkulu



Berdasarkan hasil SKD 2023 diketahui bahwa 96,77 persen konsumen PST BPS Kota Bengkulu merasa puas terhadap akses data BPS. Sementara itu pada tahun 2021 dan 2022 persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS Kota Bengkulu adalah sebesar 100 persen. Terjadi sedikit penurunan persentase kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa berbagai usaha yang telah dilakukan agar data yang dihasilkan mudah diakses bagi siapa saja, kapan saja, dan dimana saja telah berhasil membantu konsumen dalam mengakses data-data BPS yang dibutuhkannya, akan tetapi usaha tersebut harus terus ditingkatkan lagi agar di tahun mendatang persentase konsumen yang puas terhadap akses data PST BPS Kota Bengkulu kembali meningkat seperti tahun sebelumnya.

### 3.3 Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

**Gambar 16** Persentase (persen) konsumen yang puas terhadap sarana/prasarana PST BPS Kota Bengkulu



Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 16, persentase konsumen di PST BPS Kota Bengkulu yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 98,39 persen, meningkat dari tahun 2021 dan tahun 2022 yang nilainya sama yaitu sebesar 97,00 persen.

### 3.4 Gap Analysis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS tergantung pada kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan gap analysis. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kota Bengkulu yang memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap pelayanan BPS. Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kota Bengkulu. Dalam gap analysis, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan.

**Gambar 17** Tingkat kepentingan, kepuasan, dan gap pelayanan di PST BPS Kota Bengkulu



Berdasarkan Gambar 17, terlihat bahwa ada empat atribut pelayanan di PST BPS Kota Bengkulu memiliki nilai gap negatif yang berarti nilai persepsi (kepuasan) lebih rendah dari nilai harapan (kepentingan) dan ada tujuh atribut pelayanan di PST BPS Kota Bengkulu memiliki nilai gap positif yang berarti nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari nilai harapan (kepentingan). Selain itu ada satu atribut pelayanan dengan gap nol yang artinya nilai persepsi (kepuasan) sama dengan nilai harapan (kepentingan). Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1.

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

Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)
Informasi Pelayanan Tersedia	9,03	8,94	0,10
Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,00	9,10	-0,10
Kemudahan Prosedur	9,03	8,97	0,07
Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,10	9,00	0,1
Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,29	9,03	0,26
Kesesuaian Produk Pelayanan	9,06	9,10	-0,03
Sarana Prasarana	9,10	9,06	0,03
Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,16	9,13	0,03
Respon Petugas Pelayanan	8,84	9,10	-0,26
Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	9,00	9,10	-0,10
Kemudahan Fasilitas Pengaduan	8,90	8,71	0,19
Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	10,00	10,00	0,00

Berdasarkan tabel di atas, seluruh atribut memiliki gap yang positif yang berarti tidak ada tingkat kepuasan yang dibawah tingkat kepentingan atau harapan konsumen. Atribut kemudahan persyaratan pelayanan memiliki gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan positif tertinggi (0,17), diikuti kesesuaian biaya pelayanan (0,14) dan kemudahan prosedur (0,13). Secara umum, selain layanan penjualan publikasi, data mikro, dan peta wilayah kerja statistik, pelayanan di PST BPS Provinsi Bengkulu hanya memerlukan persyaratan kartu identitas untuk pendaftaran di buku tamu, sedangkan untuk biaya pelayanan semua gratis. Untuk pembelian publikasi, data mikro, atau peta wilayah kerja statistik, jika konsumen berasal dari dinas/OPD/instansi pemerintah, peneliti, akademisi, dan mahasiswa yang menggunakan hasil kunjungannya bukan untuk komersial, maka dapat mengajukan layanan 0 rupiah (gratis) dengan persyaratan sesuai Peraturan BPS Nomor 2 Tahun 2019. Sementara itu prosedur pelayanan juga cukup mudah, pengunjung yang datang hanya perlu mengisi buku tamu, selanjutnya akan dilayani oleh petugas.

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

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

**Tabel 3.2.** Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Bengkulu

Indikator	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)
Informasi Pelayanan Tersedia	9,03	8,94	0,10
Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,00	9,10	-0,10
Kemudahan Prosedur	9,03	8,97	0,07
Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,10	9,00	0,1
Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,29	9,03	0,26
Kesesuaian Produk Pelayanan	9,06	9,10	-0,03
Sarana Prasarana	9,10	9,06	0,03
Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,16	9,13	0,03
Respon Petugas Pelayanan	8,84	9,10	-0,26
Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	9,00	9,10	-0,10
Kemudahan Fasilitas Pengaduan	8,90	8,71	0,19
Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	10,00	10,00	0,00

