

# ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA 2022





# ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA 2022



# **Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2022**

**ISSN:** -

**Nomor Publikasi:** 33240.2230

**Katalog:** 1399013.3324

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

**Jumlah Halaman:** xii + 104

**Naskah:**

BPS Kabupaten Kendal

**Penyunting:**

BPS Kabupaten Kendal

**Desain Kover:**

BPS Kabupaten Kendal

**Diterbitkan oleh:**

© BPS Kabupaten Kendal

**Dicetak oleh:**

BPS Kabupaten Kendal

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

## 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 2022 disajikan dalam bentuk publikasi yang berjudul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2022”. 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.

Kendal, Desember 2022  
Kepala BPS Kabupaten Kendal



Umami Hastuti



# Daftar Isi

|  |             |
|--|-------------|
| <b>Kata Pengantar .....</b>  | <b>iii</b>  |
| <b>Daftar Isi .....</b>  | <b>v</b>    |
| <b>Daftar Tabel.....</b>   | <b>vii</b>  |
| <b>Daftar Gambar.....</b>  | <b>viii</b> |
| <b>Daftar Lampiran .....</b>   | <b>xi</b>   |
| <b>Bab 1 Pendahuluan .....</b>   | <b>13</b>   |
| 1.1. Latar Belakang .....  | 3           |
| 1.2. Tujuan dan Manfaat .....  | 4           |
| 1.3. Landasan Teori .....  | 5           |
| 1.4. Metodologi .....  | 9           |
| 1.5. Sistematika Penulisan .....   | 18          |
| <b>Bab 2 Segmentasi Konsumen .....</b>   | <b>21</b>   |
| 2.1. Realisasi Pengumpulan Data .....  | 23          |
| 2.2. Gambaran Umum Konsumen.....   | 25          |
| 2.3. Konsumen Menurut Karakteristik .....  | 26          |
| 2.4. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan ....   | 30          |
| 2.5. Konsumen Menurut Jenis Layanan .....  | 31          |
| 2.6. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh<br>Layanan BPS .....                                      | 32          |
| 2.7. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk<br>Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan .....       | 34          |
| <b>Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan.....</b>  | <b>37</b>   |
| 3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan .....  | 39          |
| 3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data.....  | 40          |
| 3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana .....   | 41          |
| 3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan<br>BPS .....                                       | 42          |
| 3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap<br>Pelayanan BPS .....                            | 44          |
| 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan<br>BPS .....  | 47          |
| <b>Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi .....</b>  | <b>49</b>   |
| 4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS.....   | 51          |
| 4.2. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen dalam Penerapan<br>Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS ..... | 53          |

|   |           |
|---|-----------|
| 4.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS ..... | 54        |
| <b>Bab 5 Analisis Kebutuhan Data .....</b>                            | <b>57</b> |
| 5.1. Kebutuhan Data menurut Level Data .....                          | 59        |
| 5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data .....                        | 60        |
| 5.3. Kebutuhan Data menurut Ragam Data .....                          | 61        |
| 5.4. Kebutuhan Data menurut Jenis Data .....                          | 63        |
| 5.5. Kebutuhan Data menurut Sumber Data .....                         | 64        |
| <b>Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data .....</b>                    | <b>67</b> |
| 6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS .....               | 69        |
| 6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS 70     |           |
| <b>Bab 7 Penutup.....</b>   | <b>73</b> |
| 7.1. Kesimpulan.....  | 75        |
| 7.2. Rekomendasi .....  | 78        |
| <b>Daftar Pustaka.....</b>  | <b>79</b> |
| <b>Lampiran.....</b>  | <b>81</b> |

## Daftar Tabel

|            |  |    |
|------------|--|----|
| Tabel 1.1. | Langkah-Langkah Penghitungan IKK .....   | 16 |
| Tabel 1.2. | Nilai Kinerja Unit Pelayanan .....   | 17 |
| Tabel 3.1. | Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Kendal Tahun 2022 .....      | 43 |
| Tabel 3.2. | Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Kendal Tahun 2022 .....      | 44 |
| Tabel 4.1. | Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Kendal Tahun 2022 ..... | 53 |
| Tabel 5.1. | Lima Jenis Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dari Penyedia Data BPS Kabupaten Kendal Menurut Ragam Data Tahun 2022.....             | 63 |
| Tabel 5.2. | Empat Publikasi yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Kendal Tahun 2022 .....                 | 65 |

## Daftar Gambar

|              |   |    |
|--------------|---|----|
| Gambar 1.1.  | Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis.....  | 13 |
| Gambar 2.1.  | Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data.....   | 25 |
| Gambar 2.2.  | Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Kendal yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama Tahun 2022 .....                                    | 26 |
| Gambar 2.3.  | Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Kendal Menurut Kelompok Umur* Tahun 2022.....  | 27 |
| Gambar 2.4.  | Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Kendal Menurut Jenis Kelamin Tahun 2022 .....  | 27 |
| Gambar 2.5.  | Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Kendal Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan Tahun 2022 .....                                       | 28 |
| Gambar 2.6.  | Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Kendal Menurut Pekerjaan Utama Tahun 2022 .....  | 29 |
| Gambar 2.7.  | Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Kendal Menurut Instansi/Institusi Tahun 2022 .....   | 30 |
| Gambar 2.8.  | Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Kendal Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan Tahun 2022 .....  | 31 |
| Gambar 2.9.  | Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Kendal Menurut Jenis Layanan Tahun 2022.....   | 32 |
| Gambar 2.10. | Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Kendal Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS Tahun 2022 .....                              | 33 |
| Gambar 2.11. | Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Kendal Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan Tahun 2022..... | 34 |
| Gambar 3.1.  | Persentase Konsumen yang Merasa Puas di PST BPS Kabupaten Kendal Terhadap Pelayanan Tahun 2022 ....   | 39 |

|             |  |    |
|-------------|--|----|
| Gambar 3.2. | Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kendal Terhadap Pelayanan PST Menurut Atribut Pelayanan Tahun 2022.....                                | 40 |
| Gambar 3.3. | Persentase Konsumen yang Merasa Puas di PST BPS Kabupaten Kendal Terhadap Akses Data Tahun 2022...   | 41 |
| Gambar 3.4. | Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Kendal Terhadap Sarana dan Prasarana Tahun 2022.....   | 41 |
| Gambar 3.5. | Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pelayanan di PST BPS Kabupaten Kendal Tahun 2022 .....  | 42 |
| Gambar 3.6. | Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Kendal Tahun 2022 .....   | 45 |
| Gambar 3.7. | Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Kendal Tahun 2022.....   | 47 |
| Gambar 4.1. | Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Kendal Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Tahun 2022.....                              | 51 |
| Gambar 4.2. | Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Kendal Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut Anti Korupsi Tahun 2022..... | 52 |
| Gambar 5.1. | Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Kendal Menurut Level Data Tahun 2022.....   | 60 |
| Gambar 5.2. | Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Kendal Menurut Periode Data Tahun 2022 .....  | 61 |
| Gambar 5.3. | Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Kendal Menurut Ragam Data Tahun 2022 ...  | 61 |
| Gambar 5.4. | Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Kendal Menurut Perolehan Data Tahun 2022.....   | 62 |
| Gambar 5.5. | Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Kendal Menurut Perolehan Data Tahun 2022.....   | 64 |

|             |   |    |
|-------------|---|----|
| Gambar 6.1. | Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Kendal Menurut Aspek Kualitas Data Tahun 2022..... | 70 |
| Gambar 6.2. | Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Kabupaten Kendal Tahun 2022.....  | 71 |

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

## Daftar Lampiran

|  |     |
|--|-----|
| Lampiran 1. Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data .....   | 84  |
| Lampiran 2. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin.....   | 85  |
| Lampiran 3. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama .....  | 86  |
| Lampiran 4. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....   | 87  |
| Lampiran 5. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Layanan yang Digunakan.....  | 88  |
| Lampiran 6. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....   | 89  |
| Lampiran 7. Persentase Konsumen K/L/OPD menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan..... | 90  |
| Lampiran 8. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data dan Aspek Kualitas Data                           | 92  |
| Lampiran 9. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST .....   | 94  |
| Lampiran 10. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST .....   | 95  |
| Lampiran 11. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Data Menurut Wilayah PST .....  | 96  |
| Lampiran 12. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST .....   | 97  |
| Lampiran 13. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah PST .....   | 98  |
| Lampiran 14. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST .....   | 99  |
| Lampiran 15. Kuesioner VKD22 .....   | 100 |



# ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA 2022

## I-PENDAHULUAN

### PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dilakukan selama 23 Mei - 22 Juli dengan cara

**self-enumeration**

secara elektronik (daring) melalui kuesioner VKD22.

Survei Kebutuhan Data 2022 dilaksanakan di 515 PST yang terdiri dari 1 PST Pusat, 34 PST Provinsi, dan 480 PST Kabupaten/Kota.



### ANALISIS DATA

Analisis yang dihasilkan dari survei ini antara lain: tabulasi silang; *gap analysis*; *importance and performance Analysis*;

indeks kepuasan konsumen;

persentase konsumen yang puas; dan indeks persepsi anti korupsi.

### TARGET RESPONDEN



### REALISASI RESPONDEN SKD KABUPATEN KENDAL



Capaian realisasi responden SKD BPS Kabupaten Kendal tahun 2022 adalah

**103,33%**



# Bab 1

## Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang

Penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta perubahan dalam berbagai bidang kehidupan sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berkenaan dengan hal tersebut diperlukan pemantauan pelayanan publik secara berkesinambungan sehingga pelayanan yang diperoleh masyarakat sesuai dengan standar pelayanan serta harapan dan kebutuhan masyarakat.

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

*Monitoring* pelayanan melalui PST BPS perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta pelayanan yang diberikan. Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dilaksanakan BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. Sejarah pelaksanaan SKD dimulai tahun 2005 dimana survei ini pertama kali dilaksanakan dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008 dilakukan *pilot project* atau uji coba dengan pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan lima (5) BPS Provinsi. Secara bertahap dilakukan penambahan wilayah Provinsi sehingga di tahun 2009 dan 2010 SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan

sebelas (11) BPS Provinsi. Pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi dilaksanakan mulai tahun 2011 sampai dengan tahun 2013. Selanjutnya, sejak tahun 2014 pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, sejak tahun 2019 pengumpulan data SKD dilaksanakan dengan metode CAWI (*Computer Aided Web Interviewing*). 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 2022 secara umum adalah untuk memperoleh bahan evaluasi dari konsumen sebagai instrumen penting peningkatan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan yang baik. Tujuan tersebut tercantum dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik.

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2022 sebagai berikut:

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

### **1.3. Landasan Teori**

#### **1.3.1. Konsep dan Definisi**

- a. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- b. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- c. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- d. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- e. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2022 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2022 sampai periode pelaksanaan pencacahan.
- f. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- g. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- i. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- k. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- l. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- m. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.

### 1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu

Badan Pusat Statistik merupakan lembaga yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan statistik dasar serta menjadi rujukan informasi bagi statistik secara keseluruhan. 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](http://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>.

### **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:

#### **a. Persyaratan**

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

#### **b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

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

#### **c. Waktu Penyelesaian**

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

d. 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).

e. 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.

f. 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*.

g. 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*.

h. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

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

### 1.4.2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data di masing-masing wilayah PST BPS dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu wawancara langsung kepada responden dan pendataan mandiri (kombinasi antara wawancara dengan swacacah) atau swacacah oleh responden. Pengumpulan data dengan metode wawancara langsung kepada responden dan dilanjutkan pengisian mandiri, dilakukan menggunakan moda PAPI (*Pencil and Paper Interview*) yaitu menggunakan kuesioner dalam bentuk *hardcopy*. Penggunaan moda PAPI diutamakan untuk wilayah yang terkendala sinyal, jaringan, maupun operasional di lapangan. Sedangkan pengumpulan data secara mandiri oleh responden dilakukan dengan moda CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*), yaitu dalam jaringan/daring (*online*) melalui aplikasi berbasis *website*.

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

- a. Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:
  - Wawancara dikombinasikan dengan *self enumeration*, berlaku pada unit PST yang menerapkan layanan datang langsung/*offline*. Pada metode pencacahan ini dilakukan wawancara untuk pertanyaan di blok I, dan selanjutnya dilakukan pengisian secara *self enumeration* (khususnya yang terkait persepsi responden).
  - *Self-enumeration* atau swacacah oleh responden sepenuhnya dilakukan untuk pengisian kuesioner secara *online*. Pendataan dengan metode ini seluruh isian dalam kuesioner dilakukan pengisian mandiri oleh konsumen.
- b. Di PST BPS Pusat:
  - *Self-enumeration* secara *online*.

#### 1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2022 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain: analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

##### a) Analisis Tabulasi Silang

Analisis tabulasi silang adalah analisis yang menggunakan tabel untuk menggambarkan hubungan antara dua atau lebih variabel. Perbedaan dan persamaan antara dua atau lebih variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Dalam analisisnya tabulasi silang

akan memudahkan dalam memahami antara lain profil konsumen, kebutuhan dan ketersediaan data, maupun masalah lain.

#### **b) Analisis Kesenjangan**

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

#### **c) Importance and Performance Analysis (IPA)**

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

### 1. Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian 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:

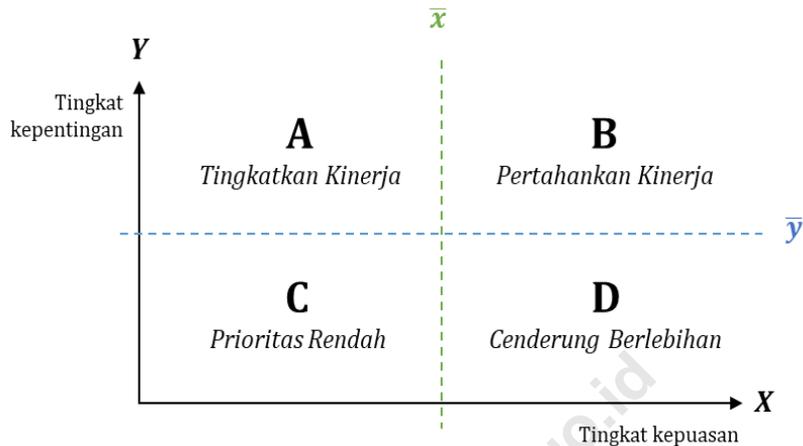
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

### 2. 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, yaitu:

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

Kuadran A terletak di sebelah kiri atas atau kuadran “Tingkatkan Kinerja” yang mempunyai arti prioritas utama dari unit pelayanan ini adalah peningkatan kinerja (*performance improvement*). Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh 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.

#### **d) Persentase Konsumen yang Puas**

Salah satu penyajian indikator kepuasan konsumen pada analisis hasil SKD 2022 adalah persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan aspek kualitas data BPS. Dari sisi pelayanan PST, indikator ini dihitung dari Blok 2 VKD22, yang mencakup persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS, akses data BPS, serta sarana dan prasarana PST BPS. Sedangkan dari sisi aspek kualitas data, indikator ini mencakup persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data, akurasi data, dan kemitakhiran data.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2022 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).

#### **e) 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 dan kualitas data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS. Dengan demikian, ada 2 (dua) aspek IKK yang dihitung dalam SKD 2022 yaitu IKK terhadap pelayanan PST BPS dan IKK terhadap kualitas data BPS.

