

**KATALOG: 1399013.3312**

# **ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA 2024**

---



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KABUPATEN WONOGIRI**



**Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS  
Kabupaten Wonogiri 2024**

## **Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Wonogiri 2024**

**Katalog** : 1399013.3312

**ISSN** : -

**Nomor Publikasi** : 33120.24046

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

**Jumlah Halaman** : xii+ 99 halaman

### **Penyusun Naskah:**

BPS Kabupaten Wonogiri

### **Penyunting:**

BPS Kabupaten Wonogiri

### **Pembuat Kover:**

BPS Kabupaten Wonogiri

### **Penerbit:**

©BPS Kabupaten Wonogiri

### **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**  
**Kabupaten Wonogiri 2024**

**Pengarah**

Rahmad Iswanto

**Penanggung Jawab**

Nur Isa Pratowo

**Penyunting**

Wida Tira Tedra

**Penulis Naskah**

Umi Sulistyorini Adi

**Pengolah Data**

Umi Sulistyorini Adi

**Penata Letak dan Infografis**

Umi Sulistyorini Adi



# KATA PENGANTAR

---

Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana pelayanan publik. Salah satu bentuk evaluasi ini diwujudkan melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Badan Pusat Statistik (BPS), sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS telah menyelenggarakan SKM secara rutin setiap tahun yang diintegrasikan ke dalam Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data dan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan BPS.

Laporan hasil pelaksanaan SKD 2024 disajikan dalam bentuk publikasi yang berjudul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2024”. Publikasi ini berisikan gambaran mengenai kebutuhan data konsumen dan persepsi konsumen terhadap kinerja pelayanan PST BPS serta persepsi konsumen terhadap kualitas data BPS. Indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini mencakup Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

Publikasi ini terwujud berkat kerja sama yang baik antar unit kerja terkait. Kami berharap publikasi ini dapat bermanfaat untuk memperbaiki kualitas data dan kinerja pelayanan BPS. Saran dan masukan yang membangun sangat kami harapkan untuk perbaikan ke depan.

Terima kasih dan selamat membaca.

Wonogiri, Desember 2024  
Kepala BPS Kabupaten Wonogiri

  
Rahmad Iswanto



# DAFTAR ISI

## Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Wonogiri 2024

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>Bab 1 Pendahuluan .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	3
1.2 Tujuan dan Manfaat .....	4
1.3 Landasan Teori .....	5
1.3.1 Konsep dan Definisi .....	5
1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu .....	6
1.3.3 Kepuasan Layanan .....	8
1.4 Metodologi .....	9
1.4.1 Metode <i>Sampling</i> .....	9
1.4.2 Metode Pengumpulan Data .....	10
1.4.3 Metode Analisis Data .....	10
1.5 Sistematika Penulisan .....	18
<b>Bab 2 Segmentasi Konsumen .....</b>	<b>19</b>
2.1 Realisasi Pengumpulan Data .....	21
2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD .....	22
2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan .....	26
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan .....	27
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS .....	28
<b>Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan .....</b>	<b>31</b>
3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS .....	33
3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data .....	34
3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana .....	35
3.4 Analisis Kesenjangan (Gap) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS .....	36

3.5	Importance and Performance Analysis (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS .....	38
3.6	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS 42	
<b>Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi.....</b>		<b>43</b>
4.1	Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS 45	
4.2	Analisis Kesenjangan ( <i>Gap Analysis</i> ) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS.....	46
4.3	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS.....	48
<b>Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....</b>		<b>49</b>
5.1	Kebutuhan Data menurut Level Data.....	51
5.2	Kebutuhan Data menurut Periode Data.....	53
5.3	Kebutuhan Data menurut Perolehan Data.....	54
5.4	Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh.....	55
5.5	Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh.....	56
5.6	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	56
5.7	Analisis Kepuasan Kualitas Data.....	57
<b>Bab 6 Penutup .....</b>		<b>59</b>
6.1	Kesimpulan .....	61
5.1	Saran 62	
<b>Daftar Pustaka.....</b>		<b>65</b>
<b>Lampiran .....</b>		<b>67</b>

# DAFTAR TABEL

## Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Wonogiri 2024

Tabel 1	Nilai Kinerja Unit Pelayanan .....	16
Tabel 2	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri.....	37
Tabel 3	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri.....	38
Tabel 4	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan <i>Gap</i> Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Wonogiri .....	47

# DAFTAR GAMBAR

## **Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Wonogiri 2024**

Gambar 1.	Diagram Cartesius <i>Importance and Performance Analysis</i> .....	13
Gambar 2.	Persentase Metode Pengumpulan Data di PST BPS Kabupaten Wonogiri.....	22
Gambar 3.	Persentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin .....	23
Gambar 4.	Persentase Konsumen Menurut Pendidikan Tertinggi.....	24
Gambar 5	Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama .....	25
Gambar 6	Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama .....	26
Gambar 7	Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama .....	26
Gambar 8	Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	27
Gambar 9	Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama.....	28
Gambar 10	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan.....	33
Gambar 11	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri terhadap Pelayanan PST menurut Atribut Pelayanan .....	34
Gambar 12	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data .....	34
Gambar 13	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Kabupaten Wonogiri.....	35
Gambar 14	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan di PST .....	36
Gambar 15	<i>Importance and Performance Analysis</i> Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Wonogiri Tahun 2024 .....	39
Gambar 16	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS Tahun 2021-2024 .....	42
Gambar 17	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi menurut Atribut Anti Korupsi.....	46
Gambar 18	Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) di PST .....	48

Gambar 19	Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Level Data.....	52
Gambar 20	Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Periode Data.....	53
Gambar 21	Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya .....	54
Gambar 22	Persentase Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya .....	55
Gambar 23	Persentase Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh di PST BPS Kabupaten Wonogiri .....	56
Gambar 24	Persentase Data BPS yang digunakan untuk Perencanaan dan Monev di PST BPS Kabupaten Wonogiri .....	57
Gambar 25	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data di PST BPS Kabupaten Wonogiri .....	58

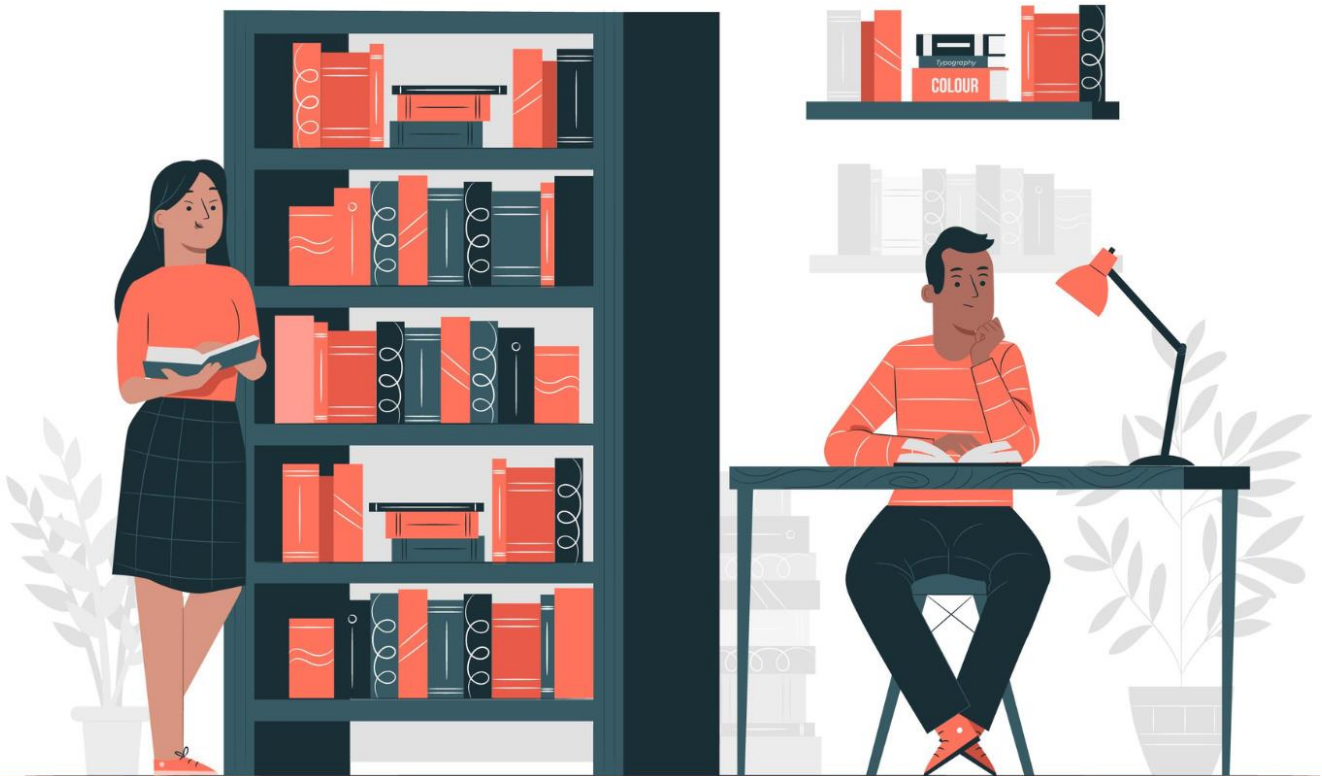
# DAFTAR LAMPIRAN

## Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Wonogiri 2024

Lampiran 1.	Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data .....	74
Lampiran 2.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin .....	76
Lampiran 3.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama .....	78
Lampiran 4.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan .....	80
Lampiran 5.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan .....	82
Lampiran 6.	Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan menurut Wilayah PST .....	84
Lampiran 7.	Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data .....	86
Lampiran 8.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST .....	88
Lampiran 9.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST .....	90
Lampiran 10.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST .....	92
Lampiran 11.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST .....	94
Lampiran 12.	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST ....	96
Lampiran 13.	Rekomendasi Tindak Lanjut (RTL) Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) .....	98
Lampiran 14.	Kuesioner VKD2023 .....	99

# BAB 01

## PENDAHULUAN





# 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, Kabupaten, 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 Kabupaten sebagai uji coba (pilot project). Tahun 2009 – 2010, SKD dilaksanakan di BPS pusat dan sebelas BPS Kabupaten. Tahun 2011 – 2013, SKD

dilakukan di BPS pusat dan 33 BPS Kabupaten. 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, Kabupaten, maupun kabupaten/kota.
- 2) BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- 3) BPS Kabupaten adalah instansi vertikal BPS di Kabupaten.
- 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 Kabupaten, dan BPS Kabupaten/Kota.
- 9) Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- 10) Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- 11) Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- 12) Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, Kabupaten, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.

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

### **1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **1.3.3 Kepuasan Layanan**

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

#### **1) Persyaratan**

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

#### **2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

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

#### **3) Waktu Penyelesaian**

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

#### **4) Biaya/Tarif**

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

#### **5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

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

#### 6) Kompetensi Pelaksana

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

#### 7) Perilaku Pelaksana

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

#### 8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

#### 9) Sarana dan Prasarana

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

### 1.4 Metodologi

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

#### 1.4.1 Metode *Sampling*

SKD 2024 dilaksanakan dengan metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2024 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS pada periode 1 Januari 2024 sampai dengan waktu pencacahan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah

*quota sampling*, yaitu suatu teknik pengambilan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

#### **1.4.2 Metode Pengumpulan Data**

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut.

