

ANALIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KABUPATEN CIAMIS

2023

VOLUME 3, 2023



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN CIAMIS**

Katalog: 1399013.3207

ANALIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KABUPATEN CIAMIS

2023

VOLUME 3, 2023

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



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN CIAMIS**

**Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS
Kabupaten Ciamis 2023
Volume 3, 2023**

Katalog : 1399013.3207

ISSN : -

Nomor Publikasi : 32070.2337

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

Jumlah Halaman : xiv + 104 halaman

Penyusun Naskah:

BPS Kabupaten Ciamis

Penyunting:

BPS Kabupaten Ciamis

Pembuat Kover:

BPS Kabupaten Ciamis

Penerbit:

©BPS Kabupaten Ciamis

Sumber Ilustrasi:

Freepik, Canva

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

TIM PENYUSUN
Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS
Kabupaten Ciamis 2023
Volume 3, 2023

Pengarah

Dadang Darmansyah

Penanggung Jawab

Dadang Darmansyah

Penyunting

Yaya Suhaya

Penulis Naskah

Jehada Rosmaniar | Elsa Patrina Sinaga

Pengolah Data

Jehada Rosmaniar | Elsa Patrina Sinaga

Penata Letak dan Infografis

Jehada Rosmaniar | Elsa Patrina Sinaga

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 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.

Ciamis, 8 Desember 2023
Kepala BPS Kabupaten Ciamis



Dadang Darmansyah

DAFTAR ISI

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS

Kabupaten Ciamis 2023

Volume 3, 2023

KATA PENGANTAR	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Tujuan dan Manfaat	4
1.3 Landasan Teori	5
1.4 Metodologi	9
1.5 Sistematika Penulisan	18
Bab 2 Segmentasi Konsumen	19
2.1 Realisasi Pengumpulan Data	21
2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD	22
2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	27
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan	28
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS	29
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	31
3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS	33
3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data	36
3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana	36
3.4 Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS	37
3.5 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS	40
3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	43
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi	45
4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS	47

4.2 Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS	48
4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS.....	50
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data	53
5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data	55
5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data.....	56
5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data	57
5.4 Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh	58
5.5 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh	59
5.6 Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	60
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data.....	61
Bab 7 Penutup	65
7.1. Kesimpulan	67
7.2. Saran	68
Daftar Pustaka.....	71
Lampiran	73

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 1.1. Nilai Kinerja Unit Pelayanan.....	16
Tabel 3.1 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan <i>Gap</i> Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Ciamis.....	39
Tabel 3.2. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Ciamis.....	40
Tabel 4.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan <i>Gap</i> Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Ciamis.....	50
Tabel 4.2. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Kesesuaian menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Ciamis.....	51

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

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 1.1. Diagram <i>Cartesius Importance and Performance Analysis</i>	13
Gambar 2.1. Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data.....	22
Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Ciamis Menurut Kelompok Umur.....	23
Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Ciamis Menurut Jenis Kelamin.....	24
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Ciamis Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	25
Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Ciamis Menurut Pekerjaan Utama.....	26
Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Ciamis Menurut Instansi/Institusi.....	27
Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Ciamis Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	28
Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Ciamis Menurut Jenis Layanan.....	29
Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Ciamis Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS.....	30
Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Ciamis terhadap Pelayanan	34
Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Ciamis terhadap Pelayanan PST menurut Atribut.....	35
Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Ciamis terhadap Akses Data.....	36
Gambar 3.4. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Ciamis terhadap Sarana dan Prasarana.....	37
Gambar 3.5. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Gap</i> Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Ciamis.....	38
Gambar 3.6. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Ciamis.....	42
Gambar 3.7. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Ciamis.....	44
Gambar 4.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Ciamis terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi menurut Atribut Anti Korupsi.....	48

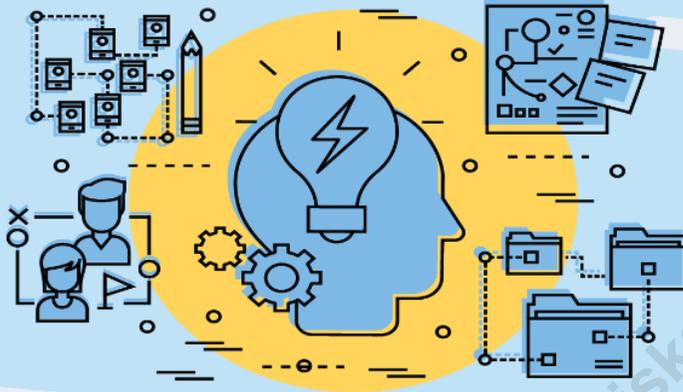
	Hal.
Gambar 4.2 Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Ciamis terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi menurut Atribut Anti Korupsi.....	49
Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Ciamis Menurut Level Data.....	56
Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Ciamis Menurut Periode Data.....	57
Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Ciamis Menurut Perolehan Data.....	58
Gambar 5.4. Banyaknya data yang dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Ciamis Menurut Ragam Datanya	59
Gambar 5.5. Jumlah Perolehan Data menurut Jenis Sumber Data di PST Kabupaten Ciamis	60
Gambar 6.1. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

	Hal.
Lampiran 1	Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data..... 77
Lampiran 2	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin 79
Lampiran 3	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama..... 81
Lampiran 4	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan..... 83
Lampiran 5	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan..... 85
Lampiran 6	Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan menurut Wilayah PST..... 87
Lampiran 7	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data..... 89
Lampiran 8	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST..... 91
Lampiran 9	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST..... 93
Lampiran 10	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST..... 94
Lampiran 11	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST..... 96
Lampiran 12	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST..... 98
Lampiran 13	Kuesioner VKD23..... 99

1

PENDAHULUAN



Survei Kebutuhan Data

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

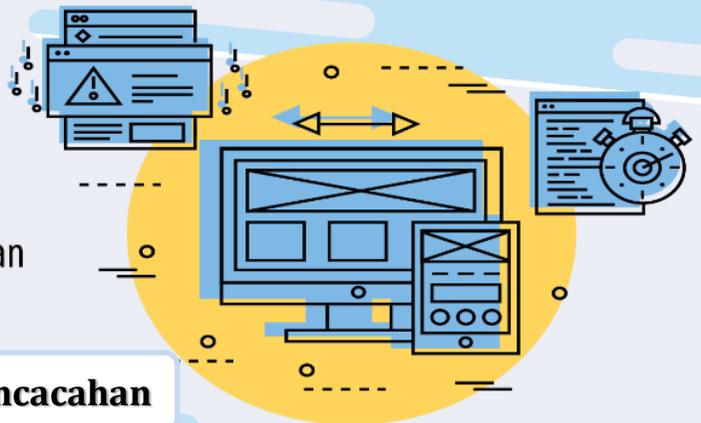
LOKUS

PST BPS Kabupaten Ciamis

Responden

Konsumen yang pernah menerima layanan PST BPS Kabupaten Ciamis sejak:

1 Januari 2023 - akhir periode pencacahan



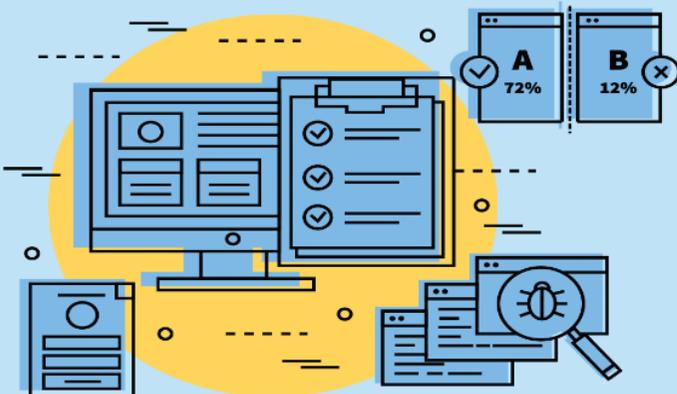
INSTRUMEN

VKD23

Pencacahan manual dengan kuesioner

Analisis

- Analisis deskriptif
- Analisis tabulasi silang
- Analisis Kesenjangan (*gap analysis*)
- analisis kuadran (*importance & performance analysis*)





Bab 1

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

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

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

Monitoring dan evaluasi pelayanan yang diselenggarakan BPS melalui PST perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu upaya yang dilakukan BPS adalah menyelenggarakan Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini dilaksanakan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. SKD pertama kali dilaksanakan Tahun 2005 di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS pusat dan lima BPS provinsi sebagai uji coba (pilot project). Tahun 2009 – 2010, SKD dilaksanakan di BPS pusat dan sebelas BPS provinsi. Tahun 2011 – 2013, SKD

dilakukan di BPS pusat dan 33 BPS provinsi. Sejak Tahun 2014, pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS kabupaten/kota.

Dari sisi metode pengumpulan data, pada Tahun 2019 untuk pertama kalinya SKD dilaksanakan melalui *CAWI (Computer Assisted Web Interviewing)*. Dengan metode *CAWI*, responden melakukan perekaman tanggapan/respons secara mandiri melalui aplikasi yang berbasis website. Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, sejak tahun 2019 pengumpulan data SKD dilaksanakan dengan metode *CAWI (Computer Aided Web Interviewing)*. Berkaitan dengan kondisi pandemi yang masih terjadi, maka pengumpulan data survei dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan metode *online* sehingga adaptasi dan perubahan pelaksanaan survei senantiasa dilakukan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Tujuan pelaksanaan SKD 2023 secara umum adalah mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta melakukan identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD 2023 digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan pelayanan serta kualitas data dan informasi statistik.

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2023 sebagai berikut:

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

1.3 Landasan Teori

1.3.1 Konsep dan Definisi

Berikut ini adalah beberapa konsep definisi yang disebut beberapa kali dalam publikasi ini, diantaranya:

- 1) BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- 2) BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- 3) BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- 4) BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- 5) Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2023 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2023 sampai periode pelaksanaan pencacahan.
- 6) Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- 7) Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- 8) Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- 9) Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- 10) Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- 11) Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- 12) Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.

13) Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.

1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu

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

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

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

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

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

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

Direktorat Diseminasi Statistik selaku unit yang diberikan tugas untuk mengelola PST di BPS Pusat senantiasa melakukan pembinaan pengembangan secara berkesinambungan. Pembinaan yang dilakukan misalnya terkait dengan pengembangan sumber daya manusia, pengembangan sarana dan prasarana, sampai dengan pengembangan aplikasi PST. Kiat-kiat tersebut diharapkan mampu meningkatkan pelayanan data dan informasi statistik pada unit PST.

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST BPS, meliputi: (1) Informasi pelayanan, (2) Maklumat pelayanan, (3) *Wifi*, (4) Petugas pelayanan, (5) Ruang pelayanan, (6) Komputer, dan (7) Sarana Pengaduan. Kesemua komponen sarana dan prasarana tersebut dapat dipenuhi oleh PST di BPS, yang mengindikasikan terpenuhinya sarana dan prasarana yang baik dalam pelayanan. Selain tersedianya sarana prasarana tersebut, PST BPS melakukan adaptasi dengan kondisi baru di masa pandemi dengan melakukan

pengembangan pelayanan *online*. Melalui pemanfaatan teknologi dan informasi serta sarana pendukung yang memadai, pelayanan PST BPS tetap dapat terus berjalan meskipun tanpa tatap muka langsung.

1.3.3 Kepuasan Layanan

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

1) Persyaratan

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

2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3) Waktu Penyelesaian

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

4) Biaya/Tarif

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

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6) Kompetensi Pelaksana

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

7) Perilaku Pelaksana

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

8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

9) Sarana dan Prasarana

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

1.4 Metodologi

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

1.4.1 Metode *Sampling*

SKD 2023 dilaksanakan dengan metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2023 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS pada periode 1 Januari 2023 sampai dengan waktu pencacahan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik pengambilan sampel dari populasi yang

mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data di masing-masing wilayah PST BPS menggunakan dua moda yaitu PAPI (*Pencil and Paper Interview*) dan CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*). Pengumpulan data dengan moda PAPI dilakukan secara kombinasi antara wawancara dan swacacah. Responden diwawancarai langsung oleh petugas, selanjutnya mengisi kuesioner secara mandiri melalui media kertas. Penggunaan moda ini diutamakan untuk wilayah yang terkendala sinyal, jaringan, maupun operasional di lapangan. Sedangkan pengumpulan data dengan moda CAWI, responden mengisi kuesioner secara mandiri melalui aplikasi berbasis web.

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut.

1) Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:

- Pengumpulan data menggunakan moda PAPI untuk responden yang datang langsung ke PST. Petugas mewawancarai responden pada pertanyaan Blok I dan Blok III kolom 1-10. Selanjutnya responden mengisi secara mandiri untuk pertanyaan yang terkait dengan persepsi kepuasan layanan dan kualitas data.
- Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda CAWI.

2) Di PST BPS Pusat:

- Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda CAWI.

