



BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA MADIUN

Katalog: 1399013.3577

Analisis Hasil **SURVEI** **KEBUTUHAN** **DATA**

BPS KOTA MADIUN

Volume IV, 2024

2024



Analisis
Hasil

Survei Kebutuhan Data **2024**

Volume IV, 2024



BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA MADIUN

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Madiun 2024

Katalog : 1399013.3577

ISSN : -

Nomor Publikasi : 35770.24019

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

Jumlah Halaman : xii+101 halaman

Penyusun Naskah:

BPS Kota Madiun

Penyunting:

BPS Kota Madiun

Pembuat Kover:

BPS Kota Madiun

Penerbit:

© BPS Kota Madiun

Sumber Ilustrasi:

Freepik.com

Canva.com

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

TIM PENYUSUN
Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS
Kota Madiun 2024

Pengarah

Abdul Azis, S.ST

Penanggung Jawab

Dinar Sedah Arum Nian Sasirangan, SST

Penyunting

Dinar Sedah Arum Nian Sasirangan, SST

Penulis Naskah

Dinar Sedah Arum Nian Sasirangan, SST

Pengolah Data

Dinar Sedah Arum Nian Sasirangan, SST

Penata Letak dan Infografis

Dinar Sedah Arum Nian Sasirangan, SST

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.

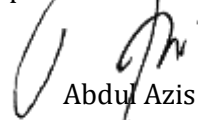
Badan Pusat Statistik (BPS), sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS telah menyelenggarakan SKM secara rutin setiap tahun yang diintegrasikan ke dalam Survei Kebutuhan Data (SKD). 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 2024 disajikan dalam bentuk publikasi yang berjudul "Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2024". 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.

Madiun, Desember 2024
Kepala BPS Kota Madiun



Abdul Azis

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

DAFTAR ISI
Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS
Kota Madiun 2024

KATA PENGANTAR	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	4
1.3 Landasan Teori.....	5
1.3.1 Konsep dan Definisi	5
1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu	6
1.3.3 Kepuasan Layanan	8
1.4 Metodologi	9
1.4.1 Metode <i>Sampling</i>	9
1.4.2 Metode Pengumpulan Data	10
1.4.3 Metode Analisis Data	10
1.5 Sistematika Penulisan	18
Bab 2 Segmentasi Konsumen	19
2.1 Realisasi Pengumpulan Data	21
2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD	22
2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	25
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan	27
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS.....	28
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	31
3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS.....	33
3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data	35
3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana.....	36
3.4 Analisis Kesenjangan (Gap) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS.....	37

3.5	Importance and Performance Analysis (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS.....	40
3.2	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS44	
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi		45
4.1	Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS ..	47
4.2	Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS	48
4.3	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS	50
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data		52
5.1	Kebutuhan Data menurut Level Data	54
5.2	Kebutuhan Data menurut Periode Data	55
5.3	Kebutuhan Data menurut Perolehan Data.....	56
5.4	Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh	57
5.5	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	58
5.6	Analisis Kepuasan Kualitas Data.....	58
Bab 6 Penutup.....		62
7.1.	Kesimpulan	64
7.2.	Saran	66
Daftar Pustaka		68
Lampiran		70

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan.....	16
Tabel 3. 1 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Madiun	39
Tabel 3. 2 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kesesuaian menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Madiun	40
Tabel 4. 1 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap Menurut Atribut Pelayanan dan Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kota Madiun	49

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis	13
Gambar 2. 1 Persentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin	22
Gambar 2. 2 Persentase Konsumen Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	23
Gambar 2. 3 Persentase Konsumen Berdasarkan Pekerjaan Utama.....	24
Gambar 2. 4 Persentase Konsumen Berdasarkan Instansi	25
Gambar 2. 5 Persentase Konsumen Berdasarkan Pemanfaatan Kunjungan Utama .	26
Gambar 2. 6 Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan	28
Gambar 2. 7 Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Pelayanan PST	29
Gambar 3. 1 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST	34
Gambar 3. 2 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut Pelayanan	35
Gambar 3. 3 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data	36
Gambar 3. 4 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana.....	37
Gambar 3. 5 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Kota Madiun	38
Gambar 3. 6 Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Kota Madiun.....	42
Gambar 4. 1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Madiun terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut Anti Korupsi.....	48
Gambar 4. 2 Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Madiun terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi menurut Atribut Anti Korupsi.....	49
Gambar 5. 1 Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen di PST BPS Kota Madiun menurut Level Data.....	55
Gambar 5. 2 Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen di PST BPS Kota Madiun menurut Periode Data.....	56
Gambar 5. 3 Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kota Madiun menurut Perolehan Data	57
Gambar 5. 4 Persentase Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Kota Madiun Menurut Jenis Sumber Data	58
Gambar 5. 5 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data	73
Lampiran 2 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin	75
Lampiran 3 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama....	77
Lampiran 4 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	79
Lampiran 5 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan.....	81
Lampiran 6 Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan menurut Wilayah PST	83
Lampiran 7 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data	85
Lampiran 8 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST	87
Lampiran 9 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST	89
Lampiran 10 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST	91
Lampiran 11 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST	93
Lampiran 12 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST	95
Lampiran 13 Kuesioner VKD24	97

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

Bab 1

Pendahuluan

Survei Kebutuhan Data

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



Lokus

Pelayanan Statistik Terpadu
(PST) BPS Kota Madiun



Responden

Konsumen yang pernah menerima layanan dari unit PST BPS Kota Madiun pada 1 Januari 2024 sampai akhir periode pengumpulan data



Analisis

- Analisis Deskriptif
- Analisi Tabulasi Silang
- Analisis Kesenjangan
- Analisis Kuadran

diperkaya dengan **Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)** dan **Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)**



Instrumen

Kuesioner VKD24

Hardcopy

pengumpulan data secara manual dengan print out kuesioner

Softcopy

pengumpulan data secara elektronik dengan sistem email, online link dan online PST



Bab 1

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

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

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

Monitoring dan evaluasi pelayanan yang diselenggarakan BPS melalui PST perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu upaya yang dilakukan BPS adalah menyelenggarakan Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini dilaksanakan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. SKD pertama kali dilaksanakan Tahun 2005 di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS pusat dan lima BPS provinsi sebagai uji coba (pilot project). Tahun 2009 – 2010, SKD dilaksanakan di BPS pusat dan sebelas BPS provinsi. Tahun 2011 – 2013, SKD

dilakukan di BPS pusat dan 33 BPS provinsi. Sejak Tahun 2014, pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS kabupaten/kota.

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

1.2 Tujuan dan Manfaat

Tujuan pelaksanaan SKD 2024 secara umum adalah mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta melakukan identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD 2024 digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan pelayanan serta kualitas data dan informasi statistik.

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2024 sebagai berikut:

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

1.3 Landasan Teori

1.3.1 Konsep dan Definisi

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

- 1) BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- 2) BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- 3) BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- 4) BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- 5) Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2024 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2024 sampai periode pelaksanaan pencacahan.
- 6) Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- 7) Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- 8) Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- 9) Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- 10) Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- 11) Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- 12) Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.

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

1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu

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

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

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

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

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

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

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

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

pengembangan pelayanan *online*. Melalui pemanfaatan teknologi dan informasi serta sarana pendukung yang memadai, pelayanan PST BPS Pusat tetap dapat terus berjalan meskipun tanpa tatap muka langsung.

1.3.3 Kepuasan Layanan

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

1) Persyaratan

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

2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3) Waktu Penyelesaian

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

4) Biaya/Tarif

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

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman. Unsur ini dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain jika jenis layanan yang akan dilakukan penilaian berbasis *website*.

7) Perilaku Pelaksana

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

8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

9) Sarana dan Prasarana

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

1.4 Metodologi

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

1.4.1 Metode *Sampling*

SKD 2024 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 2024 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS pada periode 1 Januari 2024 sampai dengan waktu pencacahan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik pengambilan sampel dari populasi yang

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

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut.

1) Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:

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

2) Di PST BPS Pusat:

- Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda CAWI.

1.4.3 Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2024 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain:

analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

1) Analisis Tabulasi Silang

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

2) Analisis Kesenjangan

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

3) Importance and Performance Analysis (IPA)

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

bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

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

i) Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

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

y = rata-rata tingkat kepentingan.

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

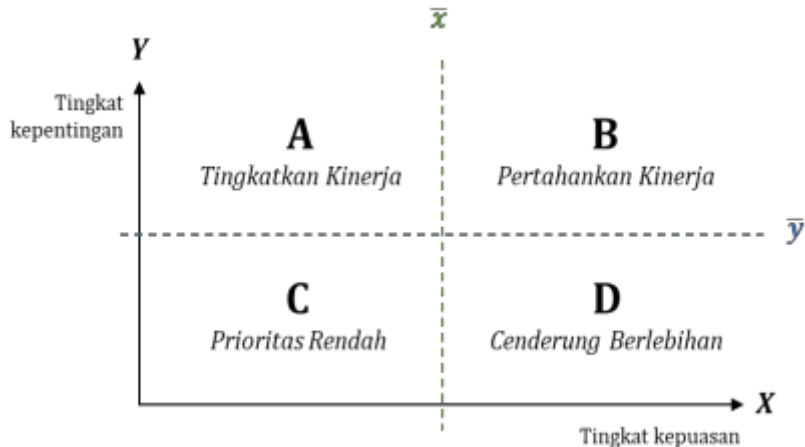
TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

ii) Diagram cartesius

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

dengan \bar{x} adalah rata-rata tingkat kepuasan dan \bar{y} adalah rata-rata tingkat kepentingan.



Gambar 1. 1 Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda.

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

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

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

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

Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja atribut pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang

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

dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.

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

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

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

- Kuadran D

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

4) Persentase Konsumen yang Puas

Salah satu penyajian indikator kepuasan konsumen pada analisis hasil SKD 2024 adalah persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan aspek kualitas data BPS. Dari sisi pelayanan PST, indikator ini dihitung dari Blok 2 VKD24, yang mencakup persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS, akses data BPS, sarana dan prasarana PST BPS dan aspek kualitas data.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2024 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 1.1).

5) Indeks Kepuasan Konsumen

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS. Dengan demikian, IKK yang dihitung dalam SKD 2024 yaitu IKK terhadap pelayanan PST BPS.

IKK terhadap pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD24. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut sebagai berikut:

i) Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

\bar{y}_i = penimbang atribut pelayanan ke- i ,
12

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

\bar{y}_i = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke- i
 $i = 1, 2, \dots, 12$

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

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

Rumus IKK':

$$IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{12} w_i \cdot x_i}{\sum_{i=1}^{12} w_i}$$

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

iii) Menghitung IKK

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

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

$$IKK = \frac{I_{\text{K}}'}{S_{\text{a}}} \times 100 = \frac{I_{\text{K}}'}{10} \times 100$$

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

Tabel 1. 1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

6) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan

liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 5 (lima) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD2024.

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

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

i) Menghitung penimbang

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

Rumus penimbang:

$$W_i = \frac{R_i}{\sum_{i=1}^5 R_i} \cdot 100\%$$

$$\sum_{i=1}^5 W_i = 1$$

dengan:

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

$$R_i = \text{rata-rata tingkat kepentingan atribut anti korupsi ke-}i \quad i = 1, 2, 3, 4, 5$$

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

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

Rumus IPAK' :

$$IPAK' = \frac{\sum_{i=1}^5 W_i \cdot S_i}{\sum_{i=1}^5 W_i} = \sum_{i=1}^5 W_i \cdot S_i$$

dengan:

$$S_i = \text{rata-rata tingkat kepuasan atribut anti korupsi ke-}i$$

i. iii) Menghitung IPAK

Penghitungan IPAK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi.

