



ANALISA HASIL

**Survei Kebutuhan Data
BPS Kabupaten Wonogiri
2022**



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN WONOGIRI**



ANALISA HASIL

**Survei Kebutuhan Data
BPS Kabupaten Wonogiri
2022**

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

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

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data

BPS Kabupaten Wonogiri

Tahun 2022

Nomor Publikasi: 33120.2230

Katalog: 1399013.3312

Ukuran Buku: 18.2 cm x 25.7 cm

Jumlah Halaman: xii+78 halaman

Naskah:

BPS Kabupaten Wonogiri

Penyunting:

BPS Kabupaten Wonogiri

Desain Cover:

BPS Kabupaten Wonogiri

Diterbitkan oleh:

© BPS Kabupaten Wonogiri

Dicetak oleh:

Badan Pusat Statistik Kabupaten Wonogiri

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

Tim Penyusun

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Wonogiri 2022

Pengarah:

Heni Djumadi, S.ST

Penanggung Jawab:

Nur Isa P, SE, M.Si

Editor:

Nur Isa P, SE, M.Si

Penulis:

Wida Tira Tedra, S.ST. M.Stat

Desain Infografis:

Wida Tira Tedra, S.ST. M.Stat

Kata Pengantar

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

Publikasi ini memberikan penjelasan secara deskriptif mengenai performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS. Penyajian data ditampilkan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) merupakan indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini.

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

Wonogiri, Desember 2022
Plt Kepala Badan Pusat
Statistik Kabupaten Wonogiri

Heni Djumadi, S.ST

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data
BPS Kabupaten Wonogiri Tahun 2022.

Daftar Isi

Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	xi
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang.....	3
1.2. Tujuan dan Manfaat.....	5
1.3. Landasan Teori.....	5
1.3.1. Konsep dan Definisi.....	5
1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu.....	6
1.3.3. Kepuasan Layanan.....	8
1.4. Metodologi.....	10
1.4.1. Metode <i>Sampling</i>	10
1.4.2. Metode Pengumpulan Data.....	10
1.4.3. Metode Analisis Data.....	11
1.5. Sistematika Penulisan.....	21
1.6. Realisasi Pengumpulan Data.....	21
1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST.....	22
1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah responden SKD 2022.....	22
Bab 2 Segmentasi Konsumen	25
2.1. Gambaran Umum Konsumen.....	27
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik.....	27
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	32
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	33
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS.....	34
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	35
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan.....	37
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data.....	38

3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana.....	39
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS.....	40
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS.....	43
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS Kabupaten Wonogiri.....	45
Bab 4 Analisis Persepsi Anti Korupsi.....	47
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS.....	49
4.2. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS.....	50
4.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS.....	51
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....	53
5.1. Kebutuhan Data Data Menurut Level Data.....	55
5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data.....	56
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data.....	59
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS.....	61
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS.....	62
Bab 7 Penutup.....	65
7.1. Kesimpulan.....	67
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan.....	68
Daftar Pustaka.....	71
Lampiran.....	73

Daftar Tabel

Tabel 1.	Langkah-Langkah Penghitungan IKK.....	17
Tabel 2.	Nilai Kinerja Unit Pelayanan.....	19
Tabel 3.	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan <i>Gap</i> Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri.....	41
Tabel 4.	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan <i>Gap</i> Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Wonogiri.....	51

Daftar Gambar

Gambar 1.	Diagram <i>Cartesius Importance and Performance Analysis</i>	14
Gambar 2.	Persentase Konsumen Menurut Kelompok Umur	28
Gambar 3.	Persentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin	28
Gambar 4.	Persentase Konsumen Menurut Pendidikan Tertinggi.....	29
Gambar 5.	Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama.....	30
Gambar 6.	Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama.....	31
Gambar 7.	Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama.....	32
Gambar 8.	Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	33
Gambar 9.	Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama.....	34
Gambar 10.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan.....	37
Gambar 11.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data.....	38
Gambar 12.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana .	39
Gambar 13.	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan <i>Gap</i>	40
Gambar 14.	<i>Importance and Performance Analysis</i> Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Wonogiri Tahun 2022.....	43
Gambar 15.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS Tahun 2020-2022.....	45
Gambar 16.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut di PST BPS Kabupaten Wonogiri.....	50
Gambar 17.	Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) di PST	52
Gambar 18.	Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Level Data	56
Gambar 19.	Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Periode Data	56
Gambar 20.	Persentase Kepuasan Konsumen Menurut Aspek Kualitas	61
Gambar 21.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Menurut Aspek Kualitas	62

Daftar Lampiran

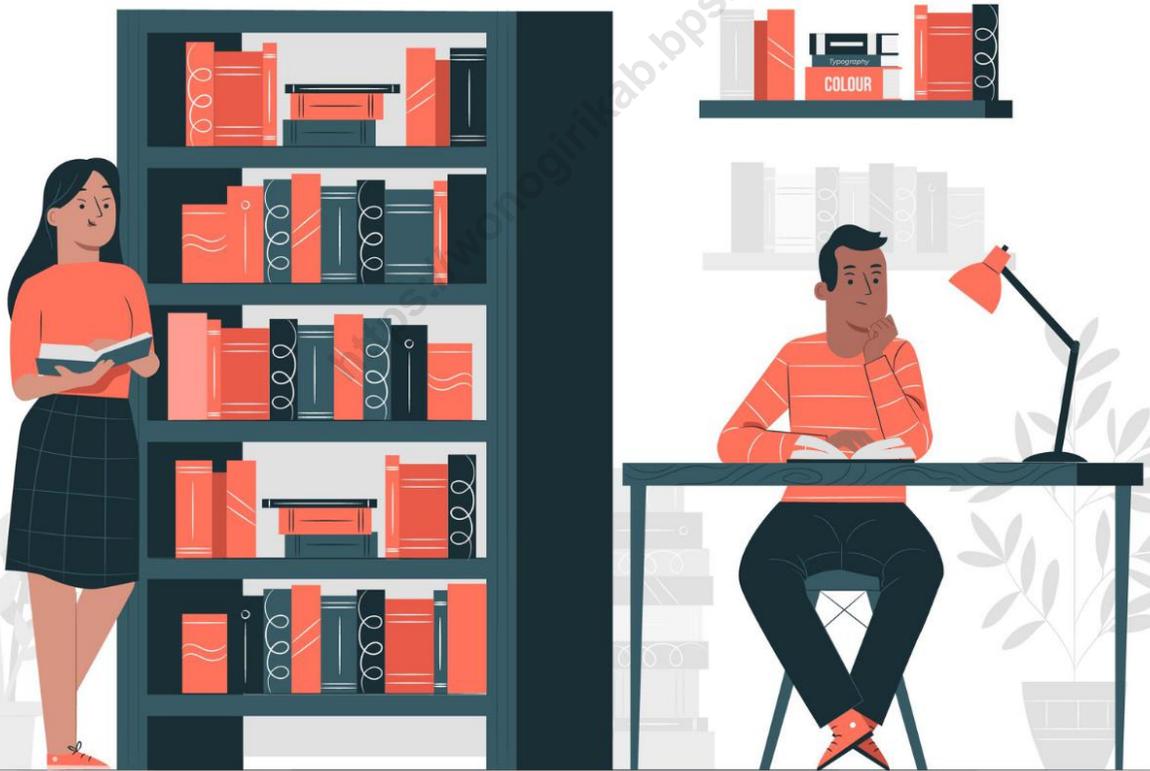
Lampiran 1. Metadata Indikator	74
Lampiran 2. Kuesioner VKD2022.....	75

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

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

BAB 01

PENDAHULUAN



Bab 1

Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

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

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

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

dihasilkan BPS, sehingga BPS menyelenggarakan Survei Kebutuhan Data (SKD). Cakupan responden SKM dan SKD saling beririsan yaitu sama-sama konsumen data BPS, sehingga pelaksanaan SKM diintegrasikan ke dalam SKD yang rutin dilaksanakan setiap tahun di seluruh PST BPS.

SKD merupakan survei yang diselenggarakan BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. Sejarah pelaksanaan SKD dimulai tahun 2005 dimana survei ini pertama kali dilaksanakan dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008 dilakukan *pilot project* atau uji coba dengan pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 5 (lima) BPS Provinsi. Secara bertahap dilakukan penambahan wilayah Provinsi sehingga pada tahun 2009 dan 2010 SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan 11 (sebelas) BPS Provinsi. Pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 34 BPS Provinsi dilaksanakan mulai tahun 2011 sampai dengan tahun 2013. Selanjutnya sejak tahun 2014 pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota. Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, sejak tahun 2019 pengumpulan data SKD dilaksanakan dengan metode CAWI (*Computer Aided Web Interviewing*). Konsumenan metode ini makin membantu pada pelaksanaan SKD tahun 2022 karena dimulainya kondisi adaptasi kebiasaan baru. Berkaitan dengan kondisi pandemi yang masih terjadi pada tahun 2022, maka pengumpulan data survei dilakukan dengan memaksimalkan konsumenan metode *daring*. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan serta penyesuaian pelaksanaan survei senantiasa dilakukan.

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

1.2. Tujuan dan Manfaat

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

Secara khusus tujuan pelaksanaan SKD dapat dijabarkan dalam rincian berikut:

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

1.3. Landasan Teori

1.3.1. Konsep dan Definisi

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

- h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- i. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- k. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- l. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- m. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.

1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu

Badan Pusat Statistik merupakan lembaga yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan statistik dasar serta menjadi rujukan informasi bagi statistik secara keseluruhan. Hal ini menjadikan salah satu tugas dari BPS adalah menyediakan data dan informasi statistik secara menyeluruh. Hasil Kegiatan sensus dan survei yang dilaksanakan harus disampaikan kepada masyarakat, berdasarkan Undang-Undang No 16 Tahun 1997 tentang Statistik. Penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi perhatian utama pihak luar, baik oleh instansi pemerintah, swasta, maupun masyarakat umum. Oleh sebab itu, penyajian dan penyebarluasan data perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan informasi serta kondisi yang terkini.

