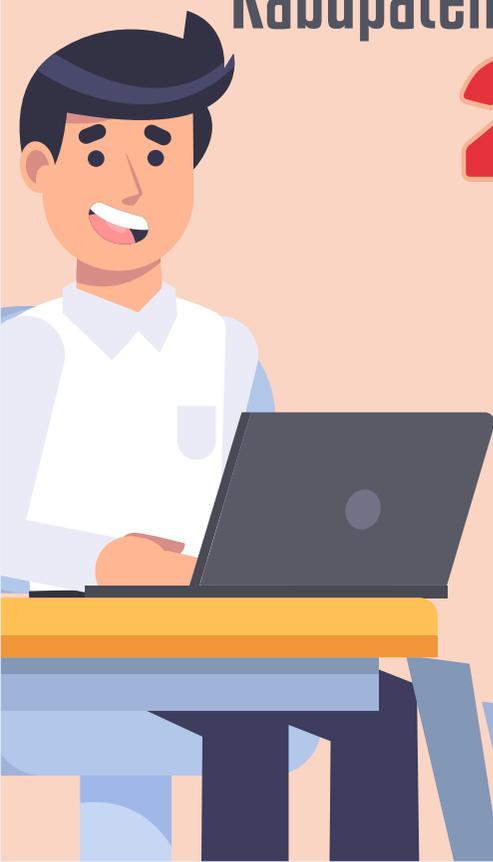


Katalog:1399013.3313

# Analisis Hasil SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS

Kabupaten Karanganyar

2021



BADAN PUSAT STATISTIK  
KABUPATEN KARANGANYAR



# **Analisis Hasil SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS**

Kabupaten Karanganyar

**2021**



# **Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Karanganyar 2021**

**ISSN:**

**Nomor Publikasi** 33130.2128

**Katalog:** 1399013.3313

**Ukuran Buku:** 18,5 cm x 25 cm

**Jumlah Halaman:** xiv + 100 halaman

**Naskah:**

BPS Kabupaten Karanganyar

**Penyunting:**

BPS Kabupaten Karanganyar

**Desain Kover:**

BPS Kabupaten Karanganyar

**Diterbitkan oleh:**

© BPS Kabupaten Karanganyar

**Dicetak oleh:**

Badan Pusat Statistik

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

# Tim Penyusun

## **Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Karanganyar 2021**

**Pengarah** : Dewi Trirahayuni, S.Si, M.Si

**Penanggung Jawab** : Ir. Sulaiman

**Editor** : Ir. Sulaiman

**Penulis** : Christina Tri Cahyani, S.ST, M.Sc

**Gambar Kulit** : Grandis Zahron Rusydi

**Infografis** : Grandis Zahron Rusydi





## Kata Pengantar

Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana pelayanan publik. Salah satu bentuk evaluasi ini diwujudkan melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana yang diatur dalam PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017. Badan Pusat Statistik (BPS), sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa selalu berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS telah menyelenggarakan SKM secara rutin tiap tahun yang diintegrasikan ke dalam Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini selain bertujuan untuk mendapatkan persepsi kepuasan konsumen terhadap pelayanan data BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data dan persepsi kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan BPS.

Pada tahun 2021, SKD dilaksanakan di 515 satuan kerja BPS yang terdiri dari BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, serta 480 BPS Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia. Hasil dari pelaksanaan SKD 2021 di BPS Kabupaten Karanganyar salah satunya disajikan dalam publikasi dengan judul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Karanganyar 2021” sebagai bentuk laporan dari penyelenggaraan SKD. Publikasi ini memberikan penjelasan secara deskriptif mengenai performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS. Penyajian data ditampilkan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) merupakan indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini.

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

Karanganyar , Desember 2021  
Kepala BPS  
Kabupaten Karanganyar



Dewi Trirahayuni, S.Si, M.Si





# Daftar Isi



<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>v</b>
<b>Daftar Isi.....</b>	<b>vii</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 .....	7
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
1.6. Realisasi Pengumpulan Data .....	19
1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST.....	19
1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021 .....	20
<b>Bab 2 Segmentasi Konsumen.....</b>	<b>23</b>
2.1. Gambaran Umum Konsumen .....	25
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik.....	26
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	30
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	31
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS.....	32
2.6. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan .....	33
<b>Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan .....</b>	<b>35</b>
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan.....	37
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data .....	38



3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana .....	39
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS .....	40
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS .....	44
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS .....	47
<b>Bab 4 Analisis Persepsi Anti Korupsi .....</b>	<b>49</b>
Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS .....	51
<b>Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....</b>	<b>53</b>
5.1. Kebutuhan Data Data Menurut Level Data.....	55
5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data .....	56
5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Data .....	57
<b>Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data.....</b>	<b>59</b>
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS .....	61
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS.....	62
<b>Bab 7 Penutup .....</b>	<b>65</b>
7.1. Kesimpulan.....	67
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan .....	70
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>72</b>
<b>Lampiran.....</b>	<b>74</b>



## Daftar Tabel



Tabel 1.1 Langkah-langkah Penghitungan IKK.....	16
Tabel 1.2 Nilai Kinerja Unit Pelayanan .....	17
Tabel 3.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Karanganyar .....	43
Tabel 3.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Karanganyar .....	45



# Daftar Gambar



Gambar 1. 1. Diagram <i>Cartesius Importance and Performance Analysis</i> .....	13
Gambar 1. 2. Persentase responden menurut metode pengumpulan data .....	22
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama .....	25
Gambar 2. 2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar Menurut Kelompok Umur* .....	26
Gambar 2. 3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar .....	27
Gambar 2. 4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar .....	28
Gambar 2. 5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar .....	29
Gambar 2. 6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar .....	30
Gambar 2. 7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar .....	31
Gambar 2. 8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar Menurut Jenis Layanan .....	32
Gambar 2. 9. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS .....	33
Gambar 3. 1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar Terhadap Pelayanan .....	38
Gambar 3. 2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar Terhadap Akses Data .....	39
Gambar 3. 3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar Terhadap Sarana dan Prasarana .....	40
Gambar 3. 4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Karanganyar Menurut Atribut Pelayanan SKD 2021 .....	41
Gambar 3. 5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Karanganyar .....	46
Gambar 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Karanganyar .....	48
Gambar 4. 1. Indeks Persepsi Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Karanganyar ..	52
Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Karanganyar Menurut Level Data .....	56
Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Karanganyar Menurut Periode Data .....	57
Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Karanganyar Menurut Perolehannya .....	58



Gambar 6. 1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Karanganyar .....	61
Gambar 6. 2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat Menurut Aspek Kualitas Data .....	62
Gambar 6. 3. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS di PST BPS Kabupaten Karanganyar.....	63



# Daftar Lampiran



Lampiran 1. Persentase Konsumen menurut Jenis Kelamin.....	75
Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan .....	76
Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama.....	77
Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan SKD 2021 .....	78
Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan yang Digunakan .....	79
Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS.....	80
Lampiran 7. Persentase Konsumen Menurut Kelompok Umur.....	81
Lampiran 8. Persentase Konsumen Menurut Instansi/Institusi.....	82
Lampiran 9. Persentase Konsumen Menurut Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama .....	83
Lampiran 10. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	84
Lampiran 11. Persentase Pencarian Data Menurut Level Data .....	85
Lampiran 12. Persentase Pencarian Data Menurut Periode Data .....	86
Lampiran 13. Persentase Pencarian Data Menurut Jenis Perolehan Data .....	87
Lampiran 14. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data.....	88
Lampiran 15. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data.....	89
Lampiran 16. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data.....	90
Lampiran 17. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Data .....	91
Lampiran 18. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data.....	92
Lampiran 19. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Data .....	93
Lampiran 20. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS.....	94
Lampiran 21. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS.....	95
Lampiran 22. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).....	96
Lampiran 23. Kuesioner VKD21 .....	97







## SURVEI KEBUTUHAN DATA

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



### LOKUS & WAKTU

Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di satuan kerja BPS Kabupaten Karanganyar



7 Juni 2021 - 13 Agustus 2021

### RESPONDEN

Konsumen yang pernah menerima layanan dari unit PST BPS sejak :

1 Januari 2021 - Akhir Periode Pencacahan

### ANALISIS

Analisis deskriptif  
Analisis tabulasi silang  
Analisis Kesenjangan  
Analisis Kuadran

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

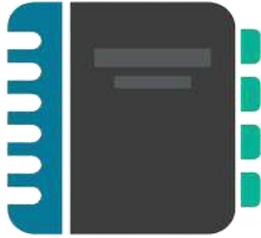
### INSTRUMEN

Kuisoner VKD21  
*hardcopy* dan *softcopy*

Pencacahan manual dengan print out kuesioner

Pencacahan elektronik menggunakan sistem online e-mail, online link dan online PST





# Bab 1 Pendahuluan

## 1.1. Latar Belakang

Penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta perubahan dalam berbagai bidang kehidupan sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berkenaan dengan hal tersebut diperlukan pemantauan dan evaluasi pelayanan publik secara berkesinambungan, sehingga pelayanan yang diperoleh masyarakat sesuai dengan standar pelayanan serta harapan dan kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk evaluasi ini diwujudkan melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana yang diatur dalam PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

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

Salah satu bentuk evaluasi terhadap kualitas pelayanan PST BPS melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Di sisi lain, BPS sebagai penyedia data statistik, perlu melakukan analisis terhadap kebutuhan data konsumen serta kualitas data dan informasi statistik yang dihasilkan BPS, sehingga BPS menyelenggarakan Survei Kebutuhan Data (SKD). Cakupan

responden SKM dan SKD saling beririsan yaitu sama-sama pengguna data BPS, sehingga pelaksanaan SKM diintegrasikan ke dalam SKD yang rutin dilaksanakan setiap tahun di seluruh PST BPS.

SKD merupakan survei yang diselenggarakan BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. Sejarah pelaksanaan SKD dimulai tahun 2005 dimana survei ini pertama kali dilaksanakan dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008 dilakukan *pilot project* atau uji coba dengan pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 5 (lima) BPS Provinsi. Secara bertahap dilakukan penambahan wilayah Provinsi sehingga di tahun 2009 dan 2010 SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan 11 (sebelas) BPS Provinsi. Pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi dilaksanakan mulai tahun 2011 sampai dengan tahun 2013. Selanjutnya sejak tahun 2014 pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota. Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, sejak tahun 2019 pengumpulan data SKD dilaksanakan dengan metode CAWI (*Computer Aided Web Interviewing*). Penggunaan metode ini semakin membantu pada pelaksanaan SKD tahun 2020 karena dimulainya kondisi adaptasi kebiasaan baru. Berkaitan dengan kondisi pandemi yang masih terjadi pada tahun 2021, maka pengumpulan data survei dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan metode *online*. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan serta penyesuaian pelaksanaan survei senantiasa dilakukan.

## 1.2. Tujuan dan Manfaat

Tujuan Pelaksanaan SKD secara umum adalah untuk memperoleh bahan evaluasi dari konsumen sebagai bahan pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik, serta memberikan pelayanan yang baik.

Tujuan tersebut sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik.



Secara khusus tujuan pelaksanaan SKD dapat dijabarkan dalam rincian berikut:

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

### **1.3. Landasan Teori**

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

- a. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2021 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2021 sampai periode akhir pencacahan.
- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- d. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- e. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- f. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- g. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- i. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.

- k. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- l. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- m. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya

### 1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu

Badan Pusat Statistik merupakan lembaga yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan statistik dasar serta menjadi rujukan informasi bagi statistik secara keseluruhan. Hal ini menjadikan salah satu tugas dari BPS adalah menyediakan data dan informasi statistik secara menyeluruh. Hasil Kegiatan sensus dan survei yang dilaksanakan harus disampaikan kepada masyarakat, berdasarkan Undang-Undang No 16 Tahun 1997 tentang Statistik. 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 yang diberikan 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, rekomendasi kegiatan statistik, dan penjualan publikasi/data mikro/peta digital.

