

Katalog : 1399013.3328

ANALISIS HASIL

SURVEI KEBUTUHAN DATA 2020



BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN TEGAL

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA 2020



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2020

No. Publikasi: 33280.2113

Katalog: 1399013.3328

Ukuran Buku: 18,5 cm x 25 cm

Jumlah Halaman: xii + 70 halaman

Naskah:

BPS Kabupaten Tegal

Gambar Kulit:

BPS Kabupaten Tegal

Diterbitkan oleh:

© Badan Pusat Statistik Kabupaten Tegal

Dicetak oleh:

Badan Pusat Statistik Kabupaten Tegal

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

Tim Penyusun

Pengarah : Ir. Jamaludin, MM

Editor : Sodikin, S.ST

Pemeriksa : Adi Prayitno, A.Md

Penulis Naskah : Puji Astuti, S.Si

Gambar Kulit : Zulkarnain Adhi Perdana, S.E

Infografis : Zulkarnain Adhi Perdana, S.E

KATA PENGANTAR

Sesuai dengan amanat UU Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan PP Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik, Badan Pusat Statistik (BPS) sebagai lembaga publik memiliki tugas dan tanggung jawab menyediakan data dan informasi statistik. Kepuasan serta kualitas pelayanan kepada konsumen menjadi hal utama dalam penyajian dan pelayanan data oleh BPS. Untuk mengidentifikasi kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen dilakukan Survei Kebutuhan Data.

Pada tahun 2020, BPS menyelenggarakan SKD di BPS Pusat, 33 BPS Provinsi, dan 477 BPS Kabupaten/Kota. Hasil SKD 2020 disajikan dalam bentuk publikasi “Analisis Survei Kebutuhan Data Kabupaten Tegal 2020” yang berisi analisis karakteristik konsumen, analisis kepuasan kualitas data, analisis kuadran kepuasan dan kepentingan konsumen. Analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk 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 kedepannya. Terima kasih dan selamat membaca.

Slawi, Mei 2021
Kepala Badan Pusat Statistik
Kabupaten Tegal

Ir. JAMALUDIN, MM

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar	x
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Tujuan dan Manfaat	4
1.3 Landasan Teori	4
1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu.....	4
1.3.2 Faktor Kepuasan Layanan	5
1.3.3 Konsep dan Definisi	7
1.4 Metodologi.....	8
1.4.1 Metode Sampling.....	8
1.4.2 Metodologi Pengumpulan Data	9
1.4.3 Metodologi Analisis Data	9
1.5 Sistematika Penulisan	20
1.6 Realisasi Pengumpulan Data	21
Bab 2 Segmentasi Konsumen	23
2.1 Gambaran Umum Konsumen	25
2.2 Konsumen menurut Karakteristik.....	26
2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan	30
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan	31
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS.....	32
Bab 3 Analisis Kepuasan Kualitas Data	35
3.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan	37
3.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data	38
3.3 Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana	38
3.4 <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i>	39

3.5 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS.....	43
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi	45
4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan BPS Kabupaten Tegal	47
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....	49
5.1 Kebutuhan Data Menurut Level Data.....	51
5.2 Kebutuhan Data Menurut Periode Data.....	52
5.3 Kebutuhan Data Menurut Jenis Perolehan Data	53
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data	55
6.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS	57
6.2 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS.....	58
Bab 7 Penutup.....	59
7.1 Kesimpulan.....	61
7.2 Saran	62
Daftar Pustaka	65
Lampiran	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Langkah-langkah penghitungan IKK.....	16
Tabel 1.2. Klasifikasi Kualitas Pelayanan	17
Tabel 1.3. Klasifikasi Persepsi Perilaku Anti Korupsi.....	20
Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan per Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal.....	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Diagram Cartesius Impotance and Performance Analysis	12
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama.....	25
Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal Menurut Kelompok Umur	26
Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal Menurut Jenis Kelamin.....	27
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	28
Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal Menurut Pekerjaan Utama.....	29
Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal Menurut Instansi	30
Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan	31
Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal Menurut Jenis Layanan	32
Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS.....	33
Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS	37
Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data BPS	38

Gambar 3.3.Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana BPS Kabupaten Tegal.....	39
Gambar 3.4. <i>Importance and Performance Analysis</i> Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Tegal.....	41
Gambar 5.1.Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Tegal Menurut Level Data.....	52
Gambar 5.2.Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Tegal Menurut Periode Data.....	53
Gambar 5.3.Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Tegal Menurut Perolehannya.....	54
Gambar 6.1.Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data yang diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Tegal Menurut Aspek Kualitas Data	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner VKD20	66
-------------	-----------------------	----

BAB 1 PENDAHULUAN

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

SURVEI KEBUTUHAN DATA



PENCACAHAN

PST BPS KAB. TEGAL
Juni - September 2020



INSTRUMEN

Kuesioner VKD20



TUJUAN

Mengukur tingkat
kepuasan konsumen
PST BPS Kab. Tegal



OBJEK/RESPONDEN

Konsumen yang pernah
menerima layanan dari
unit PST BPS Kab. Tegal
sejak 1 Januari 2020 sd
akhir periode pencacahan



1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi pelayanan publik secara berkesinambungan, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan kebutuhannya.

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan badan pelayanan publik yang memberikan pelayanan melalui penyediaan data dan informasi statistik sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. BPS merasa perlu menyelenggarakan suatu survei sebagai bahan evaluasi guna mengetahui kebutuhan dan kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Survei ini disebut dengan Survei Kebutuhan Data.

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dilakukan dan dirancang oleh BPS untuk mengidentifikasi tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. SKD pertama kali dilaksanakan tahun 2005 dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS Pusat dan lima BPS Provinsi sebagai uji coba (*pilot project*). Pada tahun 2009 dan 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, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Secara umum, tujuan pelaksanaan SKD adalah mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan layanan statistik. Tujuan tersebut tercantum dalam Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan BPS. Selain itu, juga dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan publik BPS.

Hasil SKD dapat dimanfaatkan oleh BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota untuk mengidentifikasi beberapa isu, antara lain:

- a. Kebutuhan data dari konsumen
- b. Kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan publik
- c. Rekomendasi perbaikan pelayanan publik
- d. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)
- e. Indikator Kinerja Utama (IKU)
- f. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

1.3 Landasan Teori

1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu

Data hasil kegiatan sensus maupun survei harus disampaikan kepada masyarakat sebagai konsumen. Penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi sorotan utama pihak luar, baik oleh sesama instansi pemerintah, swasta, maupun masyarakat umum. Oleh sebab itu, penyajian dan penyebarluasan data perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan informasi.

Pintu gerbang penyebarluasan data BPS adalah unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau *one gate service*. Keberadaan unit PST BPS diharapkan mampu mempermudah konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Pelayanan yang diberikan oleh BPS tidak hanya dilakukan dengan tatap muka atau datang langsung ke unit PST BPS, tetapi juga tanpa tatap muka baik melalui website BPS, aplikasi AllStat BPS (berbasis Android dan IOS), telepon, faksimili, *e-mail*, maupun surat.

Fungsi pelayanan di BPS Pusat berada pada Direktorat Diseminasi Statistik. Pada Direktorat Diseminasi Statistik, PST memiliki enam jenis layanan, yaitu layanan perpustakaan tercetak, layanan perpustakaan digital, layanan penjualan buku, layanan data mikro/peta digital/*softcopy* publikasi, layanan konsultasi data statistik, serta layanan konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik. Sementara itu, fungsi pelayanan di BPS Provinsi berada pada Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik dan fungsi pelayanan di BPS Kabupaten/kota berada pada Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik.

1.3.2 Faktor Kepuasan Layanan

Parasuraman (2001) menyatakan bahwa terdapat lima unsur penting yang menentukan kepuasan yaitu *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *reliability*. Kelima unsur tersebut merupakan unsur penting yang diukur sebagai kualitas pelayanan (*service quality*). Konsep dari kualitas pelayanan adalah membentuk sikap dan perilaku dari penyedia layanan agar dapat memberikan pelayanan prima.

a. *Responsiveness* (daya tanggap)

Daya tanggap merupakan unsur yang menuntut adanya kemampuan pemberi layanan untuk segera memberikan pelayanan atas kebutuhan pengguna layanan sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, dan ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk layanan yang tidak diketahui pengguna layanan. Oleh sebab itu, pemberi layanan perlu memberikan penjelasan yang bijaksana dan rinci, sehingga pengguna layanan mendapatkan respon positif.

b. *Assurances* (jaminan)

Jaminan merupakan bentuk kepastian dari suatu unit pelayanan. Unsur ini sangat ditentukan oleh jaminan dari pemberi layanan, sehingga pihak yang menerima layanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk pelayanan yang dilakukan tersebut tuntas dan sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran, dan kualitas pelayanan yang dijamin.

c. *Tangible* (fisik)

Unsur fisik merupakan bentuk aktualisasi nyata yang dapat terlihat atau digunakan oleh pemberi layanan guna membantu terlaksananya pelayanan. Unsur fisik dapat berupa penampilan fisik petugas, sarana prasarana fisik, serta keadaan lingkungan sekitar.

d. *Empathy* (empati)

Unsur empati dalam suatu pelayanan ditunjukkan dengan adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatisme, pengertian, dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan. Hal tersebut bertujuan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut.

e. *Reliability* (keandalan)

Unsur keandalan dalam pelayanan menuntut setiap petugas memiliki kemampuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi. Oleh karena itu, aktivitas yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

1.3.3 Konsep dan Definisi

- a. Responden adalah objek kegiatan SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2020 sampai periode akhir pencacahan.
- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan yang menjadi responden SKD.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Misalnya, seorang konsumen mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.
- d. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- e. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- f. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- g. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- i. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.