1) Di PST BPS Kabupaten dan Kabupaten/Kota:

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

2) Di PST BPS Pusat:

- Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda CAWI.

#### **1.4.3 Metode Analisis Data**

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

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

### **1) Analisis Tabulasi Silang**

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

### **2) Analisis Kesenjangan**

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

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

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

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

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

i) Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

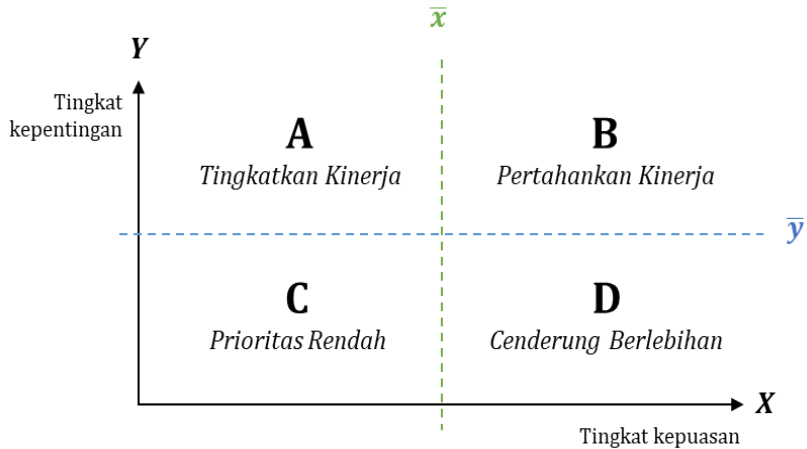
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

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 Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis*

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda.

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

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

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

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

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

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

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

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

- Kuadran D

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

#### **4) Persentase Konsumen yang Puas**

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

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2024 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66. Hal ini didasarkan pada pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

unit penyelenggara pelayanan publik, dimana dalam skala 10, jika nilai kepuasan diatas 7,66 maka termasuk kategori kinerja yang baik (Tabel 1.1).

## 5) Indeks Kepuasan Konsumen

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

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

### i) Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

$w_i$  = penimbang atribut pelayanan ke-i,

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

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

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

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

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

Rumus IKK':

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

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

iii) Menghitung IKK

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

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

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

Tabel 1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

## 6) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

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

tingkat kepuasan berdasarkan 5 (lima) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD2024.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

i) Menghitung penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

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

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

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

iii) Menghitung IPAK

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

IPAK merupakan hasil konversi nilai IPAK' menggunakan rumus berikut:

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

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

## 1.5 Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

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

# BAB 02 SEGMENTASI KONSUMEN

## Konsumen PST di BPS Kab Wonogiri didominasi oleh



57,50 %

Laki-laki



52,50 %

ASN/TNI/Polri



45 %

D4/S1



diakses **35,53 %**  
wonogirikab.bps.go.id



**62,50 %** digunakan  
oleh Pemerintahan Daerah



**72,50 %** digunakan  
untuk pemerintahan

## Konsumen Data di PST Kabupaten Wonogiri ...

didominasi oleh pegawai Pemerintah Daerah Kabupaten Wonogiri yang memanfaatkan data dari BPS sebagai perencanaan pembangunan dan pengambilan kebijakan di pemerintahan. Sebagian besar konsumen menggunakan jenis layanan konsultasi statistik dan mengakses data melalui website resmi BPS.





## Bab 2 Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan di BPS Kabupaten Wonogiri. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

### 2.1 Realisasi Pengumpulan Data

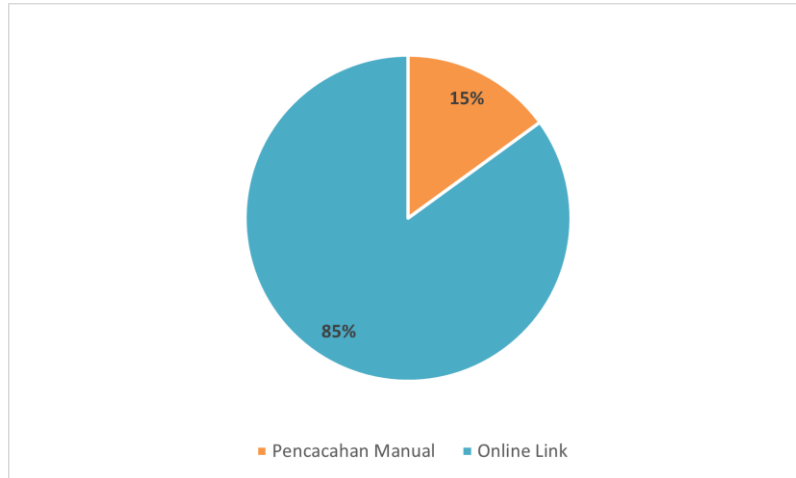
Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2024. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden dan untuk PST BPS Kabupaten target jumlah responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah PST BPS Pusat yang memiliki jumlah target 150 responden.

Pelaksanaan SKD 2024 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden di PST BPS Kabupaten Wonogiri yang mengikuti survei adalah sebesar 40 responden.

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

- 1) wawancara kepada responden yang datang untuk kemudian dilakukan input oleh petugas (atau disebut manual);
- 2) responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST (atau disebut PST);
- 3) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui *email* (selanjutnya disebut *email*); dan

- 4) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang ditujukan kepada publik, baik melalui *link* yang didapatkan dari *website* maupun media lain (selanjutnya disebut *link*).



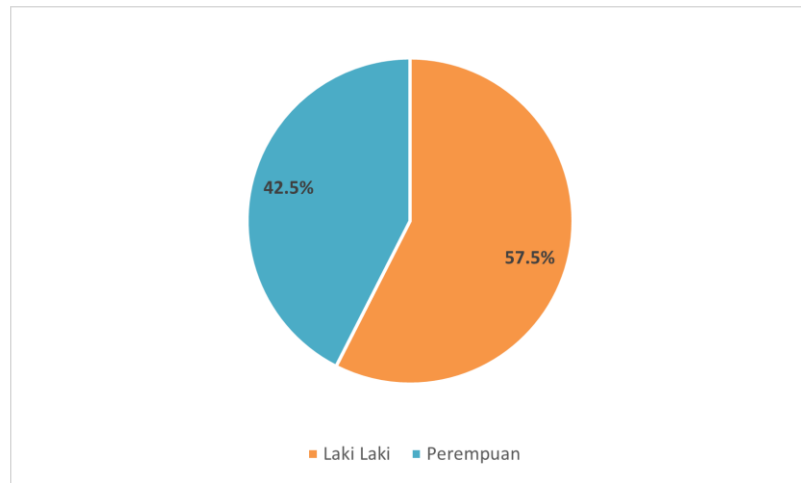
Gambar 2 Persentase Metode Pengumpulan Data di PST BPS Kabupaten Wonogiri

Berdasarkan Gambar 2 metode pengumpulan data SKD di BPS Kabupaten Wonogiri lebih banyak menggunakan online link, sebanyak 85% dari total responden yaitu 34 orang. Sisanya sebanyak 15% atau 6 orang dilakukan pencacahan manual. Metode pencacahan manual sendiri biasanya dilakukan oleh petugas PST untuk konsumen yang datang langsung.

## 2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD

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

## Jenis Kelamin



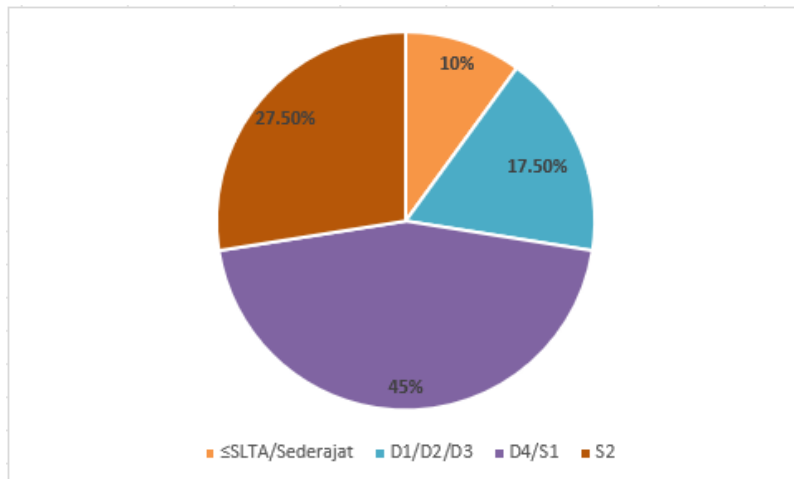
Gambar 3 Persentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin di PST BPS Kabupaten Wonogiri

Gambar 3 menunjukkan persentase konsumen BPS menurut jenis kelamin. Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri tahun ini tidak seperti tahun-tahun sebelumnya yang didominasi oleh konsumen perempuan. Konsumen tahun 2024 ini lebih didominasi oleh konsumen laki-laki dengan persentase sebesar 57,5%. Sementara itu, 42,5% konsumen PST BPS Kabupaten Wonogiri adalah perempuan.

## Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting untuk diketahui. Pada umumnya, makin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan makin melek data. Pada SKD 2024, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi empat kelompok, yaitu  $\leq$ SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1 serta S2. Berdasarkan Gambar 4 konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (45%) kemudian posisi kedua adalah dengan tingkat

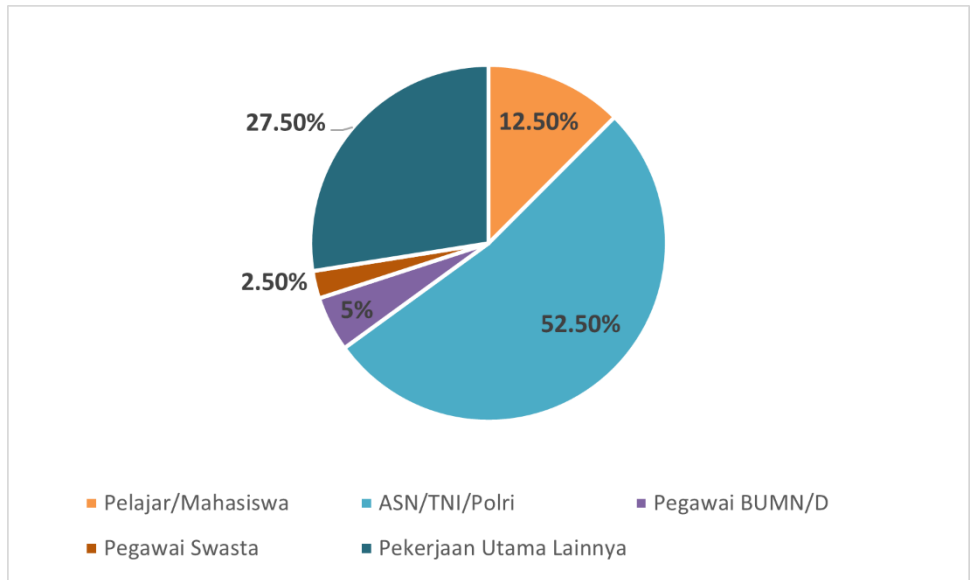
pendidikan S2 sebesar 27,50%. Yang paling sedikit adalah konsumen dengan tingkat pendidikan  $\leq$ SLTA/ sederajat yaitu 10%.