IKK terhadap pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD22. IKK terhadap kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data, yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemitakhiran data. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

| Langkah<br>(1)   | IKK Pelayanan PST<br>(2)   | IKK Kualitas Data<br>(3)  |
|--|--|---|
| <p>1. Menghitung Penimbang</p>                                 | <p>Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan.<br/>Rumus penimbang:</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{11} \bar{y}_i}$ <p>dengan:<br/> <math>w_i</math> = penimbang atribut pelayanan ke-i,<br/> <math>\sum_{i=1}^{11} w_i = 1</math><br/> <math>\bar{y}_i</math> = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i<br/> <math>i = 1, 2, \dots, 11</math></p> | <p>Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10.<br/>Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu</p> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^3 \bar{y}_i} = \frac{10}{30}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^3 w_i = 1$                     |
| <p>2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')</p> | <p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan.<br/>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{11} w_i} = \sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i$ <p>dengan:<br/> <math>\bar{x}_i</math> = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i</p>  | <p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data.<br/>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^3 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^3 w_i} = \sum_{i=1}^3 \frac{10}{30} \bar{x}_i$ <p>dengan:<br/> <math>\bar{x}_i</math> = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i</p> |
| <p>3. Menghitung IKK</p>                                       | <p>Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:</p> $IKK = \frac{IKK'}{\text{Skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$ <p>Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2.</p>   |   |

Nilai IKK berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dikategorikan menjadi 4 kategori sebagaimana dalam Tabel 1.2.

Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan

| Nilai<br>(1)   | Kinerja Unit Pelayanan<br>(2) |
|----------------|-------------------------------|
| 25,00 - 64,99  | Tidak baik                    |
| 65,00 - 76,60  | Kurang baik                   |
| 76,61 - 88,30  | Baik                          |
| 88,31 - 100,00 | Sangat Baik                   |

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

#### f) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 (empat) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD2022.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

##### 1. Menghitung penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

$i = 1,2,3,4$

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

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

## 3. Menghitung IPAK

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

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

Nilai IPAK 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 2022

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

**Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan,** berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD22

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

**Bab 5 Analisis Kebutuhan Data,** berisi analisis mengenai data di PST BPS Pusat yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD21.

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

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



# ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA 2022

## II-SEGMENTASI RESPONDEN

### 90,32%

konsumen di PST BPS  
Kabupaten Kendal  
menggunakan data BPS

sebagai rujukan utama

### 58,06%

konsumen di PST BPS  
Kabupaten Kendal  
memanfaatkan data BPS

untuk pemerintahan

### 46,00%

konsumen di PST BPS  
Kabupaten Kendal  
menggunakan layanan

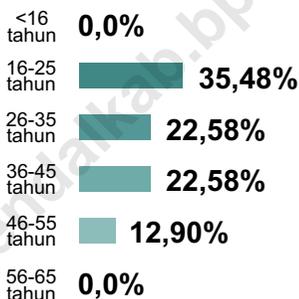
Produk Website BPS

### 33,90%

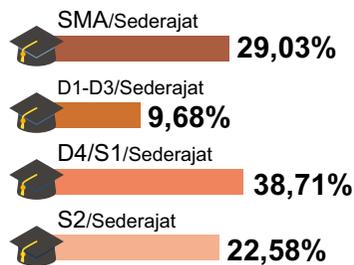
konsumen di PST BPS  
Kabupaten Kendal mendapatkan  
layanan melalui

Website

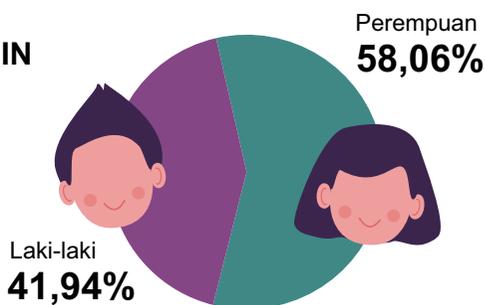
### KELOMPOK UMUR



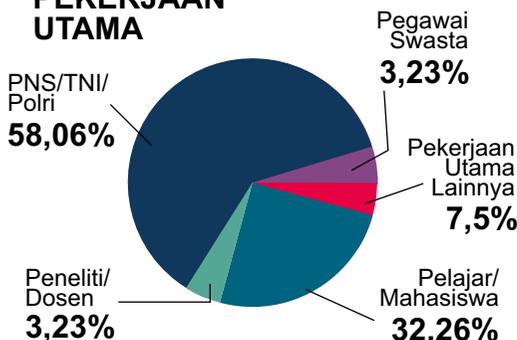
### PENDIDIKAN



### JENIS KELAMIN



### PEKERJAAN UTAMA



### INSTITUSI

Konsumen data menurut instansi/institusi didominasi oleh

Pemerintah Daerah sebesar  
**51,61%**





## Bab 2

# Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kabupaten Kendal. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan di BPS Kabupaten Kendal. 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 2022. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden, dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah PST BPS Pusat dimana memiliki jumlah target 150 responden.

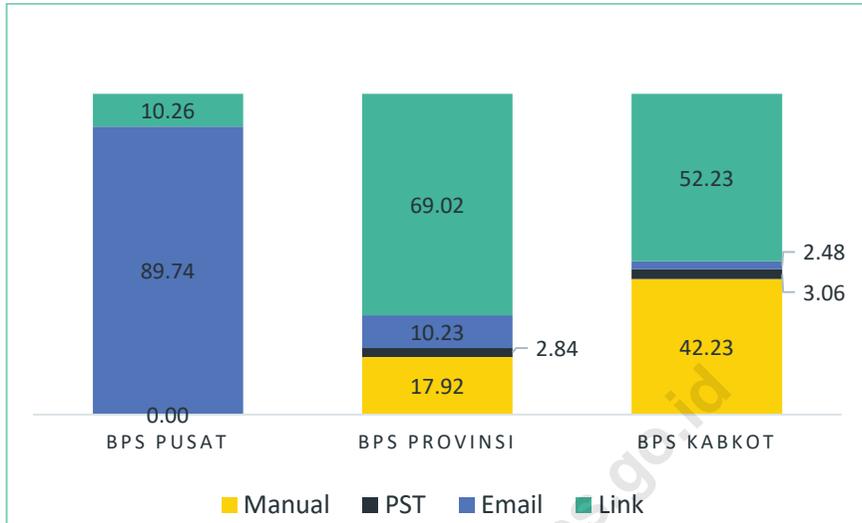
Pelaksanaan SKD 2022 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah sebesar 18.227 responden dari total target responden sebanyak 17.200. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 105,97 persen untuk seluruh PST penyelenggara SKD 2022. Pencapaian target pengumpulan SKD 2022 secara keseluruhan terpenuhi baik di BPS Pusat, BPS Provinsi, serta BPS Kabupaten Kota, dimana minimal responden yang diperoleh adalah sesuai dengan target yang ditetapkan.

Berdasarkan metode pengumpulan data pada seluruh PST penyelenggara SKD metode CAWI lebih banyak digunakan, pada seluruh penyelenggara PST. Hal ini terkait dengan kondisi adaptasi kebiasaan baru yang diantaranya termasuk pemberian pelayanan secara *daring* 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 *link* pengisian yang dikirimkan melalui *e-mail* (atau disebut *e-mail*).
4. Responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang ditujukan kepada publik, baik melalui link yang didapatkan dari *website* maupun media lain (selanjutnya disebut *link*).

Metode pengumpulan SKD 2022 secara nasional didominasi dengan metode *link* atau sebesar 54,36 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data melalui CAWI sudah mulai familiar digunakan mengingat tingginya persentase responden yang mengisi melalui metode ini. Meskipun demikian metode pengentrian secara manual masih banyak digunakan yaitu sebanyak 38,28 persen. Metode ini dilaksanakan salah satunya pada PST yang masih melakukan pelayanan secara *offline*, serta pada wilayah yang mempunyai kendala terkait jaringan maupun sinyal jika dilakukan secara CAWI.

Jika dilihat berdasarkan wilayah PST penyelenggara SKD, untuk BPS Pusat dikarenakan selama periode pencacahan tidak terdapat pelayanan secara online, semua responden melaksanakan survei secara mandiri dan *online* baik mengisi melalui *e-mail* yang dikirimkan maupun *link* yang diperoleh dari *website* maupun lainnya. Responden yang mengisi melalui *e-mail* yang dikirimkan adalah sebanyak 89,74 persen dan responden yang mengisi melalui *online link* adalah sebesar 10,26 persen. Hal tersebut tidak sejalan jika dibandingkan dengan metode pengumpulan untuk PST BPS Provinsi maupun BPS Kabupaten/Kota dimana responden yang mengisi melalui *online link* merupakan metode paling banyak digunakan atau secara berturut-turut sebesar 69,00 persen dan 52,31 persen.

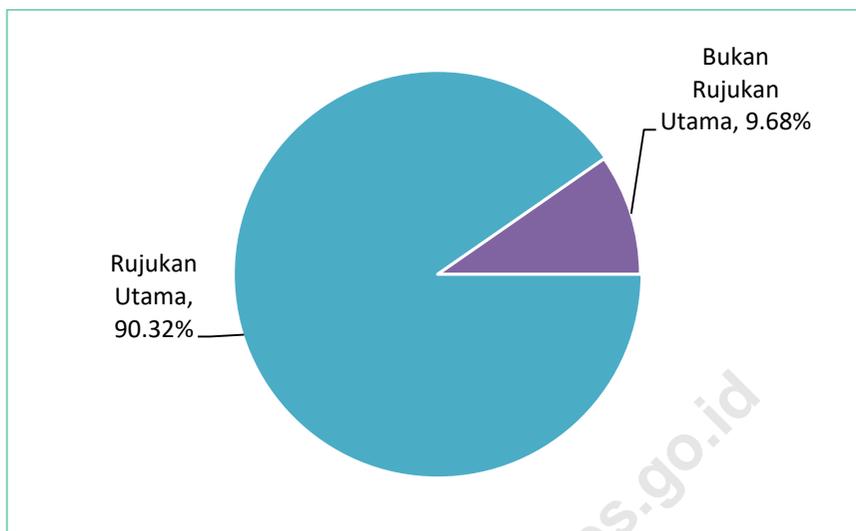


Gambar 2.1. Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data

## 2.2. Gambaran Umum Konsumen

Data dan informasi statistik yang dihasilkan oleh BPS, baik yang diperoleh dari sensus, survei, maupun kompilasi produk administrasi, sangat diminati oleh para konsumen. Data dan informasi tersebut dimanfaatkan oleh konsumen untuk berbagai kebutuhan. Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi BPS dalam menyajikan data yang lengkap, akurat, dan mutakhir.

Kecenderungan konsumen di PST BPS Kabupaten Kendal dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.2. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Kendal menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 90,32%. Sementara sisanya, 9,68% konsumen di PST BPS Kabupaten Kendal tidak menggunakan data BPS sebagai rujukan utama.



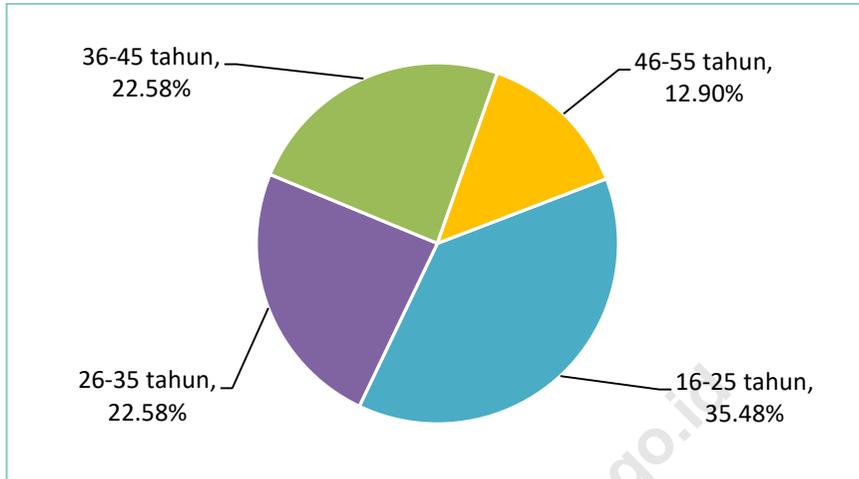
Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Kendal yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama Tahun 2022

### 2.3. Konsumen Menurut Karakteristik

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

#### Kelompok Umur

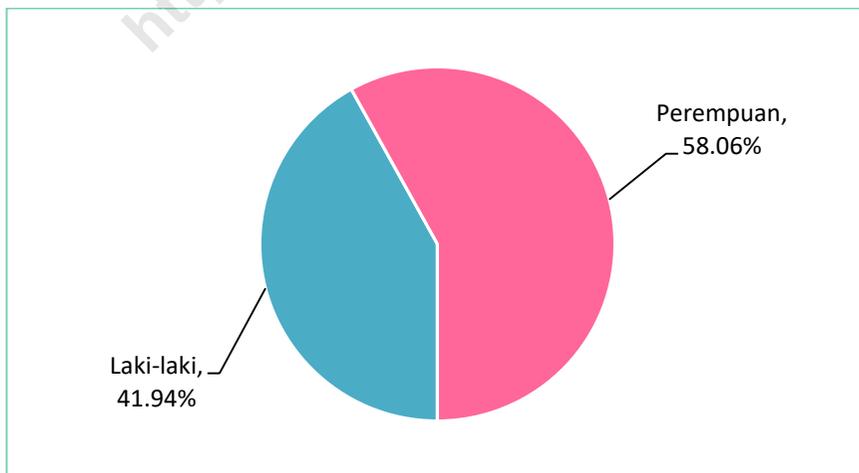
Berdasarkan Gambar 2.3, konsumen di PST BPS Kabupaten Kendal didominasi oleh konsumen berumur 16-55 tahun yang terbagi menjadi empat kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 16-25 (35,48%), disusul konsumen berumur 26-35 tahun dan konsumen berumur 36-45 tahun (22,58%), dan persentase paling sedikit adalah konsumen berumur 46-55 tahun (12,90%). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa. Sementara itu, tidak ada konsumen berumur kurang dari 16 tahun maupun yang berumur lebih dari 65 tahun yang meminta data di PST BPS Kabupaten Kendal.



Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Kendal Menurut Kelompok Umur\* Tahun 2022  
*\*Customer Satisfaction Index, Stratford-On-Avon District Council, April 2012*

### Jenis Kelamin

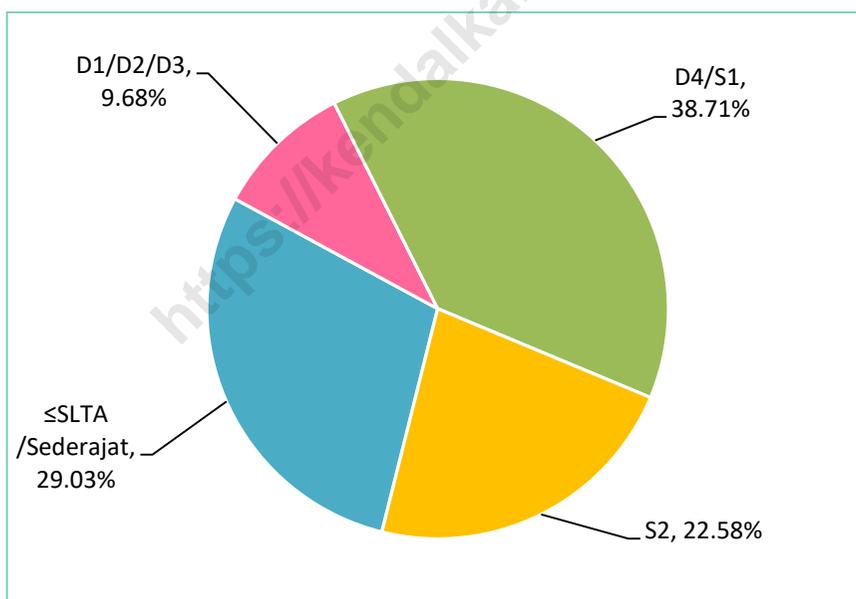
Gambar 2.4 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Kendal menurut jenis kelamin. Persentase Konsumen perempuan di PST BPS Kabupaten Kendal adalah sebesar 58,06%. Sementara itu, 41,94% konsumen di PST BPS Kabupaten Kendal adalah laki-laki.



Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Kendal Menurut Jenis Kelamin Tahun 2022

## Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD tahun ini, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu  $\leq$ SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.5, konsumen di Kabupaten Kendal didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (38,71%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan  $\leq$ SLTA/ sederajat (29,03%) diikuti dengan konsumen dengan tingkat pendidikan S2 (22,58%). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase 9,68%.

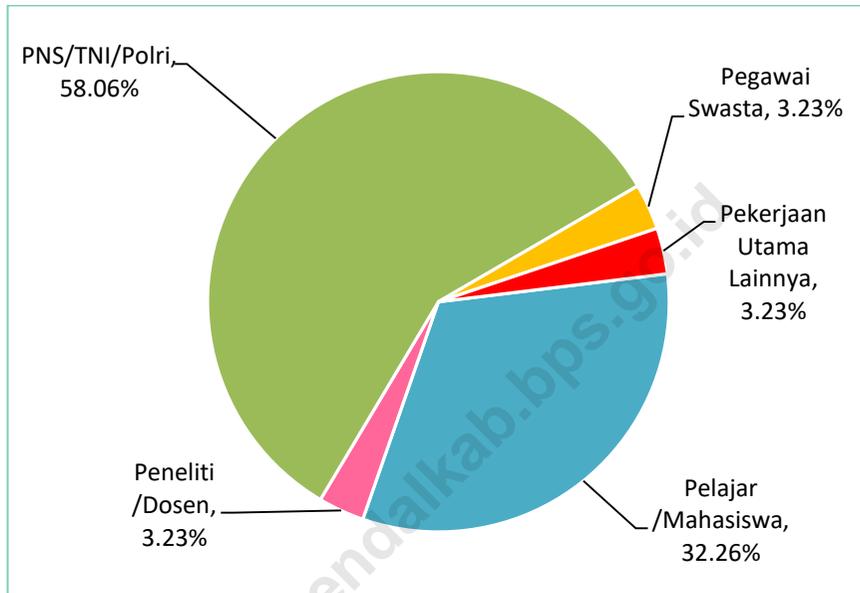


Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Kendal Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan Tahun 2022

## Pekerjaan Utama

Pada SKD 2022, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/ dosen, PNS/ TNI/ Polri, pegawai BUMN/ D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup

dalam SKD 2022 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.



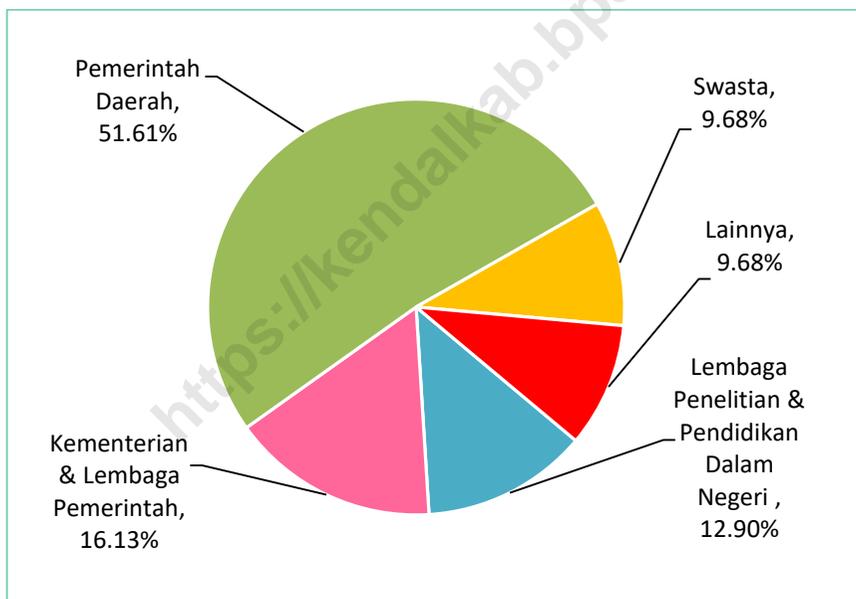
Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Kendal Menurut Pekerjaan Utama Tahun 2022

Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Kendal adalah PNS/TNI/Polri (58,06%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pegawai Pelajar/Mahasiswa memiliki persentase sebesar 32,26%. Persentase pengunjung PST menurut pekerjaan utama tertinggi ketiga adalah Peneliti /Dosen, Pegawai Swasta, dan Pekerjaan Utama Lainnya mempunyai persentase yang sama sebesar 3,23%.

### Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2022 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.7 sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Kendal berasal dari Pemerintah Daerah (51,61%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan tingkat pendidikan S1/D4 dan pekerjaan utama konsumen, yaitu PNS/TNI/Polri.

Konsumen yang bekerja di Kementerian & Lembaga Pemerintah berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 16,13%. Sementara itu, konsumen yang bekerja di Lembaga Penelitian & Pendidikan Dalam Negeri memiliki persentase sebesar 12,9%. Konsumen dengan persentase terendah (9,68%) bekerja di Swasta dan Lainnya. Pada tahun 2022, konsumen di PST BPS Kabupaten Kendal tidak ada yang berasal dari instansi/institusi Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri, Lembaga Internasional, Media Massa, Perbankan, dan BUMN/BUMD, semua konsumen berasal dari instansi/institusi dalam negeri. Adanya pandemi Covid-19 juga menyebabkan tidak adanya konsumen dari lima kategori instansi/institusi tersebut.

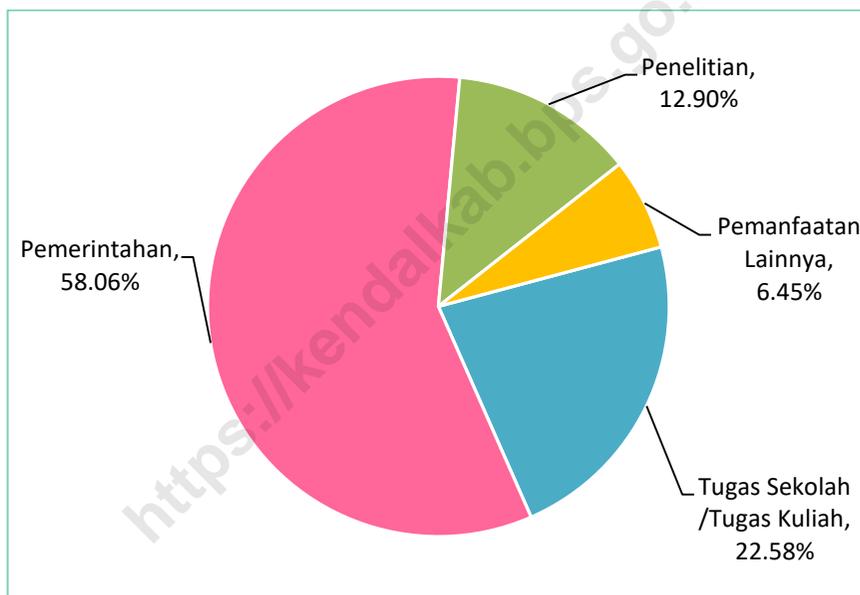


Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Kendal Menurut Instansi/Institusi Tahun 2022

#### 2.4. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Kendal menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Kendal. Dalam SKD 2022, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana

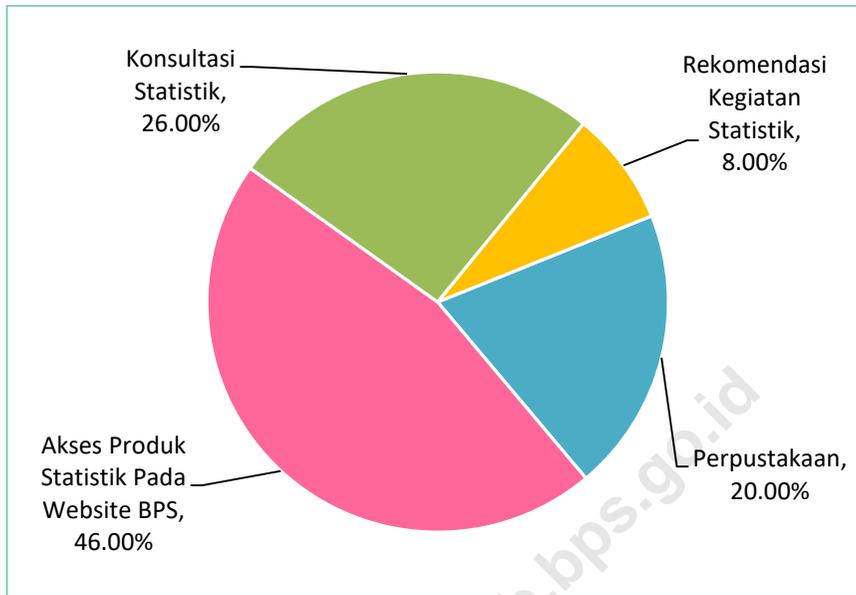
terdapat pada Gambar 2.8, hasil SKD 2022 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kabupaten Kendal cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Kendal paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan (58,06%). Pemanfaatan untuk Tugas Sekolah /Tugas Kuliah posisi kedua dengan persentase sebesar 22,58%. Pemanfaatan lainnya yaitu untuk penelitian maupun pemanfaatan lainnya dengan persentase sebesar 22,58% dan 6,45%.



Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Kendal Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan Tahun 2022

## 2.5. Konsumen Menurut Jenis Layanan

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



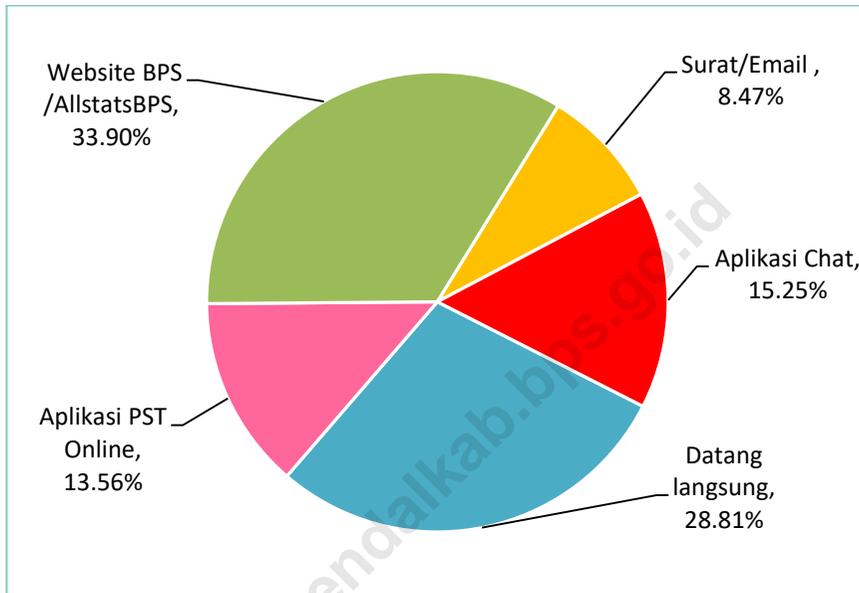
Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Kendal Menurut Jenis Layanan Tahun 2022

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST Kabupaten Kendal oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.9. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Akses Produk Statistik Pada Website BPS, yaitu sebesar 46,00%. Hal ini sejalan dengan inovasi Wajah Baru PST BPS yaitu optimalisasi teknologi informasi, perubahan tampilan ruangan yang fresh dan menarik, maupun peningkatan fitur layanan dihadirkan pada unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Pada posisi kedua, jenis layanan yang digunakan adalah Konsultasi Statistik dengan persentase sebesar 26,00%, yang merupakan jenis layanan konsultasi mengenai data yang dihasilkan dari kegiatan statistik BPS. Sementara itu, layanan Perpustakaan dan Rekomendasi Kegiatan memiliki persentase sebesar 20,00 % dan 8,00%.

## 2.6. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2022. 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) /AllStats BPS, Surat/Email, Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll) dan lainnya.

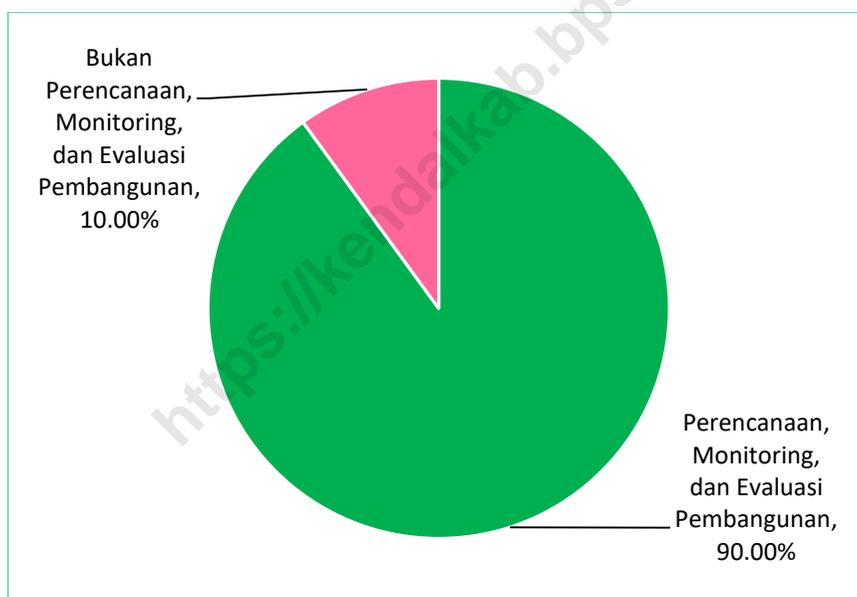


Gambar 2.10. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Kendal Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS Tahun 2022

Berdasarkan Gambar 2.10, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Kendal mendapatkan data melalui fasilitas Website BPS/AllStats BPS dengan persentase sebesar 33,90%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada website BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kabupaten Kendal. Walaupun demikian, masih ada konsumen yang datang langsung ke PST BPS dengan persentase 28,81%. Sementara itu, fasilitas Aplikasi Chat dan PST Online sudah digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kabupaten Kendal sebesar 15,25% dan 13,56%. Fasilitas Surat/Email digunakan kurang dari 10% konsumen PST BPS Kendal.

## 2.7. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Merujuk pada Gambar 2.6, konsumen di PST BPS Kabupaten Kendal didominasi oleh konsumen yang berasal dari PNS/TNI/Polri. Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”, BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, monitoring, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Berdasarkan hasil SKD 2022, sebagian besar konsumen yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan (90,00%).



Gambar 2.11. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Kendal Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan Tahun 2022

BPS sebagai penyedia data statistik harus menghasilkan statistik yang mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya, dalam rangka mendukung Indonesia Maju. Eksistensi BPS sebagai penyedia data dan informasi statistik menjadi semakin penting,

karena memegang peran dan pengaruh sentral dalam penyediaan statistik berkualitas tidak hanya di Indonesia, melainkan juga di tingkat dunia.