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

1.4 Metodologi

Metodologi dalam penjelasan ini dibedakan ke dalam tiga kelompok, yaitu metode sampling, metode pengumpulan data dan metodologi analisis data.

1.4.1 Metode Sampling

SKD 2020 dilakukan dengan metode *non probability sampling* yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Adapun tekniknya adalah *quota sampling* yaitu teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang akan diselidiki ditetapkan terlebih dahulu.

1.4.2 Metodologi Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKD 2020 dilakukan pada Juni-September 2020, dengan cara responden mengisi sendiri kuesioner (*self enumeration*). Instrument yang digunakan adalah kuesioner VKD20. Pengumpulan data dilakukan dengan 2 (dua) metode, yaitu pencacahan manual dan elektronik (*online*). Pencacahan manual merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden dengan menggunakan kuesioner dalam bentuk *hardcopy* atau yang dikenal dengan istilah PAPI (*Pencil and Paper Interview*). Pencacahan elektronik merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden melalui aplikasi berbasis *website* atau yang dikenal dengan istilah CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*). Terdapat 3 (tiga) metode pencacahan elektronik SKD 2020, yaitu :

- 1) *Online E-mail*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui *link* yang dikirimkan melalui *e-mail*.
- 2) *Online PST*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui form entri pada *web browser* komputer di unit PST.
- 3) *Online Link*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui *link* yang diperoleh dari aplikasi layanan statistik BPS.

1.4.3 Metodologi Analisis Data

Analisis 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

Tabulasi silang merupakan tabel yang menggambarkan hubungan antara dua atau lebih variabel. Perbedaan dan persamaan antara dua atau lebih variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Tabulasi silang akan membantu dalam memahami baik profil konsumen, kebutuhan dan ketersediaan data, maupun masalah lain.

2. Analisis Kesenjangan Gap

Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*) adalah analisis mengenai kesenjangan antara harapan (tingkat kepentingan) konsumen dengan kinerja (tingkat kepuasan) 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. Gap positif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih besar dari tingkat kepentingan, sedangkan gap negatif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih kecil dari tingkat kepentingan. Pada gap positif, semakin besar nilai gap, konsumen semakin puas. Sebaliknya, semakin kecil nilai gap negatif, konsumen semakin tidak puas.

3. *Important and Performance Analysis* (IPA)

Important 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 mengukur hubungan antara persepsi konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Brandt, 2000 dan Latu, 2000). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang sangat memengaruhi kepuasan dan peningkatan pelayanan (*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 penghitungan yang digunakan, yaitu:

1. Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan

TK = Tingkat kesesuaian

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah :

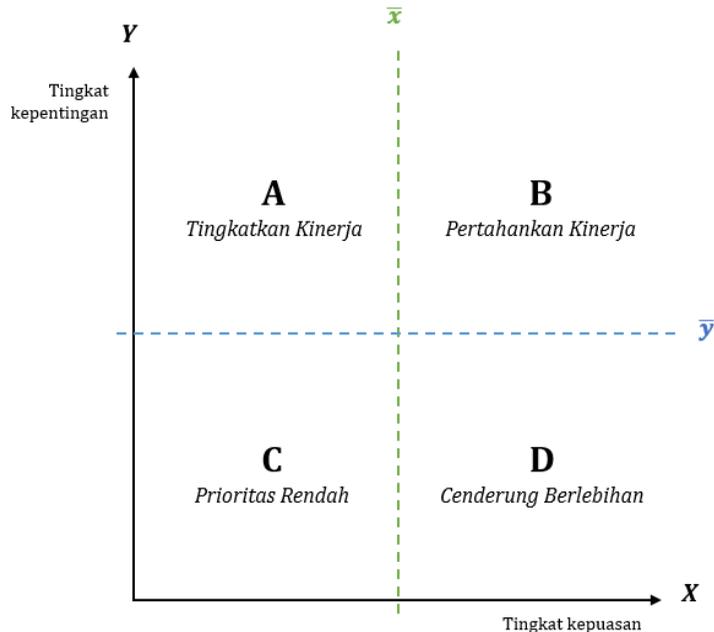
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum/tidak sesuai harapan konsumen

2. Diagram *Cartesius*

Diagram cartesius digunakan untuk menggambarkan hubungan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*), seperti yang terdapat pada Gambar 1.1. Pada gambar tersebut, 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*

Keempat kuadran *cartesius* tersebut memiliki arti sebagai berikut:

- Kuadran pertama (kuadran A), “Tingkatkan Kinerja” (*high importance & low performance*).

Kuadran ini terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama unit pelayanan 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 kedua (kuadran B), “Pertahankan Kinerja” (*high importance & high performance*).

Kuadran ini terletak di sebelah kanan atas, yang berarti 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 ketiga (kuadran C), “Prioritas Rendah” (*low importance & low performance*).

Kuadran ini terletak di sebelah kiri bawah, yang berarti 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 relatif kecil.

- Kuadran keempat (kuadran D), “Cenderung Berlebihan” (*low importance & high performance*).

Kuadran ini terletak di sebelah kanan bawah, yang berarti kinerjanya 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. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)



Indeks
Kepuasan
Konsumen
(IKK)

IKK atau *Consumer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Tegal dan data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS Kabupaten Tegal. Aspek yang dihitung dengan menggunakan IKK adalah kualitas pelayanan dan kualitas data.

IKK kualitas pelayanan diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD20. IKK kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data, yaitu kualitas secara umum, kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1. Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2. Klasifikasi nilai IKK Tahun 2020 berbeda dengan klasifikasi pada tahun sebelumnya. Pada tahun 2020, klasifikasi nilai didasarkan pada PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tabel 1.1 Langkah-langkah penghitungan IKK

Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
<p>1. Menghitung Penimbang</p>	<p>Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan.</p> <p>Rumus penimbang:</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{13} \bar{y}_i}$ <p>dengan:</p> <p>w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^{13} w_i = 1$</p> <p>\bar{y}_i = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i</p> <p>$i = 1, 2, \dots, 13$</p>	<p>Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10.</p> <p>Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu</p> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^4 \bar{y}_i} = \frac{10}{40}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^4 w_i = 1$
<p>2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara Menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{13} w_i} = \sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p>\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^4 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^4 w_i} = \sum_{i=1}^4 \frac{10}{40} \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p>\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i</p>
<p>3. Menghitung IKK</p>	<p>Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:</p> $IKK = \frac{IKK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$	

Tabel 1.2 Klasifikasi Kualitas Pelayanan

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

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

5. Persentase Konsumen yang Puas

Persentase Konsumen yang Puas

Selain IKK, indikator kepuasan konsumen juga disajikan dalam bentuk persentase konsumen yang puas. Indikator tersebut antara lain meliputi persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data, kelengkapan data, akurasi data, kemitakhiran data, akses data, sarana dan prasarana PST, dan kualitas pelayanan PST.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2020 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab di atas 7,66 (berdasarkan Tabel 1.2). Konsep penghitungan ini berbeda dengan tahun sebelumnya, dimana konsumen dikatakan puas jika memberikan penilaian di atas 5,5 (setengah dari nilai median). Oleh karena itu, jika akan membandingkan indikator persentase konsumen yang puas antara tahun 2020 dengan tahun

2019 perlu dilakukan penyesuaian rumus yang sama terlebih dahulu. Skala pengukuran yang digunakan pada SKD sebagai berikut :

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

Sangat tidak penting/puas

Sangat penting/puas

6. Indeks Persepsi Anti Korupsi

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

IPAK digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal. Aspek yang dihitung adalah penerapan perilaku anti korupsi, meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar, dan tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD20.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah :

1. Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

i = 1, 2, 3, 4

2. Menghitung Rata-rata Tertimbang Skor Kepuasan (IPAK')

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

Rumus IPAK' :

$$IPAK' = \frac{\sum_{i=1}^4 w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{12} w_i} = \sum_{i=1}^{12} w_i \bar{x}_i$$

dengan:

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

i = 1, 2, 3, 4

3. Menghitung IPAK

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

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

Dengan menggunakan metode kuartil, nilai IPAK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada table 1.3.