Gambar 4 Persentase Konsumen Menurut Pendidikan Tertinggi Yang ditamatkan di PST BPS Kabupaten Wonogiri

### **Pekerjaan Utama**

Konsumen menurut pekerjaan utama perlu diketahui karena membantu dalam penyebarluasan data BPS. Untuk responden SKD 2024 ini, pekerjaan utama terdiri dari lima kategori, pelajar/mahasiswa dan peneliti/dosen, ASN/TNI/Polri, Pegawai Swasta dan BUMN/D, serta wiraswasta dan lainnya. Konsep pekerjaan utama yang digunakan dalam SKD 2024 adalah pekerjaan konsumen pada saat pencacahan. Hal ini sangat berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

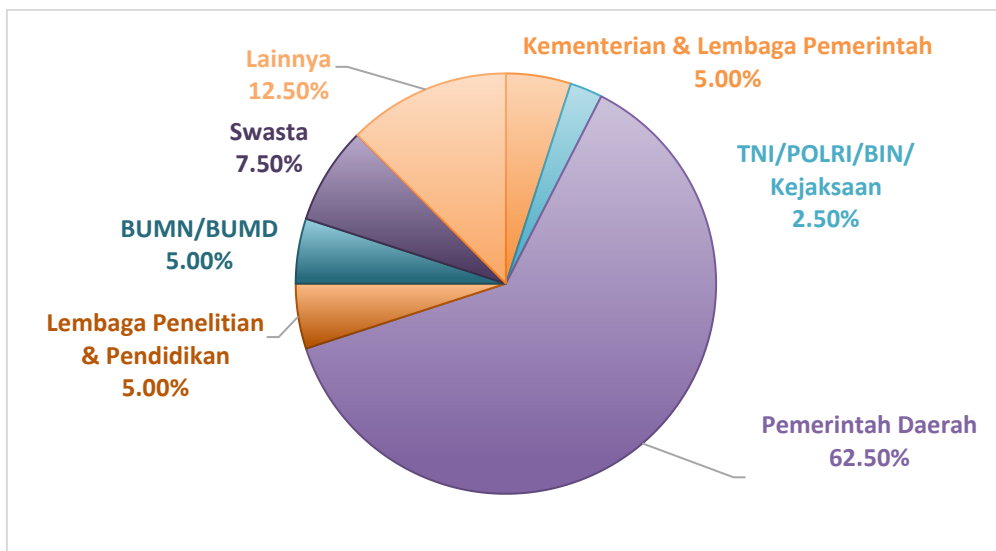


Gambar 5 Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Kabupaten Wonogiri

Berdasarkan Gambar 5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri adalah ASN/TNI/Polri (52,50%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai Pelajar/Mahasiswa sebesar 12,50%, Pegawai Swasta sebesar 2,50% , Pegawai BUMN/D sebesar 5,00% serta Lainnya sebesar 27,50 %.

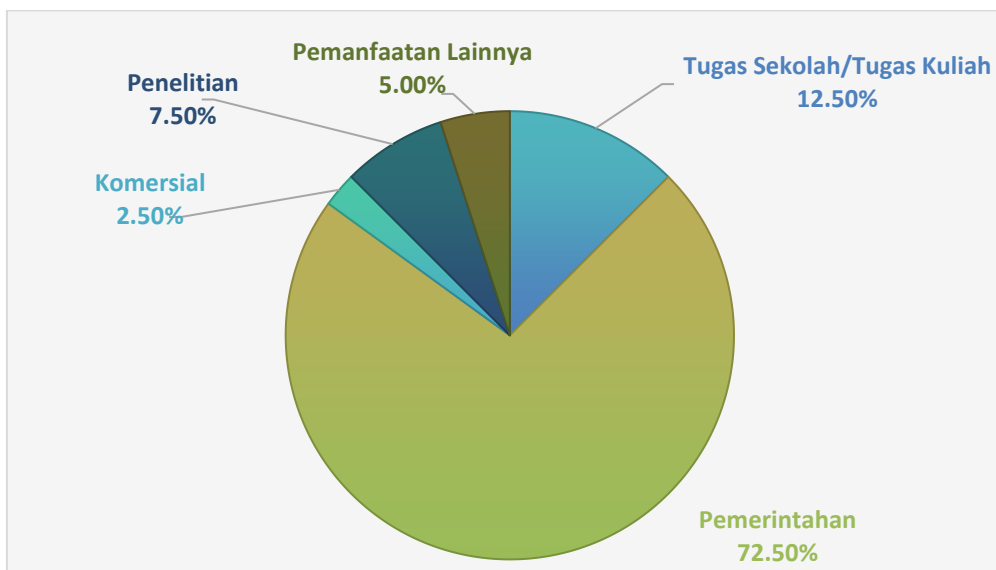
### Instansi

Konsumen pada SKD 2024 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri berasal dari Pemerintah Daerah (62,50%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan tingkat pendidikan Diploma dan S1 dan pekerjaan utama konsumen, yaitu ASN/TNI/Polri. Konsumen Kementerian/Lembaga sebesar 5,00 %, sedangkan konsumen data dari Swasta/Wiraswasta sebesar 7,50%, konsumen dari BUMN/BUMD sebesar 5,00 %.



Gambar 6 Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Kabupaten Wonogiri

### 2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

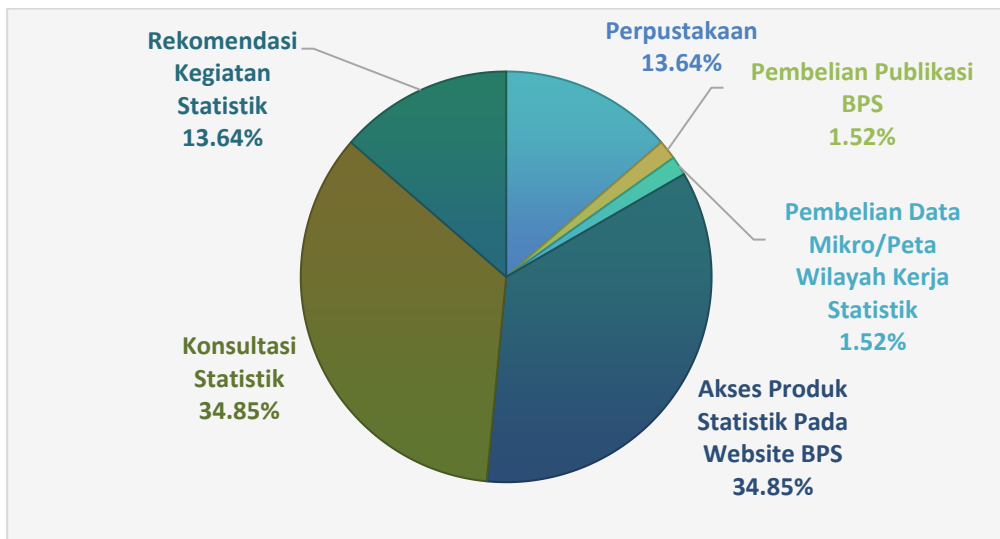


Gambar 7 Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama di PST BPS Kabupaten Wonogiri

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Wonogiri menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data

yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri. Dalam SKD 2024. Sebagaimana terdapat pada Gambar 7, hasil SKD 2024 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kabupaten Wonogiri cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Wonogiri paling banyak dimanfaatkan untuk keperluan Pemerintahan (72,50%). Pemanfaatan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah sebanyak 12,50% sedangkan untuk keperluan Penelitian sebesar 7,50% dan Pemanfaatan lainnya sebesar 5,00%.

#### 2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan

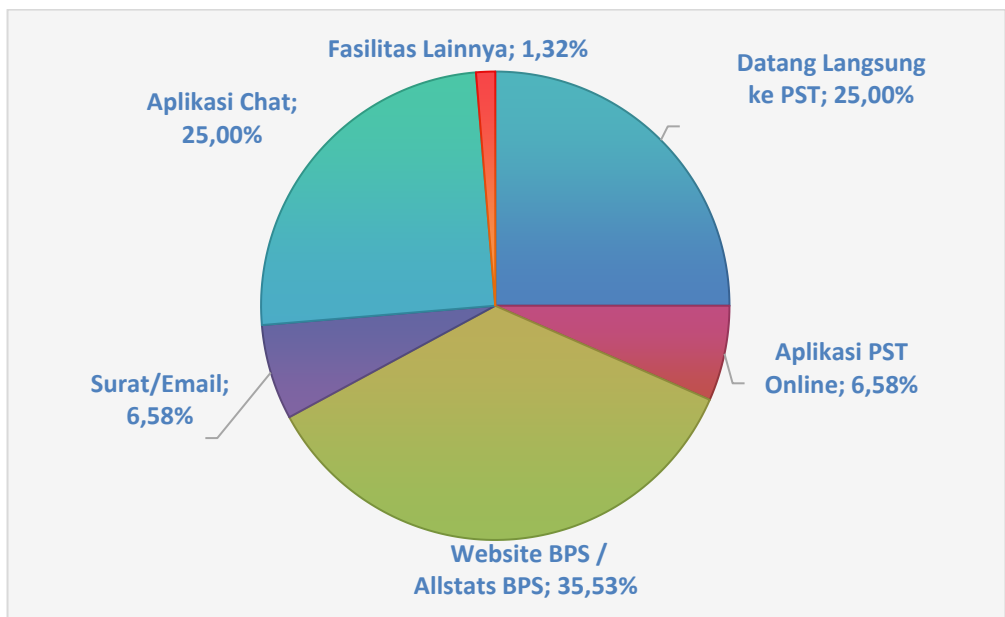


Gambar 8 Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri

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

Wonogiri oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah layanan Akses Produk Statistik pada Website BPS dan Konsultasi Statistik sebesar 34,85%. Pada posisi ketiga dan ke empat ditempati dari perpustakaan dan rekomendasi kegiatan statistik sebesar 13,64%. Keragaman layanan yang dibutuhkan konsumen datamenunjukkan bahwa BPS bukan hanya dipandang sebagai penyedia data, namun masyarakat mulai melihat BPS sebagai instansi yang dijadikan sebagai rujukan penyelenggara statistik sektoral maupun khusus.

## 2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS



Gambar 9 Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama di PST BPS Kabupaten Wonogiri

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2024. Berdasarkan Gambar 9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri mendapatkan data melalui

fasilitas Website BPS dengan persentase sebesar 35,53%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada website BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri. Sementara itu, sebanyak 25,00% konsumen data mendapatkan pelayanan dengan cara datang langsung ke PST dan Aplikasi Chat. Konsumen yang menggunakan aplikasi chat untuk mendapatkan data semakin meningkat dari tahun ke tahun. Hal ini merupakan salah satu layanan PST BPS Kabupaten Wonogiri untuk memudahkan layanan dan berinteraksi langsung dengan konsumen data.