IPAK merupakan hasil konversi nilai IPAK' menggunakan rumus berikut:

$$IPAK = \frac{IPAK' - a}{b - a} \cdot K$$

$$\times 100 = \frac{IP \text{ ? ? ? ? }'}{10} \times 100 \text{ ———}$$

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

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

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 2024
- **Bab 2 Segmentasi Konsumen**, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Pusat yang menjadi responden SKD 2024 berdasarkan Blok I VKD24
- **Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD24
- **Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi**, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD24
- **Bab 5 Analisis Kebutuhan Data**, berisi analisis mengenai data di PST BPS Pusat yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD24.
- **Bab 6 Penutup**, berisi kesimpulan hasil SKD 2024 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2024 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Pusat.

Bab

2

Segmentasi Konsumen

**KONSUMEN BPS
DIDOMINASI OLEH ...**



58,82 %
berjenis kelamin
Laki-Laki

**SEBAGIAN BESAR
MENGUNAKAN ...**



52,05 %
menggunakan
**Akses Produk
Statistik pada Website**

Lulusan D4/S1

56,86 %



Fasilitas

Website/Allstats BPS



52,00 %

76,47 % berprofesi
ASN/TNI/Polri



data BPS untuk keperluan
**Perencanaan, Monitoring
dan Evaluasi
Pembangunan Nasional**

100,00 %





Bab 2 Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kota Madiun. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan di BPS Kota Madiun. 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 2024. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah PST BPS Pusat yang memiliki jumlah target 150 responden.

Pelaksanaan SKD 2024 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden di PST BPS Kota Madiun yang mengikuti survei adalah sebesar 51 responden.

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

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

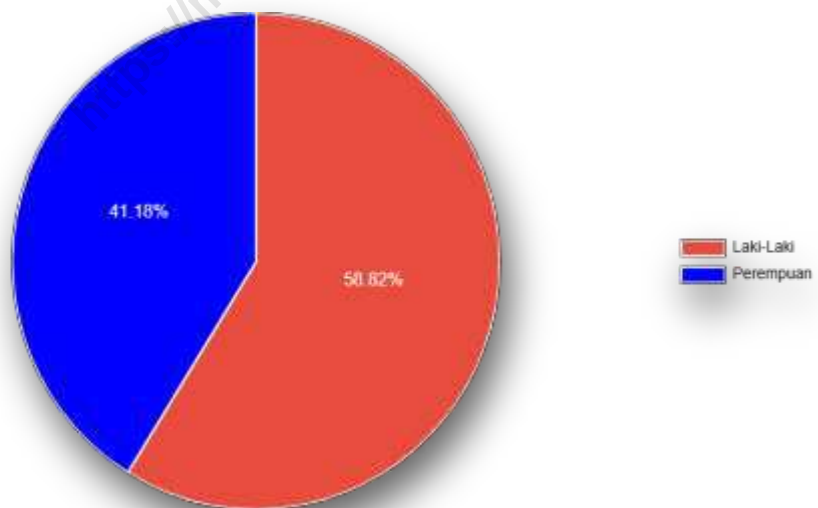
- 3) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui *email* (selanjutnya disebut *email*); dan
- 4) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang ditujukan kepada publik, baik melalui *link* yang didapatkan dari *website* maupun media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

2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD

Pada bagian ini, dibahas mengenai karakteristik konsumen yang menjadi responden SKD 2024. Karakteristik konsumen yang dianalisis dibagi menjadi lima, yaitu kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, dan instansi/institusi

Jenis Kelamin

Pada Gambar 2.1 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kota Madiun menurut jenis kelamin. Konsumen di PST BPS Kota Madiun didominasi oleh konsumen laki-laki sebesar 58,82% sedangkan perempuan sebesar 41,18%.

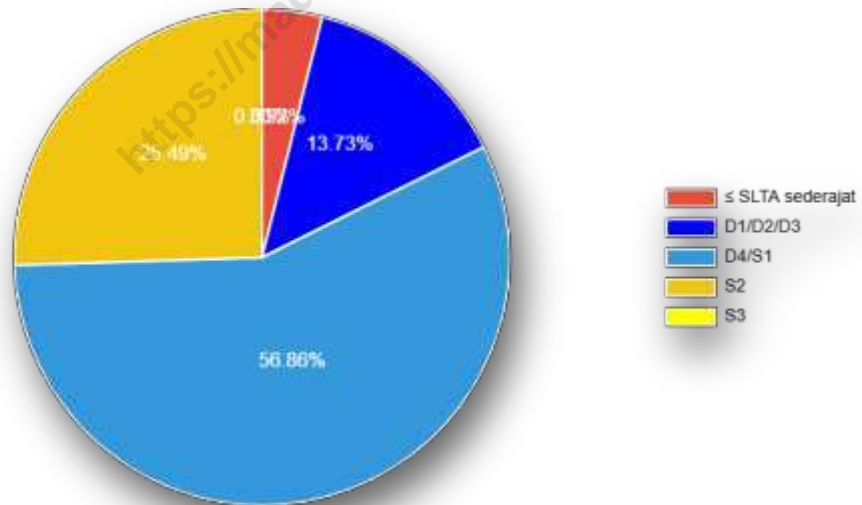


Gambar 2. 1 Persentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat Pendidikan penting untuk diketahui. Karakteristik ini dapat memberikan gambaran mengenai latar belakang Pendidikan tertinggi konsumen data sehingga dapat dilakukan promosi maupun peningkatan pelayanan sesuai dengan target yang diharapkan.

Pada SKD 2024, karakteristik konsumen menurut tingkat Pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima yaitu \leq SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2 dan S3. Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Kota Madiun didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (56,86%). Posisi kedua Pendidikan tertinggi dari konsumen adalah S2 (25,49%) dan diikuti dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 sebanyak 13,73%. Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan \leq SLTA dan S3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase masing-masing sebanyak 3,92% dan 0%.

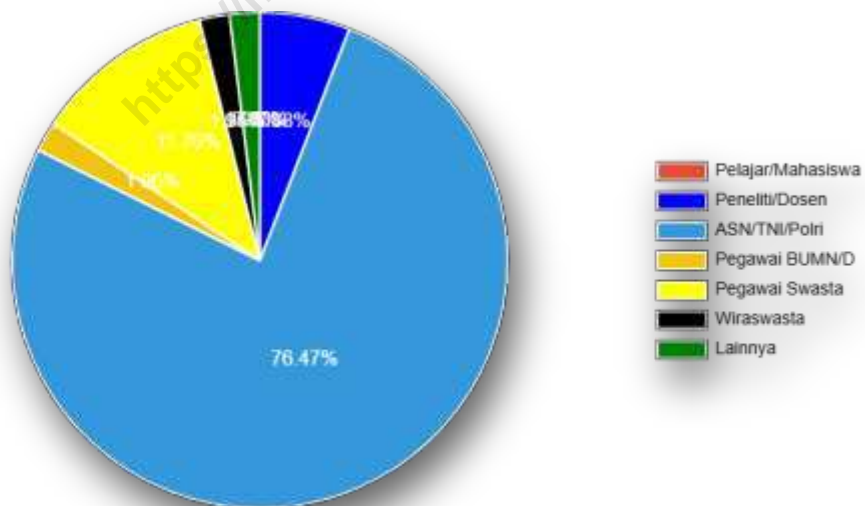


Gambar 2. 2 Persentase Konsumen Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pekerjaan Utama

Karakteristik konsumen menurut jenis pekerjaan utama pada SKD 2024 dikelompokkan menjadi tujuh yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti /dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/BUMD, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2024 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan yang dimaksud adalah pekerjaan yang biasa dilakukan oleh konsumen, yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

Berdasarkan Gambar 2.3, konsumen di PST BPS Kota Madiun didominasi oleh ASN/TNI/Polri (76,47%). Hal ini memberikan indikasi bahwa data BPS banyak digunakan oleh pemerintah untuk menunjang kebijakan yang diambil. Adapun kelompok konsumen selanjutnya didominasi oleh konsumen dengan pekerjaan utama pegawai swasta memiliki persentase sebesar 11,76% dan diikuti oleh konsumen dengan pekerjaan utama peneliti/dosen sebesar 5,88%. Kelompok konsumen dengan pekerjaan utama sebagai Pegawai BUMN/D, wiraswasta dan lainnya sebesar 1,96%.

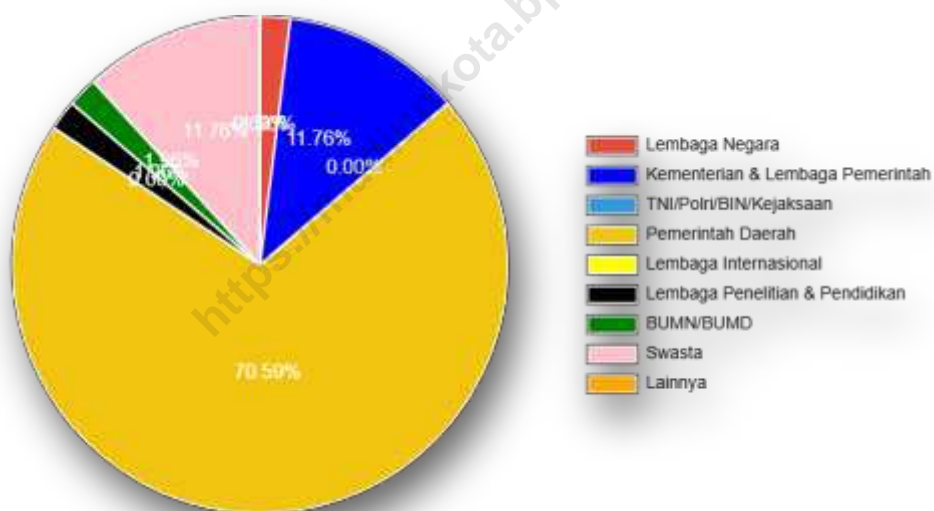


Gambar 2. 3 Persentase Konsumen Berdasarkan Pekerjaan Utama

Instansi

Konsumen pada SKD 2024 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.4, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Madiun berasal dari Pemerintah Daerah (70,59%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan pekerjaan utama konsumen, yaitu ASN/TNI/Polri. Konsumen yang bekerja di Kementerian & Lembaga Pemerintah sebesar 11,76%. Sementara itu konsumen yang bekerja di Sektor Swasta sebesar 11,76%.

Pada SKD 2024 konsumen PST BPS Kota Madiun yang bekerja pada Lembaga Negara, BUMN/BUMD, Lembaga Penelitian & Pendidikan sebesar 1,96%. Untuk konsumen dengan kategori TNI/Polri/BIN/Kejaksaan dan Lembaga Internasional tidak terwakilkan pada SKD 2024 ini.

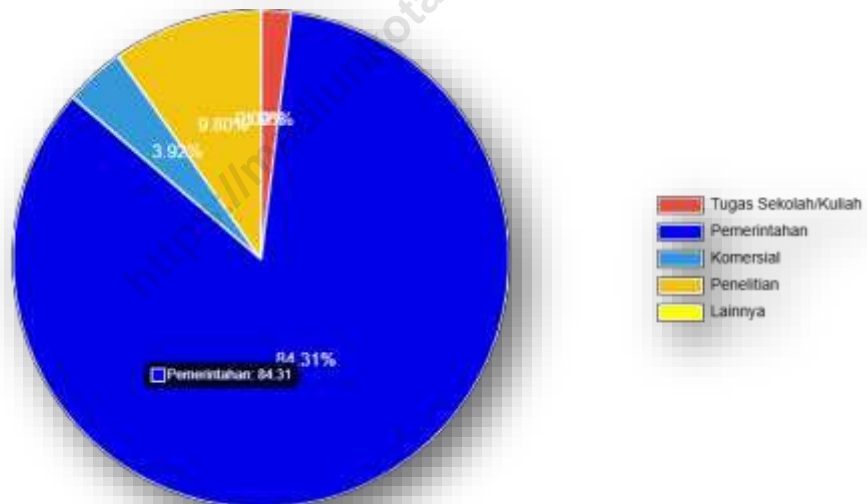


Gambar 2. 4 Persentase Konsumen Berdasarkan Instansi

2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kota Madiun menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kota Madiun. Pemanfaatan utama hasil kunjungan pada SKD 2024 dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah,

Pemerintahan, Komersial, Penelitian dan Lainnya. Sebagaimana pada Gambar 2.5, diketahui bahwa pemanfaatan hasil kunjungan konsumen memiliki variasi yang relatif beragam. Hasil kunjungan ke PST BPS Kota Madiun paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan (84,31%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kota Madiun sangat dibutuhkan dalam bidang pemerintahan, salah satunya untuk mendukung suatu pengambilan keputusan untuk perencanaan maupun sebagai fakta yang disajikan dalam proses evaluasi kegiatan atau kebijakan. Pemanfaatan untuk penelitian menempati posisi kedua yaitu sebesar 9,80%. Pemanfaatan untuk komersil menempati posisi ketiga dengan persentase sebesar 3,92%. Kemudian pemanfaatan untuk tugas sekolah/tugas kuliah menempati posisi keempat yaitu sebesar 1,96%.