Layanan di 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 tanpa tatap muka dalam memperoleh pelayanan. Pelayanan tanpa tatap muka didapatkan melalui *website* BPS, aplikasi PST ([pst.bps.go.id](http://pst.bps.go.id)), aplikasi AllStat BPS (berbasis android dan iOS), telepon, faksimili, e-mail, maupun surat.

Dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 78 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik, cakupan layanan PST yang harus menetapkan standar pelayanan antara lain:

- (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.

Berkenaan dengan semakin berkembangnya teknologi dan informasi serta terdapat tuntutan keterbukaan informasi publik seperti tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008, maka BPS selanjutnya melakukan upaya-upaya agar dapat memenuhi salah satu pasal yang menyebutkan bahwa setiap informasi publik harus dapat diperoleh setiap pemohon informasi publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana. Salah satu upaya tersebut adalah BPS melakukan penyediaan data yang mudah diperoleh melalui *website* BPS atau <https://www.bps.go.id>.

### **1.3.3. Kepuasan Layanan**

Instansi penyelenggara pelayanan publik dalam melakukan evaluasi mengenai kepuasan pelayanan menilai kepuasan konsumen terhadap layanan



yang diberikan. 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 dana tau 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 (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 akan dibedakan menjadi tiga bagian, yaitu metode sampling, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

#### 1.4.1. Metode Sampling

SKD 2021 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 2021 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik penentuan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

#### 1.4.2. Metode Pengumpulan Data

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

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

#### 1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2021 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta



kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis.

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

**a) Analisis Tabulasi Silang**

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

**b) Analisis Kesenjangan**

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

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

Metode IPA dikenal pula dengan istilah analisis kuadran (*quadrant analysis*). Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). Tujuan metode ini adalah untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Brandt, 2000 dan Latu, 2000). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang sangat memengaruhi kepuasan dan peningkatan pelayanan. IPA telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahannya untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

Dalam IPA terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

#### 1. Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = Tingkat kepuasan

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

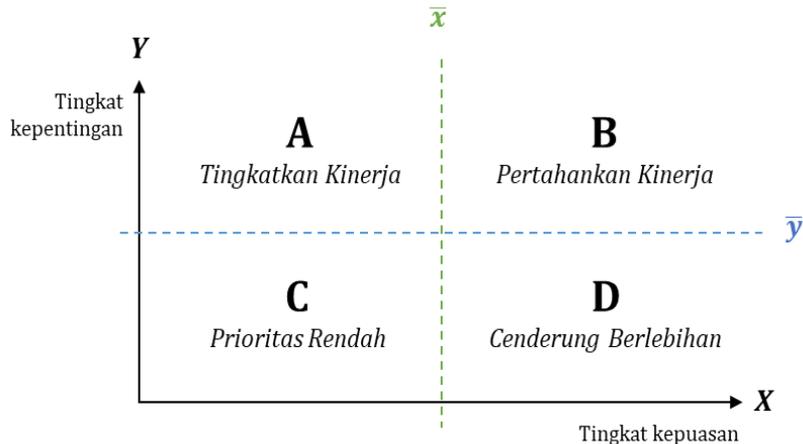
TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

#### 2. Diagram Cartesius

Diagram cartesius merupakan analisis yang digunakan untuk menggambarkan hubungan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*). Pada Gambar 1.1, diagram cartesius



dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik  $(\bar{x}, \bar{y})$  dengan  $\bar{x}$  adalah rata-rata tingkat kepuasan dan  $\bar{y}$  adalah rata-rata tingkat kepentingan.



Gambar 1. 1. Diagram *Cartesius Importance and Performance Analysis*

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda, yaitu:

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

Kuadran A terletak di sebelah kiri atas atau kuadran “Tingkatkan Kinerja” yang mempunyai arti prioritas utama dari unit pelayanan ini adalah peningkatan kinerja (*performance improvement*). Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja atribut pelayanan tersebut lebih rendah dari harapan pengguna layanan terhadap atribut pelayanan tersebut.

Atribut pelayanan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/pengguna layanan. Cara yang dapat dilakukan adalah perbaikan secara terus menerus terhadap kinerja, sehingga

performance dari atribut pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

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

Kuadran B atau Kuadran “Pertahankan Kinerja” terletak di sebelah kanan atas, yang memiliki arti bahwa kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja atribut pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.

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

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

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

- Kuadran D

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



#### d) Persentase Konsumen yang Puas

##### Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

Indikator kepuasan konsumen selain indikator IKK juga disajikan dalam bentuk persentase konsumen yang puas. Indikator ini antara lain meliputi persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, dan kualitas data. Persentase konsumen yang puas digunakan untuk menggambarkan berapa persen konsumen yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan BPS maupun data yang dihasilkan BPS terhadap seluruh konsumen yang mengisi SKD2021 pada periode pelaksanaan.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2021 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66 yaitu merujuk pada pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Pedoman yang digunakan untuk menentukan kriteria kepuasan konsumen menggunakan nilai yang sama dengan penentuan kepuasan pada indeks kepuasan konsumen. Nilai kriteria yang digunakan sama dengan analisis SKD2020, sehingga untuk perbandingan dapat dilakukan pada kedua tahun tersebut.

#### e) Indeks Kepuasan Konsumen

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS dan data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS. Dengan demikian, ada 2 (dua) aspek IKK yang dihitung dalam SKD 2021 yaitu IKK terhadap kualitas pelayanan BPS dan IKK terhadap kualitas data BPS.

IKK terhadap kualitas pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD21. IKK terhadap kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data, yaitu kelengkapan,

akurasi, dan kemutakhiran data. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Langkah-langkah Penghitungan IKK

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

	<p>merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:</p> $IKK = \frac{IKK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$ <p>Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2.</p>
--	---

Nilai IKK berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dikategorikan menjadi 4 kategori mengenai nilai kinerja unit pelayanan.

Tabel 1.2 Nilai Kinerja Unit Pelayanan

Nilai	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 - 64,99	Tidak baik
65,00 - 76,60	Kurang baik
76,61 - 88,30	Baik
88,31 - 100,00	Sangat Baik

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

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

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 (empat) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD21.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

1. Menghitung penimbang

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

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

dengan:

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

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

i = 1,2,3,4

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

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

## 3. Menghitung IPAK

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

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

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

## 1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:



**Bab 1 Pendahuluan**, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD2021.

**Bab 2 Segmentasi Konsumen**, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Pusat yang menjadi responden SKD 2021 berdasarkan Blok I VKD21.

**Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD21.

**Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi**, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD21.

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

**Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Pusat yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD21.

**Bab 7 Penutup**, berisi kesimpulan hasil SKD 2021 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2022 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Pusat.

## **1.6. Realisasi Pengumpulan Data**

SKD 2021 dilaksanakan di 515 wilayah PST yang terdiri dari PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, serta 480 PST BPS Kabupaten/Kota.

### **1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST**

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, dengan melakukan pengembangan untuk pelayanan yang dilakukan secara *online*. Dengan memanfaatkan teknologi dan informasi serta sarana pendukung, pelayanan tanpa tatap muka langsung terus di kembangkan di PST.

### **1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021**

Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2021. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden, dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah PST BPS Pusat dimana memiliki jumlah target 150 responden.

Pelaksanaan SKD 2021 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah sebesar 18.227 responden dari total target responden sebanyak 17.200. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 105,97 persen untuk seluruh PST penyelenggara SKD 2021. Pencapaian target pengumpulan SKD 2021 secara keseluruhan terpenuhi baik di BPS Pusat, BPS Provinsi, serta BPS Kabupaten Kota, dimana minimal responden yang diperoleh adalah sesuai dengan target yang ditetapkan.

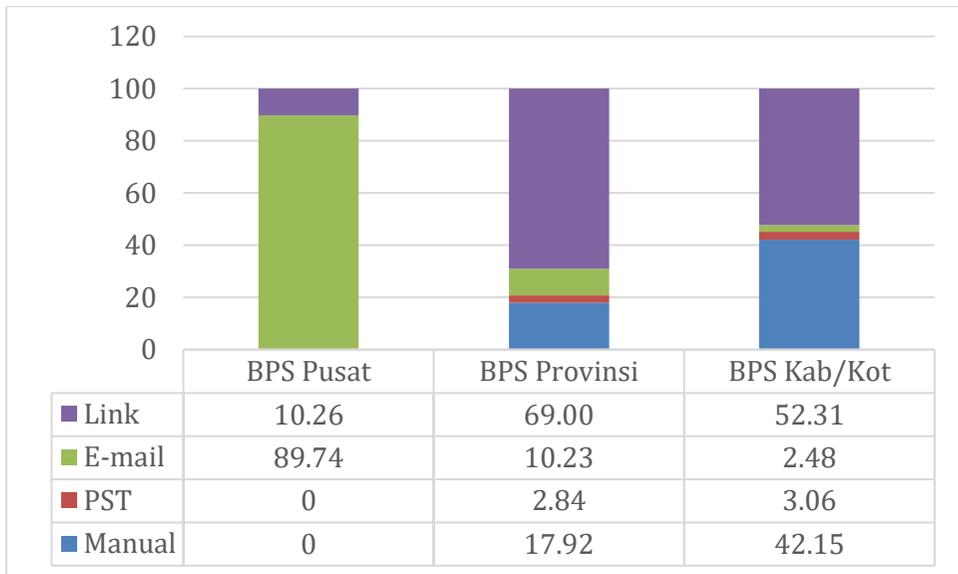
Berdasarkan metode pengumpulan data pada seluruh PST penyelenggara SKD metode CAWI lebih banyak digunakan, pada seluruh penyelenggara PST. Hal ini terkait dengan kondisi adaptasi kebiasaan baru yang diantaranya termasuk pemberian pelayanan secara *daring* atau *online*. Secara rinci pengumpulan SKD terbagi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



1. Wawancara kepada responden yang datang untuk kemudian dilakukan input oleh petugas (atau disebut manual).
2. Responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST (atau disebut PST).
3. Responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* pengisian yang dikirimkan melalui *e-mail* (atau disebut *e-mail*).
4. Responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang ditujukan kepada publik, baik melalui link yang didapatkan dari *website* maupun media lain (selanjutnya disebut *link*).

Metode pengumpulan SKD 2021 secara nasional didominasi dengan metode *link* atau sebesar 54,36 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data melalui CAWI sudah mulai familiar digunakan mengingat tingginya persentase responden yang mengisi melalui metode ini. Meskipun demikian metode pengentrian secara manual masih banyak digunakan yaitu sebanyak 38,28 persen. Metode ini dilaksanakan salah satunya pada PST yang masih melakukan pelayanan secara *offline*, serta pada wilayah yang mempunyai kendala terkait jaringan maupun sinyal jika dilakukan secara CAWI.

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



Gambar 1. 2. Persentase responden menurut metode pengumpulan data

# bab 2

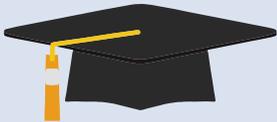
# SEGMENTASI KONSUMEN\*

\*Pengguna data dan pengguna layanan yang menjadi responden SKD 2021



## Konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar

di dominasi oleh ...



