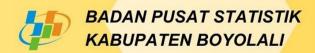
ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA KABUPATEN BOYOLALI

2023





ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA KABUPATEN BOYOLALI 2023



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Boyolali 2023

Katalog : 1399013.3309 **Nomor Publikasi** : 330903.2332

Ukuran Buku : 18,2 cm x 25,7 cm **Jumlah Halaman** : xiv + 95 halaman

Penyusun Naskah:

BPS Kabupaten Boyolali

Penyunting:

BPS Kabupaten Boyolali

Pembuat Kover:

BPS Kabupaten Boyolali

Penerbit:

© BPS Kabupaten Boyolali

Sumber Ilustrasi:

Freepick.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 Kabupaten Boyolali 2023

PengarahIr. Sutirin, M.Si

Penanggung Jawab Vivin Novita Dewi, SST, M.Si

Penyunting Buntoro, SST

Penulis Naskah Vivin Novita Dewi, SST, M.Si

Pengolah Data Vivin Novita Dewi, SST, M.Si

Penata Letak dan Infografis Rizsty Budi Deviana, SST, M.M

KATA PENGANTAR

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

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

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

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

Terima kasih dan selamat membaca.

Boyolali, Desember 2023 Kepala BPS Kabupaten Boyolali

DAFTAR ISI

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Boyolali 2023

DAFTAR ISI		vii
DAFTAR TA	BEL	ix
DAFTAR GA	MBAR	xi
DAFTAR LA	MBAR MPIRAN	. xiii
	ıhuluan	
1.1	Latar Belakang	3
	Tujuan dan Manfaat	
1.3	Landasan Teori	5
	1.3.1 Konsep dan Definisi	5
	1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu	6
	1.3.3 Kepuasan Layanan	8
1.4	Metodologi	9
	1.4.1 Metode Sampling	9
	1.4.2 Metode Pengumpulan Data	10
	1.4.3 Metode Analisis Data	10
1.5	Sistematika Penulisan	18
2.1	Realisasi Pengumpulan Data	21
2.2	Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD	22
2.3	Konsumen menurut Jenis Layanan	28
2.4	Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS	
Bah 3 Analis	sis Kepuasan Layanan	
	Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS	
	Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data	
	Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana	
	Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>) Kepuasan Konsumen terhad Pelayanan PST BPS	lap

3.5	Importance and Performance Analysis (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS	38
3.6	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanar	BPS
4.1	Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST I	3PS
4.2	Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>) Kepuasan Konsum dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS	en
4.3	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayana PST BPS	an
Bab 5 Analis	sis 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	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, Evaluasi Pembangunan	
Bab 6 Analis	sis Kepuasan Kualitas Data	53
6.1.	Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS	55
Bab 7 Penut	up	57
7.1.	Kesimpulan	59
	Rekomendasi	
	ıka	
Lamniran		63

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan16
Tabel 2.1 Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan untuk
memperoleh Data BPS29
Tabel 3.1 Tingkat Kepentingan, tingkat Kepuasan dan Gap Pelayanan di PST BPS
Kabupaten Boyolali36
Tabel 3.2 Tingkat Kepentingan, tingkat Kepuasan dan Tingkat kesesuaian
Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Boyolali37
Tabel 4.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kesesuaian
Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Boyolali44
Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Boyolali44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis13		
Gambar 2.1 Realisasi Responden SKD di PST BPS Kabupaten Boyolali22		
Gambar 2.2 Persentase Konsumen Menurut Kelompok Umur di PST BPS		
Kabupaten Boyolali23		
Gambar 2.3 Persentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin di PST BPS Kabupaten		
Boyolali24		
Gambar 2.4 Persentase Konsumen Menurut Pendidikan Tertinggi yang		
Ditamatkan di PST BPS Kabupaten Boyolali25		
Gambar 2.5 Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama di PST BPS		
Kabupaten Boyolali26		
Gambar 2.6 Persentase Konsumen Menurut Instansi/Institusi di PST BPS		
Kabupaten Boyolali27		
Gambar 2.7 Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil		
Kunjungan di PST Kabupaten Boyolali28		
Gambar 2.8 Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan yang		
Digunakan di PST Kabupaten Boyolali28		
Gambar 3.1 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan di PST BPS		
Kabupaten Boyolali33		
Gambar 3.2 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data di PST BPS		
Kabupaten Boyolali34		
Gambar 3.3 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana di		
PST BPS Kabupaten Boyolali35		
Gambar 3.4 Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Responden di PST BPS		
Kabupaten Boyolali39		
Gambar 3.5 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS		
Kabupaten Boyolali40		
Gambar 4.1 Indeks Persepsi Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Boyolali 2020-		
202345		

Gambar 5.1 Persentase Pencarian Data Menurut Level Data di PST BPS
Kabupaten Boyolali50
Gambar 5.2 Persentase Pencarian Data menurut Periode Data di PST BPS
Kabupaten Boyolali51
Gambar 6.1 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari
Penyedia Data BPS Kabupaten Boyolali Menurut Aspek Kualitas Data
55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode
Pengumpulan Data66
Lampiran 2 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin68
Lampiran 3 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama
70
Lampiran 4 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil
Kunjungan72
Lampiran 5 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang
Digunakan74
Lampiran 6 Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk
Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan menurut
Wilayah PST76
Lampiran 7 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut
Wilayah Penyedia Data78
Lampiran 8 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan
Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST80
Lampiran 9 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut
Wilayah PST82
Lampiran 10 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana
menurut Wilayah PST84
Lampiran 11 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS
menurut Wilayah PST86
Lampiran 12 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST88
Lampiran 13 Kuesioner VKD2390

BAB 1::: Pendahuluan

"Survei identifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen untuk peningkatan kualitas data dan pelayanan"

Responden

Konsumen yang pernah menerima layanan dari unit Pelayanan Statistik Terpadu BPS Kabupaten Boyolali pada rentang 1 Januari 2023 hingga akhir periode pencacahan

Metode Pengumpulan Data

- Pendataan mandiri melalui website (Computer Aided Web Interviewing)
- Wawancara langsung kepada responden (Pencil and Paper Interview)

Analisis

Analisis deskriptif.

