

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KOTA BLITAR 2023

Volume 4, 2023



ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KOTA BLITAR 2023

Volume 4, 2023



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Blitar 2023

Katalog : 1399013.3572

ISSN : -

Nomor Publikasi : 35720.2312

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

Jumlah Halaman : xiv+101 halaman

Penyusun Naskah:

BPS Kota Blitar

Penyunting:

BPS Kota Blitar

Pembuat Kover:

BPS Kota Blitar

Penerbit:

©BPS Kota Blitar

Sumber Ilustrasi:

www.canva.com, www.freepik.com

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
Kota Blitar 2023

Pengarah

Bambang Indarto, S.Si, M.Si

Penanggung Jawab

Nur Khoiron, S.ST

Penyunting

Nur Khoiron, S.ST

Penulis Naskah

Anis Setiyorini, S.ST, M.Stat

Pengolah Data

Anis Setiyorini, S.ST, M.Stat

Penata Letak dan Infografis

Anis Setiyorini, S.ST, M.Stat

Viola Rachma Safiri, S.ST

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.

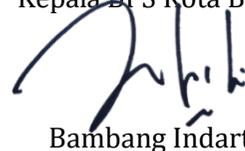
Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Blitar, sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS telah menyelenggarakan SKM secara rutin setiap tahun yang diintegrasikan ke dalam Survei Kebutuhan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

Laporan hasil pelaksanaan SKD 2023 disajikan dalam bentuk publikasi yang berjudul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Blitar 2023”. Publikasi ini berisikan gambaran mengenai kebutuhan data konsumen dan persepsi konsumen terhadap kinerja pelayanan PST BPS Kota Blitar 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.

Blitar, Desember 2023
Kepala BPS Kota Blitar



Bambang Indarto

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

DAFTAR ISI

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.....	26
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan	27
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS.....	28
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	31
3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS.....	33
3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data	34
3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana	34
3.4 Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS.....	35
3.5 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS.....	37
3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS.....	40
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi	41
4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS.....	43
4.2 Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS	44
4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS	45

Bab 5 Analisis Kebutuhan Data	47
5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data	49
5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data.....	50
5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data	51
5.4 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh	52
5.5 Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	53
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data	55
Bab 7 Penutup	59
7.1. Kesimpulan	61
7.2. Saran	62
Daftar Pustaka	65
Lampiran	67

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

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Nilai Kinerja Unit Pelayanan	15
Tabel 3.1.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Blitar	36
Tabel 3.2.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Blitar	37
Tabel 3.3.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kota Blitar	40
Tabel 4.1.	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kota Blitar.....	44
Tabel 4.2.	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kota Blitar.....	45

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Diagram <i>Cartesius Importance and Performance Analysis</i>	13
Gambar 2.1.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Blitar Menurut Kelompok Umur	22
Gambar 2.2.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Blitar Menurut Jenis Kelamin.....	23
Gambar 2.3.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Blitar Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	24
Gambar 2.4.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Blitar menurut Pekerjaan Utama	25
Gambar 2.5.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Blitar menurut Instansi/Institusi	26
Gambar 2.6.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Blitar menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	27
Gambar 2.7.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Blitar menurut Jenis Layanan	28
Gambar 2.8.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Blitar menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS	29
Gambar 3.1.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Blitar Terhadap Pelayanan.....	33
Gambar 3.2.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Blitar Terhadap Akses Data	34
Gambar 3.3.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Blitar Terhadap Sarana dan Prasarana	35
Gambar 3.4.	<i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> Pelayanan di PST BPS Kota Blitar	38
Gambar 5.1.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Blitar Menurut Level Data	50
Gambar 5.2.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Blitar Menurut Periode Data	51
Gambar 5.3.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Blitar Menurut Perolehannya	52
Gambar 5.4.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Blitar Menurut Sumber Data	53
Gambar 5.5.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Blitar menurut Kementerian/Lembaga/Organisasi Perangkat Daerah Yang	

	menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan	54
Gambar 6.1.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh di PST BPS Kota Blitar	57

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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data	70
Lampiran 2	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin	72
Lampiran 3	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama	74
Lampiran 4	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan	76
Lampiran 5	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan.....	78
Lampiran 6	Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan menurut Wilayah PST	80
Lampiran 7	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data	82
Lampiran 8	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST	84
Lampiran 9	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST	86
Lampiran 10	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST	88
Lampiran 11	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST	90
Lampiran 12	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST ...	92
Lampiran 13	Kueisoner VKD23	94
Lampiran 14	Surat Rekomendasi	99
Lampiran 15	Rencana Tindak Lanjut	101

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



SURVEI KEBUTUHAN DATA (SKD)

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang diselenggarakan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) untuk mengidentifikasi kebutuhan data statistik dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS

Analisis SKD



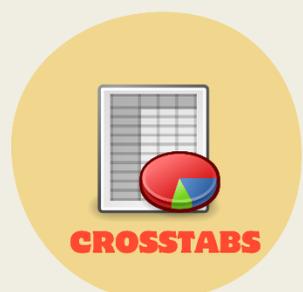
GAP ANALYSIS

Analisis Kesenjangan



PERSENTASE KEPUASAN

Kualitas, Kelengkapan, Akurasi, Kemutakhiran, Akses, Sarana dan Prasarana PST



CROSSTABS

Analisis Tabulasi Silang



IPAK

Indeks Persepsi Anti Korupsi



IKK

Indeks Kepuasan Konsumen



IPA

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

pengembangan pelayanan *online*. Melalui pemanfaatan teknologi dan informasi serta sarana pendukung yang memadai, pelayanan PST BPS Pusat 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:

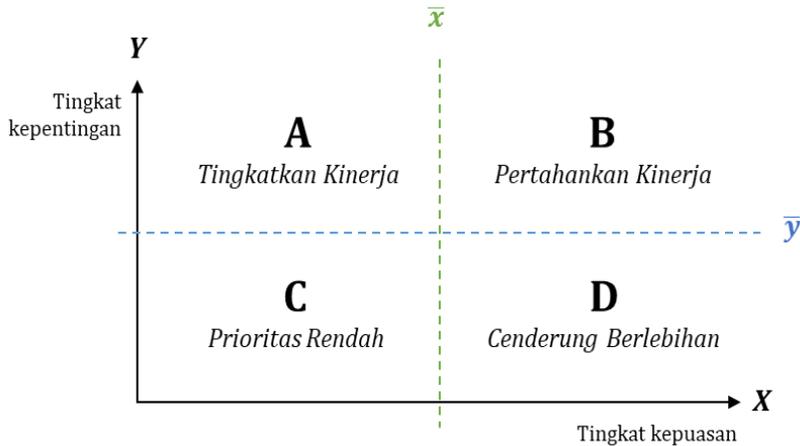
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

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:

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

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
76,61 - 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 = 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 = 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 Kota Blitar yang menjadi responden SKD 2023 berdasarkan Blok I VKD23
- **Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Kota Blitar berdasarkan Blok II VKD23
- **Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi**, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Kota Blitar berdasarkan Blok II VKD23
- **Bab 5 Analisis Kebutuhan Data**, berisi analisis mengenai data di PST BPS Kota Blitar yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD23.
- **Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Kota Blitar 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 Kota Blitar.



BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA BLITAR

Karakteristik

KONSUMEN PST

BPS Kota Blitar



USIA

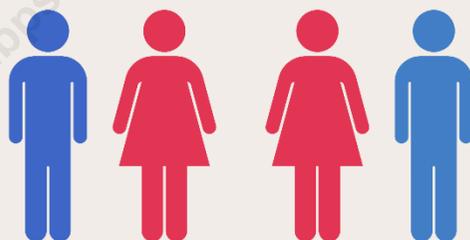
36 - 45 tahun

33,33 %

JENIS KELAMIN

Perempuan

63,33 %



PENDIDIKAN TERTINGGI

D-IV / S1

50,00 %

PEKERJAAN
ASN/TNI/POLRI

66,67 %





Bab 2 Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kota Blitar. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan di BPS Kota Blitar. 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 Kota Blitar yang mengikuti survei adalah sebesar 30 responden.

