



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Semarang 2021





Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Semarang 2021



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Semarang 2021

ISBN : 978-623-6800-34-8
No. Publikasi : 33220.2130
Katalog : 1399013.3322
Ukuran Buku : 18,2 cm x 25,7 cm
Jumlah Halaman : xii + 96 halaman

Naskah:

Badan Pusat Statistik Kabupaten Semarang

Penyuting:

Badan Pusat Statistik Kabupaten Semarang

Desain Kover:

Badan Pusat Statistik Kabupaten Semarang

Penerbit:

© Badan Pusat Statistik Kabupaten Semarang

Pencetak:

Badan Pusat Statistik Kabupaten Semarang

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

Tim Penyusun

Pengarah :

Ir. Sri Wiyadi, M.M

Editor :

Bambang Trianto, S.ST

Penulis :

Yeni Rosiyanti, S.ST

Desain Sampul :

Satoto, S.Si

Pengolah Data :

Badan Pusat Statistik

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 salah satunya disajikan dalam publikasi dengan judul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 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.

Ungaran, Desember 2021
Kepala
BPS Kabupaten Semarang


Sri Wiyadi

Daftar Isi



| | |
|--|-----|
| Kata Pengantar..... | v |
| Daftar Isi | vii |
| Daftar Tabel..... | ix |
| Daftar Gambar | x |
| Daftar Lampiran | xii |
| Bab 1 Pendahuluan..... | 1 |
| 1.1. Latar Belakang | 3 |
| 1.2. Tujuan dan Manfaat | 4 |
| 1.3. Landasan Teori | 5 |
| 1.3.1. Konsep dan Definisi..... | 5 |
| 1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu | 6 |
| 1.3.3. Kepuasan Layanan | 8 |
| 1.4. Metodologi | 9 |
| 1.4.1. Metode <i>Sampling</i> | 9 |
| 1.4.2. Metode Pengumpulan Data | 10 |
| 1.4.3. Metode Analisis Data..... | 10 |
| 1.5. Sistematika Penulisan | 18 |
| 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 |
| Bab 2 Segmentasi Konsumen..... | 23 |
| 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 |
| Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan..... | 35 |
| 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 | 39 |
| 3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS | 42 |
| 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS | 45 |
| Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi | 47 |
| 4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS | 49 |
| Bab 5 Analisis Kebutuhan Data | 51 |
| 5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data..... | 53 |
| 5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data..... | 54 |
| 5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data..... | 55 |
| Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data | 57 |
| 6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS..... | 59 |
| 6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS.... | 61 |
| Bab 7 Penutup..... | 63 |
| 7.1. Kesimpulan | 65 |
| 7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan..... | 67 |
| Daftar Pustaka | 69 |
| Lampiran..... | 73 |

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 Semarang | 39 |
| Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Semarang | 40 |

Daftar Gambar



| | |
|---|----|
| Gambar 1.1. Diagram <i>Cartesius Impotence and Performance Analysis</i> | 13 |
| Gambar 1.2. Persentase Responden Menurut Metode Pengumpulan Data | 22 |
| Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama | 24 |
| Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang menurut Kelompok Umur | 25 |
| Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang menurut Jenis Kelamin | 26 |
| Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan | 27 |
| Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang menurut Pekerjaan Utama..... | 28 |
| Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang menurut Instansi/Institusi | 29 |
| Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan | 30 |
| Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang menurut Jenis Layanan | 31 |
| Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS | 32 |
| Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang Terhadap Pelayanan..... | 36 |
| Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang Terhadap Akses Data..... | 36 |

| | |
|--|----|
| Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang Terhadap Sarana dan Prasarana | 37 |
| Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Semarang | 38 |
| Gambar 3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Semarang..... | 41 |
| Gambar 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Semarang..... | 43 |
| Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Semarang menurut Level Data..... | 52 |
| Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Semarang menurut Periode Data..... | 52 |
| Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Semarang menurut Perolehannya | 53 |
| Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Semarang..... | 57 |
| Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Semarang menurut Aspek Kualitas Data Tahun 2021 | 58 |

