

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KOTA TEGAL 2024

Volume 6, 2024



ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KOTA TEGAL 2024

Volume 6, 2024

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



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA TEGAL**

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Tegal 2024

Volume 6, 2024

Katalog : 1399013.3376

Nomor Publikasi : 33760.24021

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

Jumlah Halaman : xiv+ 99 halaman

Penyusun Naskah:

BPS Kota Tegal

Penyunting:

BPS Kota Tegal

Pembuat Kover:

BPS Kota Tegal

Penerbit:

©BPS Kota Tegal

Sumber Ilustrasi:

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 Tegal 2024
Volume 6, 2024

Pengarah

Eman Sulaeman, SST, M.A.P.

Penanggung Jawab

Hery Hermawan, SST

Penyunting

Hery Hermawan, SST

Penulis Naskah

Norma Etika Putri Alviani, SST

Pengolah Data

Norma Etika Putri Alviani, SST

Penata Letak dan Infografis

Norma Etika Putri Alviani, 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) Kota Tegal, sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS Kota Tegal 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 Kota Tegal, juga bertujuan mengidentifikasi kebutuhan data dan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS.

Laporan hasil pelaksanaan SKD 2024 disajikan dalam bentuk publikasi yang berjudul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Tegal 2024”. Publikasi ini berisikan gambaran mengenai kebutuhan data konsumen dan persepsi konsumen terhadap kinerja pelayanan Pelayanan Statistik Terpadu (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 Kota Tegal. Saran dan masukan yang membangun sangat kami harapkan untuk perbaikan ke depan.

Terima kasih dan selamat membaca.

Tegal, Desember 2024
Kepala BPS Kota Tegal


Eman Sulaeman, SST, M.A.P.

DAFTAR ISI

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data

BPS Kota Tegal 2024

Volume 6, 2024

Halaman

KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	4
1.3 Landasan Teori	5
1.4 Metodologi	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	18
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.....	26
2.5 Konsumen menurut Sarana Untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS.....	28
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	29
3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS	31
3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data	33
3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana	33
3.4 Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS.....	34
3.5 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS.....	36
3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	39
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi.....	41
4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS ..	43

4.2 Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS	44
4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS	45
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data	47
5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data	50
5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data	50
5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data	51
5.4 Perolehan Data Menurut Sumber Data	52
5.5 Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	53
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data	55
Bab 7 Penutup	59
7.1. Kesimpulan	61
7.2. Saran	62
Daftar Pustaka	65
Lampiran	67

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan.....	16
Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Gap</i> Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Tegal, 2024	34
Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian (persen), dan Kuadran Pelayanan PST BPS Kota Tegal Menurut Atribut Pelayanan, 2024.....	36
Tabel 4.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Gap</i> Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kota Tegal, 2024	44

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis.....	12
Gambar 2.1 Persentase Konsumen PST BPS Kota Tegal Menurut Jenis Kelamin, 2024.....	22
Gambar 2.2 Persentase Konsumen PST BPS Kota Tegal Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan, 2024.....	23
Gambar 2.3 Persentase Konsumen PST BPS Kota Tegal Menurut Pekerjaan Utama, 2024	24
Gambar 2.4 Persentase Konsumen PST BPS Kota Tegal Menurut Instansi, 2024..	25
Gambar 2.5 Persentase Konsumen PST BPS Kota Tegal Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan, 2024	26
Gambar 2.6 Persentase Konsumen PST BPS Kota Tegal Menurut Jenis Layanan yang Digunakan, 2024.....	27
Gambar 2.7 Persentase Konsumen PST BPS Kota Tegal Menurut Sarana yang Digunakan Untuk Mengakses Layanan BPS, 2024.....	28
Gambar 3.1 Persentase Konsumen PST BPS Kota Tegal yang Puas Terhadap Pelayanan, 2020-2024	31
Gambar 3.2 Persentase Konsumen PST BPS Kota Tegal yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan, 2024.....	32
Gambar 3.3 Persentase Konsumen PST BPS Kota Tegal yang Puas Terhadap Akses Data, 2024	33
Gambar 3.4 Persentase Konsumen PST BPS Kota Tegal yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana, 2024.....	34
Gambar 3.5 Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Konsumen PST BPS Kota Tegal Menurut Atribut Pelayanan, 2024	35
Gambar 3.5 <i>Importance and Performance Analysis</i> Pelayanan PST BPS Kota Tegal, 2024.....	38

Gambar 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) pelayanan PST BPS Kota Tegal, 2020-2024.....	39
Gambar 4.1 Persentase Konsumen PST BPS Kota Tegal yang Puas Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi, 2024	43
Gambar 5.1 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Tegal Menurut Level Data, 2024.....	50
Gambar 5.2 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Tegal Menurut Periode Data, 2024.....	51
Gambar 5.3 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Tegal Menurut Perolehan Data, 2024.....	52
Gambar 5.4 Persentase Perolehan Data di PST BPS Kota Tegal Menurut Sumber Data, 2024.....	53
Gambar 6.1 Persentase Konsumen Yang Puas Terhadap Kualitas Data, 2024	57

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data..... 71
Lampiran 2	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin 73
Lampiran 3	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama 75
Lampiran 4	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan..... 77
Lampiran 5	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan..... 79
Lampiran 6	Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan menurut Wilayah PST..... 81
Lampiran 7	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data 83
Lampiran 8	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST.....85
Lampiran 9	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST 87
Lampiran 10	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST 89
Lampiran 11	Persentase Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST 91
Lampiran 12	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST 93
Lampiran 13	Kuesioner VKD24..... 95



Survei Kebutuhan Data (SKD)

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

Analisis Hasil SKD



Analisis Tabulasi Silang



Analisis Kesenjangan



Importance and Performance Analysis (IPA)



Indeks Kepuasan Konsumen



Indeks Persepsi Anti Korupsi





BAB 1

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

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

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

Monitoring dan evaluasi pelayanan yang diselenggarakan BPS melalui PST perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu upaya yang dilakukan BPS adalah menyelenggarakan Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini dilaksanakan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. SKD pertama kali dilaksanakan Tahun 2005 di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS pusat dan lima BPS provinsi sebagai uji coba (pilot project). Tahun 2009 – 2010, SKD dilaksanakan di BPS pusat dan sebelas BPS provinsi. Tahun 2011 – 2013, SKD dilakukan di BPS pusat dan 33 BPS

provinsi. Sejak Tahun 2014, pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS kabupaten/kota.

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

1.2 Tujuan dan Manfaat

Tujuan pelaksanaan SKD 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 kedeputan 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 (BPS) 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 Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Kota Tegal Nomor 200/33760/SK/Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu

di Lingkungan Badan Pusat Statistik Kota Tegal, cakupan layanan PST BPS Kota Tegal meliputi:

- 1) Pelayanan Konsultasi Statistik ;
- 2) Pelayanan Perpustakaan;
- 3) Pelayanan Produk Statistik Berbayar; dan
- 4) Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

BPS Kota Tegal senantiasa berupaya menyediakan informasi publik dengan cepat dan tepat waktu, berbiaya ringan, dan cara sederhana, salah satunya dengan penyediaan data yang mudah diperoleh melalui *website* BPS Kota Tegal atau <https://tegalkota.bps.go.id> .

Tim Integrasi, Pengolahan, dan Diseminasi Statistik (IPDS) selaku tim yang diberikan tugas untuk mengelola PST di BPS Kota Tegal senantiasa melaksanakan pembinaan dan pengembangan secara berkesinambungan, baik yang terkait dengan sumber daya manusia, 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 pada unit PST BPS Kota Tegal, 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 BPS Kota Tegal, yang mengindikasikan terpenuhinya sarana dan prasarana yang baik dalam pelayanan. Selain tersedianya sarana prasarana tersebut, PST BPS Kota Tegal telah melakukan adaptasi dengan kondisi baru pasca pandemi melalui pengembangan pelayanan *online*. Dengan pemanfaatan teknologi dan informasi serta sarana pendukung yang memadai, pelayanan PST BPS Kota Tegal dapat dilaksanakan 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 digunakan dalam Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Tegal 2024 mencakup metode *sampling* (pengambilan sampel), 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 Kota Tegal 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 diteliti telah tercapai sesuai dengan yang jumlah yang ditetapkan.

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

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

2) Analisis Kesenjangan

Analisis kesenjangan atau *gap analysis* adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara harapan (tingkat kepentingan) dan kinerja (tingkat kepuasan) dari pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. 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, sedangkan nilai *gap* negatif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih kecil dibanding tingkat kepentingan.

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 Tingkat Kesesuaian dan Diagram Cartesius:

i) Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan :

TK = tingkat kesesuaian,

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

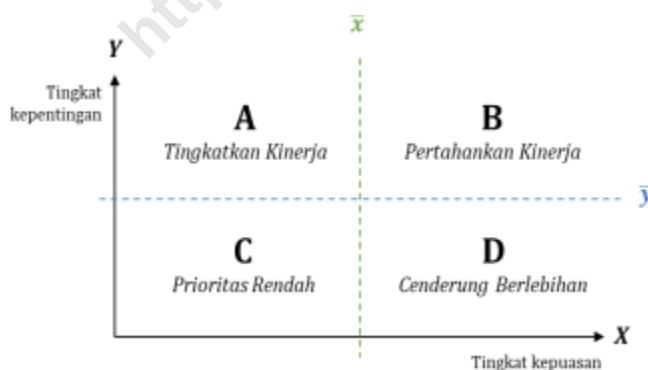
TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

ii) Diagram Cartesius

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

Gambar 1.1. Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis*



Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda.

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

Kuadran A terletak di sebelah kiri atas atau kuadran “Tingkatkan Kinerja” yang berisi prioritas utama unit pelayanan dalam 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. Dengan kata lain kinerja atribut pelayanan tersebut lebih rendah dari harapan pengguna layanan terhadap atribut pelayanan tersebut. Kinerja atribut pelayanan yang terdapat pada kuadran ini harus ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pengguna layanan.