Lulusan D4/S1

**56,67%**



Institusi PEMDA

**46,67%**



Berprofesi PNS DAN TNI

**50%**

## Sebagian besar menggunakan .....



Akses Produk Statistik pada Website BPS

**44,68%**

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

Fasilitas Website untuk memperoleh data

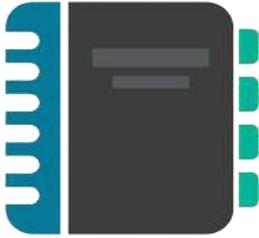
**48,94%**



Data BPS sebagai rujukan utama

**93,75%**





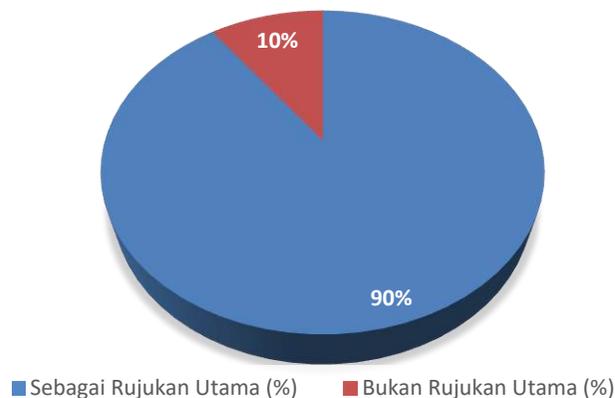
## Bab 2 Segmentasi Konsumen

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

### 2.1. Gambaran Umum Konsumen

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

Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 90 persen (Gambar 2.1).



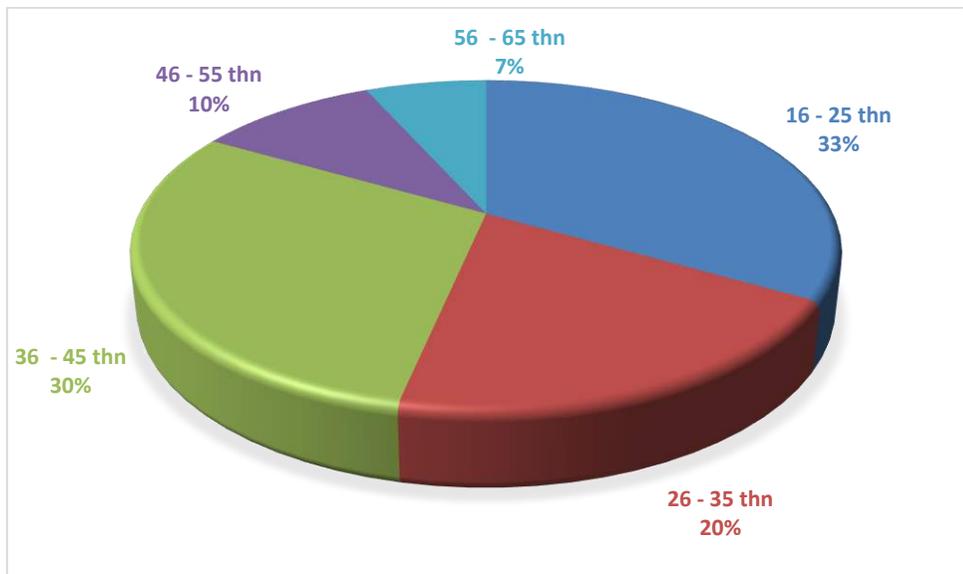
Gambar 2. 1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

## 2.2. Konsumen Menurut Karakteristik

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

### Kelompok Umur

Berdasarkan kelompok umur, konsumen PST BPS Kabupaten Karanganyar berada pada rentang usia mulai dari 16 tahun hingga 65 tahun yang terbagi dalam lima kelompok umur. Konsumen terbanyak berada pada rentang usia 16 sampai dengan 25 tahun yaitu sebesar 33,33 persen dan paling sedikit pada rentang usia 56 sampai 65 tahun sebesar 6,67 persen (Gambar 2.2). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-65 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.



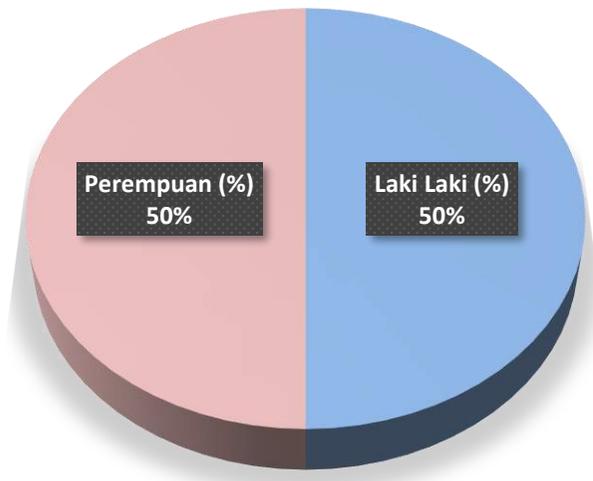
Gambar 2. 2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar Menurut Kelompok Umur\*

*\*Customer Satisfaction Index, Stratford-On-Avon District Council, April 2012*



### Jenis Kelamin

Jika dibagi menurut jenis kelaminnya, konsumen PST BPS Kabupaten Karanganyar hasil Survei Kebutuhan Data 2021 terbagi rata antara laki-laki dan perempuan yaitu masing-masing sebesar 50 persen. Hal ini terlihat pada gambar 2.3 di bawah ini.

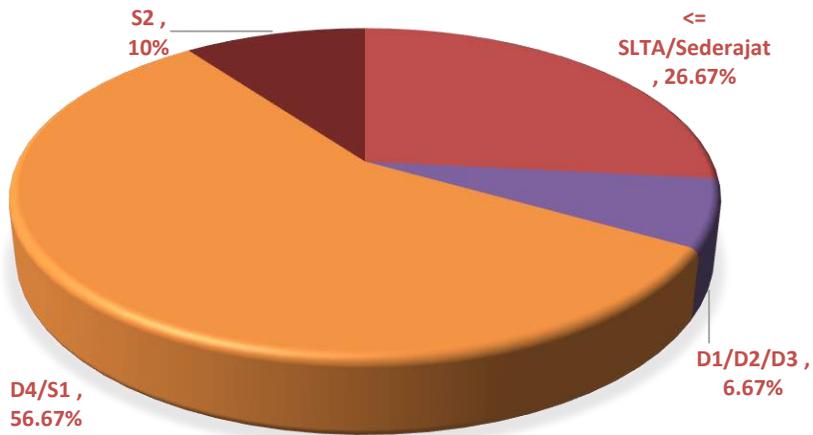


Gambar 2. 3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar Menurut Jenis Kelamin

### Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2021, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu  $\leq$ SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Hasil SKD 2021, konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar hanya terdiri dari empat kelompok pendidikan yang didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 sebesar 56,67 persen. Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan SLTA/ sederajat (26,67%), konsumen dengan tingkat pendidikan S2 (10%) , dan konsumen

dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 menjadi konsumen yang paling sedikit yaitu sebesar 6,67 persen (Gambar 2.4).

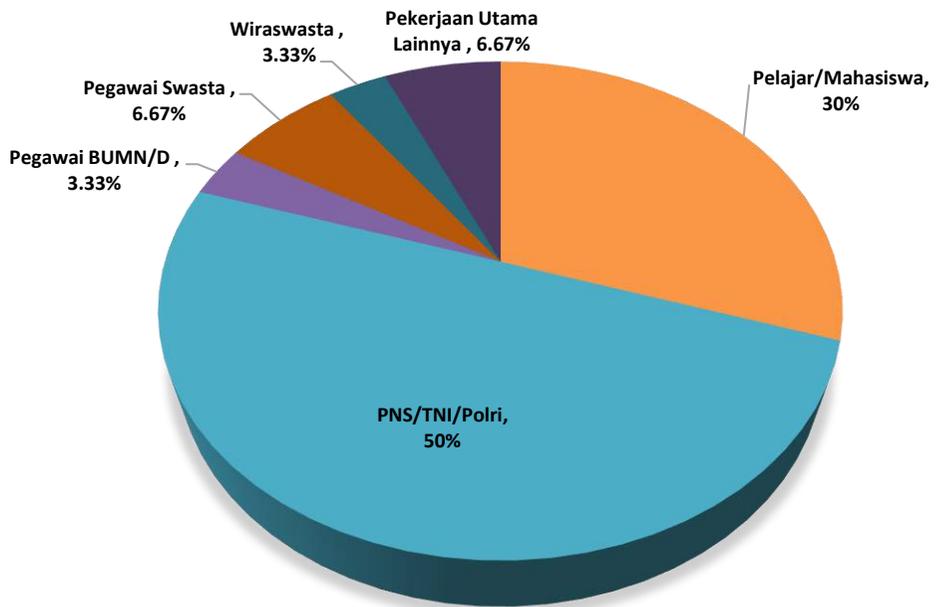


Gambar 2. 4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

### Pekerjaan Utama

Pada SKD 2021, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicatat mengacu pada pekerjaan dengan rentang waktu kerja paling lama atau penghasilan paling besar yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan.

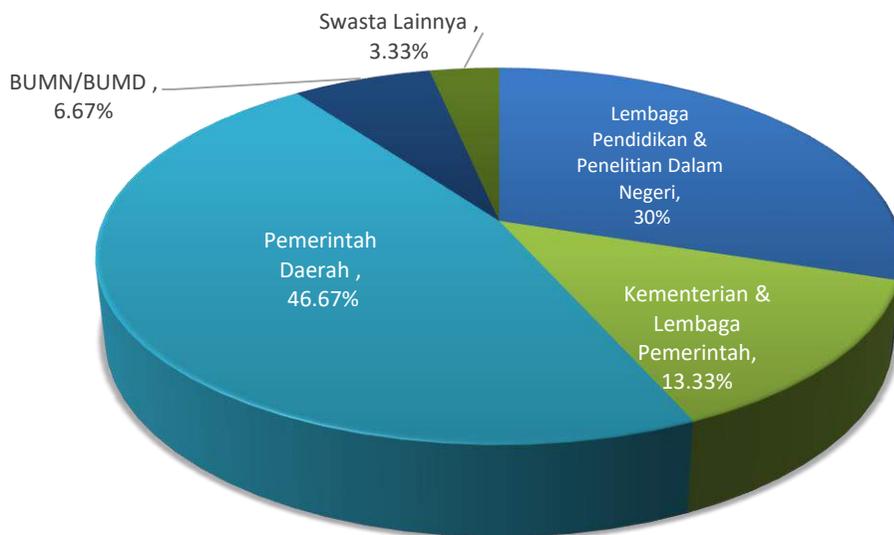
Hasil SKD 2021 hanya terdapat enam jenis pekerjaan yang menjadi konsumen PST BPS Karanganyar. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar adalah PNS/TNI/Polri (50%). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang didominasi oleh tingkat pendidikan D4/S1 (56%). Konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa menduduki peringkat kedua terbanyak yaitu sebesar 30 persen. Selanjutnya disusul oleh konsumen yang bekerja sebagai pegawai swasta dan pekerjaan utama lainnya sebesar 7 persen dan konsumen yang bekerja sebagai pegawai BUMN/D dan wiraswasta memiliki persentase sama yaitu sebesar 3 persen (Gambar 2.5).



Gambar 2. 5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar Menurut Pekerjaan Utama

### Instansi/Institusi

Hasil SKD 2021, konsumen PST di BPS Kabupaten Karanganyar jika dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama, sebagian besar berasal dari Pemerintah Daerah sebesar 46,67 persen. Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 dan pekerjaan utama konsumen, yaitu PNS/TNI/Polri. Konsumen yang bekerja di Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 30 persen. Selanjutnya, konsumen yang bekerja di Kementerian dan Lembaga Pemerintah sebesar 13,33 persen, BUMN/D sebesar 6,67 persen dan Swasta Lainnya paling sedikit yakni sebesar 3,33 persen (Gambar 2.6.).