Gambar 2. 5 Persentase Konsumen Berdasarkan Pemanfaatan Kunjungan Utama

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. Merujuk pada Gambar 2.4, bahwa konsumen yang berasal dari Pemerintah Daerah yaitu sebesar 70,59%.

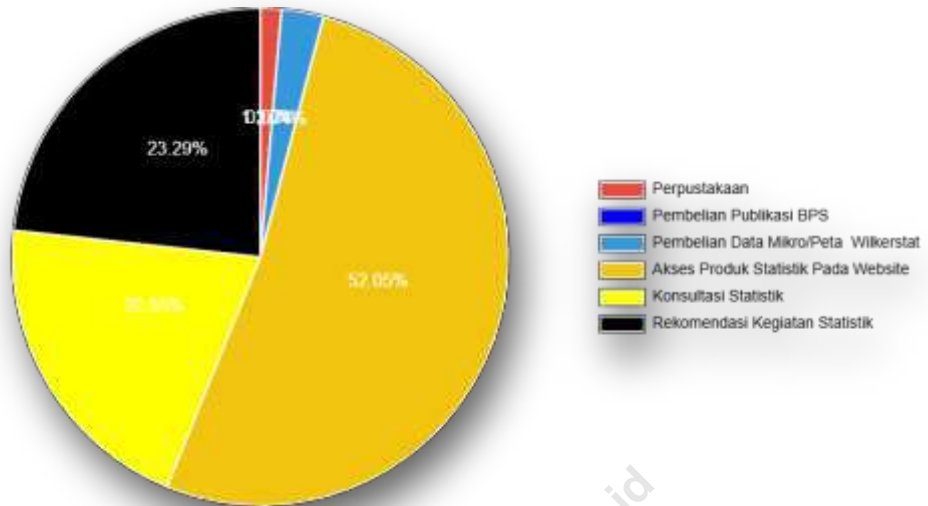
Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus senantiasa ditingkatkan akurasi, sehingga menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai Lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi perpustakaan, pembelian publikasi BPS, pembelian data mikro dan peta wilayah kerja statistik (wilkerstat), konsultasi statistik, dan rekomendasi kegiatan statistik. Dalam upaya memberikan kemudahan dan keterbukaan informasi publik BPS juga menyediakan produk statistik melalui *website* <http://madiunkota.bps.go.id>. Produk statistik dari *website* tersebut antara lain adalah publikasi, tabel dinamis, tabel statis, serta beberapa informasi lain yang dapat diakses secara bebas dan tanpa biaya.

Pada SKD 2024 jenis layanan yang digunakan untuk memperoleh data BPS terbagi dalam 6 kategori. Layanan tersebut diantaranya adalah perpustakaan, pembelian publikasi BPS, pembelian datamikro/peta wilayah kerja statistik, akses produk statistik pada website BPS, konsultasi statistik, serta rekomendasi kegiatan statistik. Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kota Madiun oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.6 Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah akses produk statistik melalui website yaitu sebesar 52,05 persen.

Pada posisi berikutnya secara berturut-turut adalah layanan rekomendasi statistik sebesar 23,29 persen. Sementara itu, layanan konsultasi statistik sebesar 20,55%. Sedangkan untuk layanan pembelian data mikro/peta wilayah kerja statistik dan perpustakaan masing-masing sebesar 2,74 persen dan 1,37 persen.

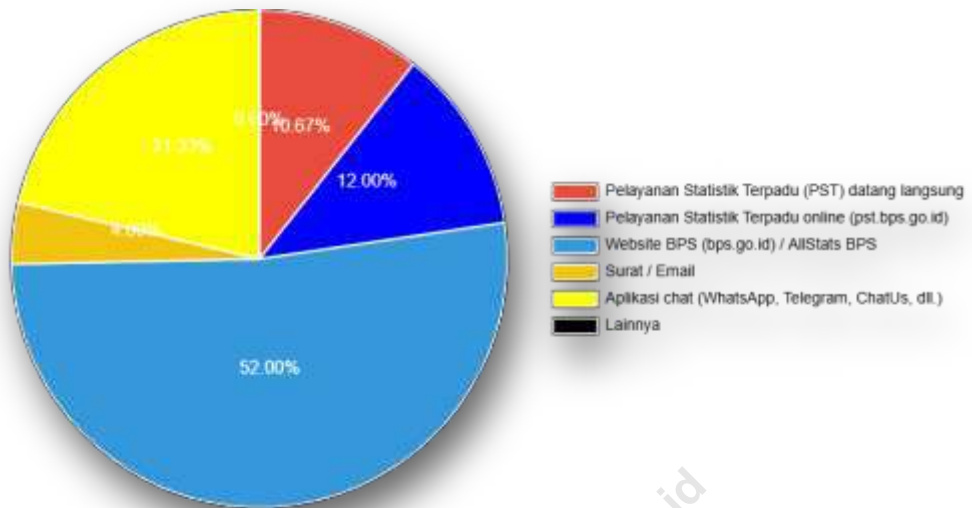


Gambar 2. 6 Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan

2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2024. Fasilitas tersebut meliputi datang langsung ke PST, Aplikasi PST Online, Website BPS/Allstats BPS, Surat/Email, Aplikasi Chat dan Fasilitas Lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.7, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Madiun mendapatkan data melalui website BPS/Allstats BPS dengan persentase sebesar 52,00%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada website BPS/Allstats BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kota Madiun. Selain itu fasilitas online lainnya juga diminati oleh konsumen data BPS yaitu Aplikasi Chat sebanyak 21,33%. Sedangkan fasilitas melalui aplikasi PST Online diminati sebanyak 12,00%. Walaupun demikian, masih ada konsumen yang berkunjung langsung ke PST/Perpustakaan BPS dengan persentase 10,67 persen. Selain itu sebanyak 4,00% konsumen menggunakan fasilitas surat/email.



Gambar 2. 7 Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Pelayanan PST

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

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

IKK terhadap
Pelayanan**94,34**0  100**Indeks Kepuasan Konsumen
terhadap Pelayanan**Kualitas pelayanan PST
berkategori **Sangat Baik**

Gambaran tingkat kepuasan konsumen
terhadap pelayanan di
PST BPS Kota Madiun

PERSENTASE KONSUMEN YANG PUAS TERHADAP ...

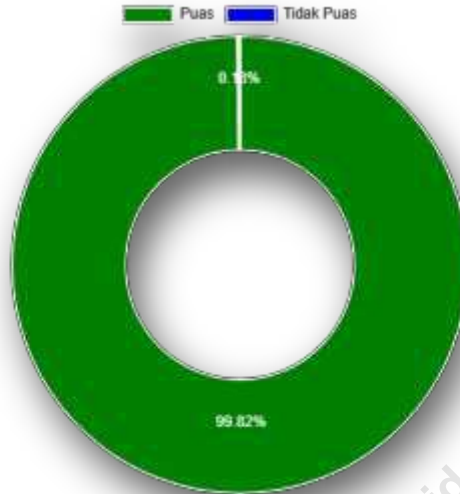


Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kota Madiun terhadap pelayanan PST BPS Kota Madiun secara umum dan menurut atribut pelayanan. Analisis kepuasan layanan meliputi kepuasan konsumen terhadap pelayanan, akses, dan sarana prasarana, *gap analysis*, *Importance and Performance Analysis* (IPA), serta analisis Indeks Kepuasan Konsumen (IKK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS

Salah satu indikator yang dapat digunakan untuk melihat kinerja pelayanan PST BPS Kota Madiun adalah persentase konsumen yang menyatakan puas terhadap pelayanan yang telah diterima dari PST BPS Kota Madiun. Hasil SKD 2024 menyatakan bahwa dari sejumlah responden SKD 2024 di BPS Kota Madiun, 99,82% diantaranya menyatakan puas dengan pelayanan PST BPS Kota Madiun. Konsumen dikategorikan menyatakan puas jika memberikan penilaian kepuasan terhadap seluruh atribut pelayanan dengan nilai 8 (delapan) ke atas dalam skala 10 (sepuluh) dan tanpa mempertimbangkan tingkat kepentingan dari seluruh atribut tersebut.

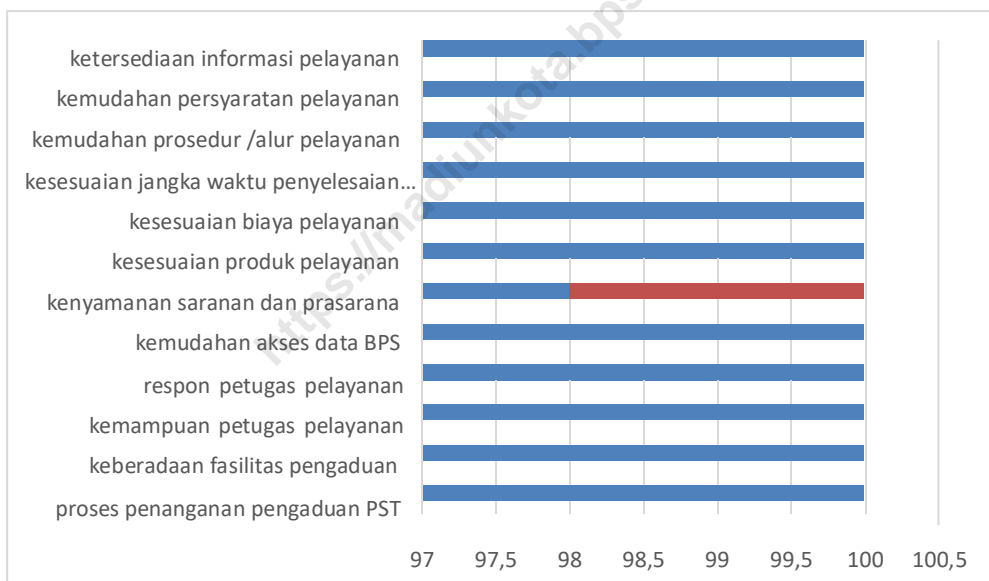


Gambar 3. 1 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST

Nilai persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS Kota Madiun dihitung dari jumlah konsumen yang menyatakan puas terhadap 12 (dua belas) atribut pelayanan, yaitu ketersediaan informasi pelayanan, kemudahan persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur/alur pelayanan, kesesuaian produk pelayanan, kenyamanan sarana dan prasarana, kemudahan akses data BPS, respon petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, keberadaan fasilitas pengaduan, dan proses penanganan pengaduan PST. Hasil SKD 2024 menyatakan bahwa atribut pelayanan yang dinilai puas oleh konsumen PST BPS Kota Madiun terbanyak adalah atribut ketersediaan informasi pelayanan, kemudahan persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur/alur pelayanan, kesesuaian produk pelayanan, kemudahan akses data BPS, respon petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, keberadaan fasilitas pengaduan, dan proses penanganan pengaduan PST yaitu sebesar 100,00%. Sementara itu, nilai terendah untuk persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS Kota Madiun menurut atribut pelayanan ada pada atribut Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan yaitu sebesar 98,04%. Hal ini menunjukkan bahwa PST BPS Kota Madiun perlu melakukan perbaikan sarana dan prasarana pendukung

pelayanan seperti dukungan teknologi untuk pelayanan, tempat bermain anak, ruang laktasi dan sebagainya.