Berdasarkan metode pengumpulan data, metode CAWI (Online-Link) lebih banyak digunakan oleh PST BPS Kota Blitar yaitu sebesar 53,33 persen. 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:

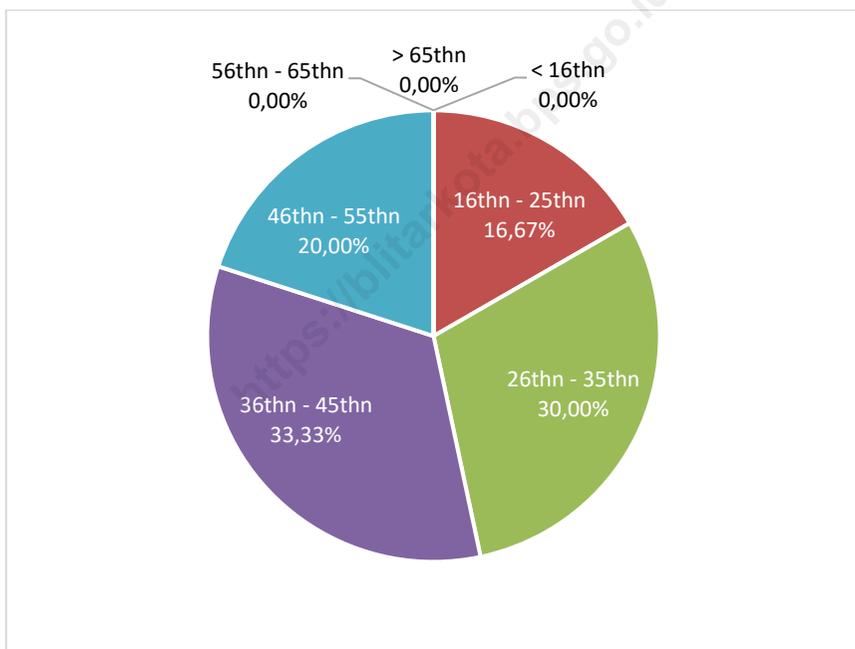
- 1) wawancara kepada responden yang datang untuk kemudian dilakukan input oleh petugas (atau disebut manual);
- 2) responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST (atau disebut PST);

- 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*).

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



Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Blitar Menurut Kelompok Umur* Tahun 2023

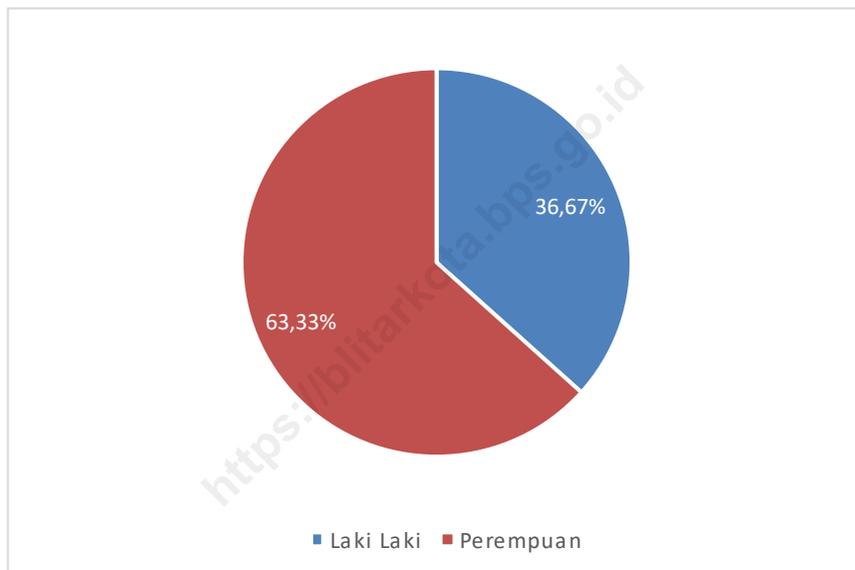
Sumber : *Customer Satisfaction Index, Stratford-On-Avon District Council, April 2012

Berdasarkan Gambar 2.1, konsumen di PST BPS Kota Blitar berada pada umur 16-55 tahun yang terbagi menjadi empat kelompok umur. Konsumen

terbanyak adalah konsumen berumur 36-45 tahun (33,33%), disusul konsumen berumur 26-35 tahun (30,00%), dan konsumen berumur 16-25 tahun dan 46-55 tahun masing-masing 16,67% dan 20,00%. Sementara itu, tidak ada konsumen yang berumur kurang dari 16 tahun dan konsumen di atas 56 tahun yang meminta data di PST BPS Kota Blitar.

Jenis Kelamin

Gambar 2.2 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kota Blitar menurut jenis kelamin. Tampak bahwa konsumen di PST BPS Kota Blitar didominasi oleh konsumen perempuan yaitu sebesar 63,33%, dibandingkan konsumen laki-laki yang hanya 36,67%.

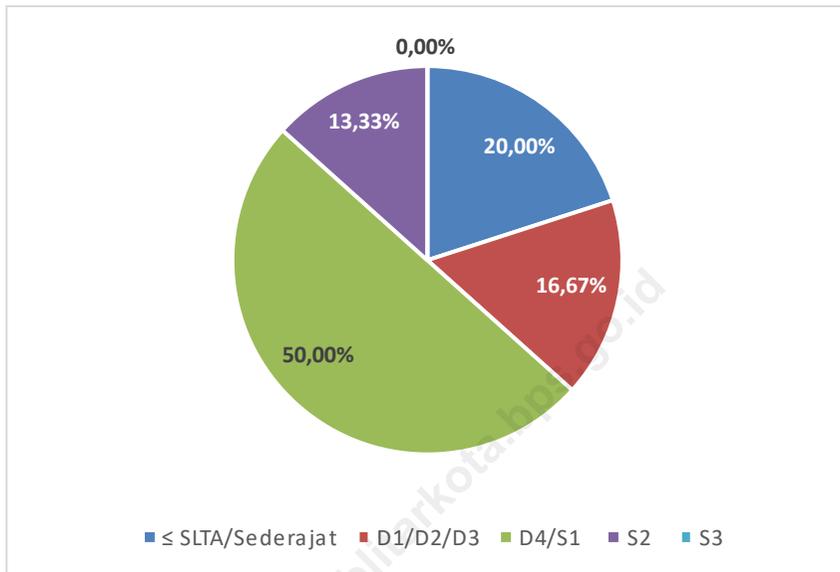


Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Blitar Menurut Jenis Kelamin

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 dibagi menjadi lima kelompok, yaitu ≤SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.3, konsumen di PST BPS Kota Blitar

didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (50,00%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan ≤SLTA/ sederajat (20,00%), diikuti konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 (16,67%). Konsumen dengan tingkat pendidikan S2 adalah sebanyak 13,33%, dan tidak ada konsumen dengan tingkat pendidikan S3 pada PST Kota Blitar selama tahun 2023.



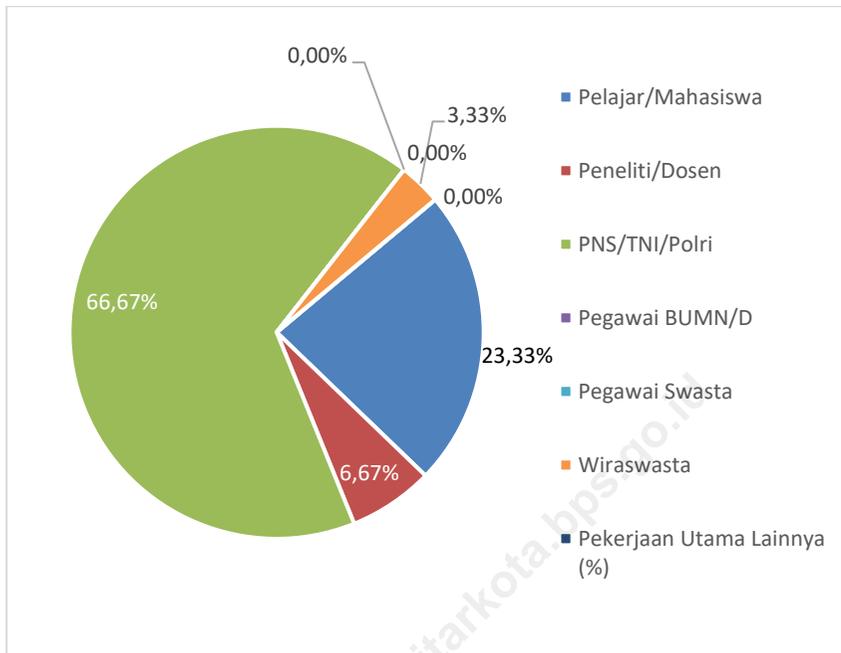
Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Blitar Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

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 2.4, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Blitar adalah PNS/TNI/Polri (66,67%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa memiliki persentase sebesar 23,33 persen. Konsumen dengan pekerjaan utama sebagai peneliti/dosen menempati

peringkat ketiga yaitu sebesar 6,67 persen, disusul konsumen dari kalangan wiraswasta (3,33%). Sementara itu, tidak ada konsumen dengan pekerjaan sebagai pegawai swasta dan BUMN/D yang menjadi responden SKD di tahun 2023.

