

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KABUPATEN KARANGANYAR 2023



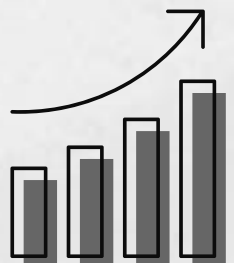
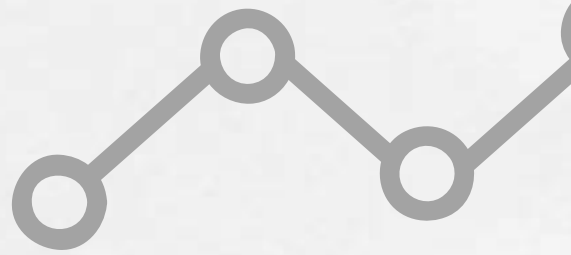
ANALISIS HASIL

SURVEI

KEBUTUHAN DATA

BPS KABUPATEN KARANGANYAR

2023



**Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS
Kabupaten Karanganyar 2023**

Katalog : 1399013.3313

ISSN : -

Nomor Publikasi : 33130.2335

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

Jumlah Halaman : xiv + 103 halaman

Penyusun Naskah:

BPS Kabupaten Karanganyar

Penyunting:

BPS Kabupaten Karanganyar

Pembuat Kover:

BPS Kabupaten Karanganyar

Penerbit:

© BPS Kabupaten Karanganyar

Sumber Ilustrasi:

Canva

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

TIM PENYUSUN
Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS
Kabupaten Karanganyar 2023

Pengarah

Yul Ismardani, SST, M.Si

Penanggung Jawab

Warsidi, SST, M.Si

Penyunting

Warsidi, SST, M.Si

Penulis Naskah

Christina Tri Cahyani, SST, M.Sc

Pengolah Data

Christina Tri Cahyani, SST, M.Sc

Penata Letak dan Infografis

Christina Tri Cahyani, SST, M.Sc

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.

Karanganyar, Desember 2023

Kepala BPS

Kabupaten Karanganyar



Yul Ismardani, S.ST, M.Si

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Tujuan dan Manfaat	4
1.3 Landasan Teori.....	5
1.3.1 <i>Konsep dan Definisi</i>	5
1.3.2 <i>Pelayanan Statistik Terpadu</i>	6
1.3.3 <i>Kepuasan Layanan</i>	8
1.4 Metodologi.....	9
1.4.1 <i>Metode Sampling</i>	9
1.4.2 <i>Metode Pengumpulan Data</i>	10
1.4.3 <i>Metode Analisis Data</i>	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	18
Bab 2 Segmentasi Konsumen	19
2.1 Realisasi Pengumpulan Data.....	21
2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD	22
2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	27
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan	28
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS.....	29

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	31
3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS.....	33
3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data	34
3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana.....	34
3.4 Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS.....	35
3.5 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS	38
3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS...	42
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi.....	43
4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS	45
4.2 Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS.....	46
4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS.....	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 Perolehan Data	53
5.4 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh	54
5.5 Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	55
Bab 6 Penutup	57
7.1. Kesimpulan	59
7.2. Saran.....	61
Daftar Pustaka.....	63
Lampiran	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Nilai Kinerja Unit Pelayanan	16
Tabel 3.1	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Karanganyar.....	37
Tabel 3.2	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Karanganyar.....	40
Tabel 4.1	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan.....	46
Tabel 4.2	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Karanganyar	46

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis.....	13
Gambar 2.1	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar menurut Kelompok Umur.....	23
Gambar 2.2	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar menurut Jenis Kelamin.....	24
Gambar 2.3	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar menurut Pendidikan Tinggi yang Ditamatkan.....	25
Gambar 2.4	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar menurut Pekerjaan Utama.....	26
Gambar 2.5	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar menurut Instansi/Institusi.....	27
Gambar 2.6	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	28
Gambar 2.7	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar menurut Jenis Layanan.....	29
Gambar 2.8	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS.....	30
Gambar 3.1	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar terhadap Pelayanan.....	35
Gambar 3.2	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar terhadap Akses Data.....	36
Gambar 3.3	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana.....	37
Gambar 3.4	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Karanganyar Menurut Atribut Pelayanan SKD 2023.....	38
Gambar 3.5	Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Karanganyar.....	45

Gambar 3.6	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Karanganyar.....	46
Gambar 4.1	Indeks Persepsi Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Karanganyar.....	52
Gambar 5.1	Persentase Pencarian Data Di PST BPS Karanganyar Menurut Level Data.....	58
Gambar 5.2	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Karanganyar Menurut Periode Data.....	59
Gambar 5.3	Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah BPS Kabupaten Karanganyar dan Jenis Perolehan Datanya.....	60
Gambar 5.4	Jenis Sumber Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh.....	61
Gambar 5.5	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	62
Gambar 6.1	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Karanganyar.....	65
Gambar 6.2	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat Menurut Aspek Kualitas Data.....	66
Gambar 6.3	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS di PST BPS Kabupaten Karanganyar.....	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Presentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin	68
Lampiran 2	Presentase Konsumen Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	69
Lampiran 3	Presentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama.....	70
Lampiran 4	Presentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan SKD 2023	71
Lampiran 5	Presentase Konsumen Menurut Jenis Layanan yang Digunakan....	72
Lampiran 6	Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data BPS	73
Lampiran 7	Persentase Konsumen Menurut Kelompok Umur.....	74
Lampiran 8	Persentase Konsumen Menurut Instansi/Institusi.....	75
Lampiran 9	Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	76
Lampiran 10	Persentase Pencarian Data Menurut Level Data	77
Lampiran 11	Persentase Pencarian Data Menurut Periode Data	78
Lampiran 12	Persentase Pencarian Data Menurut Jenis Perolehan Data	79
Lampiran 13	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data ...	80
Lampiran 14	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data.....	81
Lampiran 15	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data	82
Lampiran 16	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Data	83
Lampiran 17	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data	84
Lampiran 18	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Data	85
Lampiran 19	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS.....	86
Lampiran 20	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).....	87
Lampiran 21	Kuesioner VKD2023	88
Lampiran 22	Laporan Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	93
Lampiran 23	Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	95

BAB 1

PENDAHULUAN

LOKUS & WAKTU



PST BPS Kabupaten Karanganyar



8 Mei - 7 Juli 2023

RESPONDEN

Konsumen yang pernah menerima layanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari - 7 Juli 2023





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 penyebaran data dan informasi statistik dilakukan dengan menyediakan unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS baik tingkat pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota di seluruh Indonesia.

Monitoring dan evaluasi pelayanan yang diselenggarakan BPS melalui PST perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu upaya yang dilakukan BPS adalah menyelenggarakan Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini dilaksanakan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. SKD pertama kali dilaksanakan Tahun 2005 di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS pusat

dan lima BPS provinsi sebagai uji coba (pilot project). Tahun 2009 – 2010, SKD dilaksanakan di BPS pusat dan sebelas BPS provinsi. Tahun 2011 – 2013, SKD dilakukan di BPS pusat dan 33 BPS provinsi. Sejak Tahun 2014, pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS kabupaten/kota.

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

1.2 Tujuan dan Manfaat

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

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2023 sebagai berikut:

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

1.3 Landasan Teori

1.3.1 Konsep dan Definisi

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

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

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

1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu

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

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

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

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

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

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

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

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

serta sarana pendukung yang memadai, pelayanan PST BPS Pusat tetap dapat terus berjalan meskipun tanpa tatap muka langsung.

1.3.3 Kepuasan Layanan

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

1) Persyaratan

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

2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3) Waktu Penyelesaian

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

4) Biaya/Tarif

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

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.

Unsur ini dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain jika jenis layanan yang akan dilakukan penilaian berbasis *website*.

7) Perilaku Pelaksana

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

8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

9) Sarana dan Prasarana

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

1.4 Metodologi

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

1.4.1 Metode *Sampling*

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

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

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut.

1) Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:

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

2) Di PST BPS Pusat:

- Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda CAWI.

1.4.3 Metode Analisis Data

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

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

1) Analisis Tabulasi Silang

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

2) Analisis Kesenjangan

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

3) Importance and Performance Analysis (IPA)

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

pelayanan (*improvement*). IPA telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

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

i) Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

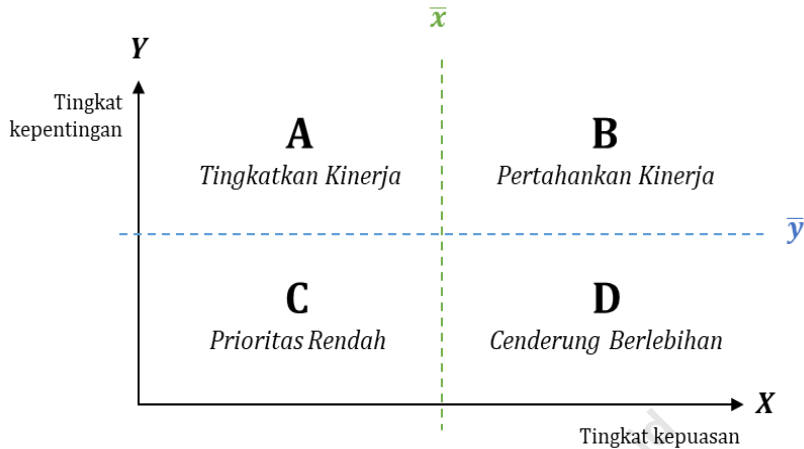
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

ii) Diagram cartesius

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



Gambar 1.1 Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda.

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

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

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

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

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

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

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

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

- Kuadran D

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

4) Persentase Konsumen yang Puas

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

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

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

5) Indeks Kepuasan Konsumen

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

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

i) Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i,

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

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

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

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

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

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

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

iii) Menghitung IKK

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

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

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

Tabel 1. 1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan

Nilai	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:

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

dengan:

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

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

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

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

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

iii) Menghitung IPAK

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

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

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

1.5 Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

- **Bab 1 Pendahuluan**, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 2023
- **Bab 2 Segmentasi Konsumen**, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS 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.

BAB 2

SEGMENTASI KONSUMEN

Konsumen didominasi oleh



62,22%
Laki-Laki



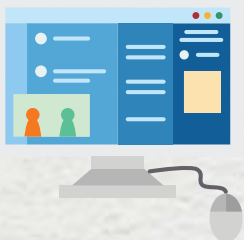
62,22%
Berprofesi
PNS/TNI/POLRI



46,67%
Instansi Pemerintah Daerah



40,00%
Lulusan D4/S1



51,43%
Mengakses
produk statistik
pada website
BPS



71,11%
Menggunakan
data BPS untuk
bidang
Pemerintahan



35,42%
Menggunakan website
BPS sebagai fasilitas
utama memperoleh
layanan

96,67%
Menggunakan data
BPS untuk
Perencanaan,
Monitoring, dan
Evaluasi
Pembangunan



Bab 2

Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan di BPS Kabupaten Karanganyar. 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 Karanganyar yang mengikuti survei adalah sebesar 45 responden.