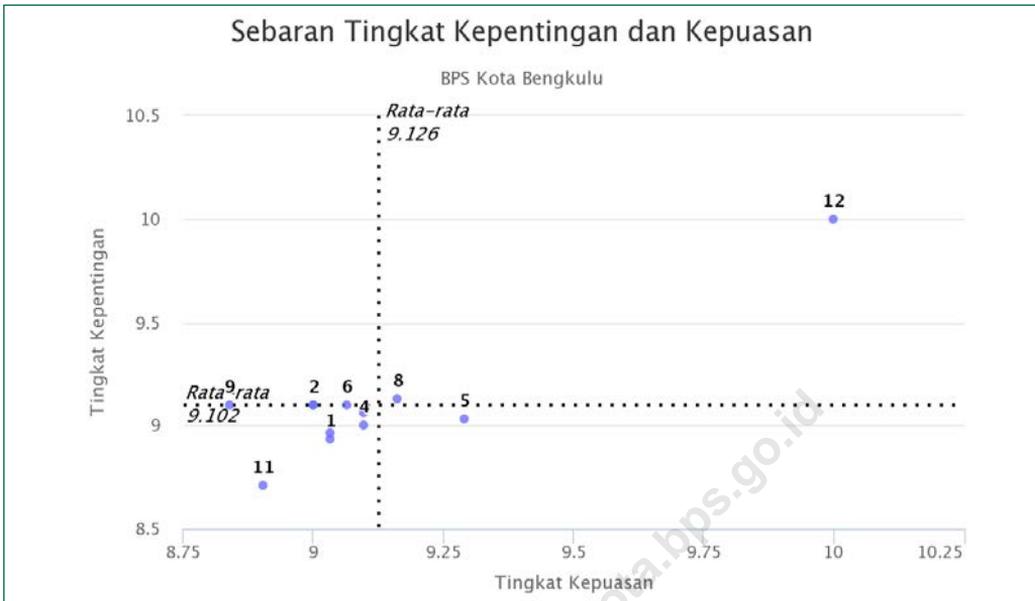
Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Seluruh tingkat kesesuaian masing-masing atribut bernilai lebih dari atau sama dengan 100 persen. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Bengkulu sudah memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah kemudahan persyaratan pelayanan dengan tingkat kesesuaian mencapai 101,85 persen.

Gambar 18 di bawah berikut memetakan tingkat kepuasan dan kepentingan setiap atribut pelayanan yang terbagi menjadi empat kuadran. 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 17, atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Provinsi Bengkulu adalah kesesuaian produk pelayanan.

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 17, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Provinsi Bengkulu adalah:

- a. Sarana prasarana.
- b. Kemudahan proses penanganan pengaduan

**Gambar 18** Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Kota Bengkulu



- |   |   |
|---|---|
| 1. Kemudahan persyaratan pelayanan      | 7. Kemudahan akses data melalui fasilitas utama |
| 2. Kemudahan prosedur                   | 8. Respon petugas pelayanan                     |
| 3. Kesesuaian jangka waktu penyelesaian | 9. Kejelasan informasi petugas pelayanan online |
| 4. Kesesuaian biaya pelayanan           | 10. Kemudahan fasilitas pengaduan               |
| 5. Kesesuaian produk pelayanan          | 11. Kemudahan proses penanganan pengaduan       |
| 6. Sarana prasarana                     |   |

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 18, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Provinsi Bengkulu adalah:

- kesesuaian jangka waktu penyelesaian.
- kemudahan akses data melalui fasilitas utama.
- respon petugas pelayanan.
- kejelasan informasi petugas pelayanan online.
- kemudahan fasilitas pengaduan.

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 18, atribut pelayanan PST BPS Provinsi Bengkulu yang termasuk dalam kuadran D adalah:

- a. kemudahan persyaratan pelayanan
- b. kemudahan prosedur,
- c. kesesuaian biaya pelayanan

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

**Gambar 19** Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan PST BPS Kota Bengkulu



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 Provinsi Bengkulu tahun 2022 sebesar 93,41, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Provinsi Bengkulu masuk kategori "Sangat Baik". Dari tahun 2020 terus terjadi peningkatan nilai IKK terhadap pelayanan PST BPS Provinsi Bengkulu, pada tahun 2020 IKK terhadap pelayanan PST BPS Provinsi Bengkulu adalah 86,32, selanjutnya meningkat pada tahun 2021 menjadi 91,16 dan kembali meningkat tahun 2022 yaitu menjadi 93,41.

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

BAB 4 ●

# ANALISIS PERSEPSI ANTI KORUPSI

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

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

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

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

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

Penilaian penerapan perilaku anti korupsi didasarkan pada persentase konsumen konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi dari masing-masing atribut. Secara umum konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kota Bengkulu sebanyak 93,37 persen. Hal ini dapat diartikan bahwa sebagian besar konsumen telah merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kota Bengkulu. Sedangkan jika dilihat dari setiap atributnya memiliki nilai yang sama untuk seluruh atribut yang menjadi indikator anti korupsi yaitu memiliki nilai kepuasan sebesar 96,77 persen.

**Gambar 20** Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Bengkulu terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi menurut Atribut Anti Korupsi

Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan

96,77

Tidak ada pelayanan diluar prosedur/  
kecurangan pelayanan

96,77

Tidak ada penerimaan gratifikasi

96,77

Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam  
pelayanan

96,77

Tidak ada praktik percaloan dalam  
pelayanan

96,77



Tingkat kepuasan konsumen terhadap penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut.

Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan gap analysis. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kota Bengkulu yang memberikan penilaian puas hingga sangat puas dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS. Hampir seluruh atribut dalam penerapan perilaku anti korupsi yang memiliki nilai gap positif, hanya satu atribut yang memiliki nilai gap nol. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja masing-masing dari atribut tersebut sudah melampaui harapan konsumen di PST BPS Kota Bengkulu. Dengan rentang nilai gap positif dan nilai gap yang mendekati nol maka dapat dikatakan bahwa penerapan perilaku anti korupsi dalam pelayanan BPS di PST BPS Kota Bengkulu sudah memiliki kinerja yang baik dan dapat memenuhi harapan konsumen.

**Tabel 4.1.** Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kota Bengkulu

Indikator	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (persen)	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,03	9,35	103,57	0,32
Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan	9,03	9,19	101,78	0,16
Tidak ada penerimaan gratifikasi	9,19	9,32	101,40	0,13
Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,39	9,39	100,00	0,00
Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,35	9,42	100,69	0,06

## 4.2 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS

Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan atribut anti korupsi. Terdapat lima atribut atau unsur anti korupsi yang dicakup, yaitu tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan, tidak ada penerimaan gratifikasi, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.

**Gambar 21** Indeks persepsi anti korupsi (IPAK) terhadap pelayanan BPS Kota Bengkulu



Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 5 atribut perilaku anti korupsi. IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kota Bengkulu pada tahun 2023 sebesar 93,37. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kota Bengkulu.

Dilihat dari tahun 2021 hingga 2023, nilai IPAK PST BPS Kota Bengkulu terus mengalami kenaikan. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen semakin optimis bahwa perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kota Bengkulu semakin baik penerapannya.

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

BAB 5 ●  
ANALISIS  
KEBUTUHAN DATA

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

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

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

Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kota Bengkulu dan wilayah penyedia data BPS Kota

Bengkulu. Wilayah PST BPS Kota Bengkulu digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kota Bengkulu. Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Kota Bengkulu digunakan untuk menganalisis perolehan konsumen terhadap data yang dihasilkan oleh BPS Kota Bengkulu. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

## 5.1 Kebutuhan Data Menurut Level Data

Level data yang dimaksudkan dalam subbab ini adalah tingkat penyajian data yang dibutuhkan oleh konsumen. Level data yang disajikan BPS beragam mencakup nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, atau lainnya. Hasil SKD 2023 dapat digunakan untuk menganalisis segmentasi kebutuhan data dari responden yang menjadi konsumen di PST BPS Kota Bengkulu berdasarkan level datanya.

Dari uraian bab sebelumnya, konsumen BPS Kota Bengkulu yang paling banyak adalah dari pemerintahan dan menggunakannya sebagai dasar untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan, sehingga membutuhkan level data yang tepat untuk dilakukan analisis. BPS Kota Bengkulu hanya menghasilkan data level kabupaten/kota dan kecamatan, hasil SKD 2023 secara umum, 90,54 persen pencarian mencari data dengan level kabupaten/kota dan 9,46 persen mencari data dengan level kecamatan. Hal ini sesuai dengan wilayah kerja BPS Kota Bengkulu dan konsumen yang lebih banyak berasal dari pemerintah daerah.

**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.

**Gambar 22** Kebutuhan data (persen) menurut level data

**9 dari 10**

Pencarian data di PST BPS Kota Bengkulu mencari data dengan level Kabupaten/Kota



**Gambar 23** Kebutuhan data (persen) menurut periode data



Periode data dalam SKD terdiri dari periode data 10 tahunan, 5 tahunan, 3 tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 23 menunjukkan bahwa sebanyak 94,59 persen konsumen PST BPS Kota Bengkulu mencari data dengan periode waktu tahunan. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode lainnya, kebutuhan terbanyak selanjutnya adalah periode bulanan yaitu 5,41 persen. Sedangkan untuk periode lainnya, dari hasil SKD 2023 tidak ada yang mencarinya.

### 5.3 Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data

**Gambar 24** Kebutuhan data (persen) menurut perolehan data



Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2023 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu diperoleh dan sesuai, diperoleh tapi tidak sesuai, tidak diperoleh, dan belum diperoleh. Jenis perolehan diperoleh dan sesuai memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan diperoleh tapi tidak sesuai berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan tidak diperoleh berarti bahwa data yang dicari benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, belum diperoleh memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh. Analisis berikut menjelaskan jenis perolehan data BPS di Kota Bengkulu.

Gambar 23 menunjukkan persentase konsumen menurut perolehan data hasil SKD 2023. Dapat dilihat bahwa seluruh konsumen atau sebesar 100 persen konsumen berhasil memperoleh data yang dibutuhkannya dan sesuai dengan yang dibutuhkan, tidak ada konsumen yang memperoleh data tetapi tidak sesuai yang dibutuhkan. Untuk kategori konsumen yang memperoleh data namun tidak sesuai biasanya karena data yang diminta tidak lengkap, atau data yang diinginkan tidak tersedia dan diganti dengan data yang mendekati. Sebagai contoh konsumen yang membutuhkan data yang memang bukan dihasilkan oleh BPS Kota Bengkulu dan tidak juga ditampilkan dalam publikasi yang diterbitkan.