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

Kuadran B atau Kuadran “Pertahankan Kinerja” terletak di sebelah kanan atas, yang memiliki arti bahwa kinerja atribut pelayanan telah memenuhi harapan pengguna layanan dan unit kerja harus mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja atribut pelayanan telah sesuai dengan yang harapan pengguna layanan sehingga menghasilkan tingkat kepuasan yang relatif tinggi. Kinerja atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus 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 kinerja atribut pelayanan tersebut juga tidak terlalu istimewa. Peningkatan kinerja atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini tidak diprioritaskan karena pengaruhnya yang relatif kecil terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna layanan.

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

Kuadran D yang disebut juga sebagai Kuadran “Cenderung Berlebihan” terletak di sebelah kanan bawah. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang memiliki kinerja tinggi padahal dianggap kurang penting oleh pengguna layanan. Karena tingkat kepentingannya yang rendah, kinerja yang tinggi pada atribut pelayanan ini dianggap berlebihan. Kinerja atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar unit kerja dapat melakukan penghematan sumber daya.

4) Persentase Konsumen yang Puas

Salah satu indikator kepuasan konsumen yang disajikan pada Analisis Hasil SKD BPS Kota Tegal 2024 adalah persentase konsumen yang merasa puas terhadap pelayanan dan kualitas data BPS. Persentase konsumen yang merasa puas terhadap pelayanan PST dihitung dari isian Blok II kuesioner VKD24, yang mencakup persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST, akses data BPS, dan sarana dan prasarana PST. Adapun persentase konsumen yang merasa puas terhadap kualitas data BPS dihitung dari isian Blok III kuesioner VKD24.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2024 adalah 1–10. Konsumen dianggap merasa puas jika memberikan nilai kepuasan di atas 7,66. Hal ini didasarkan pada pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit penyelenggara pelayanan publik yang menyebutkan bahwa dalam skala 1-10, nilai kepuasan di atas 7,66 termasuk dalam kategori kinerja yang baik.

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 Kota Tegal. Dengan demikian, IKK yang dihitung dalam SKD 2024 adalah IKK terhadap pelayanan PST BPS Kota Tegal.

IKK terhadap pelayanan PST BPS Kota Tegal diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat pada 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:

w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i, yang mana:

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

$\bar{y}_i$ = 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':

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

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

iii) Menghitung IKK

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

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

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Nilai IKK terbagi menjadi 4 kategori sebagaimana tertera pada 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
76,61 - 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 menggambarkan persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kota Tegal. Penerapan perilaku anti korupsi dalam pelayanan meliputi aspek tidak adanya diskriminasi, tidak adanya praktik suap, tidak adanya pungutan liar (pungli), serta tidak adanya praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan lima atribut (variabel) anti korupsi yang ada pada Blok II kuesioner VKD2024.

Langkah-langkah penghitungan IPAK secara rinci sebagai berikut:

i) Menghitung penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

$\bar{y}_i$ = rata-rata tingkat kepentingan atribut anti korupsi ke-i i = 1,2,3,4,5

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

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

Rumus IPAK' :

$$IPAK' = \frac{\sum_{i=1}^5 w_i x_i}{\sum_{i=1}^5 w_i} = \sum_{i=1}^5 w_i x_i$$

dengan:

x_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut anti korupsi ke-i.

iii) Menghitung IPAK

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

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

Semakin dekat nilai IPAK dengan nilai maksimum (100), semakin baik pula penerapan perilaku anti korupsi dalam pelayanan di PST BPS Kota Tegal.

1.5 Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

- **Bab 1 Pendahuluan**, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, dan sistematika penulisan
- **Bab 2 Segmentasi Konsumen**, menjelaskan karakteristik konsumen PST BPS Kota Tegal yang menjadi responden SKD 2024 berdasarkan isian Blok I Kuesioner VKD24
- **Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan**, berisi analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap layanan PST BPS Kota Tegal berdasarkan isian Blok II Kuesioner VKD24
- **Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi**, berisi analisis mengenai persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada layanan PST BPS Kota Tegal
- **Bab 5 Analisis Kebutuhan Data**, berisi analisis mengenai data yang dibutuhkan oleh konsumen PST BPS Kota Tegal berdasarkan isian Blok III Kuesioner VKD24
- **Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data**, berisi analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS
- **Bab 7 Penutup**, berisi kesimpulan hasil SKD 2024 serta saran dan rekomendasi untuk perbaikan pelayanan di PST BPS Kota Tegal

BAB 2

SEGMENTASI KONSUMEN



PERSENTASE KONSUMEN MENURUT FASILITAS YANG DIGUNAKAN



29,76%

Datang Langsung



29,76%

Aplikasi PST



29,76%

Website/AllStats
BPS



29,76%

Surat/E-mail



29,76%

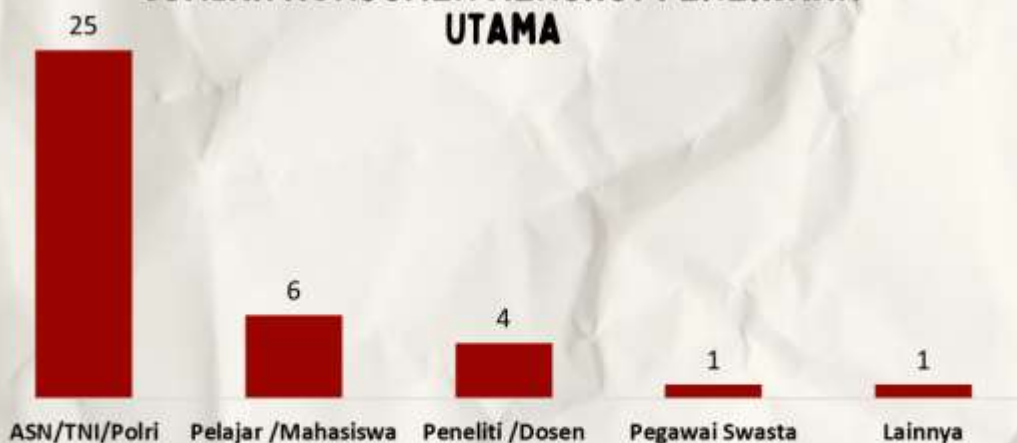
Aplikasi Chat

PERSENTASE KONSUMEN MENURUT PEMANFAATAN UTAMA HASIL KUNJUNGAN

Sebesar 64,86% konsumen memanfaatkan data untuk urusan pemerintahan. Lalu 18,92% konsumen memanfaatkan untuk penelitian dan sisanya untuk tugas sekolah serta urusan lainnya.



JUMLAH KONSUMEN MENURUT PEKERJAAN UTAMA





BAB 2 Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kota Tegal. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan di BPS Kota Tegal. 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. PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh 30 responden dan PST BPS Provinsi ditargetkan memperoleh 70 responden. Adapun PST BPS Pusat ditargetkan memperoleh jumlah responden yang paling tinggi, yaitu sebanyak 150 responden.

Pelaksanaan SKD 2024 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden di PST Kota Tegal yang mengikuti SKD 2024 sebanyak 37 responden atau 123,33 persen.

Secara rinci pengumpulan data SKD 2024 terbagi menjadi 4 metode, yaitu:

- 1) wawancara oleh pencacah SKD dengan kuesioner VKD24, lalu hasil wawancara diinput oleh petugas ke dalam portal SKD (atau disebut manual);
- 2) pengisian kuesioner VKD24 secara mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST (atau disebut PST);
- 3) pengisian kuesioner VKD24 secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan ke *email* responden (selanjutnya disebut *email*); dan

- 4) pengisian kuesioner VKD24 secara mandiri melalui tautan yang ditujukan kepada publik, baik tautan yang disebarakan melalui laman web, media sosial, maupun media lainnya (selanjutnya disebut *link*).

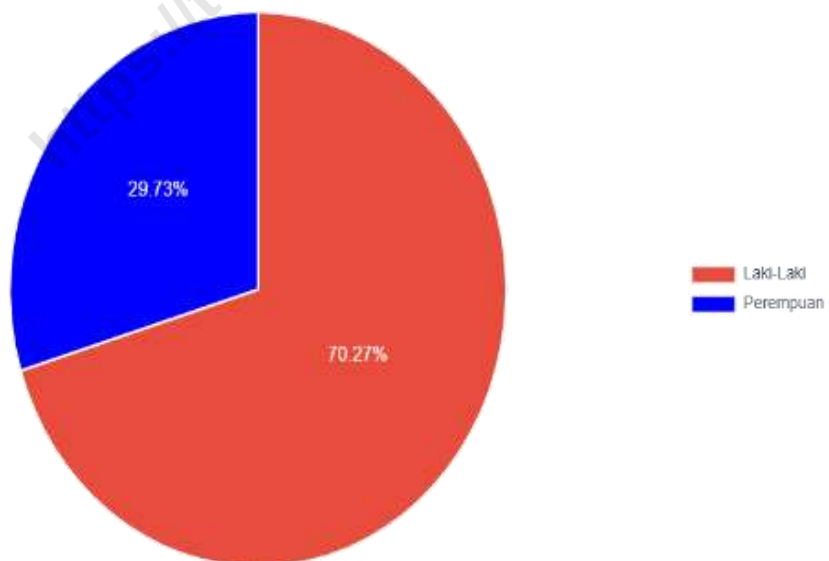
Berdasarkan metode pengumpulan data, metode CAWI lebih banyak digunakan pada seluruh penyelenggara PST secara nasional. Hal ini terkait dengan adaptasi kebiasaan baru pasca pandemi, yang diantaranya termasuk pemberian pelayanan daring atau *online*. Di PST BPS Kota Tegal Sendiri, dari total 37 responden SKD 2024, semuanya berpartisipasi dengan moda CAWI.