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

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

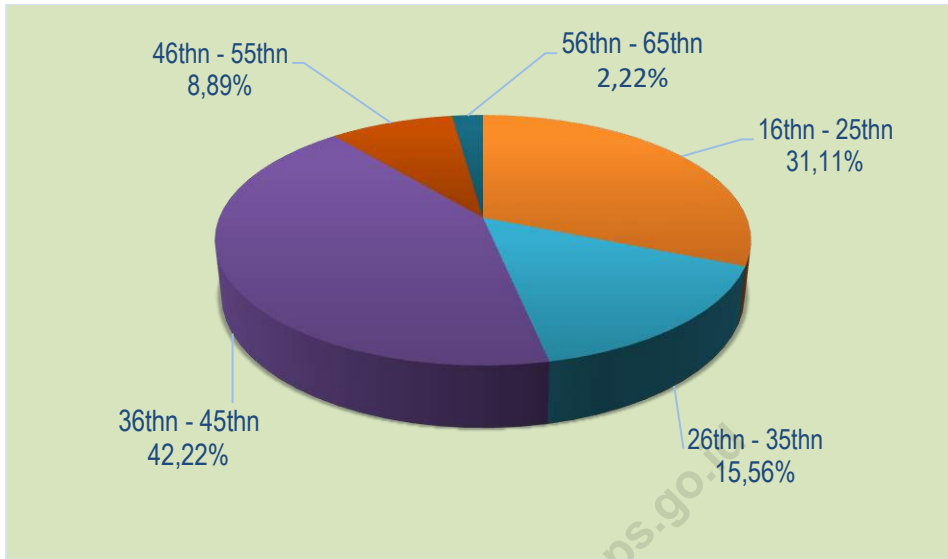
- 3) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui *email* (selanjutnya disebut *email*); dan
- 4) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang ditujukan kepada publik, baik melalui *link* yang didapatkan dari *website* maupun media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

2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD

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

Kelompok Umur

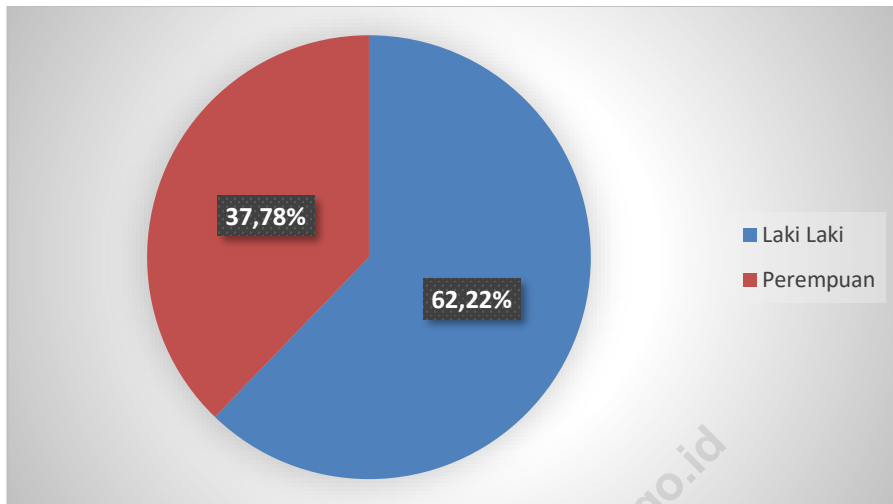
Berdasarkan kelompok umur, konsumen PST BPS Kabupaten Karanganyar berada pada rentang usia mulai dari 16 tahun hingga 65 tahun yang terbagi dalam lima kelompok umur. Konsumen terbanyak berada pada rentang usia 36 sampai dengan 45 tahun yaitu sebesar 42,22 persen dan paling sedikit pada rentang usia 56 sampai 65 tahun sebesar 2,22 persen (Gambar 2.1). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-65 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.



Gambar 2.1 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar menurut Kelompok Umur

Jenis Kelamin

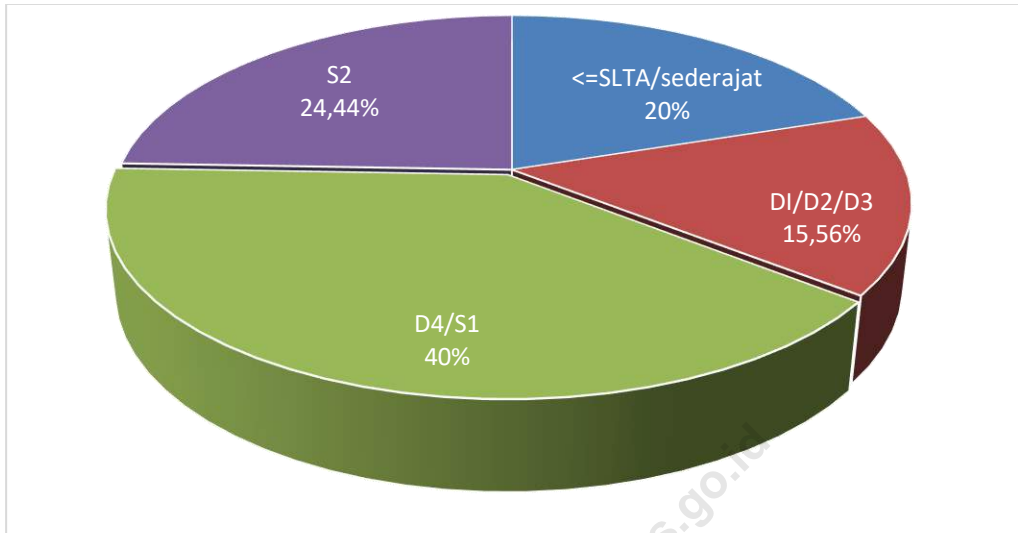
Jika dibagi menurut jenis kelaminnya, konsumen PST BPS Kabupaten Karanganyar hasil Survei Kebutuhan Data 2023 lebih banyak laki-laki daripada perempuan. Hal ini terlihat pada gambar 2.2 di bawah ini yaitu konsumen laki-laki sebanyak 62,22 persen sedangkan konsumen perempuan sebanyak 37,78 persen.



Gambar 2. 2 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar menurut Jenis Kelamin

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2023, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu ≤SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Hasil SKD 2023, konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar hanya terdiri dari empat kelompok pendidikan yang didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 sebesar 40 persen. Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan S2 (24,44%), konsumen dengan tingkat pendidikan SLTA/Sederajat (20%) , dan konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 menjadi konsumen yang paling sedikit yaitu sebesar 15,56 persen (Gambar 2.3.).

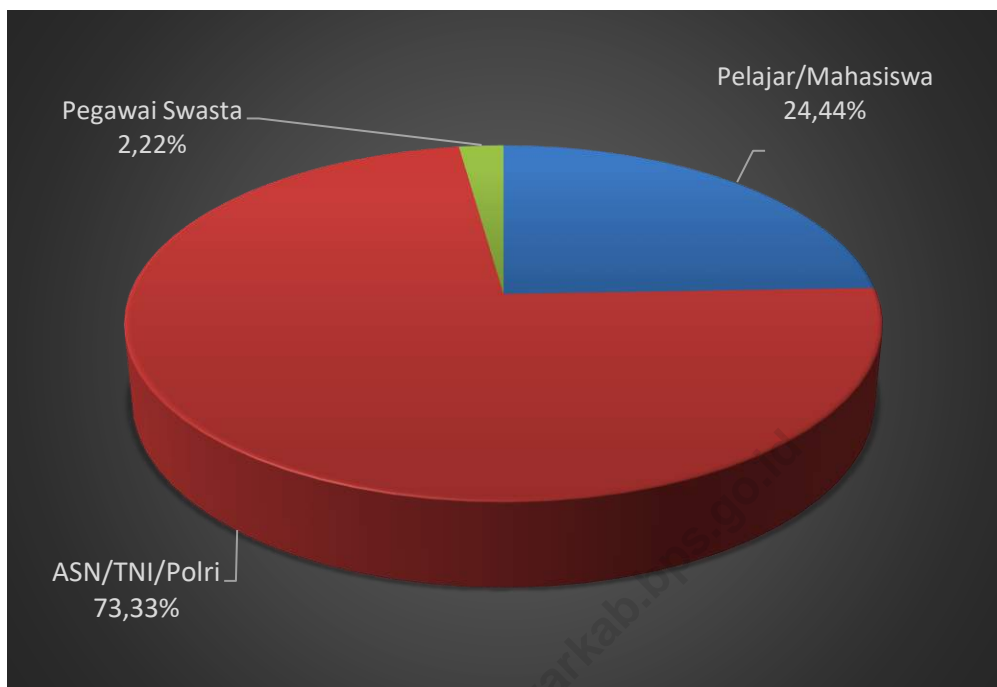


Gambar 2. 3 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar menurut Pendidikan Tinggi yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

Pada SKD 2023, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicatat mengacu pada pekerjaan dengan rentang waktu kerja paling lama atau penghasilan paling besar yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan.

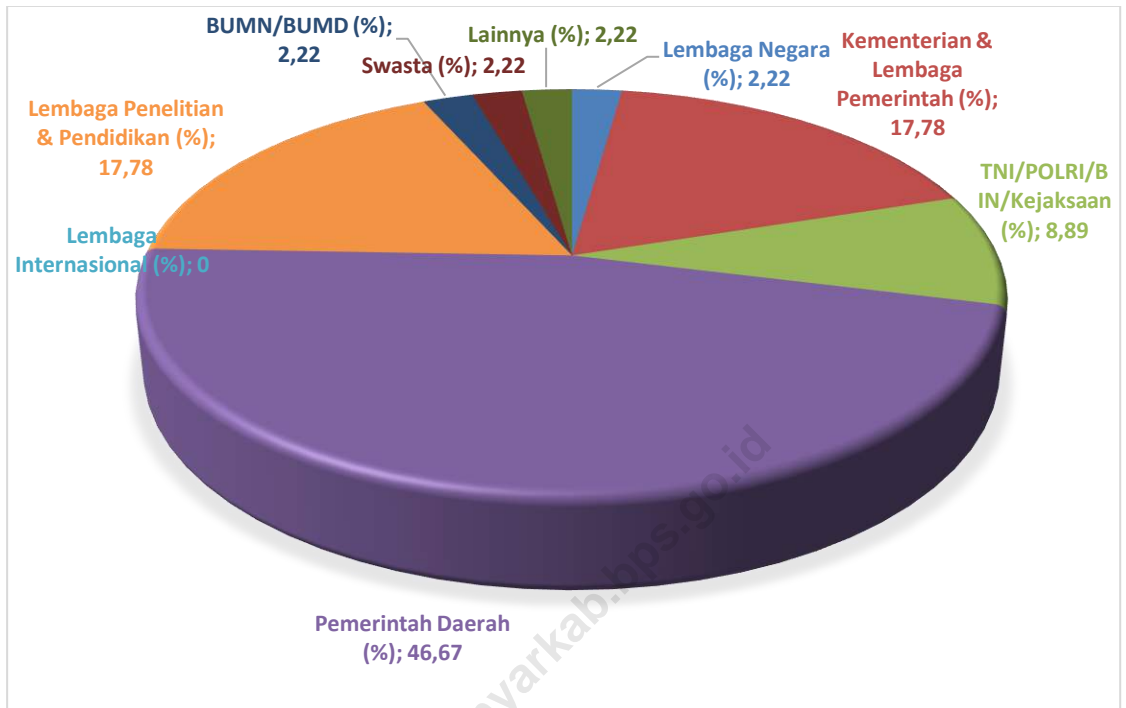
Hasil SKD 2023 hanya terdapat tiga jenis pekerjaan yang menjadi konsumen PST BPS Karanganyar. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar adalah ASN/TNI/Polri (73,33%). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang didominasi oleh tingkat pendidikan D4/S1 (40%). Konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa menduduki peringkat kedua terbanyak yaitu sebesar 24,44 persen. Selanjutnya disusul oleh konsumen yang bekerja sebagai pegawai swasta memiliki persentase yang sama besar yaitu 2,22 persen (Gambar 2.4).



Gambar 2.4 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar menurut Pekerjaan Utama

Instansi

Hasil SKD 2023, konsumen PST di BPS Kabupaten Karanganyar jika dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama, sebagian besar berasal dari Pemerintah Daerah sebesar 71,11 persen. Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 dan pekerjaan utama konsumen, yaitu PNS/TNI/Polri. Konsumen yang berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 17,78 persen adalah konsumen yang berasal dari Kementerian dan Lembaga Pemerintah serta Lembaga Penelitian dan Pendidikan sedangkan instansi lainnya masing-masing sebesar 2,22 persen (Gambar 2.5).