Tabel 1.3 Klasifikasi Persepsi Perilaku Anti Korupsi

Nilai IPAK	Persepsi Anti Korupsi
25,00 - 43,75	Perilaku anti korupsi sangat tidak diterapkan dalam pelayanan
43,76 - 62,50	Perilaku anti korupsi tidak diterapkan dalam pelayanan
62,51 - 81,25	Perilaku anti korupsi diterapkan dalam pelayanan
81,26 - 100,00	Perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan

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 2020.

Bab 2 Segmentasi Konsumen, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal yang menjadi responden SKD 2020 berdasarkan Blok I VKD20.

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Kabupaten Tegal berdasarkan Blok II VKD20.

Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Kabupaten Tegal berdasarkan Blok II VKD20.

Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Kabupaten Tegal yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD20.

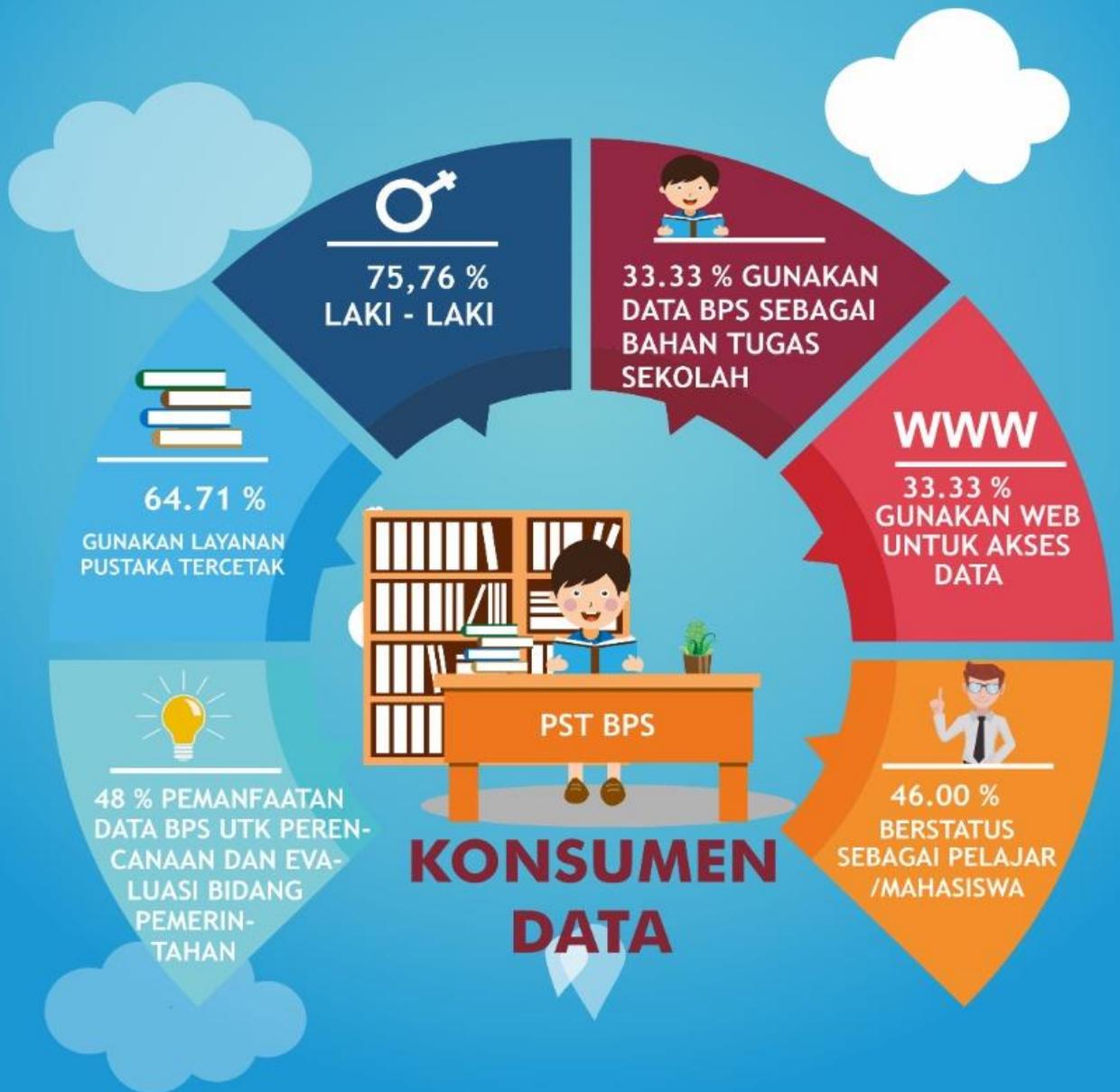
Bab 7 Penutup, berisi kesimpulan hasil SKD 2020 serta saran terhadap pelaksanaan SKD2021 dan rekomendasi perbaikan layanan di PST BPS Kabupaten Tegal.

1.6 Realisasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKD 2020 dilaksanakan pada periode Juni-September 2020. Responden yang tercakup pada survei ini adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS Kabupaten Tegal dengan cara tatap muka atau datang langsung ke unit PST BPS Kabupaten Tegal serta tanpa tatap muka baik melalui telepon, faksimili, e-mail, surat, website, maupun layanan statistik online. Konsumen yang menjadi responden adalah konsumen yang menerima pelayanan pada 1 Januari 2020 sampai periode akhir pencacahan. Dari target sampel sejumlah 30 orang diperoleh responden sebanyak 33 orang. Semua responden dicacah menggunakan kuesioner VKD2020.

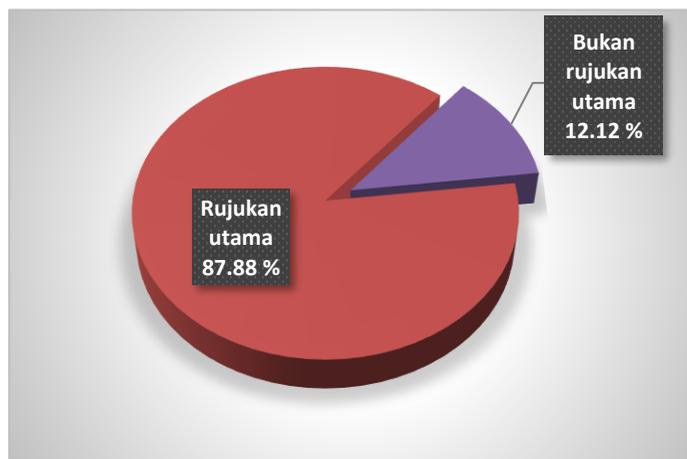
BAB 2

SEGMENTASI KONSUMEN



2.1 Gambaran Umum Konsumen

Pada saat ini data dianggap penting oleh berbagai pihak sebagai acuan dalam menentukan suatu kebijakan. Data dan informasi statistik yang dihasilkan oleh BPS, baik yang diperoleh dari sensus, survei, maupun kompilasi produk administrasi, sangat diminati oleh para konsumen. Data dan informasi tersebut dimanfaatkan oleh konsumen untuk berbagai hal, antara lain sebagai data penunjang penelitian, perencanaan, serta dasar pembuatan keputusan. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi BPS dalam menyajikan data yang lengkap, akurat, dan mutakhir.



Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama

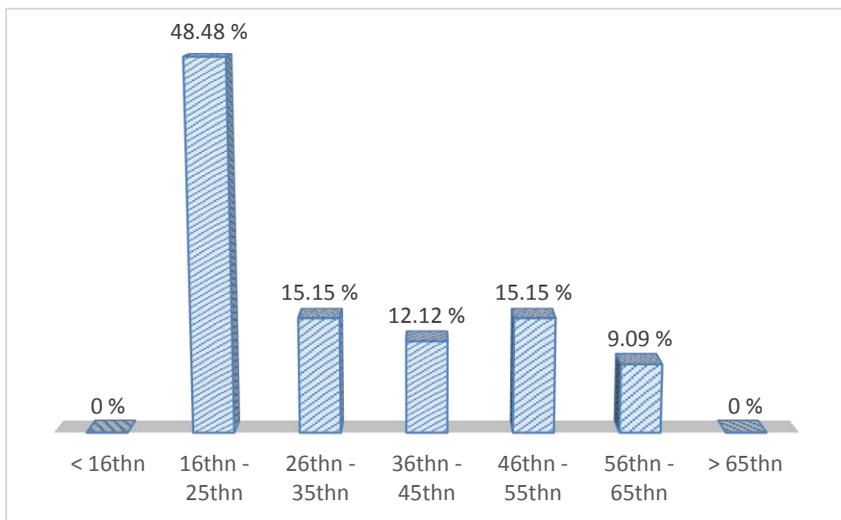
Kecenderungan konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal menggunakan data BPS sebagai data utama bagi kegiatan yang dilakukan dengan persentase

mencapai 87,88%. Sementara itu, 12,12% konsumen memanfaatkan data BPS bukan sebagai rujukan utama atau dapat dikatakan bahwa konsumen tersebut menggunakan data BPS hanya sebagai informasi pendukung kegiatan yang dilakukan.