2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD

Jenis Kelamin

Pada Tahun 2024, konsumen PST BPS Kota Tegal masih didominasi oleh konsumen laki-laki, seperti yang terlihat pada Gambar 2.1. Pada tahun 2024, konsumen laki-laki di PST BPS Kota Tegal mencapai 70,27 persen.

Gambar 2.1 Persentase Konsumen PST BPS Kota Tegal Menurut Jenis Kelamin, 2024

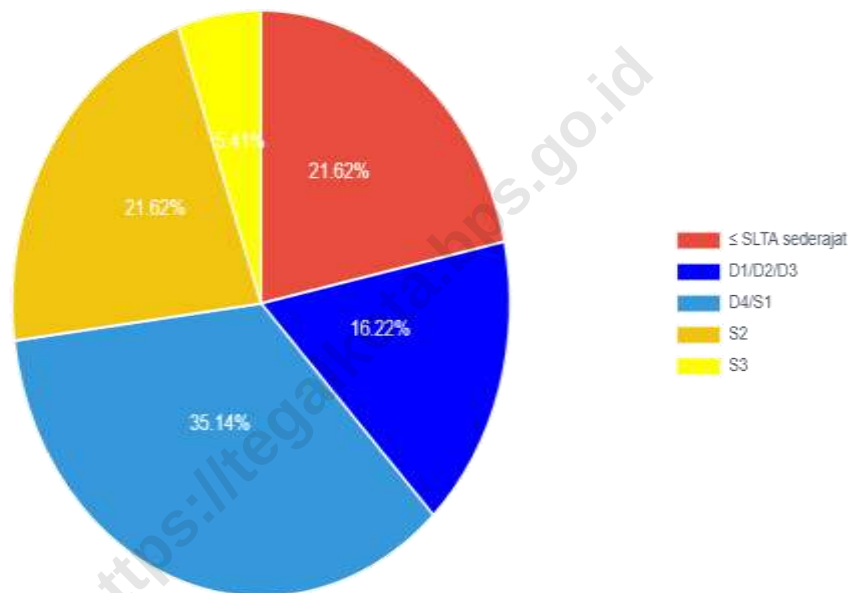


Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kota Tegal, 2024

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Pendidikan tertinggi yang ditamatkan oleh konsumen PST BPS Kota Tegal cukup bervariasi, mulai dari di bawah atau sama dengan tingkat SLTA/ sederajat sampai dengan S3. Pada tahun 2024, responden SKD paling banyak memiliki ijazah DIV/S, yaitu sebanyak 35,14 persen.

Gambar 2.2 Persentase Konsumen PST BPS Kota Tegal Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan, 2024

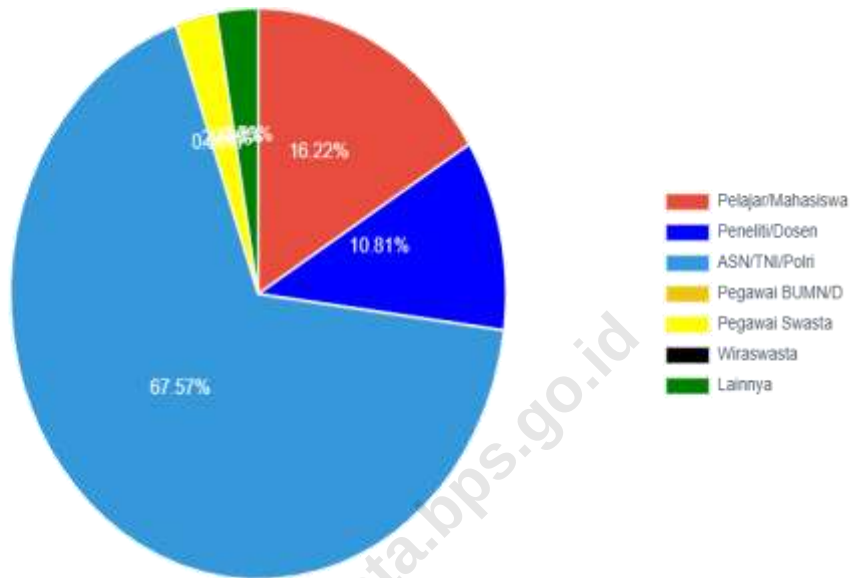


Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kota Tegal, 2024

Pekerjaan Utama

Pekerjaan utama konsumen mengacu pada pekerjaan konsumen yang memiliki rentang waktu paling lama atau memberikan penghasilan paling besar. Pekerjaan utama pengunjung PST BPS Kota Tegal pada tahun 2024 cukup beragam, tetapi masih didominasi oleh golongan ASN/TNI/Polri sebanyak 67,57 persen, diikuti oleh kelompok pelajar/mahasiswa sebanyak 16,22 persen, seperti yang ditunjukkan oleh gambar 2.3. Konsumen PST BPS Kota Tegal masih didominasi oleh ASN/TNI/Polri dan pelajar/mahasiswa. Selain kedua kelompok tersebut, PST BPS Kota Tegal pada tahun 2024 juga melayani konsumen yang memiliki pekerjaan utama sebagai peneliti/dosen, pegawai swasta, wiraswasta, dan pekerjaan utama lainnya.

Gambar 2.3 Persentase Konsumen PST BPS Kota Tegal Menurut Pekerjaan Utama, 2024

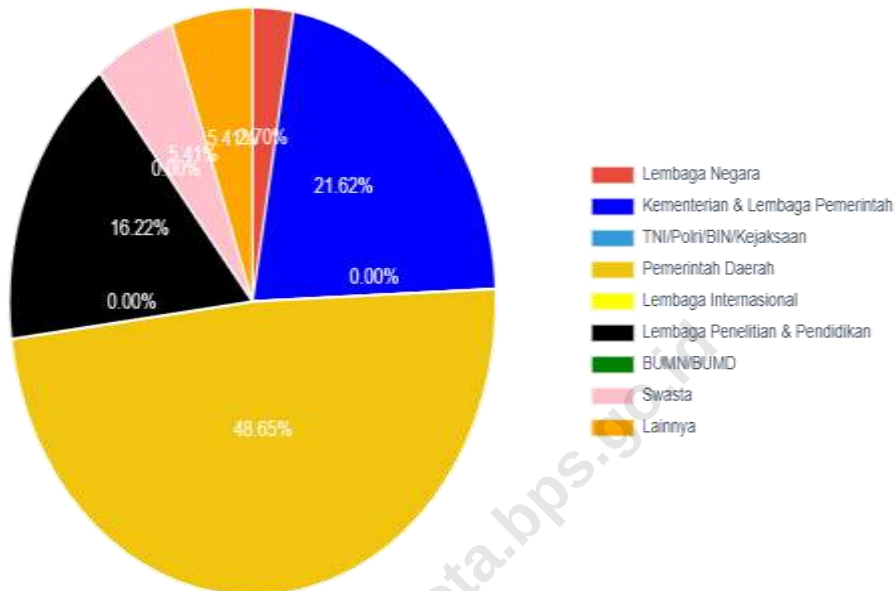


Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kota Tegal, 2024

Instansi

Pada tahun 2024, konsumen yang berasal dari pemerintah daerah sebanyak 48,65 persen dan 21,62 persen dari kementerian/lembaga pemerintah, baik yang berstatus ASN maupun non ASN. Selanjutnya 16,22 persen konsumen berasal dari lembaga penelitian/pendidikan, yaitu konsumen yang berstatus sebagai pelajar/mahasiswa dan peneliti/dosen. Selain berasal dari tiga instansi tersebut, konsumen PST BPS Kota Tegal pada tahun 2024 juga ada yang berasal dari lembaga negara, swasta, dan instansi lainnya, seperti yang terlihat pada gambar 2.4.

Gambar 2.4 Persentase Konsumen PST BPS Kota Tegal Menurut Instansi, 2024



Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kota Tegal, 2024

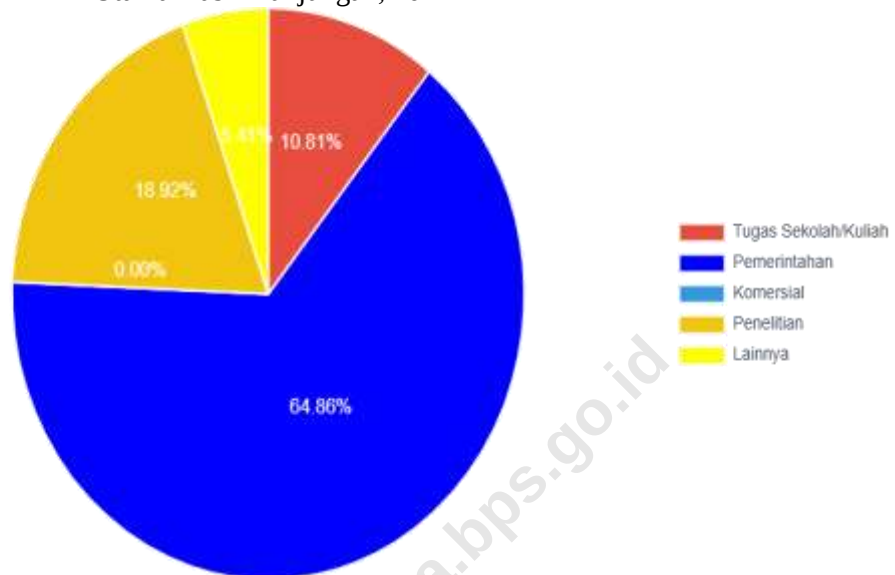
Adapun jika dirunut selama tiga tahun ke belakang, konsumen PST BPS Kota Tegal paling banyak berasal dari pemerintah daerah dan belum ada konsumen PST BPS Kota Tegal yang berasal dari TNI/Polri/Kejaksaan maupun lembaga internasional.

2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan adalah penggunaan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan yang diperoleh, termasuk hasil konsultasi dan pencarian data secara *online* yang pernah dilakukan sejak 1 Januari 2024.