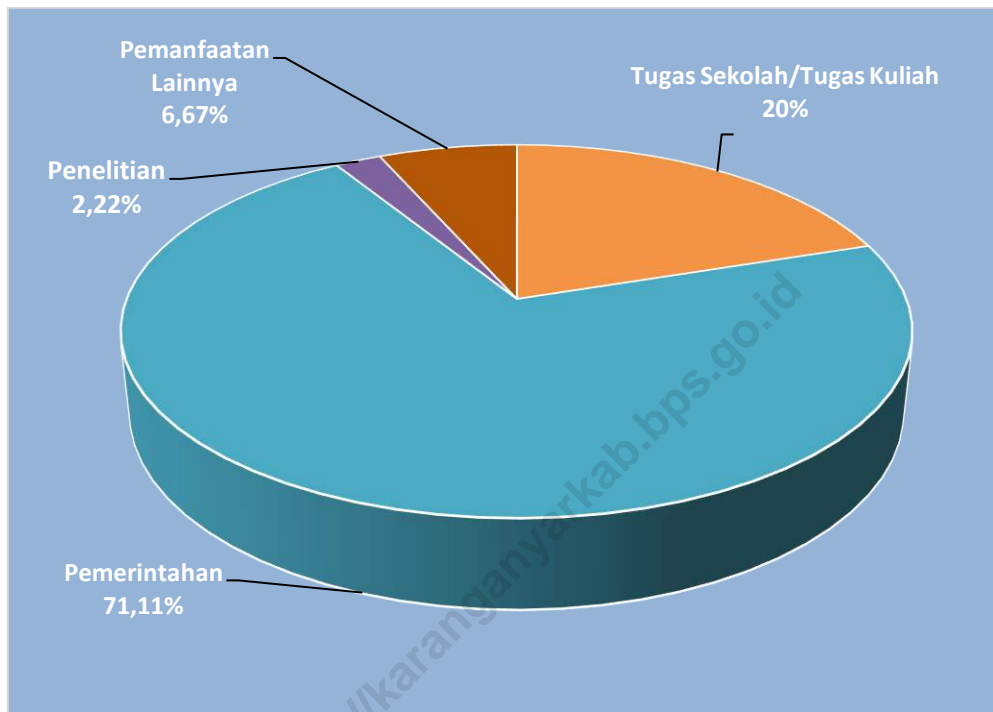
Gambar 2. 5 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar menurut Instansi/Institusi

2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Karanganyar menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar baik secara *online* maupun *offline*. Dalam SKD 2023, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya.

Hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kabupaten Karanganyar cukup bervariasi. Hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Karanganyar paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan sebesar 71,11 persen. Pemanfaatan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah menempati posisi kedua sebesar 20 persen, untuk pemanfaatan lainnya di posisi ketiga sebesar 6,67 persen, dan pemanfaatan paling sedikit untuk penelitian sebesar 2,22

persen. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Karanganyar sangat dibutuhkan dalam bidang pemerintahan (Gambar 2.6).



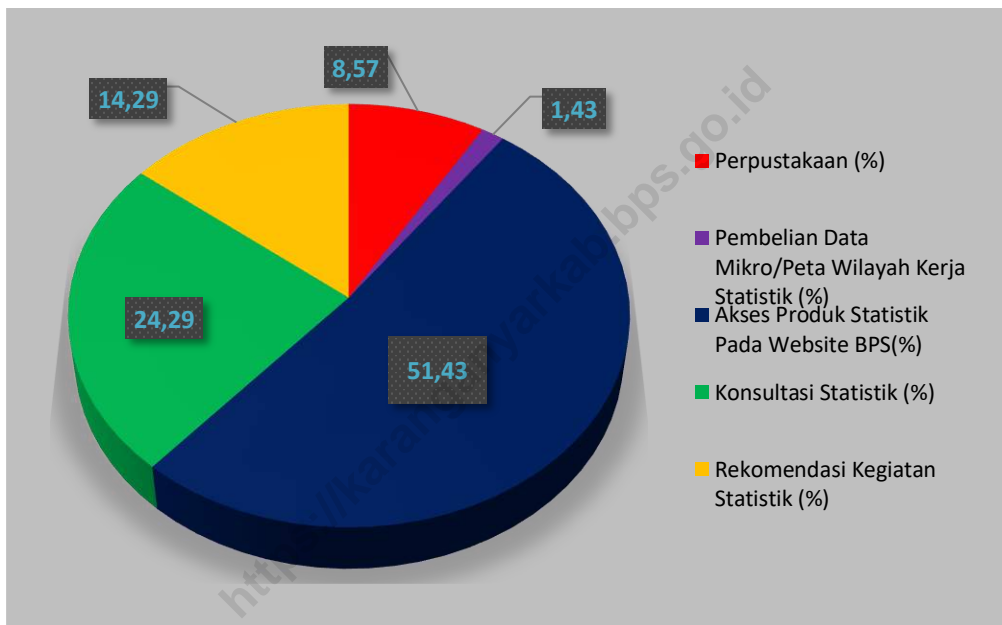
Gambar 2. 6 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi perpustakaan, pembelian publikasi BPS, pembelian data mikro/peta wilayah kerja statistik, akses produk statistik pada website BPS, konsultasi statistik dan rekomendasi statistik.

Hasil SKD 2023, jika dilihat menurut jenis layanan di PST BPS Kabupaten Karanganyar (Gambar 2.7) maka konsumen paling banyak menggunakan layanan akses produk statistik pada website BPS yaitu sebesar 51,43 persen. Posisi kedua, layanan yang digunakan oleh konsumen yaitu konsultasi statistik

sebesar 24,29 persen. Selanjutnya, pada posisi ketiga menggunakan layanan rekomendasi kegiatan statistik sebesar 14,29 persen dan pada posisi keempat layanan yang digunakan oleh konsumen adalah layanan perpustakaan sebesar 8,57 persen. Pada posisi kelima yang menjadi urutan terakhir menggunakan layanan pembelian data mikro/peta wilayah kerja statistik sebesar 1,43 persen. Sementara itu, konsumen di PST BPS Karanganyar belum ada yang menggunakan layanan pembelian publikasi BPS.

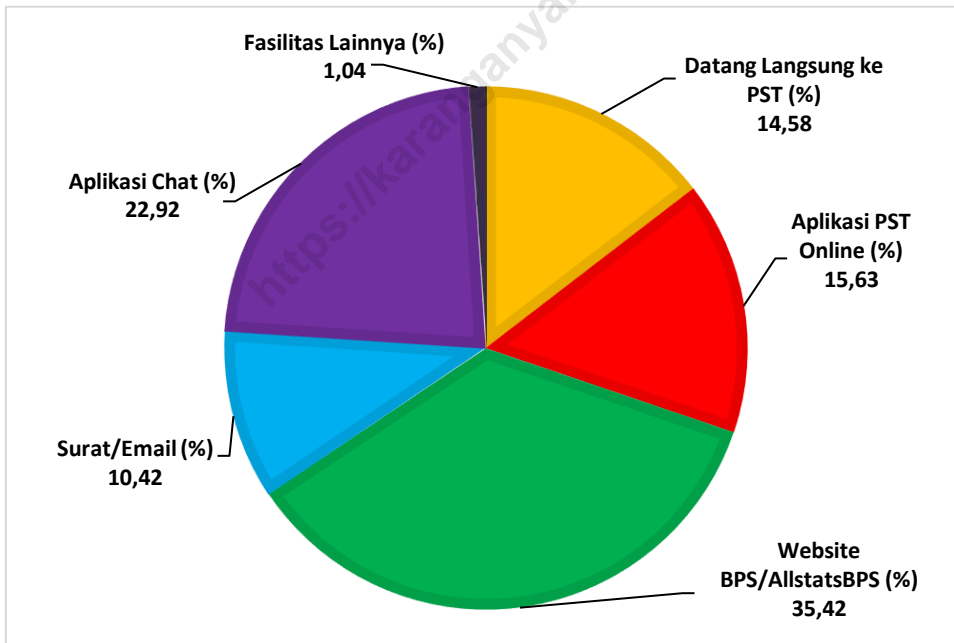


Gambar 2. 7 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar menurut Jenis Layanan

2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS

Fasilitas yang dimaksud dalam SKD 2023 adalah sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS, baik berupa pencarian data maupun konsultasi. Fasilitas tersebut meliputi datang langsung ke unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST), Aplikasi pelayanan statistik terpadu online (pst.bps.go.id), Website BPS (bps.go.id), Aplikasi AllStats BPS (aplikasi android dan IOS), dan lainnya.

Hasil SKD 2023 pada gambar 2.8 di bawah ini terlihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar mendapatkan data melalui fasilitas Website BPS dengan persentase sebesar 35,42 persen. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada website BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar. Selanjutnya pada posisi kedua sebanyak 22,92 persen konsumen mendapatkan informasi melalui aplikasi chat. Selain itu sebanyak 15,63 persen konsumen menggunakan aplikasi PST Online untuk memperoleh data BPS. Walaupun demikian, masih ada konsumen yang datang langsung ke PST BPS Karanganyar sebesar 14,58 persen. Kemudian sebanyak 10,42 persen, konsumen memperoleh data melalui surat atau email. Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kabupaten Karanganyar adalah melalui fasilitas lainnya (1,04%).



Gambar 2. 8 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS



BAB 3

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN



IKK

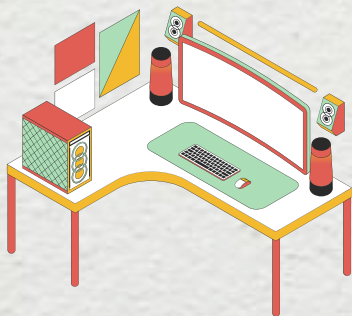
Terhadap Pelayanan

95,01%



100%
Puas terhadap pelayanan

100%
Puas terhadap akses data



100%
Puas terhadap sarana dan prasarana





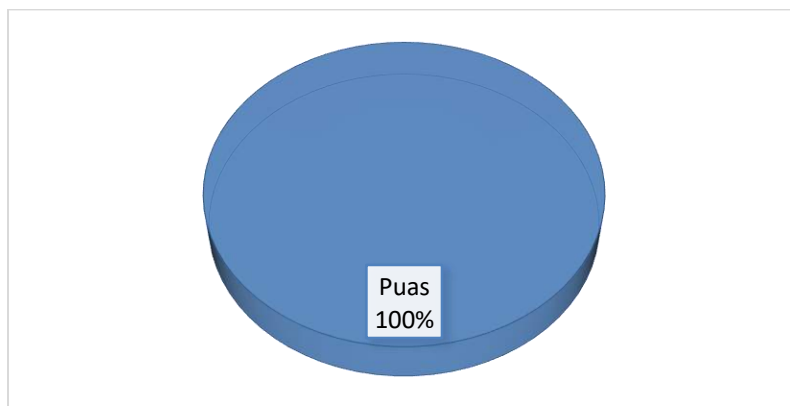
Bab 3

Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar terhadap pelayanan PST BPS Karanganyar 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. Hasil SKD 2023 seperti terlihat pada gambar 3.1, konsumen puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Karanganyar sebesar 100 persen meningkat dari tahun 2022 (99,09%). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan PST BPS Kabupaten Karanganyar mengalami perbaikan sehingga konsumen merasa puas.