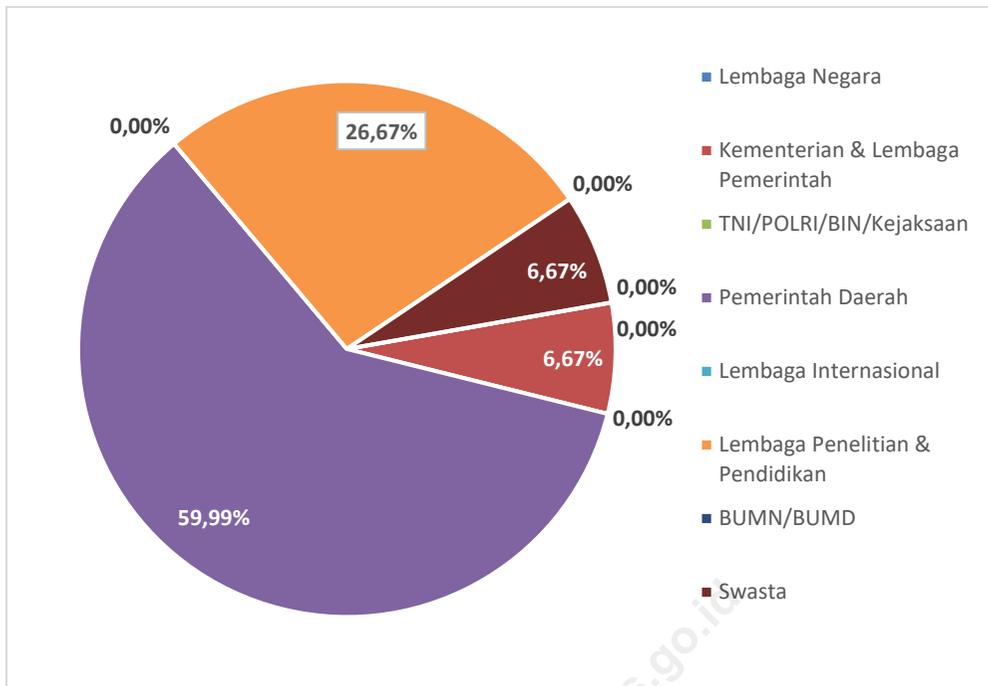


Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Blitar menurut Pekerjaan Utama

Instansi

Konsumen pada SKD 2023 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Blitar berasal dari Pemerintah Daerah (60,00%). Konsumen yang bekerja di Lembaga Penelitian dan Pendidikan Dalam Negeri berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 26,67 persen.

Sementara itu, konsumen yang berasal dari instansi swasta serta Kementerian dan Lembaga Pemerintah memiliki persentase yang sama yaitu sebesar 6,67 persen. Di tahun 2023, tidak ada konsumen PST BPS Kota Blitar yang berasal dari instansi TNI/Polri/BIN/Kejaksaan, BUMN/BUMD, serta Lembaga Negara maupun Lembaga Internasional.



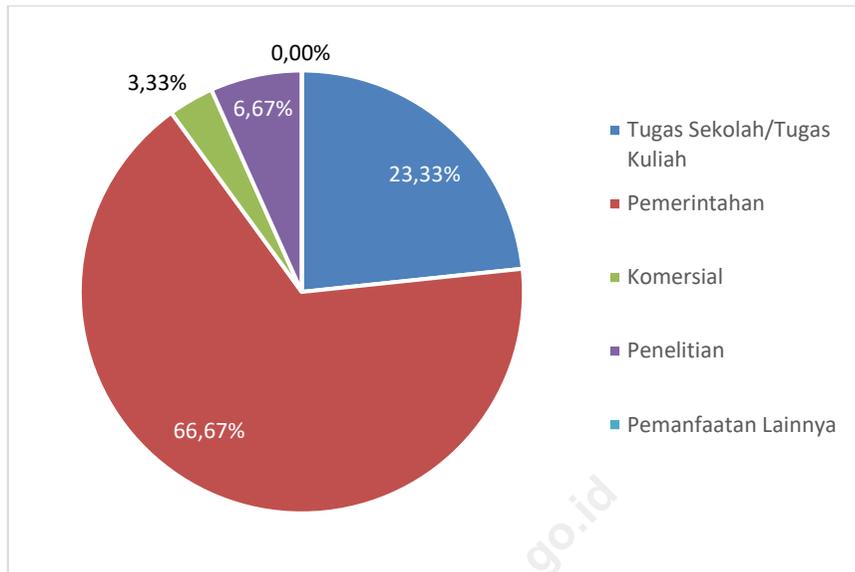
Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Blitar menurut Instansi/Institusi

2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

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

Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.6, hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kota Blitar cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kota Blitar paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan (66,67%). Pemanfaatan terbesar kedua adalah untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah sebesar 23,33 persen. Adapun pemanfaatan untuk Penelitian dan pemanfaatan untuk Komersial memiliki persentase berturut-turut sebesar sebesar 6,67 persen dan 3,33 persen. Tidak ada hasil kunjungan ke

BPS Kota Blitar yang dilakukan oleh konsumen untuk pemanfaatan lainnya atau pemanfaatan selain yang disebutkan di atas (0,00%).



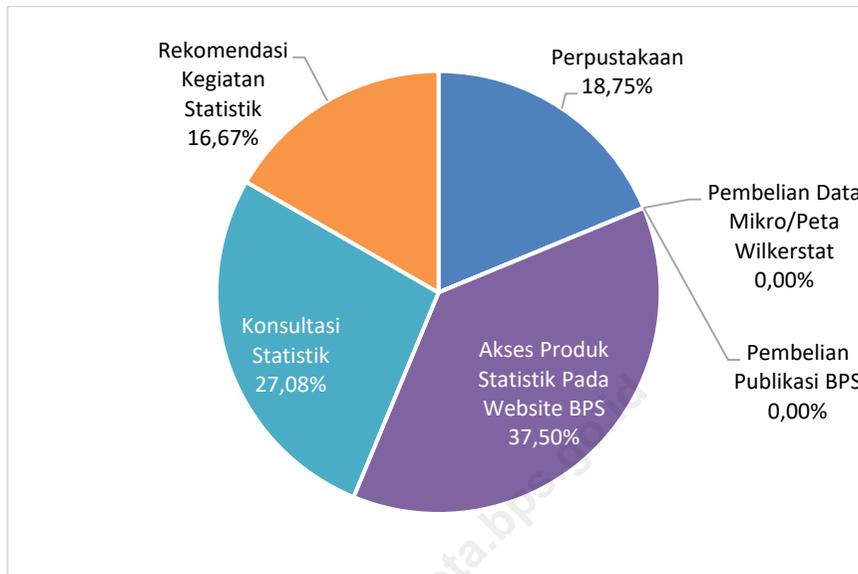
Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Blitar menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

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 Data Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kota Blitar oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.7. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Akses Produk Statistik pada Website BPS, yaitu sebesar 37,50 persen. Pada posisi kedua, Konsultasi Statistik menyusul dengan persentase sebesar 27,08 persen, disusul Rekomendasi Kegiatan Statistik di urutan ketiga dengan persentase 16,67 persen. Layanan perpustakaan digunakan oleh konsumen sebesar 18,75 persen. Angka ini meningkat dibandingkan tahun 2022 dimana layanan perpustakaan hanya digunakan oleh konsumen PST Kota Blitar sebesar 11,32 persen. Hal ini

mengindikasikan pulihnya layanan sektor-sektor publik di Kota Blitar tidak terkecuali BPS Kota Blitar pasca pandemi Covid-19. Pada tahun 2023, tidak ada pembelian data mikro/peta wilkerstat maupun pembelian publikasi di PST BPS Kota Blitar.