- Tabulasi silang
- Analisis kesenjangan
- Analisis Kuadran

Penyusunan Indeks:

- Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)
- Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)



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 kualitias 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;
- mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan pelayanan BPS;
- 3. memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan di unit PST pada masingmasing 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 diwawancari langsung oleh petugas, selanjutnya mengisikan 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:

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

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

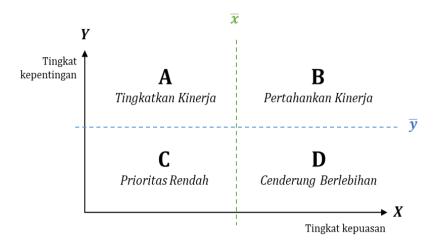
TK > 100%: kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

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 ratarata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD23. Adapun langkahlangkah 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:

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

dengan:

 w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i,

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

 \overline{y}_i = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i i = 1, 2, ..., 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':
$$IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{12} w_i \, \overline{x}_i}{\sum_{i=1}^{12} w_i} = \sum_{i=1}^{12} w_i \, \overline{x}_i$$

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

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

6) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 5 (lima) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD2023.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

i) Menghitung penimbang

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

Rumus penimbang:

$$w_i = \frac{\overline{y_i}}{\sum_{i=1}^5 \overline{y}_i} x \ 100\%$$

dengan:

 w_i = 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':

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

dengan:

 \overline{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:

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

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

1 600 adalah laki-laki

54,29%







Bab 2 Segmentasi Konsumen

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

2.1 Realisasi Pengumpulan Data

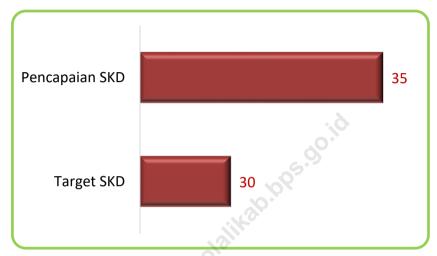
Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2023. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah PST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

Pelaksanaan SKD 2023 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden di PST Kabupaten Boyolali yang mengikuti survei adalah sebesar 35 responden dari total target responden sebanyak 30 responden. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 116,67 persen.

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

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

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



Gambar 2.1 Realisasi Responden SKD di PST BPS Kabupaten Boyolali

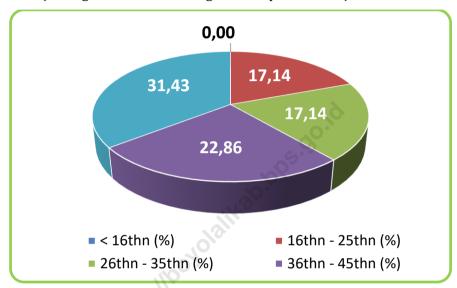
2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD

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. Penjelasan mengenai karakteristik dalam analisis SKD 2023 dilakukan untuk memberikan gamabran yang detail mengenai konsumen yang menjadi responden dalam SKD 2023.

Kelompok Umur

Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Kabupaten Boyolali didominasi oleh konsumen berumur 16-55 tahun yang terbagi menjadi lima kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 46-55 tahun (31,43 persen), diikuti dengan konsumen berumur 36-45 tahun, konsumen berumur 26-35 tahun dan konsumen berumur 16-25 tahun masing-masing

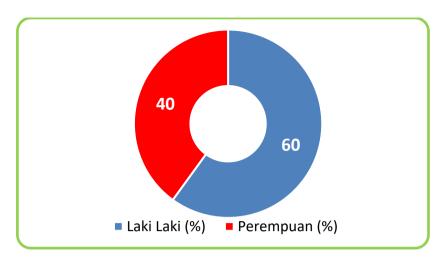
dengan persentase sebesar 22,86 persen, 17,14 persen, dan 17,4 persen. Kelompok umur yang paling sedikit menjadi konsumen PST BPS Kabupaten Boyolali yaitu konsumen berumur kurang dari 16 tahun. Dominasi kelompok umur yang menjadi konsumen pada PST BPS Kabupaten Boyolali adalah kelompok umur produktif (16-65 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk dan jasa.



Gambar 2.2 Persentase Konsumen Menurut Kelompok Umur di PST BPS Kabupaten Boyolali

Jenis Kelamin

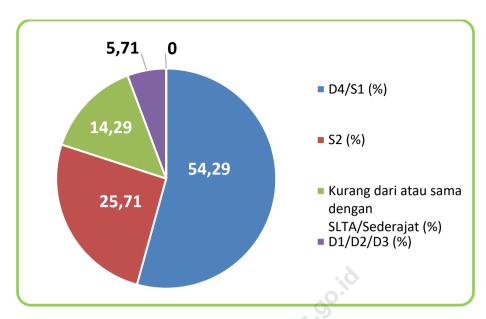
Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Boyolali menurut jenis kelamin. Persentase konsumen laki-laki di PST BPS Kabupaten Boyolali lebih banyak dibandingkan dengan konsumen perempuan. Konsumen laki-laki di PST BPS Kabupaten Boyolali sebanyak 60 persen sedangkan konsumen perempuan di PST BPS Kabupaten Boyolali sebanyak 40 persen. Variasi jenis kelamin menjadi dinamis dan mengikuti kondisi konsumen pada periode pelaksanaan survei.



Gambar 2.3 Persentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin di PST BPS Kabupaten Boyolali

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2023, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu kurang atau sama dengan SLTA/sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Kabupaten Boyolali didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 yaitu sebesar 54,29 persen. Konsumen terbanyak kedua adalah konsumen dengan pendidikan tertinggi S2 sebesar 25,71 persen. Konsumen terbanyak ketiga adalah konsumen dengan pendidikan tertinggi kurang dari atau sama dengan SLTA/sederajat sebesar 14,29 persen diikuti dengan konsumen dengan pendidikan tertinggi D1/D2/D3 sebesar 5,71 persen. Dan konsumen yang paling sedikit adalah konsumen dengan pendidikan tertinggi S3 yaitu sebesar 0 persen.