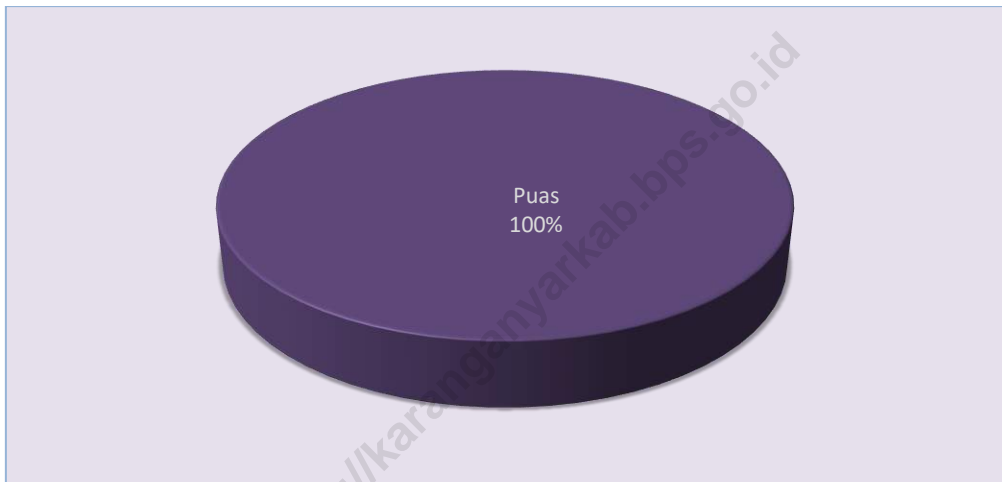


Gambar 3. 1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar terhadap Pelayanan

3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data

Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan, akses data pada website BPS, dan akses konten pada website BPS. Penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan merujuk hanya kepada fasilitas utama yang digunakan.

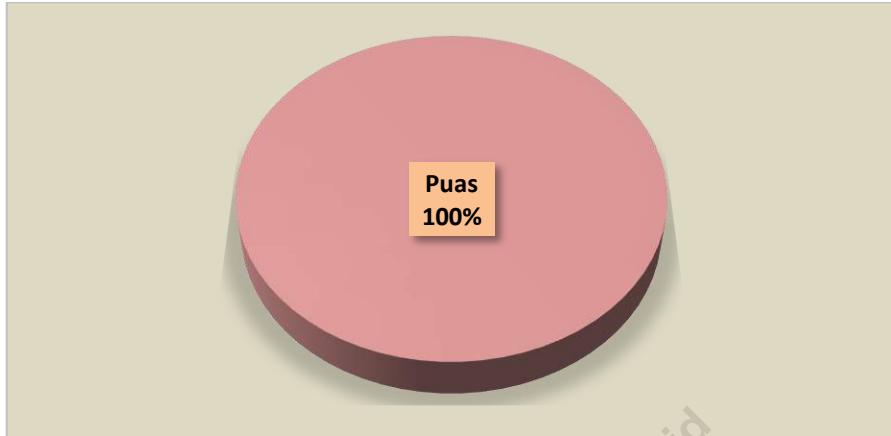
Berdasarkan Gambar 3.2, semua konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar merasa puas terhadap akses data pada website BPS.



Gambar 3. 2 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar terhadap Akses Data

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. Hasil SKD 2023, semua konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana yang ada (Gambar 3.3).

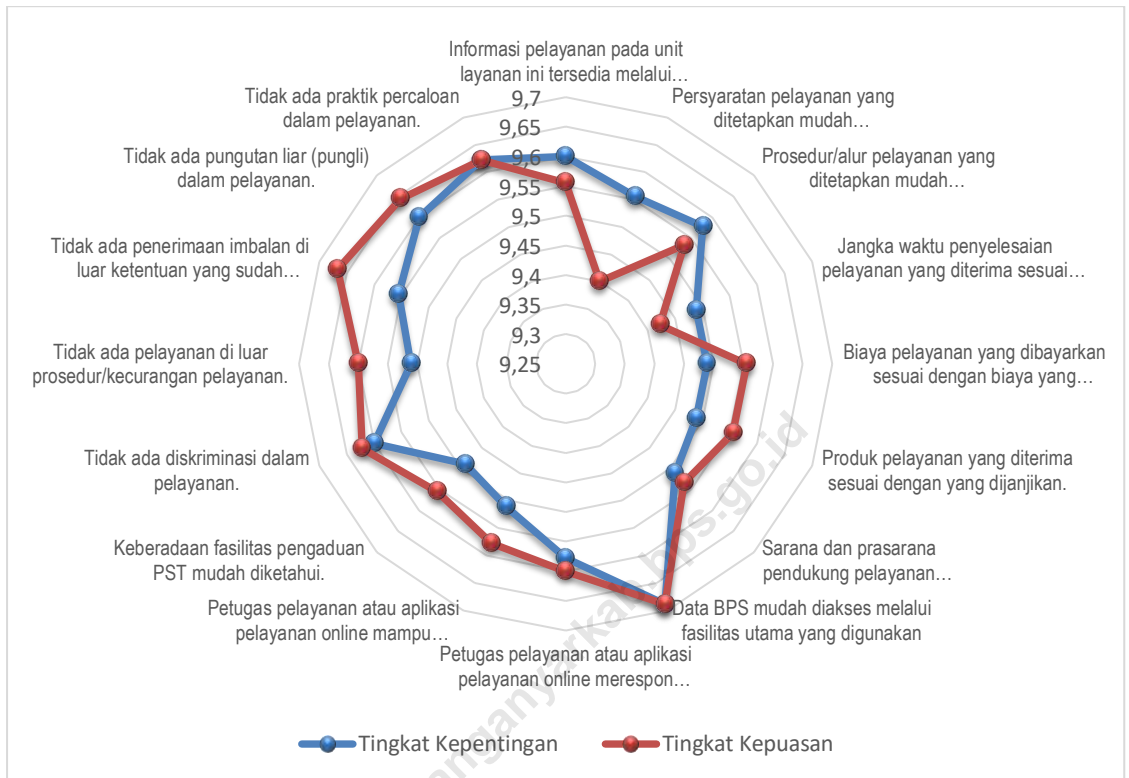


Gambar 3.3 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana

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

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS tergantung pada kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan gap analysis. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar 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 Karanganyar. Dalam gap analysis, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4, terlihat bahwa hampir seluruh atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Karanganyar memiliki nilai gap positif, yaitu nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari nilai harapan (kepentingan), namun demikian masih terdapat empat atribut yang bernilai negatif.



Gambar 3. 4 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Karanganyar Menurut Atribut Pelayanan SKD 2023

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen memiliki nilai gap paling jauh yaitu -0,16. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar. Sementara itu, atribut dengan gap positif terbesar, yaitu Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan sebesar 0,11. Hal ini berarti bahwa atribut tersebut memiliki nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari nilai harapan (kepentingan).

Atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Karanganyar memiliki gap -0,02 sampai -0,16. Menurut Parsuraman (1991), jika gap negatif bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga,

dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

Tabel 3 1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Karanganyar

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	9,6	9,5556	-0,0444
2.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen	9,5556	9,4	-0,1556
3.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan	9,5778	9,5333	-0,0445
4.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	9,4889	9,4222	-0,0667
5.	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	9,4889	9,5556	0,0667
6.	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	9,4889	9,5556	0,0667
7.	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9,5111	9,5333	0,0222
8.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	9,6889	9,6889	0
9.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	9,5778	9,6	0,0222
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	9,5111	9,5778	0,0667
11.	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.	9,4889	9,5556	0,0667
12.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	9,6	9,6222	0,0222
13.	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	9,5111	9,6	0,0889

14.	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	9,5556	9,6667	0,1111
15	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	9,6	9,6444	0,0444
16	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	9,6222	9,6222	0

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 Karanganyar. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.

Tabel 3.2. di bawah ini menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari konsumen menurut atribut pelayanan. Jika tingkat kesesuaian masing-masing atribut bernilai <100 persen menunjukkan bahwa kinerja pelayanan belum memenuhi harapan konsumen. Hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa dari 16 atribut hanya 4 atribut di PST BPS Kabupaten Karanganyar yang nilainya lebih kecil dari 100 persen. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Karanganyar telah memenuhi harapan konsumen meskipun belum semua aspek terpenuhi. Atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan (101,27 %) sedangkan atribut Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan tingkat kesesuaian paling rendah (96,72 %).

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama

perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Karanganyar adalah: Kemudahan Persyaratan Pelayanan. 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 3.5, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Karanganyar adalah:

1. Informasi pelayanan tersedia.
2. Kemudahan Prosedur
3. Kesesuaian Biaya Pelayanan
4. Kesesuaian Produk Pelayanan
5. Sarana Prasarana
6. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
7. Respon Petugas Pelayanan
8. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan *Online*
9. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

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 3.5, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Kabupaten Karanganyar adalah:

1. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
2. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan

konsumen. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan PST BPS Kabupaten Karanganyar yang termasuk dalam kuadran D adalah :

- Kemudahan Persyaratan Pelayanan

Tabel 3 2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Karanganyar

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	9,6	9,5556	-0,0444
2.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen	9,5556	9,4	0,1556
3.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan	9,5778	9,5333	-0,0445
4.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	9,4889	9,4222	-0,0667
5.	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	9,4889	9,5556	0,0667
6.	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	9,4889	9,5556	0,0667
7.	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9,5111	9,5333	0,0222
8.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	9,6889	9,6889	0
9.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	9,5778	9,6	0,0222
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	9,5111	9,5778	0,0667
11.	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.	9,4889	9,5556	0,0667

12.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	9,6	9,6222	0,0222
13.	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	9,5111	9,6	0,0889
14.	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	9,5556	9,6667	0,1111
15.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	9,6	9,6444	0,0444
16.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	9,6222	9,6222	0



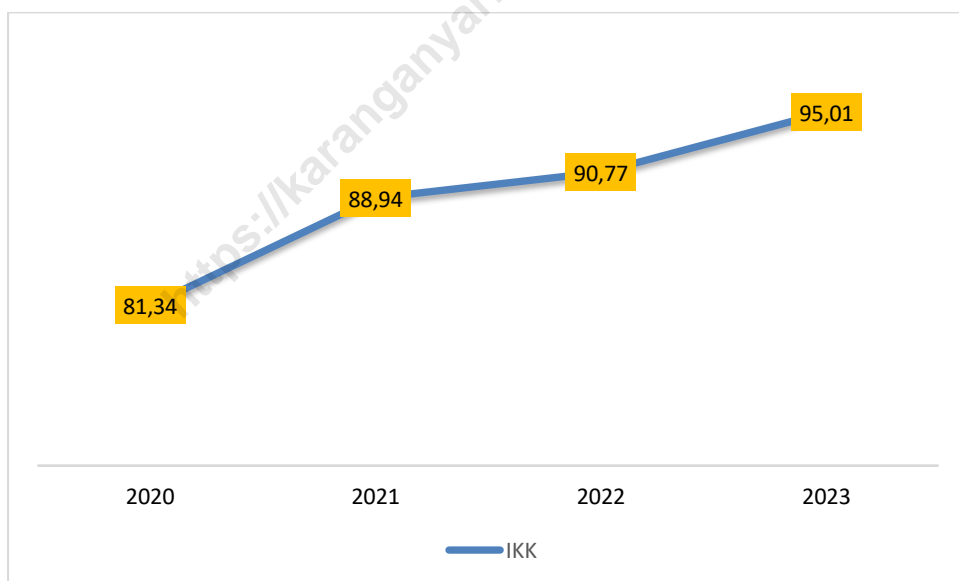
Keterangan :

- | | |
|---|--|
| 1. Informasi Pelayanan Tersedia | 8. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama |
| 2. Kemudahan Persyaratan Pelayanan | 9. Respon Petugas Pelayanan |
| 3. Kemudahan Prosedur | 10. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online |
| 4. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian | 11. Kemudahan Fasilitas Pengaduan |
| 5. Kesesuaian Biaya Pelayanan | 12. Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan |
| 6. Kesesuaian Produk Pelayanan | |
| 7. Sarana Prasarana | |

Gambar 3. 5 Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Karanganyar

3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Karanganyar tahun 2023 sebesar 95,01 artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Karanganyar masuk kategori Baik. Berdasarkan Gambar 3.6, IKK BPS di PST BPS Kabupaten Karanganyar meningkat sebesar 4,24 poin dari tahun 2022 yaitu dari 90,77 menjadi 95,01 pada tahun 2023. Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Karanganyar meningkat. Hal ini mungkin terjadi akibat sudah mulai dibuka kembali pelayanan PST BPS Kabupaten Karanganyar dan telah tersedianya layanan *whatsapp chat* PST BPS Kabupaten Karanganyar.