Sebagai catatan, BPS dalam sistem statistik nasional adalah sebagai pembina data dan penyedia data statistik dasar. Selain itu, terdapat beberapa data sektoral yang dikumpulkan oleh BPS melalui pengumpulan data sekunder dari produsen data, namun, masih terdapat data sektoral yang belum tersedia di layanan PST BPS Kota Bengkulu. Hal ini dikarenakan data yang diminta tidak tersedia di tingkat produsen data terkait, kerahasiaan data, atau penyebab lainnya. Selain itu, juga terdapat data yang tidak tersedia dikarenakan keterbatasan cakupan dan metodologi, misalnya kemiskinan hingga level kecamatan, inflasi kabupaten, tingkat pengangguran terbuka tingkat kecamatan, dan data lainnya.

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

BAB 6 •  
ANALISIS  
KEPUASAN KUALITAS  
DATA



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

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

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

## 6.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Bengkulu hasil SKD 2023 disajikan dalam Gambar 25. Konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kota Bengkulu dengan persentase mencapai 100,00 persen, meningkat cukup tinggi dibandingkan dengan hasil SKD 2021 yang hanya mencapai 90,24 persen dan tahun 2022 sebesar 90,48 persen. BPS Kota Bengkulu terus berupaya untuk meningkatkan kualitas data yang dihasilkan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen PST BPS Kota Bengkulu.

Dari sisi kepuasan terhadap kualitas data BPS, konsumen PST BPS Kota Bengkulu secara umum puas terhadap kelengkapan, akurasi, dan ketepatan waktu data BPS. Seluruh aspek kepuasan konsumen terhadap kualitas data, yaitu kelengkapan, akurasi, dan ketepatan waktu memiliki nilai kepuasan yang sama dan cukup tinggi, yaitu 90,48 persen. Jika dibandingkan dengan hasil SKD 2022, angka ini masih tetap sama, belum terjadi peningkatan di setiap aspek kualitas data.

**Gambar 25** Persentase kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Bengkulu



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

BAB 7 •

# PENUTUP

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

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

## 7.1 Kesimpulan

Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2023 di PST BPS Kota Bengkulu. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2023 di PST BPS Kota Bengkulu secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Kota Bengkulu yang melebihi target (103,33 persen) dan selesai tepat waktu.
2. Konsumen di PST BPS Kota Bengkulu, yang digambarkan melalui responden SKD, didominasi oleh konsumen yang berasal dari pemerintah daerah (48,39 persen) dan kementerian/lembaga pemerintah (16,13 persen). Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah PNS/TNI/Polri (64,52 persen).
3. Konsumen di PST BPS Kota Bengkulu cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk digital atau softcopy. Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Kota Bengkulu adalah akses produk statistik pada website BPS (55,26 persen). Kecenderungan tersebut juga diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah akses produk website BPS/Allstat BPS sebesar 46,81 persen.
4. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Bengkulu 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 94,29 persen.
5. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kota Bengkulu yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 97,08 persen. Jika dilihat menurut atribut pelayanan, tingkat kepuasan konsumen sudah di atas harapan (tingkat kepentingan) konsumen, yang ditunjukkan tidak ada gap negatif antara harapan dan kepuasan. Walaupun begitu, atribut kesesuaian jenis pelayanan menjadi prioritas perbaikan pada pelayanan di PST BPS Kota Bengkulu.
6. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kota Bengkulu digambarkan melalui IKK terhadap pelayanan PST BPS Kota Bengkulu. Nilai IKK terhadap pelayanan PST BPS Kota Bengkulu pada tahun 2023 adalah 91,35. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kota Bengkulu masuk kategori sangat baik.
7. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Kota Bengkulu digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK PST BPS Kota Bengkulu tahun 2023 adalah 93,37. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kota Bengkulu.
8. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kota Bengkulu hanya terpusat di dua kategori. Level kabupaten/kota merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen (90,54 persen). Sementara itu, satu kategori lainnya yang dicari adalah periode bulanan (9,46 persen).
9. Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data sebesar 100,00 persen, dengan kepuasan terhadap dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi

data, dan kemutakhiran data adalah sama yaitu 90,48 persen.

10. Kepuasan konsumen terhadap kualitas data untuk penyedia data BPS Kota Bengkulu digambarkan melalui persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data. Nilai persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data untuk penyedia data BPS Kota Bengkulu adalah 100,00. Artinya, kualitas data dari penyedia BPS Kota Bengkulu masuk dalam kategori sangat baik.

## 7.2 Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Saran dan rekomendasi yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen PST BPS Kota Bengkulu adalah dengan meningkatkan kinerja pada atribut pelayanan berikut:

Prioritas utama : tidak terdapat atribut yang perlu diperbaiki

Prioritas rendah :

- a. kemudahan persyaratan pelayanan.
- b. kemudahan prosedur.
- c. kesesuaian jangka waktu penyelesaian.
- d. kesesuaian produk pelayanan.
- e. sarana prasarana.
- f. respon petugas pelayanan.
- g. kejelasan informasi petugas pelayanan online
- h. kemudahan fasilitas pengaduan.
- i. informasi pelayanan tersedia.

# DAFTAR PUSTAKA

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

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



# LAMPIRAN



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

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

## Lampiran 1. Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik



Nomor : B-559/17710/VS.560/12/2023

Bengkulu, 5 Desember 2023

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

Yth.