2.2 Konsumen menurut Karakteristik

Pada bagian ini, dibahas mengenai segmentasi konsumen menurut karakteristik konsumen. Segmentasi konsumen yang dijelaskan pada subbab ini adalah segmentasi responden SKD 2020. Karakteristik konsumen dibagi menjadi kelompok umur, jenis kelamin, Pendidikan tertinggi yang ditamatkan, pekerjaan utama dan kategori instansi.

Kelompok Umur

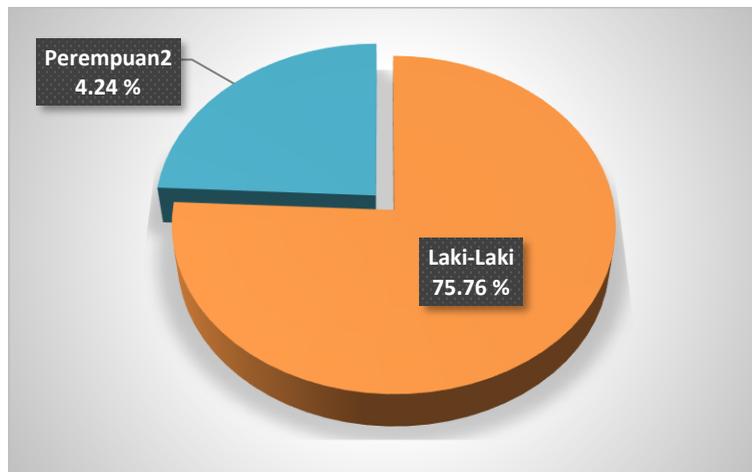


Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal menurut Kelompok Umur

Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal didominasi oleh kelompok umur usia produktif 15-64 tahun. Konsumen terbanyak ialah kelompok umur 16-25 tahun (48,48%), disusul kelompok umur 26-35 tahun (15,15%), kelompok umur 46-55 tahun (15,15%), kelompok umur 36-45 tahun (12,12%) dan kelompok umur 56-65 tahun (9,09%)

Jenis Kelamin

Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen BPS menurut jenis kelamin. Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal didominasi oleh konsumen laki-laki dengan persentase sebesar 75,76%. Sementara itu, 24,24% konsumen adalah perempuan.



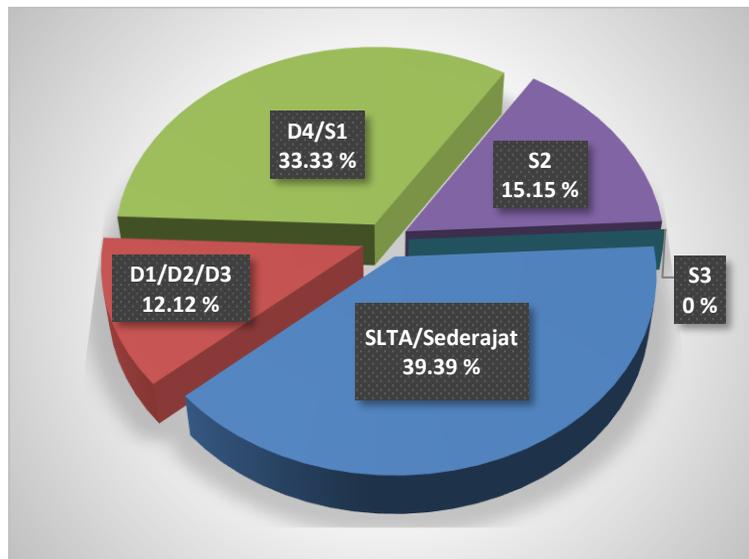
Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal Menurut Jenis Kelamin

Pendidikan tertinggi yang ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen

akan semakin melek data. Pada SKD 2020, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu \leq SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3.

Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan SLTA/Sederajat (39,39%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (33,33%). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan S2 (15,15%) dan D1/D2/D3 (12,12%).



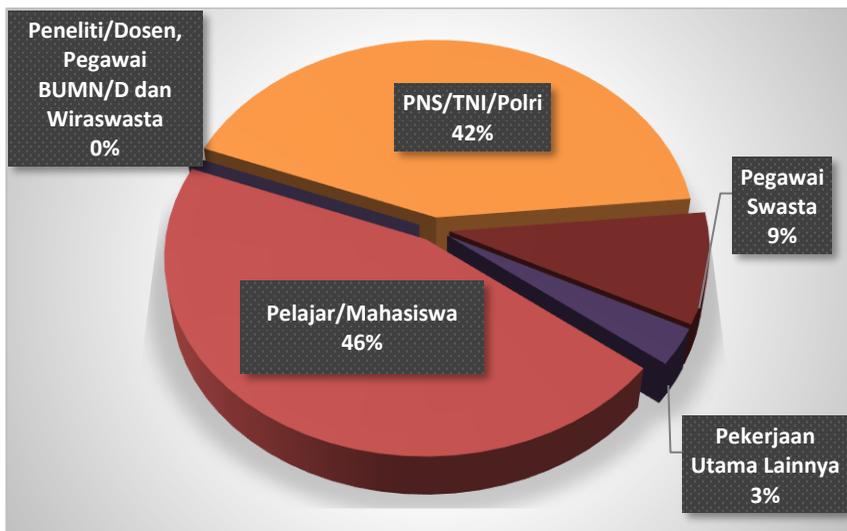
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal Menurut Pendidikan tertinggi yang ditamatkan

Pekerjaan Utama

Konsumen menurut pekerjaan utama perlu diketahui karena akan membantu dalam penyebarluasan data BPS. Pada SKD 2020, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen,

PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Konsep pekerjaan utama yang digunakan dalam SKD 2020 adalah pekerjaan konsumen pada saat pencacahan. Hal ini sangat berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

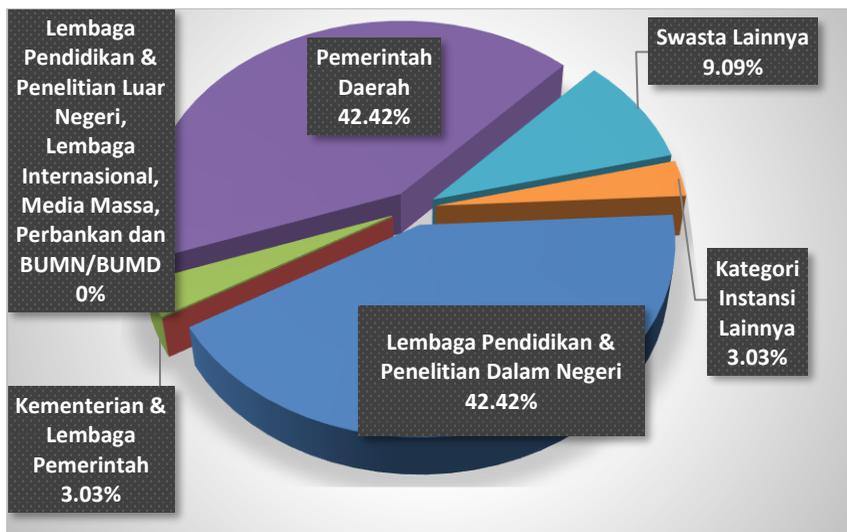
Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal adalah pelajar/mahasiswa (46%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai PNS/TNI/Polri memiliki persentase sebesar 42%. Konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pegawai swasta memiliki persentase sebesar 9% dan konsumen dengan pekerjaan utama lainnya memiliki persentase sebesar 3%.



Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal menurut Pekerjaan Utama

Kategori Instansi

Konsumen pada SKD 2020, dapat dikelompokkan menurut instansi pekerjaan utama.