Gambar 3. 6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Karanganyar

“

BAB 4

ANALISIS PRESEPSI ANTI KORUPSI

”

IPAK
Indeks Persepsi
Anti Korupsi

96,31%

Perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Karanganyar





Bab 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS

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

Tabel 4 1 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan

No	Atribut Pelayanan	Kesesuaian (%)
1.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	100,23125
2.	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	100,9346974
3.	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	101,162669
4.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	100,4625
5.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	100

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

Gap atribut Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS dalam Tabel 4.1. memiliki nilai NEGATIF yang mengindikasikan harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar lebih tinggi dari kinerja yang telah diberikan oleh Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan.

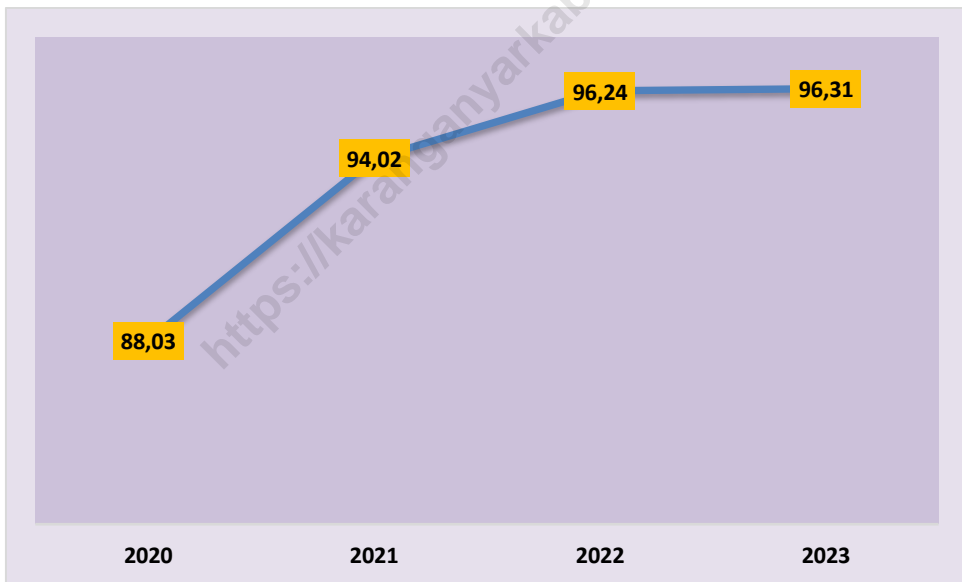
Tabel 4 2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Karanganyar

No	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	9,6	9,6222	0,0222
2.	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	9,5111	9,6	0,0889
3.	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	9,5556	9,6667	0,1111
4.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	9,6	9,6444	0,0444
5.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	9,6222	9,6222	0

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang dipakai untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indikator IPAK menggunakan tingkat kepentingan konsumen sebagai penimbang antar atribut yang menjadi proxy dari perilaku anti korupsi.

Berdasarkan Gambar 4.1, IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Karanganyar pada tahun 2023 adalah sebesar 96,31 naik 0,07 poin dibandingkan tahun 2022 sebesar 96,24 . Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Karanganyar.



Gambar 4 1 Indeks Persepsi Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Karanganyar

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



BAB 5

ANALISIS

KEBUTUHAN DATA



85,64%

Responden mencari data pada level kabupaten

82,45%

Responden mencari data dengan periode tahunan



77,13%

Responden memperoleh data sesuai dengan kriteria yang diharapkan



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

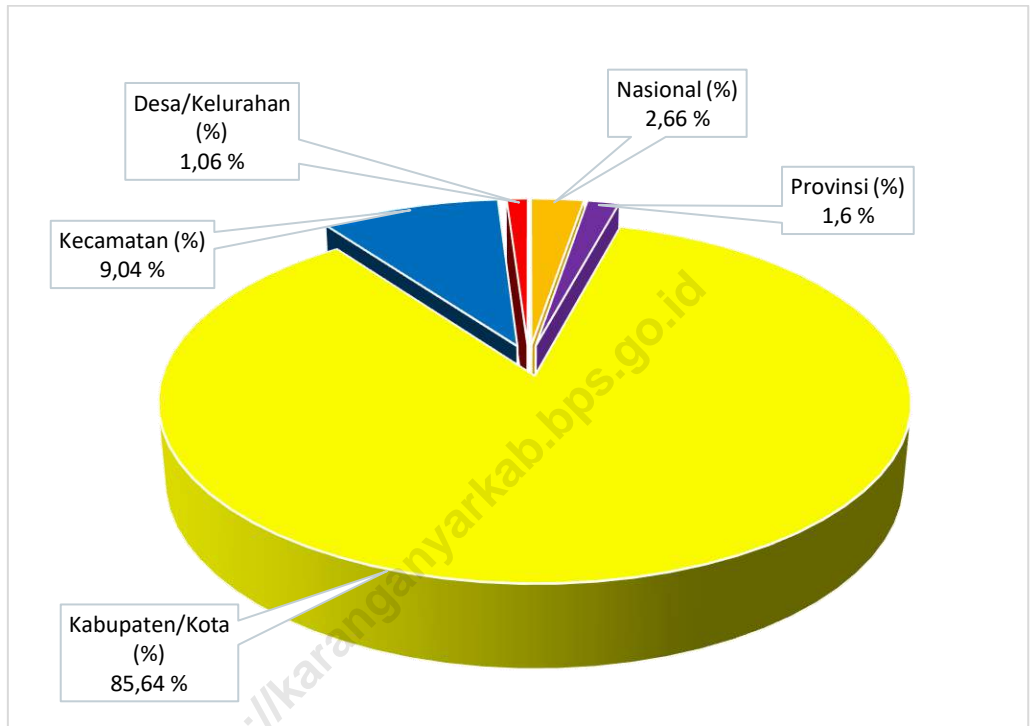
Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data). Misalnya, seorang pengguna data membutuhkan lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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 Karanganyar. Secara umum, sebanyak 85,64% mencari data pada level kabupaten/kota. Selanjutnya adalah data

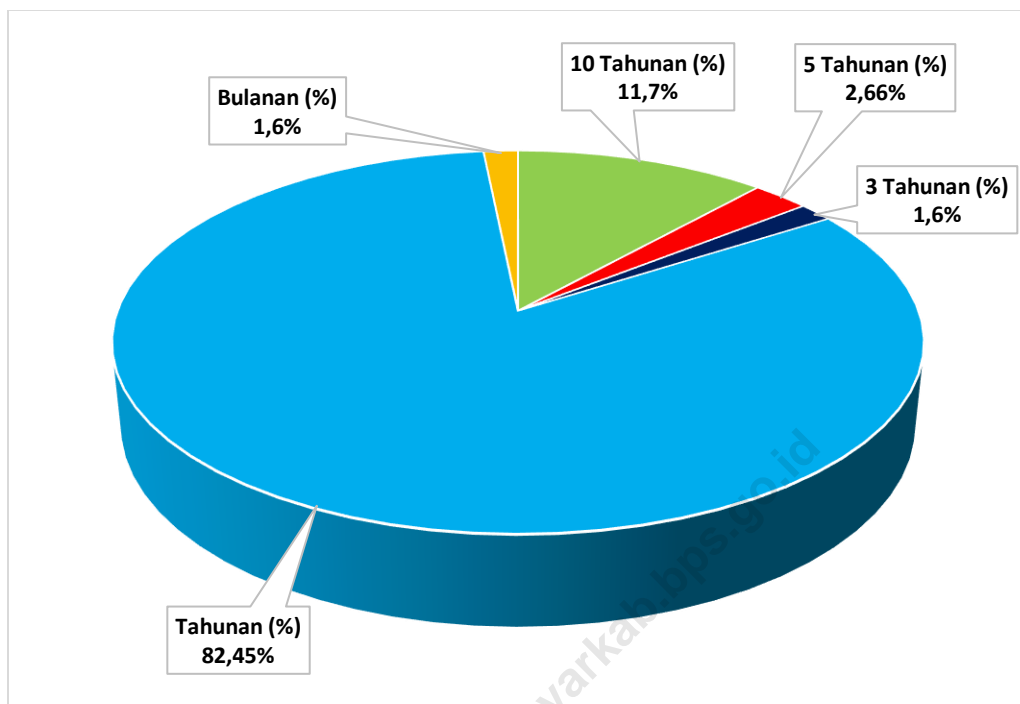
level kecamatan sebanyak 9,04%. Untuk level data nasional sebanyak 2,66%. Sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



Gambar 5 1 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Karanganyar Menurut Level Data

5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data

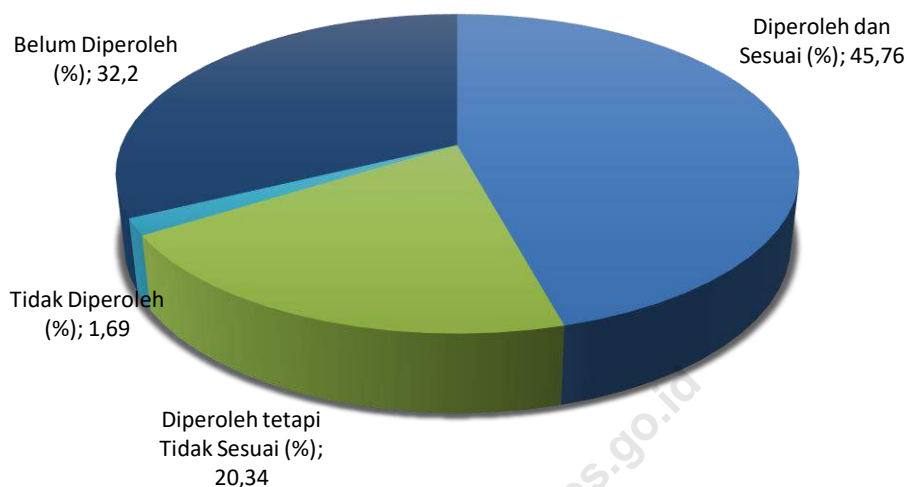
Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5. 2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari mencapai 82,45 persen. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu 10 tahunan sebesar 11,7 persen, 5 tahunan sebesar 2,66 persen, bulanan dan 3 tahunan sama-sama sebesar 1,6 persen. Data periode semesteran, triwulanan, mingguan, harian, dan lainnya tidak ada yang mencari sehingga persentasenya adalah 0 persen.



Gambar 5 2 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Karanganyar Menurut Periode Data

5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2023 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu diperoleh dan sesuai, diperoleh tapi tidak sesuai, tidak diperoleh, dan belum diperoleh. Jenis perolehan diperoleh dan sesuai memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan diperoleh tapi tidak sesuai berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan tidak diperoleh berarti bahwa data yang dicari benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, belum diperoleh memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh. Analisis berikut menjelaskan jenis perolehan data BPS di Kabupaten Karanganyar.