Pada tahun 2024, 64,86 persen konsumen memanfaatkan layanan PST BPS Kota Tegal untuk tujuan yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas dan fungsi lembaga pemerintahan. Pemanfaatan utama hasil kunjungan untuk tujuan pemerintahan ini paling banyak diterapkan oleh konsumen yang berasal dari pemerintah daerah. Selain untuk tujuan pemerintahan, layanan yang diterima oleh konsumen juga dimanfaatkan untuk memenuhi tugas sekolah/kuliah, penelitian, komersial, dan pemanfaatan lainnya, seperti yang ditunjukkan oleh gambar 2.5:

Gambar 2.5 Persentase Konsumen PST BPS Kota Tegal Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan, 2024

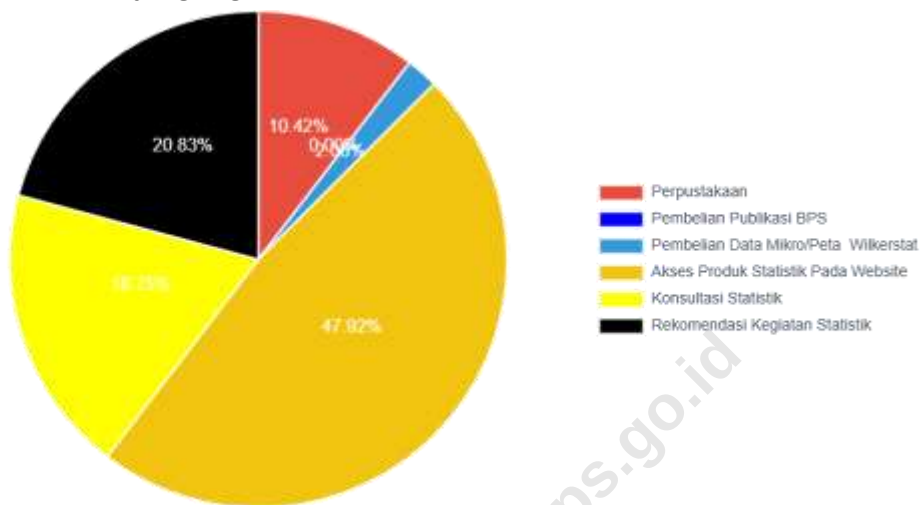


Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kota Tegal, 2024

2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan

Dari seluruh layanan yang disediakan oleh PST BPS Kota Tegal sesuai dengan Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Kota Tegal Nomor 200/33760/SK/02/Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik Kota Tegal, 47,92 persen konsumen memanfaatkan layanan akses produk statistik pada website BPS seperti yang ditunjukkan oleh gambar 2.6. Layanan lain yang cukup banyak dimanfaatkan oleh konsumen adalah layanan konsultasi statistik, yaitu layanan berupa konsultasi mengenai data dan informasi statistik yang dihasilkan oleh kegiatan BPS. Jenis layanan ini dimanfaatkan oleh 21,05 persen konsumen. Adapun layanan perpustakaan biasanya dimanfaatkan oleh konsumen yang datang langsung ke PST BPS Kota Tegal. Kepala Badan Pusat Statistik Kota Tegal Nomor 200/33760/SK/02/Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik Kota Tegal.

Gambar 2.6 Persentase Konsumen PST BPS Kota Tegal Menurut Jenis Layanan yang Digunakan, 2024



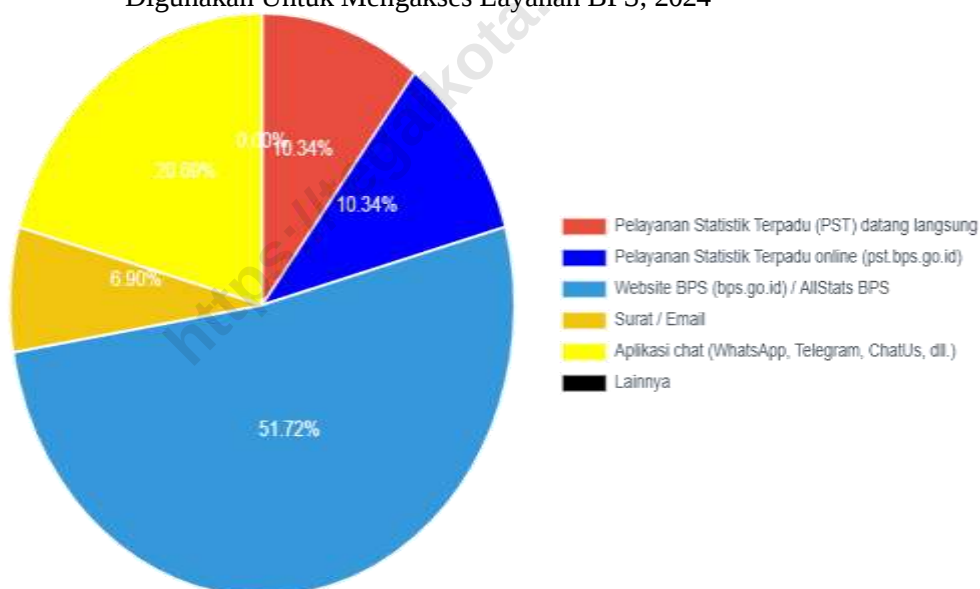
Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kota Tegal, 2024

Terkait pemanfaatan jenis layanan oleh konsumen, terdapat juga konsumen yang memanfaatkan lebih dari satu jenis layanan PST BPS Kota Tegal. Misalnya terdapat konsumen yang memanfaatkan layanan konsultasi statistik via chat WA, kemudian menggunakan layanan akses produk statistik pada *website* BPS untuk mendapatkan data yang dibutuhkan sesuai hasil konsultasi statistiknya. Terdapat juga konsumen yang melakukan lebih dari satu kali kunjungan ke PST BPS Kota Tegal selama tahun 2024 dan memanfaatkan layanan yang berbeda, yaitu layanan perpustakaan dan akses produk statistik pada *website* BPS.

2.5 Konsumen menurut Sarana Untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS

Berbagai sarana telah disiapkan bagi konsumen oleh PST BPS Kota Tegal agar konsumen dapat mengakses layanan dengan mudah dan nyaman. Dari seluruh sarana yang disediakan, 59,57 persen konsumen menggunakan sarana *website* BPS/Allstat BPS untuk mengakses layanan PST BPS Kota Tegal. Sarana berikutnya yang cukup banyak digunakan oleh konsumen adalah aplikasi chat, yang dimanfaatkan oleh 23,4 persen konsumen. Selain kedua sarana tersebut, fasilitas-fasilitas lain yang digunakan oleh konsumen PST BPS Kota Tegal untuk mengakses layanan antara lain aplikasi PST Online (melalui tautan pst.bps.go.id), surat/*e-mail*, dan datang langsung ke PST BPS Kota Tegal

Gambar 2.7 Persentase Konsumen PST BPS Kota Tegal Menurut Sarana yang Digunakan Untuk Mengakses Layanan BPS, 2024



Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kota Tegal, 2024

BAB 3

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN



KATEGORI SANGAT BAIK



92,76

Indeks Kepuasan Konsumen
terhadap Pelayanan BPS
Kota Tegal

Konsumen Puas dengan
Layanan

99,76%



100%

Konsumen Puas dengan
Akses Data

Konsumen Puas dengan
Sarana Prasarana

100%



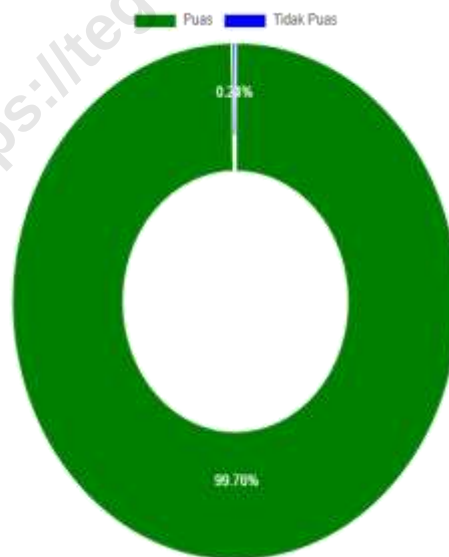


Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjelaskan analisis terkait kepuasan konsumen di PST BPS Kota Tegal terhadap pelayanan PST BPS Kota Tegal, baik secara umum maupun 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

Gambar 3.1 Persentase Konsumen PST BPS Kota Tegal yang Puas Terhadap Pelayanan, 2024



Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kota Tegal, 2024

Indikator paling sederhana yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan publik adalah persentase

konsumen yang puas terhadap pelayanan. Pada tahun 2024, 99,76 persen konsumen PST BPS Kota Tegal merasa puas terhadap pelayanan secara keseluruhan. Selama lima tahun terakhir, persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS Kota Tegal secara keseluruhan cukup berfluktuatif, tetapi masih berada di atas 80 persen.

Gambar 3.2 Persentase Konsumen PST BPS Kota Tegal yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan, 2024



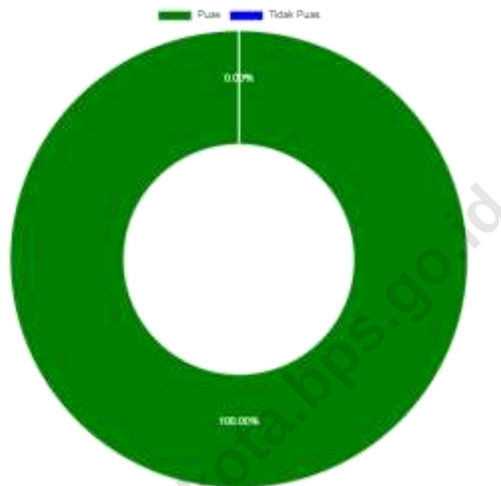
Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kota Tegal, 2024

Jika dirinci menurut atribut pelayanan, 100 persen konsumen merasa puas terhadap atribut pelayanan Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen; Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan; dan Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan. Adapun atribut pelayanan yang memiliki persentase kepuasan paling rendah adalah informasi pelayanan tersedia, dengan persentase konsumen yang puas

sebesar 97,30 persen.