Salah satu indikator yang dapat digunakan untuk melihat kinerja pelayanan PST BPS Kota Madiun adalah persentase konsumen yang menyatakan puas terhadap pelayanan yang telah diterima dari PST BPS Kota Madiun. Hasil SKD 2024 menyatakan bahwa dari sejumlah responden SKD 2024 di BPS Kota Madiun, 99,82% diantaranya menyatakan puas dengan pelayanan PST BPS Kota Madiun. Konsumen dikategorikan menyatakan puas jika memberikan penilaian kepuasan terhadap seluruh atribut pelayanan dengan nilai 8 (delapan) ke atas dalam skala 10 (sepuluh) dan tanpa mempertimbangkan tingkat kepentingan dari seluruh atribut tersebut.

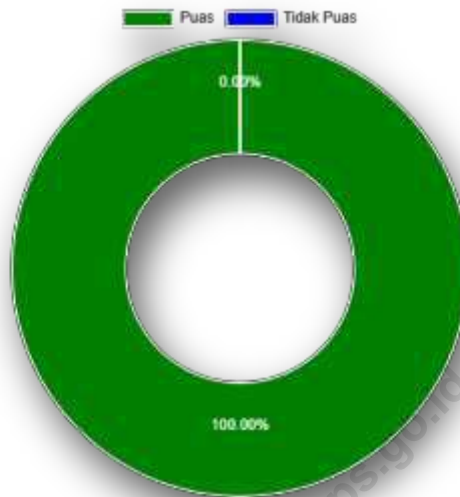


Gambar 3. 2 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut Pelayanan

3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data

Kepuasan konsumen terhadap akses data naik dibandingkan dengan tahun sebelumnya. SKD 2023 mencatat bahwa persentase kepuasan konsumen terhadap akses data sebanyak 100,00%, begitu juga hasil analisis SKD 2024

menunjukkan persentase kepuasan konsumen terhadap akses data PST BPS Kota Madiun sebesar 100,00%.

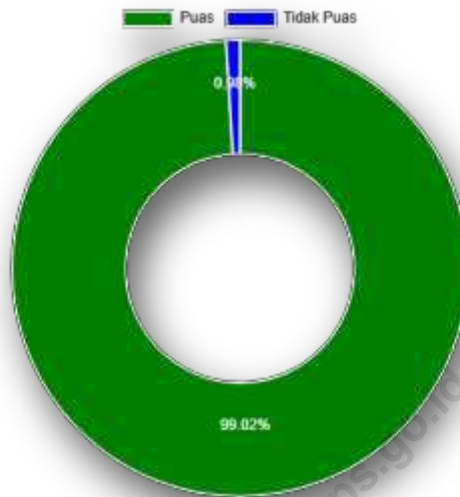


Gambar 3. 3 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data

3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana

Undang-Undang tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan sarana dan prasarana yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai. Salah satu tujuan dari SKD 2024 adalah untuk mendapatkan gambaran seberapa banyak konsumen di PST BPS Kota Madiun menyatakan puas terhadap sarana prasarana pelayanan yang disediakan oleh BPS Kota Madiun. Ukuran ini ditunjukkan melalui nilai indikator persentase konsumen yang puas terhadap sarana prasarana BPS. Indikator ini merupakan salah satu indikator Kinerja Utama (IKU) BPS. Indikator ini tidak hanya diperoleh dari penilaian kepuasan konsumen pada atribut kenyamanan sarana prasarana pendukung pelayanan saja, namun juga mengikutkan atribut keberadaan fasilitas pengaduan PST untuk mendapatkan nilai persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana pelayanan BPS.

Hasil SKD 2024 menunjukkan bahwa persentase konsumen PST BPS Kota Madiun yang puas terhadap pemenuhan sarana prasarana sebesar 99,02%.



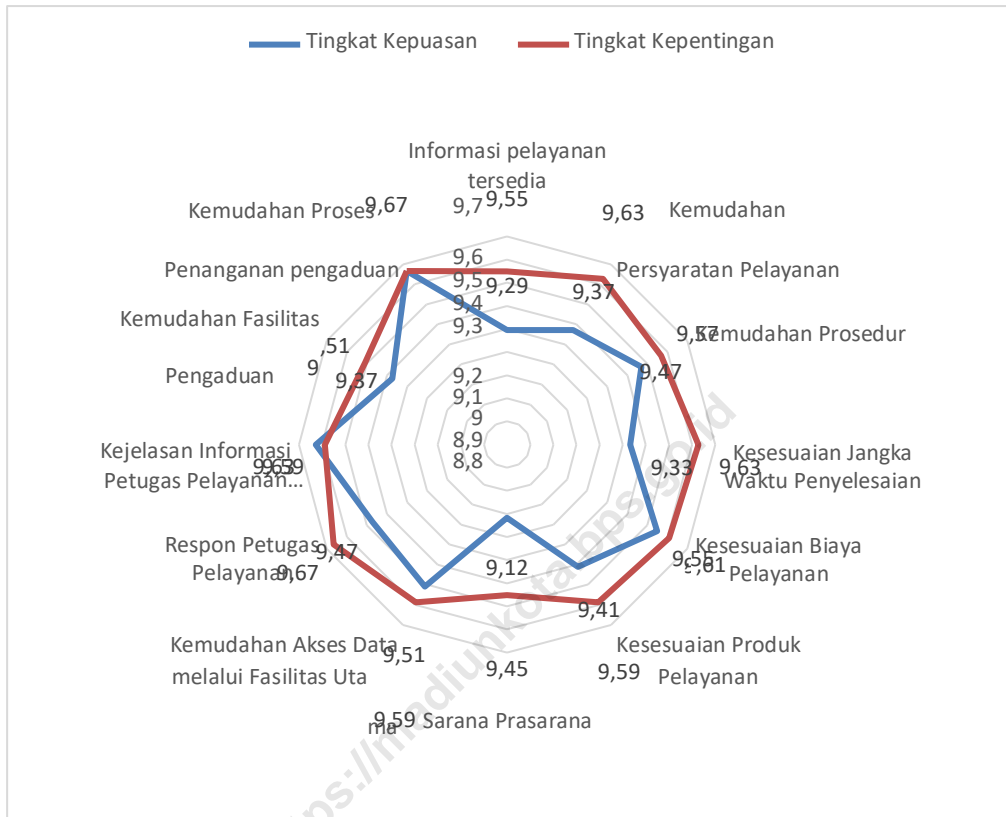
Gambar 3. 4 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana

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

Subbab ini menguraikan hasil analisis kesenjangan antara tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik BPS Kota Madiun. Tingkat kepentingan konsumen penting didapatkan guna mengetahui seberapa besar harapan konsumen terhadap pelayanan BPS. Belum tentu semua konsumen merasa penting atau memiliki harapan yang tinggi terhadap suatu atribut pelayanan bagi konsumen dapat mempengaruhi seberapa puas konsumen memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan tersebut.

Hasil SKD 2024 menggambarkan bahwa seluruh atribut pelayanan di PST BPS Kota Madiun memiliki nilai gap negative antara -0,333 sampai 0,039, yang artinya secara rata-rata konsumen merasa bahwa kinerja pelayanan PST BPS Kota Madiun belum sepenuhnya memenuhi harapan (kepentingan) konsumen. Hal ini memberikan rekomendasi agar pelayanan PST BPS Kota

Madiun perlu terus dilakukan perbaikan dan peningkatan kualitas agar dapat memenuhi harapan konsumen.



Gambar 3. 5 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Kota Madiun

Berdasarkan atribut pelayanan, tingkat kesenjangan antara kepuasan dan harapan konsumen paling tinggi adalah pada atribut Kenyamanan Sarana dan Prasarana yaitu sebesar 0,333. Nilai negatif menunjukkan bahwa secara rata-rata konsumen PST BPS Kota Madiun merasa bahwa kenyamanan Sarana dan Prasarana BPS Kota Madiun belum dapat sepenuhnya memenuhi harapan konsumen. Hal ini dapat menjadi rekomendasi bagi PST BPS Kota Madiun agar meningkatkan kenyamanan sarana dan prasarana pendukung seperti area bermain dan literasi anak, ruang laktasi, mesin fotocopy, sarana pengaduan, sarana berkebutuhan khusus dan lain-lain.

Tabel 3. 1 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Madiun

No	Atribut Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	Gap
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	9,2941	9,5490	-0,255
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen	9,3725	9,6275	-0,255
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan	9,4706	9,5686	-0,098
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan	9,3333	9,6275	-0,294
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan	9,5490	9,6078	-0,059
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	9,4118	9,5882	-0,176
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9,1176	9,4510	-0,333
8	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	9,5098	9,5882	-0,078
9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik	9,4706	9,6667	-0,196
10	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas	9,6275	9,5882	0,039
11	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui	9,3725	9,5098	-0,137
12	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	9,6667	9,6667	0

Atribut dengan tingkat kesenjangan paling kecil adalah pada atribut Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit. Pada atribut tersebut, konsumen merasa pelayanan yang diterima dari PST BPS Kota Madiun telah mendekati harapan konsumen. Hal ini ditunjukkan dengan nilai gap antara kepentingan dan kepuasan yang sangat kecil yaitu sebesar 0.

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

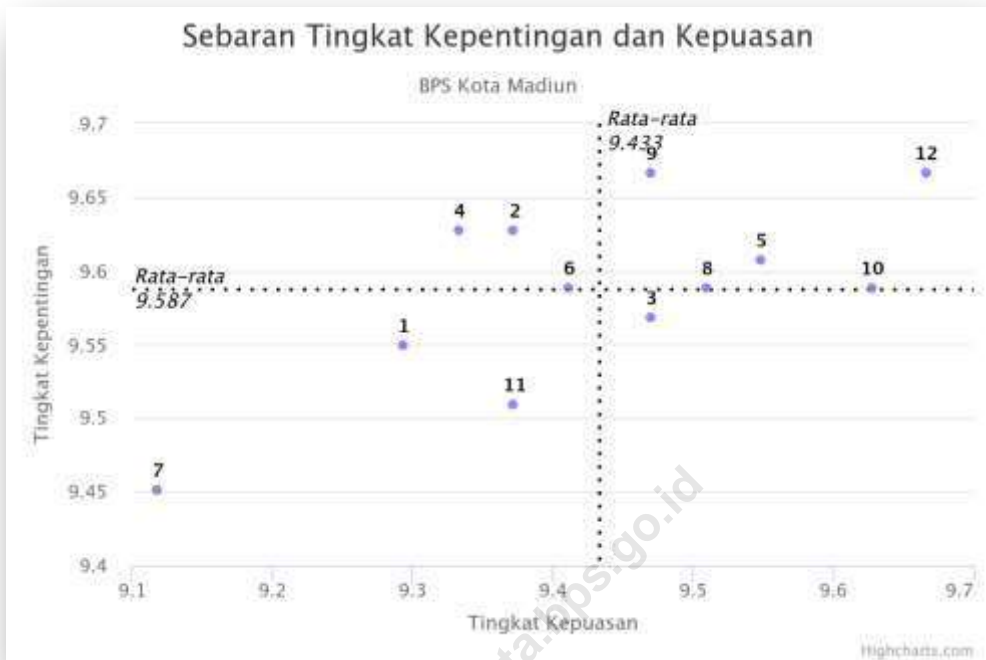
Tabel 3.2 menyajikan tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kepuasan dari responden menurut atribut pelayanan. Secara umum, tingkat kesesuaian masing-masing atribut mendekati 100% artinya tingkat kepuasan konsumen mendekati harapan/kepentingan konsumen, namun sudah ada atribut yang 100% memenuhi harapan konsumen. Sejalan dengan nilai gap, atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi adalah atribut Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas (100,41%) dan yang paling rendah ada pada atribut Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan (96,47%). Atribut Proses Penanganan Pengaduan hanya ditanyakan kepada responden yang pernah melakukan pengaduan sehingga nilai gap tersebut hanya menggambarkan dari sejumlah konsumen yang pernah melakukan pengaduan PST BPS Kota Madiun saja.