Daftar Lampiran




| | |
|---|----|
| Lampiran 1. Persentase Konsumen menurut Kelompok Umur | 71 |
| Lampiran 2. Persentase Konsumen menurut Jenis Kelamin | 72 |
| Lampiran 3. Persentase Konsumen menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan | 73 |
| Lampiran 4. Persentase Konsumen menurut Pekerjaan Utama | 74 |
| Lampiran 5. Persentase Konsumen menurut Kategori Instansi/Institusi | 75 |
| Lampiran 6. Persentase Konsumen menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan..... | 77 |
| Lampiran 7. Persentase Konsumen menurut Jenis Layanan yang Digunakan | 78 |
| Lampiran 8. Persentase Konsumen menurut Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data BPS | 79 |
| Lampiran 9. Persentase Konsumen menurut Penggunaan Data BPS sebagai Rujukan Utama | 81 |
| Lampiran 10. Persentase Konsumen K/L/OPD menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan | 82 |
| Lampiran 11. Persentase Data yang Dibutuhkan menurut Level Data | 83 |
| Lampiran 12. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data menurut Aspek Kualitas Data | 84 |
| Lampiran 13. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS | 85 |
| Lampiran 14. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data | 86 |
| Lampiran 15. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana .. | 87 |
| Lampiran 16. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS | 88 |
| Lampiran 17. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS | 89 |
| Lampiran 18. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)..... | 90 |
| Lampiran 19. Kuesioner VKD21 | 91 |

BAB I

PENDAHULUAN

Survei Kebutuhan Data (SKD) dirancang untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik.



Konsumen yang menerima pelayanan di unit PST BPS sejak 1 Januari 2021 sampai akhir periode pencacahan

Periode Juni - Agustus 2021
(*Self enumeration*)
Pencacahan secara manual dan *online*



Quota Sampling



MANFAAT SKD 2021

- 1 Kebutuhan data dari konsumen
- 2 Kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan publik
- 3 Rekomendasi perbaikan pelayanan publik
- 4 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)
- 5 Indikator Kinerja Utama (IKU)
- 6 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN SEMARANG**



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 penyebaran data dan informasi statistik dilakukan dengan menyediakan unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS baik tingkat pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota di seluruh Indonesia.

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.

Unsur ini dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain jika jenis layanan yang akan dilakukan penilaian berbasis website.

7. Perilaku Pelaksana

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

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan Prasarana

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

1.4. Metodologi

Metodologi yang akan dijabarkan dalam penjelasan berikut 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 kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

Dalam IPA terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

1. Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = Tingkat 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

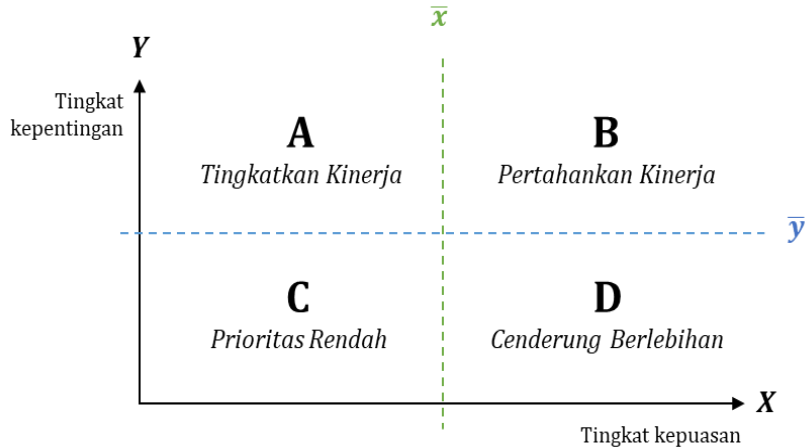
TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

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>w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i,</p> $\sum_{i=1}^{11} w_i = 1$ <p>\bar{y}_i = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i</p> <p>$i = 1, 2, \dots, 11$</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>\bar{x}_i = 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>\bar{x}_i = 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 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.