Pelaksana Pelayanan Publik

di BPS Kota Bengkulu

Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal satu kali setahun. Pada tahun 2023, Badan Pusat Statistik telah melaksanakan Survei Kebutuhan Data (SKD) yang salah satu tujuannya adalah untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen BPS.

Hasil SKD 2023 bermanfaat sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memperbaiki kinerja pelayanan publiknya. Berkaitan dengan hal tersebut, terlampir rekomendasi perbaikan pelayanan publik berdasarkan hasil SKD 2023 sebagai upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan.

Demikian disampaikan, mohon agar segera ditindaklanjuti.

Atas perhatian dan kerjasamanya, kami mengucapkan terima kasih.

Kepala BPS Kota Bengkulu  
  
Ir. Marwansyah

Lampiran

Nomor : B-559/17710/VS.560/12/2023

Tanggal : 5 Desember 2023

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

#### Catatan Rekomendasi Tahun 2023

<b>Pertahankan Kinerja</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kesesuaian Biaya Pelayanan</li><li>2. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama</li><li>3. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan</li></ol>
<b>Rekomendasi yang Diberikan untuk Perbaikan Layanan</b>
<b>Prioritas Utama</b> -
<b>Aspek Pelayanan Lain</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Informasi pelayanan tersedia.</li><li>2. Kemudahan Persyaratan Pelayanan</li><li>3. Kemudahan Prosedur</li><li>4. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian</li><li>5. Kesesuaian Produk Pelayanan</li><li>6. Sarana Prasarana</li><li>7. Respon Petugas Pelayanan</li><li>8. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i></li><li>9. Kemudahan Fasilitas Pengaduan</li></ol>

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	23	Tahun 2024												Penanggung Jawab
				12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
Prioritas Utama																
Prioritas Rendah																
1	Informasi pelayanan tersedia.	Menampilkan informasi pelayanan di PST dan website														Ir. Sriwijana Teguh Ananto M.Si
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	Memaksimalkan buku tamu elektronik														Ir. Sriwijana Teguh Ananto M.Si
3	Kemudahan Prosedur	Menampilkan prosedur pada tempat strategis														Ir. Sriwijana Teguh Ananto M.Si
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	Memaksimalkan sumber daya yang ada dalam memberikan pelayanan sehingga dapat lebih cepat selesai														Ir. Sriwijana Teguh Ananto M.Si
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	Mengarahkan pengguna data pada metadata untuk data-data strategis														Ir. Sriwijana Teguh Ananto M.Si
6	Sarana Prasarana	Meningkatkan sarana dan prasarana dalam pelayanan														Ir. Sriwijana Teguh Ananto M.Si
7	Respon Petugas Pelayanan	Menambah jumlah petugas layanan														Ir. Sriwijana Teguh Ananto M.Si
8	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan	Menampilkan informasi petugas pada website SIPPN														Ir. Sriwijana Teguh Ananto M.Si

<p>Online</p> <p>9 Kemudahan Fasilitas Pengaduan</p>	<p>Membuat link pengaduan dan menampilkan di PST/website/medsos atau tempat lain yang memungkinkan Membuka kotak pengaduan setiap bulan dilengkapi dengan Berita Acara Melengkapi kotak pengaduan dengan form aduan dan alat tulis Menempatkan kotak aduan pada tempat yang mudah terlihat pengunjung</p>		<p>Ir. Sriwijana Teguh Ananto M.Si</p>
--	---	--	--

Bengkulu, 5 Desember 2023

Kepala BPS Kota Bengkulu



Ir. Marwansyah

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

**Lampiran 3.** Persentase Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST

Nama Daerah	Pencapaian SKD	Target SKD	Persentase Progres SKD (%)
(1)	(2)	(3)	(4)
Bengkulu Selatan	32	30	106,67
Rejang Lebong	30	30	100,00
Bengkulu Utara	45	30	150,00
Kaur	31	30	103,33
Seluma	31	30	103,33
Mukomuko	31	30	103,33
Lebong	31	30	103,33
Kepahiang	32	30	106,67
Bengkulu Tengah	32	30	106,67
Kota Bengkulu	31	30	103,33
Kota Bengkulu	74	70	105,71

**Metadata Indikator**

- Konsep : Persentase realisasi responden menurut wilayah PST.
- Definisi : Perbandingan jumlah responden terhadap target 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 realisasi responden  
 $x$  = Jumlah responden  
 $y$  = Target jumlah responden
- Interpretasi : Jika nilai indikator kurang dari 100, maka target jumlah responden SKD tidak terpenuhi, jika nilai indikator sama dengan 100 berarti jumlah responden sesuai target, jika nilai indikator lebih dari 100 berarti jumlah responden melebihi target yang telah ditentukan
- Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai realisasi dan kecukupan jumlah responden SKD

**Lampiran 4.** Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin SKD 2023

Nama Daerah	Jumlah (orang)	Laki Laki (%)	Perempuan (%)
(1)	(2)	(3)	(4)
Bengkulu Selatan	32	46,88	53,13
Rejang Lebong	30	70	30
Bengkulu Utara	45	46,67	53,33
Kaur	31	45,16	54,84
Seluma	31	29,03	70,97
Mukomuko	31	67,74	32,26
Lebong	31	38,71	61,29
Kepahiang	32	50	50
Bengkulu Tengah	32	43,75	56,25
Bengkulu	31	51,61	48,39
<b>Kota Bengkulu</b>	<b>74</b>	<b>62,16</b>	<b>37,84</b>

**Metadata Indikator**

- Konsep : Persentase konsumen menurut wilayah PST dan jenis kelamin.
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen laki-laki atau 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 :  $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
- dengan
- $P_i$  = Persentase konsumen jenis kelamin ke-i  
 $x_i$  = Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke-i  
 $y$  =  $\sum_{i=1}^2 x_i$  = Jumlah seluruh konsumen  
 $i$  = 1. Laki-laki ; 2. Perempuan
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis kelamin.