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



# ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA 2022

## III-ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

### KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN

**99,68%**

▲ 2,40% (2021)



### TERHADAP AKSES DATA

**96,77%**

▼ 0,20% (2021)



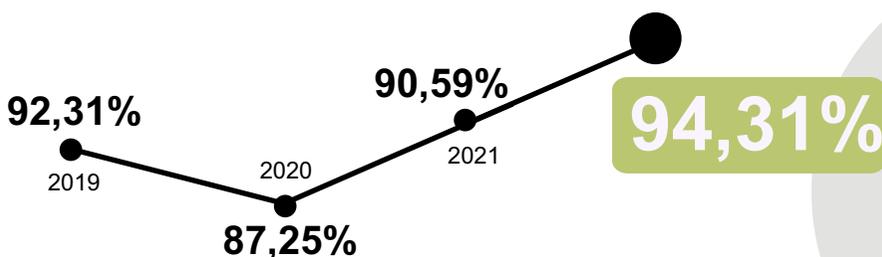
### TERHADAP FASILITAS

**100%**

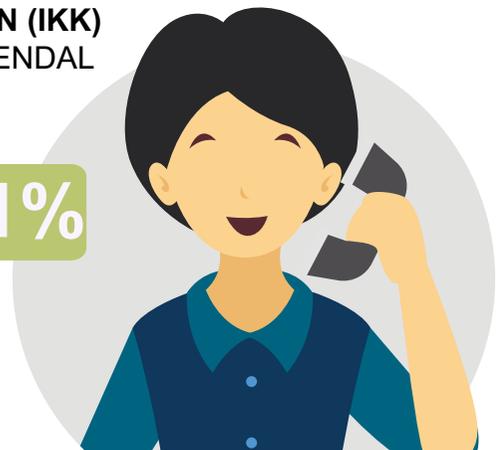
▲ 4,55% (2021)



### INDEKS KEPUASAN KONSUMEN (IKK) LAYANAN PST BPS KABUPATEN KENDAL



BADAN PUSAT STATISTIK  
KABUPATEN KENDAL





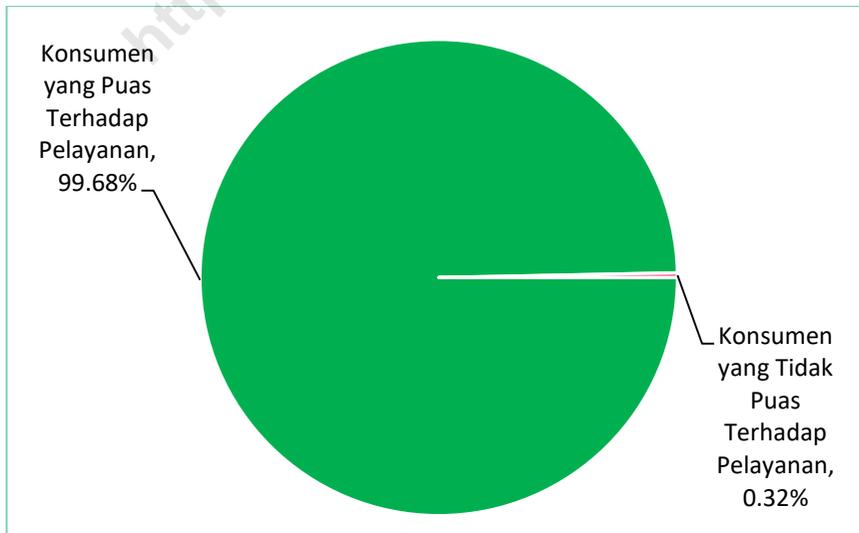
## Bab 3

# Analisis Kepuasan Layanan

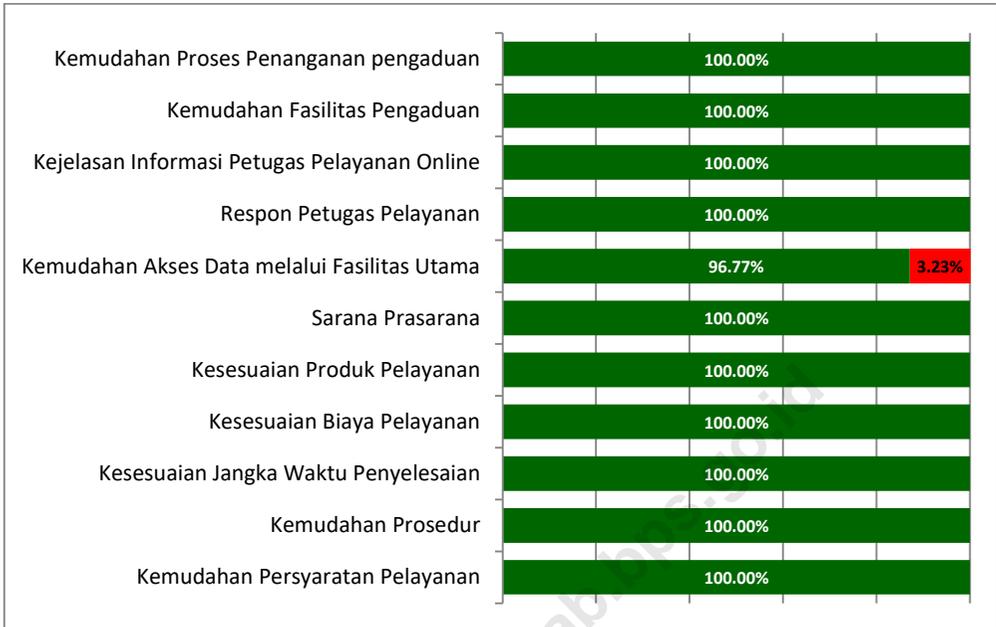
Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Kendal terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Kendal secara umum dan menurut atribut pelayanan. Analisis kepuasan layanan meliputi kepuasan konsumen terhadap pelayanan, akses, dan sarana prasarana, *gap analysis*, *Importance 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

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Kendal sebesar 99,68%. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, maka persentase tersebut mengalami kenaikan sebesar 2,40%. Hal ini menunjukkan pelayanan PST di BPS Kabupaten Kendal semakin baik.



Gambar 3.1. Persentase Konsumen yang Merasa Puas di PST BPS Kabupaten Kendal Terhadap Pelayanan Tahun 2022

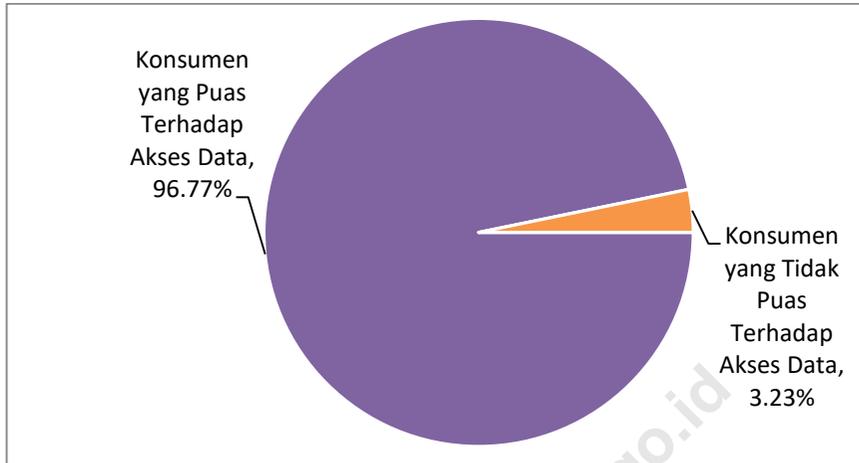


Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kendal Terhadap Pelayanan PST Menurut Atribut Pelayanan Tahun 2022

Kepuasan konsumen juga dapat dilihat berdasarkan atribut pelayanan. Berdasarkan Gambar 3.2, konsumen merasa paling puas dengan hampir semua atribut pelayanan (100%). Atribut-atribut tersebut juga menjadi atribut dengan persentase konsumen yang puas tertinggi berdasarkan hasil SKD 2022. Sementara itu, persentase konsumen yang puas terendah terdapat pada atribut kemudahan akses data melalui fasilitas utama (96,77%).

### 3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

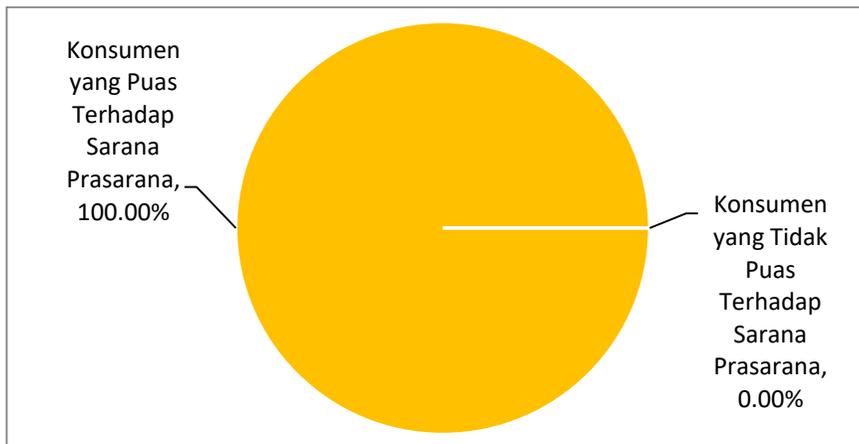
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), akses data pada website BPS, dan akses konten pada website BPS. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Kendal sebagian besar puas terhadap akses data dengan persentase sebesar 96,77%. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, maka persentase tersebut mengalami perubahan sebesar 0,20%.



Gambar 3.3. Persentase Konsumen yang Merasa Puas di PST BPS Kabupaten Kendal Terhadap Akses Data Tahun 2022

### 3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

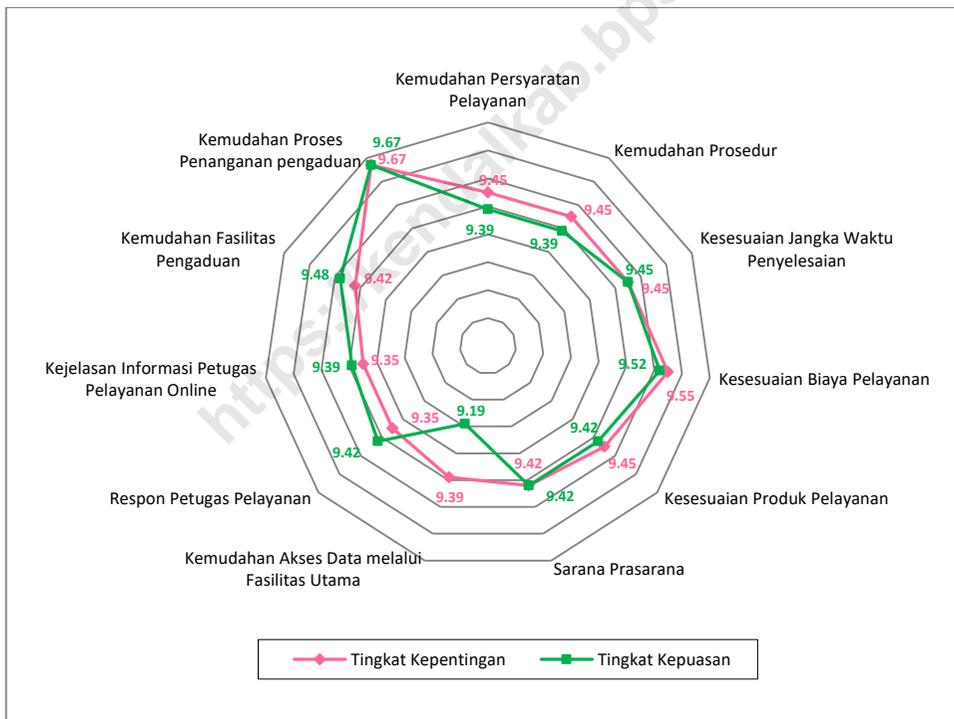
Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Persentase konsumen di PST Kabupaten Kendal yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 100,00%. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, maka persentase tersebut mengalami perubahan sebesar 4,55%.



Gambar 3.4. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Kendal Terhadap Sarana dan Prasarana Tahun 2022

### 3.4. Gap Analysis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan 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 Kendal yang memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap pelayanan BPS.



Gambar 3.5. Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pelayanan di PST BPS Kabupaten Kendal Tahun 2022

BPS di PST BPS Kabupaten Kendal. Dalam gap analysis, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.5, terlihat bahwa atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Kendal memiliki nilai Gap analysis dapat

menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan gap negatif (nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan)) dan positif (nilai harapan (kepentingan) lebih rendah dari nilai persepsi (kepuasan)).

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama memiliki nilai gap negatif paling jauh yaitu -0,19. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Kendal. Sementara itu, atribut dengan gap positif paling jauh ialah Respon Petugas Pelayanan dan Kemudahan Fasilitas Pengaduan yaitu 0,06. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut sudah melebihi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Kendal.

Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Kendal Tahun 2022

| No. | Atribut Pelayanan                            | Kepentingan | Kepuasan | Gap   |
|-----|--|-------------|----------|-------|
| 1.  | Kemudahan Persyaratan Pelayanan              | 9,45        | 9,39     | -0,06 |
| 2.  | Kemudahan Prosedur                           | 9,45        | 9,39     | -0,06 |
| 3.  | Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian         | 9,45        | 9,45     | 0,00  |
| 4.  | Kesesuaian Biaya Pelayanan                   | 9,55        | 9,52     | -0,03 |
| 5.  | Kesesuaian Produk Pelayanan                  | 9,45        | 9,42     | -0,03 |
| 6.  | Sarana Prasarana                             | 9,42        | 9,42     | 0,00  |
| 7.  | Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama | 9,39        | 9,19     | -0,19 |
| 8.  | Respon Petugas Pelayanan                     | 9,35        | 9,42     | 0,06  |
| 9.  | Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online | 9,35        | 9,39     | 0,03  |
| 10. | Kemudahan Fasilitas Pengaduan                | 9,42        | 9,48     | 0,06  |
| 11. | Kemudahan Proses Penanganan pengaduan        | 9,67        | 9,67     | 0,00  |

Beberapa atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Kendal memiliki gap -0,19 sampai 0,06. Walaupun demikian, 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 atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