1.4.3 Metode Analisis Data

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

analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

1) Analisis Tabulasi Silang

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

2) Analisis Kesenjangan

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

3) Importance and Performance Analysis (IPA)

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

berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

Dalam IPA terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu sebagai berikut.

i) Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

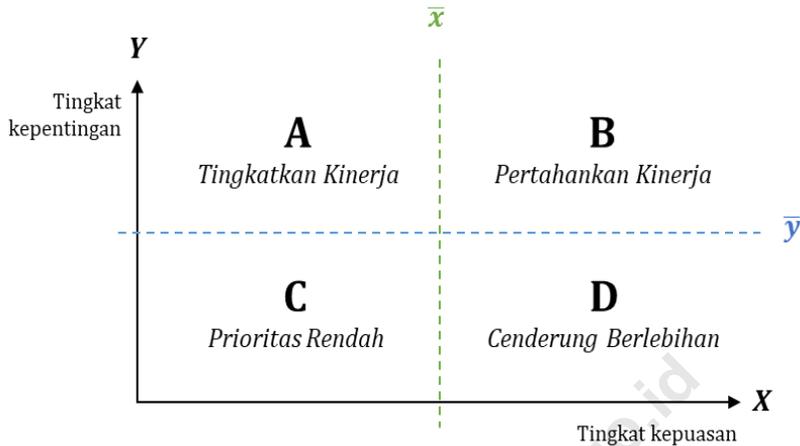
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

ii) Diagram cartesius

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



Gambar 1.1. Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis*

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda.

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

Kuadran A terletak di sebelah kiri atas atau kuadran “Tingkatkan Kinerja” yang mempunyai arti prioritas utama dari unit pelayanan ini adalah peningkatan kinerja (*performance improvement*). Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja atribut pelayanan tersebut lebih rendah dari harapan pengguna layanan terhadap atribut pelayanan tersebut. Atribut pelayanan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/pengguna layanan. Cara yang dapat dilakukan adalah perbaikan secara terus menerus terhadap kinerja, sehingga *performance* dari atribut pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

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

Kuadran B atau Kuadran “Pertahankan Kinerja” terletak di sebelah kanan atas, yang memiliki arti bahwa kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna

layanan dan kinerja atribut pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.

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

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

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

- Kuadran D

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

4) Persentase Konsumen yang Puas

Salah satu penyajian indikator kepuasan konsumen pada analisis hasil SKD 2023 adalah persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan aspek kualitas data BPS. Dari sisi pelayanan PST, indikator ini dihitung dari Blok 2 VKD23, yang mencakup persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS, akses data BPS, sarana dan prasarana PST BPS dan aspek kualitas data.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2023 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66. Hal ini didasarkan pada pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

unit penyelenggara pelayanan publik, dimana dalam skala 10, jika nilai kepuasan diatas 7,66 maka termasuk kategori kinerja yang baik (Tabel 1.2).

5) Indeks Kepuasan Konsumen

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS. Dengan demikian, IKK yang dihitung dalam SKD 2023 yaitu IKK terhadap pelayanan PST BPS.

IKK terhadap pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD23. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut sebagai berikut:

i) Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

$$w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{12} \bar{y}_i}$$

dengan:

w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i,

$$\sum_{i=1}^{12} w_i = 1$$

\bar{y}_i = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i

$i = 1, 2, \dots, 12$

ii) Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')

IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 12 atribut pelayanan.

Rumus IKK':

$$IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{12} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{12} w_i} = \sum_{i=1}^{12} w_i \bar{x}_i$$

dengan \bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i

iii) Menghitung IKK

Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:

$$IKK = \frac{IKK'}{\text{Skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$$

Nilai IKK berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dikategorikan menjadi 4 kategori sebagaimana dalam Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan

Nilai (1)	Kinerja Unit Pelayanan (2)
25,00 - 64,99	Tidak baik
65,00 - 76,60	Kurang baik
7,61 - 88,30	Baik
88,31 - 100,0	Sangat Baik

Sumber: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

6) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

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

tingkat kepuasan berdasarkan 5 (lima) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD2023.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

i) Menghitung penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

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

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

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

iii) Menghitung IPAK

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

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

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

1.5 Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

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

2

SEGMENTASI KONSUMEN*



*pengguna data dan/atau pengguna layanan yang menjadi responden SKD2023

konsumen di PST BPS Kabupaten Ciamis didominasi oleh...

Laki - laki
58,06%

Lulusan
D4/S1
51,61%

Berprofesi
ASN/TNI/POLRI
67,74%

sebagian besar menggunakan....

Fasilitas website BPS
untuk memperoleh data

30,56%

Data BPS untuk perencanaan,
monitoring, dan evaluasi
pembangunan nasional

100%



Bab 2 Segmentasi Konsumen

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

2.1 Realisasi Pengumpulan Data

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

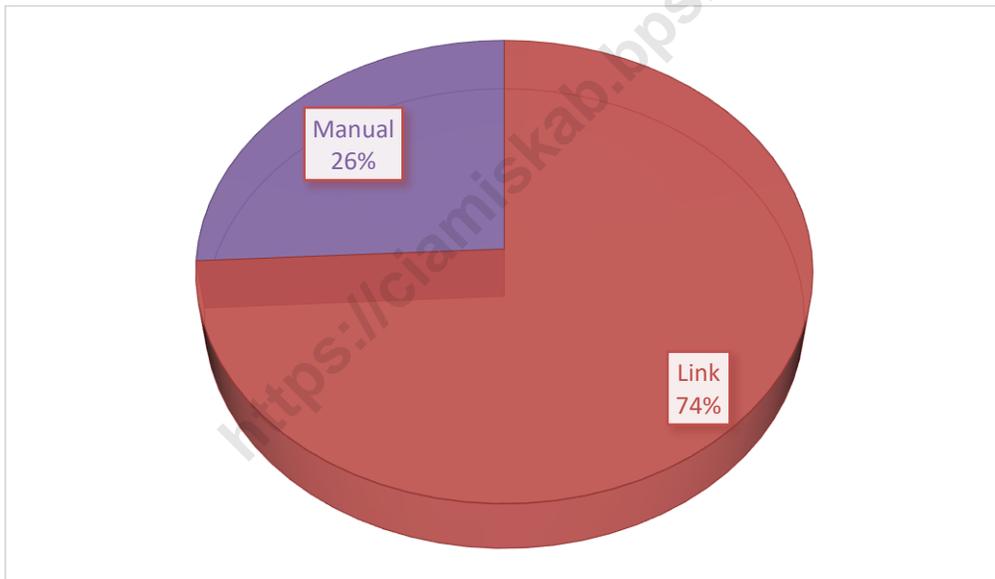
Pelaksanaan SKD 2023 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden di PST BPS Kabupaten Ciamis yang mengikuti survei adalah sebesar 31 responden.

Berdasarkan metode pengumpulan data, metode mengisi survei secara mandiri melalui tautan yang dikirim melalui *email* dan melalui *link* lebih banyak digunakan pada seluruh penyelenggara PST secara nasional. Hal ini terkait dengan kondisi adaptasi kebiasaan baru yang diantaranya termasuk pemberian pelayanan secara daring atau *online*. Secara rinci pengumpulan SKD terbagi menjadi 4 metode, yaitu:

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

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

Jika dilihat berdasarkan metode pengumpulan data, responden PST BPS Kabupaten Ciamis sebagian besar mengisi melalui *link* yakni sebesar 74,19 persen. Sementara sisanya sebanyak 25,81 persen dilakukan pencacahan secara manual oleh petugas yaitu melakukan wawancara kepada responden yang datang ke PST BPS Kabupaten Ciamis.



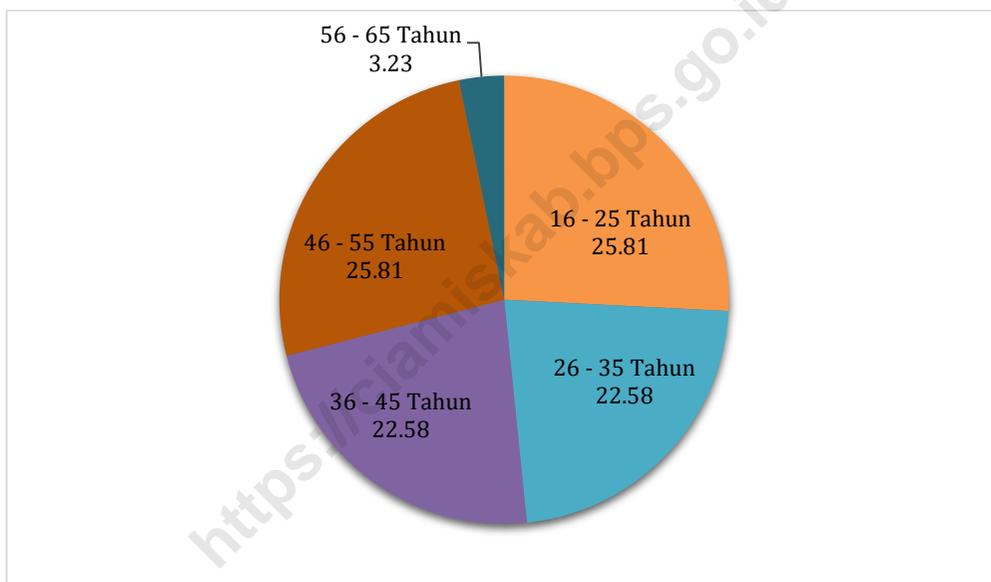
Gambar 2.1. Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data

2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD

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

Kelompok Umur

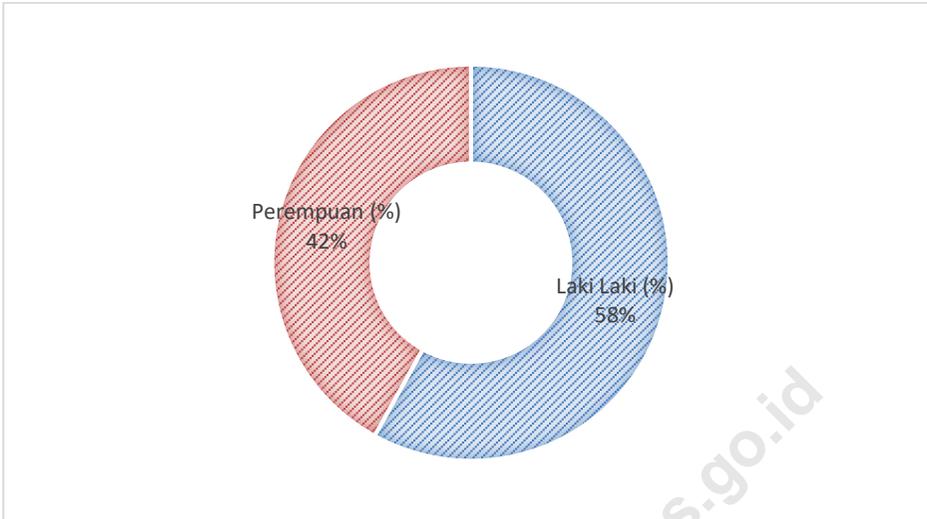
Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Kabupaten Ciamis didominasi oleh konsumen berumur 16 – 25 tahun dan 46 – 55 tahun dengan persentase yang sama yaitu 25,81 persen. (32,26%). Tidak jauh berbeda dengan kelompok umur sebelumnya, persentase konsumen berumur 26 – 35 tahun dan 36 – 45 tahun juga memiliki persentase yang sama yakni 22,58 persen. Konsumen paling sedikit adalah pada kelompok umur 56 – 65 tahun yaitu sebanyak 3,23 persen.



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

Jenis Kelamin

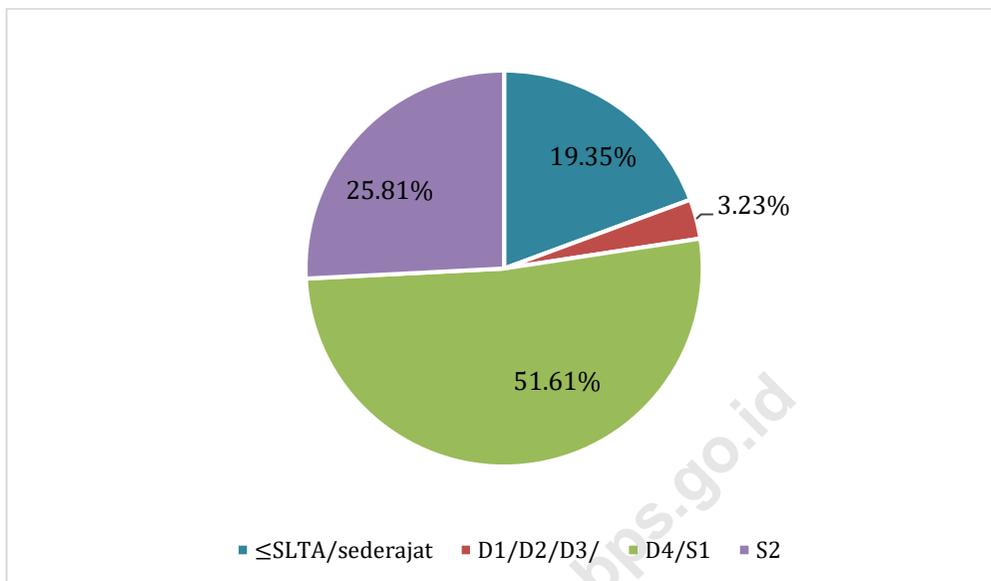
Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Ciamis menurut jenis kelamin. Persentase konsumen laki-laki di PST BPS Kabupaten Ciamis adalah sebesar 58,06 persen. Sementara itu, 41,94 persen konsumen di PST BPS Kabupaten Ciamis adalah perempuan.