**Lampiran 5.** Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama SKD 2023

Nama Daerah	Jumlah (orang)	Pekerjaan Utama						
		Pelajar/ Mahasiswa	Dosen/ Peneliti	PNS/ TNI/ Polri	Pegawai BUMN/ BUMD	Pegawai Swasta	Wira-swasta	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
Bengkulu Selatan	32	15,63	6,25	56,25	0	9,38	6,25	6,25
Rejang Lebong	30	16,67	3,33	56,67	3,33	3,33	3,33	13,33
Bengkulu Utara	45	2,22	0	33,33	0	31,11	31,11	33,33
Kaur	31	9,68	0	58,06	3,23	0	0	19,35
Seluma	31	22,58	0	61,29	0	3,23	0	12,9
Mukomuko	31	9,68	0	77,42	3,23	3,23	3,23	3,23
Lebong	31	12,9	3,23	45,16	0	3,23	3,23	32,26
Kepahiang	32	25	9,38	50	6,25	3,13	3,13	3,13
Bengkulu Tengah	32	6,25	3,13	65,63	0	0	3,13	21,88
Bengkulu	31	9,68	6,45	64,52	0	9,68	3,23	6,45
<b>Kota Bengkulu</b>	<b>74</b>	<b>16,22</b>	<b>2,7</b>	<b>59,46</b>	<b>4,05</b>	<b>8,11</b>	<b>0</b>	<b>9,46</b>

**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  
 $y = \sum_{i=1}^7 x_i$  = Jumlah seluruh konsumen  
*i* = 1. Pelajar/mahasiswa ; 2. dosen/peneliti ; 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.

**Lampiran 6.** Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan SKD 2023

Nama Daerah	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Bengkulu Selatan	12,5	62,5	3,13	21,88	-
Rejang Lebong	20	66,67	-	10	3,33
Bengkulu Utara	-	51,11	11,11	20	17,78
Kaur	12,9	80,65	-	-	6,45
Seluma	25,81	70,97	3,23	-	-
Mukomuko	12,9	77,42	3,23	6,45	-
Lebong	9,68	58,06	3,23	19,35	9,68
Kepahiang	21,88	50	-	25	3,13
Bengkulu Tengah	12,5	78,13	6,25	3,13	-
Bengkulu	9,68	67,74	16,13	6,45	-
<b>Kota Bengkulu</b>	<b>16,22</b>	<b>66,22</b>	<b>2,7</b>	<b>8,11</b>	<b>6,76</b>

**Metadata Indikator**

- Konsep : Persentase konsumen menurut wilayah PST dan pemanfaatan hasil kunjungan.
- Definisi : Jumlah konsumen menurut pemanfaatan utama 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 : 1. Wilayah PST BPS  
Penyajian : 2. Pemanfaatan utama hasil kunjungan
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus :  $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$   
Penghitungan :  
dengan  
 $P_i$  = Persentase konsumen dengan pemanfaatan utama hasil kunjungan ke-i  
 $x_i$  = Jumlah konsumen dengan pemanfaatan utama hasil kunjungan ke-i  
 $y = \sum_{i=1}^5 x_i$  = 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 7.** Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan

Nama Daerah	Jenis Layanan yang Digunakan					
	A	B	C	D	E	F
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Bengkulu Selatan	16,67	-	-	61,11	16,67	5,56
Rejang Lebong	10	-	-	57,75	27,5	5
Bengkulu Utara	49,21	-	-	26,98	20,63	3,17
Kaur	28,13	3,13	3,13	46,88	18,75	-
Seluma	26,92	-	-	46,15	23,08	3,85
Mukomuko	14,29	-	-	42,86	30,36	12,5
Lebong	26,83	-	-	46,34	24,39	2,44
Kepahiang	-	-	-	63,89	33,33	2,78
Bengkulu Tengah	18,75	-	-	15,63	59,38	6,25
Bengkulu	10,53	-	-	55,26	31,58	2,63
<b>Kota Bengkulu</b>	<b>9,17</b>	<b>-</b>	<b>1,67</b>	<b>54,17</b>	<b>22,5</b>	<b>12,5</b>

Keterangan:

- A. Perpustakaan
- B. Pembelian Publikasi BPS
- C. Pembelian Data Mikro/ Peta Wilayah Kerja Statistik
- D. Akses Produk Statistik Pada Website BPS
- E. Konsultasi Statistik
- F. Rekomendasi Kegiatan Statistik