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

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

Dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 78 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik, cakupan layanan PST yang harus menetapkan standar pelayanan antara lain:

- (1) Pelayanan Perpustakaan
- (2) Pelayanan Konsultasi Statistik melalui media datang langsung
- (3) Pelayanan Konsultasi Statistik melalui media daring
- (4) Pelayanan Penjualan Publikasi melalui media datang langsung
- (5) Pelayanan Penjualan Publikasi melalui media daring
- (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 daring, dan
- (8) Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

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

1.3.3. Kepuasan Layanan

Instansi penyelenggara pelayanan publik dalam melakukan evaluasi mengenai kepuasan pelayanan menilai kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, unsur dalam menilai kepuasan meliputi hal-hal berikut:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

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

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan Prasarana

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

(komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

1.4. Metodologi

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

1.4.1. Metode *Sampling*

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

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data di masing-masing wilayah PST BPS dilakukan dengan dua cara, yaitu wawancara langsung kepada responden serta pendataan mandiri (*self-enumeration*) atau swacacah oleh responden. Pengumpulan data dengan metode wawancara langsung kepada responden dilakukan menggunakan moda PAPI (*Pencil and Paper Interview*), yaitu menggunakan kuesioner dalam bentuk *hardcopy*. Konsumen moda PAPI diutamakan untuk wilayah yang terkendala sinyal, jaringan, maupun operasional di lapangan. Sedangkan pengumpulan data secara mandiri oleh responden dilakukan dengan moda CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*), yaitu dalam jaringan (*daring*) melalui aplikasi berbasis *website*. Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

a. Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:

Wawancara dikombinasikan dengan *self enumeration*, berlaku pada unit PST yang menerapkan layanan datang langsung/*offline*. Pada metode pencacahan ini dilakukan wawancara untuk pertanyaan di blok I, dan selanjutnya dilakukan pengisian secara *self enumeration* (khususnya yang terkait persepsi responden).

Self-enumeration atau swacacah oleh responden sepenuhnya dilakukan untuk pengisian kuesioner secara *daring*. Pendataan dengan metode ini seluruh isian dalam kuesioner dilakukan pengisian mandiri oleh konsumen.

b. Di PST BPS Pusat:

Self-enumeration secara *daring*.

1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2022 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis.

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

a. Analisis Tabulasi Silang

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

b. Analisis Kesenjangan

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

c. *Importance and Performance Analysis (IPA)*

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

menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang sangat memengaruhi kepuasan dan peningkatan pelayanan. IPA telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

Dalam IPA terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

1. Tingkat Kesesuaian

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

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

dengan:

TK = Tingkat kepuasan

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

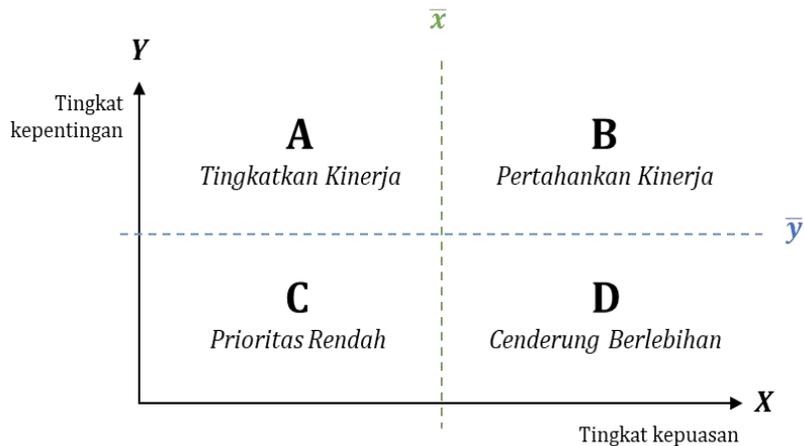
TK > 100%: kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100%: kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100%: kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

2. Diagram *Cartesius*

Diagram *Cartesius* merupakan analisis yang digunakan untuk menggambarkan hubungan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*). Pada Gambar 1, Diagram *Cartesius* dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (\bar{x} , \bar{y}) dengan \bar{x} adalah rata-rata tingkat kepuasan dan \bar{y} adalah rata-rata tingkat kepentingan.



Gambar 1. Diagram *Cartesius Importance and Performance Analysis*

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

Kuadran A (*high importance and low performance*)

Kuadran A terletak di sebelah kiri atas atau kuadran “Tingkatkan Kinerja” yang mempunyai arti prioritas utama dari unit pelayanan ini adalah peningkatan kinerja (*performance improvement*). Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh konsumen layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut belum sesuai dengan harapan para konsumen layanan. Kinerja atribut pelayanan tersebut lebih rendah dari harapan konsumen layanan terhadap atribut pelayanan tersebut. Atribut pelayanan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/konsumen 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 konsumen layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh konsumen layanan dan kinerja atribut pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh konsumen 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 konsumen 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/konsumen layanan sangat kecil.

Kuadran D

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

d. Persentase Konsumen yang Puas

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

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2022 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66 yaitu merujuk pada pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Pedoman yang digunakan untuk menentukan kriteria kepuasan konsumen menggunakan nilai yang sama dengan penentuan kepuasan pada indeks kepuasan konsumen. Nilai kriteria yang digunakan sama dengan analisis SKD2022, sehingga untuk perbandingan dapat dilakukan pada kedua tahun tersebut.

e. Indeks Kepuasan Konsumen

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

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

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

VKD22. IKK terhadap kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data, yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemitakhiran data. Langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

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

Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
<p>2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{11} w_i} = \sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p>\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^3 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^3 w_i} = \sum_{i=1}^3 \frac{10}{30} \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p>\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i</p>
<p>3. Menghitung IKK</p>	<p>Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:</p> $IKK = \frac{IKK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$ <p>Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2.</p>	

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

Tabel 2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

f. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

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

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

1. Menghitung penimbang

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

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

dengan:

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

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

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

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

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

3. Menghitung IPAK

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

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

Nilai IPAK makin mendekati 100 menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi makin 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 SKD2022.

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

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

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

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

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

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

1.6. Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2022 dilaksanakan di 515 wilayah PST yang terdiri dari PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, serta 480 PST BPS Kabupaten/Kota.

1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST

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

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST BPS Pusat, meliputi: (1) Informasi pelayanan, (2) Maklumat pelayanan, (3) *Wifi*, (4) Petugas pelayanan, (5) Ruang pelayanan, (6) Komputer, dan (7) Sarana Pengaduan. Kesemua komponen sarana dan prasarana tersebut dapat dipenuhi oleh PST di BPS Kabupaten Wonogiri, yang mengindikasikan terpenuhinya sarana dan prasarana yang baik dalam pelayanan. Selain tersedianya sarana prasarana tersebut PST BPS Kabupaten Wonogiri melakukan adaptasi dengan kondisi baru, dengan melakukan pengembangan untuk pelayanan yang dilakukan secara *daring*. Dengan memanfaatkan teknologi dan informasi serta sarana pendukung, pelayanan tanpa tatap muka langsung terus di kembangkan di PST.

1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2022

Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2022. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden, dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah PST BPS Pusat dimana memiliki jumlah target 150 responden.

Pelaksanaan SKD 2022 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah sebesar 30 responden dari total target responden sebanyak 30. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 100 persen, sesuai dengan target yang ditetapkan.

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

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

Metode pengumpulan SKD 2022 secara nasional didominasi dengan metode *link* atau *CAWI* sebesar 100 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data melalui *CAWI* sudah sangat familiar digunakan mengingat tingginya persentase responden yang mengisi melalui metode ini.

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

BAB 02

SEGMENTASI KONSUMEN

Konsumen PST di BPS Kab Wonogiri didominasi oleh



60 %

Perempuan



43 %

PNS/TNI/Polri



67 %

Diploma/Sl



diakses **41 %**
wonogirikab.bps.go.id



digunakan **63 %**
oleh Pemerintahan Daerah



digunakan **83 %**
untuk penyusunan kebijakan

Konsumen Data di PST Kabupaten Wonogiri ...

didominasi oleh pegawai Pemerintah Daerah Kabupaten Wonogiri yang memanfaatkan data dari BPS sebagai perencanaan pembangunan dan pengambilan kebijakan di pemerintahan. Sebagian besar mengakses data melalui website resmi BPS.

Bab 2

Segmentasi Konsumen

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

2.1. Gambaran Umum Konsumen

Data dan informasi statistik yang dihasilkan oleh BPS, baik yang diperoleh dari sensus, survei, maupun kompilasi produk administrasi, sangat diminati oleh para konsumen. Data dan informasi tersebut dimanfaatkan oleh konsumen untuk berbagai kebutuhan. Dari hasil Survei Kebutuhan Data 2022, sebesar 86,67 persen konsumen data menjadikan data BPS sebagai rujukan utama. Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi BPS dalam menyajikan data yang lengkap, akurat, dan mutakhir.