Tabel 3. 2 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kesesuaian menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Madiun

No	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	9,5429	9,2941	97,33
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen	9,6275	9,3725	97,35
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan	9,5686	9,4706	98,97
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan	9,6275	9,3333	96,94
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan	9,6078	9,549	99,38
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	9,5882	9,4118	98,16
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9,451	9,1176	96,47

8	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	9,5882	9,5098	99,18
9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik	9,6667	9,4706	97,97
10	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas	9,5882	9,6275	100,41
11	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui	9,5098	9,3725	98,55
12	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	9,6667	9,6667	100

Tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kepuasan dari beberapa atribut pelayanan masih ada yang di bawah 100%, menggambarkan bahwa beberapa atribut pelayanan perlu ditingkatkan kinerjanya agar dapat memenuhi harapan konsumen. Dalam peningkatan kinerja pelayanan, perlu dilakukan pemetaan atribut pelayanan mana yang perlu menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan pelayanan. Oleh karena itu, pada SKD 2024 dilakukan analisis IPA untuk 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 Kota Madiun

Keterangan:

- | | |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik 2. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan 3. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan 4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan 5. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan 6. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan | <ol style="list-style-type: none"> 7. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan 8. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan 9. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik 10. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas 11. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui 12. Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit |
|---|---|

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan melebihi rata-rata namun nilai kepuasannya kurang dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Hasil SKD 2024 menggambarkan bahwa atribut yang menjadi prioritas utama yang dilakukan perbaikan mencakup 3 (tiga) atribut yaitu:

1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
2. Kesesuaian Jangka Waktu Pelayanan
3. Kesesuaian Produk Pelayanan

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan kepuasan melebihi rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B dapat dikatakan telah memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Hasil SKD 2024 menunjukkan bahwa atribut-atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya pada PST BPS Kota Madiun mencakup:

1. Kesesuaian biaya pelayanan
2. Kemudahan akses data BPS
3. Respon petugas pelayanan
4. Kemampuan petugas pelayanan
5. Proses penanganan pengaduan PST

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan kepuasan 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 hasil SKD 2024, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah pada PST BPS Kota Madiun mencakup:

1. Ketersediaan informasi pelayanan
2. Kenyamanan sarana dan prasarana
3. Keberadaan fasilitas pengaduan

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata, namun tingkat kepuasan di atas rata-rata. Oleh karena itu,

atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan hasil SKD 2024, atribut pelayanan PST BPS yang termasuk dalam kuadran ini mencakup 1 (satu) atribut yaitu kemudahan prosedur/alur pelayanan.

3.2 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) merupakan salah satu indikator yang dihasilkan dari SKD 2024 guna melihat tingkat kepuasan konsumen dengan memperhitungkan tingkat kepentingannya. Nilai IKK terhadap pelayanan PST BPS dihitung dari 12 atribut pelayanan dengan menggunakan skala 100. Berdasarkan hasil SKD 2024, nilai IKK terhadap pelayanan PST BPS Kota Madiun tahun 2024 sebesar 94,34. Nilai ini menunjukkan bahwa kualitas layanan PST BPS Kota Madiun termasuk dalam kategori Sangat Baik.



IPAK 95,62

Indeks Persepsi Anti Korupsi

Gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kota Madiun

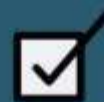


Perilaku anti korupsi **sangat diterapkan** dalam pelayanan di PST BPS Kota Madiun

Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dilihat berdasarkan 5 atribut anti korupsi

- Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan
- Tidak ada pelayanan di luar prosedur (kecurangan pelayanan)
- Tidak ada penerima gratifikasi
- Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan
- Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan

Persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kota Madiun



100,00 %



konsumen merasa **puas** dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kota Madiun





Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi

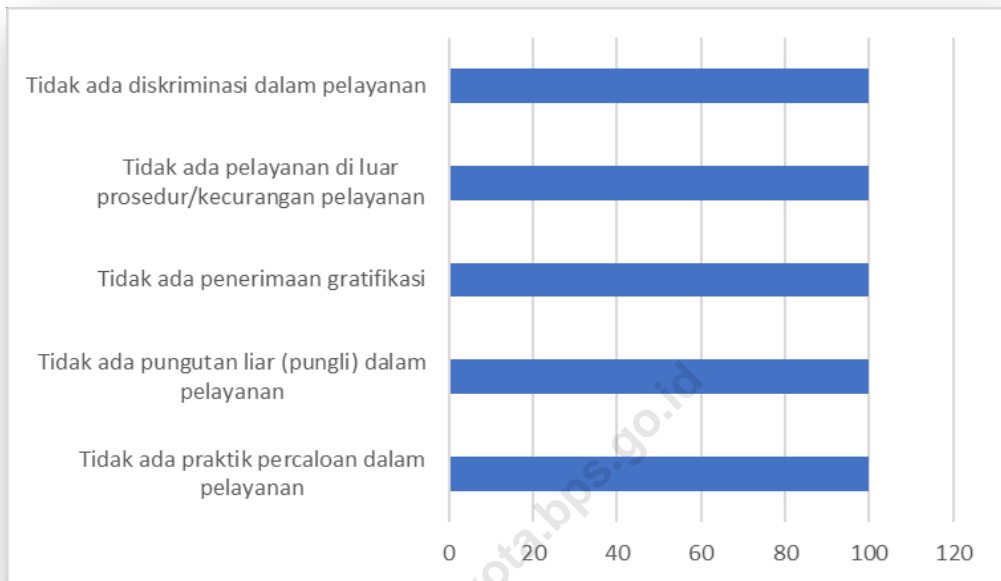
Kegiatan pencegahan dan pemberantasan korupsi di berbagai sektor selalu menjadi prioritas pemerintah Indonesia, termasuk di sektor pelayanan publik. Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah seperti penataan kebijakan dan regulasi, baik berupa instruksi/arahan maupun peraturan perundang-undangan, perbaikan tata kelola pemerintahan, pembenahan proses pelayanan publik, serta transparansi dan akuntabilitas pengelolaan keuangan negara. BPS sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam penyediaan data dan informasi statistik juga telah melakukan berbagai upaya dalam pencegahan dan pemberantasan korupsi, salah satunya melalui SKD yang menangkap persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada PST BPS.

Bab ini menguraikan hasil analisis SKD 2024 terkait persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Kota Madiun. Variabel yang dianalisis mencakup 4 (empat) variabel perilaku anti korupsi, yaitu (1) tidak ada diskriminasi, (2) tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan, (3) tidak ada pungutan liar (pungli) dan (4) tidak ada praktik percaloan. Indikator yang dihasilkan dari hasil analisis SKD 2024 mencakup persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen PST BPS Kota Madiun dengan satuan orang.

4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS

Berdasarkan persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Kota Madiun, secara umum konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kota Madiun sebanyak 100,00%. Hal ini dapat diartikan bahwa seluruh konsumen telah merasa puas

dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kota Madiun. Semua atribut memiliki nilai persentase konsumen yang sama yaitu sebesar 100,00%.

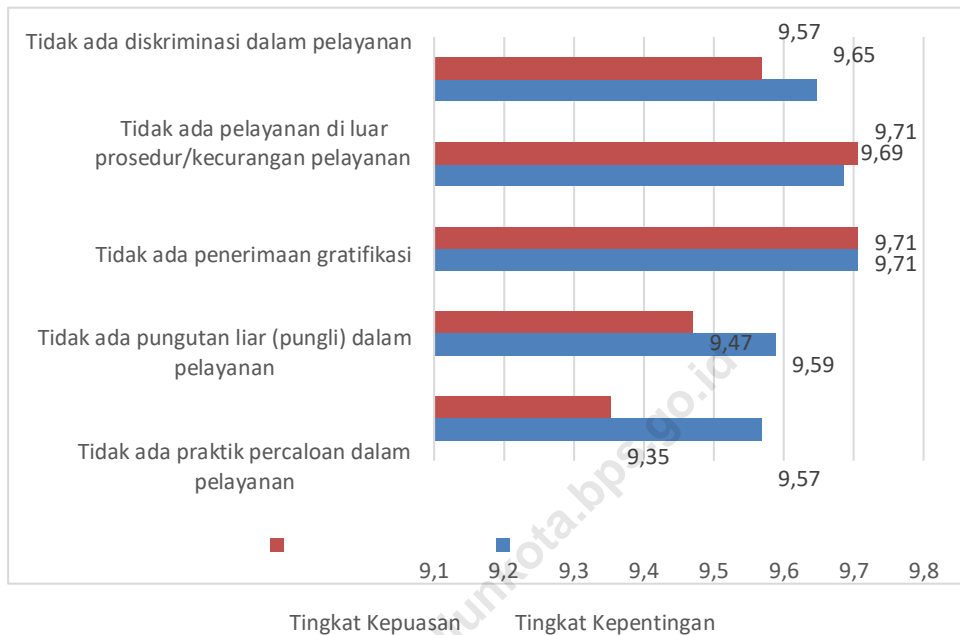


Gambar 4. 1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Madiun terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut Anti Korupsi

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

Harapan/kepentingan konsumen terhadap penerapan perilaku anti korupsi di PST BPS Kota Madiun dapat berbeda antar konsumen. Sebagian konsumen dapat merasa sangat penting pada atribut-atribut tertentu, sementara ada sebagian konsumen lainnya yang merasa bahwa atribut-atribut tersebut tidak terlalu merasa penting. Oleh karena itu, bagian ini akan menganalisis persepsi konsumen terhadap penerapan perilaku anti korupsi pada PST BPS Kota Madiun dengan menggunakan dua penilaian konsumen yaitu penilaian terhadap tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Indikator yang dihasilkan adalah berupa nilai kesenjangan (*gap*) antara persepsi kepuasan dibandingkan dengan harapan/kepentingan dari setiap atribut perilaku anti korupsi di PST

BPS Kota Madiun. Seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen dapat berpengaruh pada seberapa besar konsumen puas terhadap kualitas pelayanan tersebut.



Gambar 4. 2 Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Madiun terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi menurut Atribut Anti Korupsi

Berdasarkan hasil SKD 2024, semua atribut dalam penerapan perilaku anti korupsi memiliki nilai gap negative sebagaimana yang ditunjukkan pada Tabel 3.3. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan perilaku anti korupsi di PST BPS Kota Madiun belum sepenuhnya memenuhi harapan konsumen. Nilai gap paling tinggi ada pada atribut Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan (-0,22), sementara nilai gap paling kecil ada pada atribut Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan (-0,08). Nilai gap yang negatif memberikan rekomendasi agar upaya peningkatan perilaku anti korupsi terus dilakukan pada pelayanan PST BPS Kota Madiun.

Tabel 4. 1 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap Menurut Atribut Pelayanan dan Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kota Madiun

No	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
----	-------------------	-------------	----------	-----

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

1	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,64	9,56	-0,07
2	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan	9,68	9,71	0,02
3	Tidak ada penerimaan gratifikasi	9,71	9,71	0
4	Tidak ada p dalam pelayanan	9,58	9,47	-0,12
5	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,56	9,35	-0,22

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

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) merupakan indikator yang juga digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS. Berbeda dengan indikator persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi, indikator IPAK menggunakan tingkat kepentingan konsumen sebagai bobot antar atribut yang digunakan dalam penghitungan IPAK. Hasil SKD 2024 menunjukkan bahwa nilai IPAK PST BPS Kota Madiun sebesar 95,62 pada skala 100. Nilai IPAK yang semakin mendekati angka 100 menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi semakin diterapkan pada pelayanan PST BPS Kota Madiun.