3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data

Gambar 3.3 Persentase Konsumen PST BPS Kota Tegal yang Puas Terhadap Akses Data, 2024



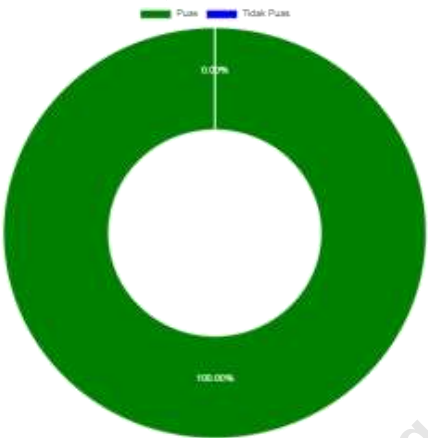
Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kota Tegal, 2024

Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (datang langsung ke PST; aplikasi PST Online; website BPS/aplikasi AllStat BPS; surat/email; aplikasi chat; dan fasilitas lainnya), Berdasarkan Gambar 3.3. persentase konsumen di PST BPS Kota Tegal yang merasa puas terhadap akses data sebesar 93,75 persen.

3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana pendukung pelayanan meliputi ruang khusus pelayanan dan/atau ruang tunggu, tempat parkir, toilet khusus pengguna layanan, sarana bagi yang berkebutuhan khusus, serta aplikasi pelayanan *online* bagi responden yang menggunakan layanan *online*.

Gambar 3.4 Persentase Konsumen PST BPS Kota Tegal yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana, 2024



Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kota Tegal, 2024

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS Kota Tegal diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana. Berdasarkan Gambar 3.4, persentase konsumen di PST BPS Kota Tegal yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 100 persen.

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

Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Tegal, 2024

No.	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Informasi pelayanan tersedia.	93.243	93.784	-0.054
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	92.162	94.324	-0.216
3	Kemudahan Prosedur	91.892	92.432	-0.054
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	93.243	93.784	-0.054
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	93.514	93.784	-0.027
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	93.514	93.514	0
7	Sarana Prasarana	93.514	92.973	0.054
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	93.514	94.054	-0.054
9	Respon Petugas Pelayanan	92.973	93.784	-0.081
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	92.703	93.514	-0.081
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	92.703	93.243	-0.054
12	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	9	9	0

Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kota Tegal, 2024

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dipengaruhi juga oleh tingkat kepentingan suatu atribut pelayanan bagi konsumen. Hal ini berarti bahwa seberapa penting suatu atribut pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. *Gap analysis* adalah metode analisis terbaik untuk hal ini karena dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kota Tegal, sehingga dapat diketahui aspek pelayanan mana saja yang memerlukan perbaikan.

Tabel 3.1. menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap seluruh aspek pelayanan bernilai >9 dari skala 1-10 yang berarti bahwa konsumen PST BPS Kota Tegal cenderung merasa puas terhadap seluruh aspek pelayanan. Namun, *gap* seluruh atribut pelayanan masih bernilai negatif yang menunjukkan bahwa konsumen berekspektasi PST BPS Kota Tegal masih dapat meningkatkan kualitas pelayanannya agar konsumen dapat mencapai tingkat kepuasan yang optimum.

Gambar 3.5 Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Konsumen PST BPS Kota Tegal Menurut Atribut Pelayanan, 2024

Tingkat Kepuasan Berbanding Tingkat Kepentingan



Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kota Tegal, 2024

Kondisi ini dapat dilihat dengan jelas pula pada gambar 3.5 yang mana garis hitam (tingkat kepuasan) seluruhnya berada di dalam garis biru (tingkat kepentingan), yang berarti bahwa kualitas atribut pelayanan di PST BPS Kota Tegal masih belum mencapai kualitas optimumnya.

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

Selain *Gap analysis*, IPA juga dapat digunakan untuk menunjukkan kesesuaian antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pada setiap atribut pelayanan. Lebih lanjut, IPA juga dapat menunjukkan atribut pelayanan yang memerlukan perbaikan dengan cara memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.

Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian (persen), dan Kuadran Pelayanan PST BPS Kota Tegal Menurut Atribut Pelayanan, 2024

No	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian	Kuadran
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Informasi pelayanan tersedia.	93,243	93,784	99,42	B
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	92,162	94,324	97,71	A
3	Kemudahan Prosedur	91,892	92,432	99,42	C
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	93,243	93,784	99,42	B
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	93,514	93,784	99,71	B
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	93,514	93,514	100,00	B
7	Sarana Prasarana	93,514	92,973	100,58	D
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	93,514	94,054	99,43	B
9	Respon Petugas Pelayanan	92,973	93,784	99,14	B
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	92,703	93,514	99,13	A
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	92,703	93,243	99,42	C
12	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	90,000	90,000	100,00	C

Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kota Tegal, 2024

Pada tabel 3.2 dapat dilihat persentase kesesuaian antara tingkat kepuasan konsumen dan tingkat kepentingan setiap atribut pelayanan menurut konsumen. Sembilan persentase tingkat kesesuaian bernilai kurang dari 100 persen. Kondisi ini berarti bahwa konsumen berekspektasi PST BPS Kota Tegal masih dapat meningkatkan kualitas pelayanannya agar konsumen dapat mencapai tingkat kepuasan yang optimum. Hal ini sejalan dengan hasil *gap analysis* sebelumnya.

Lebih lanjut Gambar 3.5. menunjukkan posisi setiap atribut pelayanan pada 4 (empat) kuadran yang dapat menggambarkan perbaikan yang perlu dilakukan pada setiap atribut pelayanan tersebut.

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kota Tegal adalah kemudahan persyaratan pelayanan dan kejelasan informasi petugas pelayanan online pada unit layanan tersedia.

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.5, enam dari dua belas atribut pelayanan perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kota Tegal, antara lain informasi pelayanan tersedia; kesesuaian jangka waktu penyelesaian, kesesuaian biaya pelayanan, kesesuaian produk pelayanan, kemudahan akses data melalui fasilitas utama dan respon petugas pelayanan.

Gambar 3.5 *Importance and Performance Analysis* Pelayanan PST BPS Kota Tegal, 2024



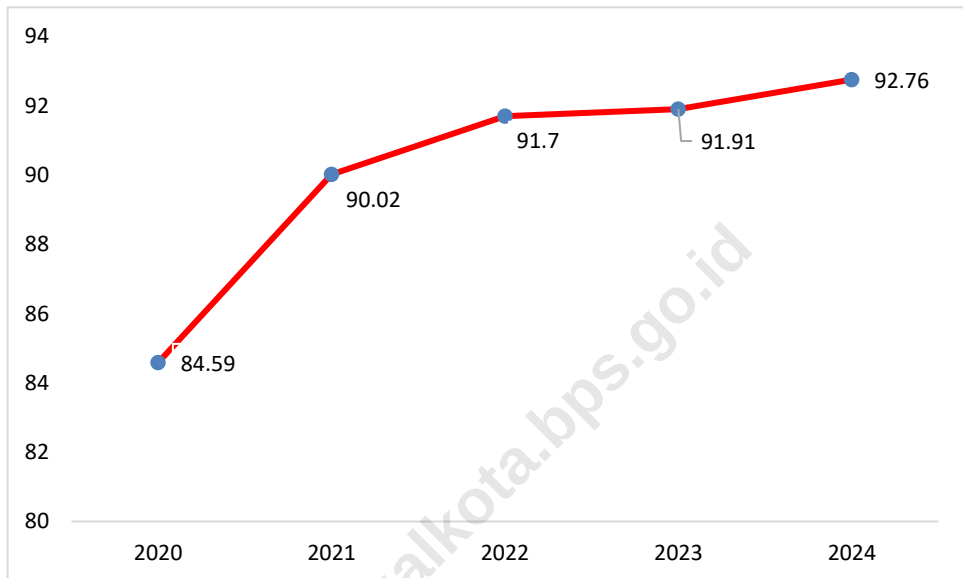
Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kota Tegal, 2024

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Kota Tegal adalah kemudahan prosedur, kemudahan fasilitas pengaduan dan kemudahan proses penanganan pengaduan.

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan PST BPS Kota Tegal yang masuk dalam kuadran D adalah sarana dan prasarana.

3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Gambar 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) pelayanan PST BPS Kota Tegal, 2020-2024



Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kota Tegal, 2020-2024

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kota Tegal. Nilai IKK untuk PST BPS Kota Tegal tahun 2024 sebesar 92,76 persen yang berarti kualitas pelayanan PST BPS Kota Tegal masuk kategori Sangat Baik. Berdasarkan Gambar 3.6, IKK di PST BPS Kota Tegal selama lima tahun terakhir terus mengalami kenaikan. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen PST BPS Kota Tegal semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kota Tegal.

BAB 4

ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI



Persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS

95,14



Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Kota Tegal

Perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan



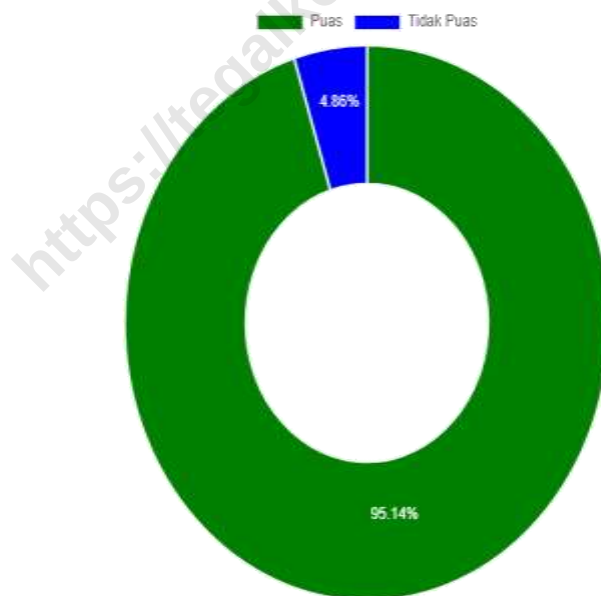
Bab 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS

Gambar 4.1 Persentase Konsumen PST BPS Kota Tegal yang Puas Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi, 2024



Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kota Tegal, 2024

Penerapan perilaku anti korupsi mencakup atribut Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan; Tidak ada pelayanan di luar prosedur atau kecurangan pelayanan; Tidak ada penerimaan gratifikasi; Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan; serta Tidak ada praktik percaloan dalam

pelayanan. Berdasarkan Gambar 4.1, konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kota Tegal sebesar 98,75 persen.