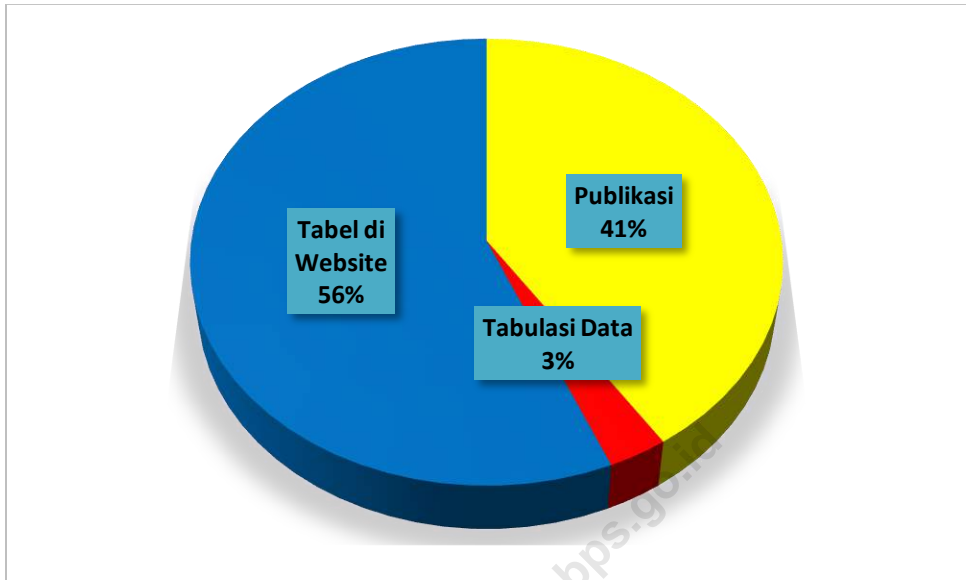
Gambar 5.3 Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah BPS Kabupaten Karanganyar dan Jenis Perolehan Datanya

Pada Gambar 5.3 terlihat bahwa paling banyak konsumen telah memperoleh data yang dibutuhkan dan sesuai yaitu sebesar 45,76 persen. Selanjutnya disusul oleh konsumen yang belum memperoleh data (32,2 %), memperoleh data yang dibutuhkan tetapi tidak sesuai (20,34 %), dan terakhir adalah konsumen yang tidak memperoleh data sebesar 1,69 persen.

5.4 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

Jenis sumber Data adalah sumber perolehan data yang dibutuhkan/dikonsultasikan responden, dengan sumber data terdiri atas : 1. Publikasi; 2. Data Mikro; 3. Peta; 4. Tabulasi Data dan; 5. Tabel di Website.

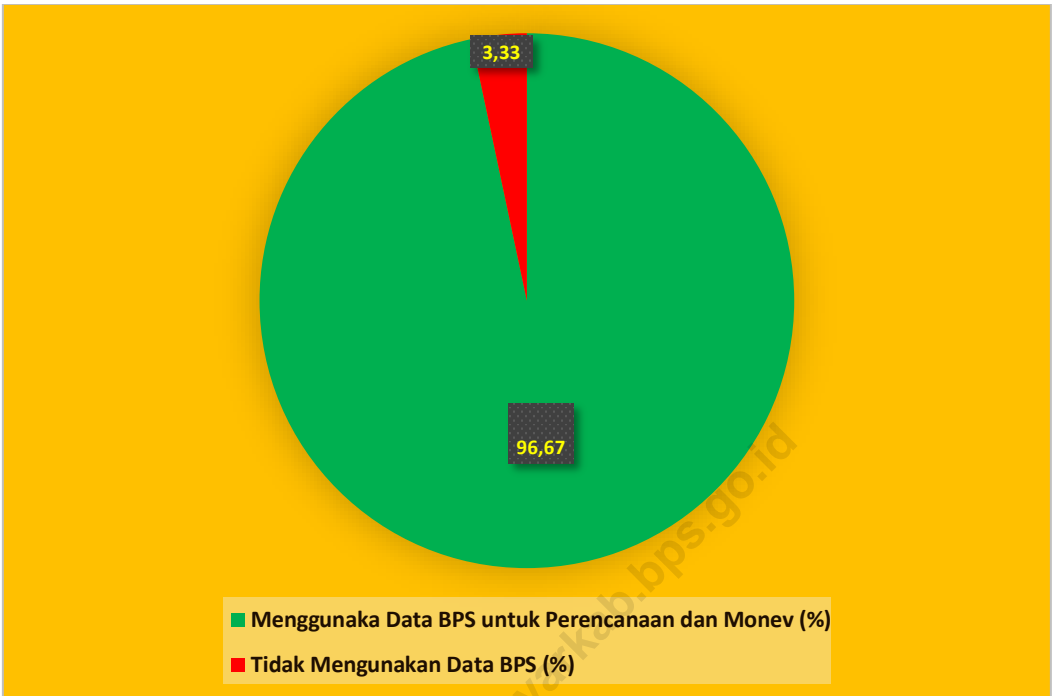
Pada gambar 5.4, sebanyak 56 persen bersumber dari Tabel di Website. Lalu untuk publikasi terbitan Badan Pusat Statistik sebesar 41 persen, sedangkan untuk Tabulasi Data sebanyak 3 persen. Pada bagian Data Mikro dan Peta tidak ada konsumen yang mencari data tersebut.



Gambar 5 4 Jenis Sumber Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh

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

Merujuk pada Gambar 2.6 di atas, konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar didominasi oleh konsumen yang berasal dari Kementerian/Lembaga/Organisasi Perangkat Daerah (K/L/OPD). Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”, BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, *monitoring*, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Berdasarkan hasil SKD 2023, 96,67 persen konsumen yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi pembangunan. Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.



Gambar 5.5 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

BAB 6

PENUTUP

Kesimpulan



Rekomendasi

Prioritas utama

Kemudahan
Persyaratan
Pelayanan





Bab 6

Penutup

6.1 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. Sejak tahun 2005, SKD dilaksanakan setiap tahun. Tahun 2022, SKD dilaksanakan di PST BPS, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia. Periode pengumpulan data adalah pada 8 Mei – 7 Juli 2023, sedangkan periode data yang dikumpulkan adalah Januari 2023 sampai dengan saat pengumpulan data.

Hasil SKD 2023 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kebutuhan data, kepuasan konsumen terhadap kualitas data, serta kepuasan konsumen terhadap pelayanan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (gap analysis), Importance and Performance Analysis (IPA), Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) dan Customer Satisfaction Index (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK). Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2023 di PST BPS Kabupaten Karanganyar. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2023 di PST BPS Kabupaten Karanganyar secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Kabupaten Karanganyar yang melebihi target yaitu 45 responden dari target 30 responden.

2. Konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar didominasi oleh konsumen yang berasal dari Pemerintah Daerah (46,67%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk pemerintahan (71,11%). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar adalah PNS/TNI/Polri. Hal tersebut diperkuat 73,33%)
3. Konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk digital atau softcopy. Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar adalah akses data melalui website BPS (layanan perpustakaan digital) sebesar 51,43 persen. Selanjutnya disusul oleh layanan konsultasi statistik sebesar 24,29 persen, rekomendasi kegiatan statistik sebesar 14,29 persen, dan paling sedikit konsumen yang datang langsung ke perpustakaan hanya sebesar 8,57 persen. Kecenderungan tersebut juga diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah website BPS (35,42%) dan aplikasi chat (22,92%).
4. IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Karanganyar pada tahun 2023 adalah sebesar 96,31 naik 0,07 poin dibandingkan tahun 2022 sebesar 96,24 . Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Karanganyar.
5. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar sangat beragam. Level Kabupaten merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen (86,64%). Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (82,45%).
6. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kabupaten Karanganyar yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan terhadap pelayanan sebesar 100 persen. Walaupun demikian, masih terdapat gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Karanganyar. Atribut Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen memiliki nilai gap paling jauh yaitu -0,16. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut

tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar. Sementara itu, atribut dengan gap positif terbesar, yaitu Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan sebesar 0,11. Hal ini berarti bahwa atribut tersebut memiliki nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari nilai harapan (kepentingan).

7. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Karanganyar digambarkan melalui IKK. IKK BPS di PST BPS Kabupaten Karanganyar meningkat sebesar 4,24 poin dari tahun 2022 yaitu dari 90,77 menjadi 95,01 pada tahun 2023. Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Karanganyar meningkat.

6.2. Saran

Atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Karanganyar adalah:

- Informasi pelayanan tersedia.
- Kemudahan Prosedur
- Kesesuaian Biaya Pelayanan
- Kesesuaian Produk Pelayanan
- Sarana Prasarana
- Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
- Respon Petugas Pelayanan
- Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online
- Kemudahan Fasilitas Pengaduan

Atribut pelayanan harus diperbaiki dengan perbaikan oleh PST BPS Karanganyar adalah:

Prioritas Utama

- Kemudahan Persyaratan Pelayanan

Aspek lainnya

- Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
- Kemudahan Proses Penanganan pengaduan

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



Daftar Pustaka

Brandt, R.D. 2000. An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. Burke White Paper Series, Vol. 2, Issue 2, pp. 1-8.

Latu, TM & Everett, AM. 2000. Review of Satisfaction Research and measurement Approaches. Science & Research Internal Report 183. New Zealand: Departement of Conservation.

Martilla, JA, & James, JC. 1977. Importance-Performance Analysis. Journal of Marketing, 41(1), 13-17.

Martinez, CL. 2003. Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1. Arizona: CenterPoint Institute Inc.

Parasuraman, A. Valerie. 2001. Delivering Quality Service. New York: The Free Press.

LAMPIRAN



Metadada

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memiliki Metadata

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

Persentase konsumen PST BPS Pusat berdasarkan Jenis Kelamin



Metadata

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



Lampiran 1 Presentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin

Jumlah Konsumen (Orang)	Laki-Laki		Perempuan	
	Jumlah	%	Jumlah	%
45	28	62,22	17	37,78

Metadata Indikator

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

Lampiran 2 Presentase Konsumen Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Jumlah Konsumen (Orang)	Kurang dari atau sama dengan SLTA/Sederajat (%)	D1/D2/D3 (%)	D4/S1 (%)	S2 (%)	S3 (%)
45	20	15,56	40	24,44	0

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Tingkat Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan
- Konsep : Untuk mengetahui segmentasi responden SKD menurut tingkat pendidikan tertinggi yang ditamatkan
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut tingkat pendidikan tertinggi yang ditamatkan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD pada wilayah PST BPS di Kabupaten Karanganyar.
- Klasifikasi Penyajian : Tingkat pendidikan tertinggi yang ditamatkan
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P_i = x_{iy} \times 100\%$
 Dengan:
 P_i = Persentase konsumen dengan tingkat pendidikan ke-i
 x_i = Jumlah konsumen dengan tingkat pendidikan ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 $i = 1 (\leq \text{SMA}), 2 (\text{D1/D2/D3}), 3 (\text{D4/S1}), 4 (\text{S2}), 5 (\text{S3})$
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan tingkat pendidikan tersebut pada wilayah PST BPS Kabupaten Karanganyar
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut tingkat pendidikan tertinggi yang ditamatkan.

Lampiran 3 Presentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama

Jumlah Konsumen	Pelajar/Mahasiswa (%)	PNS/TNI/Polri (%)	Pegawai BUMN/D (%)	Wiraswasta (%)	Pekerjaan Utama Lainnya
45	24,44	73,33	0	0	0

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama
- Konsep : Untuk mengetahui segmentasi responden SKD berdasarkan pekerjaan utama
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut pekerjaan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD pada wilayah PST BPS di Kabupaten Karanganyar.
Pekerjaan utama adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan, meliputi Pelajar/Mahasiswa, Peneliti/Dosen, PNS/TNI/Polri, Pegawai BUMN/D, Pegawai Swasta, Wiraswasta dan Lainnya
- Klasifikasi Penyajian : Tingkat pendidikan tertinggi yang ditamatkan
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P_i = x_i/y \times 100\%$
Dengan:
 P_i = Persentase konsumen dengan pekerjaan utama ke-i
 x_i = Jumlah konsumen dengan pekerjaan utama ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 $i = 1$ (Pelajar/Mahasiswa), 2 (Peneliti/Dosen), 3 (PNS/TNI/Polri), 4 (Pegawai BUMN/D), 5 (Pegawai Swasta), 6 (Wiraswasta), 7 (Lainnya)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pekerjaan utama tersebut pada wilayah PST BPS Kabupaten Karanganyar
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pekerjaan utama yang ditamatkan.