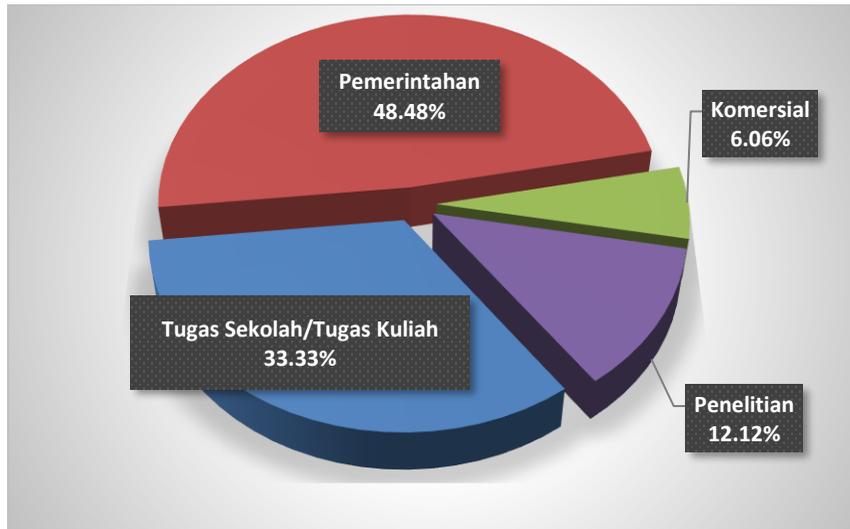


Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal menurut Instansi

Berdasarkan gambar 2.6, sebagian besar konsumen PST di BPS Kabupaten Tegal berasal dari pemerintah daerah dan Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri yaitu sebanyak 42,42 persen.

2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Hasil SKD 2020 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan BPS terdiri atas tugas sekolah/tugas kuliah, pemerintah, komersial, penelitian dan lainnya. Berdasarkan Gambar 2.7, hasil SKD 2020 menunjukkan bahwa sebagian besar pemanfaatan hasil kunjungan di PST BPS Kabupaten Tegal adalah untuk kegiatan pemerintah (48,48%). Hasil kunjungan lainnya yaitu digunakan untuk tugas sekolah/tugas kuliah (33,33%), penelitian (12,12%) dan komersial (6,06%).

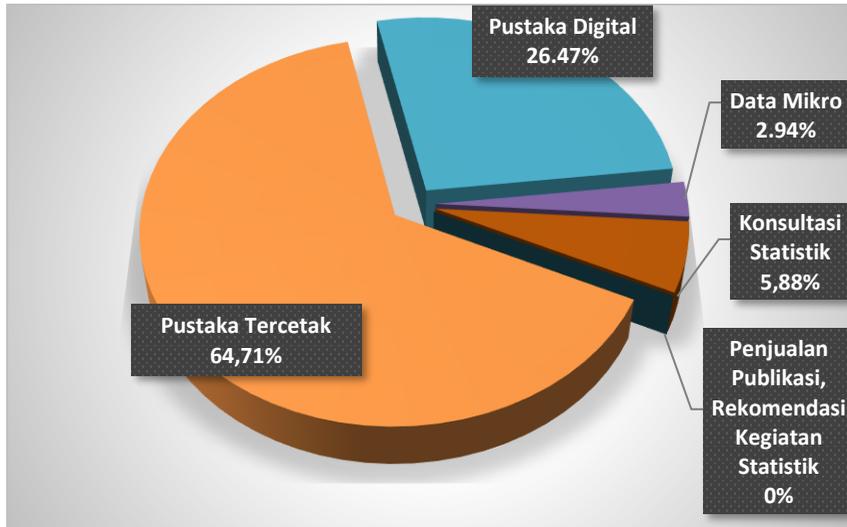


Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan

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

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Tegal oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah layanan Pustaka tercetak yaitu 64,71%. Selanjutnya layanan Pustaka digital (26,47%), layanan konsultasi statistik (5,88%), dan layanan data mikro (2,94%). Sedangkan layanan penjualan publikasi dan rekomendasi kegiatan statistik 0%.

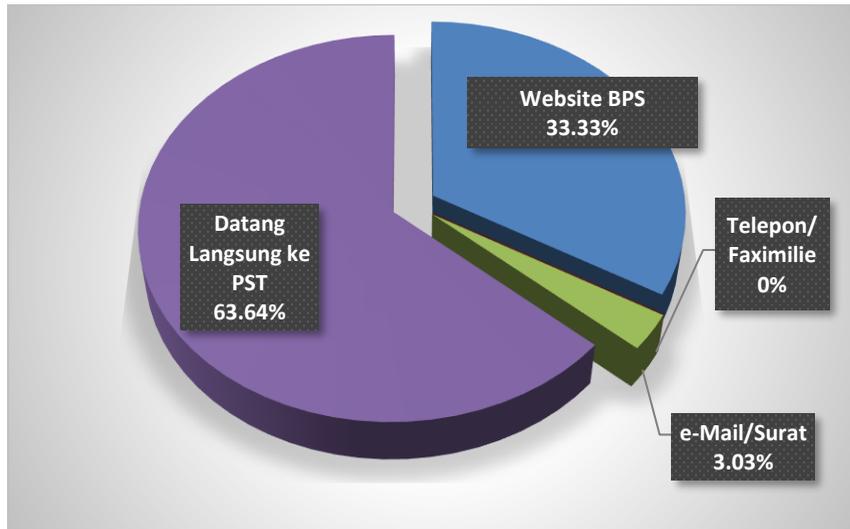


Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal menurut Jenis Layanan

2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

Dalam SKD 2020, ditanyakan pula mengenai fasilitas utama yang digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS. Fasilitas tersebut adalah *website*, telepon/*faximile*, *e-mail*, surat, berkunjung langsung ke PST/perpustakaan BPS, serta fasilitas lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal mendapatkan data dengan cara berkunjung ke PST/perpustakaan BPS dengan persentase sebesar 63,64%. Selanjutnya, konsumen memilih mendapatkan data melalui fasilitas *website* BPS dengan persentase sebesar 33,33%. Sementara itu, fasilitas lainnya yang digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS adalah melalui *e-mail*/surat (3,03%) dan telepon/*faximilie* (0%).



Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

BAB 3

KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP DATA BPS



PELAYANAN DATA

96.03%



AKSES DATA

94.95%



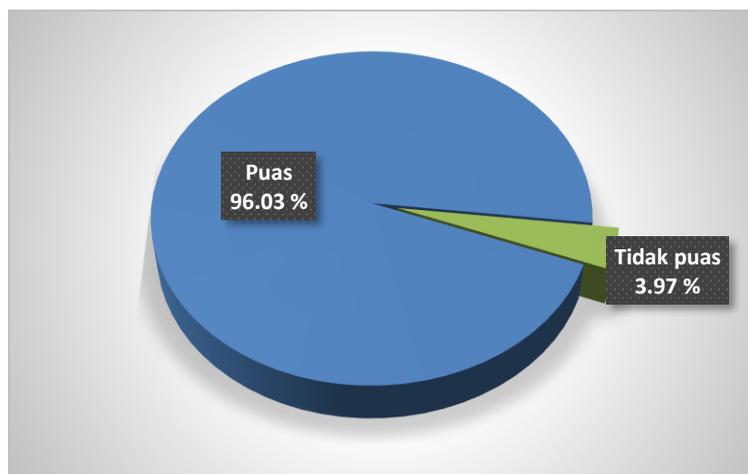
SARANA PRASARANA

98.48%

Bab ini membahas tentang kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Tegal. Kepuasan konsumen tersebut digambarkan dalam bentuk persentase konsumen yang puas dengan data BPS terhadap konsumen yang memperoleh data BPS. Satuan konsumen yang digunakan adalah orang-data (pasangan satu-satu antara konsumen dengan jenis data yang dicari).

3.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

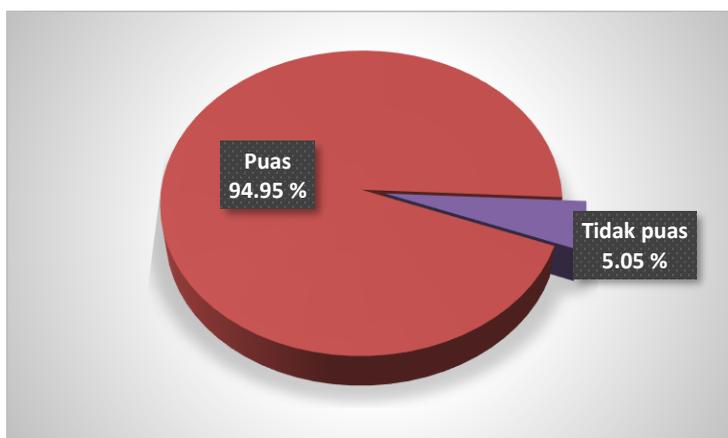
Keberhasilan pelayanan BPS Kabupaten Tegal dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan gambar 3.1 persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST Kabupaten Tegal sebesar 96,03 persen.



Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS

3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data

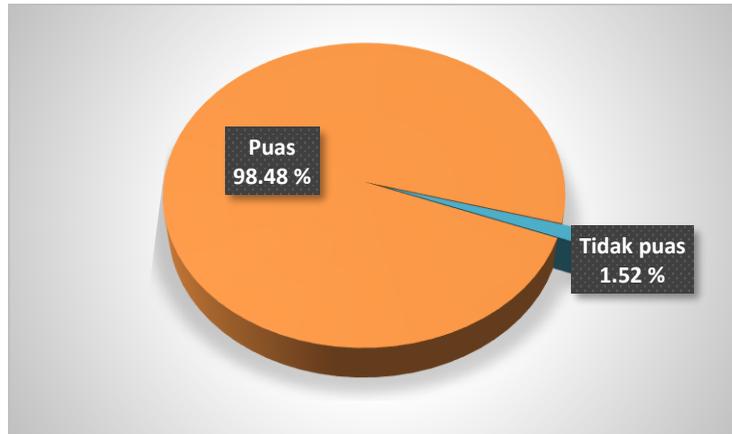
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), akses data pada website BPS, dan akses konten pada website BPS. Berdasarkan gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal yang puas terhadap akses data sebesar 94,95 persen, sedangkan 5,05 persen konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal merasa tidak puas.



Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data BPS

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 Tegal yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 98,48 persen, sedangkan 1,52 persen konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.



Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana BPS Kabupaten Tegal

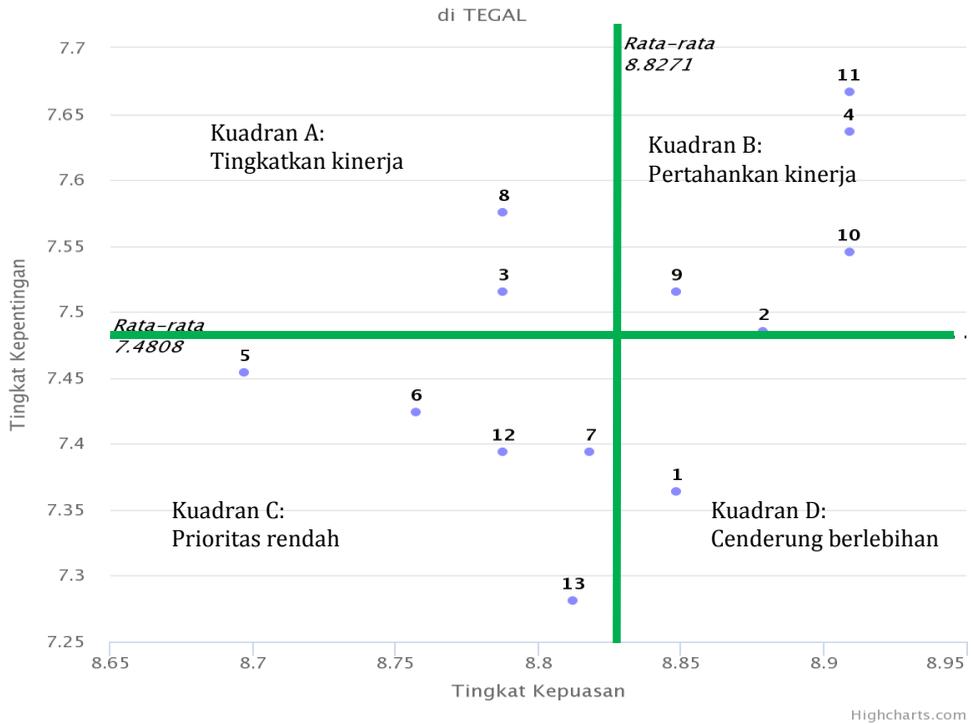
3.4 *Importance and Performance Analysis (IPA)*

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

Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan per Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal

No.	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Kuadran
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	7.3636	8.8485	D
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	7.4848	8.8788	B
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	7.5152	8.7879	A
4.	Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	7.6364	8.9091	B
5.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	7.4545	8.697	C
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	7.4242	8.7576	C
7.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11).	7.3939	8.8182	C
8.	Data pada website BPS mudah dicari.	7.5758	8.7879	A
9.	Konten pada website BPS mudah diunduh.	7.5152	8.8485	B
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	7.5455	8.9091	B
11.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online) mampu memberikan informasi yang jelas.	7.6667	8.9091	B
12.	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui. Contoh fasilitas pengaduan: kotak pengaduan, website pengaduan, dll.	7.3939	8.7879	C
13.	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	7.2813	8.8125	C

Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan



Keterangan	
1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	8. Data pada website BPS mudah dicari.
2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	9. Konten pada website BPS mudah diunduh.
3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	10. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.
4. Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	11. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online) mampu memberikan informasi yang jelas.
5. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	12. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui. Contoh fasilitas pengaduan: kotak pengaduan, website pengaduan, dll.
6. Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	13. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.
7. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11).	

Gambar 3.4. *Importance and Performance Analysis* Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Tegal

Pada gambar 3.4. merupakan gambar dari analisis kuadran hasil dari SKD 2020 PST BPS Kabupaten Tegal. 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 pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kabupaten Tegal adalah:

1. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima ;
2. Data pada website BPS mudah dicari;

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 Tegal adalah:

1. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan;
2. Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan;
3. Konten pada website BPS mudah diunduh;
4. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik;
5. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online) mampu memberikan informasi yang jelas.

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang

berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.4, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Kabupaten Tegal adalah:

1. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan;
2. Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan;
3. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11);
4. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui. Contoh fasilitas pengaduan: kotak pengaduan, website pengaduan, dll;
5. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.4, atribut pelayanan PST BPS Kabupaten Tegal yang termasuk dalam kuadran D adalah Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan.

3.5 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/ *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. IKK hasil SKD 2020 adalah 88,27. Nilai ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh

PST BPS Kabupaten Tegal termasuk dalam kategori baik karena berada pada rentang nilai 76,61-88,30. IKK yang dihasilkan dari Survei Kebutuhan Data (SKD) 2020 diperoleh dengan menghitung tingkat kepuasan dikali dengan penimbang yang didapat dari tingkat kepentingan. Angka IKK dengan metode yang diterapkan ini memiliki kisaran nilai minimum 25 dan maksimal 100.

BAB 4

ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI



Index
Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

89.24

Perilaku anti korupsi, sangat diterapkan di PST BPS Kab. Tegal

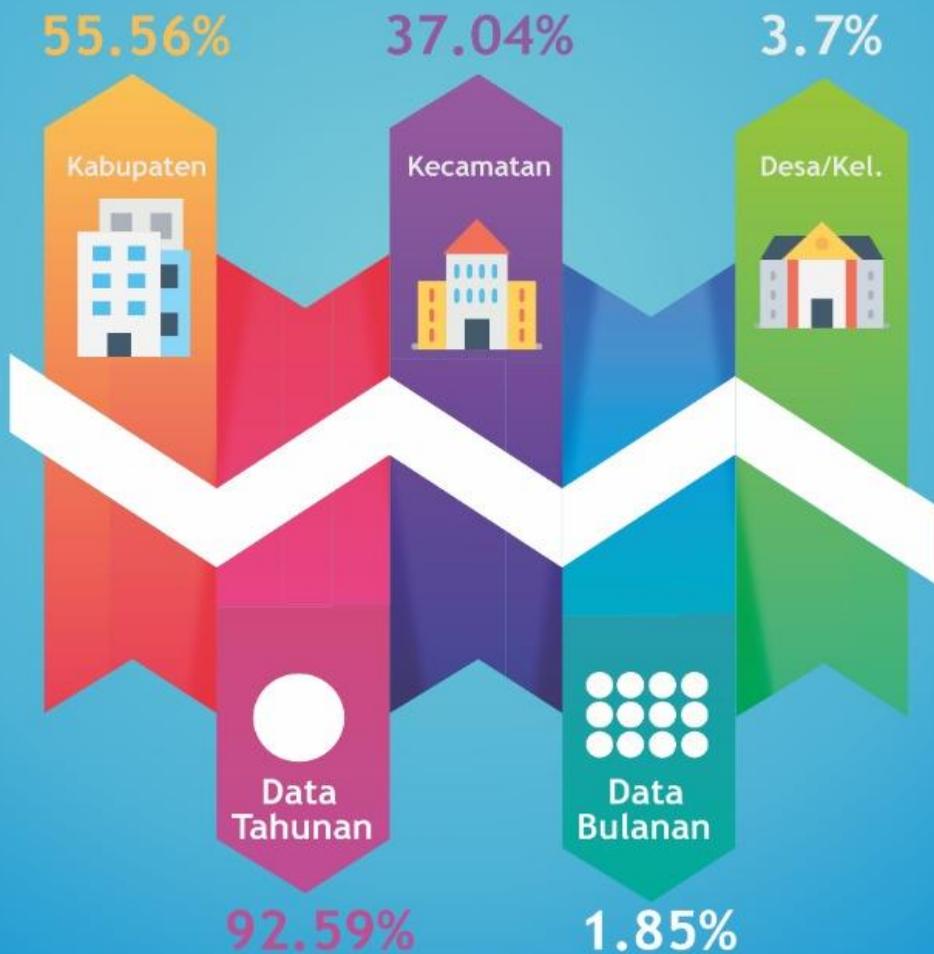
Bab ini menjabarkan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal terhadap perilaku anti korupsi pelayanan PST BPS Kabupaten Tegal. Analisis perilaku anti korupsi meliputi penerapan perilaku anti korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan BPS Kabupaten Tegal

Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan atribut anti korupsi. Terdapat empat atribut atau unsur anti korupsi yang dicakup, yaitu tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan. Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 4 atribut anti korupsi. IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Tegal mencapai 89,24. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Tegal.