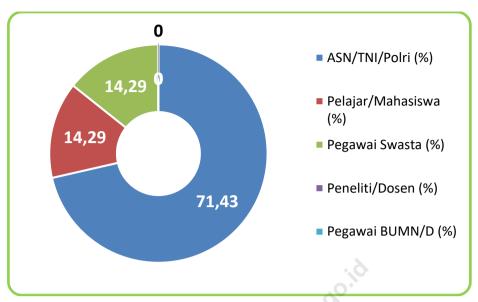


Gambar 2.4 Persentase Konsumen Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan di PST BPS Kabupaten Boyolali

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 pekerjaan utama lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2023 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

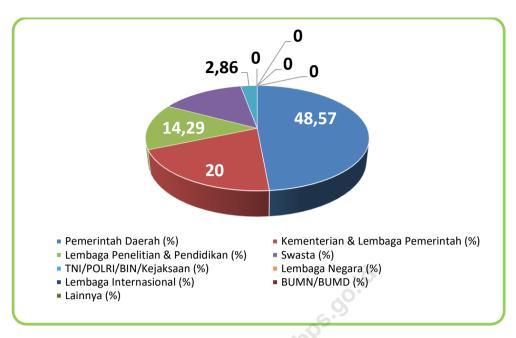
Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Boyolali adalah ASN/TNI/Polri (71,43 persen). Hal ini sesuai dengan tingkat pendidikan yang tamatkan oleh konsumen terbanyak adalah D4/S1. Konsumen dengan pekerjaan utama kedua adalah pelajar/mahasiswa sebesar 14,29 persen dan pegawai swasta sebesar 14,29 persen. Sedangkan untuk pekerjaan utama lainnya sebesar 0 persen.



Gambar 2.5 Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Kabupaten Boyolali

Instansi/Institusi

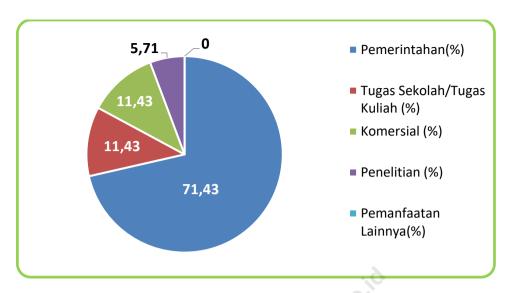
Konsumen pada SKD 2023 dapat dilihat menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6 sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Boyolali berasal dari pemerintah daerah (48,57 persen). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 dan pekerjaan utama ASN/TNI/Polri. Sementara itu, konsumen pada SKD 2023 yang paling sedikit adalah dari TNI/POLRI/BIN/Kejaksaan yaitu sebesar 2,86 persen.



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

Pemanfaatan Utama

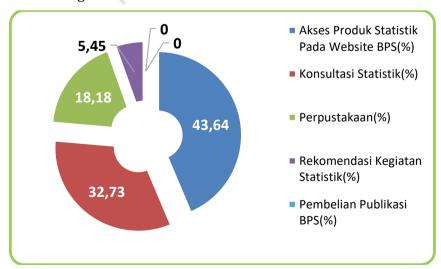
Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Boyolali menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Boyolali. Dalam SKD 2023, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu tugas sekolah/tugas kuliah, pemerintahan, komersial, penelitian, dan pemanfaatan lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung ke PST BPS Kabupaten Boyolali cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Boyolali paling banyak dimanfaatkan untuk pemerintahan (71,43 persen). Sedangkan pemanfaatan untuk tugas sekolah/tugas kuliah dan komersial menempati urutan kedua masing-masing sebesar 11,43 persen disusul oleh penelitian sebesar 5,71 persen.



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

2.3 Konsumen menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi Perpustakaan, Pembelian Publikasi BPS, Pembelian Data Mikro/Wilayah Kerja Statistik, Akses Produk Statistik Pada *Website* BPS, Konsultasi Statistik dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.



Gambar 2.8 Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan yang Digunakan di PST BPS Kabupaten Boyolali

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Boyolali oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Akses Produk Statistik pada *Website* BPS yaitu sebesar 43,40 persen, diikuti dengan Konsultasi Statistik sebesar 32,73 persen, Perpustakaan sebesar 18,18 persen. Untuk jenis layanan lainnya rata-rata masih dibawah 6 persen.

2.4 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2023. Fasilitas tersebut meliputi *Website* BPS, Allstat BPS (Aplikasi android dan iOS), Silastik (silastik.bps.go.id), Sirusa (sirusa.bps,go,id), Romantik Online (romantik.bps.go.id), telepon/faksimili, e-mail/surat, datang langsung ke PST, dan lainnya.

Berdasarkan Tabel 2.1, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Boyolali mendapatkan data melalui fasilitas *Website* BPS dengan persentase sebesar 41,07 persen. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada *website* BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kabupaten Boyolali. Walaupun demikian, masih lumayan banyak konsumen yang datang langsung ke PST BPS Kabupaten Boyolali dengan persentase sebesar 17,86 persen.

Tabel 2.1 Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan untuk memperoleh Data BPS

Jenis Layanan yang Digunakan	Persentase
(1)	(2)
Website BPS /AllstatsBPS	41,07
Aplikasi Chat	30,36
Datang Langsung ke PST	17,86
Aplikasi PST Online	8,93
Surat/Email	1,79
Fasilitas Lainnya	0

Sumber: SKD 2023

https://poyolalikab.bps.go.id



IKK = 95,01
Indeks Kepuasan Konsumen

Kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Boyolali termasuk <mark>kartegori sangat baik</mark> (skala=100)



99,22%

Puas terhadap pelayanan



Puas terhadap sarana prasarana

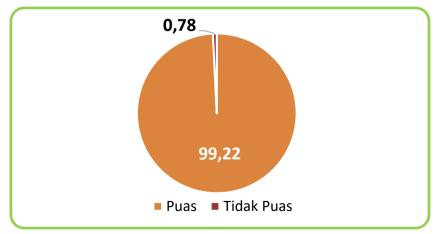
https://poyolalikab.bps.go.id



Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Boyolali terhadap pelayanan PST BPS BPS Kabupaten Boyolali 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

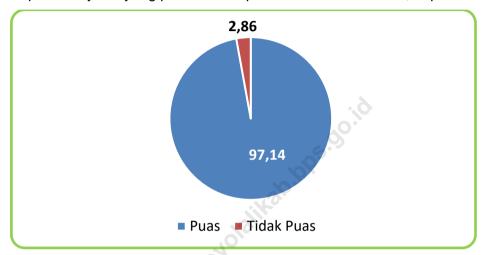
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Boyolali sebesar 99,22 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di PST BPS Kabupaten Boyolali sudah cukup baik.