Lampiran 4 Presentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan SKD 2023

Jumlah Konsumen (Orang)	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah (%)	Pemerintahan (%)	Komersial (%)	Penelitian (%)	Pemanfaat an Lainnya (%)
45	20	71,11	0	2,22	6,67

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan SKD 2022
- Konsep : Untuk mengetahui segmentasi responden SKD berdasarkan pemanfaatan hasil kunjungan
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut pemanfaatan hasil kunjungan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD pada wilayah PST BPS di Kabupaten Karanganyar.
- Klasifikasi Penyajian : Pemanfaatan Hasil Kunjungan
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus : $P_i = x_i y \times 100\%$
- Penghitungan : Dengan:
 P_i = Persentase konsumen dengan pemanfaatan hasil kunjungan ke-i
 x_i = Jumlah konsumen dengan pemanfaatan hasil kunjungan ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 i = 1 (Tugas Sekolah/Tugas Kuliah), 2 (Pemerintahan), 3 (Komersial), 4 (Penelitian), 5 (Lainnya)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pemanfaatan hasil kunjungan tersebut pada wilayah PST BPS Kabupaten Karanganyar
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pemanfaatan hasil kunjungan.

Lampiran 5 Presentase Konsumen Menurut Jenis Layanan yang Digunakan

Jumlah Konsumen (orang)	Perpustakaan (%)	Akses Produk Statistik Pada Website BPS (%)	Konsultasi Statistik (%)	Rekomendasi Kegiatan Statistik (%)
45	8,57	51,43	24,29	14,29

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan yang Digunakan
- Konsep : Untuk mengetahui segmentasi responden SKD berdasarkan jenis layanan yang digunakan
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD pada wilayah PST BPS di Kabupaten Karanganyar.
- Klasifikasi Penyajian : Jenis layanan yang digunakan
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus : $P_i = x_{iy} \times 100\%$
- Penghitungan : Dengan:
 P_i = Persentase konsumen dengan jenis layanan yang digunakan ke-i
 x_i = Jumlah konsumen dengan jenis layanan yang digunakan ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 $i = 1$ (Perpustakaan), 2 (Pembelian Publikasi BPS), 3 (Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik), 4 (Akses Produk Statistik pada Website BPS), 5 (Konsultasi Statistik), 6 (Rekomendasi Kegiatan Statistik)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis layanan yang digunakan tersebut pada wilayah PST BPS Kabupaten Karanganyar
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis layanan yang digunakan.

Lampiran 6 Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data BPS

Jumlah (orang)	Datang Langsung ke PST (%)	Aplikasi PST Online (%)	Website BPS /Allstats BPS (%)	Surat/ Email (%)	Aplikasi Chat(%)	Fasilitas Lainnya (%)
45	14,58	15,63	35,42	10,42	22,92	1,04

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan
- Konsep : Untuk mengetahui segmentasi responden SKD berdasarkan fasilitas utama yang digunakan
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut fasilitas utama yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD pada wilayah PST BPS di Kabupaten Karanganyar.
- Klasifikasi : Fasilitas utama yang digunakan
- Penyajian
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus : $P_i = x_i \times 100\%$
- Penghitungan : Dengan:
 P_i = Persentase konsumen dengan fasilitas utama yang digunakan ke-i
 x_i = Jumlah konsumen dengan fasilitas utama yang digunakan ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 $i = 1$ (Datang langsung ke unit PST), 2 (Aplikasi pelayanan statistik terpadu online), 3 (Website BPS), 4 (Aplikasi Allstat BPS), 5 (Lainnya),
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan fasilitas utama yang digunakan tersebut pada wilayah PST BPS Kabupaten Karanganyar
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut fasilitas utama yang digunakan.

Lampiran 7 Persentase Konsumen Menurut Kelompok Umur

Jumlah Konsumen	< 16thn (%)	16thn - 25thn (%)	26thn - 35thn (%)	36thn - 45thn (%)	46thn - 55thn (%)	56thn - 65thn (%)	> 65thn (%)
45	0	31,11	15,56	42,22	8,89	2,22	0

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Kelompok Umur
- Konsep : Untuk mengetahui segmentasi responden SKD berdasarkan kelompok umur
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut kelompok umur terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD pada wilayah PST BPS di Kabupaten Karanganyar.
- Klasifikasi Penyajian : Kelompok umur
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus : $P_i = x_i \times 100\%$
- Penghitungan : Dengan:
 P_i = Persentase konsumen dengan kelompok umur ke-i
 x_i = Jumlah konsumen dengan kelompok umur ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 i= 1 (<16), 2 (16-25 th), 3 (26-35 th), 4 (36-45 th), 5 (46-55 th), 6 (56-65 th), 7 (>65 th)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kelompok umur tersebut pada wilayah PST BPS Kabupaten Karanganyar
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut kelompok umur.

Lampiran 8 Persentase Konsumen Menurut Instansi/Institusi

Jumlah Konsumen	Lembaga Negara (%)	Kementerian & Lembaga Pemerintah (%)	Pemerintah Daerah (%)	Lembaga Penelitian & Pendidikan Dalam Negeri (%)	BUMN / BUMD (%)	Lainnya (%)
45	2,22	17,78	46,67	17,78	2,22	2,22

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Instansi/Institusi
- Konsep : Untuk mengetahui segmentasi responden SKD berdasarkan instansi/institusi
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut instansi/institusi terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD pada wilayah PST BPS di Kabupaten Karanganyar.
- Klasifikasi Penyajian : Instansi/institusi
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus : $P_i = x_i \times 100\%$
- Penghitungan : Dengan:
 P_i = Persentase konsumen dengan instansi/institusi ke- i
 x_i = Jumlah konsumen dengan instansi/institusi ke- i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 $i = 1$ (Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri), 2 (Lembaga Pendidikan dan Penelitian Luar Negeri), 3 (Kementerian dan Lembaga Pemerintah), 4 (Lembaga Internasional), 5 (Media Massa), 6 (Pemerintah Daerah), 7 (Perbankan), 8 (BUMN/D), 9 (Swasta), 10 (Lainnya)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan instansi/institusi tersebut pada wilayah PST BPS Kabupaten Karanganyar
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut instansi/institusi.

Lampiran 9 Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Jumlah Konsumen (orang)	Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan dan Monev (%)
45	96,67

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
- Konsep : Untuk mendapatkan gambaran responden SKD yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut penggunaan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD pada wilayah PST BPS di Kabupaten Karanganyar.
- Klasifikasi Penyajian : -
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P=xy \times 100\%$
 Dengan:
 Persentase konsumen yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan
 x = Jumlah konsumen yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan
 y = Jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan pada wilayah PST BPS Kabupaten Karanganyar
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan

Lampiran 10 Persentase Pencarian Data Menurut Level Data

Jumlah Konsumen (orang)	Kabupaten/Kota (%)	Kecamatan (%)	Desa/Kelurahan (%)
45	85,64	9,04	1,06

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Pencarian Data Menurut Level Data
- Konsep : Untuk mengetahui segmentasi responden SKD berdasarkan level data yang dicari
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang mencari data menurut level data terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD pada wilayah PST BPS di Kabupaten Karanganyar.
- Klasifikasi Penyajian : Level data
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus : $P_i = x_i/y \times 100\%$
- Penghitungan : Dengan:
 P_i = Persentase konsumen yang mencari data pada level ke-
i
 x_i = Jumlah konsumen yang mencari data pada level ke-
i
y = Jumlah seluruh konsumen
i = 1 (Nasional), 2 (Provinsi), 3 (Kabupaten/Kota), 4 (Kecamatan), 5 (Desa/Kelurahan), 6 (Individu), 7 (Lainnya)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang mencari data pada level tersebut pada wilayah PST BPS Kabupaten Karanganyar
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen yang mencari data menurut level data

Lampiran 11 Persentase Pencarian Data Menurut Periode Data

Jumlah Konsumen (orang)	10 Tahunan (%)	5 Tahunan (%)	Tahunan (%)	Semesteran (%)	Triwulanan (%)
45	11,7	2,66	82,45	0	0

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Pencarian Data Menurut Periode Data
- Konsep : Untuk mengetahui segmentasi responden SKD berdasarkan Periode data yang dicari
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang mencari data menurut periode data terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD pada wilayah PST BPS di Kabupaten Karanganyar.
- Klasifikasi Penyajian : Periode data
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus : $P_i = x_i \times 100\%$
- Penghitungan : Dengan:
 P_i = Persentase konsumen yang mencari data pada periode ke-i
 x_i = Jumlah konsumen yang mencari data pada periode ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
i = 1 (10 Tahunan), 2 (5 Tahunan), 3 (3 Tahunan), 4 (Tahunan), 5 (Semesteran), 6 (Triwulanan), 7 (Bulanan), 8 (Mingguan), 9 (Harian), 10 (Lainnya)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang mencari data pada periode tersebut pada wilayah PST BPS Kabupaten Karanganyar
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen yang mencari data menurut periode data

Lampiran 12 Persentase Pencarian Data Menurut Jenis Perolehan Data

Jumlah Konsumen (orang)	Diperoleh dan Sesuai (%)	Diperoleh tetapi Tidak Sesuai (%)	Tidak Diperoleh (%)	Belum Diperoleh (%)
45	45,76	20,34	1,69	32,2

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Pencarian Data Menurut Jenis Perolehan Data
- Konsep : Untuk mengetahui segmentasi responden SKD berdasarkan jenis perolehan data
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis perolehan data terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD pada wilayah PST BPS di Kabupaten Karanganyar.
- Klasifikasi : Jenis Perolehan data
- Penyajian
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus : $P_i = x_i/y \times 100\%$
- Penghitungan : Dengan:
 P_i = Persentase konsumen dengan jenis perolehan data ke-i
 x_i = Jumlah konsumen dengan jenis perolehan data ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 i= 1 (Diperoleh dan sesuai), 2 (Diperoleh tetapi tidak sesuai), 3 (Tidak diperoleh), 4 (Belum diperoleh)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis perolehan data tersebut pada wilayah PST BPS Kabupaten Karanganyar
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen berdasarkan jenis perolehan data

Lampiran 13 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data

Jumlah Konsumen (orang)	Puas (%)
45	68,42

Metadata Indikator

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data
Konsep	: Untuk mendapatkan gambaran responden SKD yang puas Terhadap kelengkapan data BPS
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas terhadap kelengkapan data BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD pada wilayah PST BPS di Kabupaten Karanganyar.
Klasifikasi Penyajian	: -
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P = \frac{x}{y} \times 100\%$ Dengan: P = Persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data BPS x = Jumlah konsumen konsumen yang puas terhadap kelengkapan data BPS y = Jumlah seluruh konsumen
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang puas terhadap kelengkapan data BPS yang dihasilkan oleh PST BPS Kabupaten Karanganyar
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen yang puas terhadap kelengkapan data BPS

Lampiran 14 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data

Jumlah Konsumen (orang)	Puas (%)
45	100

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data
- Konsep : Untuk mendapatkan gambaran responden SKD yang puas Terhadap akurasi data BPS
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas terhadap akurasi data BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD pada wilayah PST BPS di Kabupaten Karanganyar.
- Klasifikasi Penyajian : -
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus : $P = \frac{x}{y} \times 100\%$
- Penghitungan : Dengan:
P = Persentase konsumen yang puas terhadap akurasi data BPS
x = Jumlah konsumen konsumen yang puas terhadap akurasi data BPS
y = Jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang puas terhadap akurasi data BPS yang dihasilkan oleh PST BPS Kabupaten Karanganyar
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen yang puas terhadap akurasi data BPS

Lampiran 15 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data

Jumlah Konsumen (orang)	Puas (%)
45	100

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data
Konsep	: Untuk mendapatkan gambaran responden SKD yang puas Terhadap kemutakhiran data BPS
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas terhadap kemutakhiran data BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD pada wilayah PST BPS di Kabupaten Karanganyar.
Klasifikasi Penyajian	: -
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P = \frac{x}{y} \times 100\%$ Dengan: P = Persentase konsumen yang puas terhadap kemutakhiran data BPS x - Jumlah konsumen konsumen yang puas terhadap kemutakhiran data BPS y - Jumlah seluruh konsumen
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang puas terhadap kemutakhiran data BPS yang dihasilkan oleh PST BPS Kabupaten Karanganyar
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen yang puas terhadap kemutakhiran data BPS