BAB 5 ANALISIS KEBUTUHAN DATA

Level Pencarian Data



Level Periode Data

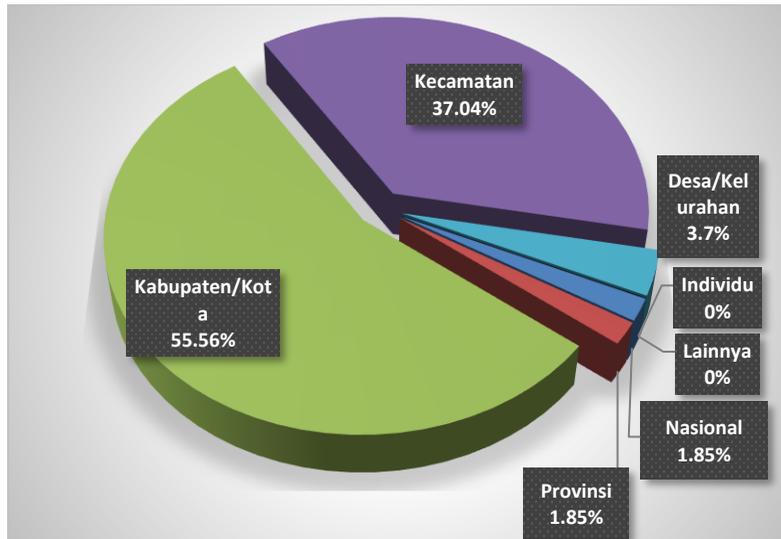
Bab ini menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi level data dan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

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

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

5.1 Kebutuhan Data Menurut Level Data

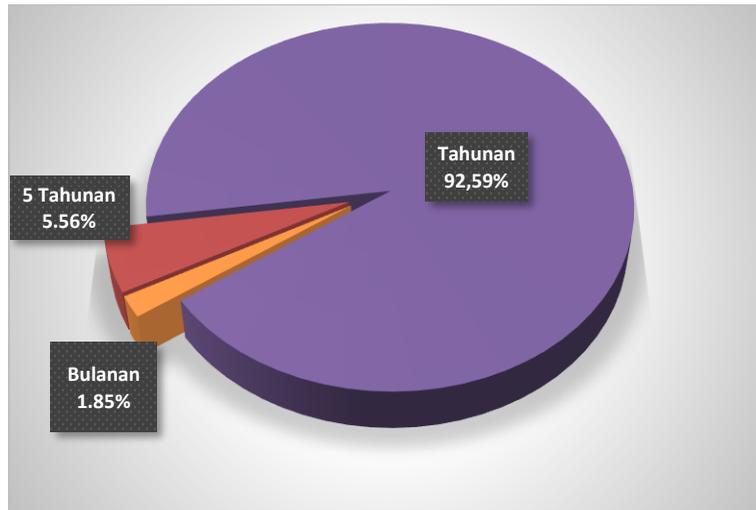
Dari hasil SKD 2020, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal. Level data dengan persentase pencarian terbanyak ialah level kabupaten/kota dengan persentase sebesar 55,56 persen, selanjutnya disusul oleh level kecamatan (37,04%), level kelurahan/desa(3,7%) serta level nasional dan propinsi (1.85%). Level data individu dan lainnya memiliki persentase kecil yaitu 0,00 persen.



Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Tegal menurut Level Data

5.2 Kebutuhan Data Menurut Periode Data

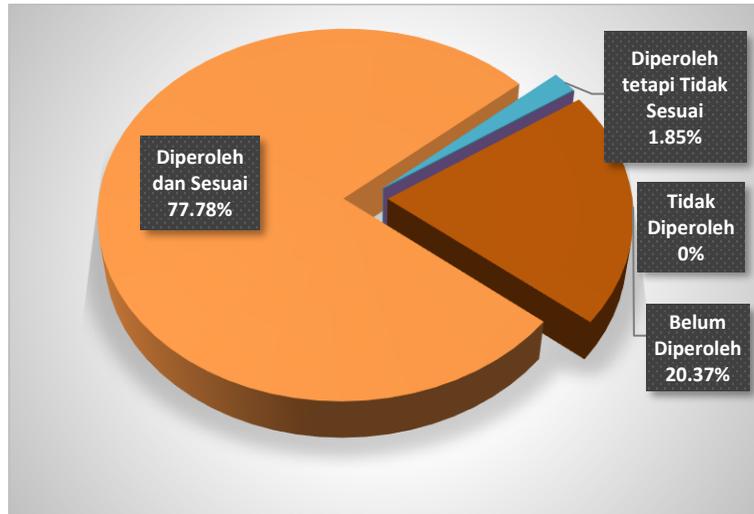
Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 92,59 persen. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu lima tahunan yang memiliki persentase 4,56 persen. Sementara itu, data dengan pencarian yang terendah menurut periode adalah data periode bulanan, yaitu 1,85 persen.



Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Tegal menurut Periode Data

5.3 Kebutuhan Data Menurut Jenis Perolehan Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2020 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu diperoleh dan sesuai, diperoleh tapi tidak sesuai, tidak diperoleh, dan belum diperoleh. Jenis perolehan diperoleh dan sesuai memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan diperoleh tapi tidak sesuai berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan tidak diperoleh berarti bahwa data yang dicari benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, belum diperoleh memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh. Analisis berikut menjelaskan jenis perolehan data di PST BPS Kabupaten Tegal.



Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Tegal menurut Perolehannya

BAB 6

ANALIS KEPUASAN KUALITAS DATA



KELENGKAPAN DATA

82.50%



AKURASI DATA

82.50%



KEMUTAKHIRAN DATA

82.50%



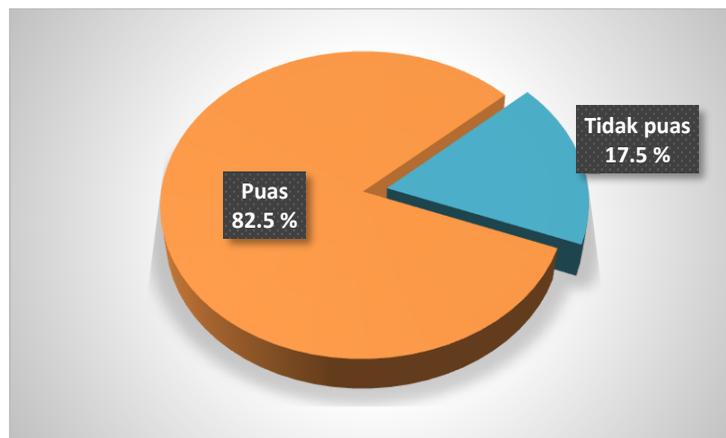
INDEX KEPUASAN KONSUMEN

79.78

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

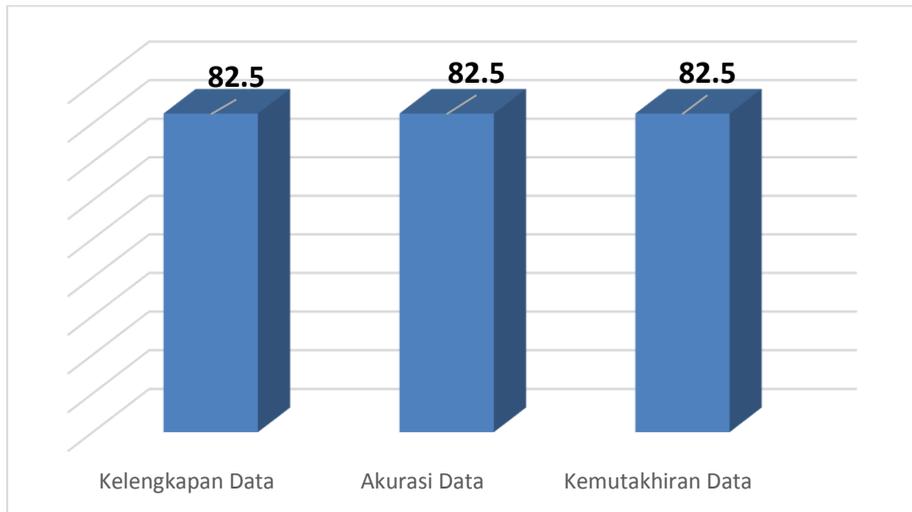
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Tegal disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, Persentase kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Tegal mencapai 82,5 persen.



Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data yang diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Tegal Menurut Aspek Kualitas Data

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data ini dapat dilihat lagi melalui aspek-aspek yang terdiri dari kelengkapan data, akurasi dan kemutakhiran. Dari ketiga aspek tersebut, kepuasan konsumen terhadap aspek kelengkapan data, akurasi data dan aspek kemutakhiran nilainya 82,5 persen.



Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data yang diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Tegal Menurut Aspek Kualitas Data

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/ *Customer Satisfaction Index (CSI)* digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS dari Penyedia Data BPS Kabupaten Tegal. Nilai IKK untuk kualitas data BPS Kabupaten Tegal tahun 2020 sebesar 79,78, yang artinya kualitas data PST BPS Kabupaten Tegal masuk kategori baik.

BAB 7 PENUTUP



7.1 Kesimpulan

Tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS diidentifikasi melalui kegiatan SKD. Identifikasi tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik.

Secara umum, pelaksanaan SKD 2020 di PST BPS Kabupaten Tegal berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data yang melebihi target, yaitu 110%.

Hasil SKD 2020 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kebutuhan data dan kepuasan konsumen. Adapun metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel , grafik, analisis kuadran dan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/ *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Berdasarkan hasil analisis SKD 2020, dapat diambil kesimpulan:

1. Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal mayoritas menggunakan data BPS sebagai rujukan utama(87,88%).
2. Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal didominasi oleh konsumen yang berasal dari pemerintah daerah dan lembaga Pendidikan dan penelitian dalam negeri (42,42%).
3. Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal mayoritas memperoleh data BPS melalui kunjungan langsung ke BPS sebesar 63,64%, melalui fasilitas website sebesar 33,33% dan melalui e-mail atau surat sebesar 3,03%.
4. Mayoritas konsumen puas terhadap pelayanan data yang diberikan BPS Kabupaten Tegal sebesar 96,03 persen, puas terhadap akses data

sebesar 94,95 persen dan puas terhadap sarana prasarana di PST BPS Kabupaten Tegal sebesar 98,48 persen.

5. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal digambarkan melalui IKK. Nilai IKK PST BPS Kabupaten Tegal tahun 2020 mencapai 88,27. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal sudah berada pada kategori baik.
6. Nilai IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Tegal mencapai 89,24. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Tegal.
7. Nilai IKK untuk kualitas data BPS Kabupaten Tegal tahun 2020 sebesar 79,78, yang artinya kualitas data PST BPS Kabupaten Tegal masuk kategori baik.

7.2 Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis SKD 2020 dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik adalah:

1. IPA memetakan 13 atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan pada sumbu X. Berdasarkan hasil IPA, 4 atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal menjadi prioritas utama perbaikan (kuadran A), yaitu:
 - a. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima;
 - b. Data pada website BPS mudah dicari;

2. Atribut yang sudah memenuhi harapan konsumen dan perlu dipertahankan karena dianggap penting oleh konsumen (Kuadran B), yaitu:
 - a. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan;
 - b. Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan;
 - c. Konten pada website BPS mudah diunduh;
 - d. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik;
 - e. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online) mampu memberikan informasi yang jelas.
3. Atribut pelayanan yang akan digunakan pada kuesioner SKD 2021 sebaiknya tidak mengalami banyak perubahan dibandingkan SKD 2020. Selain atribut yang tidak berubah perlu untuk mempertahankan IPAK, hal ini ditunjukkan untuk mengetahui keterbandingan variable antar tahun.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. 2014. Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2014. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Badan Pusat Statistik. 2015. Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2015. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Brandt, R.D. 2000. An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. Burke White Paper Series, Vol. 2, Issue 2, pp. 1-8.
- Deng, Jinyang dan Chad D. Pierskalla. 2018. Linking Importance–Performance Analysis, Satisfaction, and Loyalty. A Study of Savannah, GA." Sustainability, ISSN 2071-1050. DOI:10.3390/su10030704.
- Latu, TM & Everett, AM. 2000. Review of Satisfaction Research and measurement Approaches. Science & Research Internal Report 183. New Zealand: Departement of Conservation.
- Martilla, JA, & James, JC. 1977. Importance–Performance Analysis. Journal of Marketing, 41(1), 13–17.
- Martinez, CL. 2003. Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1. Arizona: CenterPoint Institute Inc.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. Delivering Quality Service. New York: The Free Press.
- [1] Poliakova, Adela. 2010. Application of the customer satisfaction index (CSI) to transport services. Electronical Technical Journal of Technology, Engineering, and Logistics in Transport, Number IV, Volume V, December 2010. ISSN 1801-674X.
- Samuel, Hatane & Foedjiawati. 2005. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya). Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol 7, No 1.
- Transportation Research Board. 1999. A Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality. Washington DC: National Academy Press.

LAMPIRAN



SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2020

Keterangan Pencacahan <i>(diisi oleh petugas)</i>	
Pencacah	Pemeriksa
Nama : _____ Tanggal : _____	Nama : _____ Tanggal : _____
Nomor Responden : <input type="text"/>	
Kode Wilayah <input type="text"/>	
Nomor Urut <input type="text"/>	
Blok I. Keterangan Responden	
1 Nama : _____	: Tugas Sekolah /Tugas Kuliah - 1 Peminatan - 2 Keahlian - 3 Penelitian - 4 Lainnya (.....) - 5
2 Tahun Lahir : <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	9 Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan <i>Pilih salah satu jawaban</i>
3 E-mail : _____	10 Jenis Layanan yang Digunakan <i>Boleh pilih lebih dari satu jawaban</i>
4 Jenis Kelamin : Laki-laki - 1 Perempuan - 2	: Pustaka Tercekat - 1 Pustaka Digital - 2 Penjualan Publikasi - 4 Data Mikro - 8 Konsultasi Data Statistik - 16 Rekomendasi Kegiatan Statistik - 32
5 Pendidikan Tertinggi yang Ditemukan <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Website BPS - 1 AllStats BPS (aplikasi android dan IOS) - 2 Silastik (silastik.bps.go.id) - 3 Sirusa (sirusa.bps.go.id) - 4 Romantik Online (romantik.bps.go.id) - 5 Telepon/Faksimile - 6 E-mail/Surat - 7 Darang langsung ke PST - 8 Lainnya (.....) - 9
6 Pekerjaan Utama <i>Pilih salah satu jawaban</i>	11 Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Layanan BPS <i>Pilih salah satu jawaban</i>
7 Nama Instansi /Institusi : _____	: Ya - 1 Tidak - 2
8 Kategori Instansi /Institusi <i>Pilih salah satu jawaban</i>	12 Apakah Data BPS Digunakan untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan Nasional? 13 Apakah Data BPS Digunakan sebagai Rujukan Utama?
: Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri - 1 Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri - 2 Kementerian & Lembaga Pemerintah - 3 Lembaga Internasional - 4 Media Massa - 5 Pemerintah Daerah - 6 Perbankan - 7 BUMN /BUMD - 8 Swasta lainnya - 9 Lainnya (.....) - 10	: Ya - 1 Tidak - 2

Blok II. Kepuasan terhadap Layanan Data dan Informasi Statistik BPS						
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan Saudara pada rincian pelayanan berikut? Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Sangat Tidak Penting/Puas Sangat Penting/Puas						
No	Rincian Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan			
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10			
2	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			
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10			
4	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			
5	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10			
6	Sarana 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			
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11).	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10			
8	Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari. ¹⁾	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10			
9	Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh. ¹⁾	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10			
10	Petugas pelayanan 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			
11	Petugas pelayanan 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			
12	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui. Contoh fasilitas pengaduan: kotak pengaduan, <i>website</i> pengaduan, dll.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10			
13	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit. ²⁾	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10			
14	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			
15	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan.	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⁾ Boleh kosong jika tidak menggunakan *website* BPS.

²⁾ Boleh kosong jika tidak pernah melakukan pengaduan.

Blok IV. Catatan

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

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN TEGAL
Jln. Ade Irma Suryani No. 1 Slawi 52417
Telp. : (0283) 4561190
Homepage: <http://tegalkab.bps.go.id>
Email: bps3328@bps.go.id