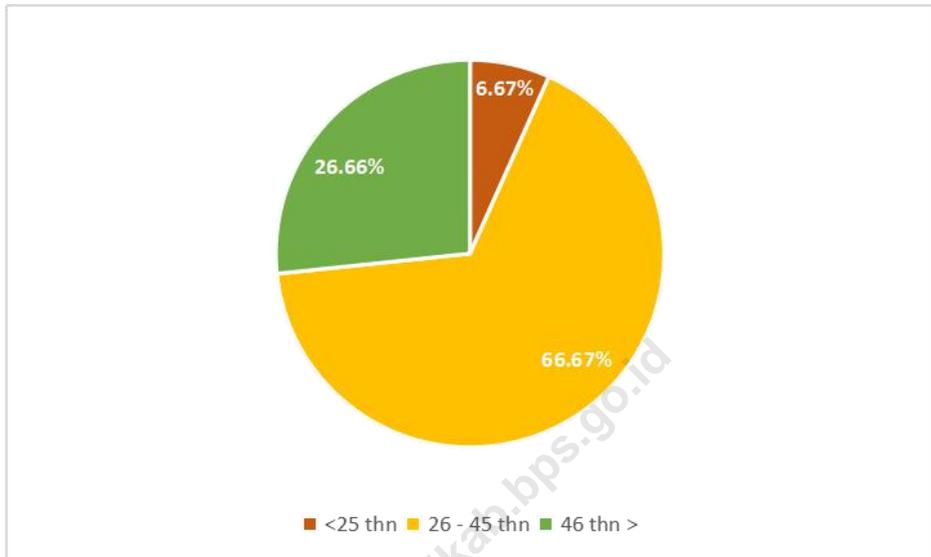
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik

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

Kelompok Umur

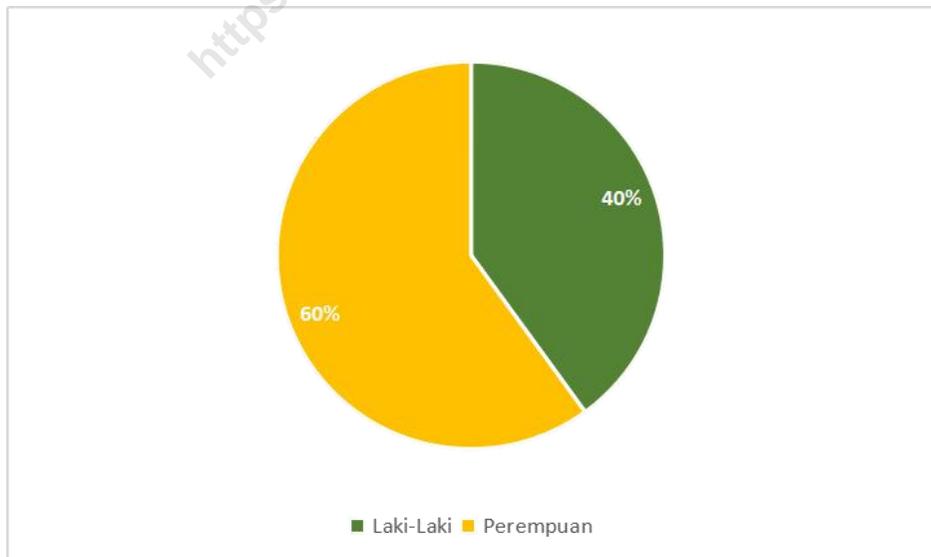
Berdasarkan Gambar 2, konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri terbagi menjadi tiga kelompok umur. Sebaran jumlah konsumen didominasi dengan konsumen berumur 26-45 tahun sebesar 66,67 % berasal dari instansi pemerintah maupun swasta, disusul konsumen berumur kurang dari 25 tahun yang berasal dari mahasiswa dan sisanya sebesar 6,67 % berasal dari usia 46 tahun ke atas. Dominasi ini dapat

dipengaruhi oleh faktor usia produktif, yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.



Gambar 2. Persentase Konsumen Menurut Kelompok Umur di PST BPS Kabupaten Wonogiri

Jenis Kelamin

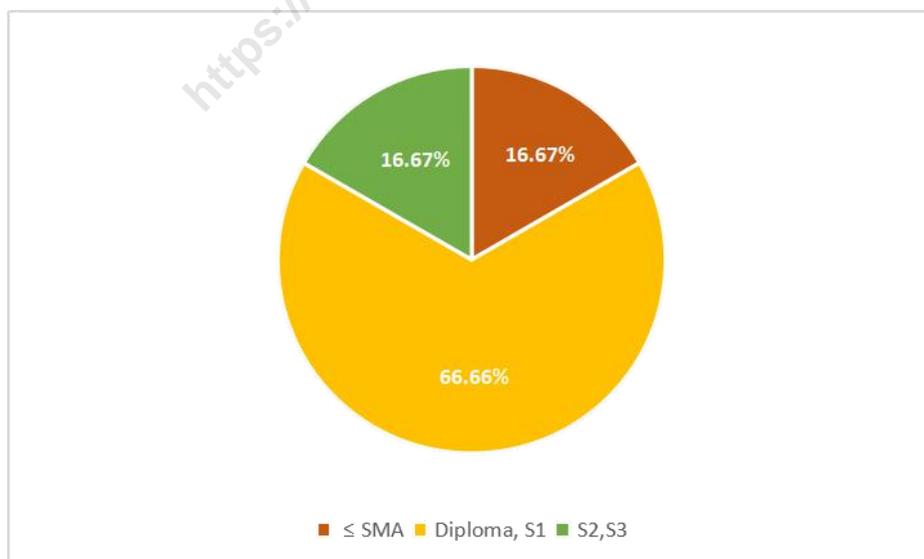


Gambar 3. Persentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin di PST BPS Kabupaten Wonogiri

Gambar 3 menunjukkan persentase konsumen BPS menurut jenis kelamin. Konsumen di PST BPS kabupaten Wonogiri seperti tahun-tahun sebelumnya masih didominasi oleh konsumen perempuan dengan persentase sebesar 60 %. Sementara itu, 40% konsumen Kabupaten Wonogiri adalah laki-laki.

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

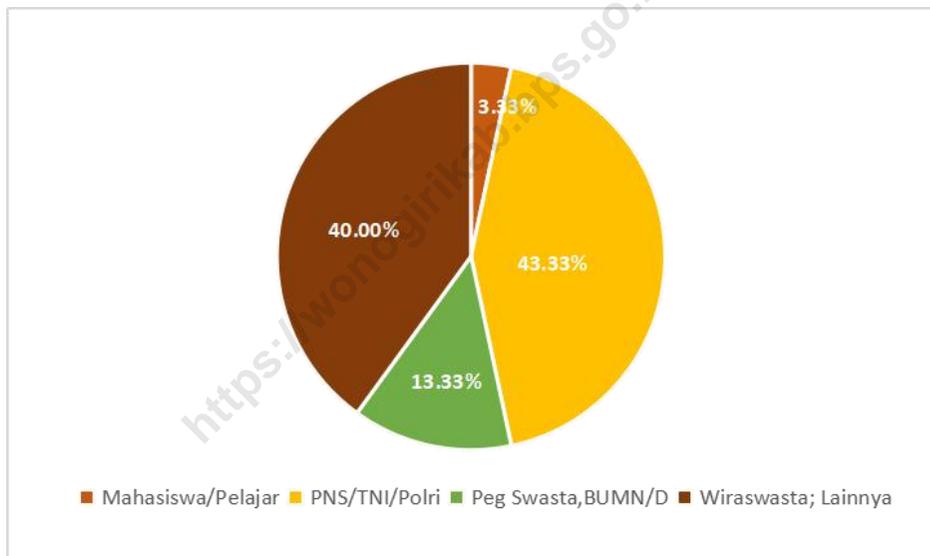
Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, makin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan makin melek data. Pada SKD 2022, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi tiga kelompok, yaitu \leq SLTA/ sederajat, Diploma/S1 dan S2,S3. Berdasarkan Gambar 4, konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (66,66%) dan posisi kedua dan ketiga dengan tingkat pendidikan \leq SLTA/ sederajat dan S2,S3 memiliki porsi yang sama sebesar 16,67%.



Gambar 4. Persentase Konsumen Menurut Pendidikan Tertinggi Yang ditamatkan di PST BPS Kabupaten Wonogiri

Pekerjaan Utama

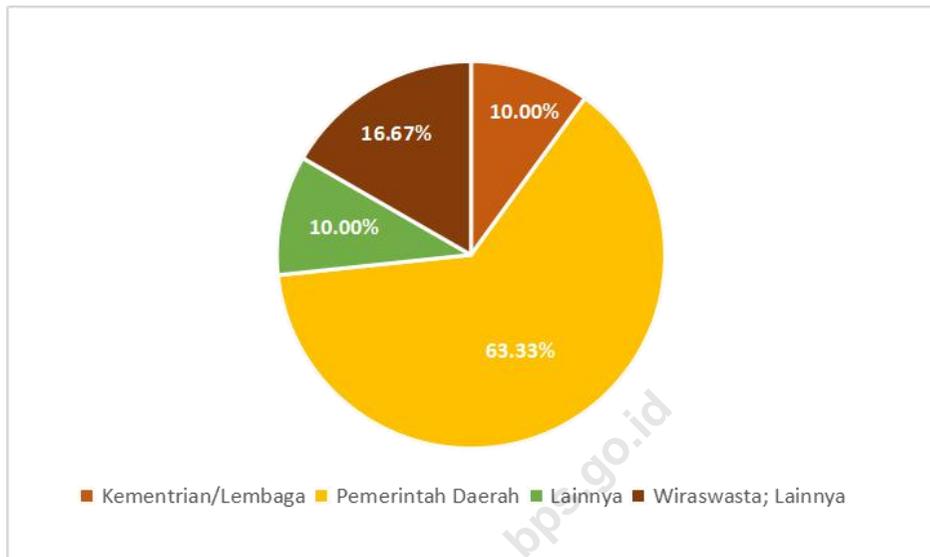
Konsumen menurut pekerjaan utama perlu diketahui karena akan membantu dalam penyebarluasan data BPS. Pada SKD 2022, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi empat kategori, yaitu pelajar/mahasiswa dan peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai Swasta dan BUMN/D, wiraswasta dan lainnya. Konsep pekerjaan utama yang digunakan dalam SKD 2022 adalah pekerjaan konsumen pada saat pencacahan. Hal ini sangat berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.