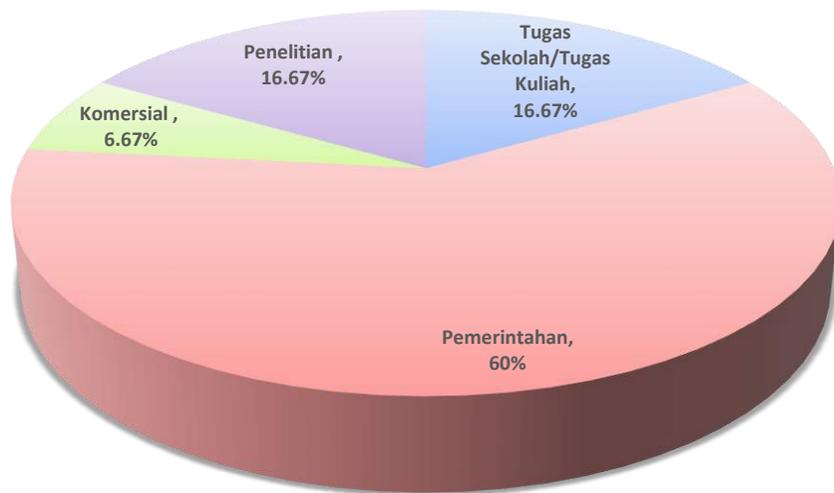
Gambar 2. 6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar Menurut Instansi/Institusi

### 2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Karanganyar menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar baik secara *online* maupun *offline*. Dalam SKD 2021, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya.

Hasil SKD 2021 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kabupaten Karanganyar cukup bervariasi. Hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Karanganyar paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan sebesar 60 persen. Pemanfaatan untuk Penelitian dan Tugas Sekolah/Tugas Kuliah menempati posisi kedua dan ketiga, dengan persentase masing-masing sebesar 16,67 persen. Pemanfaatan hasil kunjungan untuk komersial menempati posisi terakhir yaitu sebesar 6,67 persen. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Karanganyar sangat dibutuhkan dalam bidang pemerintahan (Gambar 2.7).



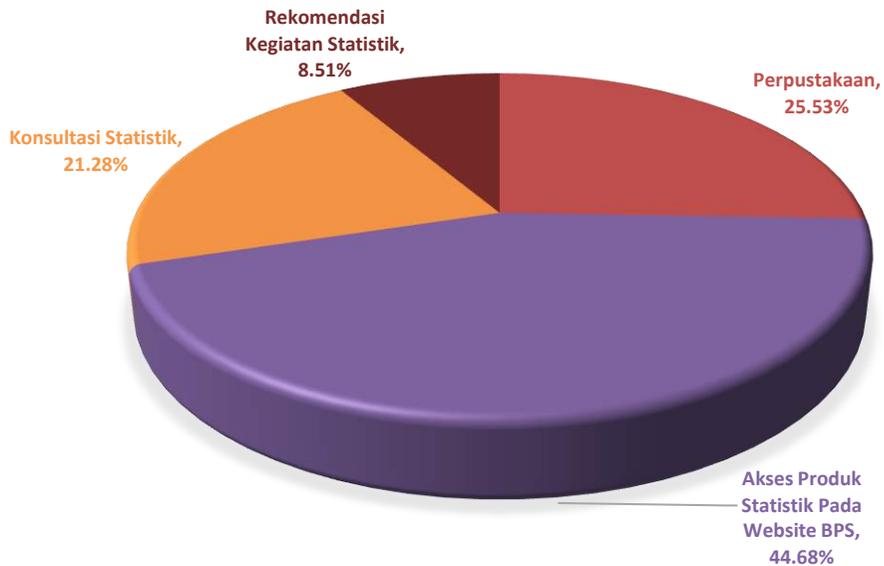


Gambar 2. 7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

#### 2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

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

Hasil SKD 2021, jika dilihat menurut jenis layanan di PST BPS Kabupaten Karanganyar (Gambar 2.8) maka konsumen paling banyak menggunakan layanan akses produk statistik pada website BPS yaitu sebesar 44,68 persen. Posisi kedua, layanan yang digunakan oleh konsumen yaitu perpustakaan sebesar 25,53 persen. Selanjutnya, konsultasi statistik menempati urutan ketiga sebesar 21,28 persen dan rekomendasi statistik paling sedikit yang digunakan oleh konsumen yaitu sebesar 8,51 persen. Sementara itu, konsumen di PST BPS Karanganyar belum ada yang menggunakan layanan pembelian publikasi BPS dan pembelian data mikro/peta wilayah kerja statistik.



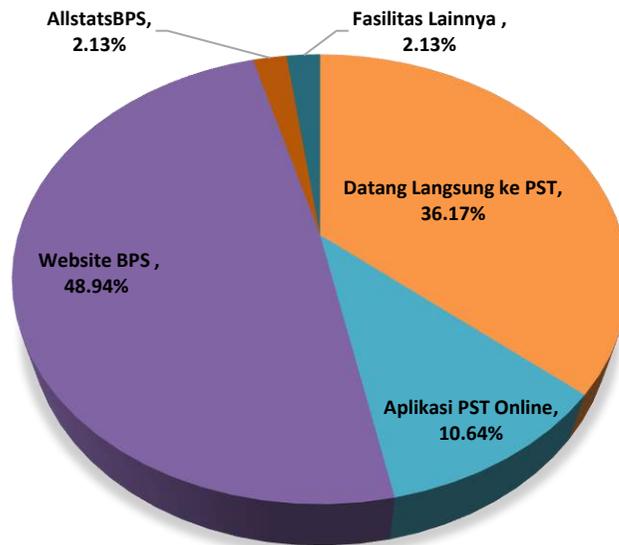
Gambar 2. 8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar Menurut Jenis Layanan

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

Fasilitas yang dimaksud dalam SKD 2021 adalah sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS, baik berupa pencarian data maupun konsultasi. Fasilitas tersebut meliputi datang langsung ke unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST), Aplikasi pelayanan statistik terpadu online ([pst.bps.go.id](http://pst.bps.go.id)), Website BPS ([bps.go.id](http://bps.go.id)), Aplikasi AllStats BPS (aplikasi android dan IOS), dan lainnya.

Hasil SKD 2021 pada gambar 2.9 di bawah ini terlihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar mendapatkan data melalui fasilitas *Website* BPS dengan persentase sebesar 48,94 persen. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada *website* BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar. Walaupun demikian, masih ada konsumen yang datang langsung ke PST BPS Karanganyar sebesar 36,17 persen. Selain itu sebanyak 10,64 persen konsumen menggunakan aplikasi PST Online untuk memperoleh data BPS. Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data

BPS di PST BPS Kabupaten Karanganyar adalah melalui Allstats BPS dan fasilitas lainnya masing-masing sebesar 2,13 persen.



Gambar 2. 9. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS

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

Merujuk pada Gambar 2.7 di atas, konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar didominasi oleh konsumen yang berasal dari Kementerian/Lembaga/Organisasi Perangkat Daerah (K/L/OPD). Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”, BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, *monitoring*, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Berdasarkan hasil SKD 2021, 93,75 persen konsumen yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi pembangunan. Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.



# bab 3

# ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

Gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Karanganyar

**88,94**  
Indeks  
Kepuasan  
Konsumen **IKK**



Persentase konsumen yang puas terhadap

**Pelayanan BPS**

**92,67%**

Persentase konsumen yang puas terhadap

**Akses data BPS**



**96,67%**

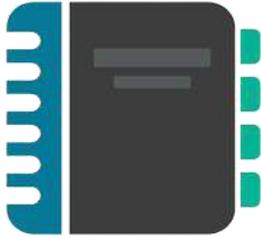
Persentase konsumen yang puas terhadap

**Sarana & Prasarana  
Pelayanan BPS**



**86,67%**





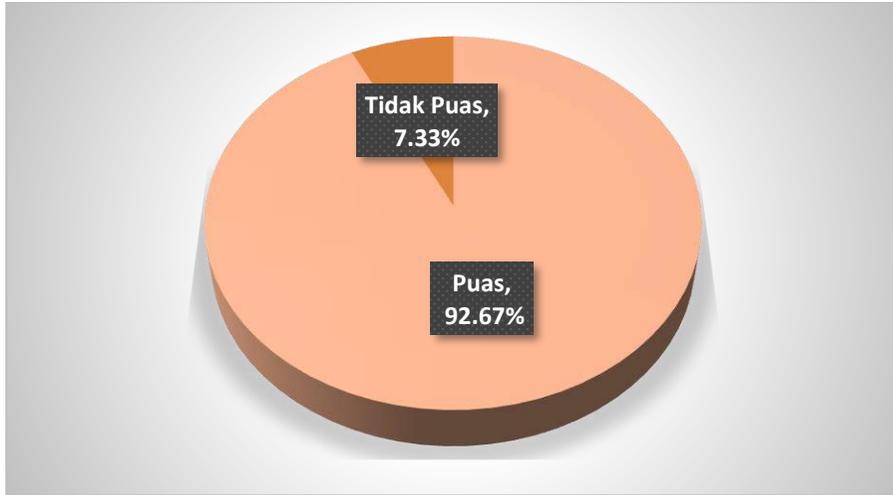
## Bab 3

# Analisis Kepuasan Layanan

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

### 3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Hasil SKD 2021, konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Karanganyar sebesar 92,67 persen meningkat dari tahun 2020 yang hanya sebesar 76,42 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan PST BPS Kabupaten Karanganyar mengalami perbaikan sehingga konsumen merasa cukup puas.

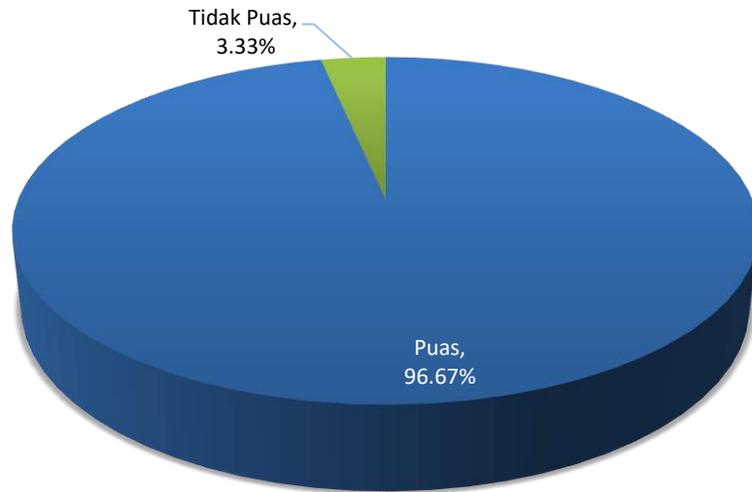


Gambar 3. 1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar Terhadap Pelayanan

### 3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

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

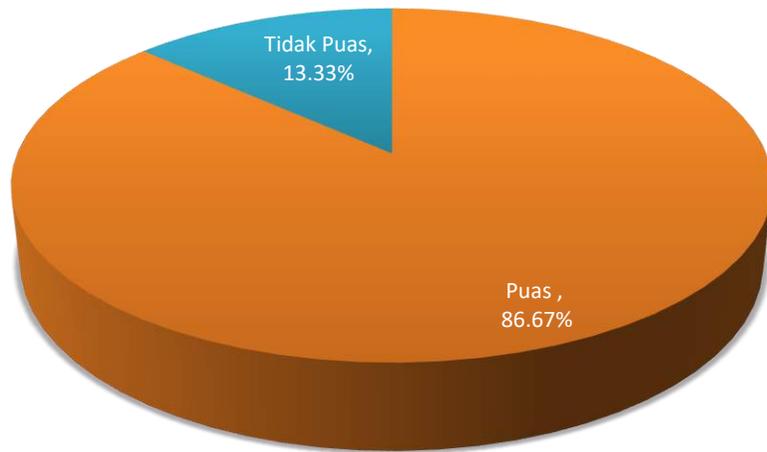
Berdasarkan Gambar 3.2, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar yang puas terhadap akses data sebesar 96,67 persen sedangkan 3,33 persen konsumen merasa tidak puas dengan akses data.



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

### 3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Hasil SKD 2021, konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 86,67 persen sedangkan 13,33 persen konsumen masih belum merasa puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana yang ada (Gambar 3.3).