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

Bab

5

Analisis Kebutuhan Data



Pengguna data di PST
BPS Kota Madiun paling
banyak mencari data
pada **tingkat kabupaten/kota**

94,68%

Pengguna data di PST
BPS Kota Madiun paling
banyak mencari data
pada **periode tahunan**

72,34%





Bab 5 Analisis Kebutuhan Data

SKD 2024, selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan PST BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data serta mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS. Pada bab ini akan menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi kebutuhan data menurut jenis data, level data, periode data, dan perolehan data.

Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kota Madiun dan wilayah penyedia data BPS Kota Madiun. Wilayah PST BPS Kota Madiun digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kota Madiun. Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Kota Madiun digunakan untuk menganalisis perolehan konsumen terhadap data yang dihasilkan oleh BPS Kota Madiun. 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.

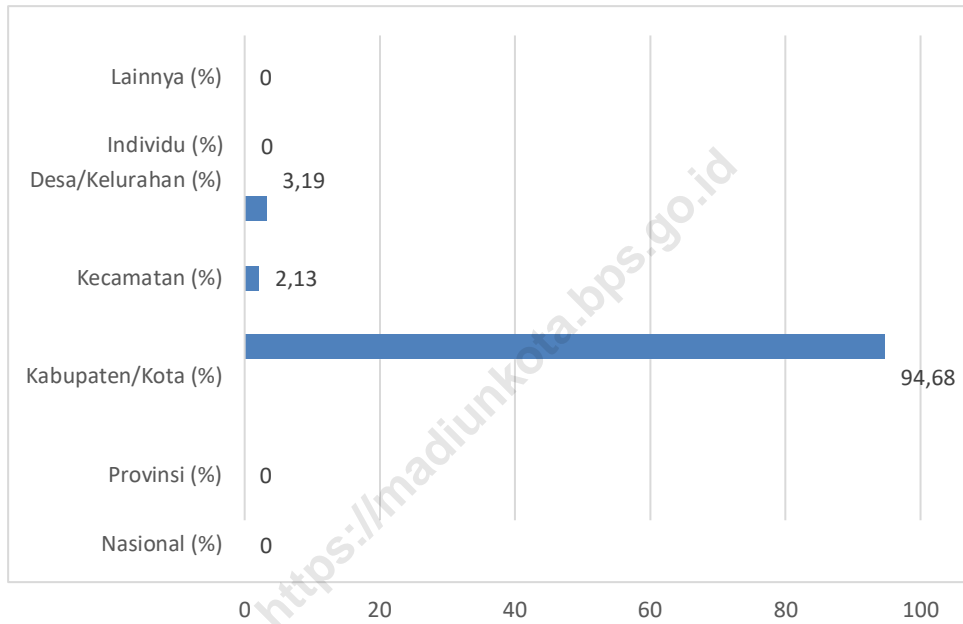
Ketika mencari data yang dibutuhkan, konsumen bisa membutuhkan lebih dari satu *series* data untuk jenis data yang sama. Sehingga, jika konsumen membutuhkan satu jenis data sebanyak sepuluh tahun, orang tersebut akan dihitung sebagai satu konsumen dan sepuluh orang-data.

5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data

Level data yang dimaksudkan dalam subbab ini adalah tingkat penyajian data yang dibutuhkan oleh konsumen. Level data yang disajikan BPS beragam mencakup nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan,

individu, atau lainnya (missal:pulau). Hasil SKD 2024 dapat digunakan untuk menganalisis segmentasi kebutuhan data dari responden yang menjadi konsumen di PST BPS Kota Madiun berdasarkan level datanya.

Berdasarkan hasil SKD 2024, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Madiun membutuhkan data dengan level data Kabupaten/kota yaitu sebesar 94,68 persen. Level data yang dibutuhkan selanjutnya adalah data pada level Desa/Kelurahan yaitu sebesar 3,19 persen dan Kecamatan sebesar 2,13 persen.



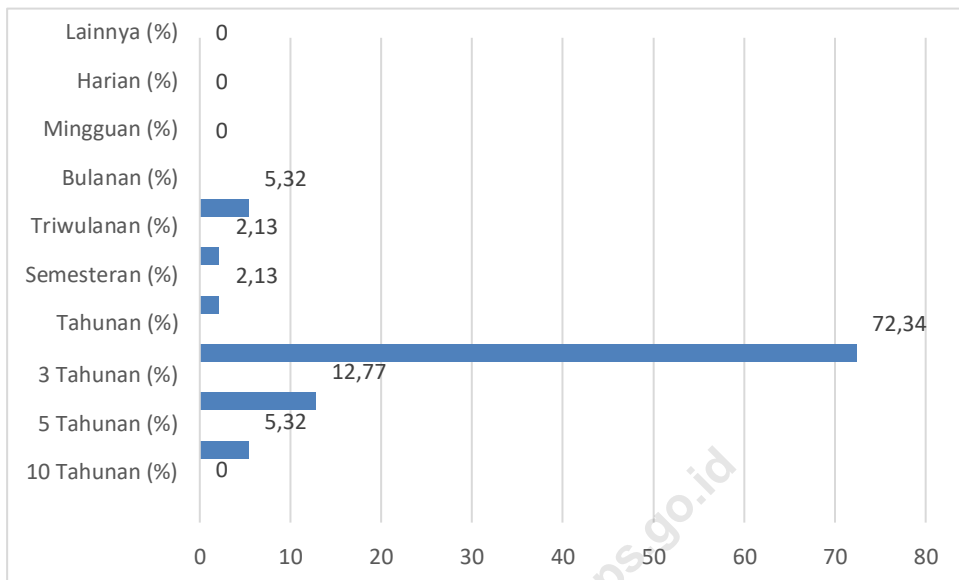
Gambar 5. 1 Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen di PST BPS Kota Madiun menurut Level Data

5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data

Periode data yang dicakup dalam SKD 2024 terdiri atas sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian dan lainnya. Berdasarkan hasil SKD 2024, diperoleh bahwa sebagian besar konsumen PST BPS Kota Madiun membutuhkan data dengan periode tahunan yaitu sebesar 72,34 persen dan sebanyak 12,77% konsumen PST BPS Kota Madiun membutuhkan data dengan periode data 3 Tahunan. Kemudian sebanyak 5,32% konsumen membutuhkan data dengan periode

bulanan dan 5 tahunan. Selanjutnya sebanyak 2,13% membutuhkan data dengan periode triwulanan dan semesteran.

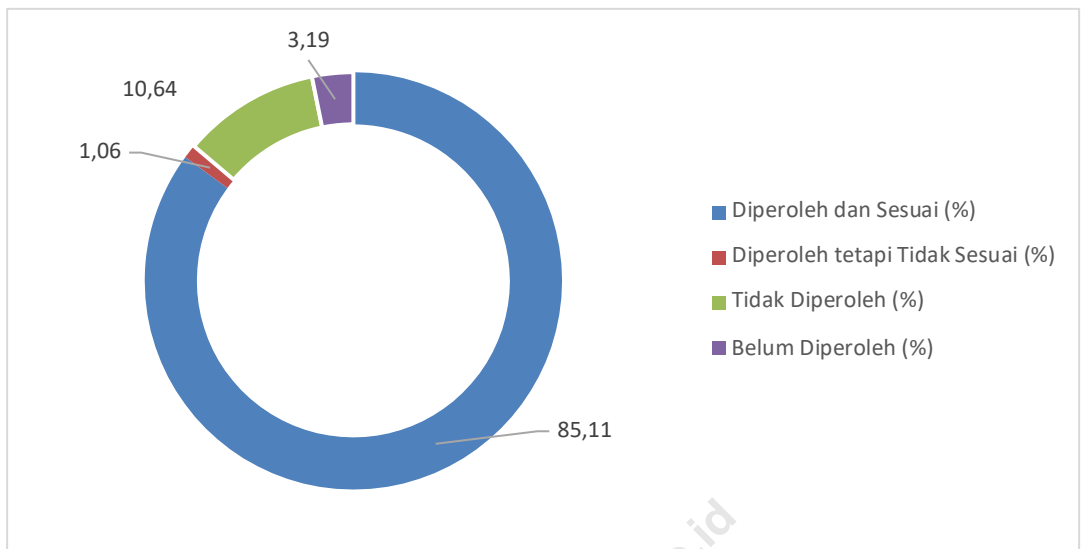
<https://madiunkota.bps.go.id>



Gambar 5. 2 Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen di PST BPS Kota Madiun menurut Periode Data

5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

Ketika melakukan pencarian data yang dibutuhkan, konsumen tidak selalu memperoleh data. SKD 2024 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.

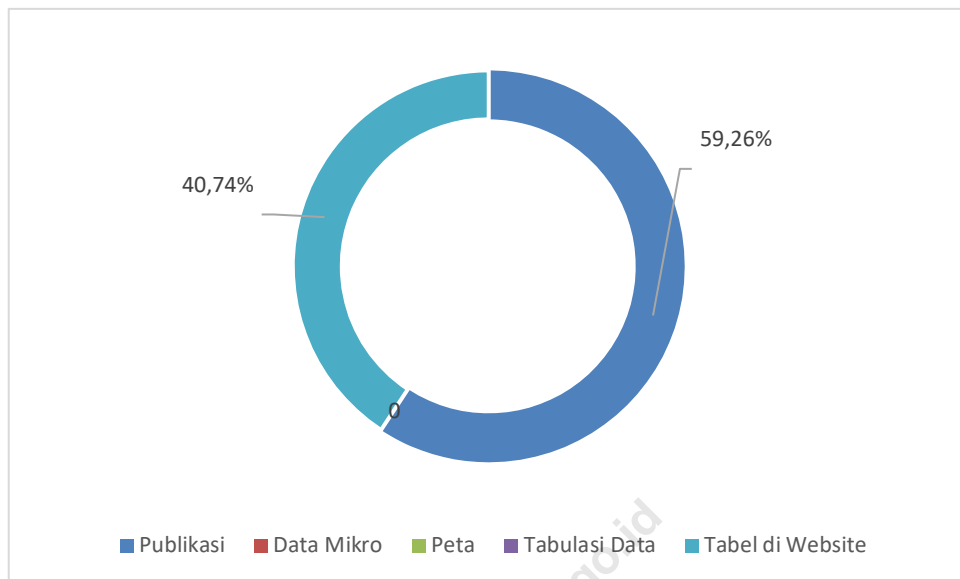


Gambar 5. 3 Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kota Madiun menurut Perolehan Data

Secara umum, 85,11% konsumen yang mencari data di BPS Kota Madiun telah memperoleh datanya dan sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan. Sementara itu, sebanyak 10,63% konsumen di PST BPS Kota Madiun menyatakan data tidak diperoleh, kemudian sebanyak 3,19 % menyatakan bahwa belum memperoleh data yang diinginkan. Sementara itu sebanyak 1,06% menyatakan bahwa data diperoleh namun tidak sesuai.

5.4 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

Data-data yang dihasilkan oleh BPS disajikan dalam berbagai bentuk media sumber data. SKD 2024 membagi sumber data BPS menjadi lima jenis, yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data dan tabel di website. Berdasarkan Gambar 5.4, sebagian besar perolehan data BPS Kota Madiun didapatkan konsumen dari sumber data yang berupa publikasi (59,26%). Kemudian sebanyak 40,74% dari total perolehan data BPS Kota Madiun didapatkan konsumen melalui sumber data Tabel di Website.