Gambar 5. Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Kabupaten Wonogiri

Berdasarkan Gambar 5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri adalah PNS/TNI/Polri (43,33%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai Pelajar/Mahasiswa sebesar 40 %, Pegawai Swasta dan BUMN/D sebesar 13,33 serta Wiraswasta dan Lainnya sebesar 3,33 %.

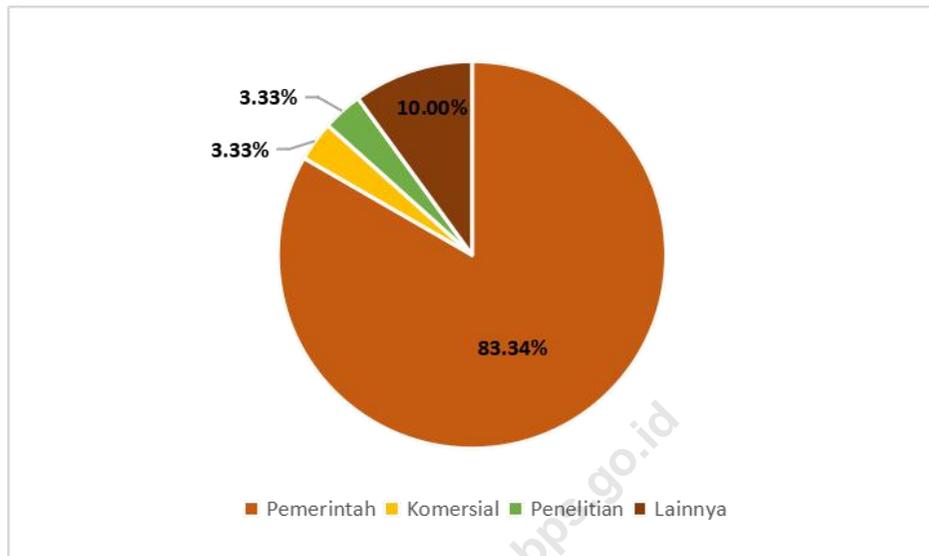
Instansi/Institusi



Gambar 6. Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Kabupaten Wonogiri

Konsumen pada SKD 2022 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri berasal dari Pemerintah Daerah (63,33%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 dan pekerjaan utama konsumen, yaitu PNS/TNI/Polri. Konsumen yang berada diposisi kedua adalah Kementrian/Lembaga sebesar 16,67 %, sedangkan konsumen data dari Wiraswasta dan konsumen data lainnya masing-masing 10%.

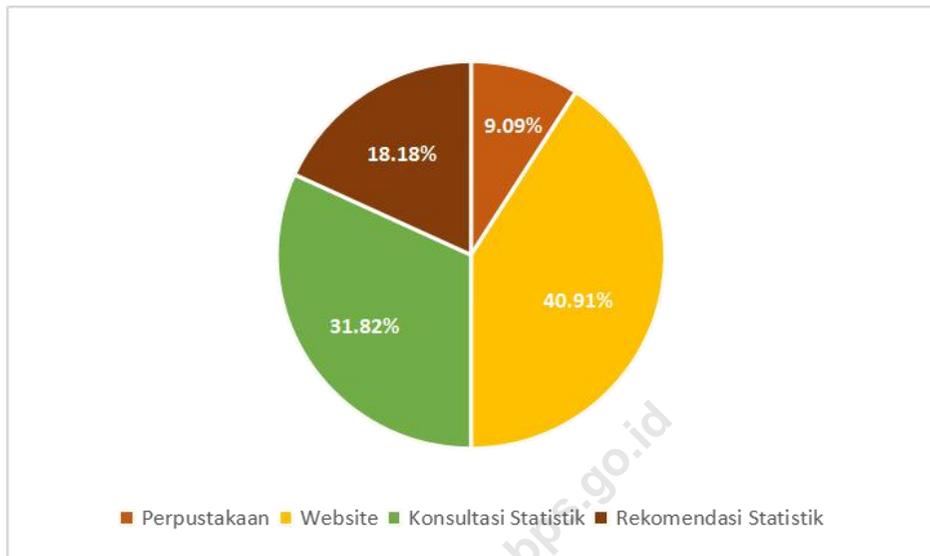
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan



Gambar 7. Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama di PST BPS Kabupaten Wonogiri

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Wonogiri menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri. Dalam SKD 2022, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi empat kategori, yaitu Pemerintah, Komersial, Penelitian dan lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 7, hasil SKD 2022 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kabupaten Wonogiri cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Wonogiri paling banyak dimanfaatkan untuk keperluan Pemerintahan (83,34%). Pemanfaatan untuk Penelitian dan komersil sebanyak 3,33% dan lainnya sebanyak 10%. Pada tahun ini pemanfaatan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah tidak ada sama sekali, hal ini dimungkinkan efek dari pandemi sehingga siswa/mahasiswa mendapatkan akses data melalui media daring, yang mana *respons rate* untuk responden daring masing sangat kurang di Survei Kebutuhan data.

2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

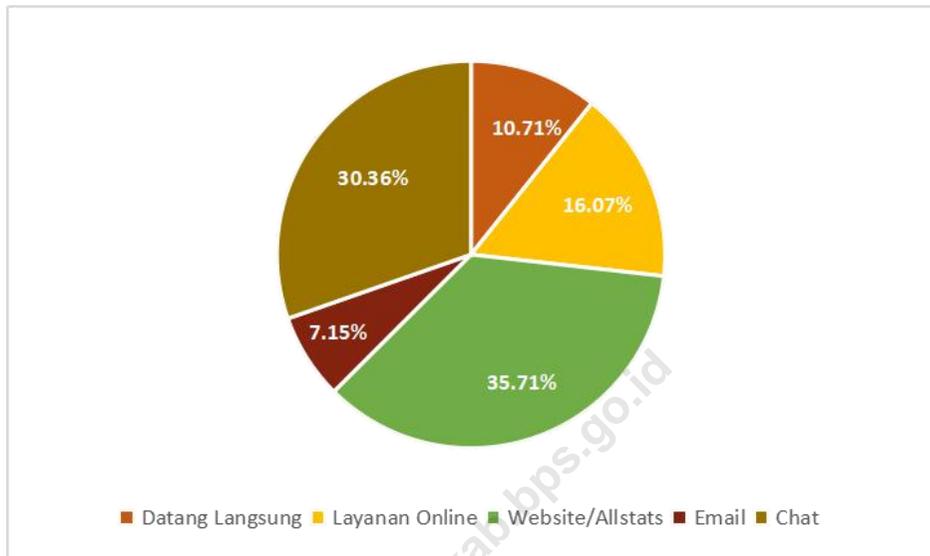


Gambar 8. Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri

Sesuai dengan peran BPS sebagai badan publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut adalah perpustakaan tercetak, perpustakaan digital, penjualan buku, data mikro/peta *digital/softcopy* publikasi, konsultasi data statistik, serta layanan konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik.

Distribusi konsumen jenis layanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah layanan Akses Produk Statistik pada Website BPS sebesar 40,91 %. Pada posisi kedua, Konsultasi Statistik sebesar 31,82%, Rekomendasi statistik sebesar 18,18% dan Perpustakaan sebanyak 9,09 %. Keragaman layanan yang dibutuhkan konsumen data menunjukkan bahwa BPS bukan hanya dipandang sebagai penyedia data, namun masyarakat mulai melihat BPS sebagai instansi yang dijadikan sebagai rujukan penyelenggaraan statistik sektoral, maupun khusus.

2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS



Gambar 9. Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama di PST BPS Kabupaten Wonogiri

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2022. Fasilitas tersebut meliputi Datang Langsung ke PST, Aplikasi PST daring, Website BPS, AllStats BPS (aplikasi android dan iOS), dan fasilitas lainnya. Berdasarkan Gambar 9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri mendapatkan data melalui fasilitas Website BPS dengan persentase sebesar 35,71%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada website BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri. Sementara itu, sebanyak 30,36 % konsumen data mendapatkan pelayanan melalui *chat* melalui kontak pribadi petugas. Melihat banyaknya konsumen yang mendapatkan layanan melalui media chat, diharapkan untuk ke depannya PST BPS Kabupaten Wonogiri memiliki *call center* Pelayanan Statistik Terpadu melalui aplikasi *Whatsapps*.

BAB 03

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

IKK = 92,7

indeks Kepuasan Konsumen

Persentase konsumen yang puas terhadap



Akses Data

100%



Pelayanan

97%



Sarana & Prasarana

95%

Pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri ...

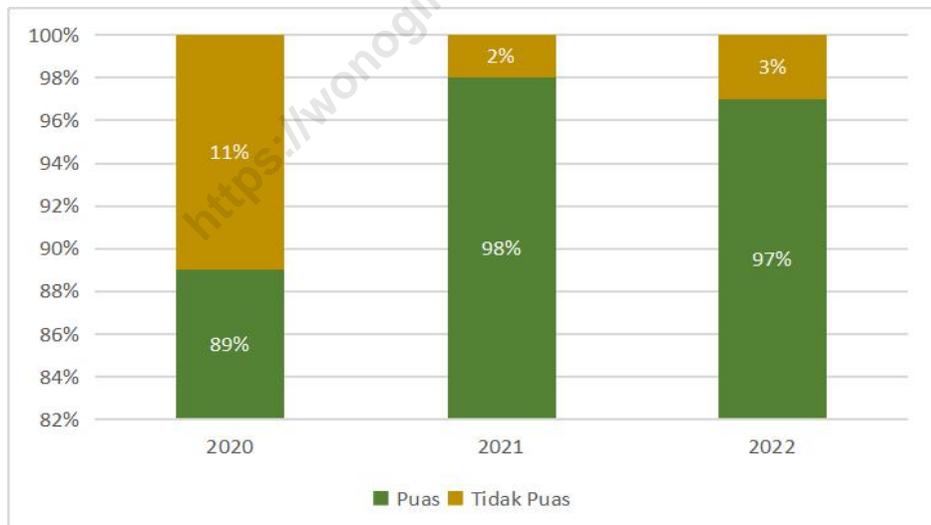
sudah dapat dikaterogikan sangat memuaskan dengan Indeks Kepuasan Konsumen sebesar 92,7. Meskipun capaian ini sudah sangat memuaskan, BPS tetap harus melakukan perbaikan-perbaikan pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan konsumen PST.