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

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2023, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu kurang dari atau sama dengan SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Kabupaten Ciamis didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (51,61%) dan posisi kedua dengan tingkat pendidikan S2 sebanyak 25,81 persen. Konsumen terbanyak selanjutnya yaitu dengan tingkat pendidikan kurang dari atau sama dengan SLTA/ sederajat (19,35%). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 menjadi konsumen paling sedikit dengan persentase 3,23 persen dan tidak ada konsumen dengan tingkat pendidikan S3.

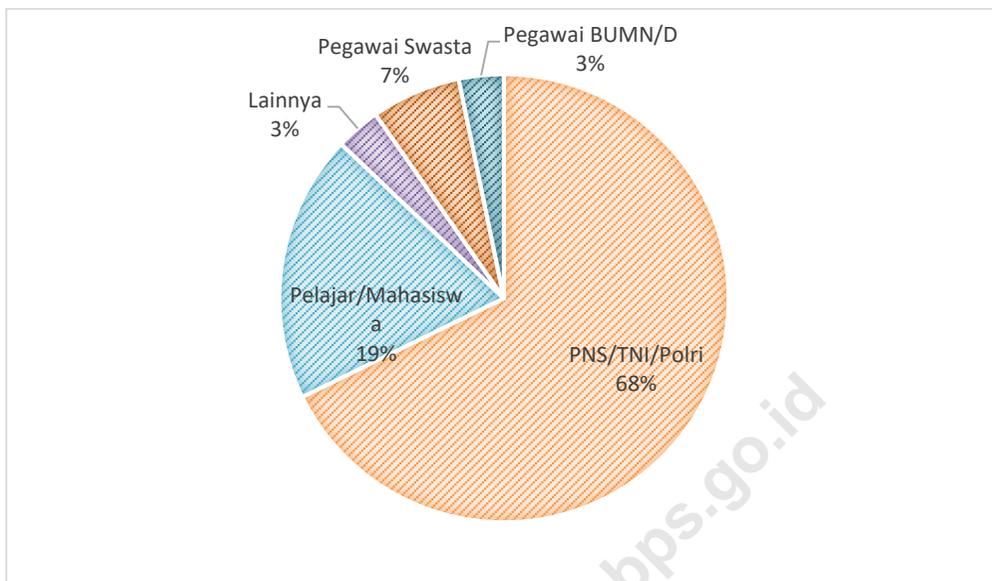


Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Ciamis Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

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

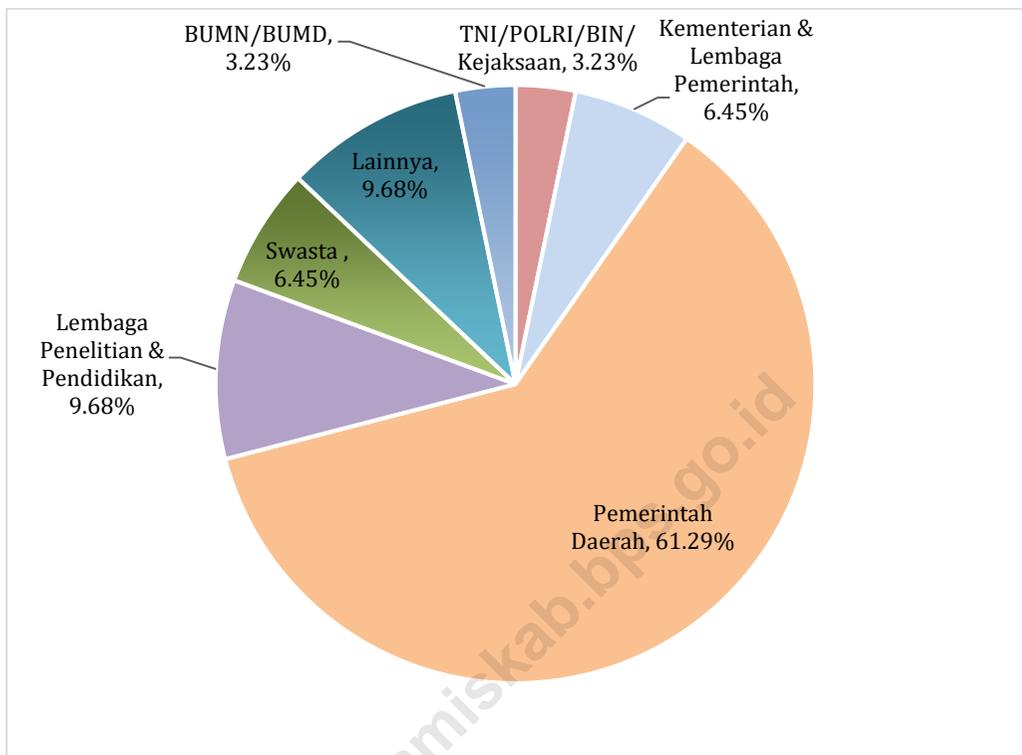
Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Ciamis adalah PNS/TNI/Polri (67,74%). Adapun kelompok konsumen selanjutnya didominasi oleh konsumen dengan pekerjaan utama pelajar/mahasiswa sebesar 19,35 persen dan konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pegawai swasta memiliki persentase sebesar 6,45 persen. Selanjutnya, konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pegawai BUMN/D dan pekerjaan utama lainnya memiliki persentase yang sama yaitu sebesar 3,23 persen.



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

Instansi

Konsumen pada SKD 2023 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Ciamis berasal dari Pemerintah Daerah (61,29%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 dan pekerjaan utama konsumen, yaitu PNS/TNI/Polri. Konsumen dari Lembaga Penelitian dan Pendidikan serta konsumen dengan kategori instansi lainnya berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 9,68 persen, Sementara itu Kementerian dan Lembaga Pemerintah memiliki persentase sebesar 9,68 persen, begitu juga dengan konsumen dari swasta memiliki persentase sebesar 9,68 persen. Persentase konsumen paling sedikit dari instansi TNI/POLRI/BIN/Kejaksaan dan BUMN/BUMD masing-masing sebesar 3,23 persen.

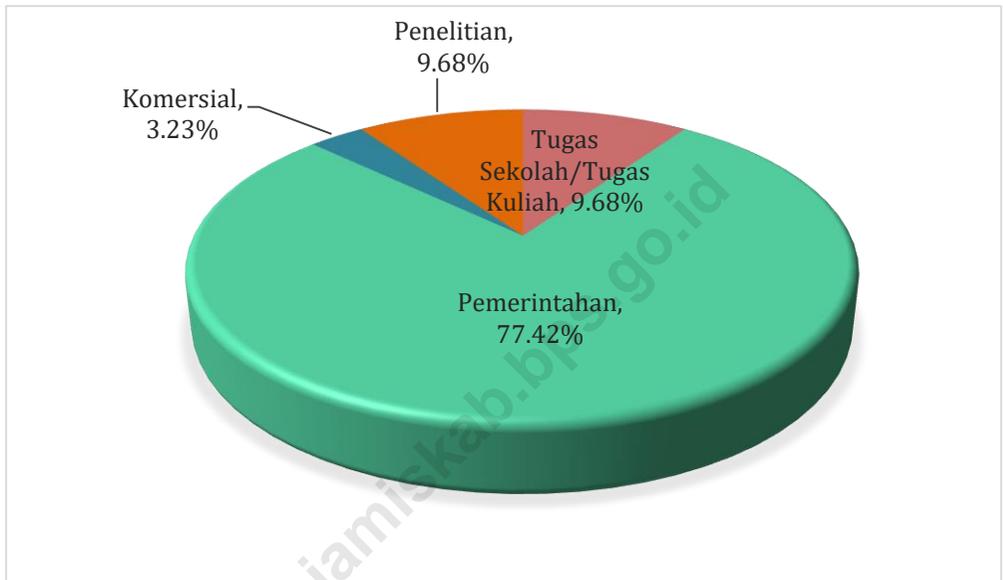


Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Ciamis Menurut Instansi/Institusi

2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Ciamis menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Ciamis. Dalam SKD 2023, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Pemanfaatan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kabupaten Ciamis cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Ciamis paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan (77,42%). Pemanfaatan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah dan untuk Penelitian menempati posisi kedua sebesar 9,68 persen. Pemanfaatan komersial menempati posisi ketiga dengan persentase sebesar 3,23 persen. Sementara itu,

tidak ada pengunjung yang memanfaatkan kunjungan untuk pemanfaatan lainnya. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Ciamis dibutuhkan di bidang pemerintahan.



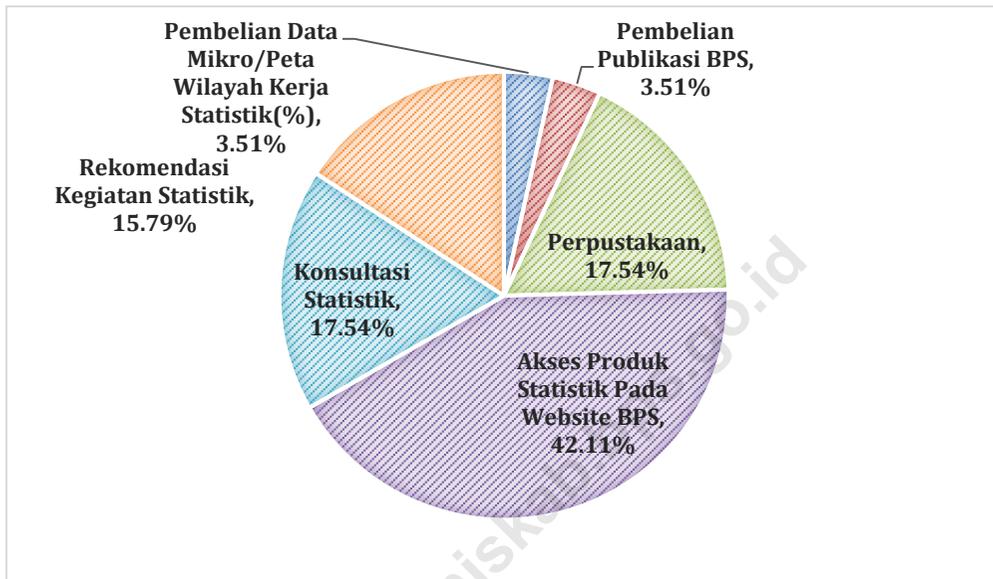
Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Ciamis Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai Lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi Pustaka Tercetak, Pustaka Digital, Penjualan Publikasi, Data Mikro, Konsultasi Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Ciamis oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Akses Produk Statistik pada Website BPS yaitu sebesar 42,11%. Pada posisi kedua, Perpustakaan dan layanan Konsultasi Statistik dengan presentase masing-masing sebesar 17,54%. Layanan Rekomendasi Kegiatan Statistik dengan persentase 15,79% menempati posisi ketiga. Sementara itu, pembelian publikasi

BPS dan pembelian data mikro/peta wilayah kerja statistik adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu sebesar 3,51%.