# BAB 03

## ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

# IKK = 96

Indeks Kepuasan Konsumen

Persentase konsumen yang puas terhadap



### Pelayanan

# 100%



### Akses Data

# 100%



### Sarana & Prasarana

# 100%

## Pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri ...

sudah dapat dikategorikan sangat memuaskan dengan Indeks Kepuasan Konsumen sebesar 96. Meskipun capaian ini sudah sangat memuaskan, BPS tetap harus melakukan perbaikan-perbaikan pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna data, terutama perbaikan di sarana dan prasarana.

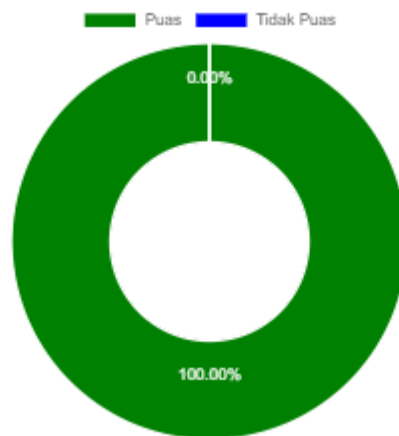




## Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

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

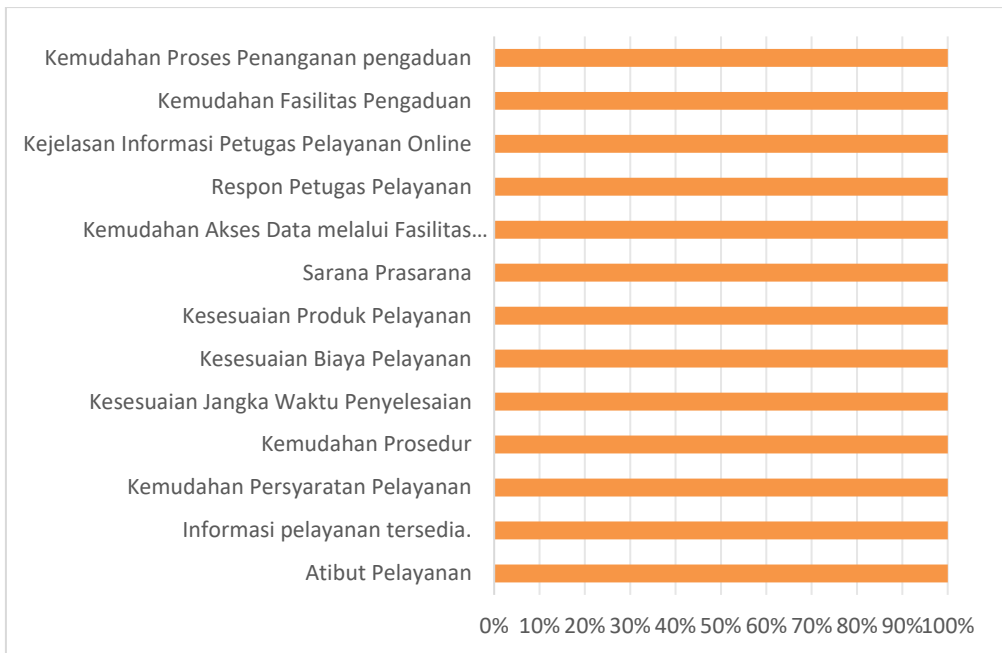
### 3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS



Gambar 10 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Di PST BPS Kabupaten Wonogiri

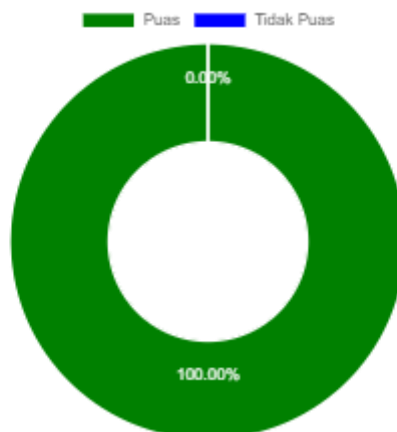
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan konsumen yang puas terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 10, konsumen yang puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Wonogiri sebesar 100,00%. Jika dilihat dari atribut pelayanan, seluruh atribut pelayanan seluruhnya memiliki

persentase sebesar 100,00%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 11 di bawah ini.



Gambar 11 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri

### 3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data

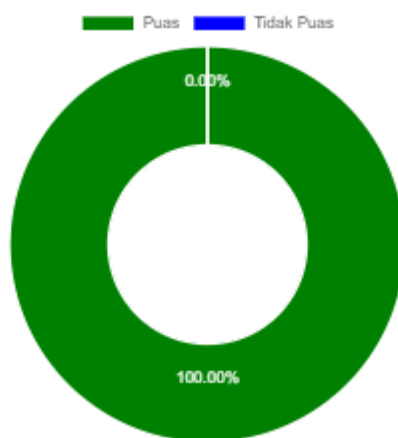


Gambar 12 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data Di PST BPS Kabupaten Wonogiri

Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut kemudahan memperoleh data BPS dari fasilitas utama pelayanan, kemudahan pencarian data dari website BPS, serta kemudahan mengunduh konten dari website BPS. Berdasarkan Gambar 12, konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri yang puas terhadap akses data sebesar 100%.

Selama dua tahun terakhir, terlihat bahwa kepuasan mencapai puncak maksimum yaitu sebesar 100%, hal ini cukup membanggakan karena PST BPS Kabupaten Wonogiri dapat mempertahankan kepuasan konsumen maksimum yang telah dicapai di tahun lalu. Dikarenakan kemudahan konsumen dalam memperoleh data dari website maupun melalui media daring lain semisal chat atau e-mail. Kemudahan akses data sangat membantu konsumen, sehingga konsumen tidak harus datang ke PST untuk mendapatkan pelayanan.

### 3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana



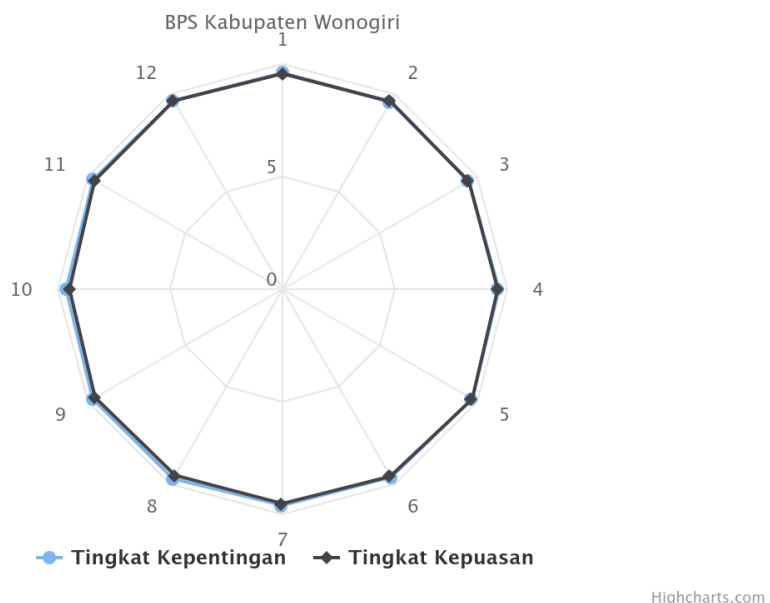
Gambar 13 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Kabupaten Wonogiri

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS Kabupaten Wonogiri diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 13, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana pada tahun 2024 sebesar 100%.

Perbaikan sarana prasarana baik untuk pelayanan datang langsung ke PST BPS Kabupaten Wonogiri maupun untuk layanan online terus dilakukan. Perbaikan layanan online dengan meluncurkan PUSPA(Pusat Pengaduan dan Pelayanan Data). PUSPA merupakan aplikasi berbasis Whatsapp yang memudahkan konsumen data dalam berinteraksi langsung dengan petugas pelayanan. Selain itu, perbaikan pelayanan datang langsung juga terus dilaksanakan dengan melakukan peremajaan dan perbaikan fasilitas PST dan sarana pendukung lainnya.

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

Tingkat Kepuasan Berbanding Tingkat Kepentingan



Gambar 14 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri

Berdasarkan atribut pelayanan, tingkat kesenjangan antara kepuasan dan harapan konsumen paling tinggi adalah pada atribut kemudahan akses data melalui fasilitas utama yaitu sebesar -0,18 (Tabel 2). Nilai negatif menunjukkan bahwa secara rata-rata konsumen PST BPS Kabupaten Wonogiri merasa bahwa

atribut kemudahan akses data melalui fasilitas utam belum dapat sepenuhnya memenuhi harapan konsumen. Hal ini dapat menjadi rekomendasi bagi PST BPS Kabupaten Wonogiri agar meningkatkan prosedur/alur yang mudah dilakukan.

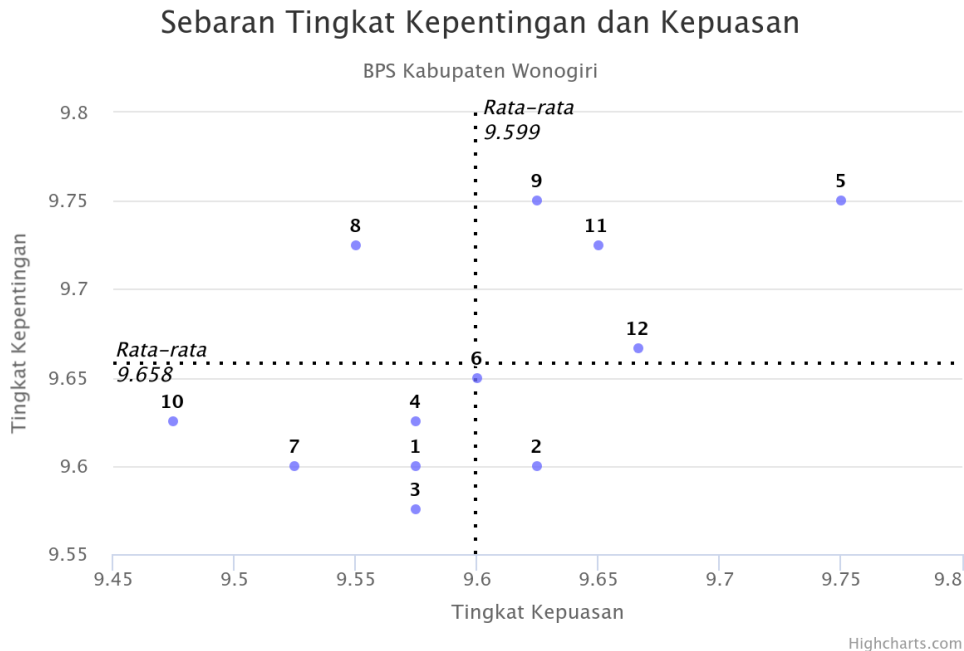
Tabel 2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri

No	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	GAP
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Informasi pelayanan tersedia	9,60	9,58	-0,03
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,60	9,63	0,03
3	Kemudahan Prosedur	9,58	9,58	0,00
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,63	9,58	-0,05
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,75	9,75	0,00
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,65	9,60	-0,05
7	Sarana Prasarana	9,60	9,53	-0,08
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,73	9,55	-0,18
9	Respon Petugas Pelayanan	9,75	9,63	-0,13
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	9,63	9,48	-0,15
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,73	9,65	-0,08
12	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	9,67	9,67	0,00

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

Tabel 3 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri

No	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Kesesuaian (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Informasi pelayanan tersedia.	9,60	9,58	99,74
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,60	9,63	100,26
3	Kemudahan Prosedur	9,58	9,58	100,00
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,63	9,58	99,48
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,75	9,75	100,00
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,65	9,60	99,48
7	Sarana Prasarana	9,60	9,53	99,22
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,73	9,55	98,20
9	Respon Petugas Pelayanan	9,75	9,63	98,72
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	9,63	9,48	98,44
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,73	9,65	99,23
12	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	9,67	9,67	100,00



Gambar 15 *Importance and Performance Analysis* Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Wonogiri Tahun 2024

**Keterangan:**

- |   |   |
|---|---|
| <p>R1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.</p> <p>R2. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.</p> <p>R3. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.</p> <p>R4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.</p> <p>R5. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.</p> <p>R6. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.</p> | <p>R7. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.</p> <p>R8. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama</p> <p>R9. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>daring</i> merespons dengan baik.</p> <p>R10. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>daring</i> mampu memberikan informasi yang jelas.</p> <p>R11. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.</p> <p>R12. Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.</p> |
|---|---|

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan menjadi salah satu kriteria dalam menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan.