Bab 3

Analisis Kepuasan Layanan

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

3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan



Gambar 10. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Di PST BPS Kabupaten Wonogiri Tahun 2020-2022

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan konsumen yang puas terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 10, konsumen yang puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Wonogiri sebesar 97,33%. Jika dibandingkan dengan menggunakan metodologi

penghitungan SKD tahun 2022, maka tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS mengalami penurunan sebesar 1 %. Hal ini ditunjukkan Gambar 10.

3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data



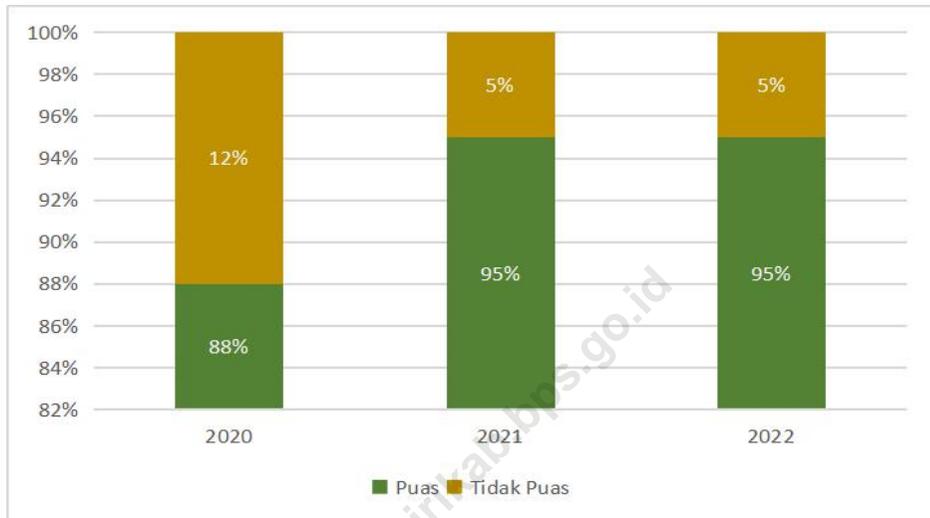
Gambar 11. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data Di PST BPS Kabupaten Wonogiri Tahun 2020-2022

Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut kemudahan memperoleh data BPS dari fasilitas utama pelayanan, kemudahan pencarian data dari website BPS, serta kemudahan mengunduh konten dari website BPS. Berdasarkan Gambar 11, konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri yang puas terhadap akses data sebesar 100%.

Selama tiga tahun terakhir, tren kepuasan terhadap kemudahan terhadap akses data makin meningkat, Pada tahun 2022 ini, kepuasan mencapai puncak maksimum yaitu sebesar 100%, hal ini dikarenakan kemudahan konsumen dalam memperoleh data di website maupun melalui media daring lain semisal chat dan email. Kemudahan akses data sangat

membantu konsumen semasa pandemi ini, sehingga konsumen tidak harus datang ke PST untuk mendapatkan pelayanan.

3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

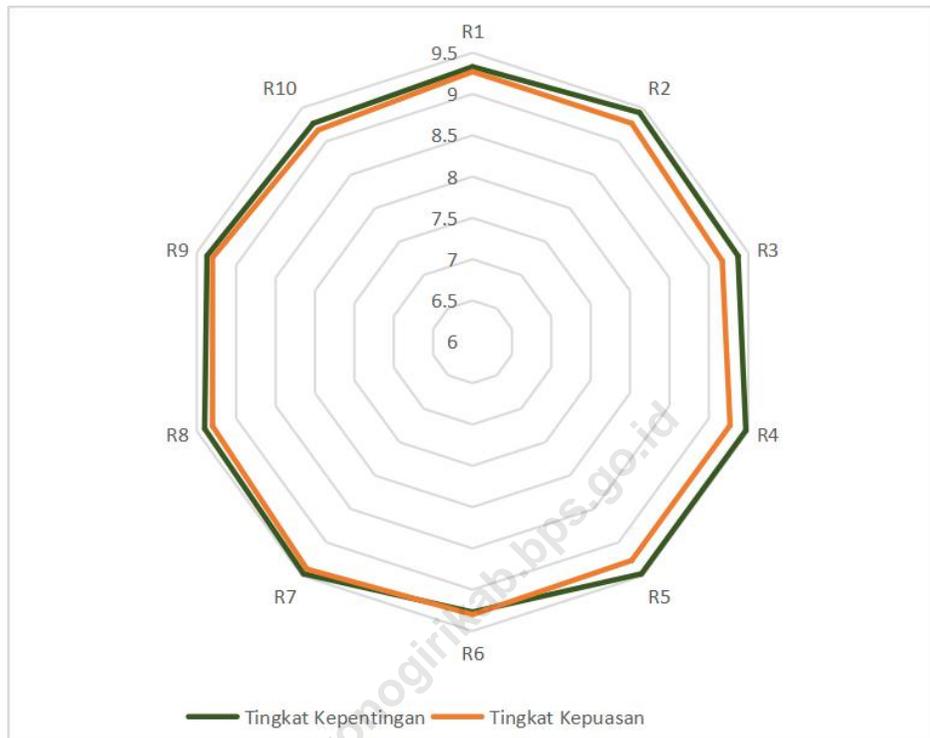


Gambar 12. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Kabupaten Wonogiri Tahun 2020-2022

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS Kabupaten Wonogiri diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 12, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana pada tahun 2022 sebesar 95%. Persentase yang sama dengan yang BPS Kabupaten Wonogiri capai pada tahun 2021.

Jika dibanding dengan aspek yang lain kepuasan terhadap layanan dan akses data, aspek kepuasan sarana prasarana masih menempati posisi paling rendah. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan secara keseluruhan, perbaikan terhadap sarana prasarana baik fisik maupun non fisik harus diperhatikan.

3.4. *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS



Gambar 13. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan *Gap* per Atribut Pelayanan di PST BPS Wonogiri

Keterangan:

- | | |
|--|--|
| R1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen. | R6. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan. |
| R2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan. | R7. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama |
| R3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan. | R8. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>daring</i> merespons dengan baik. |
| R4. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan. | R9. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>daring</i> mampu memberikan informasi yang jelas. |
| R5. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan. | R10. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. |

Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan *gap analysis*.

Tabel 3. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan *Gap* Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri

No	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	<i>GAP</i>	Kepuasan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	9.33	9.27	-0.07	96.67
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	9.43	9.27	-0.17	96.67
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	9.37	9.17	-0.20	96.67
4.	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	9.47	9.27	-0.20	100.00
5.	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	9.47	9.27	-0.20	100.00
6.	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	9.27	9.27	0.00	96.67
7.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama	9.47	9.40	-0.07	100.00
8.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>daring</i> merespon dengan baik.	9.40	9.30	-0.10	96.67
9.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>daring</i> mampu memberikan informasi yang jelas.	9.37	9.30	-0.07	96.67
10.	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui	9.27	9.17	-0.10	93.33

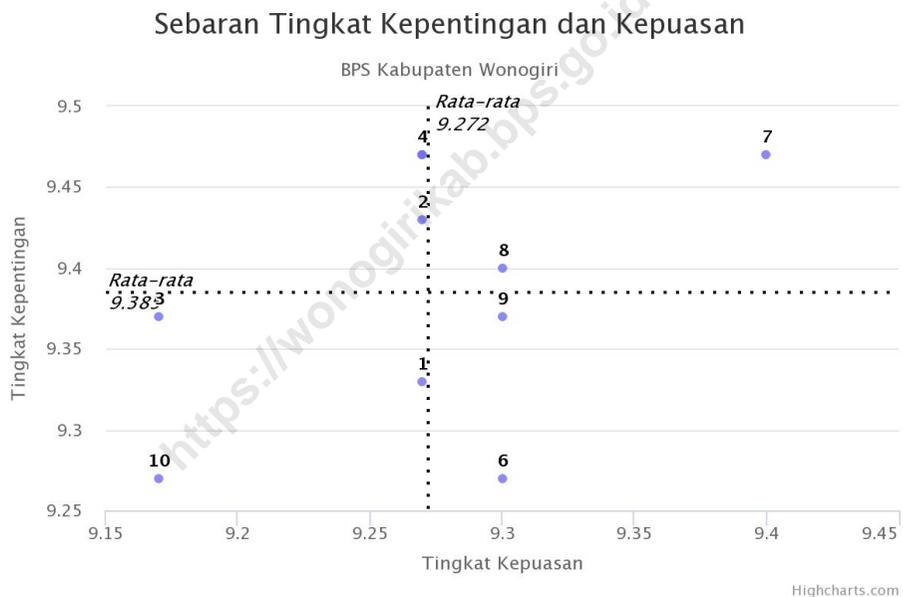
Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri yang memberikan penilaian kepuasan terhadap pelayanan BPS. *Gap analysis* dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan di BPS Kabupaten Wonogiri. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 13, terlihat bahwa seluruh atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri memiliki nilai *gap* negatif berarti nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan). Namun, jika dibandingkan dengan hasil SKD Tahun 2021 nilai *gap* pada masing-masing atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri menjadi lebih kecil, hal ini menunjukkan adanya perbaikan kinerja pelayanan

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3. Berdasarkan Tabel 3 tersebut, atribut pelayanan yang memiliki nilai *gap* paling jauh yaitu jangka waktu pelayanan, biaya pelayanan dan kesesuaian produk pelayanan sebesar -0,20. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri. Meskipun menurut tingkat kepuasannya atribut tersebut sudah tinggi, namun harapan konsumen terhadap peningkatan pada aspek tersebut masih perlu ditingkatkan.