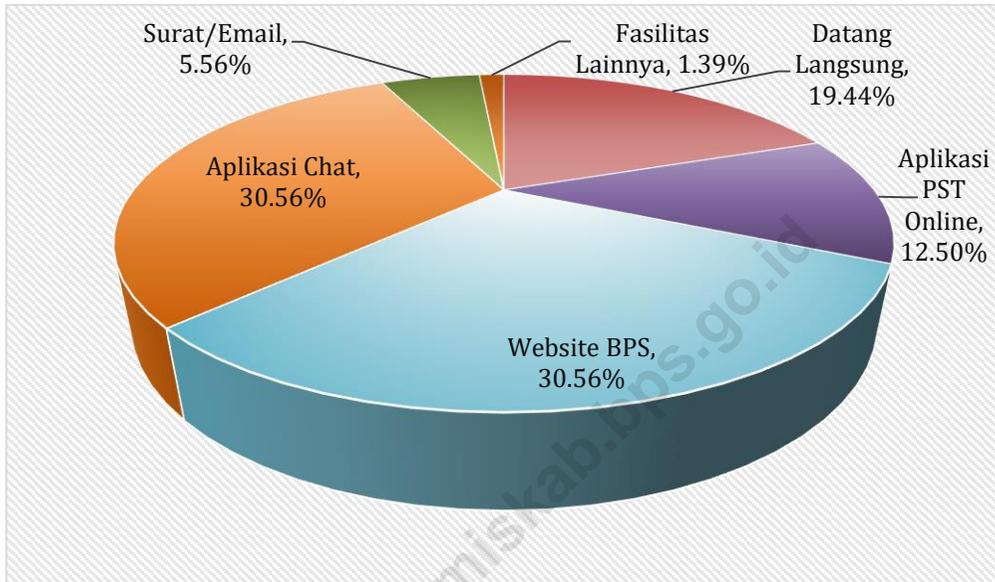
Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Ciamis Menurut Jenis Layanan

2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2023. Fasilitas tersebut meliputi Website BPS/AllstatsBPS, Aplikasi Chat, Datang Langsung ke PST, Aplikasi PST Online, surat/e-mail, dan Fasilitas Lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Ciamis mendapatkan data melalui fasilitas Website BPS dan melalui Aplikasi Chat dengan persentase masing-masing sebesar 30,56%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada website BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kabupaten Ciamis. Walaupun demikian, masih ada konsumen yang berkunjung langsung ke PST/Perpustakaan BPS dengan persentase 19,44%. Konsumen yang mendapatkan data melalui Aplikasi PST Online memiliki presentase sebesar

12,5%. Sementara itu konsumen yang memperoleh data di BPS PST melalui surat/email dan fasilitas lainnya memiliki persentase masing-masing sebesar 5,56% dan 1,39%.



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

3 ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

IKK = 91,32

Indeks Kepuasan Konsumen

Kualitas Pelayanan PST BPS Kabupaten Ciamis termasuk sangat baik (skala 100)

Gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Ciamis

Persentase konsumen yang puas terhadap

Akses Data BPS

100,00%



Persentase konsumen yang puas terhadap

Pelayanan BPS

99,96%



Persentase konsumen yang puas terhadap

Sarana dan Prasarana Pelayanan BPS

95,16%





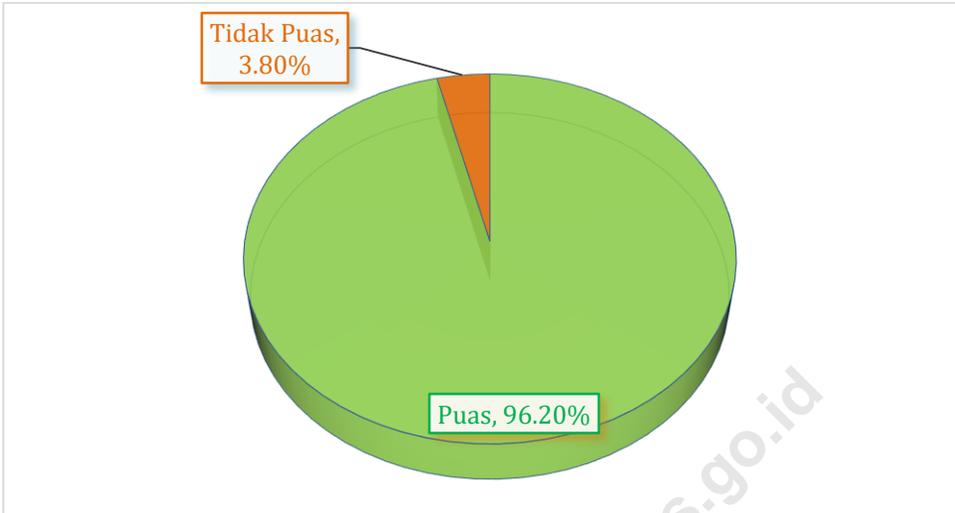
Bab 3

Analisis Kepuasan Layanan

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

3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS

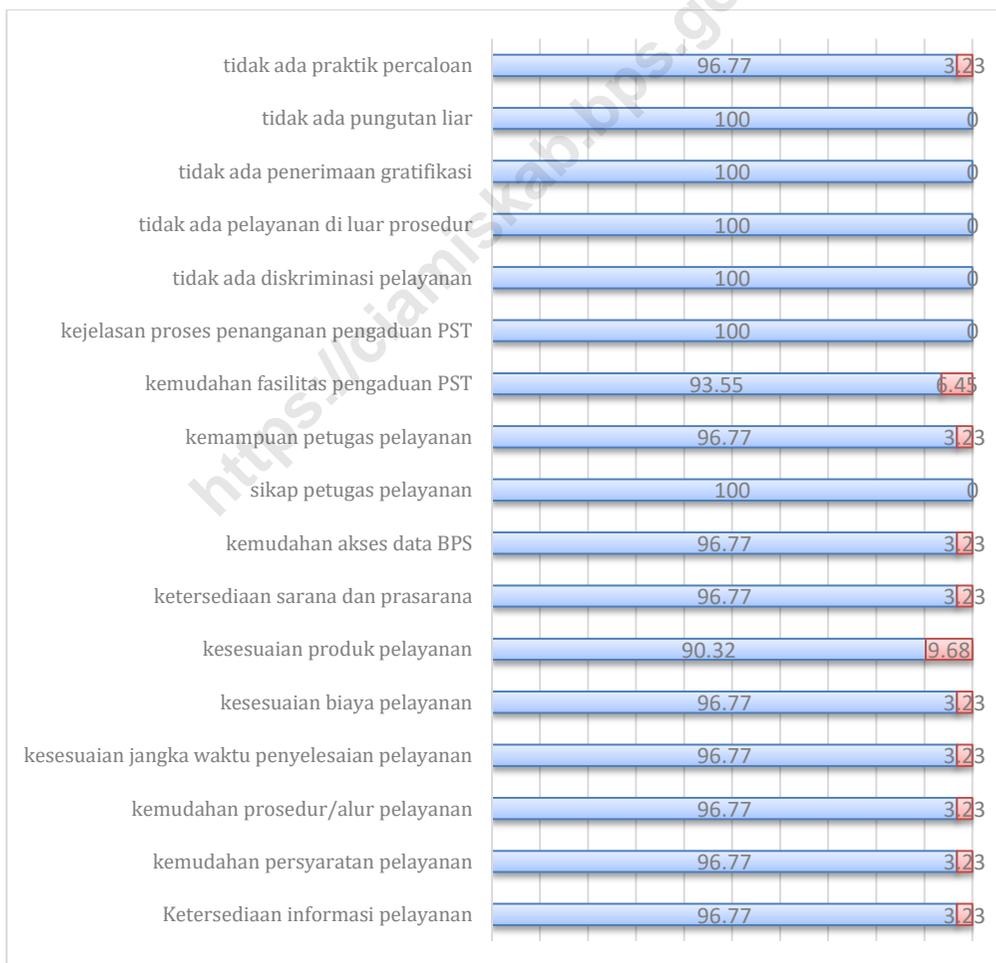
Salah satu indikator yang dapat digunakan untuk melihat kinerja pelayanan PST BPS Kabupaten Ciamis adalah persentase konsumen yang menyatakan puas terhadap pelayanan yang telah diterima dari PST BPS Kabupaten Ciamis. Hasil SKD 2023 menyatakan bahwa dari sejumlah responden SKD 2023 di BPS Kabupaten Ciamis, 96,2% di antaranya menyatakan puas dengan pelayanan PST BPS Kabupaten Ciamis. Konsumen dikategorikan menyatakan puas jika memberikan penilaian kepuasan terhadap seluruh atribut pelayanan dengan nilai 8 (delapan) ke atas dalam skala 10 (sepuluh) dan tanpa mempertimbangkan tingkat kepentingan dari seluruh atribut tersebut.



Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Ciamis terhadap Pelayanan

Nilai persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Ciamis dihitung dari jumlah konsumen yang menyatakan puas terhadap 17 (tujuh belas) atribut pelayanan, yaitu ketersediaan informasi pelayanan, kemudahan persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur/alur pelayanan, kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan, kesesuaian biaya pelayanan, kesesuaian produk pelayanan, ketersediaan sarana dan prasarana, kemudahan akses data BPS, sikap petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kemudahan fasilitas pengaduan PST, kejelasan proses penanganan pengaduan PST, tidak ada diskriminasi pelayanan, tidak ada pelayanan di luar prosedur, tidak ada penerimaan gratifikasi, tidak ada pungutan liar, dan tidak ada praktik percaloan. Hasil SKD 2023 menyatakan bahwa atribut pelayanan yang dinilai puas oleh konsumen PST BPS Kabupaten Ciamis terbanyak adalah atribut sikap petugas pelayanan, kejelasan proses penanganan pengaduan PST, tidak ada diskriminasi pelayanan, tidak ada pelayanan di luar prosedur, tidak ada penerimaan gratifikasi, dan tidak ada pungutan liar, yaitu sebesar 100 persen. Banyaknya konsumen yang menyatakan puas terhadap sarana prasarana pendukung pelayanan PST BPS Kabupaten Ciamis, didukung dengan ketersediaan sarana prasarana pendukung yang semakin lengkap di PST BPS

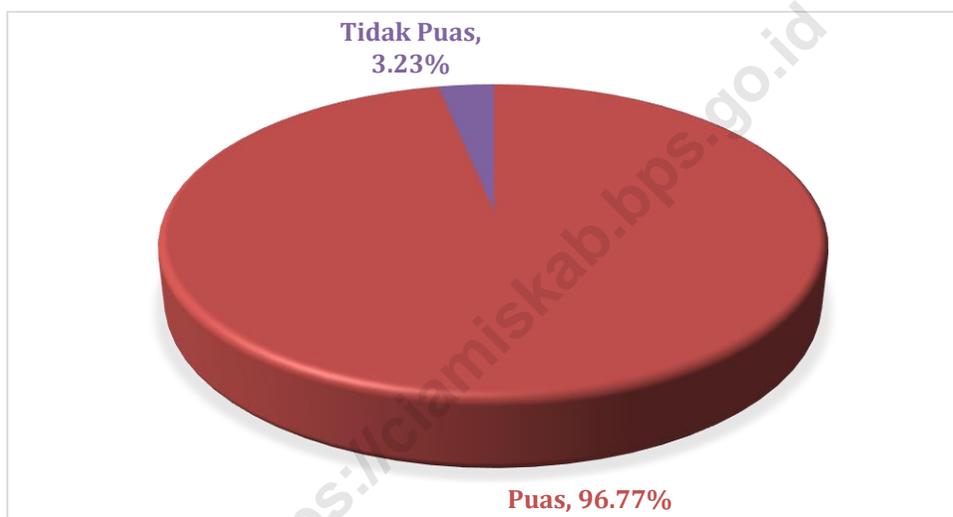
Ciamis seperti sarana prasarana untuk disabilitas, dan dukungan teknologi untuk pelayanan. Sementara itu, nilai terendah untuk persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Ciamis menurut atribut pelayanan ada pada atribut kesesuaian produk pelayanan yaitu sebesar 90,32 persen. Hal ini kemungkinan disebabkan karena beberapa data yang diminta oleh konsumen adalah data yang tidak dikumpulkan oleh BPS, seperti statistik sektoral dan statistik khusus. Oleh karena itu, perlu ditingkatkan lagi pemahaman dan literasi kepada konsumen mengenai data – data yang dihasilkan oleh BPS, yang utamanya adalah statistik dasar.



Gambar 3.2 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Ciamis terhadap Pelayanan PST menurut Atribut

3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data

Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), akses data pada website BPS, dan akses konten pada website BPS. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen yang merasa puas terhadap akses data adalah 96,77 persen, sedangkan 3,23 persen konsumen di PST BPS Kabupaten Ciamis merasa tidak puas dengan akses data.



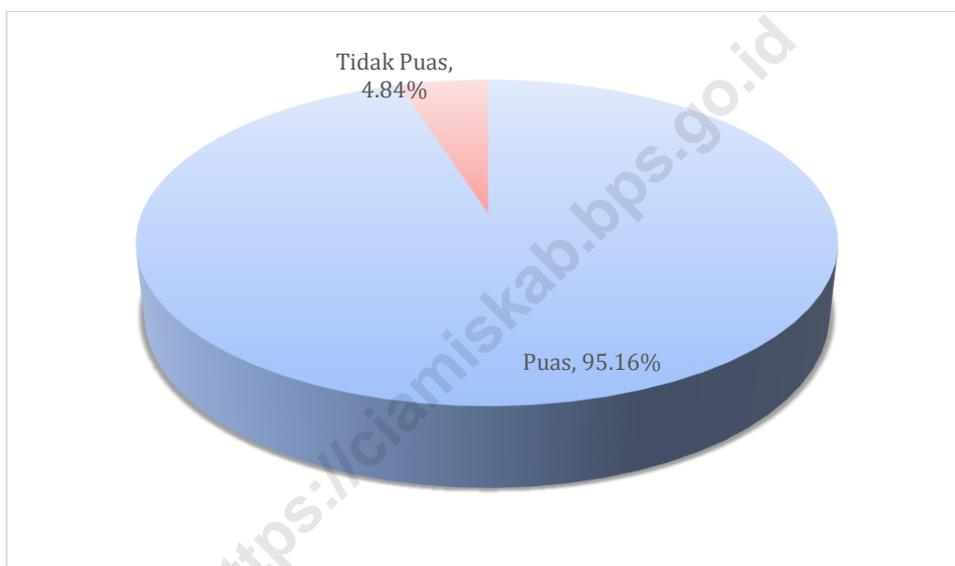
Gambar 3.3 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Ciamis Terhadap Akses Data

3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana

Undang-undang tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan sarana dan prasarana yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai. Salah satu tujuan dari SKD 2023 adalah untuk mendapatkan gambaran seberapa banyak konsumen di PST BPS menyatakan puas terhadap sarana prasarana pelayanan yang disediakan oleh BPS. Ukuran ini ditunjukkan melalui nilai indikator persentase konsumen yang puas terhadap sarana prasarana BPS. Indikator ini merupakan salah satu Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS. Indikator ini tidak hanya diperoleh dari penilaian kepuasan konsumen pada atribut kenyamanan sarana

prasarana pendukung pelayanan saja, namun juga mengikutkan atribut keberadaan fasilitas pengaduan PST untuk mendapatkan nilai persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana pelayanan BPS.

Hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa persentase konsumen PST BPS Kabupaten Ciamis yang puas terhadap pemenuhan sarana prasarana sebesar 95,16 persen. Sementara itu, 4,84 persen konsumen di PST BPS Kabupaten Ciamis merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.

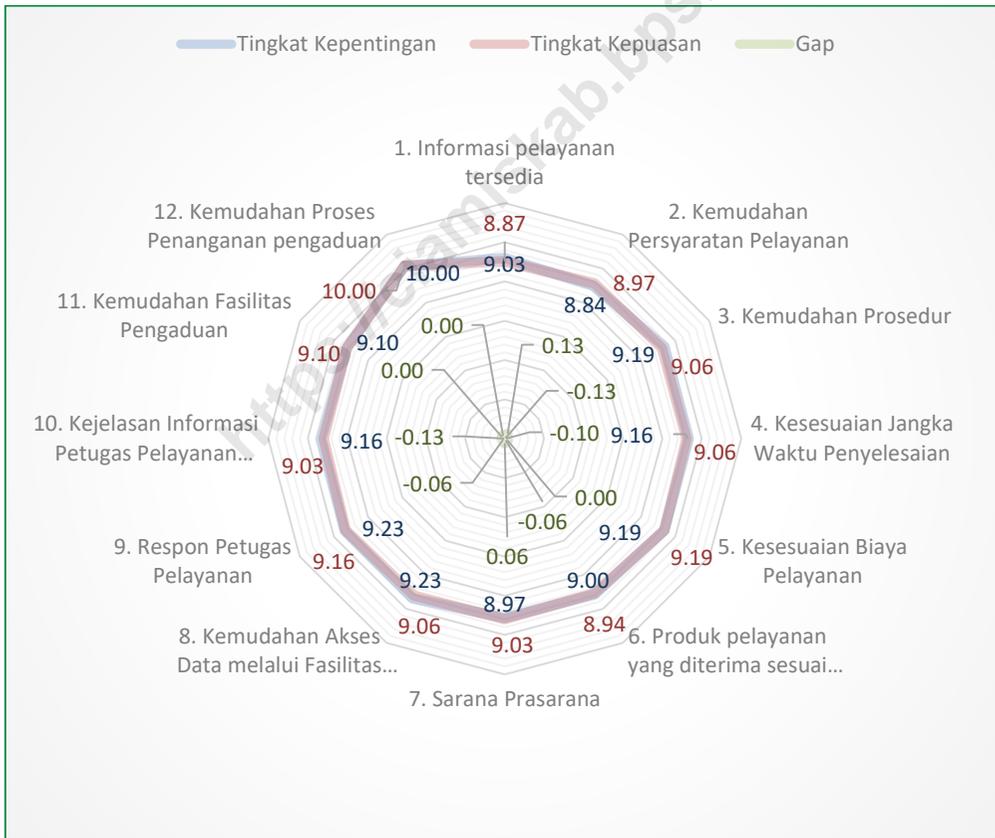


Gambar 3.4 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Ciamis Terhadap Sarana dan Prasarana

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

Subbab ini menguraikan hasil analisis kesenjangan antara tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik BPS Kabupaten Ciamis. Tingkat kepentingan konsumen penting didapatkan guna mengetahui seberapa besar harapan konsumen terhadap pelayanan BPS. Belum tentu semua konsumen merasa penting atau memiliki harapan yang tinggi terhadap suatu atribut pelayanan di PST BPS. Disamping itu, seberapa penting suatu atribut pelayanan bagi konsumen dapat mempengaruhi seberapa puas konsumen memberikan penilaian terhadap

kualitas pelayanan tersebut. Hasil SKD 2023 menggambarkan bahwa setiap atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Ciamis memiliki nilai gap yang beragam, dari yang negatif hingga positif yaitu antara -0,16 sampai 0,13, yang artinya terdapat konsumen yang merasa bahwa kinerja pelayanan PST BPS Kabupaten Ciamis belum sepenuhnya memenuhi harapan (kepentingan) konsumen, dan ada pula konsumen yang merasa bahwa kinerja PST BPS Kabupaten Ciamis telah melebihi harapan (kepentingan) konsumen. Hal ini memberikan rekomendasi agar pelayanan PST BPS Kabupaten Ciamis perlu terus dilakukan perbaikan dan peningkatan kualitas agar dapat memenuhi harapan konsumen.



Gambar 3.5 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Ciamis

Berdasarkan atribut pelayanan, tingkat kesenjangan antara kepuasan dan harapan konsumen paling tinggi adalah pada atribut Ketersediaan Informasi

Pelayanan dan Kemudahan Akses Data BPS yaitu sebesar -0,16 (Tabel 3.1). Nilai negatif menunjukkan bahwa secara rata-rata konsumen PST BPS Kabupaten Ciamis merasa bahwa ketersediaan informasi pelayanan dan kemudahan akses data BPS belum dapat sepenuhnya memenuhi harapan konsumen. Hal ini dapat menjadi rekomendasi bagi PST BPS Kabupaten Ciamis agar meningkatkan kemudahan akses data BPS pada berbagai fasilitas layanan PST BPS antara lain website BPS, surat/*email*, kunjungan langsung ke unit PST, aplikasi chat, dan lain-lain. Selain itu, perlu juga meningkatkan penyebaran informasi tentang pelayanan apa saja yang tersedia di PST BPS Kabupaten Ciamis.

Kemudian terdapat tiga atribut dengan *gap* 0 yaitu kesesuaian biaya pelayanan, kemudahan fasilitas pengaduan, dan kemudahan penanganan proses pengaduan. Hal ini menjadi prioritas PST BPS Kabupaten Ciamis untuk meningkatkan pelayanan dan menjadi tantangan agar lebih baik lagi. Sementara itu, dua atribut dengan nilai *gap* positif adalah kemudahan persyaratan pelayanan dan kenyamanan sarana dan prasarana pelayanan.

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

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	<i>Gap</i>
1	Informasi pelayanan tersedia	9,03	8,87	-0,16
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	8,84	8,97	0,13
3	Kemudahan Prosedur	9,19	9,06	-0,13
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,16	9,06	-0,10
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,19	9,19	0,00
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	9,00	8,94	-0,06
7	Sarana Prasarana	8,97	9,03	0,06
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,23	9,06	-0,16
9	Respon Petugas Pelayanan	9,23	9,16	-0,06

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9,16	9,03	-0,13
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,10	9,10	0,00
12	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	10,00	10,00	0,00

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

Tabel 3.2 menyajikan tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kepuasan dari responden menurut atribut pelayanan. Secara umum, tingkat kesesuaian masing-masing atribut mendekati 100% artinya tingkat kepuasan konsumen mendekati harapan/kepentingan konsumen, bahkan ada yang melebihi 100% memenuhi harapan konsumen. Sejalan dengan nilai gap, atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi adalah atribut Kemudahan Persyaratan Pelayanan (101,46%) dan yang paling rendah ada pada atribut Ketersediaan Informasi Pelayanan (98,21%).

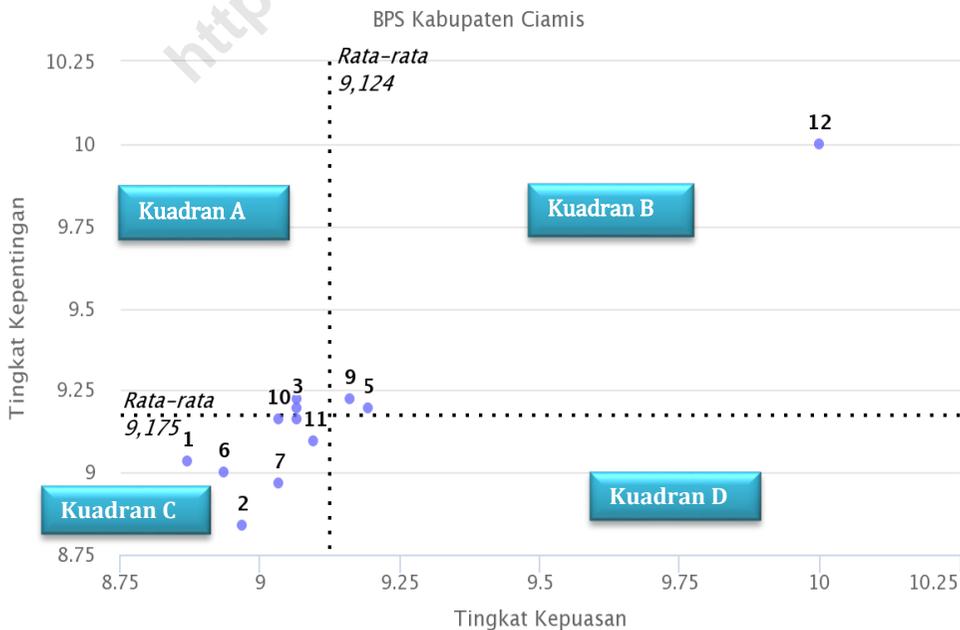
Tabel 3.2. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Ciamis

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Kesesuaian
1	Informasi pelayanan tersedia	9,03	8,87	98,21
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	8,84	8,97	101,46
3	Kemudahan Prosedur	9,19	9,06	98,60
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,16	9,06	98,94
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,19	9,19	100,00
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	9,00	8,94	99,28
7	Sarana Prasarana	8,97	9,03	100,72
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,23	9,06	98,25

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Kesesuaian
9	Respon Petugas Pelayanan	9,23	9,16	99,30
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9,16	9,03	98,59
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,10	9,10	100,00
12	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	10,00	10,00	100,00

Tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kepuasan di bawah 100%, menggambarkan bahwa atribut pelayanan tersebut perlu ditingkatkan kinerjanya agar dapat memenuhi harapan konsumen. Dalam peningkatan kinerja pelayanan, perlu dilakukan pemetaan atribut pelayanan mana yang perlu menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan pelayanan. Oleh karena itu, pada SKD 2023 dilakukan analisis IPA untuk memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja).

Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan



Keterangan	
1. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	7. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan
2. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen	8. Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan
3. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan	9. Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik
4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan	10. Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas
5. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan	11. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui
6. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	12. Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit

Gambar 3.6 *Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Ciamis*

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan melebihi rata-rata namun nilai kepuasannya kurang dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Hasil SKD 2023 menggambarkan bahwa atribut yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan mencakup 2 (dua) atribut yaitu atribut Kemudahan Prosedur/Alur Pelayanan dan atribut Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama.

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan kepuasan melebihi rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B dapat dikatakan telah memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa atribut-atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya pada PST BPS Kabupaten Ciamis mencakup:

- 1) Kesesuaian Biaya Pelayanan;
- 2) Respon Petugas Pelayanan; dan
- 3) Kemudahan Proses Penanganan pengaduan.