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

dengan:

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

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

$i = 1,2,3,4$

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

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

3. Menghitung IPAK

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

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

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

1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

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

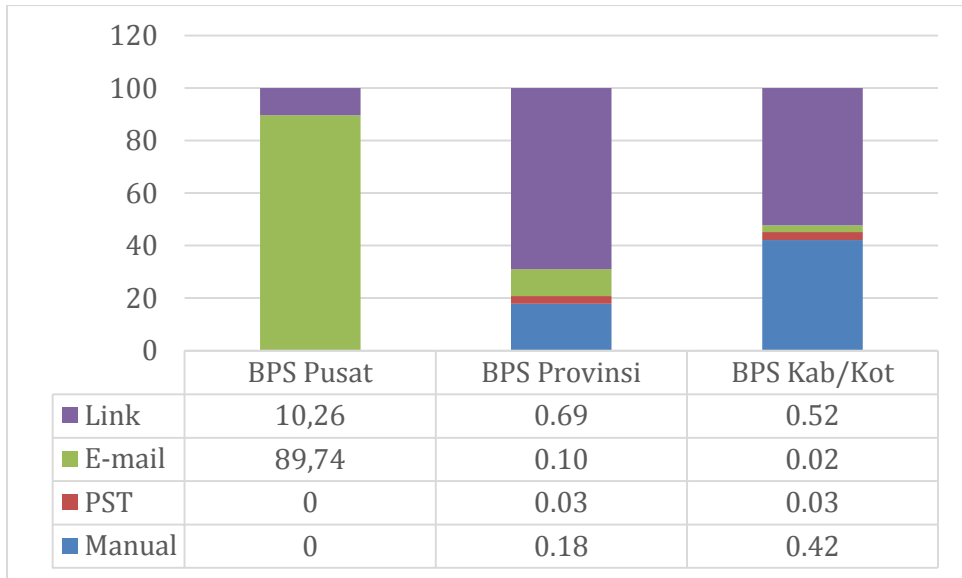
Pelaksanaan SKD 2021 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah sebesar 18.227 responden dari total target responden sebanyak 17.200. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 105,97 persen untuk seluruh PST penyelenggara SKD 2021. Pencapaian 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.