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

Pada Gambar 15 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 15 atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS adalah kemudahan akses data melalui fasilitas utama. Pada aspek ini, nilai kepentingannya menurut konsumen sangat tinggi namun kepuasannya berada di ambang garis rata-rata.

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 konsumen sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 15, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS yaitu:

1. Kemudahan persyaratan pelayanan
2. Kesesuaian biaya pelayanan
3. Kesesuaian produk pelayanan
4. Respon petugas pelayanan

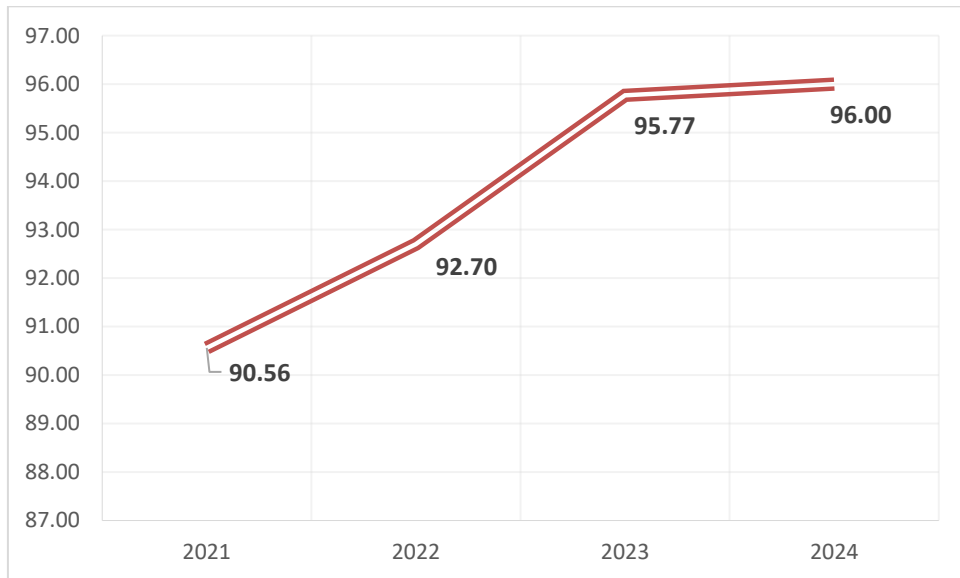
5. Kemudahan fasilitas pengaduan
6. Kemudahan proses penanganan pengaduan

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 15, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS yaitu:

1. Informasi pelayanan tersedia
2. Kemudahan prosedur
3. Kesesuaian jangka waktu penyelesaian
4. Sarana Prasarana
5. Kejelasan informasi petugas pelayanan online

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai kinerja yang baik, namun dirasa tidak begitu penting oleh konsumen data. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja dapat melakukan penghematan sumber daya. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah kemudahan persyaratan pelayanan.

### 3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS



Gambar 16 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS Tahun 2021-2024

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Indeks ini merangkup dari ketiga aspek yang diukur yaitu pelayanan petugas, akses data dan juga sarana prasarana yang disediakan. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS tahun 2024 sebesar 96,00 meningkat 0,33 poin jika dibandingkan dengan tahun 2023. IKK sebesar 96,00 menunjukkan pelayanan di PST BPS patut mendapatkan predikat sangat memuaskan. Capaian IKK ini menjadi dasar untuk terus berinovasi demi menyediakan dan melayani konsumen data.

## BAB 04

# ANALISIS PERSEPSI ANTI KORUPSI

# IPAK = 97,35

Indeks Persepsi Anti Korupsi

Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi



**TIDAK ADA**  
Diskriminasi



**TIDAK ADA**  
Kecurangan



**TIDAK ADA**  
Gratifikasi  
/Imbalan



**TIDAK ADA**  
Pungutan  
Liar



**TIDAK ADA**  
Praktik  
Pencaloan

100%

**Perilaku Anti Korupsi sangat diterapkan pada pelayanan di PST Kabupaten Wonogiri**

Hal ini dapat dilihat dari nilai IPAK sebesar 97,35 dan penilaian unsur pelayanan yang masing-masing mendapatkan kepuasan 100 %..





## Bab 4

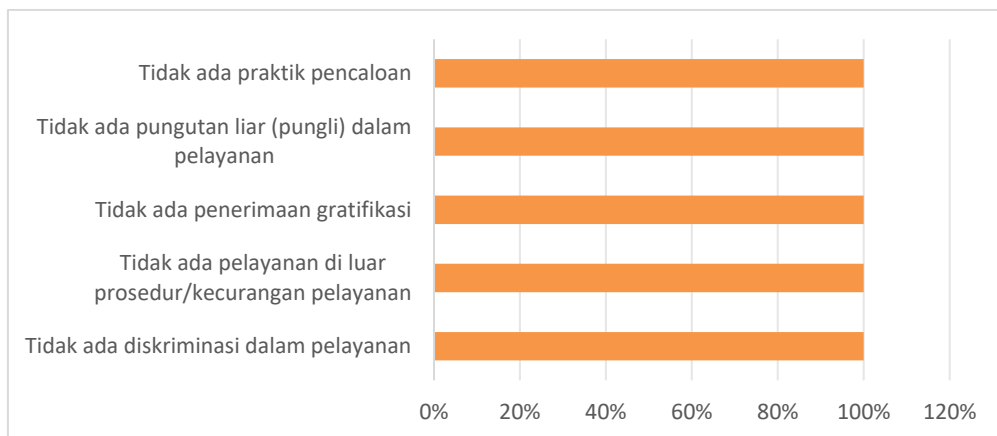
# Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

### 4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS

Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan atribut anti korupsi. Terdapat empat atribut atau unsur anti korupsi yang dicakup, yaitu tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan. Atribut ini digunakan untuk mendapatkan persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Penilaian penerapan perilaku anti korupsi didasarkan pada persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi dari masing-masing atribut.

Secara umum konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Provinsi Jawa Tengah sebanyak 100 persen. Hal ini dapat diartikan bahwa seluruh konsumen telah merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri. Kepuasan ini terjadi pada semua atribut.



Gambar 17 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi menurut Atribut Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Wonogiri

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

Tingkat kepuasan konsumen terhadap penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan gap analysis. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri yang memberikan penilaian puas hingga sangat puas dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS. Ada empat atribut dalam penerapan perilaku anti korupsi yang keempatnya tidak memiliki gap. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja masing-masing dari keempat atribut tersebut sudah memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri.

Tabel 4 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan *Gap* Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Wonogiri

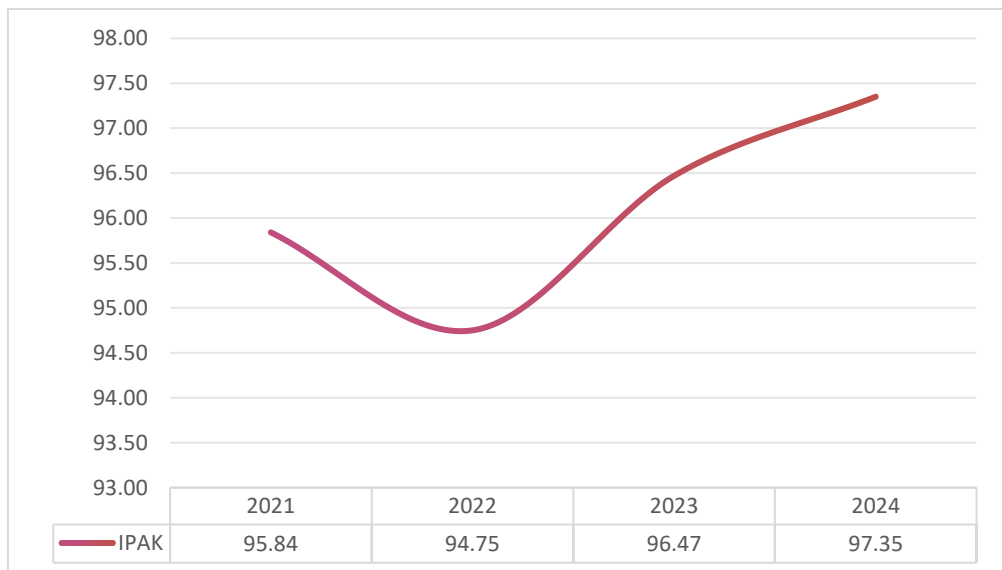
No	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Kesesuaian (%)	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,70	9,70	100,00	0,00
2	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan	9,70	9,68	99,74	-0,03
3	Tidak ada penerimaan gratifikasi	9,75	9,75	100,00	0,00
4	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,75	9,78	100,26	0,03
5	Tidak ada praktik pencaloan	9,78	9,78	100,00	0,00

Berdasarkan tabel tersebut, terlihat ada satu atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi memiliki nilai *gap* negatif berarti atribut ini kinerjanya masih lebih rendah dibanding harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri. Dengan nilai *gap* -0,03 dimana *gap* ini mendekati 0, maka dapat dikatakan bahwa penerapan perilaku anti korupsi dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Wonogiri sudah memiliki kinerja yang baik sehingga dapat memenuhi harapan konsumen.

Atribut pelayanan tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan memiliki *gap* 0,03 berarti tingkat kepuasan yang diterima melebihi tingkat kepentingan. Tiga atribut yang tidak memiliki *gap* antara lain tidak ada diskriminasi dalam pelayanan; tidak ada penerimaan gratifikasi dan tidak ada praktik pencaloan sudah memenuhi harapan pengguna data.

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang juga digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS. Berbeda dengan indikator persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi, indikator IPAK menggunakan tingkat kepentingan konsumen sebagai penimbang antar atribut yang menjadi *proxy* dari perilaku anti korupsi. Nilai IPAK PST BPS Kabupaten Wonogiri berdasarkan hasil SKD 2024 sebesar 97,35 naik 8,88 poin dibanding tahun lalu. Dapat ditarik kesimpulan bahwa perilaku anti korupsi sudah diterapkan dengan baik dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri.