## 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 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 yang digunakan
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dengan</p> <p><math>P_i</math> = Persentase konsumen pada layanan ke-i <math>x_i</math> = Jumlah konsumen pada layanan ke-i <math>y = \sum_{i=1}^6 x_i</math> = Jumlah seluruh konsumen <math>i = 1</math>. Perpustakaan ; 2. Pembelian publikasi ; 3. Pembelian data mikro/peta wilkerstat ; 4. Akses produk statistik pada website BPS ; 5. Konsultasi statistik ; 6. Rekomendasi statistik</p>
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 8.** Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan SKD 2023

Nama Daerah	Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan dan Monev (%)
(1)	(2)
Bengkulu Selatan	100,00
Rejang Lebong	95,24
Bengkulu Utara	100,00
Kaur	95,83
Seluma	100,00
Mukomuko	100,00
Lebong	100,00
Kepahiang	100,00
Bengkulu Tengah	100,00
Bengkulu	100,00
<b>Kota Bengkulu</b>	<b>95,45</b>

**Metadata Indikator**

- Konsep : Persentase 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.
- 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 9.** Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST

Nama Daerah (1)	Puas (%) (2)
Bengkulu Selatan	100,00
Rejang Lebong	99,09
Bengkulu Utara	99,60
Kaur	97,65
Seluma	96,77
Mukomuko	92,98
Lebong	100,00
Kepahiang	96,88
Bengkulu Tengah	100,00
Bengkulu	97,08
<b>Kota Bengkulu</b>	<b>97,79</b>

**Metadata Indikator**

- Konsep : Persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan BPS.
- 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 online, (9) Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan online, (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 : Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap pelayanan di wilayah PST BPS tertentu.

**Lampiran 10.** Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data BPS Menurut Wilayah PST

Nama Daerah	Puas (%)
(1)	(2)
Bengkulu Selatan	100,00
Rejang Lebong	100,00
Bengkulu Utara	100,00
Kaur	100,00
Seluma	100,00
Mukomuko	90,32
Lebong	100,00
Kepahiang	96,88
Bengkulu Tengah	100,00
Bengkulu	96,77
<b>Kota Bengkulu</b>	<b>98,65</b>

**Metadata Indikator**

- Konsep : Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS.
- 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 :  $P = \frac{x}{y} \times 100\%$
- 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 data
- 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 11.** Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST

Nama Daerah	Puas (%)
(1)	(2)
Bengkulu Selatan	100,00
Rejang Lebong	98,33
Bengkulu Utara	100,00
Kaur	93,55
Seluma	96,77
Mukomuko	96,77
Lebong	100,00
Kepahiang	96,88
Bengkulu Tengah	100,00
Bengkulu	98,39
<b>Kota Bengkulu</b>	<b>97,97</b>

**Metadata Indikator**

- Konsep : Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS.
- 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 :  $P = \frac{x}{y} \times 100\%$   
 dengan  
 $P$  = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS  
 $x$  = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan sarana dan prasarana BPS  
 $y$  = Jumlah seluruh konsumen data
- 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 BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

**Lampiran 12.** Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST

Nama Daerah	Indeks Kepuasan Konsumen
(1)	(2)
Bengkulu Selatan	96,29
Rejang Lebong	95,11
Bengkulu Utara	97,18
Kaur	93,56
Seluma	91,47
Mukomuko	90,75
Lebong	96,06
Kepahiang	93,92
Bengkulu Tengah	95,12
Bengkulu	91,35
<b>Kota Bengkulu</b>	<b>93,49</b>

## 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 : 
$$IKK = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{y} \times 100$$
- dengan
- $\bar{x}_i$  = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i  
 $w_i$  = Penimbang tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i,  
 $y$  = skala maksimum penilaian (10)  
 $i$  = 1, 2, ..., 11 = 11 atribut pelayanan PST BPS
- Interpretasi : Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas pelayanan BPS. Hasil penghitungan IKK terhadap pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu:
1. 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik
  2. 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik
  3. 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik
  4. 88,31-100 : Kualitas pelayanan sangat baik
- Manfaat : Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS.

### Lampiran 13. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST SKD 2023

Nama Daerah	IPAK
(1)	(2)
Bengkulu Selatan	97,13
Rejang Lebong	97,07
Bengkulu Utara	97,56
Kaur	94,99
Seluma	94,20
Mukomuko	91,16
Lebong	98,9
Kepahiang	93,88
Bengkulu Tengah	96,19
Bengkulu	93,37
<b>Kota Bengkulu</b>	<b>94,12</b>

#### 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 :  
$$IKK = \frac{\sum_{i=1}^4 w_i \bar{x}_i}{y} \times 100$$
- dengan
- $\bar{x}_i$  = rata-rata tingkat kepuasan pada atribut persepsi korupsi ke-i  
 $w_i$  = Penimbang tingkat kepentingan pada atribut persepsi korupsi ke-i,  
 $y$  = skala maksimum penilaian (10)  
 $i$  = 1. Diskriminasi ; 2. Imbalan ; 3. Pungutan liar ; 4. Percaloan
- 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.