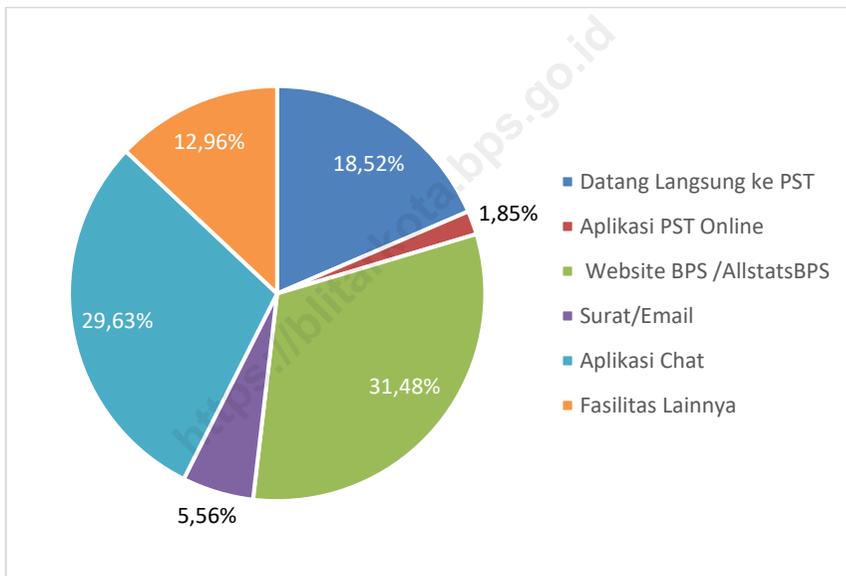
Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Blitar menurut Jenis Layanan

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 datang langsung ke PST, aplikasi PST online, Website BPS, Allstats BPS, dan fasilitas lainnya (Patria Stat v2, WA, email, dll).

Berdasarkan Gambar 2.8, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Blitar mendapatkan data melalui fasilitas Website BPS/Allstats BPS dengan persentase sebesar 31,48 persen. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada website BPS cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kota Blitar. Di urutan kedua, fasilitas Aplikasi Chat (Call Center/Whatsapp Layanan Permintaan Data BPS Kota Blitar) juga banyak diakses dengan persentase konsumen sebesar 29,63 persen. Hal ini

menunjukkan kecenderungan konsumen menghubungi petugas layanan data atau operator Call Center/Whatsapp Layanan untuk memperoleh layanan data. Walaupun demikian, masih ada konsumen yang datang langsung ke PST BPS Kota Blitar dengan persentase 18,52 persen. Angka ini meningkat dibandingkan tahun 2022 dimana konsumen yang datang langsung ke PST adalah sebanyak 12,28 persen. Secara umum, hal ini menunjukkan bahwa pasca pandemi Covid-19 berlalu dan sektor-sektor publik kembali berjalan normal, konsumen PST BPS Kota Blitar tetap memanfaatkan akses website BPS dan aplikasi Chat sebagai pilihan utama, di samping kembali mendatangi langsung PST BPS Kota Blitar. Sisanya, konsumen memperoleh data BPS menggunakan media Aplikasi PST Online (1,85%), melalui surat/e-mail (5,56%), dan fasilitas lainnya (12,96%).



Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Blitar menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS

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



BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA BLITAR

analisis kepuasan layanan

PST BPS KOTA BLITAR TAHUN 2023



100%

pelayanan PST
akses data
sarana prasarana PST

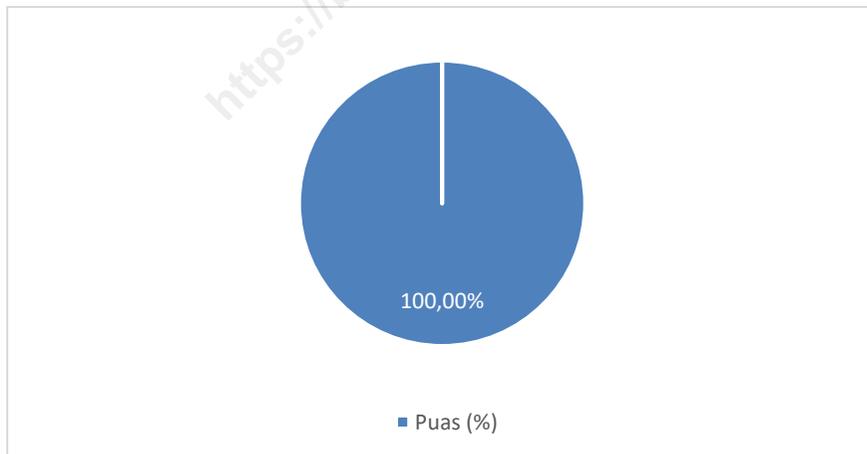


Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kota Blitar terhadap pelayanan PST BPS Kota Blitar 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

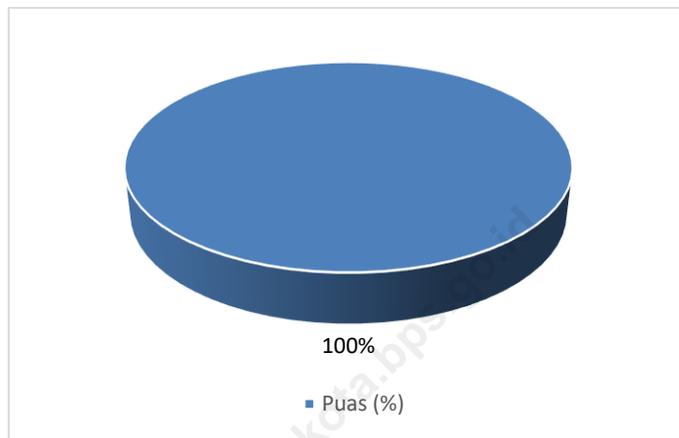
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, sebanyak 100 persen konsumen merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kota Blitar. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di PST BPS Kota Blitar sangat baik.



Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Blitar Terhadap Pelayanan

3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data

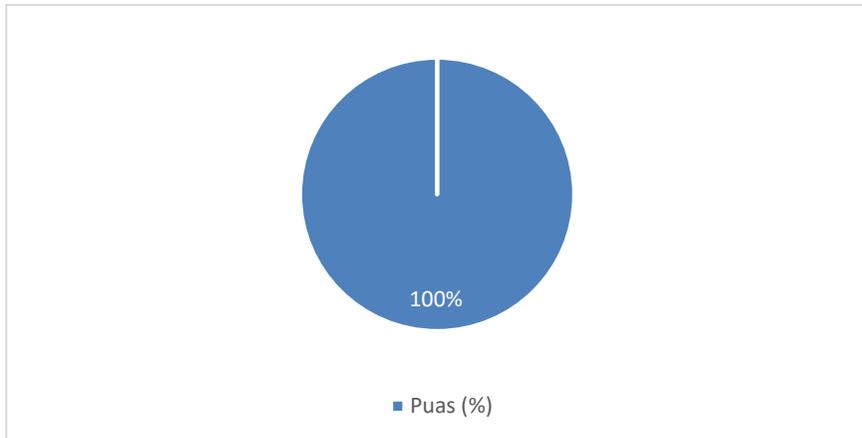
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 12), akses data pada website BPS, dan akses konten pada website BPS. Berdasarkan Gambar 3.2, persentase konsumen di PST BPS Kota Blitar yang puas terhadap akses data BPS sebesar 100 persen, artinya seluruh konsumen yang mengakses data pada BPS Kota Blitar pada periode tahun 2023 merasa puas.



Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Blitar Terhadap Akses Data

3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan atau kelengkapan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3 persentase konsumen di PST BPS Kota Blitar yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana adalah sebesar 100 persen, artinya seluruh konsumen data puas terhadap sarana dan prasarana pelayanan.



Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Blitar Terhadap Sarana dan Prasarana

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

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

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kota Blitar. Dalam gap analysis, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4, terlihat bahwa seluruh atribut pelayanan di PST BPS Kota Blitar memiliki nilai gap positif, yaitu nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari harapan (kepentingan). Namun demikian, nilai gap antar atribut pelayanan bervariasi besarnya, sehingga tetap menyisakan ruang untuk peningkatan pelayanan.

Tabel 3.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Blitar

No	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap
1	Informasi pelayanan tersedia	9,5000	9,2333	0,267
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,6000	9,3333	0,267
3	Kemudahan Prosedur	9,5333	9,3667	0,167
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,6000	9,4333	0,167
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,7667	9,5333	0,233
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,7000	9,4333	0,267
7	Sarana Prasarana	9,6000	9,4667	0,133
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,6000	9,4000	0,200
9	Respon Petugas Pelayanan	9,6000	9,4000	0,200
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9,6000	9,4333	0,167
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,5000	9,4000	0,100

Berdasarkan tabel 3.1, atribut yang memiliki gap terkecil adalah atribut Kemudahan Fasilitas Pengaduan (0,100). Disusul oleh atribut Sarana Prasarana (0,133), Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online (0,167), Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian (0,167), dan Kemudahan Prosedur (0,167). Hal ini menunjukkan bahwa BPS Kota Blitar masih dapat meningkatkan kinerja pada kelima atribut pelayanan tersebut untuk semakin memenuhi harapan konsumen. Di tahun 2023, tidak terdapat pengaduan sama sekali terhadap pelayanan di PST BPS Kota Blitar, sehingga atribut proses Kemudahan Proses Penanganan pengaduan tidak muncul tingkat kepuasan dan kepentingannya.