Sementara itu, atribut dengan *gap* paling dekat adalah penyediaan sarana dan prasarana. Hal ini sangat menarik karena ketersediaan sarana prasarana pada penjelasan sebelumnya mempunyai tingkat kepuasan yang paling rendah, namun ternyata hal tersebut tidak menjadi konsen perbaikan dari sisi konsumen. Konsumen lebih menginginkan bagaimana kemudahan mendapatkan pelayanan dan kesesuaian pelayanan dibandingkan ketersediaan sarana dan prasarana di PST.

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

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



Gambar 14. *Importance and Performance Analysis* Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Wonogiri Tahun 2022

Keterangan:

- | | |
|--|--|
| R1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen. | R6. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan. |
| R2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan. | R7. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama |
| R3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan. | R8. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>daring</i> merespons dengan baik. |
| R4. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan. | R9. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>daring</i> mampu memberikan informasi yang jelas. |
| R5. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan. | R10. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. |

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS berdasarkan atribut pelayanan serta prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Wonogiri. IPA menganalisis persentase tingkat kesesuaian setiap atribut dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X. Maka dari itu, prioritas perbaikan kinerja pelayanan yang harus dilakukan oleh PST BPS Kabupaten Wonogiri dapat dianalisis.

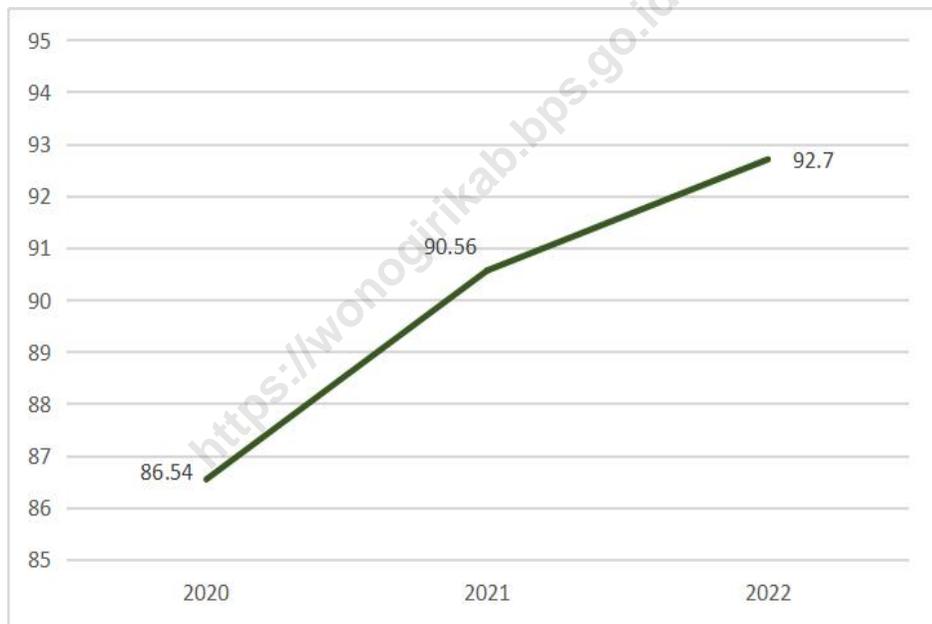
Pada Gambar 14 Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 14 atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS adalah prosedur pelayanan dan informasi biaya/tarif harus jelas. Pada dua aspek ini, nilai kepentingannya menurut konsumen sangat tinggi namun kepuasannya berada di ambang garis rata-rata.

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan konsumen sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 14, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS adalah kemudahan akses data dan pelayanan daring yang memuaskan.

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 14, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS adalah:

1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen
2. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.
3. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.
4. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui

3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS Kabupaten Wonogiri



Gambar 15. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS Tahun 2020-2022

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Indeks ini merangkul dari ketiga aspek yang diukur yaitu pelayanan petugas, akses data dan juga sarana prasarana yang disediakan. Indeks Kepuasan

Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS tahun 2022 sebesar 92,70 meningkat 2,14 poin jika dibandingkan dengan tahun 2021. IKK sebesar 92,70 menunjukkan pelayanan di PST BPS patut mendapatkan predikat sangat memuaskan. Capaian IKK ini menjadi dasar untuk terus berinovasi demi menyediakan dan melayani konsumen data.

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

BAB 04

ANALISIS PERSEPSI ANTI KORUPSI

IPAK = 95,84

indeks Persepsi Anti Korupsi

Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi



TIDAK ADA 96,3 %
Praktek Pencaloan



TIDAK ADA 96,3 %
Pungutan Liar



TIDAK ADA 96,3 %
Gratifikasi /Imbalan



TIDAK ADA 94,3 %
Diskriminasi

Perilaku Anti Korupsi sangat diterapkan pada pelayanan di PST Kabupaten Wonogiri

Hal ini dapat dilihat dari nilai IPAK sebesar 94,75 dan penilaian unsur pelayanan yang masing-masing mendapatkan tingkat kepuasan di atas 94 %.

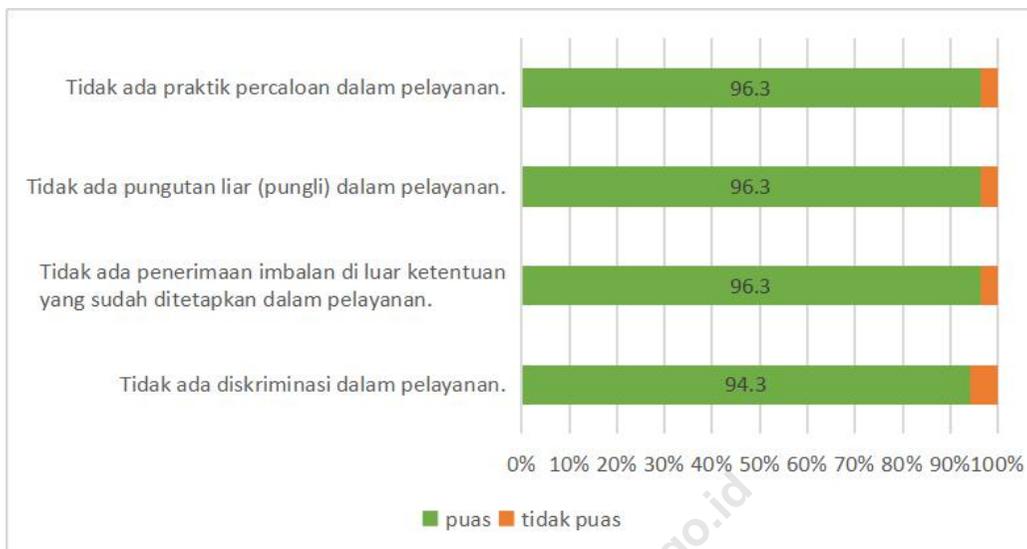
Bab 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan atribut anti korupsi. Terdapat empat atribut atau unsur anti korupsi yang dicakup, yaitu tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan. Gambar 16 menyajikan persentase kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri terhadap penerapan perilaku anti korupsi menurut atribut anti korupsi. Berdasarkan gambar tersebut, konsumen merasa paling puas dengan penerapan perilaku tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan dan tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan masing-masing sebesar 96,3%. Sementara itu, atribut dengan tidak ada diskriminasi dalam pelayanan mendapatkan tingkat kepuasan sebesar 94,3%.



Gambar 16. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut di PST BPS Kabupaten Wonogiri

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

Tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan *gap analysis*. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri yang memberikan penilaian puas hingga sangat puas dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS. *Gap* masing-masing atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat dalam Tabel 4

Tabel 4. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan *Gap* Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Wonogiri

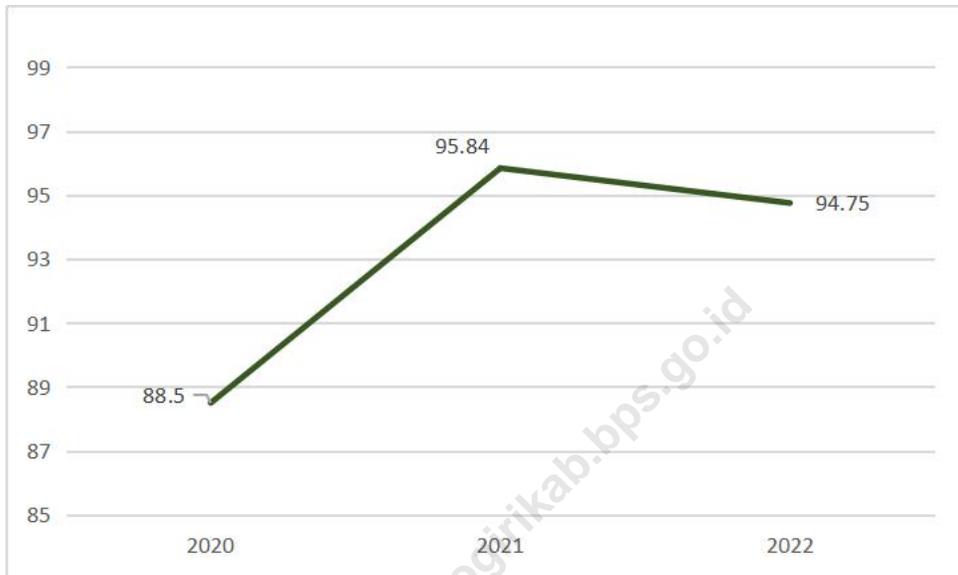
No	Unsur	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	<i>Gap</i>
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	9.6	9.43	-0.17
2	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	9.7	9.63	0.07
3	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	9.7	9.63	0.07
4	Tidak ada praktik pencaloan dalam pelayanan	9.67	9.63	-0.03

Berdasarkan tabel tersebut, terlihat ada keseluruhan atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi memiliki nilai *gap* negatif berarti atribut ini kinerjanya masih lebih rendah dibanding harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri. Dengan nilai *range gap* -0,03 hingga -0,17 dimana *gap* ini mendekati 0, maka dapat dikatakan bahwa penerapan perilaku anti korupsi dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Wonogiri sudah memiliki kinerja yang baik sehingga dapat memenuhi harapan konsumen.