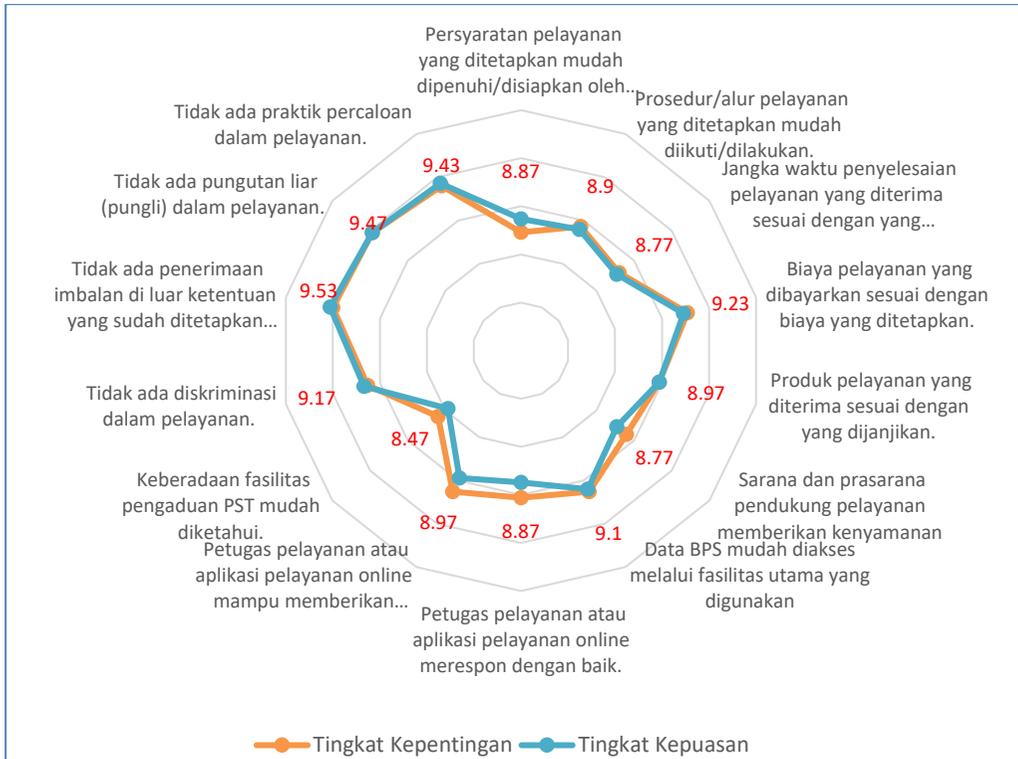


Gambar 3. 3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar Terhadap Sarana dan Prasarana

#### 3.4. **Gap Analysis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS**

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

*Gap analysis* dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Karanganyar. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4, terlihat bahwa hampir seluruh atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Karanganyar memiliki nilai gap negatif, yaitu nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan), namun demikian masih ada empat atribut yang bernilai positif.



Gambar 3. 4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Karanganyar Menurut Atribut Pelayanan SKD 2021

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik dan mampu memberikan informasi yang jelas memiliki nilai gap paling jauh yaitu -0,16. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar. Sementara itu, atribut dengan gap positif ada empat, yaitu Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan (0,14), Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan (0,04), Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan (0,03), dan Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan (0,03). Hal ini berarti bahwa keempat atribut tersebut memiliki nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari nilai harapan (kepentingan).

Atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Karanganyar memiliki gap -0,04 sampai -0,16. Menurut Parsuraman (1991), jika gap negatif bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.



Tabel 3.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Karanganyar

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	8.73	8.87	0.14
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	8.93	8.9	-0.03
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	8.8	8.77	-0.03
4.	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	9.27	9.23	-0.04
5.	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	8.97	8.97	0
6.	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	8.9	8.77	-0.13
7.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	9.13	9.1	-0.03
8.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	9.03	8.87	-0.16
9.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	9.13	8.97	-0.16
10.	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.	8.6	8.47	-0.13
11.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	9.13	9.17	0.04
12.	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	9.5	9.53	0.03
13.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	9.47	9.47	0
14.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	9.4	9.43	0.03

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

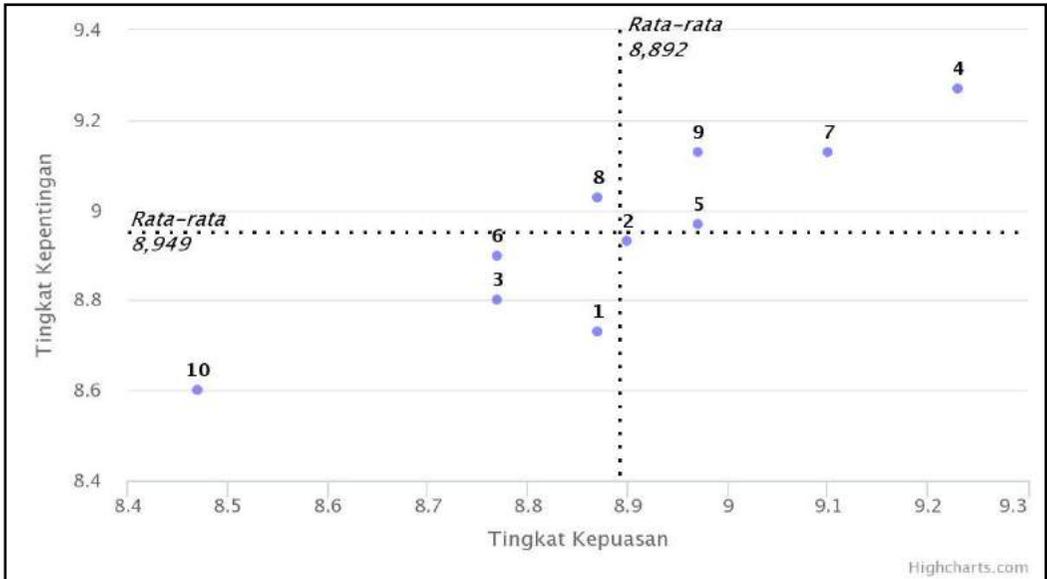
Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Karanganyar. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.

Tabel 3.2. di bawah ini menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Jika tingkat kesesuaian masing-masing atribut bernilai <100 persen menunjukkan bahwa kinerja pelayanan belum memenuhi harapan konsumen. Hasil SKD 2021 menunjukkan bahwa dari 14 atribut hanya 6 atribut di PST BPS Kabupaten Karanganyar yang nilainya lebih besar atau sama dengan 100 persen. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Karanganyar belum semuanya memenuhi harapan konsumen. Atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan (101,60 %) sedangkan atribut Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* merespon dengan baik tingkat kesesuaian paling rendah (98,23 %).



Tabel 3.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Karanganyar

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	8.73	8.87	101.60
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	8.93	8.9	99.66
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	8.8	8.77	99.66
4.	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	9.27	9.23	99.57
5.	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	8.97	8.97	100.00
6.	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	8.9	8.77	98.54
7.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	9.13	9.1	99.67
8.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	9.03	8.87	98.23
9.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	9.13	8.97	98.25
10.	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.	8.6	8.47	98.49
11.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	9.13	9.17	100.44
12.	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	9.5	9.53	100.32
13.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	9.47	9.47	100.00
14.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	9.4	9.43	100.32



**Keterangan**

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

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

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Karanganyar adalah: Respon petugas layanan.

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Karanganyar adalah:

- Kesesuaian biaya pelayanan



- Kesesuaian produk layanan
- Kemudahan akses data melalui fasilitas utama
- Kejelasan informasi petugas pelayanan online

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Kabupaten Karanganyar adalah:

- Kemudahan Persyaratan Pelayanan
- Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
- Sarana dan Prasarana
- Kemudahan fasilitas pengaduan

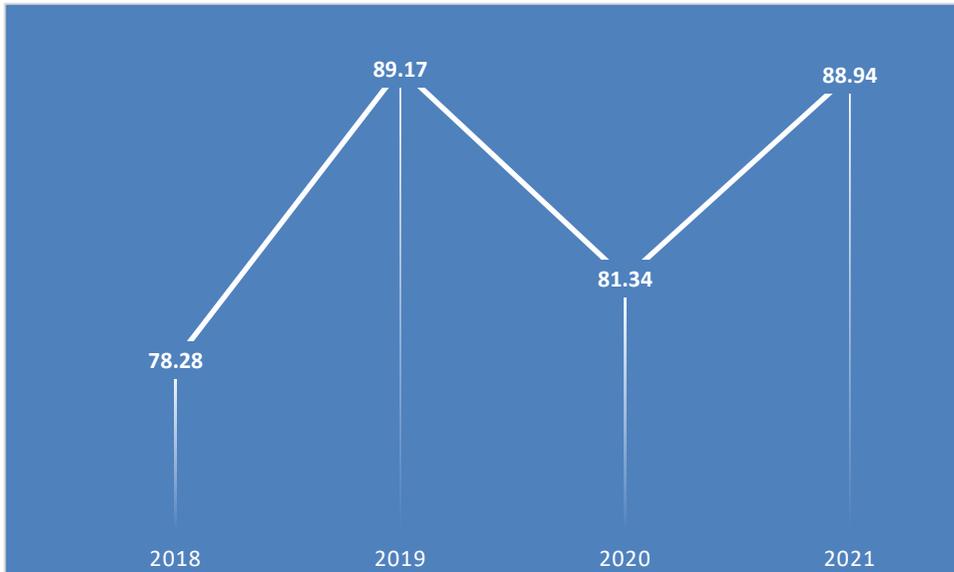
Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan PST BPS Kabupaten Karanganyar yang termasuk dalam kuadran D adalah :

- Respon petugas pelayanan

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Karanganyar tahun 2021 sebesar 88,94 artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Karanganyar masuk kategori Baik. Berdasarkan Gambar 3.6, IKK BPS di PST BPS Kabupaten Karanganyar meningkat sebesar 7,5 poin dari tahun 2020 yaitu dari 81,34 menjadi 88,94 pada tahun 2021. Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten

Karanganyar meningkat. Hal ini mungkin terjadi akibat sudah mulai dibuka kembali pelayanan PST BPS Kabupaten Karanganyar meskipun masih terbatas.



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

# **94,02** **IPAK**

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







## Bab 4

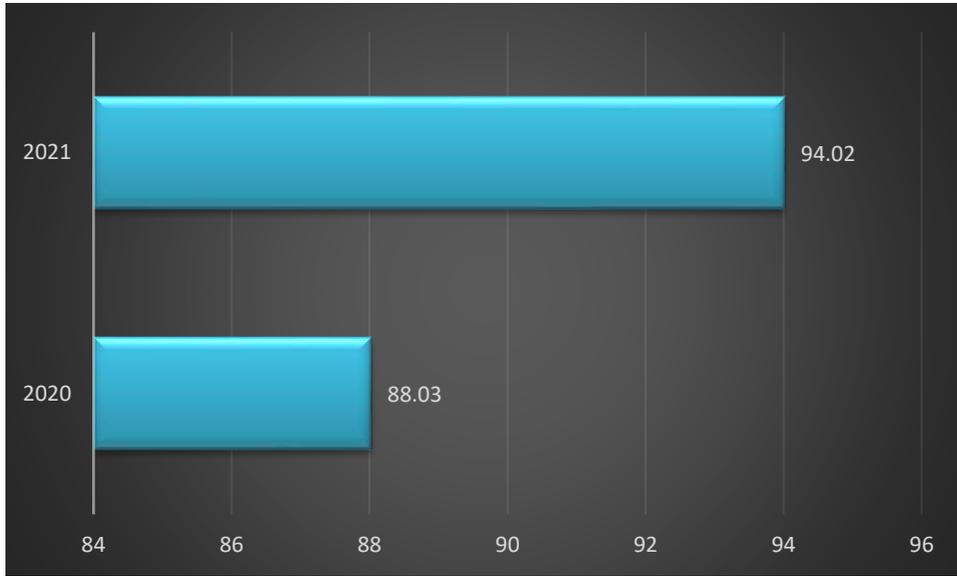
# Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

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

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 4 atribut anti korupsi, yaitu tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan. Berdasarkan Gambar 4.1, IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Karanganyar pada tahun 2021 adalah sebesar 94,02 naik 5,99 poin dibandingkan tahun 2020 sebesar 88,03 . Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Karanganyar.