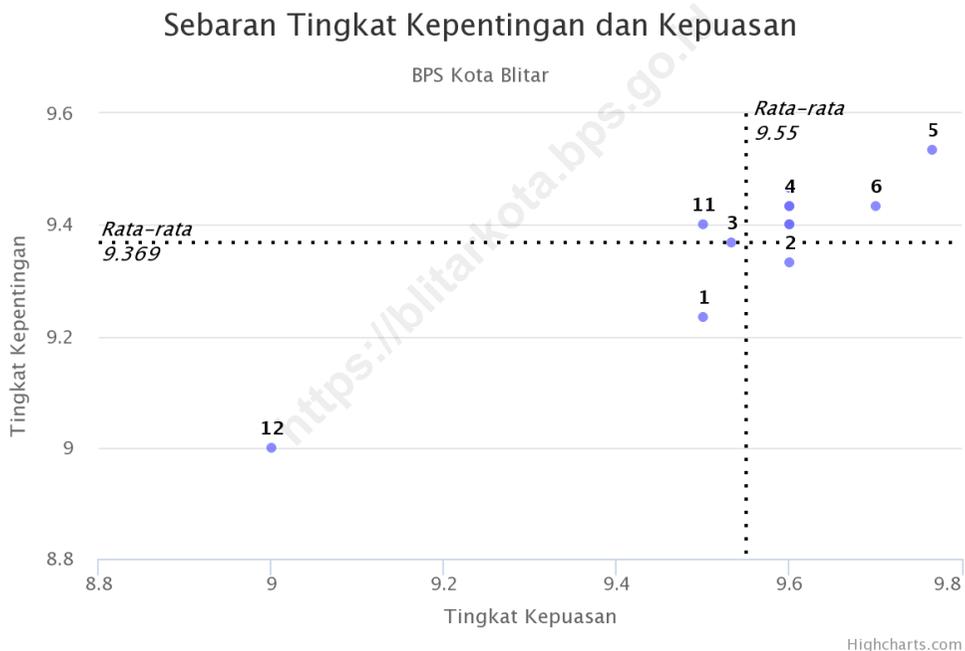
3.5 Importance and Performance Analysis (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS

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

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

No	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Kesesuaian (%)	Gap	Kuadran
1	Informasi pelayanan tersedia	9,500	9,233	102,89	0,267	C
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,600	9,333	102,86	0,267	D
3	Kemudahan Prosedur	9,533	9,367	101,78	0,167	C
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,600	9,433	101,77	0,167	B
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,767	9,533	102,45	0,233	B
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,700	9,433	102,83	0,267	B
7	Sarana Prasarana	9,600	9,467	101,41	0,133	B
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,600	9,400	102,13	0,200	B
9	Respon Petugas Pelayanan	9,600	9,400	102,13	0,200	B
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9,600	9,433	101,77	0,167	B
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,500	9,400	101,06	0,100	A

Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian seluruh atribut bernilai >100%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan PST BPS Kota Blitar telah memenuhi harapan konsumen. Atribut dengan tingkat kesesuaian tertinggi berturut-turut adalah atribut Informasi Pelayanan Tersedia (102,89%), Kemudahan Persyaratan Pelayanan (102,86%), dan Kesesuaian Produk Pelayanan (102,83%). Di tahun 2023, tidak terdapat pengaduan sama sekali terhadap pelayanan di PST BPS Kota Blitar, sehingga atribut proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit tidak muncul tingkat kesesuaiannya.



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

Gambar 3.4. *Importance and Performance Analysis (IPA)*
Pelayanan di PST BPS Kota Blitar

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan kemudahan fasilitas pengaduan menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS. Hal ini dapat diartikan bahwa konsumen data selama ini belum merasa perlu memanfaatkan fasilitas pengaduan, atau masih ada konsumen data yang belum mengetahui keberadaan fasilitas pengaduan tersebut. Hal ini perlu ditindaklanjuti dengan lebih mensosialisasikan fasilitas pengaduan PST dengan cara-cara selain yang sudah ada saat ini (kotak kepuasan pengunjung PST, link pengaduan yang dipasang di *linktree*, website, dan aplikasi Patria Stat v2), website BPS Kota Blitar, dan kotak pengaduan yang terpasang di depan gedung kantor BPS Kota Blitar).

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

1. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
2. Kesesuaian Biaya Pelayanan
3. Kesesuaian Produk Pelayanan
4. Sarana Prasarana
5. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
6. Respon Petugas Pelayanan
7. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online

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

1. Informasi Pelayanan Tersedia

2. Kemudahan Prosedur
3. Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan PST BPS Kota Blitar yang termasuk dalam kuadran D adalah atribut Kemudahan Persyaratan Pelayanan.

3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kota Blitar tahun 2023 sebesar 95,52, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Blitar masuk kategori Sangat Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kota Blitar sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kota Blitar.

Tabel 3.3. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kota Blitar

Wilayah PST	IKK
Kota Blitar	95,52



BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA BLITAR



NILAI IKK DAN IPAK



PST BPS Kota Blitar
Tahun 2023



97,40

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

IPAK digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku antikorupsi pada pelayanan BPS.

Perilaku antikorupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kota Blitar

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

IKK digunakan untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS.

Pelayanan BPS Kota Blitar masuk kategori sangat baik



95,52





Bab 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

Pada bab ini diuraikan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Kota Blitar. 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 PST BPS

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 5 atribut anti korupsi. Kelima atribut tersebut adalah:

1. Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan
2. Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan
3. Tidak ada penerimaan gratifikasi
4. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan
5. Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan

Dari hasil SKD2023, 100 persen konsumen data puas terhadap perilaku antikorupsi pada pelayanan PST BPS Kota Blitar.

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

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kota Blitar dalam penerapan perilaku anti korupsi. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 4.1, terlihat bahwa ada beberapa atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi di PST BPS Kota Blitar memiliki nilai gap positif, yaitu nilai nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari harapan (kepentingan).

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

No	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap
1	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	9,667	9,500	0,167
2	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan	9,733	9,500	0,233
3	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan (gratifikasi)	9,767	9,567	0,200
4	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	9,767	9,533	0,233
5	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	9,767	9,567	0,200

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 4.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan dan atribut tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan memiliki nilai gap paling jauh yaitu 0,233. Artinya, atribut ini telah mencapai kepuasan konsumen data. Sementara itu, atribut dengan gap terkecil namun tetap positif ialah atribut tidak ada diskriminasi dalam pelayanan. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut

masih dapat ditingkatkan untuk semakin memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kota Blitar.

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari atribut pelayanan anti korupsi. Berdasarkan Gambar 4.1, IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kota Blitar pada tahun 2023 adalah sebesar 97,40. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kota Blitar.

Tabel 4.2 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kota Blitar
Wilayah PST IPAK

Wilayah PST	IPAK
Kota Blitar	97,40

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



PERSENTASE PENCARIAN DATA

MENURUT PEROLEHANNYA

100 %

Diperoleh dan sesuai



MENURUT LEVEL DATA

85,86 %

Level Kabupaten/Kota

MENURUT PERIODE DATA

93,94 %

Tahunan





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

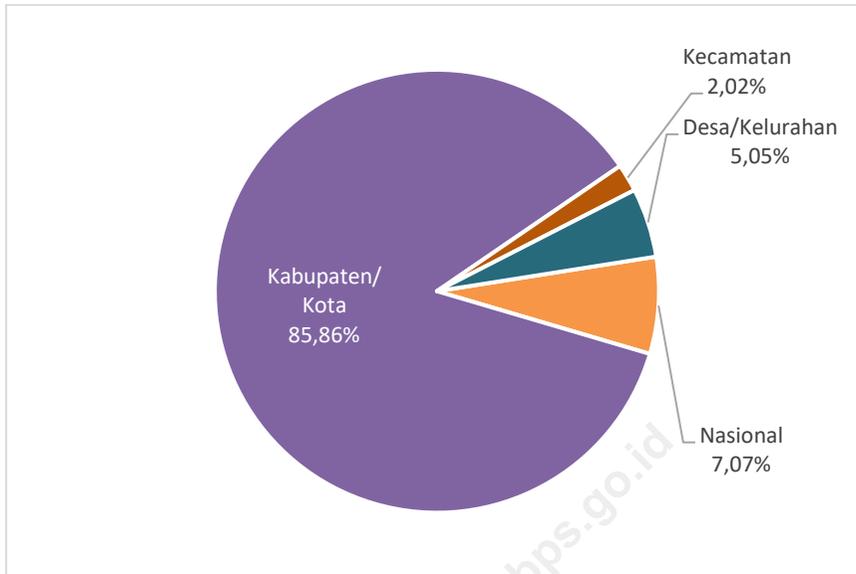
Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data). Misalnya, seorang pengguna data membutuhkan lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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 Kota Blitar. Secara umum, dari total 31 orang data di PST BPS Kota Blitar, sebesar 85,86% mencari data pada level kabupaten/kota. Selanjutnya adalah data level nasional dengan persentase