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

Tabel 4.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan *Gap* Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kota Tegal, 2024

No	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	<i>Gap</i>
1.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,486	9,459	-0,027
2.	Tidak ada pelayanan di luar prosedur atau kecurangan pelayanan	9,568	9,514	-0,054
3.	Tidak ada penerimaan gratifikasi	9,622	9,541	-0,081
4.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,595	9,514	-0,081
5.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,595	9,541	-0,054

Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kota Tegal, 2024

Seperti halnya atribut pelayanan, tingkat kepuasan konsumen terhadap penerapan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS dipengaruhi juga oleh tingkat kepentingan atribut perilaku anti korupsi bagi konsumen tersebut. Tabel 4.1 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap seluruh atribut perilaku anti korupsi dalam pelayanan bernilai lebih dari sembilan dalam skala 1-10, yang berarti bahwa konsumen PST BPS Kota Tegal cenderung merasa puas terhadap seluruh atribut perilaku anti korupsi dalam pelayanan BPS Kota Tegal. Namun, *gap* seluruh atribut atribut perilaku anti korupsi masih bernilai negatif yang menunjukkan bahwa konsumen berekspektasi PST BPS Kota Tegal masih dapat meningkatkan kualitas pelayanannya terkait penerapan perilaku anti korupsi agar konsumen dapat mencapai tingkat kepuasan yang optimum.

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang juga dapat digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS. Berbeda dengan indikator persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi, indikator IPAK menggunakan tingkat kepentingan konsumen sebagai penimbang antar atribut yang menjadi *proxy* dari perilaku anti korupsi. Nilai IPAK PST BPS Kota Tegal berdasarkan hasil SKD 2024 sebesar 95,14 yang berarti bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kota Tegal.

BAB 5

ANALISIS KEBUTUHAN DATA



PERSENTASE PENCARIAN DATA MENURUT LEVEL DATA



Diketahui bahwa level data yang paling banyak dicari oleh pengguna data adalah level kabupaten/kota, yaitu sebanyak 151 data.



PERSENTASE PENCARIAN DATA MENURUT PERIODE DATA

Apabila dilihat berdasarkan periodenya, sebanyak 48,21% pengguna data mencari data tahunan. Kemudian 17,86% mencari data triwulanan, dan 14,88% mencari data semesteran.

PERSENTASE PENCARIAN DATA MENURUT JENIS PEROLEHAN DATA



Belum Diperoleh



Ya, Sesuai



Tidak Diperoleh



Ya, Tidak Sesuai



Bab 5 Analisis Kebutuhan Data

Survei Kebutuhan Data (SKD) 2024 selain bertujuan mendapatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan PST BPS, juga bertujuan mengidentifikasi kebutuhan data, serta mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS. Pada bab ini akan dijabarkan 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 Tegal dan wilayah penyedia data BPS Kota Tegal. Wilayah PST BPS Kota Tegal digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kota Tegal. Adapun wilayah penyedia data BPS Kota Tegal digunakan untuk menganalisis perolehan konsumen terhadap data yang dihasilkan oleh BPS Kota Tegal. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

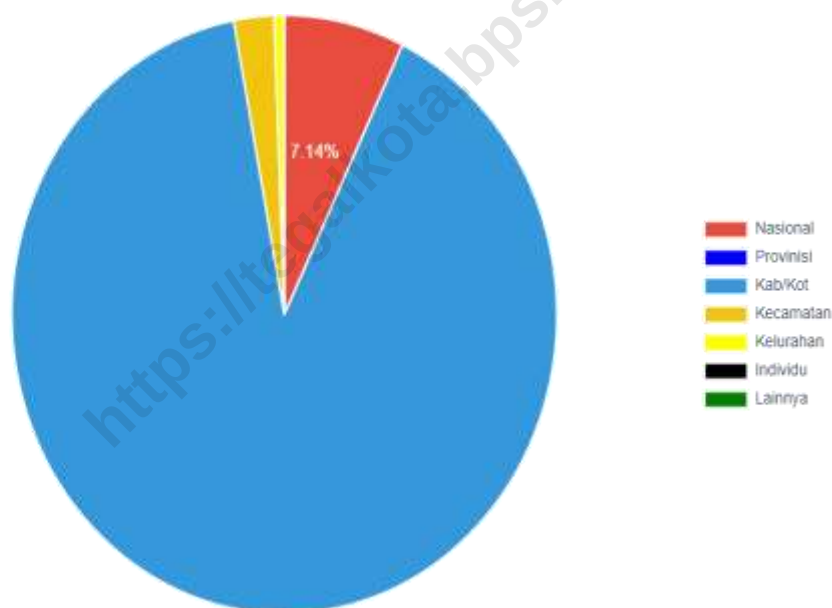
Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data). Misalnya seorang pengguna data membutuhkan lima jenis data, maka dihitung sebagai lima orang-data.

Konsumen bisa saja membutuhkan lebih dari satu *series* data untuk jenis data yang sama. Misalnya seorang konsumen membutuhkan data bulanan sebanyak sepuluh tahun, maka orang tersebut akan dihitung sebagai satu konsumen dan sepuluh orang-data.

5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data

SKD 2024 dapat mengidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kota Tegal. Gambar 5.1 menunjukkan bahwa 89,88 persen data yang dicari oleh konsumen adalah data tingkat kabupaten/kota, baik data terkait Kota Tegal maupun kabupaten/kota lainnya. Level data lainnya yang dicari/dibutuhkan oleh konsumen PST BPS Kota Tegal adalah data level nasional dengan tingkat pencarian sebesar 7,14 persen, 2,38 persen level kecamatan dan 0,6 persen level desa/kelurahan.

Gambar 5.1 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Tegal Menurut Level Data, 2024

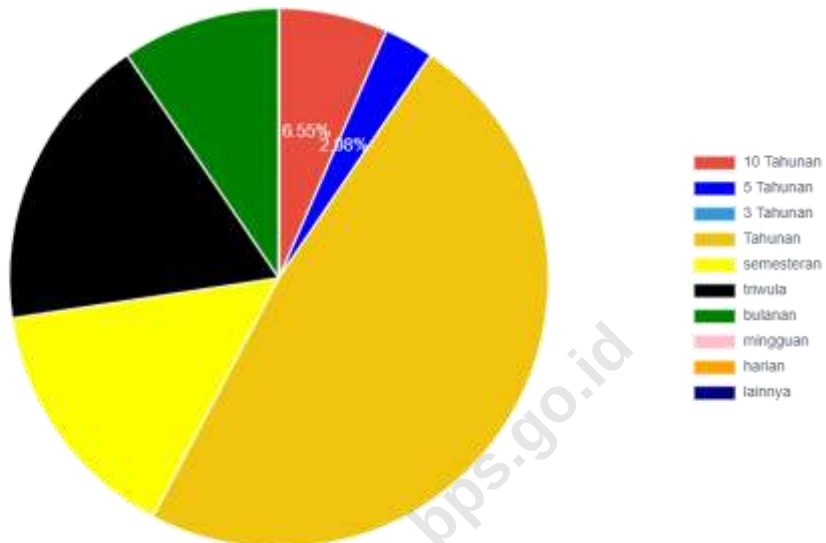


Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kota Tegal, 2024

5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data

Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 48,21 persen. Perbedaan persentase pencarian data yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu semesteran dan triwulanan, yang keduanya memiliki persentase pencarian sebesar 14,88 persen dan 17,86 persen. Selain ketiga periode data tersebut, konsumen juga mencari data periode bulanan, semesteran dan lima tahunan.

Gambar 5.2 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Tegal Menurut Periode Data, 2024

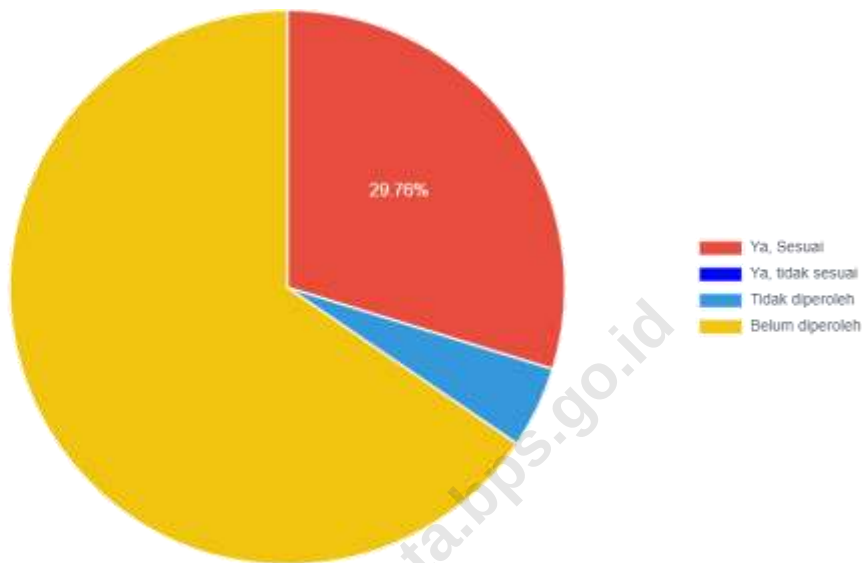


Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kota Tegal, 2024

5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2024 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu diperoleh dan sesuai, diperoleh tapi tidak sesuai, tidak diperoleh, dan belum diperoleh. Data diperoleh dan sesuai memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan diperoleh tapi tidak sesuai berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan tidak diperoleh berarti bahwa data yang dicari benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, belum diperoleh memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh.