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang juga digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS. Berbeda dengan indikator persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi, indikator IPAK menggunakan tingkat kepentingan konsumen sebagai penimbang antar atribut yang menjadi *proxy* dari perilaku anti korupsi. Nilai IPAK PST BPS Kabupaten Wonogiri berdasarkan hasil SKD 2022 sebesar 94,75 turun 1,09 poin dibanding

tahun lalu. Meskipun demikian dilihat dari nilai IPAK, dapat disimpulkan berarti bahwa perilaku anti korupsi sudah diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri.



Gambar 17. Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kabupaten Wonogiri Tahun 2020-2022

BAB 05

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

Persentase Kebutuhan Data Konsumen Berdasarkan...



Level Penyajian

75%

KABUPATEN



Periode Data

85%

TAHUNAN

Konsumen data di PST BPS Kabupaten Wonogiri sebagian besar membutuhkan data ...

pada level penyajian tingkat kabupaten dan periode penyajiannya tahunan.

Bab 5

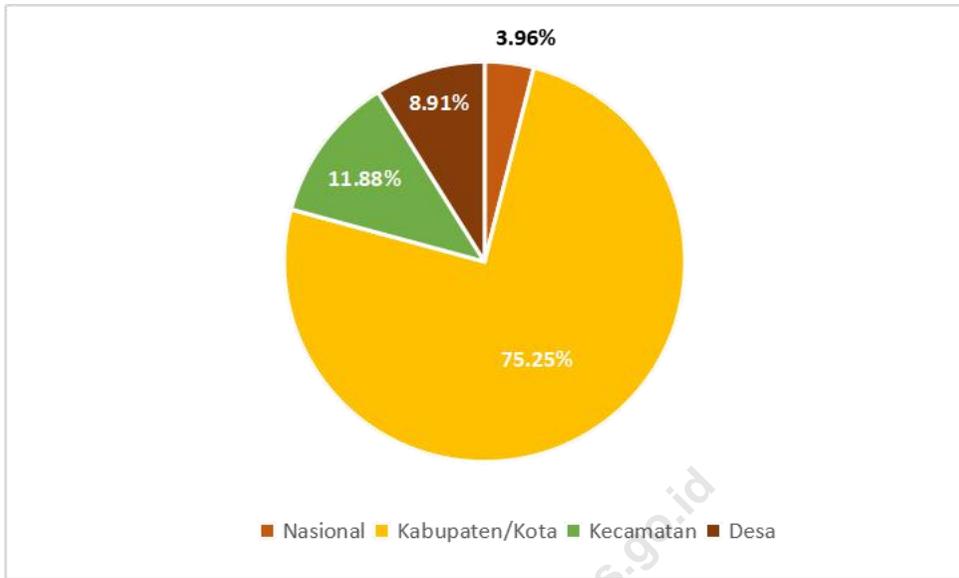
Analisis Kebutuhan Data

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

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

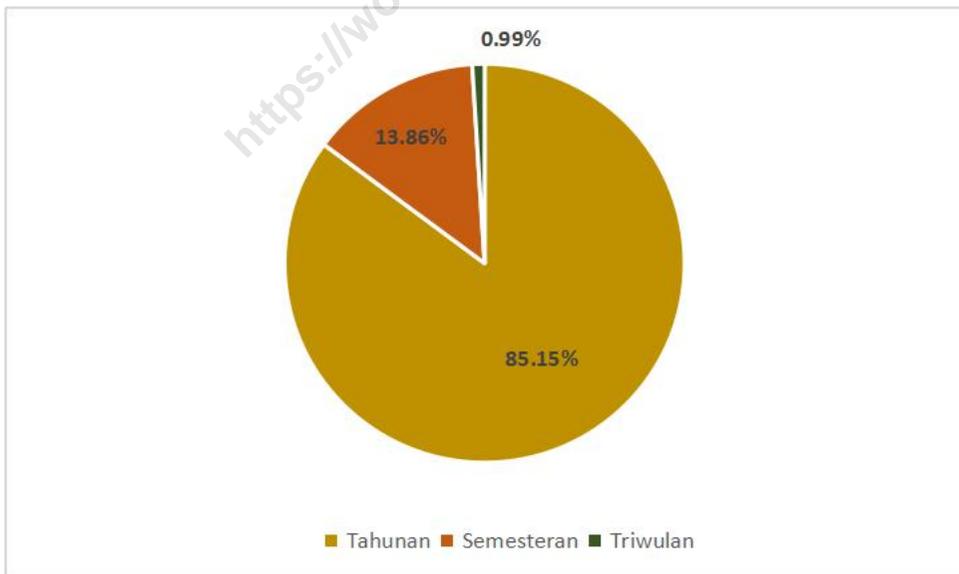
5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data

Tingkat penyajian/level data dari data yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri dapat diidentifikasi dari hasil SKD 2022. Dari seluruh konsumen data, level data Kabupaten menjadi level data yang paling dibutuhkan oleh konsumen, yaitu sebesar 75,25%. Level data yang dibutuhkan selanjutnya adalah data level Kecamatan 11,88% kemudian level Desa/Kelurahan sebanyak 8,91%. Sementara itu, level data dengan kebutuhan paling sedikit adalah data Nasional sebanyak 3,96%. Dibandingkan dengan kebutuhan data tahun 2020, kebutuhan penyajian data ke level yang lebih kecil seperti Desa/Kelurahan terus meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen data mulai membutuhkan data hingga level penyajian yang makin kecil, agar mampu memberikan informasi lebih detail dan akurat. Adapun sebaran level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 18.



Gambar 18. Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Level Data di PST BPS Kabupaten Wonogiri

5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data



Gambar 19. Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Periode Data di PST BPS Kabupaten Wonogiri

Berdasarkan SKD 2022,

periode penyajian data yang dicakup dalam SKD 2022 terdiri atas sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 19 menunjukkan bahwa data periode tahunan masih menjadi data yang paling banyak dibutuhkan dengan persentase mencapai 85,15 %. Selanjutnya, sejumlah 13,86% konsumen membutuhkan data dengan periode semesteran. Dan untuk periode data dengan kebutuhan yang terendah adalah periode data triwulanan, yaitu 0,99%.

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

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

BAB 06

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

IKK = 96,83

Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data BPS

Persentase konsumen yang puas terhadap data yang diperoleh menurut aspek...



Kemutakhiran Data

100%



Akurasi Data

100%



Kelengkapan Data

100%

Konsumen data merasa puas terhadap data yang diperoleh di PST Kabupaten Wonogiri

Pencapaian BPS Kabupaten Wonogiri dalam usaha meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas data telah mencapai nilai yang maksimal. Hal ini harus menjadi standar pelayanan untuk tahun-tahun ke depan.

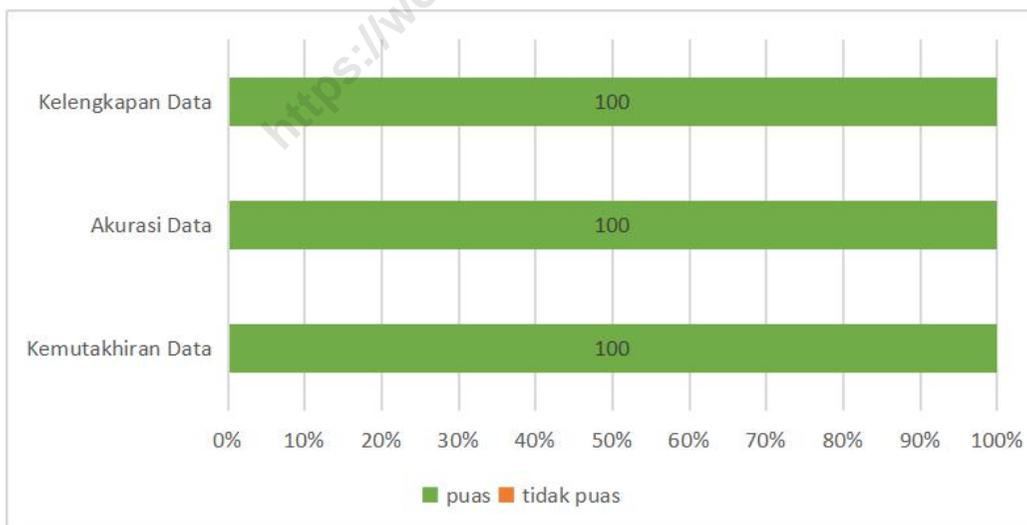
Bab 6

Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Wonogiri secara umum disajikan dalam Gambar 20.