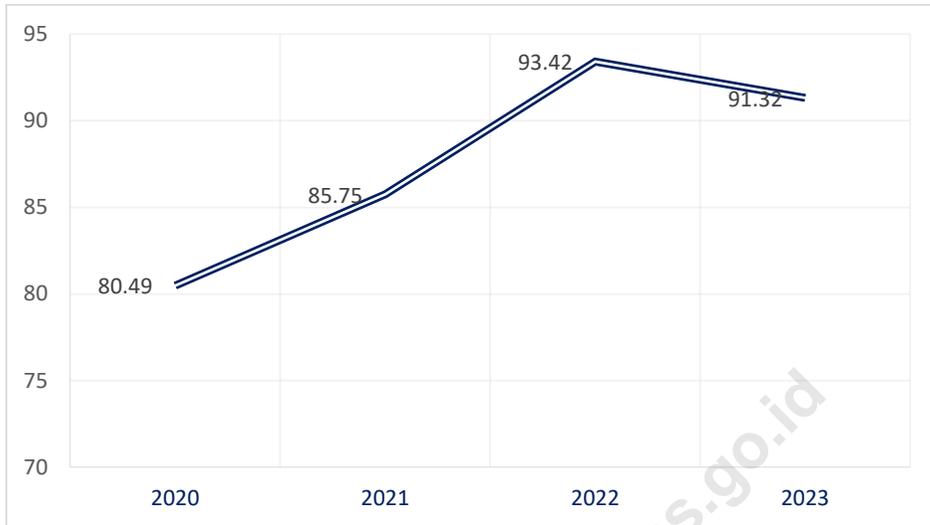
Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan kepuasan di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan hasil SKD 2023, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah pada PST BPS Kabupaten Ciamis mencakup:

- 1) Ketersediaan informasi pelayanan;
- 2) Kemudahan Persyaratan Pelayanan;
- 3) Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian;
- 4) Kesesuaian Produk Pelayanan;
- 5) Kenyamanan sarana dan prasarana;
- 6) Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online;
- 7) Kemudahan Fasilitas Pengaduan

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata, namun tingkat kepuasan di atas rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan hasil SKD 2023, tidak ada atribut pelayanan PST BPS yang termasuk dalam kuadran ini.

3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Ciamis tahun 2023 sebesar 91,32 yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Ciamis masuk kategori sangat baik. Berdasarkan Gambar 3.6, IKK BPS di PST BPS Kabupaten Ciamis mengalami kenaikan yang cukup signifikan sebesar 5,26 poin dari 80,49 pada tahun 2020 menjadi 85,75 pada tahun 2021 dan kenaikan 7,67 poin pada tahun 2022 dari 85,75 menjadi 93,42. Namun pada tahun 2023, terdapat penurunan sebesar 2,1 poin menjadi 91,32. Hal tersebut menunjukkan bahwa perlu dilakukan evaluasi terhadap berbagai atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Ciamis.



Gambar 3.7 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Ciamis

4

ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI



Indeks Persepsi
Anti Korupsi



IPAK

94,01

Perilaku anti korupsi
sangat diterapkan
di PST BPS Kabupaten Ciamis

Tidak ada diskriminasi
dalam pelayanan

Tidak ada
pelayanan di
luar prosedur/
kecurangan
pelayanan

Tidak ada praktik
percaloan dalam
pelayanan

Tidak ada pungutan
liar (pungli) dalam
pelayanan

Tidak ada
penerimaan
gratifikasi





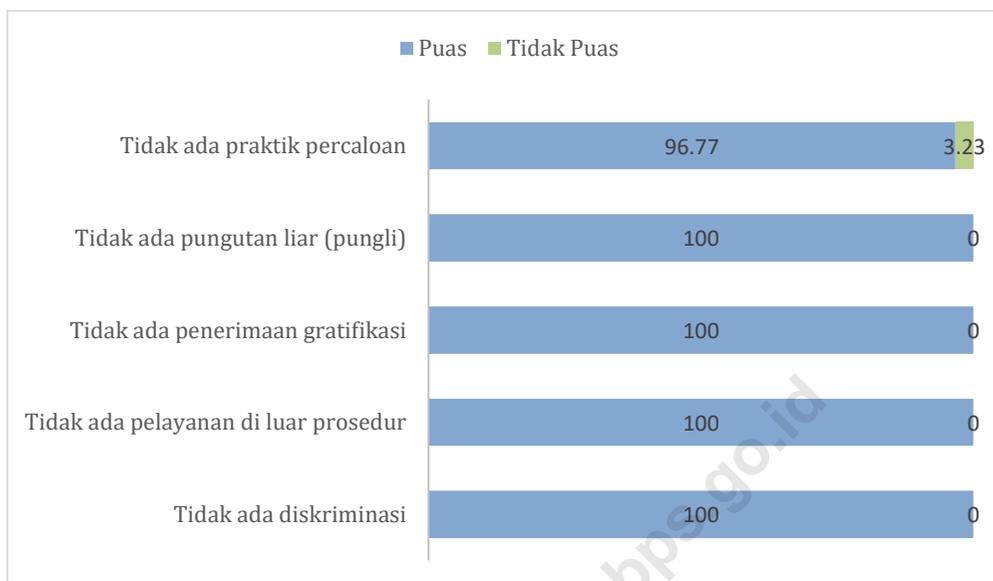
Bab 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

Pada bab ini diuraikan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Kabupaten Ciamis. Analisis persepsi anti korupsi meliputi penerapan perilaku anti korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Variabel yang dianalisis mencakup 5 (lima) variabel perilaku anti korupsi, yaitu (1) tidak ada diskriminasi; (2) tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan; (3) tidak ada penerimaan gratifikasi; (4) tidak ada pungutan liar (pungli); dan (5) tidak ada praktik percaloan. Indikator yang dihasilkan dari hasil analisis SKD 2023 mencakup persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS

Berdasarkan persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Kabupaten Ciamis, secara umum konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Ciamis, jika dilihat dari ke-lima variabel yang sebagian besar memiliki nilai kepuasan 100 persen . Hal ini dapat diartikan bahwa sebagian besar konsumen telah merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Ciamis. Atribut yang memiliki nilai persentase konsumen yang puas yang terendah ada pada atribut perilaku tidak ada praktik percaloan di PST BPS Kabupaten Ciamis yaitu sama-sama sebesar 96,77%.

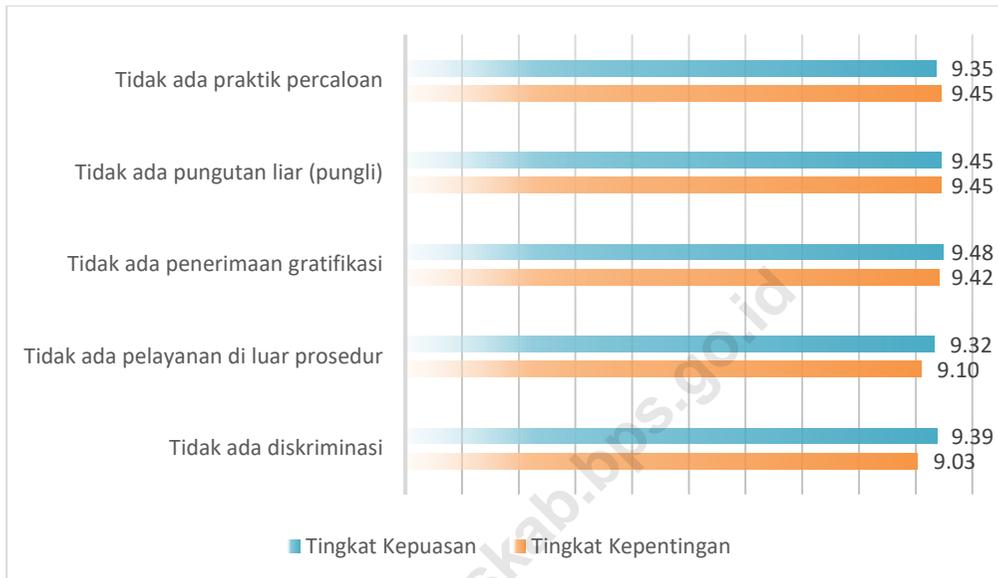


Gambar 4.1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Ciamis terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi menurut Atribut Anti Korupsi

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

Harapan/kepentingan konsumen terhadap penerapan perilaku anti korupsi di PST BPS Kabupaten Ciamis dapat berbeda antar konsumen. Sebagian konsumen dapat merasa sangat penting pada atribut-atribut tertentu, sementara ada sebagian konsumen lainnya yang merasa bahwa atribut- atribut tersebut tidak terlalu merasa penting. Oleh karena itu, bagian ini akan menganalisis persepsi konsumen terhadap penerapan perilaku anti korupsi pada PST BPS dengan menggunakan dua penilaian konsumen yaitu penilaian terhadap tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Indikator yang dihasilkan adalah berupa nilai kesenjangan (*gap*) antara persepsi kepuasan dibandingkan dengan harapan/kepentingan dari setiap atribut perilaku anti korupsi di PST BPS Kabupaten Ciamis. Seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen dapat

berpengaruh pada seberapa besar konsumen puas terhadap kualitas pelayanan tersebut.



Gambar 4.2 Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Ciamis terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi menurut Atribut Anti Korupsi

Berdasarkan hasil SKD 2023, sebagian besar atribut dalam penerapan perilaku anti korupsi memiliki nilai *gap* positif sebagaimana yang ditunjukkan pada Tabel 4.1. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan perilaku anti korupsi di PST BPS Kabupaten Ciamis telah memenuhi harapan konsumen. Nilai *gap* paling tinggi ada pada atribut Diskriminasi Pelayanan (0,35), sementara nilai *gap* paling kecil ada pada atribut Penerimaan Gratifikasi (0,06). Nilai *gap* yang negatif, yaitu pada atribut praktik percaloan memberikan rekomendasi agar upaya peningkatan perilaku anti korupsi terus dilakukan pada pelayanan PST BPS Kabupaten Ciamis.

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

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1	Tidak ada diskriminasi	9,03	9,39	0,35
2	Tidak ada pelayanan di luar prosedur	9,10	9,32	0,23
3	Tidak ada penerimaan gratifikasi	9,42	9,48	0,06
4	Tidak ada pungutan liar (pungli)	9,45	9,45	0,00
5	Tidak ada praktik percaloan	9,45	9,35	-0,10

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang juga digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS Kabupaten Ciamis. Berbeda dengan indikator persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi, indikator IPAK menggunakan tingkat kepentingan konsumen sebagai penimbang antar atribut yang menjadi *proxy* dari perilaku anti korupsi. Nilai IPAK PST BPS Kabupaten Ciamis berdasarkan hasil SKD 2023 sebesar 94,01 yang berarti bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Ciamis.

Tabel 4.2 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Kesesuaian menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Ciamis

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Kesesuaian
1	Tidak ada diskriminasi	9,03	9,39	103,93
2	Tidak ada pelayanan di luar prosedur	9,10	9,32	102,48
3	Tidak ada penerimaan gratifikasi	9,42	9,48	100,68
4	Tidak ada pungutan liar (pungli)	9,45	9,45	100,00
5	Tidak ada praktik percaloan	9,45	9,35	98,98

Berdasarkan hasil SKD 2023 dapat dilihat pada Tabel 4.2, tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan anti korupsi. Sebagian besar tingkat kesesuaian masing-masing atribut di atas 100 persen, artinya tingkat kepuasan konsumen sudah melampaui harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah atribut tidak ada diskriminasi sebesar 103,93 persen. Sementara atribut paling rendah adalah tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan sebesar 98,98 persen.

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

5

ANALISIS KEBUTUHAN DATA



90,11%

Responden mencari data level kabupaten



98,02%

Responden mencari data periode tahunan

98,87%

Responden memperoleh data yang sesuai





Bab 5

Analisis Kebutuhan Data

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

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

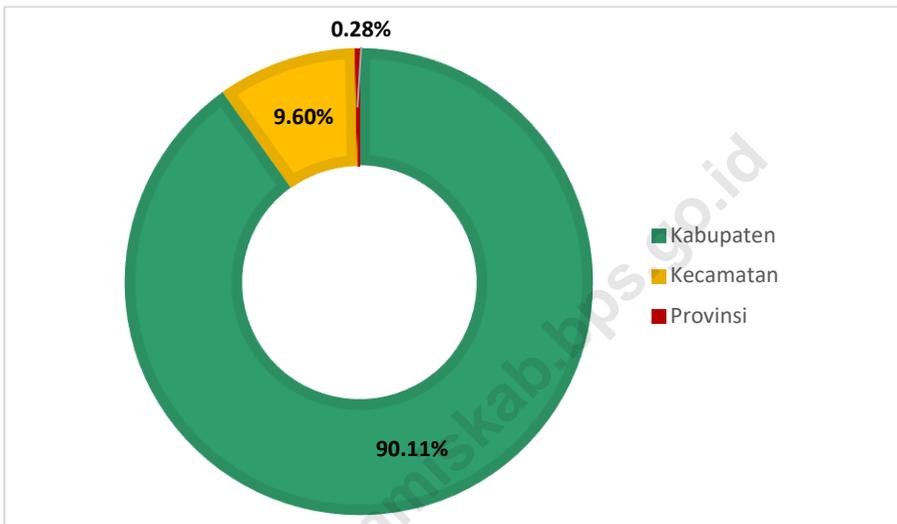
Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data). Misalnya, seorang pengguna data membutuhkan lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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

5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data

Dari hasil SKD 2023, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Ciamis. Secara umum, sebanyak 90,11 persen mencari data pada level kabupaten, kemudian