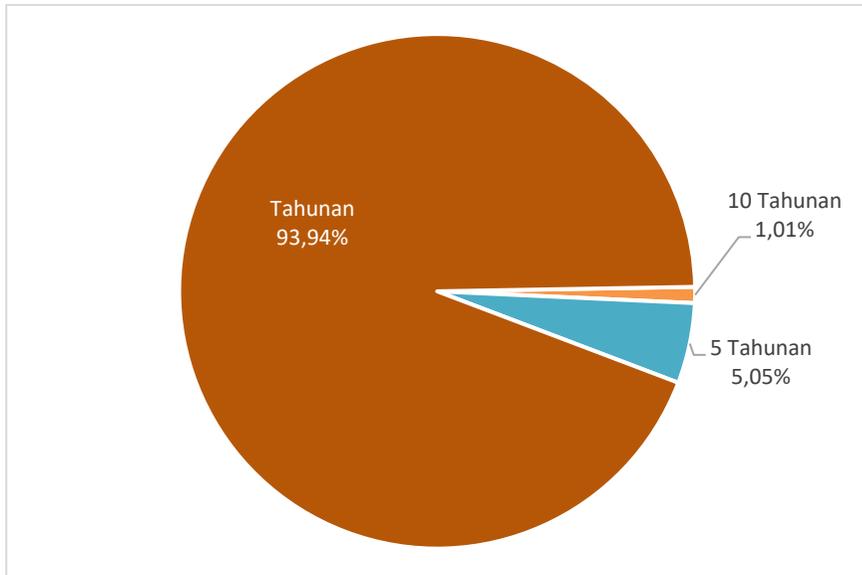
sebesar 7,07 persen. Level data dengan pencarian paling sedikit adalah data level kecamatan (2,02%). Data pada level desa/kelurahan lebih banyak dicari daripada level kecamatan yaitu sebesar 5,05 persen



Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Blitar Menurut Level Data

5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data

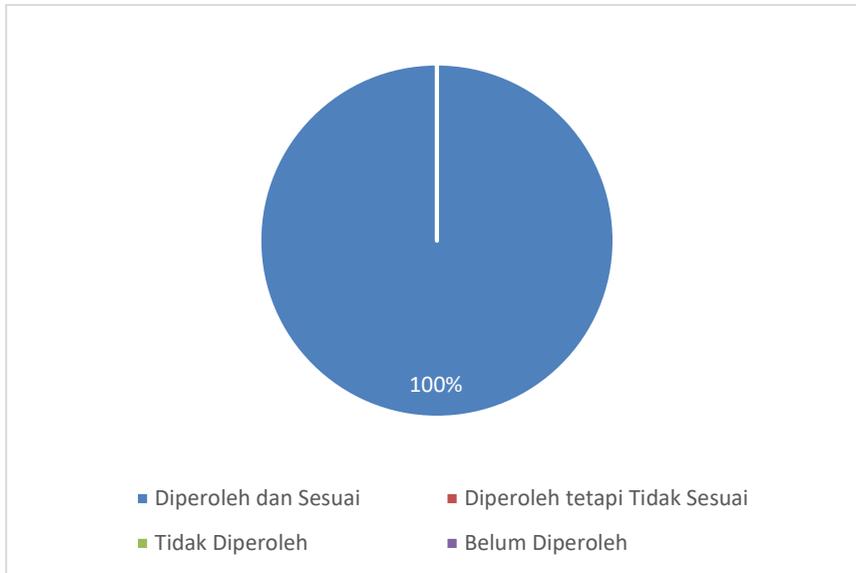
Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 93,94 persen. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu lima tahunan (5,05%) dan sepuluh tahunan (1,01%). Sementara itu, data dengan periode lima tahunan, tiga tahunan, semesteran, triwulanan, mingguan dan harian, tidak ada konsumen yang mencari.



Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Blitar 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 BPS di Kota Blitar. Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh.



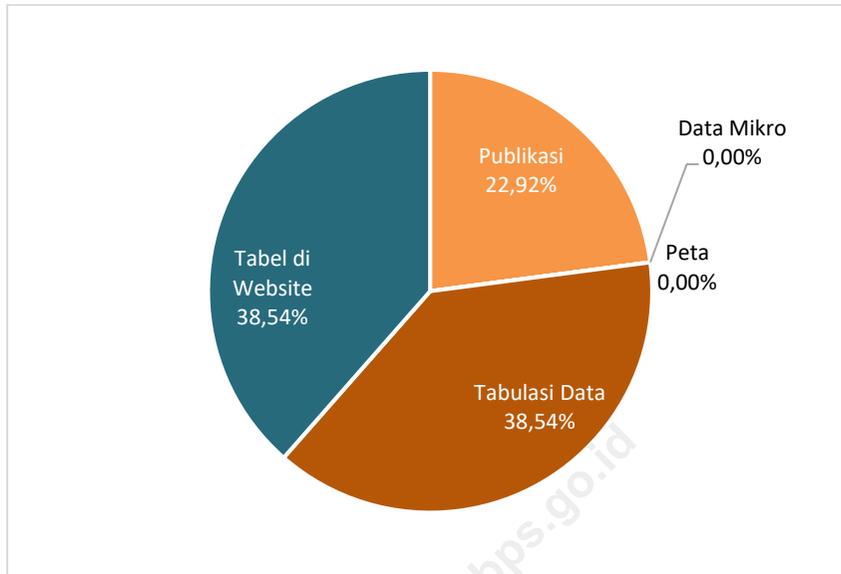
Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Blitar Menurut Perolehannya

Berdasarkan Gambar 5.3, dari seluruh pencarian data, 100 persen konsumen data memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan.

5.4 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

Konsumen yang mencari data di PST BPS Kota Blitar juga dapat dikelompokkan berdasarkan sumber perolehan data. Sumber data tersebut dapat berupa publikasi, data mikro, peta wilayah kerja statistik (wilkerstat), tabulasi, dan tabel di website. Publikasi yang dimaksud dapat berupa *hardcopy* maupun *softcopy*, termasuk didalamnya BRS, leaflet, dan booklet. Data Mikro, yaitu data tentang karakteristik unit populasi yang dikumpulkan dengan cara sensus, survei, kompilasi produk administrasi, dan cara lain sesuai perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Contoh: Data mikro Podes, Susenas, Sakernas, dan lain-lain. Yang termasuk kategori peta antara lain peta tematik, peta indeks, peta analog, dan lain-lain. Tabulasi Data, yaitu penyajian data dalam bentuk tabel dengan cara membuat tabel yang berisikan data sesuai dengan kebutuhan analisis. Contoh: tabulasi hasil olahan data mikro, dimana petugas PST BPS melakukan proses pengolahan data sesuai kebutuhan

konsumen. Tabel di Website yaitu tabel-tabel yang ada di seluruh subdomain website BPS. Contoh: tabel statis dan tabel dinamis di website BPS, tabel kode wilayah di mfdonline.bps.go.id, tabel metadata di sirusa.bps.go.id, dan lain-lain.



Gambar 5.4. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Blitar Menurut Sumber Data

Berdasarkan Gambar 5.4, konsumen data paling banyak memperoleh data dari tabel di website dan tabulasi data dengan besaran persentase sama yaitu 38,54 persen. Sisanya 22,92 persen memperoleh data dari publikasi. Sedangkan permintaan data mikro dan peta hanya dilayani di level pusat melalui website www.silastik.bps.go.id.

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

Pada bahasan Bab 2 (Segmentasi Konsumen) sebelumnya, telah dipaparkan bahwa konsumen di PST BPS Kota Blitar didominasi oleh konsumen yang berasal dari Kementerian/Lembaga/Organisasi Perangkat Daerah (K/L/OPD). Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”, BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, monitoring,

maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Berdasarkan hasil SKD 2022, 100 persen konsumen yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan. Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.