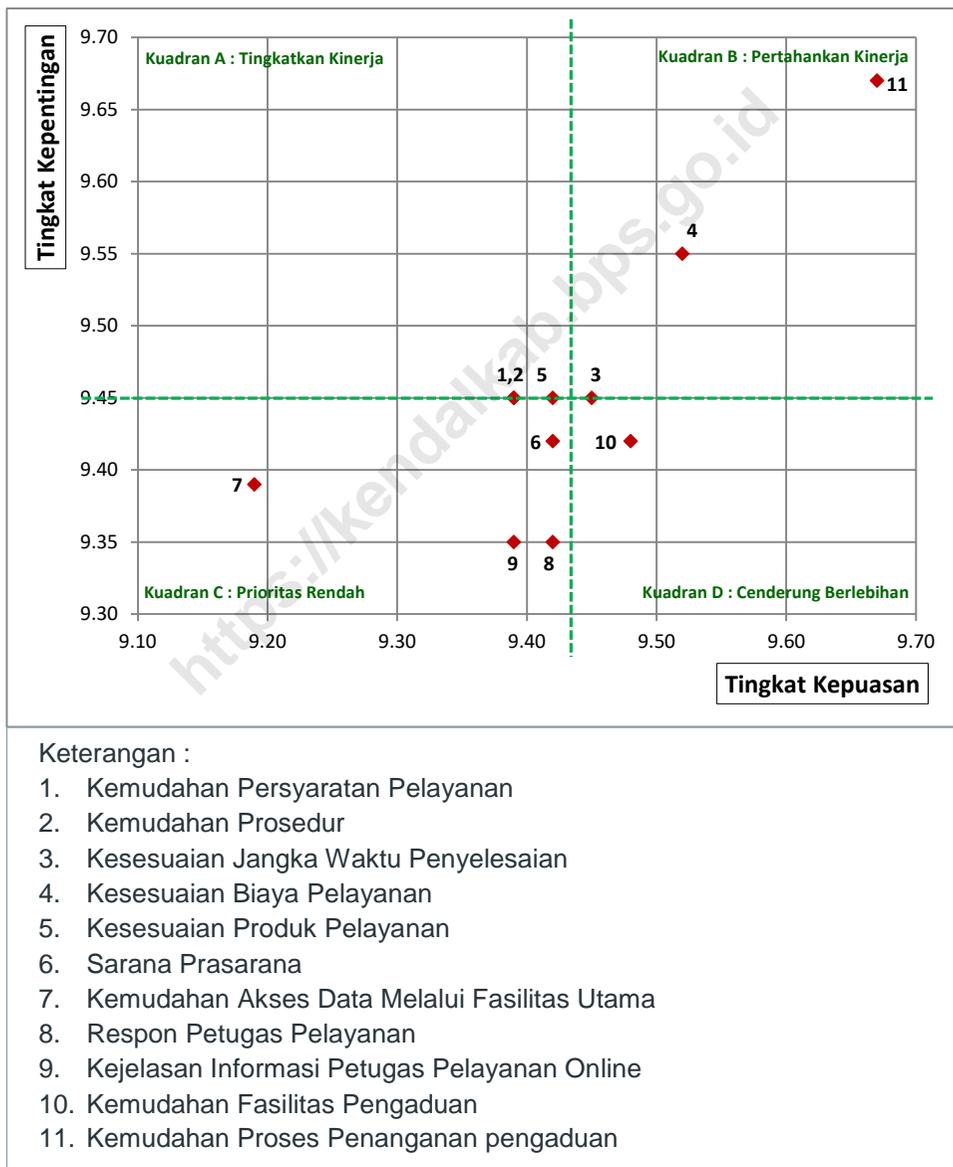
### 3.5. *Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan BPS*

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Kendal dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja ke depannya.

Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Kendal Tahun 2022

| No. | Atribut Pelayanan                            | Kepentingan | Kepuasan | Tingkat Kesesuaian (%) |
|-----|--|-------------|----------|------------------------|
| 1.  | Kemudahan Persyaratan Pelayanan              | 9,45        | 9,39     | 99,32                  |
| 2.  | Kemudahan Prosedur                           | 9,45        | 9,39     | 99,32                  |
| 3.  | Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian         | 9,45        | 9,45     | 100,00                 |
| 4.  | Kesesuaian Biaya Pelayanan                   | 9,55        | 9,52     | 99,66                  |
| 5.  | Kesesuaian Produk Pelayanan                  | 9,45        | 9,42     | 99,66                  |
| 6.  | Sarana Prasarana                             | 9,42        | 9,42     | 100,00                 |
| 7.  | Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama | 9,39        | 9,19     | 97,94                  |
| 8.  | Respon Petugas Pelayanan                     | 9,35        | 9,42     | 100,69                 |
| 9.  | Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online | 9,35        | 9,39     | 100,35                 |
| 10. | Kemudahan Fasilitas Pengaduan                | 9,42        | 9,48     | 100,68                 |
| 11. | Kemudahan Proses Penanganan pengaduan        | 9,67        | 9,67     | 100,00                 |

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.



Gambar 3.6. *Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Kendal Tahun 2022*

Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian sebagian atribut bernilai >100% dan atribut lainnya bernilai <100%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Kendal ada yang sudah memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah Respon Petugas Pelayanan (100,69%). Atribut dengan tingkat kesesuaian tertinggi kedua adalah Kemudahan Fasilitas Pengaduan (100,68%). Sedangkan atribut dengan atribut dengan tingkat kesesuaian paling rendah adalah Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama (97,94%).

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 3.6, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS adalah:

1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
2. Kemudahan Prosedur
3. Kesesuaian Produk 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 3.6, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS adalah:

1. Kesesuaian Biaya Pelayanan
2. Kemudahan Proses Penanganan 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 3.6, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS adalah:

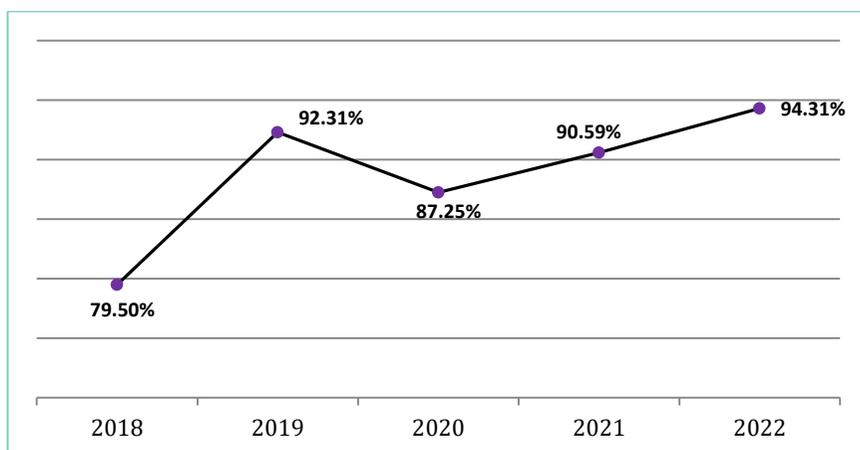
1. Sarana Prasarana
2. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
3. Respon Petugas Pelayanan
4. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online

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 3.6, atribut pelayanan PST BPS yang termasuk dalam kuadran D adalah :

1. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
2. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

### 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. Pada SKD 2022, indikator ini dihitung berdasarkan tingkat kepuasan konsumen terhadap 11 atribut pelayanan dengan skala tertinggi yang digunakan adalah skala 100.



Gambar 3.7. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Kendal Tahun 2022

Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Kendal tahun 2022 sebesar 94,31%, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Kendal masuk kategori Sangat Baik karena berada dalam rentang 88,31 – 100.00. Berdasarkan Gambar 3.7, IKK BPS di PST BPS Kabupaten Kendal mengalami peningkatan sebesar 3,72% dari tahun sebelumnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kabupaten Kendal semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Kendal.

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

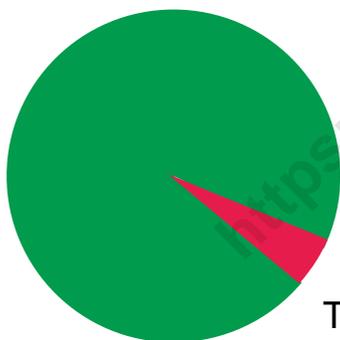
# ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA 2022

## IV-ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI

### KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PERILAKU ANTI KORUPSI PADA PELAYANAN

Puas

**96,62%**



**3,38%**  
Tidak Puas

100,00  
(Baik)



**94,48**

**INDEKS PERILAKU  
ANTI KORUPSI  
(IPAK)**

di PST Badan  
Pusat Statistik  
**Kabupaten Kendal**  
Tahun 2022

Kepuasan tidak ada  
percaloan dalam pelayanan

**97,10%**

Kepuasan tidak ada  
pungli dalam pelayanan

**97,10%**

Kepuasan tidak ada  
imbalan diluar ketentuan  
dalam pelayanan

**96,13%**

Kepuasan tidak ada  
diskriminasi dalam  
pelayanan

**96,13%**



(Buruk)  
**0,00**



BADAN PUSAT STATISTIK  
KABUPATEN KENDAL



[www.kendalkab.bps.go.id](http://www.kendalkab.bps.go.id)



@bpskendal



@bpskendal



BPS Kendal



BPS Kabupaten Kendal



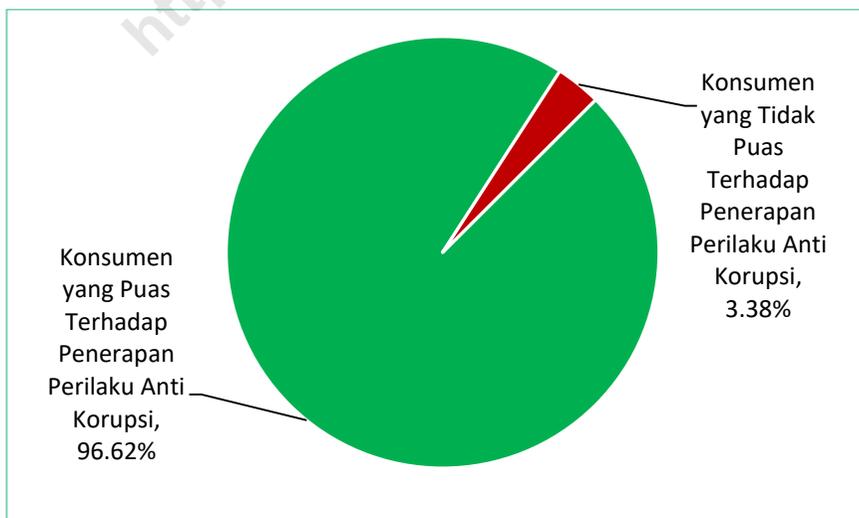
## Bab 4

# Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

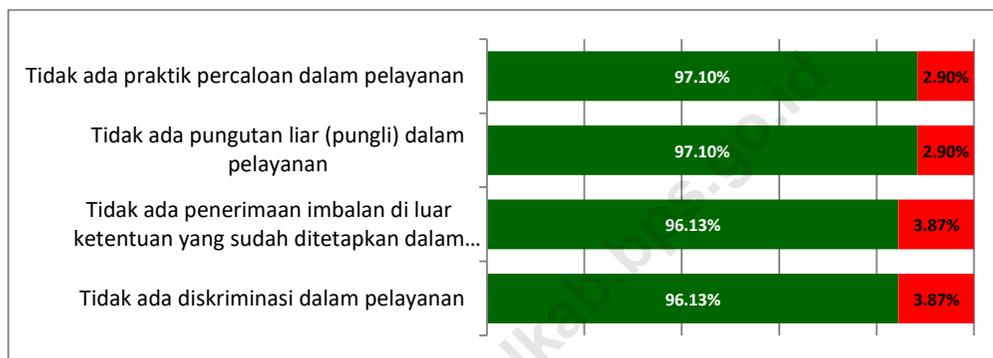
### 4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

Penerapan perilaku anti korupsi merujuk pada persentase konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 4.1, konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Kendal sebanyak 96,62%. Hal tersebut dapat diartikan bahwa sebagian besar konsumen telah merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Kendal.



Gambar 4.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Kendal Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Tahun 2022

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



Gambar 4.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Kendal Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut Anti Korupsi Tahun 2022

Gambar 4.2 menyajikan persentase kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Kendal terhadap penerapan perilaku anti korupsi menurut atribut anti korupsi. Berdasarkan gambar tersebut, konsumen merasa paling puas dengan penerapan perilaku tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan dan tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan (97,10%). Sementara itu, atribut dengan persentase konsumen yang puas terendah adalah tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan dan tidak ada diskriminasi dalam pelayanan (96,13%). Walaupun demikian, capaian persentase tersebut cukup baik dan dapat dikatakan bahwa sebagian besar konsumen merasa bahwa petugas pelayanan tidak menerima imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dan tidak memberikan diskriminasi dalam pelayanan.

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

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

Tabel 4.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Kendal Tahun 2022

| No. | Atribut Pelayanan  | Kepentingan | Kepuasan | Gap  |
|-----|--|-------------|----------|------|
| 1.  | Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan   | 9,42        | 9,61     | 0,19 |
| 2.  | Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan | 9,61        | 9,61     | 0,00 |
| 3.  | Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan                                     | 9,71        | 9,71     | 0,00 |
| 4.  | Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan  | 9,71        | 9,71     | 0,00 |

Gap masing-masing atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat dalam Tabel 4.1. Berdasarkan tabel tersebut, terlihat ada 1 (satu) atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi memiliki nilai gap positif yaitu atribut tidak ada diskriminasi dalam pelayanan (0,19). Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut sudah melampaui harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Kendal. Selain atribut dengan nilai positif, ada 1 (satu) atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi

memiliki nilai gap nol yaitu atribut tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan (0,00). Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut sudah sesuai harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Kendal. Dengan nilai range gap 0 hingga 0,19, maka dapat dikatakan bahwa penerapan perilaku anti korupsi dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Kendal sudah memiliki kinerja yang baik sehingga dapat memenuhi harapan konsumen.

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang juga digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS. Berbeda dengan indikator persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi, indikator IPAK menggunakan tingkat kepentingan konsumen sebagai penimbang antar atribut yang menjadi proxy dari perilaku anti korupsi. Nilai IPAK PST BPS Kabupaten Kendal berdasarkan hasil SKD 2022 sebesar 94,48 yang berarti bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Kendal.

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. Atribut-atribut tersebut meliputi :

1. Petugas pelayanan tidak melakukan diskriminasi dalam memberikan pelayanan, ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas tidak dibeda-bedakan berdasarkan posisi, jabatan, dan status sosial konsumen.
2. Petugas pelayanan tidak menerima imbalan dari luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan, ini berarti petugas pelayanan tidak menerima hadiah dari pengguna data (gratifikasi).

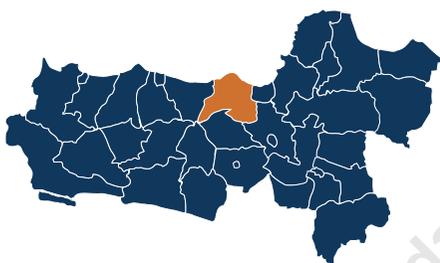
3. Petugas pelayanan tidak meminta imbalan diluar tarif resmi (pungutan liar), ini berarti dalam memberikan layanan, petugas hanya menerapkan biaya sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.
4. Petugas pelayanan tidak melakukan praktik percaloan, ini berarti bahwa konsumen mendapatkan layanan langsung dari petugas. Petugas tidak menawarkan dirinya untuk menjadi perantara dan mempermudah perolehan layanan dengan menyertakan biaya di luar ketentuan kepada konsumen.

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



# ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA 2022

## V-ANALISIS KEBUTUHAN DATA



**91,18%**

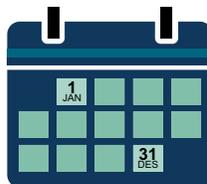
pencarian data di PST BPS  
**Kabupaten Kendal**  
merupakan data pada

**level kabupaten/kota**

**68,63%**

pencarian data di PST BPS  
**Kabupaten Kendal**  
merupakan data

**periode tahunan**



**96,57%**

pencarian data di PST BPS  
**Kabupaten Kendal**

**diperoleh dan sesuai**

atau pencarian data belum selesai  
dilakukan sehingga data yang  
dibutuhkan belum diperoleh.