Gambar 5.3 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Tegal Menurut Perolehan Data, 2024



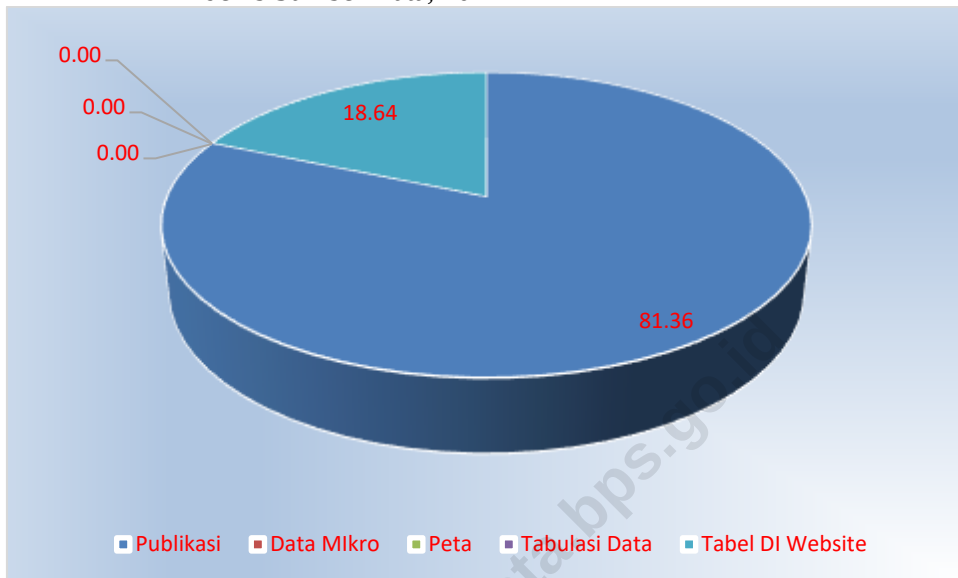
Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kota Tegal, 2024

Gambar 5.3 menunjukkan bahwa sebanyak 29,76 persen data yang dicari telah diperoleh dan sesuai dengan kebutuhan konsumen. Sebaliknya 65,48 persen data yang dicari oleh konsumen tidak diperoleh di PST BPS Kota Tegal. Data yang tidak diperoleh di BPS ini biasanya tersedia di OPD-OPD pada lingkungan Pemerintah Kota Tegal karena data yang dibutuhkan sampai level desa/kelurahan, sehingga petugas PST mengarahkan konsumen untuk mengakses portal data milik Pemerintah Kota Tegal. Kondisi ini menunjukkan adanya peningkatan kebutuhan konsumen terhadap statistik sektoral Selanjutnya hanya 4,76 persen pencarian data yang hasilnya tidak diperoleh di PST BPS Kota Tegal.

5.4 Perolehan Data Menurut Sumber Data

Data yang diperoleh konsumen di PST BPS Kota Tegal dapat berasal dari berbagai sumber, antara lain publikasi, peta digital wilayah kerja statistik, tabulasi data, dan tabel di *website*.

Gambar 5.4 Persentase Perolehan Data di PST BPS Kota Tegal Menurut Jenis Sumber Data, 2024



Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kota Tegal, 2024

Gambar 5.4 menunjukkan bahwa 81,36 persen data yang diperoleh konsumen di PST BPS Kota Tegal bersumber dari publikasi, baik yang diakses melalui perpustakaan maupun *website*. Adapun 18,64 persen data yang diperoleh konsumen bersumber dari tabulasi di website, baik berupa tabel statis maupun tabel dinamis.

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

Pada tahun 2024 seluruh data yang diperoleh konsumen PST BPS Kota Tegal yang berasal dari Pemerintah Daerah, Kementerian dan Lembaga Pemerintah, serta Lembaga Negara seratus persen digunakan untuk kepentingan perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan. Hal ini menunjukkan bahwa data BPS memiliki peran penting dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan baik oleh pemerintah daerah maupun pemerintah pusat.

BAB

6

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA



**PERSENTASE KONSUMEN PUAS
DENGAN KUALITAS DATA BPS**



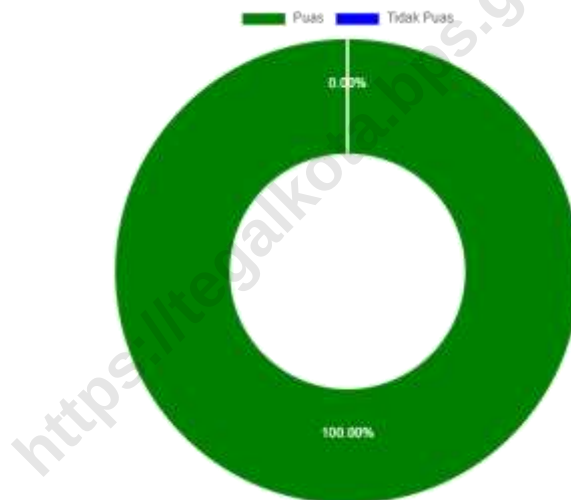


Bab 6

Analisis Kepuasan Kualitas Data

Pada tahun 2024, 100 persen konsumen di PST BPS Kota Tegal merasa puas terhadap kualitas data BPS yang diperoleh. Kondisi ini menunjukkan tingkat kepercayaan konsumen yang baik terhadap data-data yang dihasilkan oleh BPS.

Gambar 6.1 Persentase Kepuasan Terhadap Kualitas Data, 2024



Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kota Tegal, 2024

BAB 7

PENUTUP



JENIS LAYANAN YANG TERSEDIA



Produk Statistik
Berbayar



Rekomendasi
Kegiatan
Statistik



Perpustakaan
Tercetak dan
Digital



Konsultasi Data
Statistik



Bab 7 Penutup

7.1. Kesimpulan

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

Cakupan responden SKD 2024 di BPS Kota Tegal adalah konsumen yang pernah menerima layanan dari PST BPS Kota Tegal sejak 1 Januari 2024 sampai dengan waktu pencacahan. Adapun realisasi SKD 2024 melampaui target yang ditetapkan, yaitu sebesar 123,33 persen. Dari seluruh responden yang berpartisipasi, 100 persen responden mengisi SKD 2024 dengan metode CAWI.

Hasil SKD 2024 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Untuk memudahkan pembaca, hasil analisis disajikan dalam bentuk tabel dan gambar.

Beberapa indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini antara lain Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK), dan persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan kualitas data BPS. Adapun metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Seluruh data BPS yang diperoleh konsumen PST BPS Kota Tegal yang berasal dari Pemerintah Daerah/Kementerian/Lembaga Pemerintahan/ Lembaga Negara digunakan untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi Pembangunan.
2. Realisasi pengumpulan data di PST BPS Kota Tegal didominasi oleh konsumen yang berasal dari pemerintah daerah (48,65 persen) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk kepentingan pemerintah (64,86 persen).
3. Fasilitas yang paling banyak digunakan oleh konsumen PST BPS Kota Tegal untuk memperoleh layanan adalah *website* BPS/ Allstats BPS (51,72 persen). Hal ini terkait dengan adaptasi kebiasaan baru pasca pandemi, salah satunya adalah pemberian pelayanan daring atau *online*.
4. Wilayah cakupan/level data yang dicari oleh konsumen PST BPS Kota Tegal didominasi oleh level Kabupaten/Kota sebanyak 89,88 persen. Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (48,21 persen).
5. Kepuasan konsumen terhadap penerapan perilaku anti korupsi dalam pelayanan di PST BPS Kota Tegal digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK PST BPS Kota Tegal pada tahun 2024 sebesar 95,14. Artinya perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kota Tegal.
6. Terkait aspek kualitas data, 100 persen konsumen di PST BPS Kota Tegal merasa puas terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS.

7.2. Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis SKD 2024 dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta pelayanan publik yang lebih baik antara lain:

- a. Kemudahan persyaratan pelayanan sebaiknya tersedia media promosi yang menarik dalam bentuk video untuk menyebarluaskan cara dan persyaratan mendapatkan layanan PST BPS Kota Tegal;
- b. Kejelasan informasi petugas pelayanan online sebaiknya memperkenalkan diri terlebih dahulu pada saat memberikan pelayanan online;

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



Daftar Pustaka

Badan Pusat Statistik Kota Tegal. 2020. Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Kota Tegal 2019. Tegal: Badan Pusat Statistik.

Badan Pusat Statistik Kota Tegal. 2020. Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Kota Tegal 2020. Tegal: Badan Pusat Statistik.

Badan Pusat Statistik Kota Tegal. 2021. Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Kota Tegal 2021. Tegal: Badan Pusat Statistik.

Badan Pusat Statistik Kota Tegal. 2022. Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Kota Tegal 2022. Tegal: Badan Pusat Statistik.