Gambar 3.1 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Boyolali

3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data

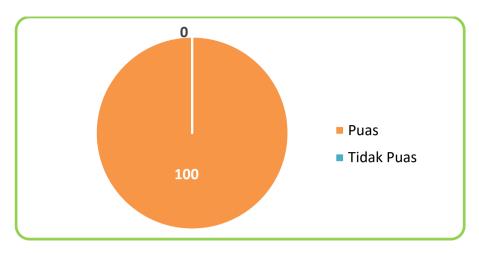
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS dapat diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), akses data pada website BPS dan akses konten pada website BPS. Berdasarkan Gambar 3.2, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Boyolali yang puas terhadap akses data sebesar 97,14 persen.



Gambar 3.2 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data di PST BPS Kabupaten Boyolali

3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Boyolali yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 100 persen.



Gambar 3.3 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Kabupaten Boyolali

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 Kabupaten Boyolali 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 Kabupaten Boyolali. Dalam gap analysis, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Tabel 3.1, terlihat bahwa seluruh atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Boyolali memiliki nilai gap positif, yaitu nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan).

Tabel 3.1 Tingkat Kepentingan, tingkat Kepuasan dan *Gap* Pelayanan di PST BPS

Kabupaten Bovolali

No.	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap
1.	Indikator Pelayanan Tersedia	9,4286	8,7714	0,657
2.	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,4000	8,7143	0,686
3.	Kemudahan Prosedur	9,4286	8,8000	0,629
4.	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,4000	8,7714	0,629
5.	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,5429	8,8571	0,686
6.	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,3714	8,9714	0,4
7.	Sarana Prasarana	9,4286	8,8571	0,571
8.	Kemudahan Akses Data Melalui Fasilitas Utama	9,4000	8,9714	0,429
9.	Respon Petugas Pelayanan	9,4857	8,8571	0,629
10.	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9,4857	8,8857	0,6
11.	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,5714	8,7143	0,867
12.	Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan	10,0000	10,000	0

Sumber: SKD2023

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut kemudahan falisitas pengaduan memiliki nilai gap paling jauh yaitu sebesar 0,867. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dan atribut tersebut sangat memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Boyolali. Sementara itu, atribut yang tidak memiliki gap antara kepentingan dan kepuasan adalah atribut kemudahan proses penanganan pengaduan. Gap tersebut bernilai 0 (nol). Hal ini menunjukkan bahwa konsumen data sudah cukup puas dengan penanganan pengaduan di PST di BPS Kabupaten Boyolali.

Atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Boyolali memiliki gap 0 sampai 0,867. Nilai gap semua positif artinya semua atribut pelayanan sudah memenuhi harapan konsumen di PST Kabupaten Boyolali.

Tabel 3.2 Tingkat Kepentingan, tingkat Kepuasan dan Tingkat kesesuaian Menurut Atribut Pelavanan di PST BPS Kabupaten Bovolali

No.	Indikator	Tingkat	Tingkat	Kesesuaian	
		Kepuasan	Kepentingan	(%)	
1.	Indikator Pelayanan Tersedia	9,4286	8,7714	107,4925	
2.	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,4000	8,7143	107,8687	
3.	Kemudahan Prosedur	9,4286	8,8000	107,1432	
4.	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,4000	8,7714	107,1665	
5.	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,5429	8,8571	107,7429	
6.	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,3714	8,9714	104,4586	
7.	Sarana Prasarana	9,4286	8,8571	106,4525	
8.	Kemudahan Akses Data Melalui Fasilitas Utama	9,4000	8,9714	104,7774	
9.	Respon Petugas Pelayanan	9,4857	8,8571	107,0971	
10.	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9,4857	8,8857	106,7524	
11.	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,5714	8,7143	109,8356	
12.	Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan	10,0000	10,000	100	

Sumber: SKD2023

Tabel 3.2 menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian masing-masing atribut seluruhnya bernilai lebih dari 100 persen. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Boyolali sudah memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat

kesesuaian tertinggi adalah atribut kemudahan fasilitas pengaduan (109,84 persen), sedangkan atribut kemudahan proses penanganan pengaduan memiliki tingkat kesesuaian paling tepat (100 persen).

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 Kabupaten Boyolali, 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.

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 3.4, atribut utama pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kabupaten Boyolali adalah atribut kesesuaian produk pelayanan dan atribut kemudahan akses data melalui fasilitas utama.

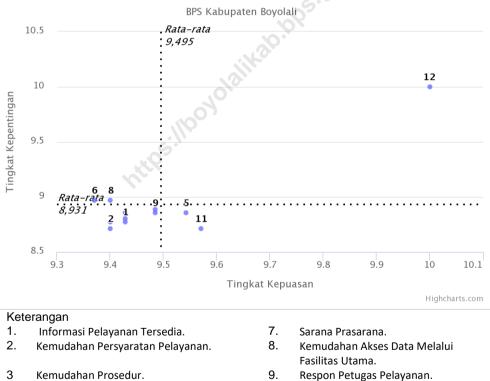
Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.4, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kabupaten Boyolali adalah atribut kemudahan proses penanganan pengaduan.

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja dibawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.4, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Kabupaten Boyolali adalah atribut Informasi pelayanan

tersedia, atribut Kemudahan persyaratan pelayanan, atribut Kemudahan prosedur, atribut Kesesuaian jangka waktu penyelesaian, atribut Sarana prasarana, atribut Respon petugas pelayanan, dan atribut Kejelasan informasi petugas pelayanan *online*

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dibawah rata-rata harapan tetapi kinerja diatas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.4, atribut pelayanan PST BPS Kabupaten Boyolali yang termasuk dalam kuadran D adalah atribut kesesuaian biaya pelayanan dan atribut kemudahan fasilitas pengaduan.

Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan



Gambar 3.4 Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Responden di PST BPS Kabupaten Boyolali

10.

11.

12.

Kesesuaian Jangka Waktu

Kesesuaian Biaya Pelayanan.

Kesesuaian Produk Pelayanan.

Penyelesaian.

4.

5.

6.

Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan

Kemudahan Fasilitas Pengaduan.

Kemudahan Proses Penanganan

Pengaduan.

3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) / Customer Satisfaction Index (CSA) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Boyolali tahun 2023 sebesar 95,01, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Boyolali masuk kategori baik. Berdasarkan Gambar 3.5, IKK BPS di PST BPS Kabupaten Boyolali mengalami kenaikan sebesar 1,11 dari 93,91 pada tahun 2022 menjadi 95,01 pada tahun 2023. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kabupaten Boyolali semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Boyolali.



Gambar 3.5 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Boyolali

- Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan

- Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan

IPAK
Indeks Persepsi Anti Korupsi
96,86

- Tidak ada pungutan liar
- Tidak ada praktik percaloan

https://poyolalikab.bps.go.id



Pada bab ini diuraikan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Kabupaten Boyolali. 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 lima atribut atau unsur anti korupsi yang dicakup, yaitu tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan, tidak ada penerimaan gratifikasi, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan. Persentase kepuasan untuk kelima atribut atau unsur anti korupsi tersebut sebesar 100 persen.

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

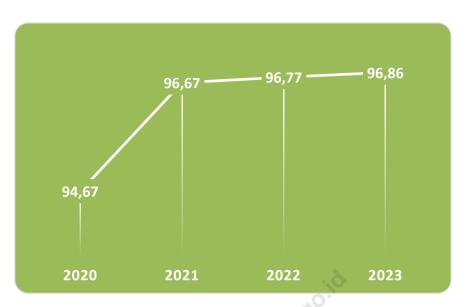
Atribut pelayanan dalam penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap pelayanan BPS meliputi tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan, tidak ada penerimaan gratifikasi, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan. Semua atribut pelayanan tersebut mempunyai tingkat kesesuaian mencapai lebih dari 100 persen.

Tabel 4.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Boyolali

Mendi de Adibut i ciayanan di 131 bi 3 Kabupaten boyolan					
No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)	Gap
1.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	8,9714	9,6857	107,96	0,7143
2.	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan	8,9429	9,6571	107,99	0,7142
3.	Tidak ada penerimaan gratifikasi	9,0286	9,7714	108,23	0,7428
4.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	9,0857	9,6571	106,29	0,5714
5.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	9,0571	9,6571	106,62	0,6

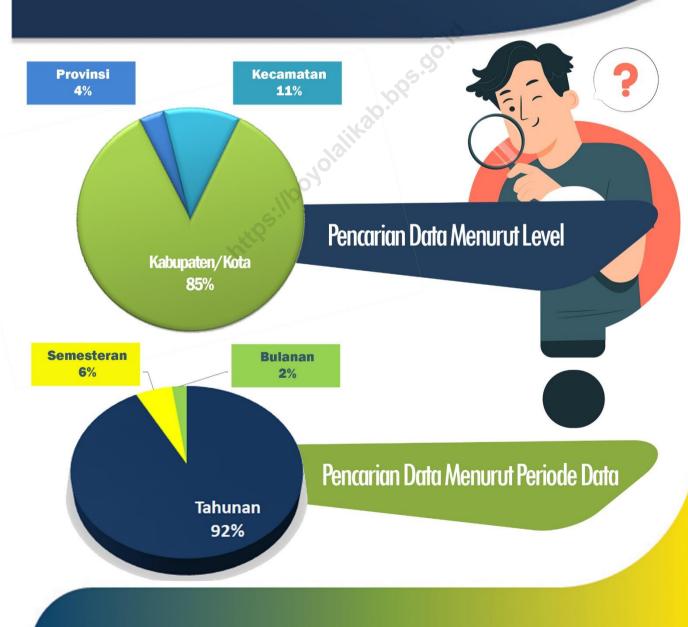
4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS

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 lima atribut anti korupsi. Berdasarkan Gambar 4.1, IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Boyolali mengalami peningkatan dari 96,77 pada tahun 2022 menjadi sebesar 96,86pada tahun 2023. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Boyolali



Gambar 4.1 Indeks Persepsi Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Boyolali 2020-2023

https://poyolalikab.bps.go.id



https://poyolalikab.bps.go.id



Bab 5 Analisis Kebutuhan Data

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

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

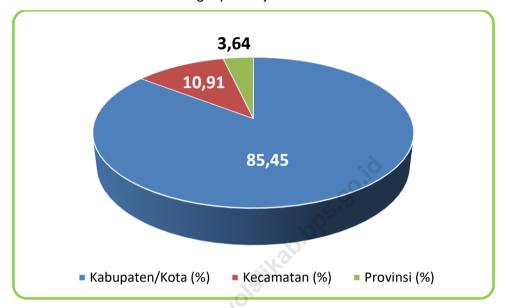
Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data). Misalnya, seorang pengguna data membutuhkan lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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

5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data

Dari hasil SKD 2023, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Boyolali. Secara umum, dari 35 orang-data, 85,45 persen mencari data pada level

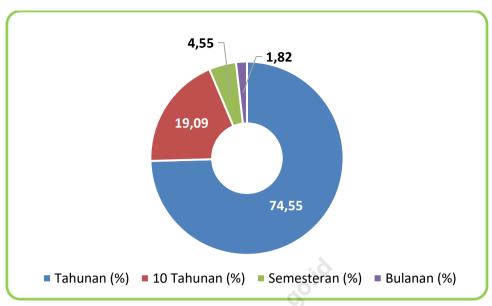
kabupaten. Data selanjutnya adalah data level kecamatan (10,91 persen) dan data provinsi (3,64 persen). Level data dengan pencarian paling sedikit adalah level data nasional dan desa (0 persen). Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1



Gambar 5.1 Persentase Pencarian Data Menurut Level Data di PST BPS Kabupaten Boyolali

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 74,55 persen. Data yang dicari berikutnya adalah periode waktu sepuluh tahunan mencapai 19,09 persen, periode semesteran mencapai 4,55 persen, periode bulanan mencapai 1,82 persen. Sementara itu, data dengan pencarian yang terendah menurut periode adalah data periode lima tahunan, tiga tahunan, triwulanan, mingguan, harian dan lainnya, yaitu 0 persen.