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

# bab 5

# ANALISIS KEBUTUHAN DATA

# 70,97%

Pengguna data di PST BPS Kabupaten Karanganyar paling banyak mencari data pada **level kabupaten**



# 77,91%

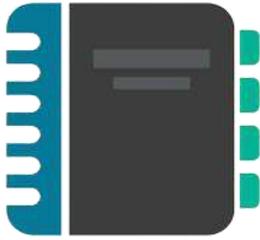
Pengguna data di PST BPS Kabupaten Karanganyar paling banyak mencari data **periode tahunan**

# 77,91%

Pengguna data di PST BPS Kabupaten Karanganyar memperoleh data sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan







## Bab 5

# Analisis Kebutuhan Data

SKD 2021, selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan PST BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data serta mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS. Pada bab ini akan menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi kebutuhan data menurut jenis data, level data, periode data, dan perolehan data.

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

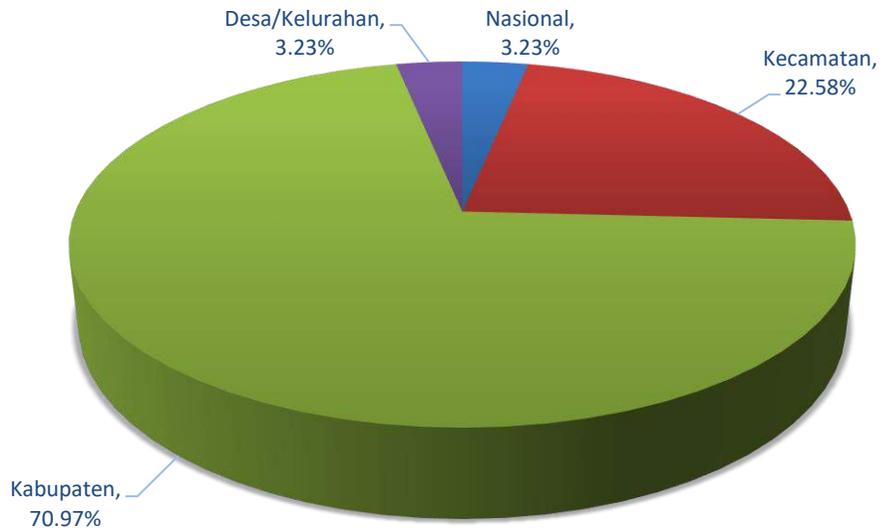
**Orang-data** adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dicari (data). Misalnya, seorang pengguna data mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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

### 5.1. Kebutuhan Data Data Menurut Level Data

Dari hasil SKD 2021, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar. Secara umum, dari 86 orang-data, 70,97% mencari data pada level kabupaten/kota. Selanjutnya

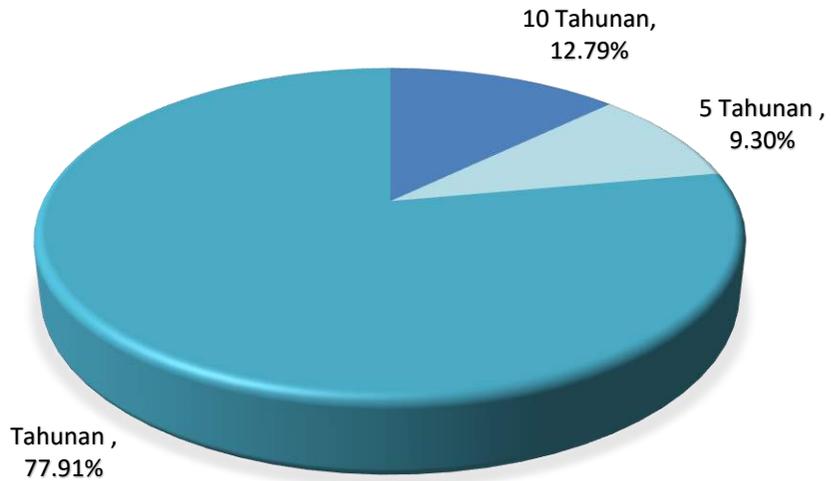
adalah data level kecamatan (22,58%). Untuk level data nasional dan desa/kelurahan sebanyak 3,23%. Sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



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

## 5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data

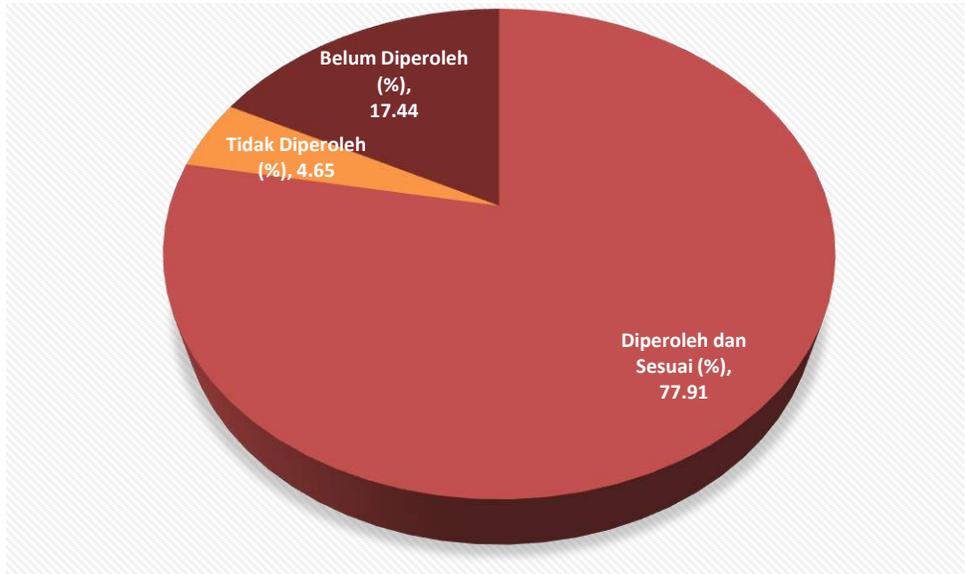
Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari mencapai 77,91 persen. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu 10 tahunan yang hanya sebesar 12,79 persen dan 5 tahunan sebesar 9,30 persen. Data periode 3 tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya tidak ada yang mencari sehingga persentasenya adalah 0 persen.



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

### 5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2021 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu diperoleh dan sesuai, diperoleh tapi tidak sesuai, tidak diperoleh, dan belum diperoleh. Jenis perolehan diperoleh dan sesuai memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan diperoleh tapi tidak sesuai berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan tidak diperoleh berarti bahwa data yang dicari benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, belum diperoleh memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh. Analisis berikut menjelaskan jenis perolehan data BPS di Kabupaten Karanganyar.



Gambar 5. 3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Karanganyar Menurut Perolehannya

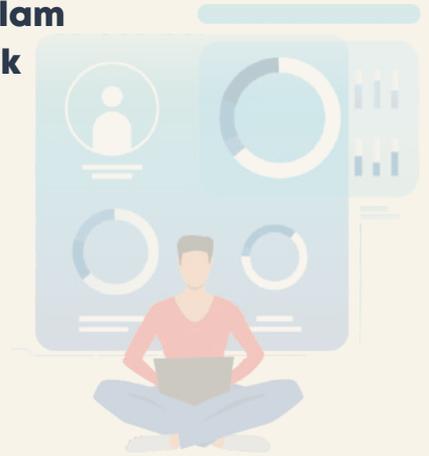
Berdasarkan Gambar 5.3, dari seluruh pencarian data, 77,91 persen memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan, 17,44 persen belum memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan, dan 4,65 persen tidak berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan.

# bab 6

# ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

# 86,25 IKK

Kepuasan Konsumen terhadap kualitas data BPS dalam kategori baik



Persentase konsumen yang puas terhadap  
ASPEK KUALITAS DATA

**Kelengkapan  
Data**



**100%**

**Akurasi  
Data**



**97,01%**

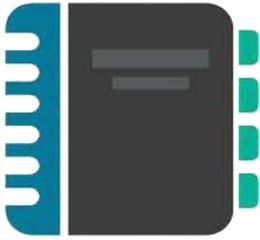
**Kemutakhiran  
Data**



**97,01%**

Sumber : Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2021, BPS Kabupaten Karanganyar





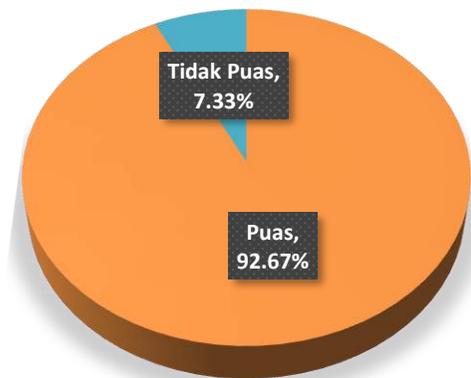
## Bab 6

# Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

### 6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Karanganyar disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Karanganyar dengan persentase mencapai 92,67 persen.



Gambar 6. 1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Karanganyar

## Aspek Kualitas Data

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Karanganyar disajikan menurut aspek kualitas data. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap masing-masing aspek dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Karanganyar.

Berdasarkan Gambar 6.2, lebih dari 97 persen konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data. Kelengkapan data menjadi dimensi kualitas data dengan persentase kepuasan paling tinggi (100%).



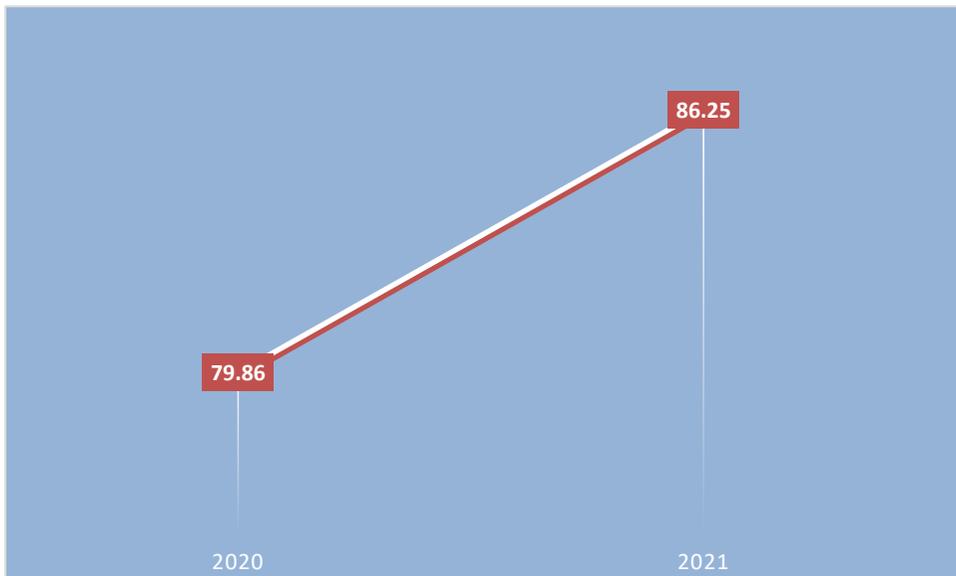
Gambar 6. 2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat Menurut Aspek Kualitas Data

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS dari Penyedia Data BPS Kabupaten Karanganyar. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Karanganyar tahun 2021 sebesar 86,25 yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Karanganyar masuk kategori Baik.



Berdasarkan Gambar 6.3, IKK BPS di PST BPS Kabupaten Karanganyar mengalami peningkatan sebesar 6.39 poin dari 79,86 pada tahun 2020 menjadi 86,25 tahun 2021. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar semakin puas dengan kualitas data BPS di PST BPS Kabupaten Karanganyar.