**RAHASIA**

Daftar Isi:  
 1. Uji No. 45 Tahun 1997 tentang Statistik  
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Penyelenggaraan Statistik  
 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Penyelenggaraan Statistik  
 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Penyelenggaraan Statistik  
 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Penyelenggaraan Statistik  
 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Penyelenggaraan Statistik  
 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Penyelenggaraan Statistik  
 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Penyelenggaraan Statistik  
 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Penyelenggaraan Statistik  
 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Penyelenggaraan Statistik



**SURVEI KEBUTUHAN DATA  
TAHUN 2022**

VND22

**Keterangan Pencacahan (ditisi oleh petugas)**

Pencacah	Nama Tanggal :	Penentika Tanggal :	Nomor Responden : Kode Wilayah      Nomor Urut
----------	-------------------	------------------------	---

**Blok I. Keterangan Responden**

<p>1 Nama : _____</p> <p>2 Tahun lahir : _____</p> <p>3 E-mail : _____</p> <p>4 Nomor handphone* *untuk keperluan survei ini : _____</p> <p>5 Jenis kelamin : Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan <input type="checkbox"/></p> <p>6 Pendidikan tertinggi yang diamatkan Pilih salah satu jawaban : D1/D2/D3 <input type="checkbox"/> D4/S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3 <input type="checkbox"/></p> <p>7 Pekerjaan utama Pilih salah satu jawaban : Pelajar/Mahasiswa <input type="checkbox"/> Peneliti/Dosen <input type="checkbox"/> PNS/TNI/Polri <input type="checkbox"/> Pegawai BUMN/BUKD <input type="checkbox"/> Pegawai Swasta <input type="checkbox"/> Wirawasta <input type="checkbox"/> Lainnya (.....) <input type="checkbox"/></p> <p>8 Kategori instansi/institusi : Lembaga Negara <input type="checkbox"/> Kementerian &amp; Lembaga Pemerintah <input type="checkbox"/> Pemerintah Daerah <input type="checkbox"/> Lembaga Internasional <input type="checkbox"/> Lembaga Penelitian &amp; Pendidikan Dalam Negeri <input type="checkbox"/> Lembaga Penelitian &amp; Pendidikan Luar Negeri <input type="checkbox"/> BUMN/BUKD <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Lainnya (.....) <input type="checkbox"/></p>	<p>9 Nama instansi/institusi : _____</p> <p>10 Penetakaan utama hasil hujungam dari atau oleh layanan Pilih salah satu jawaban : Tugas Sekolah/Tugas Kuliah <input type="checkbox"/> Pemerintah <input type="checkbox"/> Komersial <input type="checkbox"/> Penelitian <input type="checkbox"/> Lainnya (.....) <input type="checkbox"/></p> <p>11 Jenis layanan yang digunakan Boleh pilih lebih dari satu jawaban : Penyustakaan <input type="checkbox"/> Pembelian Publikasi BPS <input type="checkbox"/> Pembelian Data Mikro/Pea Wilayah Kerja Statistik <input type="checkbox"/> Akses produk statistik pada Website BPS <input type="checkbox"/> Konsultasi Statistik <input type="checkbox"/> Rekomendasi Kegiatan Statistik <input type="checkbox"/></p> <p>12 Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS Boleh pilih lebih dari satu jawaban : Datang langsung ke unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) <input type="checkbox"/> Aplikasi pelayanan statistik terpadu online (pstats-go.id) <input type="checkbox"/> Website BPS (ops-go.id) /AUIStats BPS <input type="checkbox"/> Suwar/Email <input type="checkbox"/> Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll) <input type="checkbox"/> Lainnya (.....) <input type="checkbox"/></p> <p>13 Apakah data BPS digunakan sebagai rujukan utama? : Ya <input type="checkbox"/> Tidak <input type="checkbox"/></p> <p>14 Apakah pernah melakukan pengaduan terkait Pelayanan Statistik Terpadu (PST)? : Ya <input type="checkbox"/> Tidak <input type="checkbox"/></p>
---	--

Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS				
<p>Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut?            Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut: <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10  <i>Sangat tidak penting /tidak puas</i> <span style="float: right;"><i>Sangat penting /puas</i></span></p>				
No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/ disiapakan oleh konsumen.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/>
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/>
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/>
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/>
5	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/>
6	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/>
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan: ..... (sesuai Blok 1 Rincian 12).	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/>
8	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/>
9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/>
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:bpsq@bps.go.id">bpsq@bps.go.id</a> )	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/>
11	<b>Proses penanganan pengaduan PST</b> mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit. <i>(Banyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (BIR14 berkode 1).</i>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/>
12	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/>
13	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/>
14	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/>
15	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/>



**Blok IV. Catatan**

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

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

**ST 2023**

**SENSUS PERTANIAN**

**BerAKHLAK**

Integritas, Kejujuran, Akuntabilitas, Kepastian, Keterbacaan, Kecepatan, Keakuratan, Kebermanfaatan

**#bangga  
melayani  
bangsa**

# DATA

## MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KOTA BENGKULU**

Jl. S. Parman No 89/1, Bengkulu 38227  
Telp. (0736)21876 Fax. (0736)344775  
Homepage: [bengkulukota.bps.go.id](http://bengkulukota.bps.go.id)  
Email: [bps1771@bps.go.id](mailto:bps1771@bps.go.id)