Gambar 5.2 Persentase Pencarian Data menurut Periode Data di PST BPS Kabupaten Boyolali

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. Pada SKD 2023, persentase data diperoleh dan sesuai sebanyak 100 persen.

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

Penggunaan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan didapatkan dari pertanyaan khusus untuk responden yang pemanfaatan utamanya hasil kunjungan untuk pemerintah. Persentase konsumen K/L/OPD yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan hasil SKD 2023 sebesar 96 persen.

BAB 6 ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA



 $IKK^* = 95,25$

Indeks Kepuasan Konsumen terhadap kualitas data BPS Kabupaten Boyolali *) Data Tahun 2022

Kepuasan Konsumen Menurut Dimensi Kualitas Data

Kelengkapan $100^{0}/_{0}$

Akurasi 100%

Kemutakhiran 100%

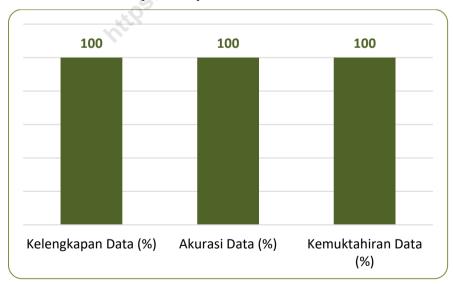
https://poyolalikab.bps.go.id



Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Boyolali. Analisis tersebut meliputi kepuasan konsumen terhadap kualitas data secara umum serta menurut dimensi kualitas data. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Boyolali disajikan menurut aspek kualitas data. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap masing-masing aspek dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Boyolali.



Gambar 6.1 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Boyolali Menurut Aspek Kualitas Data

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Boyolali disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan kualitas data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Boyolali dengan persentase mencapai 100 persen.

BAB 7 **PENUTUP**

KK = 95,01Indeks Kepuasan Konsumen

Kualitas Data

IKK = 95,25

Indeks Kepuasan Konsumen Pelayanan*) Data 2022



 $\overline{IPAK} = 96,86$ **Indeks Persepsi** Anti Korupsi

https://poyolalikab.bps.go.id



Bab 7 Penutup

7.1. Kesimpulan

- a. Kualitas Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS Kabupaten Boyolali mengalami peningkatan. Hal ini dapat dilihat dari kenaikan Indeks Kepuasan Konsumen terhadap pelayanan.
- b. Persentase kepuasaan konsumen terhadap kualitas data di PST BPS Kabupaten Boyolali mencapai 100 persen.
- c. Persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS semakin baik jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Nilai IPAK tahun 2023 mencapai 96,86.
- d. Ada dua atribut yang menjadi prioritas utama yang perlu ditingkatkan pada tahun depan, dan ada tujuh atribut yang menjadi prioritas rendah yang perlu ditingkatkan pada tahun depan

7.2. Rekomendasi

- a. Dua atribut yang menjadi prioritas utama adalah atribut kesesuaian produk pelayanan dan atribut kemudahan akses data melalui fasilitas utama.
- Tujuh atribut yang menjadi prioritas rendah adalah atribut kemudahan pelayanan tersedia, atribut kemudahan persyaratan pelayanan, atribut kemudahan prosedur, atribut kesesuaian jangka waktu penyelesaian, atribut sarana

- prasarana, atribut respon petugas pelayanan dan atribut kejelasan informasi petugas pelayanan online.
- c. Tiga atribut yang mesti dipertahankan kinerjanya untuk tahun depan adalah atribut kesesuaian biaya pelayanan, atribut kemudahan fasilitas pengaduan, dan atribut kemudahan proses penanganan pengaduan.



Daftar Pustaka

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

https://poyolalikab.bps.go.id

LAMPIRAN



https://poyolalikab.bps.go.id

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 Uralan
 - Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Pusat
- Ukuran
- Satuan
- Klasifikasi
- Interpretasi Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS Pusat.
- Rumus
- Pi = xl/y x 100 dengan : Pi : Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke-i xi : Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke-i y : Jumlah seluruh konsumen i : 1 (Laki-laki), 2 (Perempuan)
- Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut ienis kelamin

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

Satker PST	Jumlah	Me	tode Peng	gumpulan Da	ıta
Satker F31	Responden	Manual	PST	Email	Link
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Kabupaten Boyolali	35	3	0	0	32

Nama indikator Jumlah Realisasi Responden

Responden Konsep

Definisi Banyaknya konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah

PST BPS tertentu menurut metode pengumpulan data yang

digunakan.

Secara garis besar, metode pengumpulan data dibedakan menjadi 2 yaitu manual dan online, dimana untuk metode online

dibedakan menjadi 3:

1) PST; yaitu untuk responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada device atau komputer yang terdapat di masing-masing PST.

2) Email; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui email.

3) Link; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui link yang didapatkan dari publik seperti pada

website, aplikasi layanan, dll.

Interpretasi Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah

konsumen dengan metode pengumpulan data tersebut di

wilayah PST BPS tertentu.

Rumus

 $Y = \sum_{i} x_i$ Penghitungan

Dengan:

Y = Total jumlah responden

 x_i = Jumlah responden menurut metode pengumpulan data,

dimana i = 1 (manual), 2 (email), 3 (PST), dan 4 (link)

Ukuran Jumlah

Satuan Orang

Klasifikasi 1. Wilayah PST BPS

Penyajian 2. Metode Pengumpulan Data

Lampiran 2 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin			
Laki-Laki	Perempuan		
(2)	(3)		
60	40		
	Jems		

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 : $P_i = \frac{x_i}{v} \times 100$

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

BPS

7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan

8. Jenis layanan yang digunakan

9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST

Lampiran 3 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

			Peker	jaan Utama			
Satker PST	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	ASN/TNI /Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Lain- nya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Kabupaten Boyolali	14,19	0	71,43	0	14,29	0	0

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

		Pemanfaata	n Hasil Kunjui	ngan	
Satker PST	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Kabupaten Boyolali	11,43	71,43	11,43	5,71	0

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

			Jenis	Layanan		
Satker PST	Perpus- takaan	Pembe- lian Publika si BPS	Pembelian Data Mikro / Peta Wilayah Kerja Statistik	Akses Produk Statistik Pada Website	Konsulta- si Statistik	Rekomend asi Kegiatan Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Kabupaten Boyolali	18,18	0	0	43,64	32,73	5,45

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.