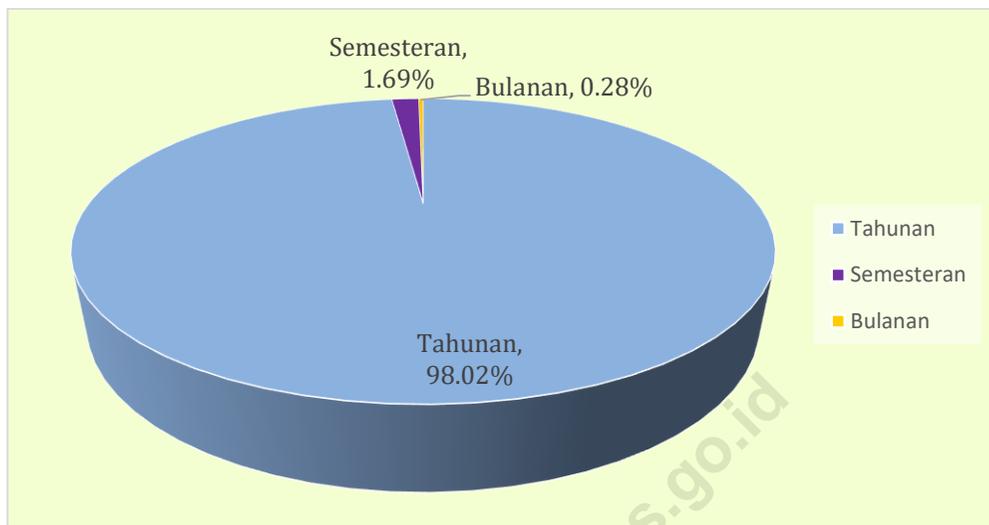
9,60 persen mencari data level kecamatan, dan 0,28 persen mencari data level provinsi. Sementara itu, tidak ada konsumen yang mencari data level nasional, desa/kelurahan, individu, dan level lainnya. Sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



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

5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data

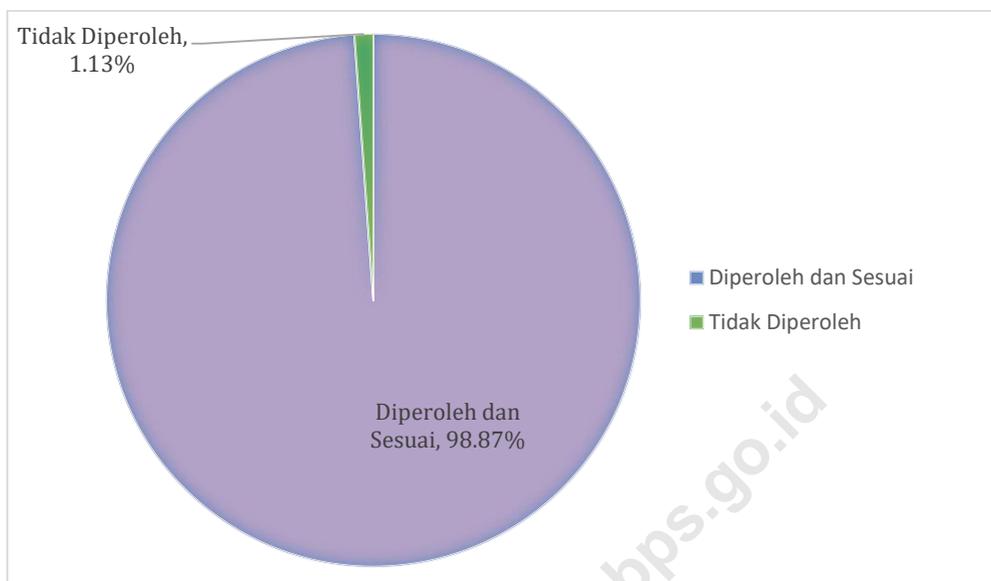
Periode data yang dicakup dalam SKD 2023 terdiri atas sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan masih menjadi data yang paling banyak dibutuhkan dengan persentase mencapai 98,02%. Selanjutnya, sejumlah 1,69% konsumen membutuhkan data dengan periode semesteran. Dan untuk periode data dengan kebutuhan yang terendah adalah periode data bulanan, yaitu 0,28%.



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

5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

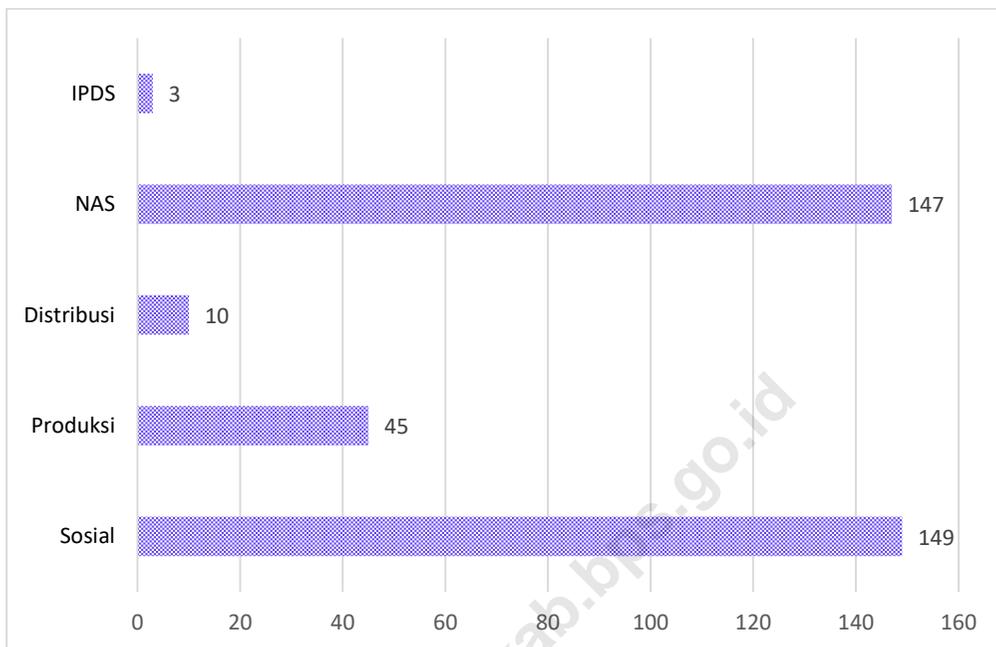
Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2023 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu diperoleh dan sesuai, diperoleh tapi tidak sesuai, tidak diperoleh, dan belum diperoleh. Jenis perolehan diperoleh dan sesuai memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai 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 di BPS Kabupaten Ciamis.



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

5.4 Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

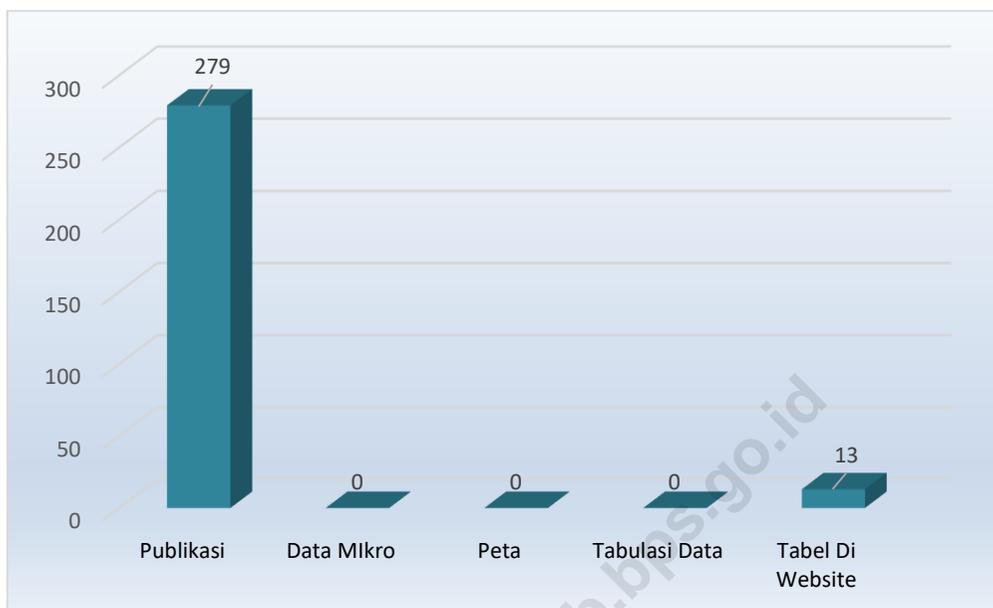
Jenis data yang dibutuhkan dan dicari oleh konsumen di PST Kabupaten Ciamis sangat beragam. Berdasarkan hasil SKD 2023, di PST Kabupaten Ciamis ada beberapa yang dicari oleh konsumen data berdasarkan ragam data, yaitu data statistik sosial, statistik produksi, statistik distribusi, NAS (Neraca dan Analisis Statistik), dan IPDS. Berdasarkan Gambar 5.3, data yang paling banyak dibutuhkan yaitu data statistik sosial sebanyak 149, dan data NAS sebanyak 147. Selain data statistik sosial dan data NAS, data lain yang dibutuhkan konsumen yaitu data statistik produksi sebanyak 45, statistik distribusi sebanyak 10, dan data IPDS sebanyak 3 data. Data yang dibutuhkan oleh konsumen hampir semuanya diperoleh, kecuali data statistik sosial sebanyak 4 data tidak diperoleh, dikarenakan data tersebut sebagian besar memang data yang tidak dihasilkan oleh BPS.



Gambar 5.4. Banyaknya data yang dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Ciamis Menurut Ragam Datanya

5.5 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

Data-data yang dihasilkan oleh BPS disajikan dalam berbagai bentuk media sumber data. SKD 2023 membagi sumber data BPS menjadi 5 jenis, yaitu publikasi, data mikro, peta digital wilkerstat, tabulasi data, dan tabel di website. Berdasarkan hasil SKD 2023, ada 279 data yang diperoleh dari publikasi, 13 dari tabel di website, dan tidak ada data yang diperoleh dari data mikro, peta digital wilkerstat, tabulasi data.



Gambar 5.5. Jumlah Perolehan Data menurut Jenis Sumber Data di PST Kabupaten Ciamis

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

Data dan informasi yang dihasilkan BPS digunakan oleh pemerintah sebagai data pendukung dalam perencanaan dan evaluasi pembangunan, baik nasional maupun regional. Hal ini sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”. BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, monitoring, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Berdasarkan hasil SKD 2023, seluruh konsumen K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi Pembangunan(100%). Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

6

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA



Persentase konsumen
yang puas terhadap
kualitas data

100%



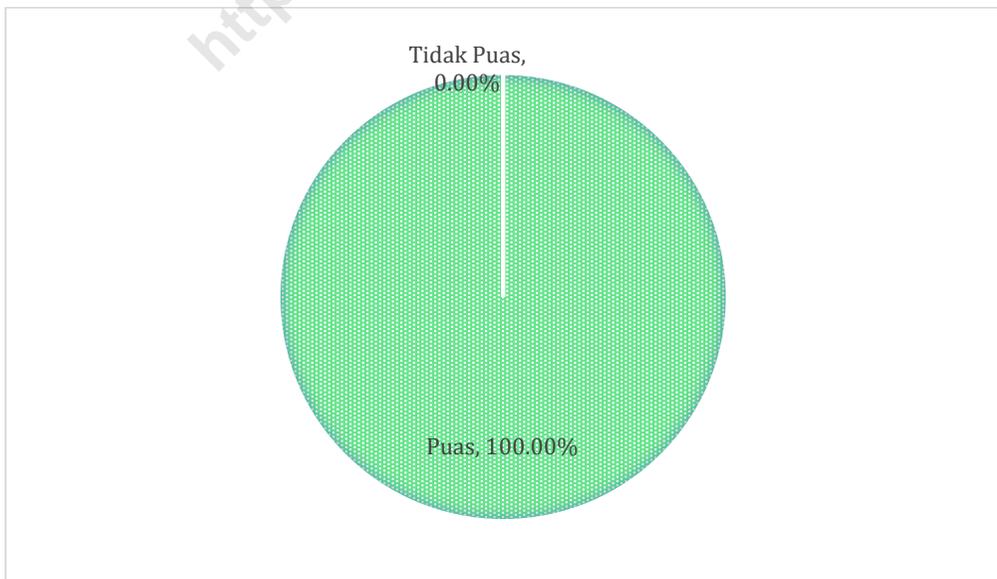
<http://pelayananiskab.bps.go.id>



Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Ciamis dapat disajikan secara umum. Seluruh pengguna data menyatakan puas terhadap kualitas data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Ciamis (100%).