BADAN PUSAT STATISTIK  
KABUPATEN KENDAL



[www.kendalkab.bps.go.id](http://www.kendalkab.bps.go.id)



[@bpskendal](https://www.instagram.com/bpskendal)



[@bpskendal](https://twitter.com/bpskendal)



[BPS Kendal](https://www.youtube.com/BPSKendal)



[BPS Kabupaten Kendal](https://www.facebook.com/BPSKabupatenKendal)



## Bab 5

# Analisis Kebutuhan Data

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

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

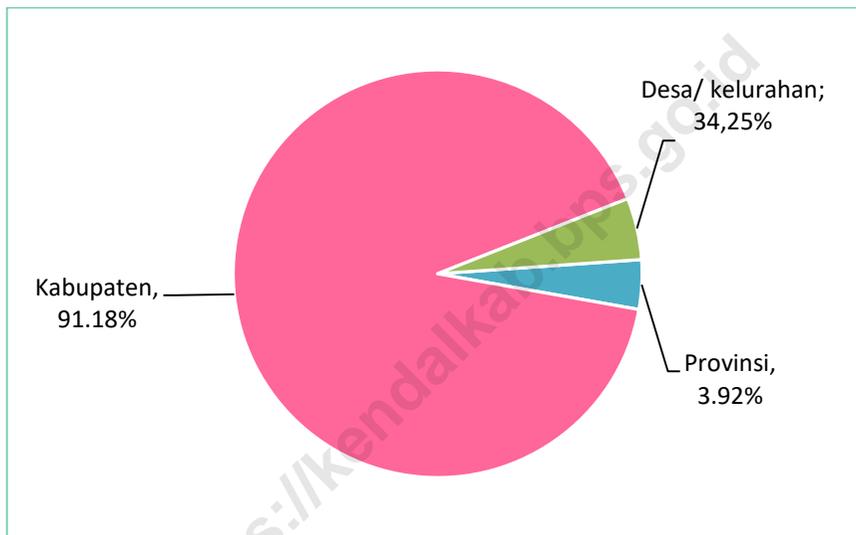
**Orang-data** adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data). Misalnya, seorang pengguna data membutuhkan lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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

Tingkat penyajian/level data dari data yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Kendal dapat diidentifikasi dari hasil SKD 2022. Jumlah orang data di PST BPS Kabupaten Kendal adalah 156 orang-data. Dari

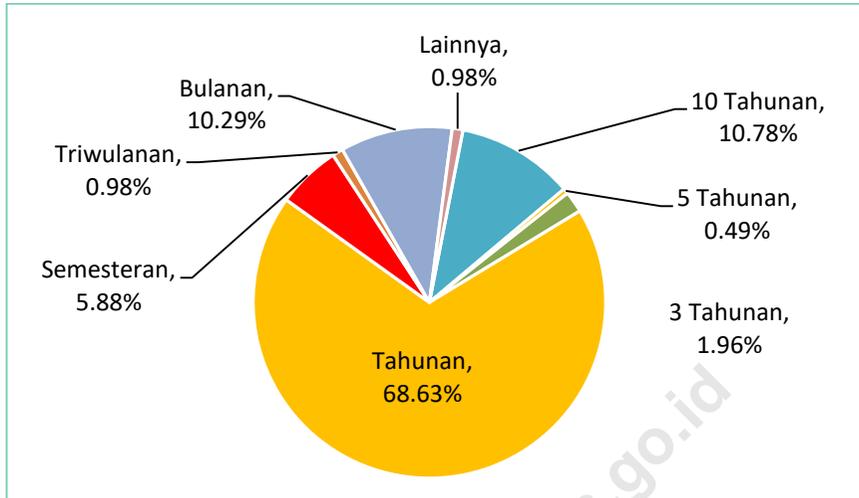
jumlah tersebut, level data kabupaten menjadi level data yang paling dibutuhkan oleh konsumen, yaitu sebesar 45,89%. Level data yang dibutuhkan selanjutnya adalah data level desa/kelurahan (34,25%). Sementara itu, level data dengan kebutuhan paling sedikit adalah data level lainnya (7,19%). Adapun sebaran level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Kendal Menurut Level Data Tahun 2022

## 5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data

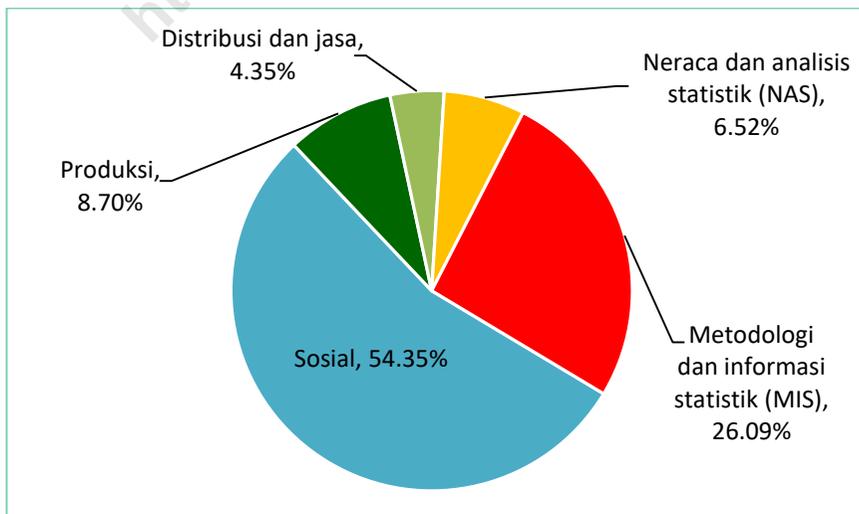
Periode data yang dicakup dalam SKD 2022 terdiri atas sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan masih menjadi data yang paling banyak dibutuhkan dengan persentase mencapai 68,63%. Selanjutnya, sejumlah 10,78% konsumen membutuhkan data dengan periode sepuluh tahunan dan 10,29% konsumen membutuhkan data dengan periode bulanan. Pada SKD 2022 periode data yang paling sedikit dicari adalah periode data lima tahunan (0,495), sedangkan periode data triwulanan dan lainnya merupakan periode data yang dicari paling sedikit kedua dengan persentase 0,98%.



Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Kendal Menurut Periode Data Tahun 2022

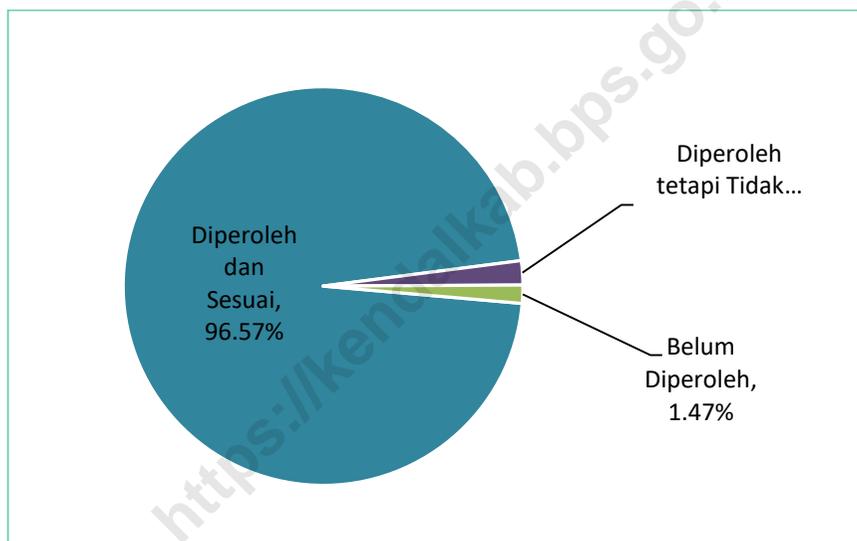
### 5.3. Kebutuhan Data menurut Ragam Data

Jenis data dikelompokkan menurut kedeputian yang terdapat di BPS Kabupaten Kendal yang selanjutnya disebut sebagai ragam data. Ragam data tersebut adalah ragam data statistik sosial, ragam data statistik produksi, ragam data statistik distribusi dan jasa, ragam data neraca dan analisis statistik (NAS), dan ragam data metodologi dan informasi statistik (MIS).



Gambar 5.3. Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Kendal Menurut Ragam Data Tahun 2022

Gambar 5.3 menyajikan persentase kebutuhan data di PST BPS Kabupaten Kendal menurut ragam data. Sama seperti tahun sebelumnya, ragam data sosial masih menjadi primadona sebagai data yang paling banyak dibutuhkan. Adapun persentase kebutuhan data ragam statistik sosial yaitu sebesar 54,35%. Sementara itu, ragam data metodologi dan informasi statistik (MIS) menjadi data yang dibutuhkan kedua terbanyak setelah ragam data sosial, yaitu sebesar 26,09%. Kemudian ragam data produksi, NAS serta distribusi dan jasa berturut-turut sebesar 8,70%; 6,52%; dan 4,35%.



Gambar 5.4. Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Kendal Menurut Perolehan Data Tahun 2022

Ketika melakukan pencarian data yang dibutuhkan, konsumen tidak selalu memperoleh data. SKD 2022 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu (i) diperoleh dan sesuai; (ii) diperoleh tapi tidak sesuai; (iii) tidak diperoleh; dan (iv) 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 dibutuhkan benar-benar

tidak diperoleh. Sementara itu, “belum diperoleh” memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh.

Secara umum, konsumen yang mencari data di BPS Kabupaten Kendal telah memperoleh datanya dan sesuai dengan yang dibutuhkan, yaitu sebesar 96,57% (Gambar 5.4). Sementara itu, 1,96% konsumen menyatakan memperoleh data tapi tidak sesuai dan 1,47% konsumen belum memperoleh data. Hal ini dapat disebabkan karena data yang dibutuhkan tersebut sedang dalam proses penyiapan data oleh petugas layanan.

#### 5.4. Kebutuhan Data menurut Jenis Data

Tabel 5.1 menampilkan lima jenis data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh pada masing-masing ragam data berurutan sesuai jumlah orang data. Data kependudukan masih menjadi data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh konsumen pada ragam data statistik sosial pada tahun 2020 hingga sekarang.

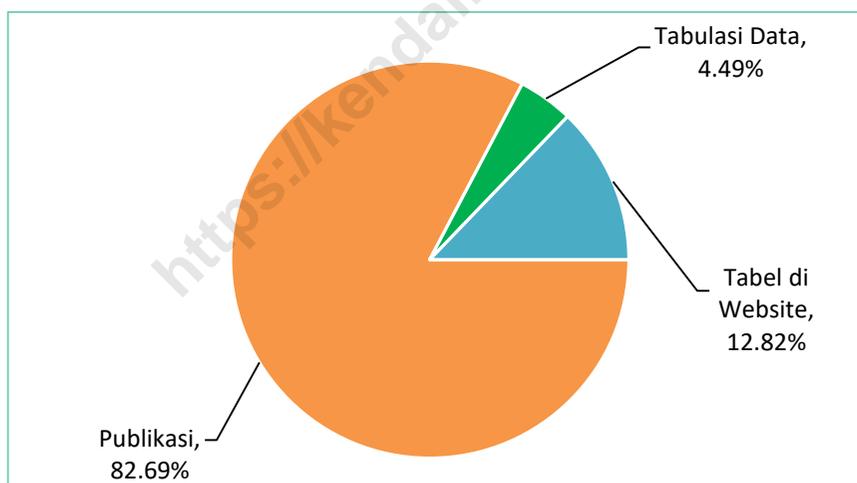
Tabel 5.1. Lima Jenis Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dari Penyedia Data BPS Kabupaten Kendal Menurut Ragam Data Tahun 2022

| Ragam Data                         | Jenis Data yang Paling Banyak Dibutuhkan                              |
|------------------------------------|---|
| Statistik Sosial                   | Kependudukan<br>Kemiskinan<br>Ketenagakerjaan<br>Kesejahteraan Sosial |
| Metodologi dan Informasi Statistik | Peta Wilayah<br>Profil BPS<br>Klasifikasi Statistik                   |
| Statistik Produksi                 | Perikanan<br>Tanaman Pangan<br>Hortikultura                           |
| Statistik Distribusi dan Jasa      | Inflasi/Harga Konsumen  |
| Neraca dan Analisis Statistik      | PDRB Menurut Lapangan Usaha<br>Ekonomi Makro                          |

Ragam data MIS menjadi primadona kedua pencarian data konsumen PST BPS Kendal. Data peta wilayah paling banyak dicari konsumen data dibanding dengan data lainnya, diikuti dengan profil BPS dan klasifikasi statistik. Ragam data statistik produksi yang banyak di cari pada tahun 2022 antara lain perikanan, tanaman pangan, serta hortikultura. Sementara itu, pada ragam data statistik distribusi dan jasa, data harga konsumen menjadi data yang paling banyak dibutuhkan pada tahun 2022.

### 5.5. Kebutuhan Data menurut Sumber Data

Hasil penyelenggaraan kegiatan statistik yang dilakukan oleh BPS didiseminasikan dalam beberapa sumber data. SKD 2022 mengelompokkan sumber data menjadi lima jenis, yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di website.



Gambar 5.5. Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Kendal Menurut Perolehan Data Tahun 2022

Gambar 5.5 menyajikan persentase perolehan data dari penyedia data BPS Kabupaten Kendal menurut jenis sumber data. Berdasarkan gambar tersebut, sebagian besar konsumen memperoleh data melalui sumber data publikasi (82,69%). Publikasi adalah penerbitan hasil dari penyelenggaraan suatu kegiatan sensus, survei, atau kompilasi produk

administrasi yang diselenggarakan oleh BPS. Publikasi dapat berbentuk hardcopy ataupun softcopy. Contoh publikasi softcopy adalah publikasi yang diunduh melalui website BPS. Sama dengan hasil tahun sebelumnya, Kabupaten Kendal Dalam Angka masih menjadi primadona sebagai publikasi yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh oleh konsumen. Tingginya perolehan data dari Kabupaten Kendal Dalam Angka dapat disebabkan oleh keragaman jenis data dan penyajian data yang terdapat dalam publikasi tersebut.

Tabel 5.2. Empat Publikasi yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Kendal Tahun 2022

| No | Publikasi   |
|----|---|
| 1  | Kabupaten Kendal Dalam Angka                        |
| 2  | Kecamatan Sukorejo Dalam Angka                      |
| 3  | Indikator Kesejahteraan Rakyat Kabupaten Kendal     |
| 4  | Indikator Makro Ekonomi dan Sosial Kabupaten Kendal |



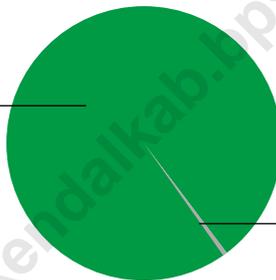
# ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA 2022

## VI-ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

### KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS DATA BPS

Puas

**100,00%**



Tidak Puas

**0,00%**

### KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP ASPEK KUALITAS DATA BPS

**100,00%**

kelengkapan data

**100,00%**

akurasi data

**100,00%**

kemutakhiran data

### INDEKS KEPUASAN KONSUMEN (IKK) TERHADAP KUALITAS DATA BPS 2022

**96,56%**

▼ 0,71 (2021)



BADAN PUSAT STATISTIK  
KABUPATEN KENDAL



[www.kendalkab.bps.go.id](http://www.kendalkab.bps.go.id)



@bpskendal



@bpskendal



BPS Kendal



BPS Kabupaten Kendal



## **Bab 6**

# **Analisis Kepuasan Kualitas Data**

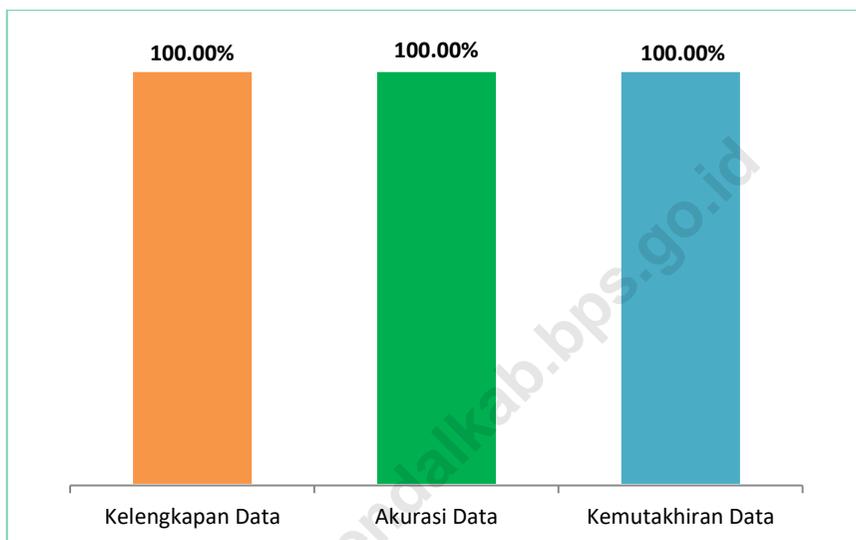
Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Kendal. Analisis tersebut meliputi kepuasan konsumen terhadap kualitas data secara umum serta menurut dimensi kualitas data. Selain itu, analisis ini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

### **6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS**

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Kendal bukan hanya dapat disajikan secara umum, tetapi juga dapat digambarkan melalui 3 (tiga) aspek kualitas data yang ditangkap dalam SKD 2022 yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data. Berdasarkan Gambar 6.1, semua aspek kualitas data bernilai 100%, hal ini berarti semua konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data.