Gambar 18 Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kabupaten Wonogiri Tahun 2021-2024

# BAB 05

## ANALISIS KEBUTUHAN DATA

Persentase Kebutuhan Data Konsumen Berdasarkan...



Level Penyajian

**44,77%**

Desa/Kelurahan



Periode Data

**95,93%**

TAHUNAN

**Konsumen data di PST BPS Kabupaten Wonogiri sebagian besar membutuhkan data ...**

pada level penyajian tingkat Desa/Kelurahan dan periode penyajiannya tahunan.





## Bab 5

# Analisis Kebutuhan Data

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

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

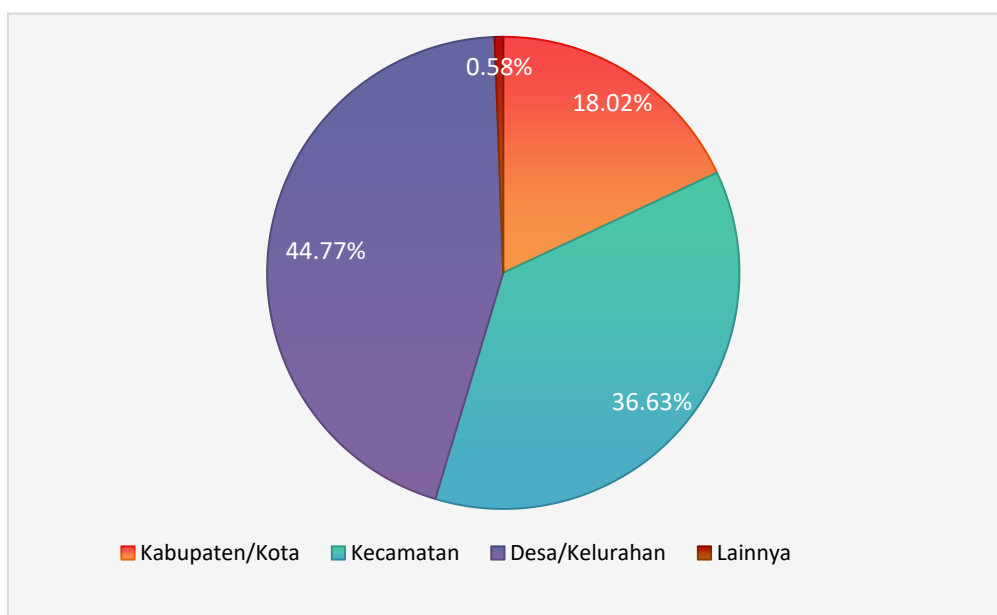
**Orang-data** adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data). Misalnya, seorang pengguna data membutuhkan lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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

### 5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data

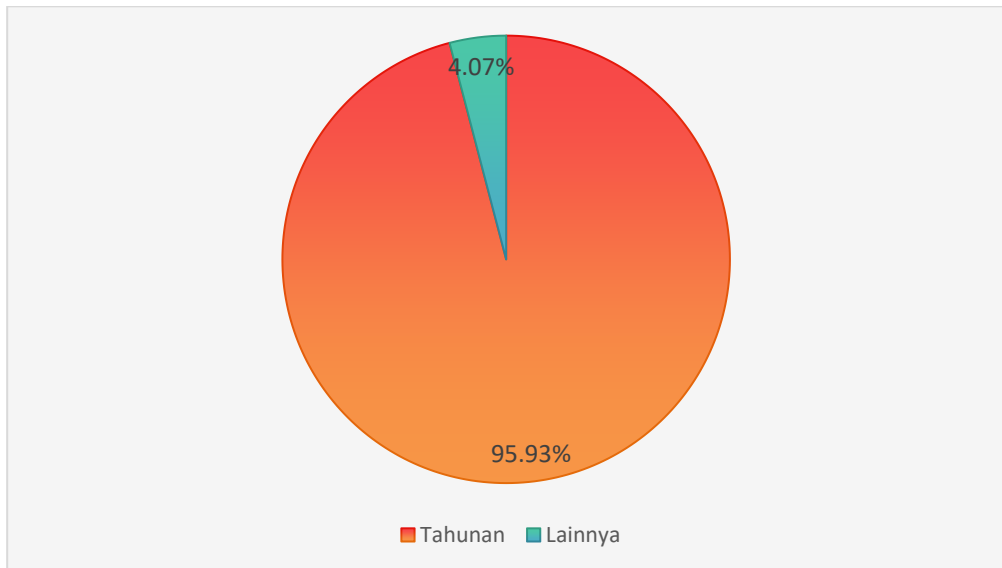
Tingkat penyajian/level data dari data yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri dapat diidentifikasi dari hasil SKD 2024. Dari seluruh konsumen data, level data Kabupaten menjadi level data yang paling

dibutuhkan oleh konsumen, yaitu sebesar 58,82% di tahun 2023. Namun, di tahun 2024 kebutuhan data pada level Kabupaten secara proporsi semakin menurun menjadi sebesar 18,02 %. Kebutuhan data berdasarkan level data yang dibutuhkan yang paling diinginkan yaitu level Desa/Kelurahan sebanyak 44,77 % dan level Kecamatan sebesar 36,63 %. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen data mulai membutuhkan data hingga level penyajian yang makin kecil, agar mampu memberikan informasi lebih detail dan akurat. Adapun sebaran level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 19.



Gambar 19 Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Level Data di PST BPS Kabupaten Wonogiri

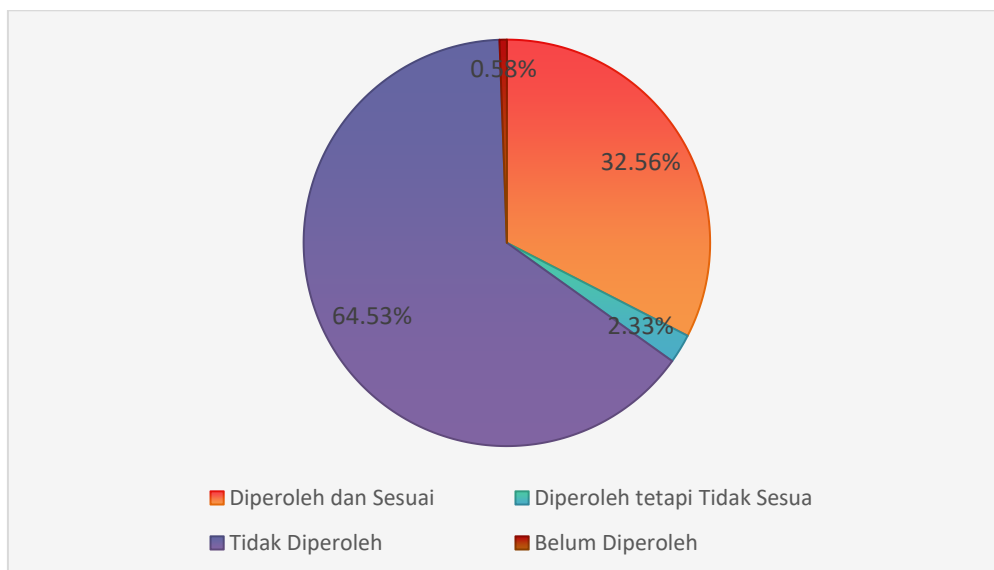
## 5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data



Gambar 20 Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Periode Data di PST BPS Kabupaten Wonogiri

Berdasarkan SKD 2024, periode penyajian data yang dicakup dalam SKD 2024 terdiri atas sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 20 menunjukkan bahwa data periode tahunan masih menjadi data yang paling banyak dibutuhkan dengan persentase mencapai 87,06%. Selanjutnya, sejumlah 8,24% konsumen membutuhkan data dengan periode lima tahunan, sementara untuk periode data semesteran dan triwulanan paling sedikit dibutuhkan dengan persentase masing-masing 2,35%.

### 5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data



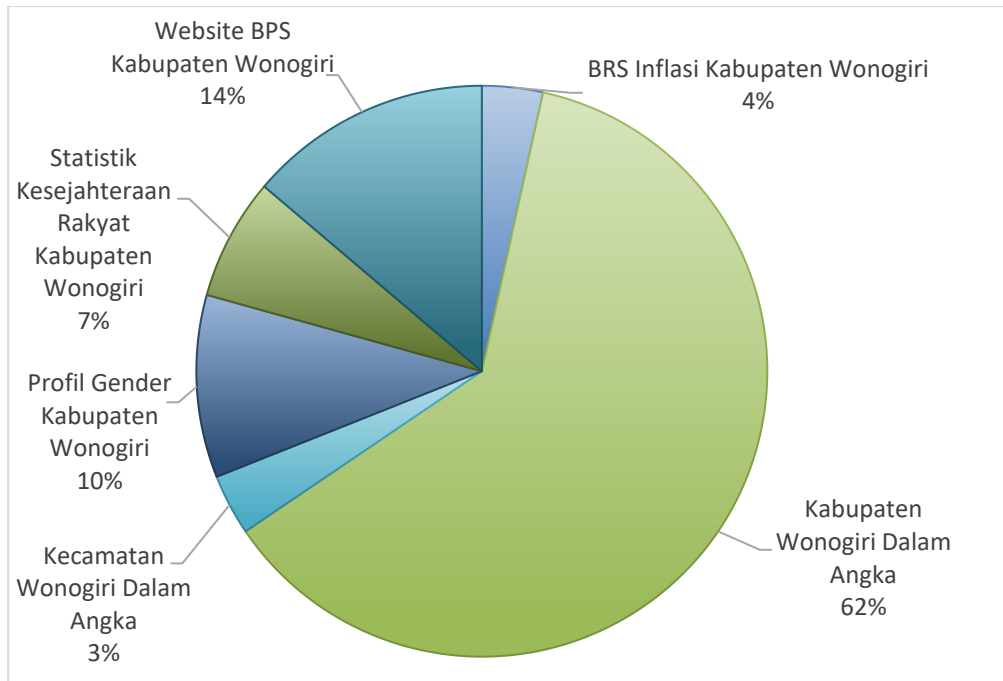
Gambar 21 Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah di PST dan Jenis Perolehan Datanya

Ketika melakukan pencarian data yang dibutuhkan, konsumen tidak selalu memperoleh data. SKD 2023 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu (i) Diperoleh dan Sesuai; (ii) Diperoleh tapi Tidak Sesuai; (iii) Tidak Diperoleh; dan (iv) Belum Diperoleh. Jenis perolehan “Diperoleh dan Sesuai” memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan “Diperoleh tapi Tidak Sesuai” berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan “Tidak Diperoleh” berarti bahwa data yang dibutuhkan benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, “Belum Diperoleh” memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh.

Secara umum, 32,56% konsumen yang mencari data di PST BPS Kabupaten Wonogiri telah memperoleh datanya dan sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan. Sementara itu, mayoritas pengguna sebesar 64,53% konsumen mengaku tidak memperoleh data yang mereka cari di PST BPS Kabupaten

Wonogiri. Hal ini terkait ketersediaan data di BPS yang tidak tersedia di level kecamatan dan desa/kelurahan.