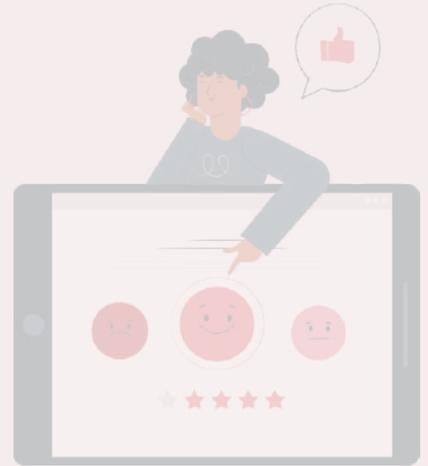


Gambar 6. 3. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS di PST BPS Kabupaten Karanganyar



# KEPUASAN KONSUMEN

di PST BPS Kabupaten Karanganyar  
Tahun 2021



**IKK**  
KUALITAS  
DATA



**86,25%**

**88,94%**



**IKK**  
PELAYANAN

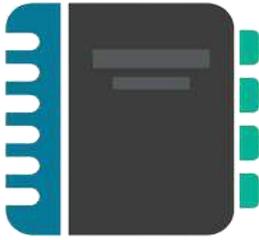


**IPAK**  
Indeks Persepsi  
Anti Korupsi



**94,02%**





## Bab 7 Penutup

### 7.1. Kesimpulan

Tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS diidentifikasi melalui kegiatan SKD. Identifikasi tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Sejak tahun 2005, SKD dilaksanakan setiap tahun. Tahun 2021, SKD dilaksanakan di PST BPS, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia. Periode pengumpulan data adalah pada 7 Juni-13 Agustus 2021, sedangkan periode data yang dikumpulkan adalah Januari 2021 sampai dengan saat pengumpulan data.

Hasil SKD 2021 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kebutuhan data, kepuasan konsumen terhadap kualitas data, serta kepuasan konsumen terhadap pelayanan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (gap analysis), Importance and Performance Analysis (IPA), Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) dan Customer Satisfaction Index (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK). Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2021 di PST BPS Kabupaten Karanganyar. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2021 di PST BPS Kabupaten Karanganyar secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Kabupaten Karanganyar yang sesuai target yaitu 30 responden.
2. Konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar didominasi oleh konsumen yang berasal dari Pemerintah Daerah (47%) dengan pemanfaatan data terbesar

digunakan untuk pemerintahan (60%). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar adalah PNS/TNI/Polri. Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah PNS/TNI/Polri (50%)

3. Konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk digital atau softcopy. Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar adalah akses data melalui website BPS (layanan perpustakaan digital) sebesar 44,68 persen. Selanjutnya disusul oleh layanan perpustakaan langsung sebesar 25,53 persen, konsultasi statistik (21,28%) dan rekomendasi kegiatan statistik (8,51%). Kecenderungan tersebut juga diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah website BPS (49%) dan datang langsung ke PST BPS (36%).
4. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar menggunakan data BPS sebagai data utama untuk kegiatan yang dilakukan. Dengan kata lain, BPS menjadi rujukan utama bagi konsumen dalam memperoleh data. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase penggunaan data BPS sebagai rujukan utama sebesar 90%.
5. IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Karanganyar pada tahun 2021 adalah sebesar 94,02 naik 5,99 poin dibandingkan tahun 2020 sebesar 88,03 . Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Karanganyar.
6. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar sangat beragam. Level Kabupaten/Kota merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen (70,97%). Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (78%).
7. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Karanganyar yang ditunjukkan dengan



persentase konsumen yang merasa puas terhadap kualitas data BPS sebesar 93%.

8. Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Karanganyar disajikan menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data. Lebih dari 97 persen konsumen merasa puas terhadap masing-masing dimensi kualitas data tersebut. Sebanyak 100 persen konsumen merasa puas dengan kelengkapan data, 97,01 persen konsumen merasa puas dengan akurasi data dan kemutakhiran data.
9. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kabupaten Karanganyar yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan terhadap pelayanan sebesar 93 persen. Walaupun demikian, masih terdapat gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Karanganyar. Atribut petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik dan mampu memberikan informasi yang jelas memiliki nilai gap paling jauh yaitu -0,16. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Karanganyar Sementara itu, atribut dengan gap positif ada empat, yaitu Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan (0,14), Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan (0,04), Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan (0,03), dan Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan (0,03). Hal ini berarti bahwa keempat atribut tersebut memiliki nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari nilai harapan (kepentingan).
10. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Karanganyar digambarkan melalui IKK. Nilai IKK BPS Kabupaten Karanganyar adalah 88,94. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Karanganyar adalah baik. Bila dibandingkan tahun 2020 nilai IKK BPS Kabupaten Karanganyar tahun 2021 meningkat sebesar 7,5 poin.

## **7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan**

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

1. Kemudahan Prosedur
2. Kesesuaian Biaya Pelayanan
3. Kesesuaian Produk Pelayanan
4. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
5. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online

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

### **Prioritas Utama**

1. Respon Petugas Pelayanan

### **Aspek lainnya**

1. Aspek Pelayanan Lain
2. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
3. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
4. Sarana Prasarana
5. Kemudahan Fasilitas Pengaduan





## 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.
- Martinez, CL. 2003. Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1. Arizona: CenterPoint Institute Inc.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. Delivering Quality Service. New York: The Free Press.
- 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

### Lampiran 1. Persentase Konsumen menurut Jenis Kelamin

Jumlah Konsumen (orang)	Laki Laki		Perempuan	
	Jumlah	Jumlah	Persentase	Persentase
30	15	50	15	50

#### Metadata Indikator

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

## Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Jumlah	Kurang dari atau sama dengan SLTA/Sederajat (%)	D1/D2/D3 (%)	D4/S1 (%)	S2 (%)	S3 (%)
30	26.67	6.67	56.67	10	0

### Metadata Indikator

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



### Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama

Jumlah (orang)	Pelajar/Mahasiswa	PNS/TNI/Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wiraswasta	Pekerjaan Utama Lainnya
30	30	50	3.33	6.67	3.33	6.67

#### Metadata Indikator

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

#### Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan SKD 2021

Tugas Sekolah/Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Pemanfaatan Lainnya(%)
16.67	60	6.67	16.67	0

#### Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan SKD 2021
- Konsep : Untuk mengetahui segmentasi responden SKD berdasarkan pemanfaatan hasil kunjungan
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut pemanfaatan hasil kunjungan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD pada wilayah PST BPS di Kabupaten Karanganyar.
- Klasifikasi Penyajian : Pemanfaatan Hasil Kunjungan
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan :  $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
- Dengan:
- $P_i$  = Persentase konsumen dengan pemanfaatan hasil kunjungan ke-i
- $x_i$  = Jumlah konsumen dengan pemanfaatan hasil kunjungan ke-i
- $y$  = Jumlah seluruh konsumen
- $i= 1$  (Tugas Sekolah/Tugas Kuliah), 2 (Pemerintahan), 3 (Komersial), 4 (Penelitian), 5 (Lainnya)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pemanfaatan hasil kunjungan tersebut pada wilayah PST BPS Kabupaten Karanganyar
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pemanfaatan hasil kunjungan.



## Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan yang Digunakan

Perpustakaan	Akses Produk Statistik Pada Website BPS	Konsultasi Statistik	Rekomendasi Kegiatan Statistik
25.53%	44.68%	21.28%	8.51%

### Metadata Indikator

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

## Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS

Jumlah (orang)	Datang Langsung ke PST	Aplikasi PST Online	Website BPS	AllstatsBPS	Fasilitas Lainnya
30	36.17	10.64	48.94	2.13	2.13

### Metadata Indikator

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



## Lampiran 7. Persentase Konsumen Menurut Kelompok Umur

Jumlah Konsumen	< 16thn (%)	16 - 25 thn	26 - 35 thn	36 - 45 thn	46 - 55 thn	56 - 65 thn	> 65thn (%)
30	0	33.33	20	30	10	6.67	0

### Metadata Indikator

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

## Lampiran 8. Persentase Konsumen Menurut Instansi/Institusi

Jumlah	Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri	Kementerian & Lembaga Pemerintah	Pemerintah Daerah	BUMN/BUMD	Swasta Lainnya	Kategori Instansi Lainnya (%)
30	30	13.33	46.67	6.67	3.33	0

### Metadata Indikator

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



## Lampiran 9. Persentase Konsumen Menurut Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

Jumlah	Sebagai Rujukan Utama (%)	Bukan Rujukan Utama (%)
30	90	10

### Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Penggunaan Data BPS sebagai Rujukan Utama
- Konsep : Untuk mengetahui segmentasi responden SKD berdasarkan penggunaan data BPS sebagai rujukan utama
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut penggunaan data BPS sebagai rujukan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD pada wilayah PST BPS di Kabupaten Karanganyar.
- Klasifikasi Penyajian : -
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan :  $P = \frac{x}{y} \times 100\%$
- Dengan:  
P = Persentase konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama  
x = Jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama  
y = Jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama pada wilayah PST BPS Kabupaten Karanganyar
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama

## Lampiran 10. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Nama Daerah	Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan dan Monev (%)
KARANGANYAR	93.75

### Metadata Indikator

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



## Lampiran 11. Persentase Pencarian Data Menurut Level Data

Nasional (%)	Provinsi (%)	Kabupaten/Kota (%)	Kecamatan (%)	Desa/Kelurahan (%)	Individu (%)	Lainnya (%)
2.33		79.07	15.12	3.49		

### Metadata Indikator

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

## Lampiran 12. Persentase Pencarian Data Menurut Periode Data

10 Tahunan	5 Tahunan	3 Tahunan (%)	Tahunan	Semesteran (%)
12.79	9.30		77.91	

### Metadata Indikator

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



### Lampiran 13. Persentase Pencarian Data Menurut Jenis Perolehan Data

Diperoleh dan Sesuai (%)	Diperoleh tetapi Tidak Sesuai (%)	Tidak Diperoleh (%)	Belum Diperoleh (%)
77.91		4.65	17.44

#### Metadata Indikator

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

## Lampiran 14. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data

Nama Daerah	Puas (%)
KARANGANYAR	100

### Metadata Indikator

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



## Lampiran 15. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data

Nama Daerah	Puas (%)
KARANGANYAR	97.01

### Metadata Indikator

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

## Lampiran 16. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data

Nama Daerah	Puas (%)
KARANGANYAR	97.01

### Metadata Indikator

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



## Lampiran 17. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Data

Nama Daerah	Puas (%)
KARANGANYAR	92.67

### Metadata Indikator

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

## Lampiran 18. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data

Nama Daerah	Puas (%)
KARANGANYAR	92.67

### Metadata Indikator

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



## Lampiran 19. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Data

Nama Daerah	Puas (%)
KARANGANYAR	86.67

### Metadata Indikator

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

## Lampiran 20. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS

Nama Daerah	IKK
KARANGANYAR	88.94

### Metadata Indikator

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



## Lampiran 21. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS

Nama Daerah	IKK
KARANGANYAR	86.25

### Metadata Indikator

- Nama Indikator : Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data BPS
- Konsep : Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna data BPS
- Definisi : Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap kualitas data adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS. Indeks ini diperoleh dengan menghitung penimbang yang didapatkan dari tingkat kepuasan konsumen terhadap empat aspek
- Ukuran : Indeks
- Rumus Penghitungan : 
$$IKK = \frac{((\sum_{i=1}^4 x_i) \times 100)}{y}$$
- Dengan:
- $x_i$  = Rata-rata tingkat kepuasan tertimbang aspek kualitas data ke-i
  - $x_i = w_i \times z_i$  dengan
    - $w_i$  = penimbang aspek kualitas data ke - i = Diasumsikan bernilai sama (1/4)
    - $z_i$  = Rata-rata skor kepuasan terhadap aspek kualitas data ke -i
  - $y$  = Skala maksimum penilaian
- Interpretasi : Sesuai PermenPAN RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, interpretasi nilai IKK adalah
- 25,00-64,99 : Tidak Baik
  - 65,00-76,60 : Kurang Baik
  - 76,61-88,30 : Baik
  - 88,31-100,00 : Sangat Baik