Badan Pusat Statistik Kota Tegal. 2023. Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Kota Tegal 2023. Tegal: Badan Pusat Statistik.

www.peraturan.go.id. 2017. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

LAMPIRAN



METADATA

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memiliki Metadata

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

Persentase Konsumen BPS Kota Tegal berdasarkan Jenis Kelamin



Metadata

- Nama Indikator: Persentase konsumen PST BPS Kota Tegal berdasarkan Jenis Kelamin
- Konsep: Persentase konsumen PST BPS Kota Tegal berdasarkan jenis kelamin
- Uraian: Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kota Tegal
- 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 Kota Tegal
- Rumus: $PI = x/y \times 100$ dengan: PI: Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke-I
- Manfaat: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis kelamin



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

Satker PST	Jumlah Responden	Metode Pengumpulan Data			
		Manual	PST	Email	Link
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Kota Tegal	37	-	-	9	28

Sumber: Survei Kebuthan Data BPS Kota Tegal, 2024

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

Metadata Indikator

Nama indikator : Jumlah Realisasi Responden Konsep

: Responden

Definisi : Banyaknya konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu menurut metode pengumpulan data yang digunakan. Secara garis besar, metode pengumpulan data dibedakan menjadi 2 yaitu manual dan online, dimana untuk metode online dibedakan menjadi 3:

- 1) PST; yaitu untuk responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST.
- 2) *Email*; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui *email*.
- 3) *Link*; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang didapatkan dari publik seperti pada *website*, aplikasi layanan, dll.

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan metode pengumpulan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Rumus :
$$Y = \sum_{i=1}^4 x_i$$

Penghitungan

Dengan:

Y = Total jumlah responden

x_i = Jumlah responden menurut metode pengumpulan data, dimana $i = 1$ (manual), 2 (*email*), 3 (PST), dan 4 (link)

Ukuran : Jumlah

Satuan : Orang

Klasifikasi : 1. Wilayah PST BPS

Penyajian : 2. Metode Pengumpulan Data

Lampiran 2 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Satker PST	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki	Perempuan
(1)	(2)	(3)
Kota Tegal	70,27	29,73

Sumber: Survei Kebuthan Data BPS Kota Tegal, 2024

<https://itegalkota.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 : $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$

Penghitungan

Dengan:

P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x_i =

Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i

y = Jumlah seluruh konsumen

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Klasifikasi : 1. Wilayah PST BPS

Penyajian 2. Kelompok umur

3. Jenis kelamin

4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan

5. Pekerjaan utama

6. Kategori instansi

7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan

8. Jenis layanan yang digunakan

9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST

BPS

Lampiran 3 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Satker PST	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	ASN/TNI/ Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Lain- nya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Kota Tegal	16,22	10,81	67,57	0,00	2,70	0,00	2,70

Sumber: Survei Kebuthan Data BPS Kota Tegal, 2024

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

Penghitungan

Dengan:

P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x_i =

Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i

y = Jumlah seluruh konsumen

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Klasifikasi : 1. Wilayah PST BPS

Penyajian 2. Kelompok umur

3. Jenis kelamin

4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan

5. Pekerjaan utama

6. Kategori instansi

7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan

8. Jenis layanan yang digunakan

9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

Lampiran 4 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Satker PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/ Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Kota Tegal	10,81	64,86	0,00	18,92	5,41

Sumber: Survei Kebuthan Data BPS Kota Tegal, 2024

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

Penghitungan

Dengan:

P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x_i =

Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i

y = Jumlah seluruh konsumen

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Klasifikasi : 1. Wilayah PST BPS

Penyajian 2. Kelompok umur

3. Jenis kelamin

4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan

5. Pekerjaan utama

6. Kategori instansi

7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan

8. Jenis layanan yang digunakan

9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

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

Satker PST	Jenis Layanan					
	Perpus- takaan	Pembe- lian Publi- kasi BPS	Pembelian Data Mikro / Peta Wilayah Kerja Statistik	Akses Produk Statistik Pada Website	Konsul- tasi Statistik	Rekomen- dasi Kegiatan Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Kota Tegal	10,42	0,00	2,08	47,92	18,75	20,83

Sumber: Survei Kebuthan Data BPS Kota Tegal, 2024

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

Penghitungan

Dengan:

P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x_i =

Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i

y = Jumlah seluruh konsumen

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Klasifikasi : 1. Wilayah PST BPS

Penyajian 2. Kelompok umur

3. Jenis kelamin

4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan

5. Pekerjaan utama

6. Kategori instansi

7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan

8. Jenis layanan yang digunakan

9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

Lampiran 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)
Kota Tegal	100

Sumber: Survei Kebuthan Data BPS Kota Tegal, 2024

<https://itegalkota.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	Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data
(1)	(2)
Kota Tegal	100

Sumber: Survei Kebuthan Data BPS Kota Tegal, 2024

<https://itegalkota.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)
Kota Tegal	99,76

Sumber: Survei Kebuthan Data BPS Kota Tegal, 2024

<https://itegalkota.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/alur pelayanan, (4) Waktu pelayanan, (5) Biaya pelayanan, (6) Kesesuaian produk pelayanan, (7) Sarana dan Prasarana, (8) Akses dari fasilitas utama yang digunakan, (9) Respon petugas atau aplikasi pelayanan *online*, (10) Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan *online*, (11) Fasilitas pengaduan, dan (12) Proses penanganan pengaduan.

Interpretasi : Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap pelayanan data dan informasi statistik di wilayah PST BPS tertentu.

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

Penghitungan

Dengan:

P = Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS

x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS

y = Jumlah seluruh konsumen

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Klasifikasi : Wilayah PST BPS

Penyajian

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
(1)	(2)
Kota Tegal	100

Sumber: Survei Kebuthan Data BPS Kota Tegal, 2024

<https://itegalkota.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	: $P = \frac{x}{y} \times 100\%$
Penghitungan	Dengan: P = Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan kemudahan akses data BPS y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Klasifikasi	: Wilayah PST BPS
Penyajian	

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana
(1)	(2)
Kota Tegal	100

Sumber: Survei Kebuthan Data BPS Kota Tegal, 2024

<https://itegalkota.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 responden SKD. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai $>7,66$. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin). Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Sarana 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 : $P = \frac{x}{y} \times 100\%$

Penghitungan

Dengan:

P = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS

x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan sarana dan prasarana BPS

y = Jumlah seluruh konsumen data

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Klasifikasi : Wilayah PST BPS

Penyajian

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

Satker PST	IKK terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Kota Tegal	92,76

Sumber: Survei Kebuthan Data BPS Kota Tegal, 2024

<https://itegalkota.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 VKD23.
Interpretasi	: Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas pelayanan BPS. Hasil penghitungan IKK terhadap pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: 1) 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik; 2) 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik; 3) 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik; 4) 88,31-100 : Kualitas pelayanan sangat baik
Rumus	: $IKK = \frac{\sum_{i=1}^{12} \{w_i \bar{x}_i\}}{y} \times 100$
Penghitungan	Keterangan rumus: $\bar{x}_i$ = Rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i w_i = Penimbang tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i, y = skala maksimum penilaian (10) $i = 1, 2, \dots, 12 = 12$ atribut pelayanan PST BPS
Ukuran	: Indeks
Satuan	: - (skala 100)
Klasifikasi	: Wilayah PST BPS
Penyajian	

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

Satker PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi
(1)	(2)
Kota Tegal	95,14

Sumber: Survei Kebuthan Data BPS Kota Tegal, 2024

<https://itegalkota.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	: $IPAK = \frac{\sum_{i=1}^5 w_i \bar{x}_i}{y} \times 100$
Penghitungan	Dengan: $\bar{x}_i$ = rata-rata tingkat kepuasan pada atribut persepsi ke-i w_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

RAHASIA

Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun 2024

1. UU No. 18 Tahun 2002 tentang Statistik

2. Peraturan Menteri Statistik No. 10 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan SKD

3. Peraturan Menteri Statistik No. 24 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan SKD

Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun 2024

VKD24

Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun 2024

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:

- Mengetahui jenis data yang dibutuhkan oleh konsumen;
- Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan pelayanan BPS;
- Memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan di unit PST pada masing-masing satuan kerja BPS seluruh Indonesia;
- Mengetahui pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS; dan
- 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 Bapal/ibu berikan akan diolah dan digunakan hanya untuk kepentingan SKD 2024.

Pengantar

Lampiran

95

Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS											
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut?											
Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:											
Sangat tidak penting /tidak puas											
Sangat penting /tidak puas											
No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan					Tingkat Kepuasan				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.										
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/diolongkan oleh konsumen.										
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.										
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.										
8	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan (sesuai Blok 1 rincian 11).										
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.										
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.										
11	Ketersediaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui (tulislah: titik sari dan pengaduan, website: https://pengaduan.bps.go.id , e-mail: lapor@bps.go.id)										
12	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.										
13	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.										
14	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.										
15	Tidak ada penerimaan gratifikasi.										
16	Tidak ada pungutan luar (pungli) dalam pelayanan.										
17	Tidak ada praktik pertalaan dalam pelayanan.										

Blok III. Keutuhan Data
 Dilisi 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 dari/dikonsumsi dengan BPS serta tingkat kepuasan terhadap masing-masing data tersebut.

No.	Data yang Dibutuhkan/Dikonsumsi				Apakah data pada kolom (2) - (5) sudah diperoleh?		Sumber Data			Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Data
	Rincian data beserta wilayah datanya	Seturut dengan kolom (2)			Jenis Sumber Data	Judul Sumber Data	Tahun Sumber Data	Apakah data ini digunakan untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah?		
		Tahun Data	Level Data	Periode Data						
1	Monev Disiplin Penyelenggaraan Kegiatan Penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Makassar Berdasarkan pendekatan di Kota Makassar	121	131	140	150	160	171	180	190	1. Sangat Baik 2. Baik 3. Cukup 4. Buruk 5. Sangat Buruk
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										
26										
27										
28										
29										
30										
31										
32										
33										
34										
35										
36										
37										
38										
39										
40										
41										
42										
43										
44										
45										
46										
47										
48										
49										
50										
51										
52										
53										
54										
55										
56										
57										
58										
59										
60										
61										
62										
63										
64										
65										
66										
67										
68										
69										
70										

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

Sumber: Survei Kebuthan Data BPS Kota Tegal, 2024

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA TEGAL**

Jl. Nakula No. 36A Tegal 52124, Telp/Fax (0283) 351593

Email: bps3376@bps.go.id Homepage: <https://ltegalkota.bps.go.id>