Kelengkapan data yang dimaksud di sini adalah data lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data sesuai persepsi dan pengamatan responden. Tingkat kepuasan kelengkapan data adalah penilaian yang diberikan oleh responden terhadap kelengkapan data yang diperoleh responden. Akurasi data yang dimaksud di sini adalah data mampu menggambarkan kondisi yang sebenarnya atau sesuai fenomena yang terjadi pada periode referensi data sesuai persepsi dan pengamatan responden. Tingkat kepuasan akurasi data adalah penilaian yang diberikan oleh responden terhadap akurasi data yang diperoleh sesuai persepsi dan pengamatan responden. Kemutakhiran data yang dimaksud di sini adalah data terbaru yang dapat menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi pada

periode referensi data (up to date) sesuai persepsi dan pengamatan responden. Tingkat kepuasan kemutakhiran data adalah penilaian yang diberikan oleh responden terhadap kemutakhiran data yang diperoleh responden.

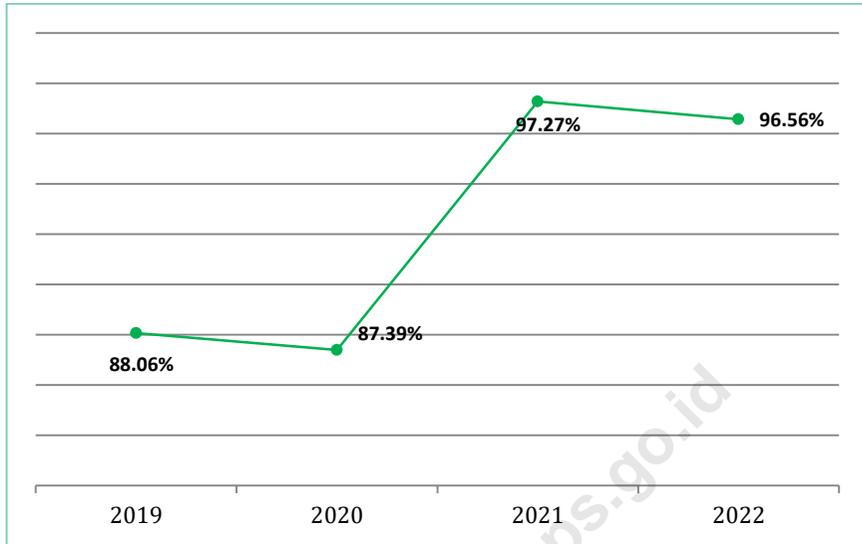


Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Kendal Menurut Aspek Kualitas Data Tahun 2022

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan konsumen yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat konsumen dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kinerjanya. IKK dapat juga digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS Kabupaten Kendal.

Nilai IKK terhadap kualitas data untuk penyedia BPS Kabupaten Kendal adalah sebesar 96,56, yang artinya kualitas data dari penyedia BPS Kabupaten Kendal masuk dalam kategori sangat baik. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa konsumen sangat puas dengan kualitas data yang dihasilkan oleh BPS Kabupaten Kendal.



Gambar 6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Kabupaten Kendal Tahun 2022



# ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA 2022

## VII-KESIMPULAN DAN SARAN

IKK TERHADAP  
LAYANAN PST BPS KENDAL 2022

94,31%

IKK TERHADAP  
KUALITAS DATA BPS 2022

96,56%



96,62%

IPAK  
DI PST BPS KENDAL 2022



BADAN PUSAT STATISTIK  
KABUPATEN KENDAL

Sumber ilustrasi cover dan infografis:  
starline, iconicbestiary, freepik, stories, macrovector, rawpixel.com



# Bab 7

## Penutup

### 7.1. Kesimpulan

Pelaksanaan Survei Kebutuhan Data (SKD) bertujuan untuk mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan pelayanan PST BPS. SKD 2022 diselenggarakan di 515 satuan kerja BPS, yaitu di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 480 BPS Kabupaten/Kota. Cakupan responden SKD 2022 adalah konsumen yang pernah menerima layanan dari PST BPS selama 1 Januari 2022 sampai dengan akhir periode pencacahan. Realisasi jumlah responden SKD 2022 di BPS Kabupaten Kendal sebesar 31 responden. Pengumpulan data SKD 2022 di PST BPS Kabupaten Kendal dilakukan dalam kurun waktu 23 Mei – 22 Juli 2022 oleh responden dengan mengisi kuesioner pencacahan elektronik (online).

Hasil SKD 2022 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Data disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini antara lain Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK), dan persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan kualitas data BPS.

Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2022 di PST BPS Kabupaten Kendal. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2022 di PST BPS Kabupaten Kendal secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Kabupaten Kendal yang melebihi target (103,33%) dan selesai tepat waktu.
2. Konsumen di PST BPS Kabupaten Kendal, yang digambarkan melalui responden SKD, didominasi oleh konsumen yang berasal dari Pemerintah

Daerah (51,61%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk pemerintahan (58,06%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen berasal dari pemerintahan. Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah PNS/TNI/Polri (58,06%).

3. Konsumen di PST BPS Kabupaten Kendal 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 Kendal adalah layanan produk website BPS (46%). Kecenderungan tersebut juga diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah website BPS (33,9%).
4. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Kendal menggunakan data BPS sebagai data utama untuk kegiatan yang dilakukan. Dengan kata lain, BPS menjadi rujukan utama bagi konsumen dalam memperoleh data. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase penggunaan data BPS sebagai rujukan utama sebesar 90,32%.
5. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kabupaten Kendal yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 99,68%. Walaupun demikian, masih terdapat gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Kendal pada masing-masing atribut pelayanan yang berkisar antara -0,19 sampai 0,06. Sehingga, dapat dikatakan bahwa beberapa atribut sudah melebihi harapan konsumen walaupun ada atribut yang belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.
6. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Kendal digambarkan melalui IKK terhadap Pelayanan PST BPS. Nilai IKK terhadap Pelayanan PST BPS Kabupaten Kendal adalah 94,31%. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Kendal masuk kategori sangat baik.

7. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Kabupaten Kendal digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK PST BPS Kabupaten Kendal adalah 96,62%. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Kendal.
8. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Kendal sangat beragam. Level kabupaten merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen (91,18%). Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (68,63%).
9. Jenis data BPS dikelompokkan menurut ragam data, yaitu statistik sosial, statistik produksi, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta statistik distribusi dan jasa.
10. Sumber data BPS dapat berupa publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, maupun tabel di website yang disediakan oleh BPS Pusat, BPS Provinsi, atau BPS Kabupaten/Kota. Publikasi dari penyedia data BPS Kabupaten Kendal yang paling banyak diperoleh oleh konsumen adalah Kabupaten Kendal Dalam Angka.
11. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Kendal yang disajikan menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data. Seluruh responden (100%) merasa puas dengan semua dimensi kualitas data.
12. Kepuasan konsumen terhadap kualitas data untuk penyedia data BPS Kabupaten Kendal digambarkan melalui IKK terhadap Kualitas Data. Nilai IKK terhadap Kualitas Data untuk penyedia data BPS Kabupaten Kendal adalah 96,56. Artinya, kualitas data dari penyedia BPS Kabupaten Kendal masuk dalam kategori sangat baik.

## 7.2. Rekomendasi

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

1. IPA memetakan 11 atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan pada sumbu X. Berdasarkan hasil IPA, 3 atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Kendal menjadi prioritas utama perbaikan (kuadran A), yaitu:
  - a. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
  - b. Kemudahan Prosedur
  - c. Kesesuaian Produk Pelayanan
2. Atribut pelayanan yang akan digunakan pada kuesioner SKD 2022 sebaiknya tidak mengalami banyak perubahan dibandingkan SKD 2021. Hal ini ditujukan untuk mengetahui keterbandingan variabel antar tahun.

## 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

<https://kendal.kab.bps.go.id>

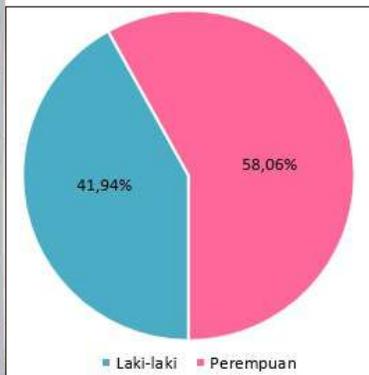


Data yang dihasilkan produsen data harus mempunyai metadata

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

# Metadata

## PERSENTASE KONSUMEN PST BPS KABUPATEN KENDAL BERDASARKAN JENIS KELAMIN



### Metadata Indikator

- Konsep : Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS  
2. Jenis Kelamin
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan :  $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$



BADAN PUSAT STATISTIK  
KABUPATEN KENDAL



[www.kendalkab.bps.go.id](http://www.kendalkab.bps.go.id)



@bpskendal



@bpskendal



BPS Kendal



BPS Kabupaten Kendal

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

| Satker PST       | Jumlah Responden | Metode Pengumpulan Data |     |       |      |
|------------------|------------------|-------------------------|-----|-------|------|
|                  |                  | Manual                  | PST | Email | Link |
| (1)              | (2)              | (3)                     | (4) | (5)   | (6)  |
| Kabupaten Kendal | 31               | 0                       | 0   | 0     | 31   |

### Metadata Indikator

|                       |   |   |
|-----------------------|---|---|
| Konsep                | : | Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data.   |
| Definisi              | : | Banyaknya konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu menurut metode pengumpulan data yang digunakan.<br><br>Secara garis besar, metode pengumpulan data dibedakan menjadi 2 yaitu manual dan <i>online</i> , dimana untuk metode <i>online</i> dibedakan menjadi 3:<br><br><ol style="list-style-type: none"> <li>1) PST; yaitu untuk responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada <i>device</i> atau komputer yang terdapat di masing-masing PST.</li> <li>2) <i>Email</i>; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui <i>email</i>.</li> <li>3) <i>Link</i>; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui <i>link</i> yang didapatkan dari publik seperti pada <i>website</i>, aplikasi layanan, dll.</li> </ol> |
| Klasifikasi Penyajian | : | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wilayah PST BPS</li> <li>2. Metode Pengumpulan Data</li> </ol>  |
| Ukuran                | : | Jumlah  |
| Satuan                | : | Orang   |
| Rumus Penghitungan    | : | $Y = \sum_{i=1}^4 x_i$ <p>Dengan:</p> <p>Y = Total jumlah responden</p> <p><math>x_i</math> = Jumlah responden menurut metode pengumpulan data, dimana <math>i = 1</math> (manual), 2 (email), 3 (PST), dan 4 (link)</p>  |
| Interpretasi          | : | Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan metode pengumpulan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.   |
| Manfaat               | : | Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut metode pengumpulan data yang digunakan.  |

## Lampiran 2. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

| Satker PST<br>(1) | Jenis Kelamin    |                  |
|-------------------|------------------|------------------|
|                   | Laki-Laki<br>(2) | Perempuan<br>(3) |
| Kabupaten Kendal  | 41,94            | 58,06            |

### Metadata Indikator

|                       |   |  |
|-----------------------|---|--|
| Konsep                | : | Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin  |
| Definisi              | : | Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.  |
| Klasifikasi Penyajian | : | 1. Wilayah PST BPS<br>2. Jenis Kelamin   |
| Ukuran                | : | Persentase   |
| Satuan                | : | Persen   |
| Rumus Penghitungan    | : | $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p><math>P_i</math> = Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke-i<br/> <math>x_i</math> = Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke-i<br/> <math>y = \sum_{i=1}^2 x_i</math> = Jumlah seluruh konsumen<br/> <math>i = 1</math> (laki-laki), <math>2</math> (perempuan)</p> |
| 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 3. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

| Satker PST          | Pekerjaan Utama       |                    |                   |                   |                   |                 |             |
|---------------------|-----------------------|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------|-------------|
|                     | Pelajar/<br>Mahasiswa | Peneliti/<br>Dosen | PNS/TNI/<br>Polri | Pegawai<br>BUMN/D | Pegawai<br>Swasta | Wira-<br>swasta | Lain<br>nya |
| (1)                 | (2)                   | (3)                | (4)               | (5)               | (6)               | (7)             | (8)         |
| Kabupaten<br>Kendal | 32,26                 | 3,23               | 58,06             | 0                 | 3,23              | 0               | 3,23        |

#### **Metadata Indikator**

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

#### Lampiran 4. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

| Satker PST       | Pemanfaatan Hasil Kunjungan    |            |           |            |         |
|------------------|--------------------------------|------------|-----------|------------|---------|
|                  | Tugas Sekolah/<br>Tugas Kuliah | Pemerintah | Komersial | Penelitian | Lainnya |
| (1)              | (2)                            | (3)        | (4)       | (5)        | (6)     |
| Kabupaten Kendal | 22,58                          | 58,06      | 0         | 12,90      | 6,45    |

#### **Metadata Indikator**

|                       |   |  |
|-----------------------|---|--|
| Nama Indikator        | : | Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan  |
| Konsep                | : | Segmentasi konsumen  |
| Definisi              | : | Perbandingan jumlah konsumen menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pemanfaatan hasil kunjungan adalah penggunaan hasil kunjungan yang utama, baik berupa pencarian data maupun konsultasi   |
| Klasifikasi Penyajian | : | 1. Wilayah PST BPS<br>2. Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan   |
| Ukuran                | : | Persentase   |
| Satuan                | : | Persen   |
| Rumus Penghitungan    | : | $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p><math>P_i</math> = Persentase konsumen dengan pemanfaatan utama hasil kunjungan ke-i<br/> <math>x_i</math> = Jumlah konsumen dengan pemanfaatan utama hasil kunjungan ke-i<br/> <math>y</math> = Jumlah seluruh konsumen<br/> <math>i = 1</math> (Tugas Sekolah/Tugas Kuliah),<br/> <math>2</math> (Pemerintahan), <math>3</math> (Komersial),<br/> <math>4</math> (Penelitian), <math>5</math> (Lainnya)</p> |
| Interpretasi          | : | Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori pemanfaatan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.   |
| Manfaat               | : | Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan.  |

## Lampiran 5. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Layanan yang Digunakan

| Satker PST                 | Layanan yang Digunakan |                               |                      |                       |                                | Rekomen<br>dasi<br>Kegiatan<br>Statistik<br>(7) |
|----------------------------|------------------------|-------------------------------|----------------------|-----------------------|--------------------------------|---|
|                            | Perpustakaan<br>(2)    | Pembelian<br>Publikasi<br>(3) | Data<br>Mikro<br>(4) | Website<br>BPS<br>(5) | Konsultasi<br>Statistik<br>(6) |   |
| Kabupaten<br>Kendal<br>(1) | 20                     | 2                             | 2                    | 42                    | 26                             | 8   |

### Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Layanan-layanan yang disediakan oleh unit PST BPS, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota antara lain berupa Pustaka Tercetak, Pustaka Digital, Penjualan Publikasi, Data Mikro, Konsultasi Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS  
2. Jenis Layanan
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan :  $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
- Dengan:
- P<sub>i</sub> = Persentase konsumen dengan jenis layanan ke-i
  - x<sub>i</sub> = Jumlah konsumen dengan jenis layanan ke-i
  - y = Jumlah seluruh konsumen
  - i = 1 (Pustaka Tercetak), 2 (Pustaka Digital),  
3 (Penjualan Publikasi), 4 (Data Mikro),  
5 (Konsultasi Data Statistik),  
6 (Rekomendasi Kegiatan Statistik)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori pemanfaatan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan.