Gambar 6.1. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data

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

7

PENUTUP



Salah satu kinerja pelayanan yang patut dipertahankan

Biaya yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan

Salah satu prioritas perbaikan layanan

Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan

IKK pelayanan

91,32 persen

gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Ciamis



Bab 7 Penutup

7.1. Kesimpulan

Survei Kebutuhan Data (SKD) dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. SKD dirancang untuk mengidentifikasi tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS. SKD 2023 di Kabupaten Ciamis dilaksanakan selama bulan Mei-Juli 2023. Metode pengumpulan data yang digunakan 2 (dua) metode yaitu pencacahan manual dan elektronik (online). Analisis data hasil SKD 2023 meliputi analisis deskriptif, penghitungan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK), Analisis *Gap* dan *Importance and Performance Analysis* (IPA) dengan kesimpulan sebagai berikut:

- o Realisasi pengumpulan data SKD 2023 di PST BPS Kabupaten Ciamis mencapai 103,33 persen dari target. Responden yang berhasil dicacah sebanyak 31 responden dari target sebanyak 30 responden.
- o Hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa menurut jenis kelamin, konsumen laki-laki (58,06%) lebih banyak dibandingkan perempuan (41,94%). Seluruh konsumen (100%) menggunakan data BPS sebagai rujukan utama. Konsumen terbanyak dengan tingkat pendidikan terakhir D4/S1 sebesar 51,61 persen. Menurut kelompok umur konsumen, masing-masing sebanyak 25,81 persen konsumen berumur antara 16-25 tahun dan 46-55 tahun, masing-masing sebesar 22,58 persen konsumen berumur 26-25 tahun dan 36-45 tahun, serta sebesar 3,23 persen konsumen berumur 56-65 tahun.
- o Mayoritas pengguna data berasal dari Pemerintah Daerah, yaitu sebesar 61,29 persen. Konsumen terbanyak adalah ASN/TNI/Polri (67,74 persen) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk Pemerintahan sebesar

77,42 persen, serta Tugas Sekolah dan Penelitian masing-masing sebesar 9,68 persen.

- Jenis layanan yang paling sering digunakan oleh pengguna data di PST BPS Kabupaten Ciamis adalah akses produk statistik pada *website* BPS yaitu sebanyak 42,11 persen. Fasilitas utama yang paling banyak digunakan untuk memperoleh data adalah *website* BPS dan aplikasi *chat* masing-masing sebanyak 30,56 persen.
- Kebutuhan data berdasarkan level data adalah sebanyak 90,11 persen level kabupaten, dan 9,6 persen level kecamatan. Data BPS digunakan untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan sebanyak 100 persen.
- Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data yang diperoleh dari PST BPS Kabupaten Ciamis mencapai 100 persen.
- Atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Ciamis memiliki *gap* -0,16 sampai 0,35. Walaupun masih ada beberapa atribut yang memiliki *gap* negatif dan belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.
- Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) pelayanan BPS Kabupaten Ciamis sebesar 91,32 persen.
- IPAK (Indeks Persepsi Anti Korupsi) pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Ciamis pada tahun 2023 sebesar 94,01, artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Ciamis.

7.2. **Saran**

Berdasarkan Analisis Kuadran/*Importance and Performance Analysis* (IPA) serta kesimpulan dari analisis lainnya, PST BPS Kabupaten Ciamis perlu mempertahankan kinerja pada tiga atribut pelayanan yaitu:

1. Biaya yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan;
2. Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik;

3. Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.

Rekomendasi untuk prioritas utama perbaikan layanan perlu dilakukan pada dua atribut pelayanan yaitu pada aspek:

1. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan, dan
2. Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan

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

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

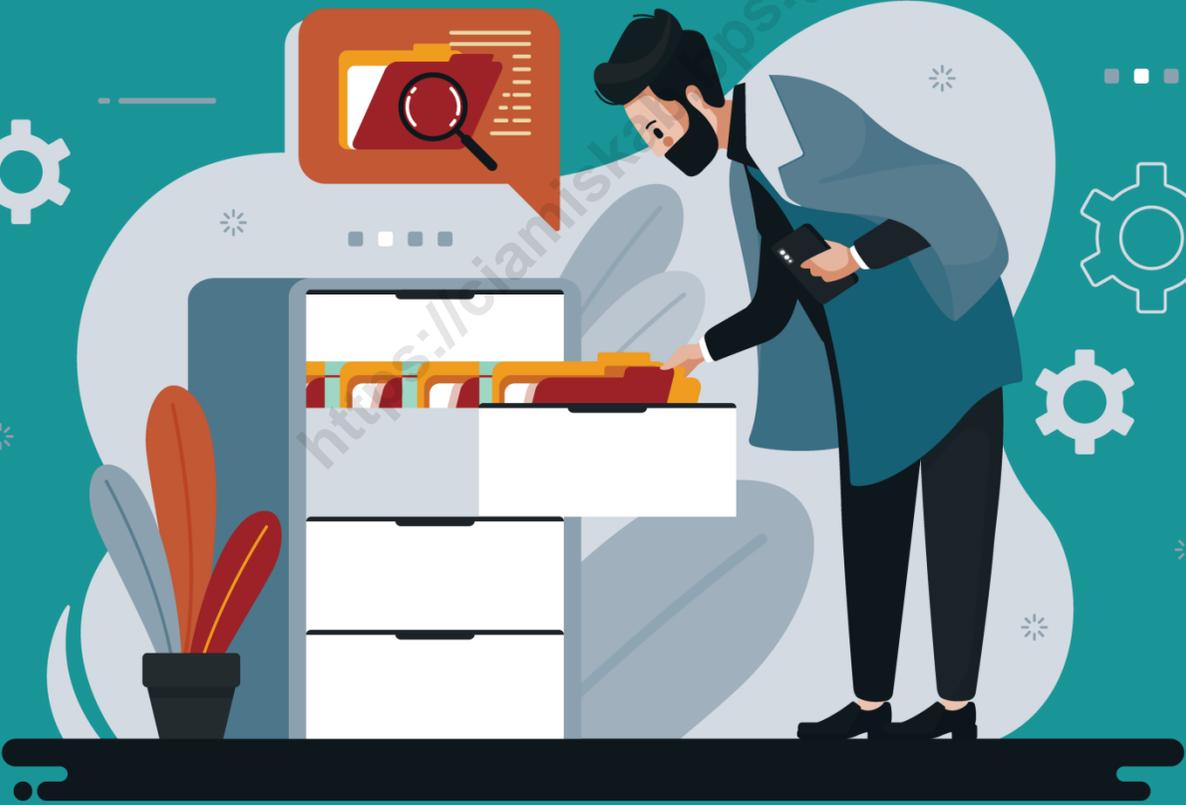


Daftar Pustaka

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

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

LAMPIRAN

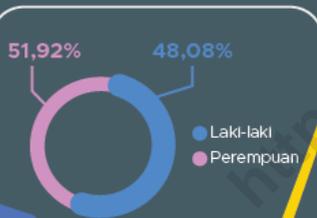


Metadata

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memiliki Metadata

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

Persentase Konsumen PST BPS Pusat berdasarkan Jenis Kelamin



Metadata

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



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

Satker PST	Jumlah Responden	Metode Pengumpulan Data			
		Manual	PST	Email	Link
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Kabupaten Ciamis	31	8	0	0	23

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

Metadata Indikator

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

Lampiran 2 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Satker PST (1)	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki (2)	Perempuan (3)
Kabupaten Ciamis	58,06	41,94

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

Metadata Indikator

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

Lampiran 3 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Satker PST	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	ASN/TNI /Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Lain- nya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Kabupaten Ciamis	19,35	0	67,74	3,23	6,45	0	3,23

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

Metadata Indikator

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

Lampiran 4 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Satker PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Kabupaten Ciamis	9,68	77,42	3,23	9,68	0

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

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Jenis Layanan					
	Perpus-takaan	Pembe-lian Publika si BPS	Pembelian Data Mikro / Peta Wilayah Kerja Statistik	Akses Produk Statistik Pada Website	Konsulta-si Statistik	Rekomend asi Kegiatan Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Kabupaten Ciamis	17,54	3,51	3,51	42,11	17,54	15,79

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

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i>, dan Evaluasi Pembangunan
(1)	(2)
Kabupaten Ciamis	100

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

Metadata Indikator

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

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

Satker PST (1)	Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data (2)
Kabupaten Ciamis	100

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

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Kabupaten Ciamis	96,20

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

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
(1)	(2)
Kabupaten Ciamis	96,77

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana
(1)	(2)
Kabupaten Ciamis	95,16

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

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	IKK terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Kabupaten Ciamis	91,32

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

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi
(1)	(2)
Kabupaten Ciamis	94,01

Metadata Indikator

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

Lampiran 13 Kuesioner VKD23

VKD23



SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023

RAHASIA

- Dasar hukum:
1. Undang-Undang No. 16/2002 tentang Statistik;
 2. PP No. 51 Tahun 1989 tentang Penyelenggaraan Statistik;
 3. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik;
 4. Peraturan Kepala BPS No. 89 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS

Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun 2023 merupakan survei yang bertujuan untuk mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta mengidentifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan serta penyediaan data dan informasi statistik. Secara khusus, SKD 2023 bertujuan untuk:

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

SKD pertama kali dilaksanakan pada tahun 2005 dan semenjak itu telah dilaksanakan secara rutin setahun sekali. SKD 2023 dilakukan di BPS seluruh Indonesia. Periode pencacahan/pengumpulan data SKD 2023 dimulai pada 8 Mei 2023 dan akan berakhir pada 7 Juli 2023. Semua data yang Bapak/Ibu berikan untuk SKD 2023 ini akan dirahasiakan dan digunakan hanya untuk kepentingan SKD 2023.

Pengantar

RAHASIA

SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023



VKD23

- Dasar hukum:
- UU No. 16 Tahun 1987 tentang Statistik
 - PP No. 51 Tahun 1989 tentang Penyelenggaraan Statistik
 - Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 10/2014 tentang Penyelenggaraan Sistem Informasi Publik
 - Peraturan Kepala BPS No. 89 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SIO di Lingkungan BPS

Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)	
Pencacah	Pen pemeriksa
Nama : _____ Tanggal : _____	Nama : _____ Tanggal : _____
	Nomor Responden : _____
	Kode Wilayah : _____
	Nomor Urut : _____

Blok I. Keterangan Responden

1. Nama	: _____	9. Nama instansi	: _____
2. Tahun lahir	: _____	10. Pemanfaatan utama hasil kunjungan/day/atau akses layanan Pilih salah satu jawaban	: Tugas Sekolah/Tugas Kuliah Pemerintahan Komersial Penelitian Lainnya (.....)
3. E-mail	: _____		
4. Nomor handphone * *untuk keperluan survei ini	: _____		
5. Jenis kelamin	: Laki-laki _____ Perempuan _____	11. Jenis layanan yang digunakan Baleh pilih lebih dari satu jawaban	: Perpusakaan Pembelian Publikasi BPS Pembelian Data Mikro/Peua Wilayah Kerja Statistik Akses produk statistik pada Website BPS Konsultasi Statistik Rekomendasi Kegiatan Statistik
6. Pendidikan tertinggi yang dimatikan Pilih salah satu jawaban	: S SLTA/Sederajat _____ D1/D2/D3 _____ D4/S1 _____ S2 _____ S3 _____	12. Sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS Baleh pilih lebih dari satu jawaban	: Pelayan Statistik Terpadu (PST) datang langsung Website Statistik Terpadu online (pst.bps.go.id) Surat/E-mail _____ Aplikasi Chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll) Lainnya (.....)
7. Pekerjaan utama Pilih salah satu jawaban	: Pelajar/Mahasiswa _____ Pencelli/Dosen _____ ASN/TNI/Polri _____ Pegawai BUMN/BUMD _____ Wiraswasta _____ Lainnya (.....)	13. Apakah pernah melakukan perigaduan Pelayanan Statistik (PST)?	: Ya _____ Tidak _____
8. Kategori instansi Pilih salah satu jawaban	: Lembaga Negara _____ Kementerian & Lembaga Pemerintah _____ TNI/Polri/BIN/Kejaksaan _____ Pemerintah Daerah _____ Lembaga Internasional _____ Lembaga Penelitian & Pendidikan _____ BUMN/BUMD _____ Swastia _____ Lainnya (.....)		

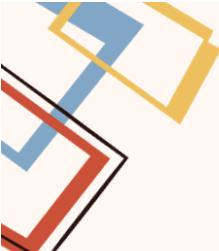
Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS				
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut? Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut: <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>				
<i>Sangat tidak penting /tidak puas</i> <i>Sangat penting/puas</i>				
No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
8	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan: (sesuai Blok 1 Rincian 12).	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
11	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: kotak saran dan pengaduan, website https://pengaduan.bps.go.id , e-mail bps@bps.go.id) <i>Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (BIR13 berkode 1)</i>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
12	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
13	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
14	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
15	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
17	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>

Blok IV. Catatan

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

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

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



ST2023
SENSUS PERTANIAN

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

DATA

MENCERDASKAN BANGSA

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



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN CIAMIS**

Jl. R.A.A. Kusumahsubrata Komplek Perkantoran Kertasari
Telp/Fax. (0265) 771322 - Ciamis 46213

E-mail: bps3207@bps.go.id website : <https://ciamiskab.bps.go.id>