Dengan:

Rumus : $P_i = \frac{x_i}{v} \times 100$

Penghitungan

P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i

x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i

y = Jumlah seluruh konsumen

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Klasifikasi : 1. Wilayah PST BPS

Penyajian 2. Kelompok umur

3. Jenis kelamin

4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan

5. Pekerjaan utama

6. Kategori instansi

7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan

8. Jenis layanan yang digunakan

9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan

PST BPS

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

Satker PST	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan
(1)	(2)
Kabupaten Boyolali	96,00

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

memperoleh

data

yang

dibutuhkan/dikonsultasikan.

yang

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:

K/L/D/I

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	Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data
(1)	(2)
Kabupaten Boyolali	100,00

Nama indikator Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data

Kepuasan konsumen, kualitas data Konsep

Definisi Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kualitas

> data dan informasi statistik yang diperoleh BPS terhadap jumlah konsumen 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.

Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak Interpretasi

konsumen yang puas terhadap kualitas data dan informasi

statistik BPS.

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

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

yang

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Kabupaten Boyolali	99,22

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 online, (10) Kemampuan petugas atau

aplikasi pelayanan online, (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 : $P = \frac{x}{y} \times 100\%$

Penghitungan Dengan:

P = Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data

dan Informasi Statistik BPS

x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan pelayanan data

dan informasi statistik BPS

y = Jumlah seluruh konsumen

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Klasifikasi : Wilayah PST BPS

Penyajian

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
(1)	(2)
Kabupaten Boyolali	97,14

Nama indikator : Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data

Konsep : Kepuasan konsumen, akses data

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akses data

dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan pada variabel akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian

11) bernilai >7,66.

Interpretasi : Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak

konsumen yang puas terhadap kemudahan akses data BPS.

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

Penghitungan Dengan:

P = Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS

x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan

kemudahan akses data BPS

y = Jumlah seluruh konsumen

Ukuran : Persentase Satuan : Persen

Klasifikasi : Wilayah PST BPS

Penyajian

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana
(1)	(2)
Kabupaten Boyolali	100,00

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

pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, toilet khusus pengguna layanan, dan sarana bagi yang berkebutuhan khusus, serta

prasarana pendukung pelayanan meliputi ruang khusus

aplikasi pelayanan online bagi responden online.

Interpretasi : Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak

konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana di wilayah

PST BPS tertentu.

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

Dengan:

P = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan

prasarana BPS

x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan sarana

dan prasarana BPS

y = Jumlah seluruh konsumen data

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Klasifikasi : Wilayah PST BPS

Penyajian

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

Satker PST	IKK terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Kabupaten Boyolali	95,01

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 : $IKK = \frac{\sum_{i=1}^{12} \{w_i \bar{x}_i\}}{v} \times 100$

Penghitungan

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, ..., 12 = 12 atribut pelayanan PST BPS

Ukuran : Indeks

Satuan : - (skala 100)

Klasifikasi : Wilayah PST BPS

Penyajian

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

Satker PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi
(1)	(2)
Kabupaten Boyolali	96,86

Nama indikator : Indeks Persepsi Anti Korupsi

Konsep : Persepsi Anti Korupsi

Definisi : Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang

digunakan untuk menilai perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS

berdasarkan persepsi responden.

Interpretasi : Semakin mendekati angka 100, semakin baik perilaku anti

korupsi diterapkan pada PST BPS

Rumus : $IPAK = \frac{\sum_{i=1}^{5} \{w_i \bar{x}_i\}}{v} \times 100$

Penghitungan

Dengan:

 \bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan pada atribut persepsi ke-i

 x_i = penimbang tingkat kepentingan pada atribut persepsi

korupsi ke-i

y = skala maksimum penilaian (10)

i = 1 (diskriminasi), 2 (kecurangan), 3 (gratifikasi), 4 (pungutan

liar), 5 (percaloan)

Ukuran : Indeks

Satuan : - (skala 100)