Gambar 5.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Blitar menurut Kementerian/Lembaga/Organisasi Perangkat Daerah Yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA BLITAR**

KEPUASAN KONSUMEN PST

PST BPS Kota Blitar Tahun 2023



ASPEK KEPUASAN

AKSES DATA

KUALITAS DATA

PELAYANAN

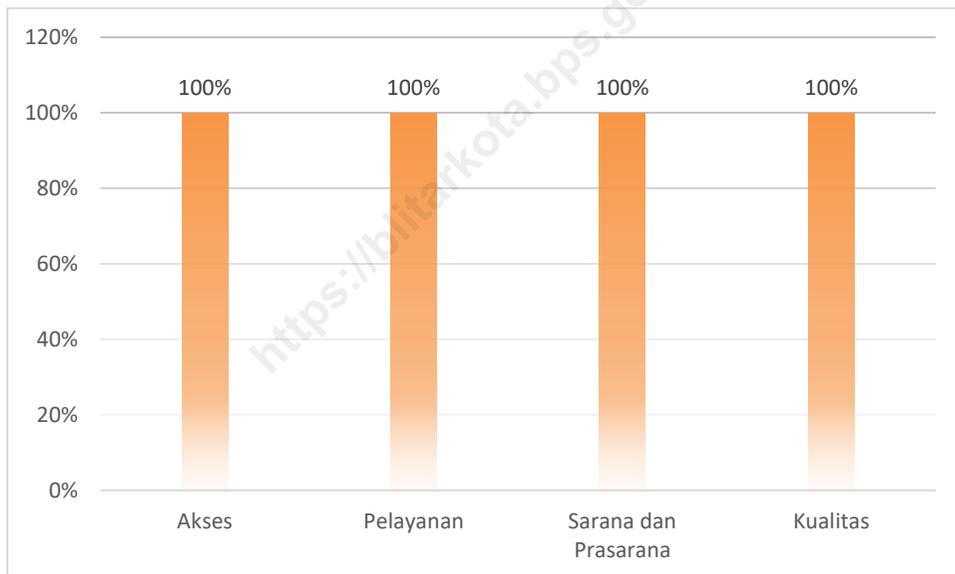
SARANA PRASARANA





Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Blitar. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data. Berdasarkan Gambar 6.1, seluruh konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh baik dari segi akses data, pelayanan, kualitas data, maupun sarana dan prasarana di PST BPS Kota Blitar.



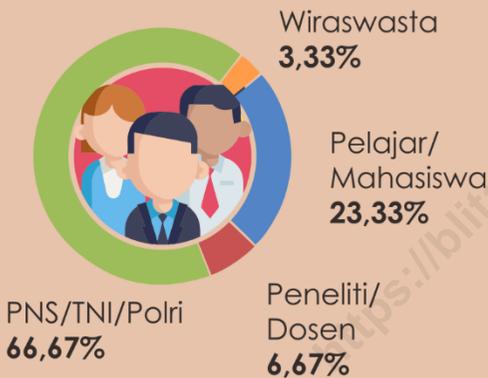
Gambar 6.1 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh di PST BPS Kota Blitar

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

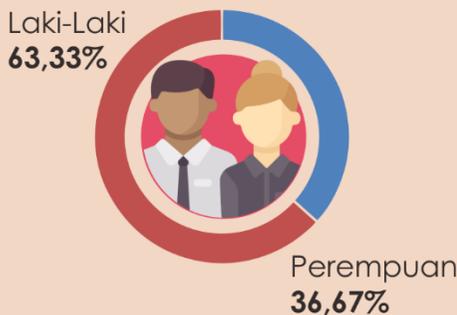


Hasil Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun 2023

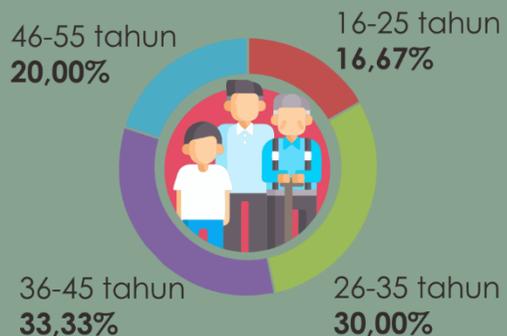
Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama



Persentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin



Persentase Konsumen Menurut Kelompok Umur





Bab 7 Penutup

7.1. Kesimpulan

Berikut kesimpulan yang dapat dirangkum dari paparan pada bab-bab sebelumnya.

- a. PST BPS Kota Blitar telah memenuhi sarana dan prasarana sesuai yang dianjurkan BPS RI. Capaian responden SKD 2023 telah mencapai target sampel (100 persen).
- b. Konsumen PST terbanyak berusia 36-45 tahun, berpendidikan D4/S1, dengan pekerjaan PNS/TNI/Polri, dan terbanyak berasal dari instansi pemerintah daerah. Konsumen PST menggunakan data BPS untuk kepentingan perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan, serta pemanfaatan hasil kunjungan terbanyak adalah untuk bidang pemerintahan. Jenis layanan utama yang digunakan konsumen adalah akses produk statistik pada website BPS.
- c. Analisis kepuasan layanan menunjukkan 100 persen konsumen PST puas akan pelayanan di PST, 100 persen puas akan akses data, dan 100 persen puas akan sarana dan prasarana PST. *Gap analysis* menunjukkan ada beberapa atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan lagi. Begitu pula analisis IPA (*Importance and Performance Analysis*) menunjukkan bahwa atribut tertentu dari kinerja pelayanan di PST BPS Kota Blitar masih perlu ditingkatkan agar semakin memenuhi harapan konsumen. Atribut kemudahan fasilitas pengaduan menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kota Blitar.
- d. IKK pelayanan BPS tahun 2023 sebesar 95,52 yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Blitar masuk kategori Sangat Baik. Sedangkan IPA pelayanan di PST BPS Kota Blitar pada tahun 2023 adalah sebesar 97,40.

Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kota Blitar.

- e. Analisis kepuasan kualitas data menunjukkan 100 persen konsumen puas akan kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Blitar.

7.2. Saran

Analisis hasil Survei SKD Tahun 2023 menunjukkan hasil yang memuaskan, dimana beberapa indikator pengukur kepuasan konsumen, kualitas data dan pelayanan, serta perilaku anti korupsi menunjukkan nilai yang sangat baik. Hal ini tentunya patut dipertahankan, dan beberapa hal tetap harus ditingkatkan dan ditindaklanjuti dalam Rencana Tindak Lanjut (RTL) BPS Kota Blitar, antara lain:

- a. Kemudahan fasilitas pengaduan menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan layanan. Hal ini perlu ditindaklanjuti dengan lebih mensosialisasikan fasilitas pengaduan PST dengan cara-cara selain yang sudah ada saat ini (kotak kepuasan pengunjung PST, link pengaduan yang dipasang di *linktree*, website, dan aplikasi Patria Stat v2), website BPS Kota Blitar, dan kotak pengaduan yang terpasang di depan gedung kantor BPS Kota Blitar. Perlu inovasi supaya fasilitas pengaduan PST dapat tersosialisasikan lebih luas ke konsumen data.
- b. PST BPS Kota Blitar perlu untuk lebih mensosialisasikan lagi informasi pelayanan baik secara tercetak/terpasang di kantor maupun lewat media sosial. Hal ini penting sehingga pengguna lebih memahami prosedur, persyaratan, dan fasilitas untuk mendapatkan layanan atau produk BPS. Selain itu, proses penanganan pengaduan juga perlu lebih disosialisasikan agar pengguna tidak ragu untuk menyampaikan pengaduan jika terjadi ketidakpuasan atas layanan PST Kota Blitar. Selain itu, pengguna juga dapat menyampaikan kritik dan saran atas layanan PST BPS Kota Blitar guna peningkatan kualitas layanan.

- c. Beberapa atribut pelayanan telah menunjukkan kinerja yang baik dan memenuhi harapan konsumen. Kinerja pelayanan perlu dipertahankan di tahun-tahun mendatang yaitu dalam hal kesesuaian jangka waktu penyelesaian, kesesuaian biaya pelayanan, kesesuaian produk pelayanan, sarana prasarana, kemudahan akses data melalui fasilitas utama, respon petugas pelayanan, dan kejelasan informasi petugas pelayanan online.
- d. Petugas pelayanan dapat lebih mensosialisasikan lagi berbagai produk pelayanan yang diberikan BPS kepada pengguna data, baik secara tercetak/terpasang di kantor maupun lewat media sosial, sehingga pengguna mengetahui apakah produk yang diterima sudah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

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

<https://blitarkota.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.

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.