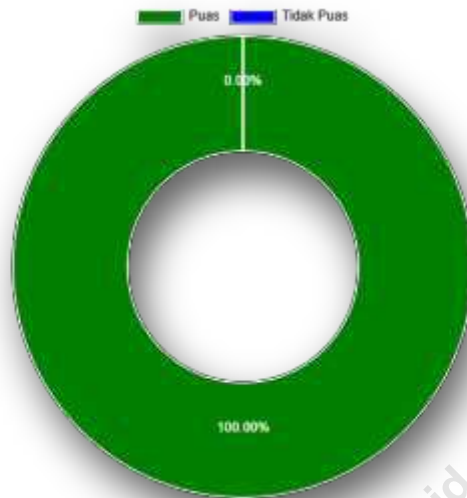
Gambar 5. 4 Persentase Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Kota Madiun Menurut Jenis Sumber Data

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

Hasil analisis SKD 2024 menunjukkan bahwa konsumen dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring dan evaluasi pembangunan adalah sebanyak 100,00%.

5.6 Analisis Kepuasan Kualitas Data

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data dari BPS Kota Madiun secara keseluruhan, yaitu 100% konsumen merasa puas terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS Kota Madiun.



Gambar 5. 5 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data

Jika melihat hasil analisis SKD 2023, persentase kepuasan konsumen terhadap kualitas data PST BPS Kota Madiun sebesar 100,00%. Hal tersebut menunjukkan bahwa BPS Kota Madiun masih dapat mempertahankan kualitas data yang dihasilkan.

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

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

INDIKATOR UTAMA HASIL SKD 2024

IKK terhadap
Pelayanan
94,34

(Peningkatan 100% dari tahun sebelumnya yang baik)



99,02%

konsumen di PST BPS Kota Madiun
puas terhadap
sarana dan prasarana
pelayanan

100,00%

konsumen di PST BPS Kota Madiun
menggunakan data BPS untuk
Perencanaan, Monitoring,
dan Evaluasi Pembangunan

IPAK 95,62

(Perilaku anti korupsi **sangat diterapkan**
dalam pelayanan di PST BPS Kota Madiun)





Bab 7 Penutup

7.1. Kesimpulan

Pelaksanaan Survei Kebutuhan Data (SKD) di BPS Kota Madiun bertujuan untuk mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan pelayanan PST BPS Kota Madiun. Cakupan responden SKD 2024 adalah konsumen yang pernah menerima layanan dari PST BPS Kota Madiun dari 1 Januari 2024 sampai dengan 31 Oktober 2024.

Realisasi jumlah responden SKD 2024 di PST BPS Kota Madiun sebanyak 51 responden. Pengumpulan data SKD dilakukan oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (*self enumeration*) melalui pencacahan elektronik (*online*).

Hasil SKD 2024 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) Terhadap Pelayanan, dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2024 di PST BPS Kota Madiun. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2024 di PST BPS Kota Madiun secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Kota Madiun yang melebihi target (170,00%) dan selesai tepat waktu.
2. Konsumen di PST BPS Kota Madiun, yang digambarkan melalui responden SKD 2024, didominasi oleh konsumen yang berasal dari Pemerintah Daerah (70,59%) dan pemanfaatan terbesar digunakan untuk Pemerintahan

(84,31%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen berasal dari pemerintahan. Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah ASN/TNI/Polri (76,47%).

3. Konsumen di PST BPS Kota Madiun cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk digital atau softcopy. Kemudahan layanan yang dapat diakses di mana saja dan kapan saja menjadi pilihan utama konsumen. Akses produk BPS melalui *website* menjadi alternatif layanan yang banyak digunakan (52,05%). Berikutnya, di posisi kedua adalah layanan Layanan Rekomendasi Statistik sebesar 23,29%. Sedangkan posisi ketiga adalah layanan Konsultasi Statistik yaitu sebanyak 20,55%. Kecenderungan tersebut sejalan dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah *website* BPS (52,00%).
4. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kota Madiun yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 99,83%. Walaupun demikian, masih terdapat gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kota Madiun pada masing-masing atribut pelayanan yang berkisar antara gap -0,283 sampai 0,038.
5. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kota Madiun digambarkan melalui IKK terhadap pelayanan PST BPS Kota Madiun. Berdasarkan hasil SKD 2024, nilai IKK terhadap pelayanan PST BPS Kota Madiun adalah 94,34. Artinya kualitas pelayanan di PST BPS Kota Madiun masuk kategori sangat baik.
6. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Kota Madiun digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK PST BPS Kota Madiun adalah 95,62. Artinya perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kota Madiun.
7. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kota Madiun cukup beragam. Level Kabupaten/Kota merupakan level data yang paling banyak dicari (94,68%). Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (72,34%).

8. Publikasi merupakan jenis sumber data yang paling banyak digunakan oleh konsumen dalam memperoleh data dari BPS Kota Madiun (59,26%).

7.2. Saran

Berdasarkan hasil SKD 2024, saran dan rekomendasi untuk pelayanan PST BPS Kota Madiun yang menjadi prioritas utama adalah pada atribut sebagai berikut:

1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
2. Kesesuaian Jangka Waktu Pelayanan
3. Kesesuaian Produk Pelayanan

Perbaikan juga perlu dilakukan pada aspek pelayanan lain yaitu:

1. Ketersediaan informasi pelayanan
2. Kenyamanan sarana dan prasarana
3. Keberadaan fasilitas pengaduan

Dalam menindaklanjuti hasil SKD 2024, perlu dibuat rencana aksi perbaikan pelayanan PST yang mencakup rincian kegiatan, target waktu penyelesaian, penanggung jawab dari setiap rincian kegiatan tersebut. Hal ini dimaksudkan untuk mempermudah monitoring perkembangan perbaikan pelayanan PST. Kemudian, perbaikan yang telah dilaksanakan sebaiknya disampaikan ke publik, agar konsumen mengetahui bahwa PST BPS Kota Madiun telah melakukan perbaikan pelayanan sebagai bentuk tindak lanjut dari hasil penilaian konsumen terhadap pelayanan PST BPS Kota Madiun.

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



Daftar Pustaka

- Brandt, R.D. 2000. An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. Burke White Paper Series, Vol. 2, Issue 2, pp. 1-8
- Latu, TM & Everett, AM. 2000. Reviews of Satisfaction Research and Measurement Approaches. Science & Research Internal Report 183. New Zealand: Department 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://madiunkota.bps.go.id>

Metadata

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memiliki Metadata

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

Persentase Konsumen PST BPS Pusat berdasarkan Jenis Kelamin



Metadata

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

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

Satker PST (1)	Jumlah Responden (2)	Metode Pengumpulan Data			
		Manual (3)	PST (4)	Email (5)	Link (6)
Provinsi					
Kabupaten Kota					
Kota Madiun	51	-	-	-	51

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

Metadata Indikator


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

Lampiran 2 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Satker PST (1)	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki (2)	Perempuan (3)
Provinsi		
Kabupaten Kota		
Kota Madiun	58,82	41,18

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

Metadata Indikator

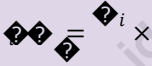
Nama indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	:	
Penghitungan	:	Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Kelompok umur 3. Jenis kelamin 4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan 5. Pekerjaan utama 6. Kategori instansi 7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan 8. Jenis layanan yang digunakan 9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

Lampiran 3 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Satker PST (1)	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/ Mahasiswa (2)	Peneliti/ Dosen (3)	ASN/TNI /Polri (4)	Pegawai BUMN/D (5)	Pegawai Swasta (6)	Wira- swasta (7)	Lain- nya (8)
Provinsi							
Kabupaten Kota							
Kota Madiun	-	5,88	76,47	1,96	11,76	1,96	1,96

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

Metadata Indikator

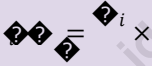
Nama indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	:	
Perhitungan	:	Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Kelompok umur 3. Jenis kelamin 4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan 5. Pekerjaan utama 6. Kategori instansi 7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan 8. Jenis layanan yang digunakan 9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

Lampiran 4 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Satker PST (1)	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah (2)	Pemerintahan (3)	Komersial (4)	Penelitian (5)	Lainnya (6)
Provinsi					
Kabupaten Kota					
Kota Madiun	1,96	84,31	3,92	9,80	-

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

Metadata Indikator

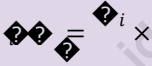
Nama indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	:	
Perhitungan	:	Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Kelompok umur 3. Jenis kelamin 4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan 5. Pekerjaan utama 6. Kategori instansi 7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan 8. Jenis layanan yang digunakan 9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

Lampiran 5 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan

Satker PST (1)	Jenis Layanan					
	Perpus- takaan (2)	Pembe- lian Publika si BPS (3)	Pembelian Data Mikro / Peta Wilayah Kerja Statistik (4)	Akses Produk Statistik Pada Website (5)	Konsulta- si Statistik (6)	Rekomend asi Kegiatan Statistik (7)
Provinsi						
Kabupaten Kota						
Kota Madiun	1,37	-	2,74	52,05	20,55	23,29

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

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	:	
Perhitungan	:	Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Kelompok umur 3. Jenis kelamin 4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan 5. Pekerjaan utama 6. Kategori instansi 7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan 8. Jenis layanan yang digunakan 9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

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

Satker PST	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i>, dan Evaluasi Pembangunan
(1)	(2)
Provinsi	
Kabupaten Kota	
Kota Madiun	100,00

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

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase konsumen K/L/OPD yang menggunakan data BPS sebagai dasar perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah
Konsep	:	Penggunaan data
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen K/L/D/I yang menggunakan data BPS sebagai dasar perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah terhadap seluruh konsumen K/L/D/I yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak pengguna data yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah.
Rumus	:	$P = \frac{x}{y} \times 100$
Penghitungan	:	Dengan: P = Persentase pengguna data yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional atau daerah x = Jumlah konsumen dari K/L/D/I yang memperoleh data BPS dan menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional atau daerah y = Jumlah seluruh konsumen dari K/L/D/I yang memperoleh data yang dibutuhkan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian	:	

Lampiran 7 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data

Satker PST (1)	Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data (2)
Provinsi	
Kabupaten Kota	
Kota Madiun	100,00

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

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data
Konsep	:	Kepuasan konsumen, kualitas data
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh BPS terhadap jumlah konsumen yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan dari wilayah penyedia data tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari.
Interpretasi	:	Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap kualitas data dan informasi statistik BPS.
Rumus	:	$P = \frac{x}{y} \times 100$
Penghitungan	:	Dengan: P = Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data x = Jumlah orang-data yang merasa puas dengan kualitas data dan informasi statistik BPS y = Jumlah seluruh orang-data yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Wilayah Penyedia Data
Penyajian	:	

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Provinsi	
Kabupaten Kota	
Kota Madiun	99,82

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

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS
Konsep	:	Kepuasan konsumen, Pelayanan Data dan Informasi Statistik
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Pelayanan data dan informasi statistik diukur dari 12 variabel, yaitu (1) Ketersediaan informasi pelayanan, (2) Persyaratan pelayanan, (3) Prosedur/alu pelayanan, (4) Waktu pelayanan, (5) Biaya pelayanan, (6) Kesesuaian produk pelayanan, (7) Sarana dan Prasarana, (8) Akses dari fasilitas utama yang digunakan, (9) Respon petugas atau aplikasi pelayanan <i>online</i> , (10) Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan <i>online</i> , (11) Fasilitas pengaduan, dan (12) Proses penanganan pengaduan.
Interpretasi	:	Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap pelayanan data dan informasi statistik di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	:	$P = \frac{y}{x} \times 100$
Perhitungan	:	Dengan: P = Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian	:	

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
(1)	(2)
Provinsi	
Kabupaten Kota	
Kota Madiun	100,00

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

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
Konsep	:	Kepuasan konsumen, akses data
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akses data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan pada variabel akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11) bernilai >7,66.
Interpretasi	:	Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap kemudahan akses data BPS.
Rumus	:	$P = \frac{y}{x} \times 100$
Penghitungan	:	Dengan: P = Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan kemudahan akses data BPS y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian	:	

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana
(1)	(2)
Provinsi	
Kabupaten Kota	
Kota Madiun	99,02

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

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	IKK terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Provinsi	
Kabupaten Kota	
Kota Madiun	94,34