#### 5.4 Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

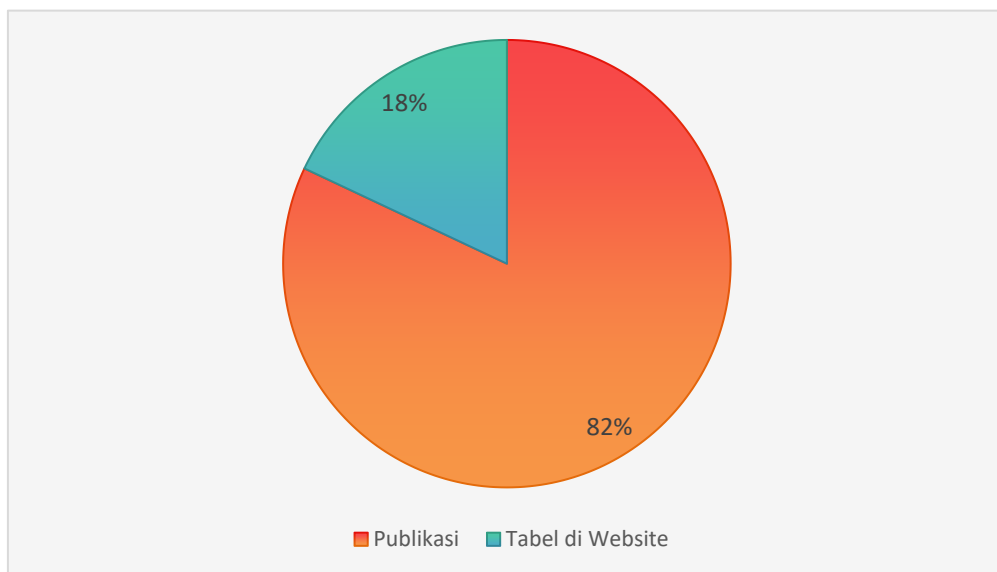


Gambar 22 Persentase Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh Wilayah di PST dan Jenis Perolehan Datanya

Data-data yang dihasilkan oleh BPS disajikan dalam berbagai bentuk media sumber data. Berdasarkan hasil SKD 2024 yaitu sebesar 62 %konsumen memperoleh data yang dibutuhkan dari publikasi kabupaten Wonogiri Dalam Angka. Publikasi lain yang menjadi rujukan konsumen data dalam memperoleh data antara lain Publikasi Profil Gender Kabupaten Wonogiri sebesar 10%, Statistik Kesejahteraan Rakyat Kabupaten Wonogiri sebesar 7%, BRS Inflasi Kabupaten Wonogiri sebesar 4% dan Kecamatan Wonogiri Dalam Angka sebesar 3%. Konsumen data yang lain memperoleh data dari website BPS Kabupaten Wonogiri sebesar 14 %.

## 5.5 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

Data-data yang dihasilkan oleh BPS disajikan dalam berbagai bentuk media sumber data. SKD 2024 membagi sumber data BPS menjadi lima jenis, yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di website. Berdasarkan Gambar 23, sebagian besar perolehan data BPS Kabupaten Wonogiri didapatkan konsumen dari sumber data yang berupa Publikasi dan Berita Resmi Statistik sebanyak 82 % antara lain publikasi Kabupaten Wonogiri Dalam Angka, Kecamatan Wonogiri Dalam Angka, Profil Gender Kabupaten Wonogiri, Statistik Kesejahteraan Rakyat Kabupaten. Sebagian lain sebesar 18% memperoleh data dari tabel yang ada di website BPS Kabupaten Wonogiri.



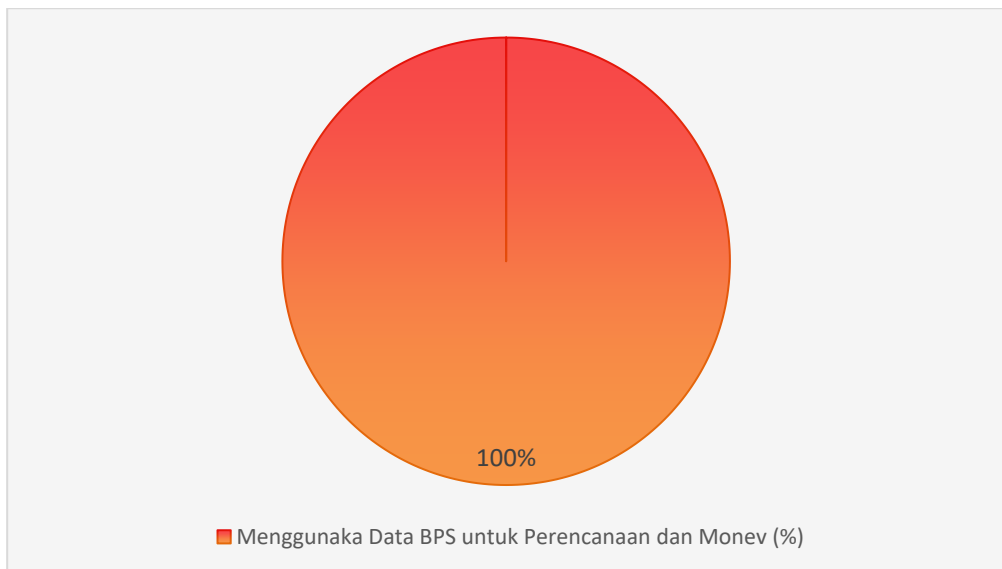
Gambar 23 Persentase Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh di PST BPS Kabupaten Wonogiri

## 5.6 Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Pada Blok III pendataan SKD, terdapat pertanyaan apakah data ini digunakan untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional? Pertanyaan ini ditujukan khusus untuk responden yang pemanfaatan utama hasil kunjungannya adalah untuk pemerintahan, yaitu jika responden

berasal dari instansi pemerintah. Sebagaimana diketahui, BPS menghasilkan data untuk kepentingan perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional. Namun, pengguna data yang berasal dari berbagai kalangan memungkinkan penggunaan data bisa lebih luas.

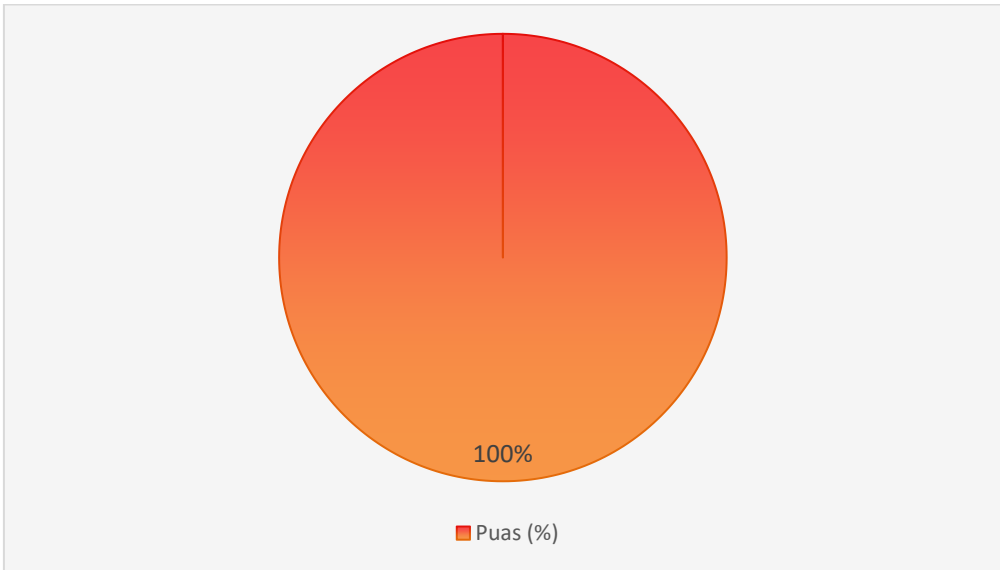
Berdasarkan hasil SKD 2024, persentase Konsumen K/L/OPD yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan sebesar 100 persen. Hal ini berarti konsumen yang berasal dari instansi pemerintah seluruhnya menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi Pembangunan.



Gambar 24 Persentase Data BPS yang digunakan untuk Perencanaan dan Monev di PST BPS Kabupaten Wonogiri

## 5.7 Analisis Kepuasan Kualitas Data

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Wonogiri secara umum disajikan dalam Gambar 25. Kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Wonogiri dalam SKD 2024 disajikan secara umum. Berdasarkan Gambar 25, kepuasan konsumen mendapatkan nilai pencapaian yang sempurna yaitu 100%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat terhadap data yang dihasilkan BPS sangat tinggi.

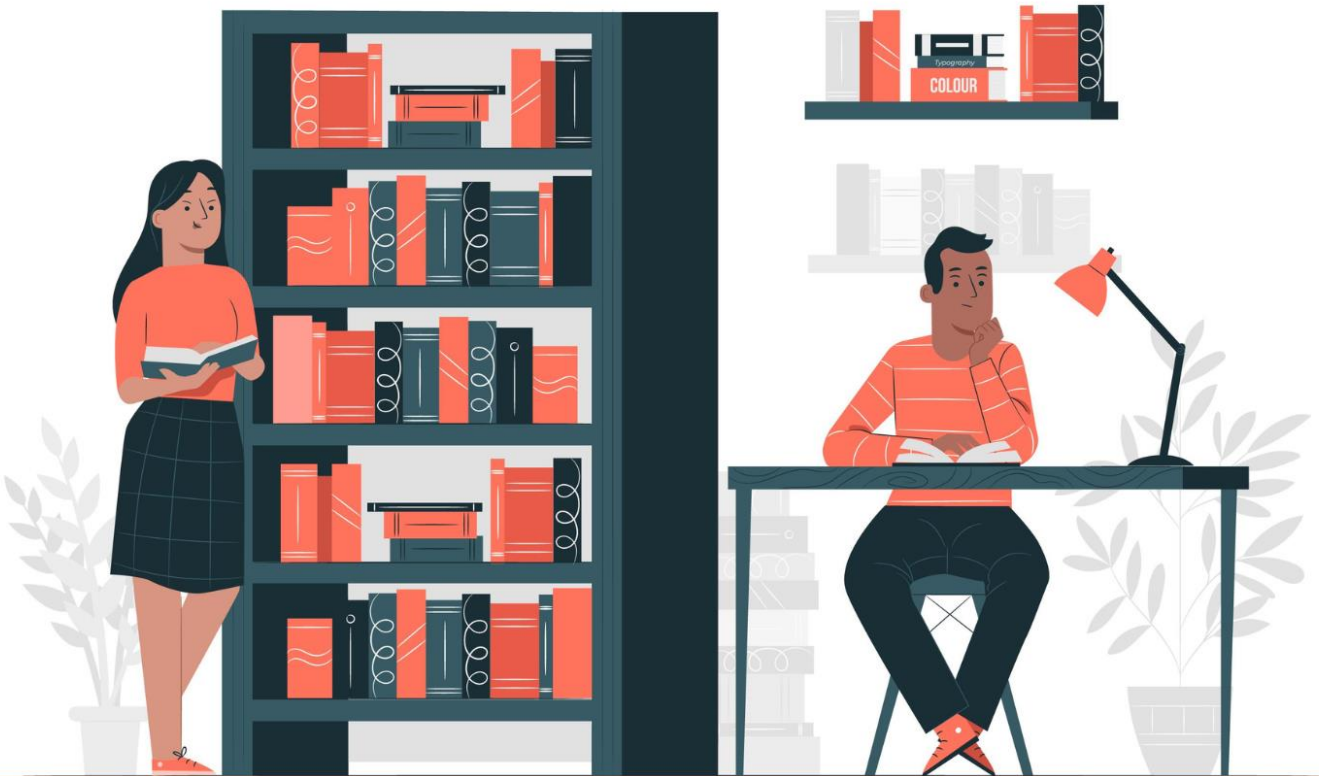


Gambar 25 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data di PST BPS Kabupaten Wonogiri

Pencapaian yang gemilang ini, tidak dapat dipungkiri merupakan apresiasi masyarakat terhadap kinerja BPS. Namun, tingginya apresiasi dan harapan masyarakat harus mampu dipertahankan pada tahun-tahun selanjutnya.