Klasifikasi : Wilayah PST BPS

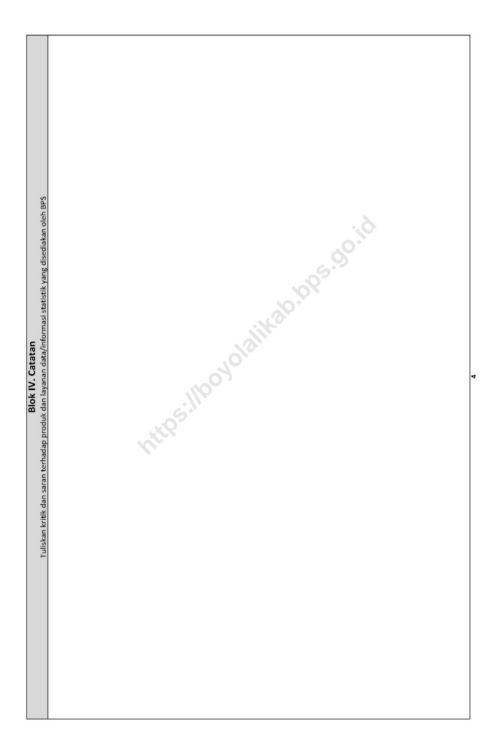
Penyajian

Lampiran 13 Kuesioner VKD23

VKD23	ang kualitas pelayanan peningkatan kualitas : indonesia; 023 dilakukan di BPS Juli 2023. Semua data D 2023.	
SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023	Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun 2023 merupakan survei yang bertujuan untuk mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kebutuhan data dan informasi statistik. Secara khisus, SKD 2023 bertujuan untuk: 1. Mengetahu jarip isi data yang igubutuhkan olda Kon 2023 bertujuan untuk: 2. Mengetahu jarip isi data yang digubutuhkan olda Satuan kerja BPS seluruh Indonesia; 3. Memberikan rekomendasi pengarahu ipercapalan indikator Kinerja Utama (IKU) BPS, dan 4. Mengetahui percapalan indikator Kinerja Utama (IKU) BPS, dan 5. Mengetahui percapalan indikator Kinerja Utama (IKU) BPS, dan 5. Mengetahui percapalan indikator Kinerja Utama (IKU) BPS, dan 5. Mengetahui percapalan indikator Kinerja Utama (IKU) BPS, dan 5. Mengetahui percapalan indikator Kinerja Utama (IKU) BPS, dan 5. Mengetahui percapalan indikator Kinerja Utama (IKU) BPS, dan 7. Mengetahui percapalan indikator Kinerja Utama (IKU) BPS, dan 7. Mengetahui percapalan indikator Kinerja Utama (IKU) BPS, dan 8. Mengetahui percapalan indikator Kinerja Utama (IKU) BPS, dan 8. Mengetahui percapa indikata SPS, dan Senenjak Itu telah dijaksanakan secara rutin setahun sekali. SKO 2023 dijakukan di BPS seluruh Indonesia. Periode percacahan/Pengunpulan data SKO 2023 dimulai pada 8 Mei 2023 dan akan berakhir pada 7 Juli 2023. 9. Mengetahui Indonesia.	Pengantar
RAHASIA Dasar vucum. 1. UIN 6s. fin har 1997 tenting Starks's. 2. Pen 6s. 17 tentin 1997 tenting Starks's. 3. Pennaturun 1998 etang tengengan fersika har 17 tenang Pendaman SAM Unit Pengunan Pupilik. 4. Pentaturan Menele PANSIA 8s. 91 Tahan 2012 tenang Penganan SAM Unit Pengunan Pupilik. 4. Pentaturan Kepada 1997 No. 99 Tahan 2014 tentang Pengenan SAM Unit Pengunan Pupilik.	Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun 202 dan kualitas data BPS, serta identifikas pelayanan serta p 2. Mengeta 3. Memberikan rekomenda 5. SKD pertama kali dilaksanakan pada ta 5. seluruh Indonesia. Periode pencacahan yang Bapak/ibu berikan ta	

	Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS	n Data dan Informasi Statistik BPS	
	Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut?	lara terhadap pelayanan berikut? $8 \mid 9 \mid 10$	
	Sangat tidak penting /tidak puas	Sangat penting/puas	
N _o	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
00	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan:	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
11	Keberadaan fasiltas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, <i>websi</i> te https://pengaduan.bps.go.id, e-mail bpshq@bps.go.id)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
12	Ditanyakan jika respanden pernah melakukan pengaduan (81R13 berkade 1) Proses penanganan pengaduan PST m udah diketahul, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
13	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
14	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
15	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
17	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1	liskan informasi mengena	Diisi jika	jenis la s yang di	iyanan y	yang digu	ınakan selain re sultasikan dari BP	Blok III. Kebutuhan Data komendasi kegiatan statistik (PS serta tingkat kepuasan terhada	Blok III. Kebutuhan Data Diisi jika jenis layanan yang digunakan selain rekomendasi kegiatan statistik (Blok I Rincian 11 berisi salah satu kode 1, 2, 4, 8, 16) Tuliskan informasi mengenai data-data yang dibutuhkan/dikonsultasikan dari BPS serta tingkat kepuasan terhadap masing-masing data tersebut.	berisi sala lata terseb	h satu kode 1, 2, 4, .t.	8, 16)
Q.								Diisi jika data sudi	lah diperoleh	Diisi jika data sudah diperoleh (Kolom (6) berkode 1 atau 2)	au 2)
į	Data yang Dibutuhkan/Dikonsultasikan	utuhkan/D	ikonsult	asikan		Apakah data pada kolom (2) - (5) sudah		Sumber Data		Jika Blok I Rincian 8 berkode 1, 2, 3, atau 4	Tingkat Kepuasan terhadap
	Rincian data		Sesua	Sesuai isian kolom (2)	эт (2)	diperoleh?	Jenis Sumber Data		Tahun	Apakah data ini diemakan untuk	Vadelless Data
	Deserta wilayah datanya - Kasi: - Kerengukan Provinsi Bengkulu - Kerengokerjaan Kabupaten Semarang - dili		Tahun Data	Level Data ¹⁾	Periode Data ²⁾	Periode Ya, testual Data ² Tidak diperoleh -3 Belum diperoleh -4	Publikasi Data Mikro Peta Digitai Wilkerstat Tabulasi Data	Misal: 1- Provinsi Jambi Dalam Angka 2- Data Mikro Potensi Desa 3- Peta Indonesia per Desa 3- Peta Indonesia per Desa 4- dil		perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah?	Sungat tidok puas Sungat tadok puas
(1)	(2)		(3)	(4)	(5)	(9)	(2)	(8)	(6)	(10)	(11)
		Н					5				
		Е					10				
	un ess	B					57	,,0			
	100	H									
		В						, co			
		B						0.5			
								9	G		
		В							9		
		В)	.,0	
		Н								•	
		B									
³ Kode leve 1. Nasional 2. Provinsi	Kode level data kolom (4) Nasional 3. Kabupaten/kota Provinsi 4. Keramatan	5. Desa/kel 6. Individu	celurahan	7. Lainnya	5. Dess/Kelurahan 7. Lainnya (sebutkan) 6. Individu	(A Kode periode data kolom (5) 1. Sepuluh tahunan 4. Jahunan 2. Lima tahunan 5. Semesteran 3. Tiga tahunan 6. Triwulanan	7. Bulanan n 8. Mingguan n 9. Harian	nan 10. Lainnya (sebutkan) guan	utan)
							e				



https://poyolalikab.bps.go.id





DATA

MENCERDASKAN BANGSA



BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN BOYOLALI

Jalan Raya Boyolali-Solo Km.2 Mojosongo Boyolali

Telp. (0276) 323 772

Website: boyolalikab.bps.go.ik Email: bps3309@bps.go.id