## Lampiran 6. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

| Satker PST<br>(1) | Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama<br>(2) |
|-------------------|--|
| Kabupaten Kendal  | 90,32  |

### Metadata Indikator

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Nama Indikator        | : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama  |
| Konsep                | : Segmentasi konsumen  |
| Definisi              | : Perbandingan jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.<br><br>Penggunaan data BPS sebagai rujukan utama artinya penggunaan data BPS dijadikan sebagai acuan utama dalam melakukan suatu kegiatan. |
| Klasifikasi Penyajian | : Wilayah PST BPS  |
| Ukuran                | : Persentase   |
| Satuan                | : Persen   |
| Rumus Penghitungan    | : $P = \frac{x}{y} \times 100\%$<br><br>Dengan:<br>P = Persentase konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama<br>x = Jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama<br>y = Jumlah seluruh konsumen   |
| Interpretasi          | : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama di wilayah PST BPS tertentu.  |
| Manfaat               | : Mendapatkan informasi mengenai persentase konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama.  |

## Lampiran 7. Persentase Konsumen K/L/OPD menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

| Satker PST<br>(1) | Penggunaan Data BPS<br>Perencanaan, Monitoring, dan<br>Evaluasi Pembangunan<br>(2) |
|-------------------|--|
| Kabupaten Kendal  | 90,00  |

### Metadata Indikator

Nama Indikator : Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Konsep : Segmentasi konsumen

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut penggunaan data BPS sebagai perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Perencanaan pembangunan nasional mencakup penyelenggaraan makro semua fungsi pemerintahan yang meliputi semua bidang kehidupan secara terpadu dalam wilayah Negara Republik Indonesia dan terdiri atas perencanaan pembangunan yang disusun secara terpadu oleh Kementerian/ Lembaga dan perencanaan pembangunan oleh Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangannya. Monitoring yaitu mengamati perkembangan pelaksanaan rencana, mengidentifikasi serta mengantisipasi permasalahan yang timbul untuk dapat diambil tindakan sedini mungkin. Evaluasi pembangunan adalah penilaian yang sistematis dan objektif atas desain, implementasi dan hasil dari intervensi yang sedang berlangsung atau yang telah selesai.

Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

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

Dengan:

P = Persentase konsumen yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi

x = Jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama

- $y$  = Jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai persentase konsumen (K/L/OPD) yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional yang berguna sebagai salah satu Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS.

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

## Lampiran 8. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data dan Aspek Kualitas Data

| Satker PST<br>(1) | Kelengkapan<br>(2) | Akurasi<br>(3) | Kemutakhiran<br>(4) |
|-------------------|--------------------|----------------|---------------------|
| Kabupaten Kendal  | 100                | 100            | 100                 |

### Metadata Indikator

Nama Indikator : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data dan Aspek Kualitas Data

Konsep : Kepuasan konsumen

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kualitas data BPS menurut aspek kualitas data terhadap jumlah konsumen data di wilayah penyedia data tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Kualitas data adalah data yang dihasilkan BPS relevan, akurat, disajikan tepat waktu, dapat diakses, koheren, dan dapat diinterpretasikan. Kelengkapan data berarti data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data. Akurasi data berarti data yang dihasilkan BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya. Kemutakhiran data berarti data yang dihasilkan BPS up to date sehingga masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.

Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS sebagai Wilayah Penyedia Data

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Rumus Penghitungan :  $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

Dengan:

$P_i$  = Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data pada aspek kualitas data ke- $i$

$x_i$  = Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap kualitas data BPS pada aspek kualitas data ke- $i$

$y$  = Jumlah seluruh orang-data dengan syarat data tersebut diperoleh

$i$  = 1 (Kualitas data secara umum); 2 (Kelengkapan); 3 (Akurasi); 4 (Kemutakhiran)

- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan aspek kualitas data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu..
- Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS menurut aspek kualitas datanya dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

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

## Lampiran 9. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST

| Satker PST<br>(1) | Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS<br>(2) |
|-------------------|--|
| Kabupaten Kendal  | 99,68  |

### Metadata Indikator

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Nama Indikator        | : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST   |
| Konsep                | : Kepuasan konsumen  |
| Definisi              | : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Pelayanan data dan informasi statistik diukur dari 11 variabel, yaitu (1) Persyaratan pelayanan, (2) Prosedur/alur pelayanan, (3) Waktu pelayanan, (4) Biaya pelayanan, (5) Kesesuaian pelayanan, (6) Sarana dan Prasarana, (7) Akses dari fasilitas utama yang digunakan, (8) Respon Petugas Pelayanan, (9) Informasi Petugas Pelayanan Online, (10) Fasilitas Pengaduan, (11) Proses Penanganan Pengaduan. |
| Klasifikasi Penyajian | : Wilayah PST BPS  |
| Ukuran                | : Persentase   |
| Satuan                | : Persen   |
| Rumus Penghitungan    | : $P = \frac{x}{y} \times 100\%$<br>Dengan:<br>P = Persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan<br>x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS<br>y = Jumlah seluruh konsumen   |
| Interpretasi          | : Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap pelayanan di wilayah PST BPS tertentu.   |
| Manfaat               | : Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.   |

## Lampiran 10. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST

| Satker PST<br>(1) | Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data<br>(2) |
|-------------------|---|
| Kabupaten Kendal  | 96,77   |

### Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data BPS Menurut Wilayah PST
- Konsep : Kepuasan konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akses data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Akses data diukur dari 3 variabel yaitu (1) Akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), (2) Akses data pada website BPS, dan (3) Akses konten pada website BPS.
- Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan :  $P = \frac{x}{y} \times 100\%$
- Dengan:  
P = Persentase konsumen yang puas akses data BPS  
x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan akses data BPS  
y = Jumlah seluruh konsumen data
- Interpretasi : Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap pelayanan di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap akses data BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

## Lampiran 11. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Data Menurut Wilayah PST

| Satker PST<br>(1) | Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana<br>(2) |
|-------------------|---|
| Kabupaten Kendal  | 100,00  |

### Metadata Indikator

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Nama Indikator        | : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana BPS Menurut Wilayah PST   |
| Konsep                | : Kepuasan konsumen   |
| Definisi              | : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan sarana dan prasarana terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin). Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Sarana prasarana pendukung pelayanan meliputi ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, toilet khusus pengguna layanan, dan sarana bagi yang berkebutuhan khusus, serta aplikasi pelayanan online bagi responden online |
| Klasifikasi Penyajian | : Wilayah PST BPS   |
| Ukuran                | : Persentase  |
| Satuan                | : Persen  |
| Rumus Penghitungan    | : $P = \frac{x}{y} \times 100\%$<br>Dengan:<br>P = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS<br>x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan sarana dan prasarana BPS<br>y = Jumlah seluruh konsumen data  |
| Interpretasi          | : Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana di wilayah PST BPS tertentu.   |
| Manfaat               | : Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasarana BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.  |

## Lampiran 12. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST

| Satker PST       | IKK terhadap Pelayanan BPS |
|------------------|----------------------------|
| (1)              | (2)                        |
| Kabupaten Kendal | 94,31                      |

### Metadata Indikator

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Nama Indikator        | : Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST  |
| Konsep                | : Kepuasan konsumen  |
| Definisi              | : Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner VKD21                               |
| Klasifikasi Penyajian | : Wilayah PST BPS  |
| Ukuran                | : Indeks   |
| Satuan                | : - (skala 100)  |
| Rumus Penghitungan    | : $IKK = \left( \frac{(\sum_{i=1}^{11} x_{ix})x100}{y} \right)$  |
|                       | Dengan:  |
|                       | $x_i$ = rata-rata kepuasan tertimbang unsur pelayanan ke- $i$  |
|                       | $x_i = w_i \times z_i$   |
|                       | $w_i$ = Penimbang unsur ke- $i$ = Rata-rata skor kepentingan unsur ke- $i$ / jumlah rata-rata skor kepentingan   |
|                       | $z_i$ = Rata-rata skor kepuasan unsur ke- $i$  |
|                       | $y$ = skala maksimum penilaian   |
| Interpretasi          | : Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas pelayanan BPS. Hasil penghitungan IKK terhadap pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik</li> <li>2. 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik</li> <li>3. 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik</li> <li>4. 88,31-100,00 : Kualitas pelayanan sangat baik</li> </ol> |
| Manfaat               | : Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS   |

### Lampiran 13. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah PST

| Satker PST<br>(1) | IKK terhadap Kualitas Data<br>(2) |
|-------------------|-----------------------------------|
| Kabupaten Kendal  | 96,56                             |

#### Metadata Indikator

- Nama Indikator : Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data
- Konsep : Kepuasan konsumen
- Definisi : Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diberikan oleh BPS. IKK terhadap Kualitas Data diukur melalui 4 aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, kemitakhiran, dan kualitas.
- Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS
- Ukuran : Indeks
- Satuan : - (skala 100)
- Rumus Penghitungan : 
$$IKK = \left( \frac{(\sum_{i=1}^{11} x_{ix})x100}{y} \right)$$
- Dengan:
- $x_i$  = rata-rata kepuasan tertimbang unsur kualitas ke-*i*
  - $x_i = w_i \times z_i$
  - $w_i$  = Penimbang unsur ke-*i* = Rata-rata skor kepentingan unsur ke-*i* / jumlah rata-rata skor kepentingan
  - $z_i$  = Rata-rata skor kepuasan unsur ke-*i*
  - $y$  = skala maksimum penilaian
- Interpretasi : Semakin mendekati angka 100, semakin baik perilaku anti korupsi diterapkan pada PST BPS
- Manfaat : Mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS.

## Lampiran 14. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST

| Satker PST       | Indeks Persepsi Anti Korupsi |
|------------------|------------------------------|
| (1)              | (2)                          |
| Kabupaten Kendal | 96,62                        |

### Metadata Indikator

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Nama Indikator        | : Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST  |
| Konsep                | : Persepsi anti korupsi  |
| Definisi              | : Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai persepsi anti korupsi pada pelayanan yang diberikan oleh BPS.  |
| Klasifikasi Penyajian | : Wilayah PST BPS  |
| Ukuran                | : Indeks   |
| Satuan                | : - (skala 100)  |
| Rumus Penghitungan    | : $IPAK = \left( \frac{(\sum_{i=1}^{11} x_{ix})x100}{y} \right)$   |
|                       | Dengan:  |
|                       | $x_i$ = rata-rata kepuasan tertimbang unsur penilaian persepsi anti korupsi ke-i   |
|                       | $x_i = w_i \times z_i$   |
|                       | $w_i$ = Penimbang unsur ke-i = Rata-rata skor kepentingan unsur ke-i / jumlah rata-rata skor kepentingan   |
|                       | $z_i$ = Rata-rata skor kepuasan unsur ke-i   |
|                       | y = skala maksimum penilaian   |
| Interpretasi          | : Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas pelayanan BPS. Hasil penghitungan IKK terhadap kualitas data diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik</li> <li>2. 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik</li> <li>3. 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik</li> <li>4. 88,31-100,00 : Kualitas pelayanan sangat baik</li> </ol> |
| Manfaat               | : Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS  |

# Lampiran 15. Kuesioner VKD22

VKD22



## SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2022

RAHASIA

Dasar hukum:  
 1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik  
 2. PP No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik  
 3. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik  
 4. Peraturan Kepala BPS No. 39 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS

|          |           |           |        |                   |              |            |
|----------|-----------|-----------|--------|-------------------|--------------|------------|
| Pencacah | Nama :    | Pemeriksa | Nama : | Nomor Responden : | Kode Wilayah | Nomor Urut |
|          | Tanggal : |           |        |                   |              |            |

### Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)

### Blok I. Keterangan Responden

|   |   |                      |   |   |   |                      |
|---|---|----------------------|---|---|---|----------------------|
| 1 Nama  | : | <input type="text"/> | : | 9 Nama instansi/institusi   | : | <input type="text"/> |
| 2 Tahun lahir   | : | <input type="text"/> | : | 10 Pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan<br>Pilih salah satu jawaban | : | <input type="text"/> |
| 3 E-mail  | : | <input type="text"/> | : | Lainnya (.....)   | : | <input type="text"/> |
| 4 Nomor handphone*<br>*untuk keperluan survei ini                     | : | <input type="text"/> | : |   | : | <input type="text"/> |
| 5 Jenis kelamin   | : | <input type="text"/> | : |   | : | <input type="text"/> |
| 6 Pendidikan tertinggi yang<br>ditematkan<br>Pilih salah satu jawaban | : | <input type="text"/> | : |   | : | <input type="text"/> |
| 7 Pekerjaan utama<br>Pilih salah satu jawaban                         | : | <input type="text"/> | : |   | : | <input type="text"/> |
| 8 Kategori instansi/institusi<br>Pilih salah satu jawaban             | : | <input type="text"/> | : |   | : | <input type="text"/> |

**Pertanyaan-pertanyaan berikut ini merujuk pada periode 1 Januari 2022 s.d. saat pengisian kuesioner**

11 jenis layanan yang digunakan  
 Botol pilih lebih dari satu jawaban

12 Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS  
 Botol pilih lebih dari satu jawaban

13 Apakah data BPS digunakan sebagai rujukan utama?

14 Apakah pernah melakukan pengoptimalan terkait Pelayanan Statistik Terpadu (PST)?

**Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS**

Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut?  
 Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Sangat tidak penting / tidak puas Sangat penting / puas

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



**Blok IV. Catatan**  
Tuliskan kritik dan saran terhadap produk dan layanan data/informasi statistik yang disediakan oleh BPS

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

# DATA

## MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KABUPATEN KENDAL**

Jl. Pramuka (Komplek Perkantoran) Kendal 51351  
Telp. (0294) 381461, Fax. (0294) 383461  
Email: [bps3324@bps.go.id](mailto:bps3324@bps.go.id)  
Homepage: <http://kendalkab.go.id>