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

Metadata Indikator

Nama indikator	: Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS
Konsep	: Kepuasan konsumen
Definisi	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner VKD24.
Interpretasi	: Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas pelayanan BPS. Hasil penghitungan IKK terhadap pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: 1) 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik; 2) 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik; 3) 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik; 4) 88,31-100 : Kualitas pelayanan sangat baik
Rumus	: $IKK = \frac{\sum_{i=1}^{12} \left\{ \overline{x}_i \frac{w_i}{y} \right\}}{100} \times$
Penghitungan	<p>Keterangan rumus:</p> <p>\overline{x}_i = Rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i w_i = Penimbang tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i, y = skala maksimum penilaian (10) $i = 1, 2, \dots, 12 = 12$ atribut pelayanan PST BPS</p>
Ukuran	: Indeks
Satuan	: - (skala 100)
Klasifikasi	: Wilayah PST BPS
Penyajian	

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

Satker PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi
(1)	(2)
Provinsi	
Kabupaten Kota	
Kota Madiun	95,62

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

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Indeks Persepsi Anti Korupsi
Konsep	:	Persepsi Anti Korupsi
Definisi	:	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS berdasarkan persepsi responden.
Interpretasi	:	Semakin mendekati angka 100, semakin baik perilaku anti korupsi diterapkan pada PST BPS
Rumus	:	$IPAK = \frac{\sum_{i=1}^5 \{x_i\}}{y} \times 100$
Penghitungan	:	
		Dengan:
		\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan pada atribut persepsi ke-i
		x_i = penimbang tingkat kepentingan pada atribut persepsi korupsi ke-i
		y = skala maksimum penilaian (10)
		i = 1 (diskriminasi), 2 (kecurangan), 3 (gratifikasi), 4 (pungutan liar), 5 (percaloan)
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	- (skala 100)
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian		

Lampiran 13 Kuesioner VKD24

VKD24
Bersifat Rahasia



SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2024

RAHASIA
Disini Isikan: 1. ID No. SK Tahun 1997 sesuai statistik 2. PP No. 31 Tahun 1999 tentang Perkembangan Sosial 3. Peraturan Menteri BAKOS. No. 24 Tahun 2012 tentang Pedoman GMI dan Pelayanan Publik

Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun 2024 merupakan survei yang bertujuan untuk mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan serta penyediaan data dan informasi statistik. Secara khusus, SKD 2024 bertujuan untuk:

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

SKD pertama kali dilaksanakan pada tahun 2005 dan semenjak itu telah dilaksanakan secara rutin setiap tahun. SKD 2024 dilakukan di BPS seluruh Indonesia dan dilaksanakan sepanjang tahun. Semua data yang Bapak/Ibu berikan akan dirahasiakan dan digunakan hanya untuk kepentingan SKD 2024.



SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2024

RAHASIA

Alamat Survei:
1. LK 101, 35 Tahun 1973 Gedung 1000A
2. PPK 25 Tahun 2009 Gedung Penyelenggaraan 304A/40
3. Perumahan Mekar Mawar 88, 14 Tahun 2012 Gedung Indonesia 5000 atau Perumahan Sukat

WKDZ4

Keterangan Pencacahan (harus oleh petugas)

Pencacah	Nama / Tanggal	Pemeriksa	Nama / Tanggal	Monitor Responden	Isi / Waktu
-----------------	----------------	-----------	----------------	-------------------	-------------

Blok I. Keterangan Responden

1. Nama		8. Nama Instansi			
2. Email		9. Penempatan (jika hasil dari instansi lain/dalam rangka layanan: pilih salah satu jawaban)		Tugas sebagai/Tugas Utama	
3. Nomor Arah/Divisi* (untuk pertanyaan sampai 4. jenis kelamin)		10. Jenis layanan yang digunakan (Beri tanda lebih dari satu jawaban)		Penempatan	
4. Jenis kelamin	Laki-laki / Perempuan	11. Sistem yang digunakan untuk pengujian sistem BPS (Beri tanda lebih dari satu jawaban)		Kemampuan	
5. Pendidikan tertinggi yang ditempuh (Beri tanda satu jawaban)	1. SD/2. SMP/3. SMA/4. S1/5. S2/6. S3	12. Apakah pernah melakukan pengujian Pelayanan Standar (PS)?		Lamanya (.....)	
6. Pekerjaan utama (Beri tanda satu jawaban)	1. Pegawai Negeri Swasta/2. ASN/3. TNI/4. Polri/5. Pegawai BUMN/BUMD/6. Pegawai Swasta/7. Lainnya (.....)				
7. Kantor Instansi (Beri tanda satu jawaban)	1. Lembaga Negara/2. Kementerian & Lembaga Pemerintah/3. TNI/Polri/4. Kejaksaan/5. Polres/6. Daerah/7. Lembaga Internasional/8. Lembaga Penelitian & Pendidikan/9. BUMN/10. BUMD/11. Lainnya (.....)				

Pertanyaan-pertanyaan berikut ini menguji jeda periode 2 Januari 2023 s.d. saat pengisian kuisioner

- 9. Apakah pernah melakukan pengujian Pelayanan Standar (PS)?
- 10. Jenis layanan yang digunakan (Beri tanda lebih dari satu jawaban)
- 11. Sistem yang digunakan untuk pengujian sistem BPS (Beri tanda lebih dari satu jawaban)
- 12. Apakah pernah melakukan pengujian Pelayanan Standar (PS)?

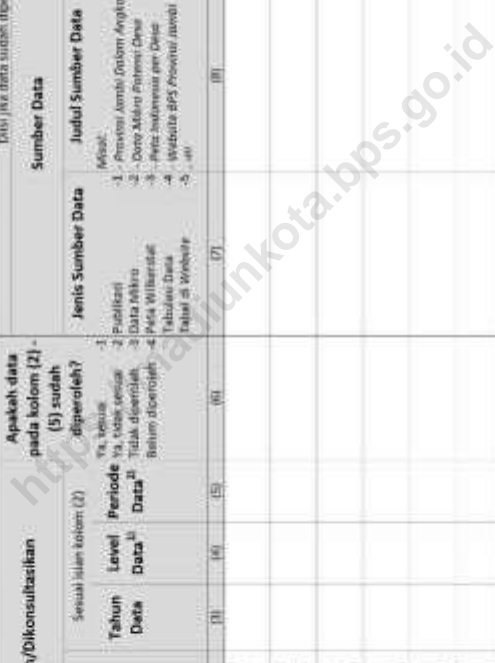
Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS				
No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	
<p>Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut? Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Sangat tidak penting /tidak puas Sangat penting/puas</p>				
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/dilaksanakan oleh konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
3	Prosedur/luar pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan, memberikan kenyamanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
8	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan:	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
11	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: kotak saran dan pengaduan, website https://pengaduan.bps.go.id , e-mail bps@bps.go.id)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
12	Ditemukan/ku temukan permah melakukan pengaduan (RP12 berkeak 4) Proses penanganan pengaduan PST 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	
13	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
14	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/rencanan pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
15	Tidak ada peminaan (grafikasi).	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
16	Tidak ada pungutan liar (uang) dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
17	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	

Blok III. Kebutuhan Data										
Diisi jika jenis layanan yang digunakan selain rekomendasi kegiatan statistik (Blok I Rincian 10 berisi salah satu kode 1, 2, 4, 8, 16)										
Tuliskan informasi mengenai data-data yang dibutuhkan dan/dikonsumsi dengan BPS serta tingkat kepuasan terhadap masing-masing data tersebut.										
No.	Data yang Dibutuhkan/Dikonsumsi				Apakah data pada kolom (2) - (5) sudah digerebek?		Sumber Data			Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Data
	Rincian data beserta wilayah datanya	Sesuai kolom (2)	Level Data	Periode Data	Ya, benar	Tidak, salah	Jenis Sumber Data	Judul Sumber Data	Tahun Sumber Data	
	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8) (9) (10)						(1) (2) (3) (4) (5) (6)	(1) (2) (3) (4) (5)	(1) (2) (3) (4) (5)	(1) (2) (3) (4) (5)
(11)	<input type="checkbox"/>									
	<input type="checkbox"/>									
	<input type="checkbox"/>									
	<input type="checkbox"/>									
	<input type="checkbox"/>									
	<input type="checkbox"/>									
	<input type="checkbox"/>									
	<input type="checkbox"/>									
	<input type="checkbox"/>									
	<input type="checkbox"/>									
	<input type="checkbox"/>									
	<input type="checkbox"/>									
	<input type="checkbox"/>									

11 Kode level data kolom (4)
 1. Nasional
 2. Provinsi
 3. Kabupaten/Kota
 4. Kecamatan
 5. Desa/Kelurahan
 6. Induk
 7. Lainnya (sebutkan.....)

12 Kode periode data kolom (5)
 1. Sepuluh tahunan
 2. Lima tahunan
 3. Tiga tahunan
 4. Tahunan
 5. Semester
 6. Triwulan
 7. Lainnya (sebutkan.....)

13 Kode periode data kolom (6)
 7. Survei
 8. Monev
 9. Penelitian
 10. Lainnya (sebutkan.....)



Blok IV. Catatan

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

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



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA MADIUN**

Nomor : B-95/35776/VS.560/2024

Madiun, 4 Desember 2024

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

Yth.

Pelaksana Pelayanan Publik
di BPS Kota Madiun

Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal satu kali setahun. Pada tahun 2024, Badan Pusat Statistik telah melaksanakan Survei Kebutuhan Data (SKD) yang salah satu tujuannya adalah untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen BPS.

Hasil SKD 2024 bermanfaat sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memperbaiki kinerja pelayanan publiknya. Berkaitan dengan hal tersebut, terlampir rekomendasi perbaikan pelayanan publik berdasarkan hasil SKD 2024 sebagai upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan.

Demikian disampaikan, mohon agar segera ditindaklanjuti oleh satuan kerja terkait.

Atas perhatian dan kerjasamanya, kami mengucapkan terima kasih.



Kepala BPS Kota Madiun

Abdul Azis, SST

Lampiran 1

Nomor : B-95/35776/VS.560/2024

Tanggal : Madiun, 4 Desember 2024

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

Catatan Rekomendasi Tahun 2024

Pertahankan Kinerja
<ol style="list-style-type: none">1. Kemudahan Prosedur2. Kesesuaian Biaya Pelayanan3. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama4. Respon Petugas Pelayanan5. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>6. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan
Rekomendasi yang Diberikan untuk Perbaikan Layanan
<p>Prioritas Utama</p> <ol style="list-style-type: none">1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan2. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian3. Kesesuaian Produk Pelayanan <p>Aspek Pelayanan Lain</p> <ol style="list-style-type: none">1. Informasi pelayanan tersedia.2. Sarana Prasarana3. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

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

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	24	Tahun 2025												Penanggung Jawab
			12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Prioritas Utama																
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	Membuat media publikasi terkait persyaratan pelayanan berupa poster, banner atau konten media sosial													Dinar	
2	Kesesuaian Jangka Waktu Pelayanan	Membuat media publikasi terkait persyaratan pelayanan berupa poster, banner atau konten media sosial													Dinar	
3	Kesesuaian Produk Pelayanan	Melakukan sosialisasi mengenai produk pelayanan BPS melalui media sosial													Dinar	
Prioritas Rendah																
1	Ketersediaan informasi pelayanan	Membuat poster/banner/konten media sosial terkait informasi pelayanan													Dinar	
2	Kenyamanan sarana dan prasarana	Melengkapi sarana dan prasarana di ruang PST													Dinar	
3	Keberadaan fasilitas pengaduan	Melengkapi fasilitas pengaduan													Dinar	

Madiun, 25 November 2024

Kepala BPS Kota Madiun



Abdul Azis

DATA

MENCERDASKAN BANGSA

———— *Enlighten the Nation* ————



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA MADIUN**

Jl. Mayjend Pandjaitan No. 11 Kota Madiun
Homepage: madiunkota.bps.go.id
Email: bps3577@bps.go.id