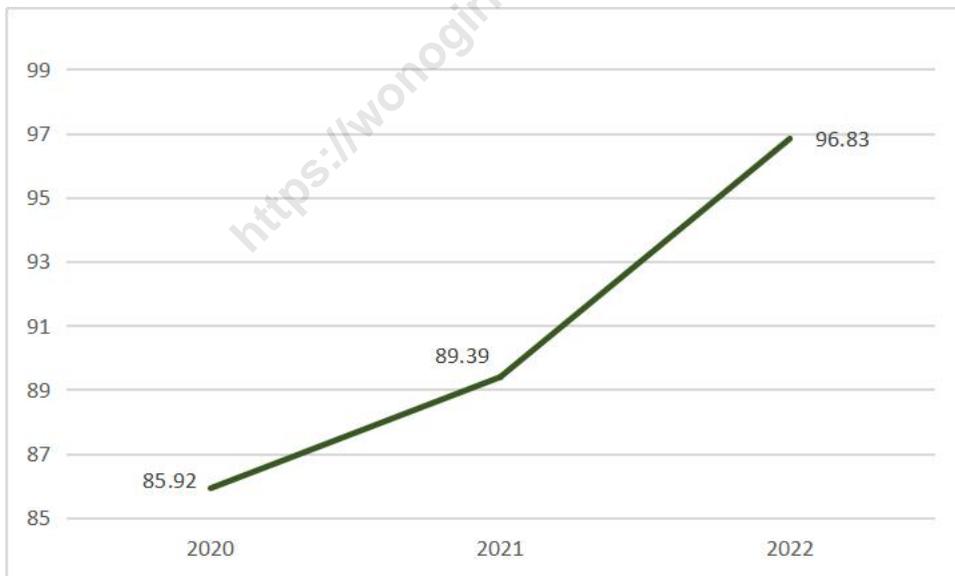


Gambar 20. Persentase Kepuasan Konsumen Menurut Aspek Kualitas Data BPS Kabupaten Wonogiri Tahun 2022

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Wonogiri bukan hanya dapat disajikan secara umum, tetapi juga dapat digambarkan melalui 3 (tiga) aspek kualitas data yang ditangkap dalam SKD 2022 yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data. Berdasarkan Gambar 20, seluruh aspek mendapatkan nilai pencapaian yang sempurna yaitu 100%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat terhadap data yang dihasilkan BPS sangat tinggi.

Pencapaian yang gemilang ini, tidak dapat dipungkiri merupakan apresiasi masyarakat terhadap kinerja BPS. Namun, tingginya apresiasi dan harapan masyarakat harus mampu dipertahankan pada tahun-tahun selanjutnya.

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



Gambar 21. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Menurut Aspek Kualitas Data BPS Kabupaten Wonogiri Tahun 2020-2022

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index (CSI)* terhadap kualitas data digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS Kabupaten Wonogiri. Nilai IKK terhadap kualitas data untuk penyedia BPS Kabupaten Wonogiri adalah sebesar 96,83, yang artinya kualitas data dari penyedia BPS Kabupaten Wonogiri masuk dalam kategori sangat baik. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa konsumen sangat puas dengan kualitas data yang dihasilkan oleh BPS Kabupaten Wonogiri.

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

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

BAB 07

PENUTUP



Bab 7

Penutup

7.1. Kesimpulan

Tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS diidentifikasi melalui kegiatan Survei Kebutuhan Data (SKD). Identifikasi tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Sejak tahun 2005, SKD rutin dilaksanakan secara tahunan. Tahun 2022, SKD dilaksanakan di BPS Kabupaten Wonogiri selama Bulan Juni– September 2022.

Secara umum, pelaksanaan SKD 2022 di PST BPS Kabupaten Wonogiri berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data yang sesuai dengan target, yaitu 100 %. Hasil SKD 2022 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kebutuhan data dan kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Adapun metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis *gap*, *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Berdasarkan hasil analisis SKD 2022, dapat diambil kesimpulan:

- a) Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri didominasi dari Pemerintah Daerah yang menggunakan data BPS sebagai perencanaan. Selain membutuhkan data BPS, konsumen data yang membutuhkan konsultasi dan rekomendasi statistik semakin meningkat dari tahun ke tahun.
- b) Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Layanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri di Tahun 2022 sebesar 92,70. Aspek penilai terdiri dari kepuasan terhadap Akses Data dengan tingkat kepuasan 100%, aspek

Pelayanan sebesar 97 % dan kepuasan konsumen terhadap sarana prasarana sebesar 95%.

- c) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kabupaten Wonogiri sebesar 94,75, dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah menerapkan perilaku anti korupsi .
- d) Berdasarkan analisis kebutuhan data, level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri sangat beragam. Level kabupaten. Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen data . Dibandingkan tahun sebelumnya, permintaan penyajian data pada level yang lebih kecil seperti kecamatan dan desa semakin meningkat. Hal ini menjadi tantangan bagi BPS untuk menyajikan keragaman data dengan mengoptimalkan data statistik sektoral di masing-masing OPD.
- e) Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Kualitas Data di PST BPS Kabupaten Wonogiri di Tahun 2022 sebesar 92,70 meningkat 4,13 point dibanding tahun lalu. Kenaikan IKK tahun ini didukung dengan nilai sempurna ketiga aspek penilaian yaitu kemutakhiran data, akurasi data dan kelengkapan data sebesar 100%. Capaian tahun ini, harus menjadi standart pelayanan di tahun-tahun selanjutnya.

7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

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

- a) Menyosialisasikan standar biaya pelayanan di medsos dan media cetak
- b) Mengaktifkan kembali Wonogiri *in Touch*
- c) Menyusun Standar Pelayanan yang tertuang pada Kepka BPS Kabupaten Wonogiri

- d) Menyediakan petugas yang handal dan penjadwalan petugas
- e) Memperbaiki manajemen *database*
- f) Menguatkan kualitas komunikasi dengan konsumen data
- g) Melakukan pendampingan pada OPD yang melakukan kegiatan statistik sektoral
- h) Memperkuat peran BPS di Forum Satu Data Indonesia
- i) Menggalakkan kembali program Desa Cantik
- j) Memperkaya konten *website*

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

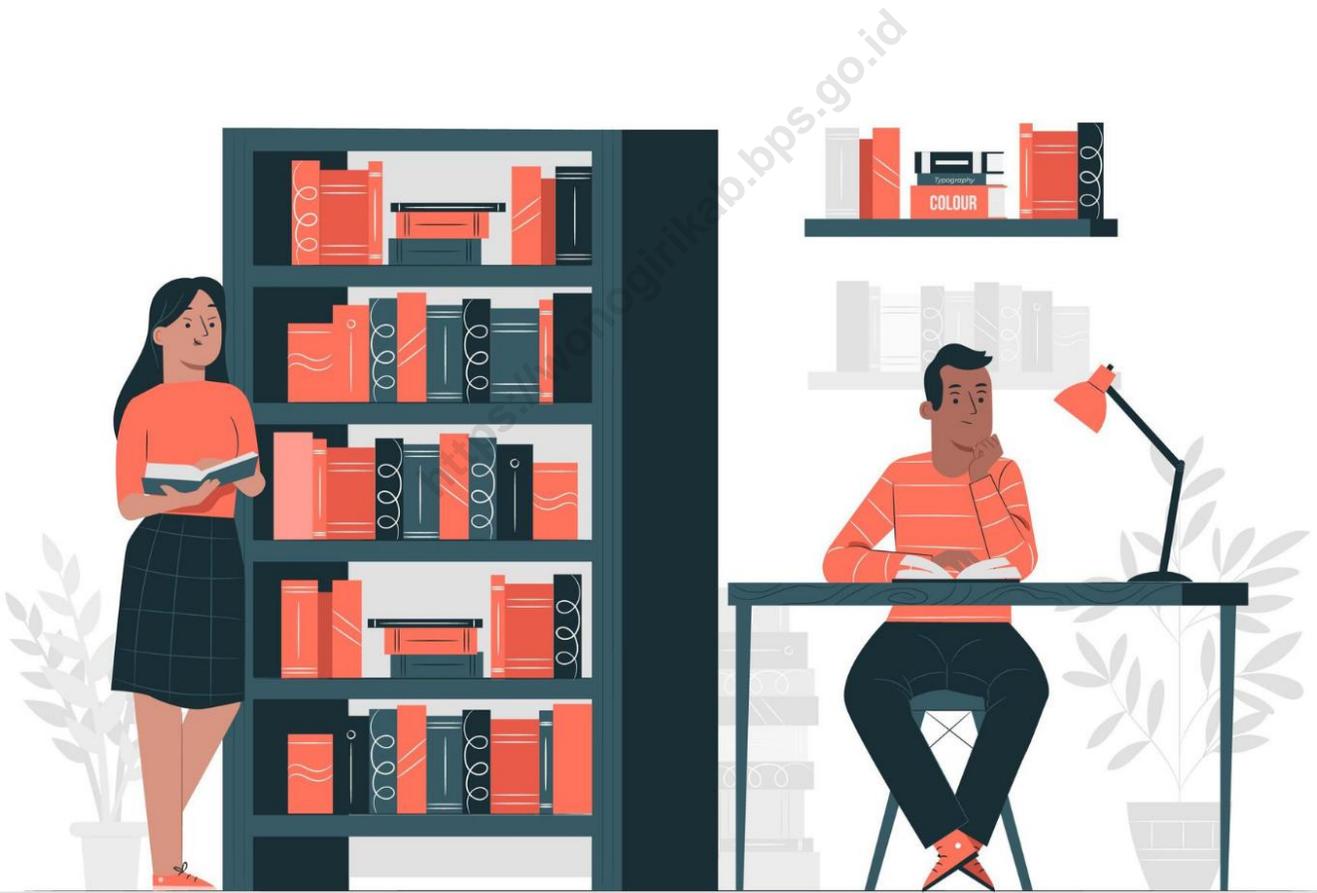
<https://wonogirikab.bps.go.id>

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.
- 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://wonogirikab.bps.go.id>

LAMPIRAN



Lampiran 1. Metadata Indikator

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

Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS

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

Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Sangat tidak penting / tidak puas

Sangat penting / puas

No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>
5	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>
6	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan: (sesuai Blok 1 Rincian 12).	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>
8	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>
9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>
10	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui (contoh: Kotak saran dan pengaduan, <i>website</i> https://pengaduan.bps.go.id , <i>e-mail</i> bpsdq@bps.go.id)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>
11	<i>Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (BIR14 berkode 1).</i> Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>
12	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>
13	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>
14	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>
15	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>

Blok IV. Catatan

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

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

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN WONOGIRI**

Jl. Pelem 2 No. 8 Wonogiri 57612
Telp (0273) 321055,
Faks (0273) 321055
E-Mail : bps3312@bps.go.id
Website: wonogirikab.bps.go.id