Lampiran 16 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Data

Jumlah Konsumen (orang)	Puas (%)
45	100

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Data
Konsep	: Untuk mendapatkan gambaran responden SKD yang puas Terhadap pelayanan data BPS
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas terhadap pelayanan data BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD pada wilayah PST BPS di Kabupaten Karanganyar.
Klasifikasi Penyajian	: -
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P = \frac{x}{y} \times 100\%$ Dengan: P = Persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan data BPS x = Jumlah konsumen konsumen yang puas terhadap pelayanan data BPS y = Jumlah seluruh konsumen
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang puas terhadap pelayanan data BPS yang dihasilkan oleh PST BPS Kabupaten Karanganyar
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen yang puas terhadap pelayanan data BPS

Lampiran 17 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data

Jumlah Konsumen (orang)	Puas (%)
45	100

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data
Konsep	: Untuk mendapatkan gambaran responden SKD yang puas Terhadap akses data BPS
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas terhadap akses data BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD pada wilayah PST BPS di Kabupaten Karanganyar.
Klasifikasi Penyajian	: -
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P = \frac{x}{y} \times 100\%$ Dengan: P = Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS x = Jumlah konsumen konsumen yang puas terhadap akses data BPS y = Jumlah seluruh konsumen
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang puas terhadap akses data BPS yang dihasilkan oleh PST BPS Kabupaten Karanganyar
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen yang puas terhadap akses data BPS

Lampiran 18 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Data

Jumlah Konsumen (orang)	Puas (%)
45	100

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan prasarana Data
Konsep	: Untuk mendapatkan gambaran responden SKD yang puas Terhadap sarana dan prasarana data BPS
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana data BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD pada wilayah PST BPS di Kabupaten Karanganyar.
Klasifikasi Penyajian	: -
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P = \frac{x}{y} \times 100\%$ Dengan: P = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana data BPS x = jumlah konsumen konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana data BPS y = Jumlah seluruh konsumen
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana data BPS yang dihasilkan oleh PST BPS Kabupaten Karanganyar
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana data BPS

Lampiran 19 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS

Jumlah Konsumen (orang)	IKK
45	95,01

Metadata Indikator

- Nama Indikator** : Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS
- Konsep** : Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan
- Definisi** : Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap pelayanan BPS adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Indeks ini diperoleh dengan menghitung penimbang yang didapatkan dari tingkat kepentingan konsumen, sehingga untuk menghitung IKK diperlukan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dari konsumen
- Ukuran** : Indeks
- Rumus Penghitungan** :
$$IKK = \frac{((\sum_{i=1}^{13} x_i) \times 100)}{y}$$
- Dengan:
- x_i = Rata-rata tingkat kepuasan tertimbang atribut pelayanan ke-i
 - $x_i = w_i \times z_i$ dengan
 - w_i = penimbang unsur ke - i = Rata-rata skor kepentingan atribut pelayanan ke- i / jumlah rata-rata skor kepentingan
 - z_i = Rata-rata skor kepuasan terhadap atribut pelayanan ke -i
 - y = Skala maksimum penilaian
- Interpretasi** : Sesuai PermenPAN RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Interpretasi nilai IKK adalah
- 25,00-64,99 : Tidak Baik
 - 65,00-76,60 : Kurang Baik
 - 76,61-88,30 : Baik
 - 88,31-100,00 : Sangat Baik

Lampiran 20. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Jumlah Konsumen (orang)	IPAK
45	96,31

Metadata Indikator

- Nama Indikator** : Indeks Persepsi Anti Korupsi
- Konsep** : Untuk mengukur penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Kabupaten Karanganyar
- Definisi** : Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS. Indeks ini diperoleh dengan menghitung penimbang yang didapatkan dari empat atribut anti korupsi.
- Ukuran** : Indeks
- Rumus Penghitungan** :
$$IKK = \frac{((\sum_{i=1}^4 x_i) \times 100)}{y}$$
- Dengan:
- x_i = Rata-rata tingkat kepuasan atribut anti korupsi ke-i
 - $x_i = w_i \times z_i$ dengan
 - w_i = penimbang atribut anti korupsi ke - i = Rata-rata skor kepentingan atribut anti korupsi ke-i / jumlah rata-rata skor kepentingan
 - z_i = Rata-rata skor kepuasan terhadap atribut anti korupsi ke - i
 - y = Skala maksimum penilaian
- Interpretasi** : Sesuai PermenPAN RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, interpretasi nilai IKK adalah
- 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

Lampiran 21 Kuesioner VKD2023

BAGIAN <small>Survei Keseluruhan Data (SKD) Tahun 2023 merupakan survei yang bertujuan untuk mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPJS, serta identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan serta penyediaan data dan informasi yang akurat. Secara khusus, SKD 2023 bertujuan untuk:</small> <ol style="list-style-type: none">1. Mengetahui jenis data yang dibutuhkan oleh konsumen;2. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan pelayanan BPJS;3. Membantu meningkatkan perbaikan pelayanan di unit PSI pada masing-masing satuan kerja BPJS seluruh Indonesia;4. Mengetahui pencapaian indikator Kinerja Utama (KJU) BPJS; dan5. Mengetahui nilai persepsi anti korupsi terhadap pelayanan BPJS. <p>SKD pertama kali dilaksanakan pada tahun 2005 dan semakin itu telah dilaksanakan secara rutin setahun sekali. SKD 2023 dilakukan di BPJS seluruh Indonesia. Periode pencatatan/pengumpulan data SKD 2023 dimulai pada 8 Mei 2023 dan akan berakhir pada 7 Juli 2023. Semua data yang Bapak/Ibu berikan untuk SKD 2023 ini akan dirahasiakan dan digunakan hanya untuk kepentingan SKD 2023.</p>	BAGIAN SKD 2023
--	----------------------------------

Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Duta dan Informasi Statistik BPS													
No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan										
1.	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik. <div style="text-align: center;"> <table border="1" style="display: inline-table; margin: 0 auto;"> <tr> <td>3</td> <td>2</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>10</td> </tr> </table> Sangat penting/sangat baik </div>	3	2	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	
3	2	4	5	6	7	8	9	10					
2.	Penyerahan pelayanan yang distasipulasikan sudah sepenuhnya/diupayakan oleh komandan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10										
3.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan sudah diikuti/dilakukan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10										
4.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10										
5.	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10										
6.	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10										
7.	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memuaskan/komfortable.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10										
8.	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan: (socio 803.1. Rincian 12).	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10										
9.	Fitur/pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online memuaskan dengan baik.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10										
10.	Fitur/pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10										
11.	Ketersediaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. Kontak: Kotak saran dan pengaduan, website http://psipengaduan.bps.go.id , email psipengaduan@bps.go.id	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10										
12.	Dasar-dasar layanan dan/atau metode pelayanan pengaduan (RMI2/lembar 1) Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak bertele-tele.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10										
13.	Tidak ada keluhan dalam pelayanan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10										
14.	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/keputusan pelayanan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10										
15.	Tidak ada penemuan pelanggaran.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10										
16.	Tidak ada pengaduan luar (pungli) dalam pelayanan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10										
17.	Tidak ada praktik pemaksaan dalam pelayanan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10										

Blok IV. Catatan

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

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

Lampiran 22 Laporan Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2022

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	23	Tahun 2023												Penanggung Jawab	
			12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1.	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	Tindak Lanjut guna meningkatkan kemudahan persyaratan pelayanan maka PST BPS Kabupaten Karanganyar akan melakukan hal-hal sebagai berikut : 1. penetapan syarat mudah yaitu konsumen harus punya email dan menyampaikan surat permintaan data dari instansi tempat konsumen bekerja 2. pelayanan bagi konsumen data bisa dilakukan secara online melalui nomer whatsapp PST BPS Kabupaten Karanganyar															Kepala BPS Kabupaten Karanganyar
2.	Kemudahan Prosedur	Tindak Lanjut guna meningkatkan kemudahan prosedur maka PST BPS Kabupaten Karanganyar akan melakukan hal-hal sebagai berikut : 1. konsumen cukup melakukan permintaan data melalui layanan whatsapp atau datang langsung ke PST BPS Kabupaten Karanganyar 2. Sertakan email dan surat permohonan permintaan data 3. Jika data telah tersedia di website maka akan diberikan link website untuk mengunduh data, jika data belum tersedia dan perlu diolah terlebih dahulu maka akan diberikan paling lama 7 hari kerja sejak surat permintaan data masuk															Kepala BPS Kabupaten Karanganyar
3.	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	Tindak Lanjut guna meningkatkan kesesuaian jangka waktu penyelesaian maka PST															Kepala BPS Kabupaten Karanganyar

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	23	Tahun 2023												Penanggung Jawab	
			12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
		BPS Kabupaten Karanganyar akan melakukan hal-hal sebagai berikut : 1. membuat jadwal penyelesaian permintaan data paling lama 7 hari kerja															
4.	Kesesuaian Produk Pelayanan	Tindak Lanjut guna meningkatkan kesesuaian produk pelayanan maka PST BPS Kabupaten Karanganyar akan melakukan hal-hal sebagai berikut : 1. Jika permintaan data dapat terpenuhi, maka akan dipenuhi paling lambat dalam 7 hari kerja 2. Jika data yang diminta tidak dapat dipenuhi karena tidak tersedia, maka akan diarahkan ke instansi penyedia data yang bersangkutan															Kepala BPS Kabupaten Karanganyar
5.	Sarana Prasarana	Tindak Lanjut guna meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan maka PST BPS Kabupaten Karanganyar akan melakukan hal-hal sebagai berikut : 1. mengatur jadwal piket pelayanan di PST termasuk piket menjawab whatsapp 2. perbaikan tata letak ruangan PST agar menjadi lebih nyaman bagi konsumen data yang berkunjung langsung ke PST BPS Kabupaten Karanganyar															Kepala BPS Kabupaten Karanganyar

Karanganyar, 09 September 2022

Kepala BPS Kabupaten Karanganyar



Dewi Trirahayuni S.Si, M.Si

Lampiran 23 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	23	Tahun 2024												Penanggung Jawab	
			12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	Rencana Tindak Lanjut guna meningkatkan kemudahan persyaratan pelayanan maka PST BPS Kabupaten Karanganyar akan melakukan hal-hal sebagai berikut : 1. penetapan syarat mudah yaitu konsumen harus punya email dan menyampaikan surat permintaan data dari instansi tempat konsumen bekerja 2. pelayanan bagi konsumen data bisa dilakukan secara online melalui nomer whatsapp PST BPS Kabupaten Karanganyar															Kepala BPS Kabupaten Karanganyar
1	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	Rencana Tindak Lanjut guna meningkatkan kesesuaian jangka waktu penyelesaian maka PST BPS Kabupaten Karanganyar akan melakukan hal-hal sebagai berikut : 1. membuat jadwal penyelesaian permintaan data paling lama 7 hari kerja 2. berkoordinasi dengan subject matter untuk membantu penyelesaian permintaan data															Kepala BPS Kabupaten Karanganyar
2	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	Rencana Tindak Lanjut guna meningkatkan kemudahan proses penanganan pengaduan maka PST BPS Kabupaten Karanganyar melakukan hal-hal sebagai berikut : 1. membentuk tim penanganan pengaduan. 2. menyediakan nomer whatsapp untuk pengaduan															Kepala BPS Kabupaten Karanganyar

Karanganyar, 09 September 2023
Kepala BPS Kabupaten Karanganyar



Yul Ismardani, SST, M.Si

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

DATA

MENCERDASKAN BANGSA

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



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN KARANGANYAR**

Kompleks Perkantoran Cangkanan Jl. Majapahit No.118
telp. (0271) 4995047, email : bps3313@bps.go.id
homepage : <http://karanganyarkab.bps.go.id>