BPS, 2022. Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Blitar 2022. Blitar: BPS

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



● Laki-laki
● Perempuan

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)
Kota Blitar	30	14	-	-	16

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

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Jumlah Realisasi Responden
Konsep	:	Responden
Definisi	:	<p>Banyaknya konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu menurut metode pengumpulan data yang digunakan.</p> <p>Secara garis besar, metode pengumpulan data dibedakan menjadi 2 yaitu manual dan online, dimana untuk metode online dibedakan menjadi 3:</p> <ol style="list-style-type: none">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	:	$Y = \sum_{i=1}^4 x_i$ <p>Dengan:</p> <p>Y = Total jumlah responden</p> <p>x_i = Jumlah responden menurut metode pengumpulan data, dimana $i = 1$ (manual), 2 (<i>email</i>), 3 (PST), dan 4 (link)</p>
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)
Kota Blitar	36,67	63,33

<https://blitarkota.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)
Kota Blitar	23,33	6,67	66,67	0	0	3,33	0

<https://blitarkota.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)
Kota Blitar	23,33	66,67	3,33	6,67	0

<https://blitarkota.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)
Kota Blitar	18,75	0	0	37,5	27,08	16,67

<https://blitarkota.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)
Kota Blitar	100

<https://blitarkota.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	:	$P = \frac{x}{y} \times 100$
Penghitungan	:	Dengan: P = Persentase pengguna data yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional atau daerah 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 y = Jumlah seluruh konsumen dari K/L/D/I yang memperoleh data yang dibutuhkan
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)
Kota Blitar	100

<https://blitarkota.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)
Kota Blitar	100

<https://blitarkota.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)
Kota Blitar	100

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

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)
Kota Blitar	100

<https://blitarkota.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 Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>P = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS</p> <p>x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan sarana dan prasarana BPS</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen data</p>
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)
Kota Blitar	95,52

<https://blitarkota.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)
Kota Blitar	97,40

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

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 Penghitungan	:	$IPAK = \frac{\sum_{i=1}^5 \{w_i \bar{x}_i\}}{y} \times 100$
		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. UU No. 16 Tahun 1999 tentang Statistik;
 2. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik;
 3. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik;
 4. Peraturan Kepala BPS No. 99 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 identifikasi 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 (KU) 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

VK023

- Dasar hukum:
- UU No. 16 Tahun 1987 tentang Statistik
 - PP No. 51 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Statistik
 - Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 103 Tahun 2013 tentang Badan Koordinasi dan Berkoordinasi Badan Koordinasi dan Berkoordinasi Badan Koordinasi dan Berkoordinasi Badan Koordinasi dan Berkoordinasi
 - Peraturan Kepala BPS No. 98 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS

Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)	
Pencacah	Nama : _____ Tanggal : _____
Pemeriksa	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 dan/atau akses layanan <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Tugas Sekolah/Tugas Kuliah Pemerintahan -1 Komersial -2 Penelitian -3 Lainnya (.....) -4 -5
3. E-mail	: _____	11. Jenis layanan yang digunakan <i>Boleh pilih lebih dari satu jawaban</i>	: Perpuakaan -1 Pembelian Publikasi BPS -2 Pembelian Data Mikro/Pea Wilayah Kerja Statistik -4 Akses produk statistik pada Website BPS -8 Konsultasi Statistik -16 Rekomendasi Kegiatan Statistik -32
4. Nomor handphone* <i>*Untuk keperluan survei ini</i>	: _____	12. Sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS <i>Boleh pilih lebih dari satu jawaban</i>	: Pelayanan Statistik Terpadu (PST) datang langsung Website BPS / Albiats BPS -1 Surat/E-mail -2 Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll) -8 Lainnya (.....) -16 -32
5. Jenis kelamin	: Laki-laki -1 Perempuan -2	13. Apakah pernah melakukan pengaduan Pelayanan Statistik (PST)?	: Ya -1 Tidak -2
6. Pendidikan tertinggi yang diamatkan <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: s S1TA/Sederajat D1/D2/D3 -1 D4/S1 -2 S2 -3 S3 -4 S3 -5		
7. Pekerjaan utama <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Pelajar/Mahasiswa -1 Pernelli/Dosen -2 ASN/TNI/Polri -3 Pegawai BUMN/BUMD -4 Pegawai Swasta -5 Wiraswasta -6 Lainnya (.....) -7		
8. Kategori instansi <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Lembaga Negara -1 Kementerian & Lembaga Pemerintah -2 TNI/Polri/BIN/Kejaksaan -3 Pemerintah Daerah -4 Lembaga Internasional -5 BUMN/BUMD -6 BUMN/BUMD -7 Swasta -8 Lainnya (.....) -9		

Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS				
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut?				
Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut: <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 <i>online</i> 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 <i>online</i> 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, <i>website</i> https://pengaduan.bps.go.id , <i>e-mail</i> 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://blitarkota.bps.go.id>

Lampiran 14 Surat Rekomendasi



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA BLITAR**

Jl. Kenari 62 Blitar Blitar 66134,
Telp. (0342) 8178012 E-mail: bps3572@bps.go.id | Website: blitarkota.bps.go.id

Blitar, 2 Oktober 2023

Nomor : B-612A/35720/PR.700/2023
Sifat : Biasa
Lampiran : 2 (dua) lembar
Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

Yth. Pelaksana Pelayanan Statistik Terpadu
Badan Pusat Statistik Kota Blitar
di -
Tempat

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

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

Demikian disampaikan, untuk dilaksanakan. Atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.

Kepala Badan Pusat Statistik
Kota Blitar

Bambang Indarto

Lampiran 1

Nomor : B-612A/35720/PR.700/2023

Tanggal : 2 Oktober 2023

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

Catatan Rekomendasi Tahun 2023

Pertahankan Kinerja
<ol style="list-style-type: none">1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan2. Kesesuaian Biaya Pelayanan3. Kesesuaian Produk Pelayanan4. Respon Petugas Pelayanan5. Sarana Prasarana6. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama7. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online
Rekomendasi yang Diberikan untuk Perbaikan Layanan
<p>Prioritas Utama</p> <ol style="list-style-type: none">1. Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan <p>Prioritas Rendah</p> <ol style="list-style-type: none">1. Informasi pelayanan tersedia.2. Kemudahan Fasilitas Pengaduan3. Kemudahan Prosedur <p>Aspek Pelayanan Lain</p> <ol style="list-style-type: none">1. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian

Lampiran 15 Rencana Tindak Lanjut

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Tahun 2023												Penanggung Jawab
			12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
Prioritas Utama															
1	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> - Memperbarui kotak saran dan kotak kepuasan pengunjung supaya lebih mudah terlihat dan memasangnya di depan pintu masuk perpustakaan - Lebih mempublikasikan lagi/mensosialisasikan lagi ketersediaan fasilitas pengaduan, baik secara tercetak/terpasang di kantor maupun lewat website dan media sosial, sehingga pengguna lebih memahami fasilitas pengaduan yang tersedia dan kemudahan untuk mengaksessnya 											V	Anik Desi Mulyati, S.ST Nur Khoiron, S.ST	
Prioritas Rendah															
1	Informasi pelayanan tersedia	<ul style="list-style-type: none"> - Memperbarui papan akrilik SPP (Standar Pelayanan Publik) di ruang PST dan memasangnya di tempat yang mudah dibaca oleh pengunjung 											V	Nur Khoiron, S.ST	
2	Kemudahan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> - Memperbarui papan akrilik SPP (Standar Pelayanan Publik) di ruang PST dan memasangnya di tempat yang mudah dibaca oleh pengunjung - Memasang papan nama/keterangan pada rak buku PST untuk mempermudah pengunjung saat mencari buku - Lebih mempublikasikan lagi/mensosialisasikan lagi prosedur layanan dengan pembuatan flyer yang ringkas dan mudah dipahami serta memasangnya di website serta media sosial - Membuat automatic reply whatsapp center permintaan data berupa flyer berisi prosedur layanan yang dilengkapi informasi pengaduan 										V	Nur Khoiron, S.ST Anik Desi Mulyati, S.ST Nur Khoiron, S.ST Nur Khoiron, S.ST		
3	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> - Lebih mempublikasikan lagi/mensosialisasikan lagi ketersediaan fasilitas pengaduan, baik secara tercetak/terpasang di kantor maupun lewat website dan media sosial, sehingga pengguna lebih memahami fasilitas pengaduan yang tersedia dan kemudahan untuk mengaksessnya - Membuat automatic reply whatsapp center permintaan data berupa flyer berisi prosedur layanan yang dilengkapi informasi pengaduan 										V	Anis Setyorini, S.ST, M.Stat Anis Setyorini, S.ST, M.Stat		

02 Oktober 2023
Kepala BPS Kota Blitar

Bambang Indarto

ST 2023
SENSUS PERTANIAN

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga
melayani
bangsa**

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA BLITAR**

Jalan Kenari No 62, Blitar 66134

Telp. : (0342) 8178012

Homepage: <http://blitarkota.bps.go.id> E-mail: bps3572@bps.go.id