## Lampiran 22. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Nama Daerah	IPAK
KARANGANYAR	94.02

### Metadata Indikator

- Nama Indikator : Indeks Persepsi Anti Korupsi
- Konsep : Untuk mengukur penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Kabupaten Karanganyar
- Definisi : Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS. Indeks ini diperoleh dengan menghitung penimbang yang didapatkan dari empat atribut anti korupsi.
- Ukuran : Indeks
- Rumus Penghitungan : 
$$IKK = \frac{((\sum_{i=1}^4 x_i) \times 100)}{y}$$
- Dengan:
- $x_i$  = Rata-rata tingkat kepuasan atribut anti korupsi ke-i
- $x_i = w_i \times z_i$  dengan
- $w_i$  = penimbang atribut anti korupsi ke - i = Rata-rata skor kepentingan atribut anti korupsi ke-i / jumlah rata-rata skor kepentingan
- $z_i$  = Rata-rata skor kepuasan terhadap atribut anti korupsi ke -i
- $y$  = Skala maksimum penilaian
- Interpretasi : Sesuai PermenPAN RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, interpretasi nilai IKK adalah
- 25,00-43,75 : Perilaku anti korupsi sangat tidak diterapkan dalam pelayanan
- 43,76-62,50 : Perilaku anti korupsi tidak diterapkan dalam pelayanan
- 62,51-81,25 : Perilaku anti korupsi diterapkan dalam pelayanan
- 81,26-100,00 : Perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan



# Lampiran 23. Kuesioner VKD21

RAHASIA

**SURVEI KEBUTUHAN DATA  
TAHUN 2021**

VKD21

**RAHASIA**

1. Per No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik  
 2. Permjen/BPS No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik  
 3. Keppres BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS.

**Pencacah**

Nama : \_\_\_\_\_  
 Tanggal : \_\_\_\_\_

**Pemeriksa**

Nama : \_\_\_\_\_  
 Tanggal : \_\_\_\_\_

**Nomor Responden :**

Kode Wilayah : [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]  
 Nomor Urut : [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

**Keterangan Pencacahan (ditisi oleh petugas)**

**Blok I. Keterangan Responden**

<p>1 Nama : _____</p> <p>2 Tahun lahir : [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]</p> <p>3 E-mail : _____</p> <p>4 Nomor handphone : _____</p> <p>5 Jenis kelamin : Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan <input type="checkbox"/></p> <p>6 Pendidikan tertinggi yang diamatkan <i>Pilih salah satu jawaban</i> : s. SLTA/Sederajat <input type="checkbox"/>              DI/D2/D3 <input type="checkbox"/>              D4/S1 <input type="checkbox"/>              S2 <input type="checkbox"/>              S3 <input type="checkbox"/></p> <p>7 Pekerjaan utama <i>Pilih salah satu jawaban</i> : Pelajar/Mahasiswa <input type="checkbox"/>              Peneliti/Dosen <input type="checkbox"/>              PNS/TNI/Polri <input type="checkbox"/>              Pegawai BUMN/BUMD <input type="checkbox"/>              Pegawai Swasta <input type="checkbox"/>              Wiraswasta <input type="checkbox"/>              Lainnya (.....) <input type="checkbox"/></p> <p>8 Nama instansi/(instansi) : _____</p>	<p>9 Kategori instansi/(instansi) <i>Pilih salah satu jawaban</i> : Lembaga Pendidikan &amp; Penelitian Dalam Negeri <input type="checkbox"/>              Lembaga Pendidikan &amp; Penelitian Luar Negeri <input type="checkbox"/>              Kementerian &amp; Lembaga Pemerintah <input type="checkbox"/>              Lembaga Internasional <input type="checkbox"/>              Media Massa <input type="checkbox"/>              Pemerintah Daerah <input type="checkbox"/>              Perbankan <input type="checkbox"/>              BUMN/BUMD <input type="checkbox"/>              Swasta lainnya <input type="checkbox"/>              Lainnya (.....) <input type="checkbox"/></p> <p>10 Pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/zaman akses layanan <i>Pilih salah satu jawaban</i> : Tugas Sekolah/Tugas Kuliah <input type="checkbox"/>              Pemerintahan <input type="checkbox"/>              Komersial <input type="checkbox"/>              Penelitian <input type="checkbox"/>              Lainnya (.....) <input type="checkbox"/></p> <p><b>Peranyaan-pertanyaan berikut ini meliputi pada periode 1 Januari 2021 s.d saat pengisian kuesioner</b></p> <p>11. jenis layanan yang digunakan <i>Boleh pilih lebih dari satu jawaban</i> : Perustakaan <input type="checkbox"/>              Pembelian Publikasi BPS <input type="checkbox"/>              Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik <input type="checkbox"/>              Akses produk statistik pada website BPS <input type="checkbox"/>              Konsultasi Statistik <input type="checkbox"/>              Rekomendasi Kegiatan Statistik <input type="checkbox"/></p> <p>12 Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS <i>Boleh pilih lebih dari satu jawaban</i> : Datang langsung ke unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) <input type="checkbox"/>              Aplikasi pelayanan statistik terpadu online (pst.bps.go.id) <input type="checkbox"/>              Website BPS (bps.go.id) <input type="checkbox"/>              Aplikasi AISStats BPS (berbasis android dan iOS) <input type="checkbox"/>              Lainnya (.....) <input type="checkbox"/></p> <p>13 Apakah data BPS digunakan sebagai rujukan utama? : Ya <input type="checkbox"/>              Tidak <input type="checkbox"/></p> <p>14 Apakah pernah melakukan pengaduan terhadap Pelayanan Statistik Terpadu (PST)? : Ya <input type="checkbox"/>              Tidak <input type="checkbox"/></p>	<p>- 1 <input type="checkbox"/></p> <p>- 2 <input type="checkbox"/></p> <p>- 3 <input type="checkbox"/></p> <p>- 4 <input type="checkbox"/></p> <p>- 5 <input type="checkbox"/></p> <p>- 6 <input type="checkbox"/></p> <p>- 7 <input type="checkbox"/></p> <p>- 8 <input type="checkbox"/></p> <p>- 9 <input type="checkbox"/></p> <p>- 10 <input type="checkbox"/></p> <p>- 1 <input type="checkbox"/></p> <p>- 2 <input type="checkbox"/></p> <p>- 3 <input type="checkbox"/></p> <p>- 4 <input type="checkbox"/></p> <p>- 5 <input type="checkbox"/></p> <p>- 1 <input type="checkbox"/></p> <p>- 2 <input type="checkbox"/></p> <p>- 3 <input type="checkbox"/></p> <p>- 4 <input type="checkbox"/></p> <p>- 5 <input type="checkbox"/></p> <p>- 1 <input type="checkbox"/></p> <p>- 2 <input type="checkbox"/></p> <p>- 3 <input type="checkbox"/></p> <p>- 4 <input type="checkbox"/></p> <p>- 5 <input type="checkbox"/></p> <p>- 6 <input type="checkbox"/></p> <p>- 7 <input type="checkbox"/></p> <p>- 8 <input type="checkbox"/></p> <p>- 9 <input type="checkbox"/></p> <p>- 10 <input type="checkbox"/></p> <p>- 1 <input type="checkbox"/></p> <p>- 2 <input type="checkbox"/></p> <p>- 3 <input type="checkbox"/></p> <p>- 4 <input type="checkbox"/></p> <p>- 5 <input type="checkbox"/></p> <p>- 6 <input type="checkbox"/></p> <p>- 7 <input type="checkbox"/></p> <p>- 8 <input type="checkbox"/></p> <p>- 9 <input type="checkbox"/></p> <p>- 10 <input type="checkbox"/></p> <p>- 1 <input type="checkbox"/></p> <p>- 2 <input type="checkbox"/></p> <p>- 3 <input type="checkbox"/></p> <p>- 4 <input type="checkbox"/></p> <p>- 5 <input type="checkbox"/></p> <p>- 6 <input type="checkbox"/></p> <p>- 7 <input type="checkbox"/></p> <p>- 8 <input type="checkbox"/></p> <p>- 9 <input type="checkbox"/></p> <p>- 10 <input type="checkbox"/></p> <p>- 1 <input type="checkbox"/></p> <p>- 2 <input type="checkbox"/></p> <p>- 3 <input type="checkbox"/></p> <p>- 4 <input type="checkbox"/></p> <p>- 5 <input type="checkbox"/></p> <p>- 6 <input type="checkbox"/></p> <p>- 7 <input type="checkbox"/></p> <p>- 8 <input type="checkbox"/></p> <p>- 9 <input type="checkbox"/></p> <p>- 10 <input type="checkbox"/></p> <p>- 1 <input type="checkbox"/></p> <p>- 2 <input type="checkbox"/></p> <p>- 3 <input type="checkbox"/></p> <p>- 4 <input type="checkbox"/></p> <p>- 5 <input type="checkbox"/></p> <p>- 6 <input type="checkbox"/></p> <p>- 7 <input type="checkbox"/></p> <p>- 8 <input type="checkbox"/></p> <p>- 9 <input type="checkbox"/></p> <p>- 10 <input type="checkbox"/></p>
--	--	---



Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS				
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut?				
Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:				
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10				
<i>Sangat tidak penting / tidak puas</i>				
<i>Sangat penting / puas</i>				
No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/diastipkan oleh konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
5	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
6	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan: .....	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
	(sesuai Blok 1 Rincian 12).			
8	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
10	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:bpsq@bps.go.id">bpsq@bps.go.id</a> )	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
11	<i>Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (BIR4 berkode 1).</i> Proses <b>penanganan pengaduan PST</b> mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
12	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
13	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
14	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
15	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 0 9 10	1 2 3 4 5 6 7 0 9 10	<input type="checkbox"/>



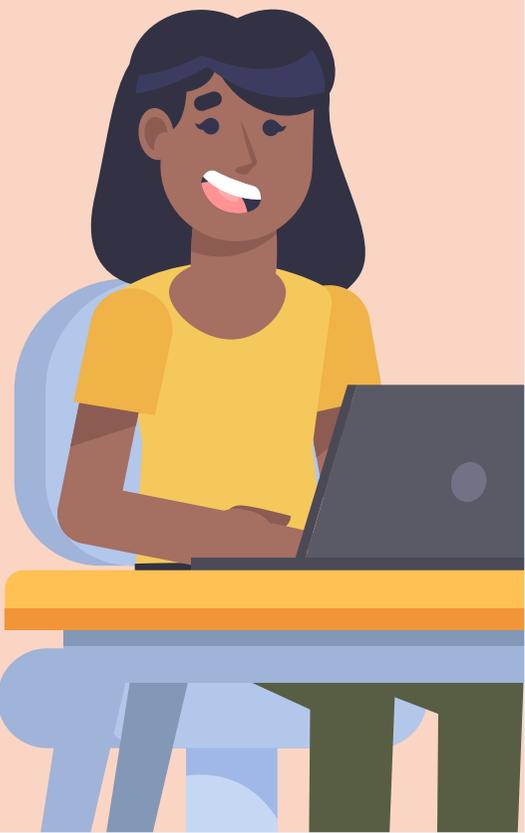
**Blok IV. Catatan**

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



# DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KABUPATEN KARANGANYAR**

Komplek Perkantoran Cangkanan,  
Jl. Majapahit No.11 B, Karanganyar, 57712  
Telp. (0271) 495047, Email : [bps3313@bps.go.id](mailto:bps3313@bps.go.id)  
Homepage : <https://karanganyarkab.bps.go.id>