# BAB 06

## PENUTUP







## Bab 6 Penutup

### 6.1 Kesimpulan

Tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS 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. Sejak tahun 2005, SKD rutin dilaksanakan setiap tahun. Tahun 2024, SKD dilaksanakan di BPS Kabupaten Wonogiri selama Bulan Juni– September 2024.

Secara umum, pelaksanaan SKD 2024 di PST BPS Kabupaten Wonogiri berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data yang melebihi dengan target, yaitu 133,33%. Hasil SKD 2024 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kebutuhan data dan kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Adapun metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis *gap*, *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Berdasarkan hasil analisis SKD 2024, dapat diambil kesimpulan:

- 1 Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri didominasi dari Pemerintah Daerah yang menggunakan data BPS sebagai dasar perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan. Selain membutuhkan data BPS, konsumen data yang membutuhkan konsultasi dan rekomendasi statistik semakin meningkat dari tahun ke tahun.
- 2 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Layanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri di Tahun 2024 sebesar 96,00. Penilaian terdiri dari aspek kepuasan terhadap

layanan dengan tingkat kepuasan 100,00% di seluruh atribut layanan, aspek kepuasan terhadap akses data dan sarana prasarana sebesar 100% di seluruh atribut layanan.

- 3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kabupaten Wonogiri sebesar 97,35 dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah menerapkan perilaku anti korupsi.
- 4 Berdasarkan analisis kebutuhan data, level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri sangat beragam. Level data yang paling banyak dibutuhkan adalah level Desa/Kabupaten. Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen data. Dibandingkan tahun sebelumnya, permintaan penyajian data pada level yang lebih kecil seperti kecamatan dan desa semakin meningkat. Hal ini menjadi tantangan bagi BPS untuk menyajikan keragaman data dengan mengoptimalkan data statistik sektoral di masing-masing OPD.
- 5 Persentase kepuasan konsumen terhadap kualitas data pada tahun 2024 ini mencapai nilai sempurna yaitu sebesar 100%. Capaian tahun ini, harus menjadi standart pelayanan di tahun-tahun selanjutnya.

### **5.1 Saran**

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

- a) Menyosialisasikan standar biaya pelayanan di medsos dan media cetak
- b) Mengaktifkan kembali Wonogiri *in Touch*
- c) Menyusun Standar Pelayanan yang tertuang pada Kepka BPS Kabupaten Wonogiri
- d) Menyediakan petugas yang handal dan penjadwalan petugas
- e) Memperbaiki manajemen *database*
- f) Memperkuat kualitas komunikasi dengan konsumen data

- g) Melakukan pendampingan pada OPD yang melakukan kegiatan statistik sektoral
- h) Memperkuat peran BPS di Forum Satu Data Indonesia
- i) Menggalakkan kembali program Desa Cantik
- j) Memperkaya konten *website*





## Daftar Pustaka

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

Transportation Research Board. 1999. A Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality. Washington DC: National Academy Press.

# LAMPIRAN





# Metadata

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memiliki Metadata

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

## Persentase Konsumen PST BPS Pusat berdasarkan Jenis Kelamin



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



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

<b>Satker PST</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Metode Pengumpulan Data</b>			
		<b>Manual</b>	<b>PST</b>	<b>Email</b>	<b>Link</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>	<b>(3)</b>	<b>(4)</b>	<b>(5)</b>	<b>(6)</b>
<b>Kabupaten Wonogiri</b>	40	6	-	-	34

### **Metadata Indikator**

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

**Lampiran 2 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin**

<b>Satker PST</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	
	<b>Laki-Laki</b>	<b>Perempuan</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>	<b>(3)</b>
<b>Kabupaten Wonogiri</b>	<b>57.50</b>	<b>42.50</b>

### **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)
<b>Kabupaten Wonogiri</b>	12.50	-	52.50	5.00	2.50	-	27.50

### **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/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Kabupaten Wonogiri	12.50	72.50	2.50	7.50	5.00

### **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 Publik asi BPS	Pembelia n Data Mikro / Peta Wilayah Kerja Statistik	Akses Produk Statistik Pada Website	Konsulta- -si Statistik	Rekomen- dasi Kegiatan Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
<b>Kabupaten Wonogiri</b>	13.64	1.52	1.52	34.85	34.85	13.64

### **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**

<b>Satker PST</b>	<b>Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i>, dan Evaluasi Pembangunan</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>
<b>Kabupaten Wonogiri</b>	<b>100.00</b>

### **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**

<b>Satker PST</b>	<b>Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>
<b>Kabupaten Wonogiri</b>	100.00

### **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**

<b>Satker PST</b>	<b>Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>
<b>Kabupaten Wonogiri</b>	<b>100.00</b>

### **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 <i>online</i> , (10) Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan <i>online</i> , (11) Fasilitas pengaduan, dan (12) Proses penanganan pengaduan.
Interpretasi	:	Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap pelayanan data dan informasi statistik di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$
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**

<b>Satker PST</b>	<b>Konsumen yang Puas terhadap Akses Data</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>
<b>Kabupaten Wonogiri</b>	<b>100.00</b>

### **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**

<b>Satker PST</b>	<b>Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>
<b>Kabupaten Wonogiri</b>	<b>100.00</b>

### **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 Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>P = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS</p> <p>x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan sarana dan prasarana BPS</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen data</p>
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian	:	

**Lampiran 21 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST**

<b>Satker PST</b>	<b>IKK terhadap Pelayanan BPS</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>
<b>Kabupaten Wonogiri</b>	<b>96.00</b>

### **Metadata Indikator**

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

**Lampiran 3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST**

<b>Satker PST</b>	<b>Indeks Persepsi Anti Korupsi</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>
<b>Kabupaten Wonogiri</b>	<b>97.35</b>

### **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 Penghitungan	:	$IPAK = \frac{\sum_{i=1}^5 \{w_i \bar{x}_i\}}{y} \times 100$
		Dengan: $\bar{x}_i$ = rata-rata tingkat kepuasan pada atribut persepsi ke-i $x_i$ = penimbang tingkat kepentingan pada atribut persepsi korupsi ke-i $y$ = skala maksimum penilaian (10) $i = 1$ (diskriminasi), 2 (kecurangan), 3 (gratifikasi), 4 (pungutan liar), 5 (percaloan)
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	- (skala 100)
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian		

# Lampiran 4 Kuesioner VKD24

VKD24  
Identitas Rekomendasi V...



## SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2024

**RAHASIA**

Dasar Hukum:  
1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik  
2. PP No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik  
3. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik

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

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

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

Pengantar

RAHASIA



### SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2024

VKD24

- Dasar Hukum:
- UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik
  - PP No. 31 Tahun 1998 tentang Penyelenggaraan Statistik
  - Peraturan Menteri PANRB No. 1 A Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik

#### Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)

<b>Pencacah</b>	Nama : _____ Tanggal : _____	<b>Pemeriksa</b>	Nama : _____ Tanggal : _____
			Nomor Responden : _____
			Kode Wilayah : _____
			Nomor Urut : _____

#### Blok I. Keterangan Responden

1 Nama	: _____	8 Nama Instansi	: _____
2 E-mail	: _____	9 Pemafasian utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan	: Tugas sekolah/ tugas kuliah
3 Nomor handphone* *untuk keperluan survei	: _____	Pilih salah satu jawaban	: Konvensional Penelitian Lainnya (.....)
4 Jenis kelamin	: Laki-laki - 1 Perempuan - 2	10 Jenis layanan yang digunakan	: Perustakaan - 1 Pembelian Publikasi BPS - 2 Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik - 4 Akses produk statistik pada Website BPS - 8 Konsultasi Statistik - 16 Rekomendasi Kelembagaan Statistik - 32
5 Pendidikan tertinggi yang dimatikan	: S SLTA/Sederajat - 1 D1/D2/D3 - 2 D4/S1 - 3 S2 - 4 S3 - 5	11 Sarana yang digunakan untuk akses BPS	: Pelayanan Statistik Terpadu (PST) datang langsung - 1 Pelayanan Statistik Terpadu online (palsibps.id) - 2 Website BPS/ AHSATS BPS - 4 Surat/E-mail - 8 Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll) - 16 Lainnya (.....) - 32
6 Pekerjaan utama Pilih salah satu jawaban	: Pelajar/Mahasiswa - 1 Karyawan - 2 ASN/TNI/Polri - 3 Pegawai BUMN/BUWD - 4 Pegawai Swasta - 5 Wiraswasta - 6 Lainnya (.....) - 7	12 Apakah pernah melakukan pengabdian Pelayanan Statistik (PST)?	: Ya - 1 Tidak - 2
7 Kategori instansi Pilih salah satu jawaban	: Lembaga Negara - 1 Kementerian & Lembaga Pemerintah TNI/Polri/BIN/Kesjaksaan - 3 Pemerintah Daerah - 4 Lembaga Internasional - 5 Lembaga Penelitian & Pendidikan BUMN/BUWD - 6 Swasta - 7 Lainnya (.....) - 8		

Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS																			
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.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10								
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10								
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10								
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10								
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10								
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10								
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10								
8	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan: ..... (sesuai Blok 1 Rincian 11).	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10								
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10								
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10								
11	Keberadaan <b>fasilitas pengaduan PST</b> mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, website <a href="https://pengaduan.bps.go.id">https://pengaduan.bps.go.id</a> , e-mail <a href="mailto:bps@bps.go.id">bps@bps.go.id</a> ) <i>Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (BIR12 berkode 1)</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10								
12	Proses <b>penanganan pengaduan PST</b> mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10								
13	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10								
14	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10								
15	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10								
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10								
17	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10								



**Blok IV. Catatan**

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



# DATA

**MENCERDASKAN BANGSA**



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KABUPATEN WONOGIRI**

*Jl. Pelem 2 No. 8 Wonogiri 57612  
Telp (0273) 321055, Faks (0273) 321055  
E-Mail : [bps3312@bps.go.id](mailto:bps3312@bps.go.id)  
Website: [wonogirikab.bps.go.id](http://wonogirikab.bps.go.id)*