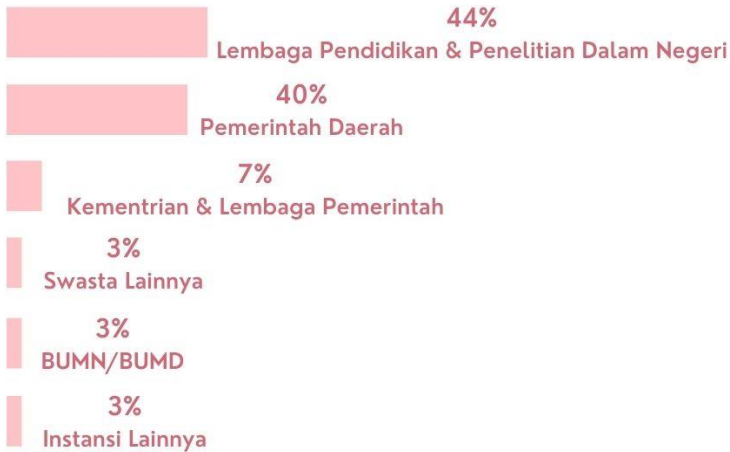


Gambar 1.2. Persentase responden menurut metode pengumpulan data

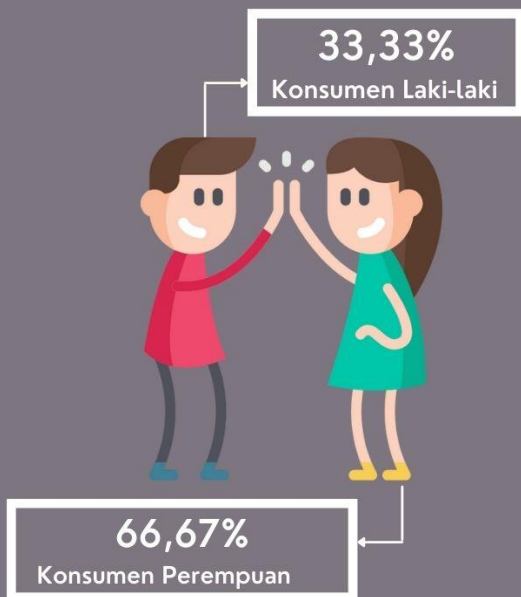
BAB II

SEGMENTASI KONSUMEN

INSTITUT PENGGUNA LAYANAN

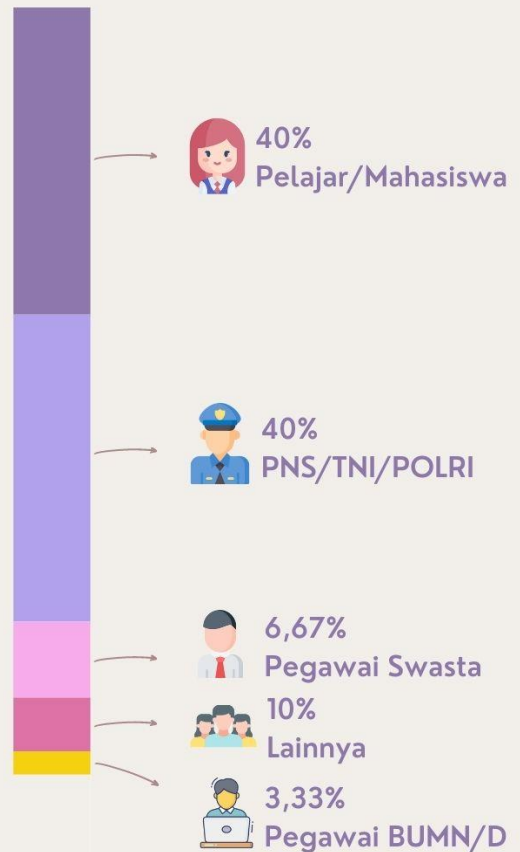


JENIS KELAMIN



Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS yang menjadi responden Survei Kebutuhan Data (SKD)

PEKERJAAN UTAMA





Bab 2

Segmentasi Konsumen

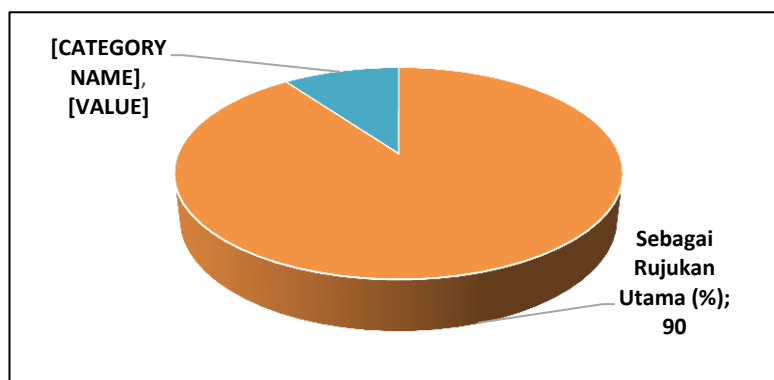
Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan BPS Kabupaten Semarang oleh konsumen. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

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.

Kecenderungan konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 90 persen.

Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama



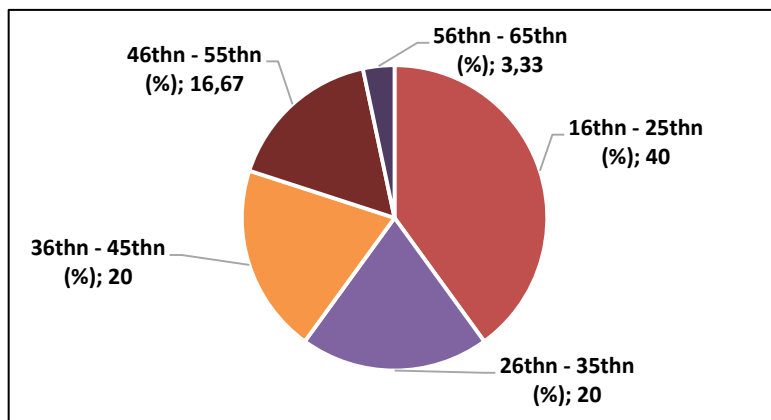
2.2. Konsumen menurut Karakteristik

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 Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang didominasi oleh konsumen berumur 16-65 tahun yang terbagi menjadi lima kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 16-25 tahun (40 persen), disusul konsumen berumur 26-35 tahun dan konsumen berumur 36-45 tahun memiliki proporsi yang sama jumlahnya (20 persen), serta konsumen berumur 46-55 tahun (16,67 persen) dan terakhir konsumen berumur 56-65 tahun (3,33 persen). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.

Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang menurut Kelompok Umur

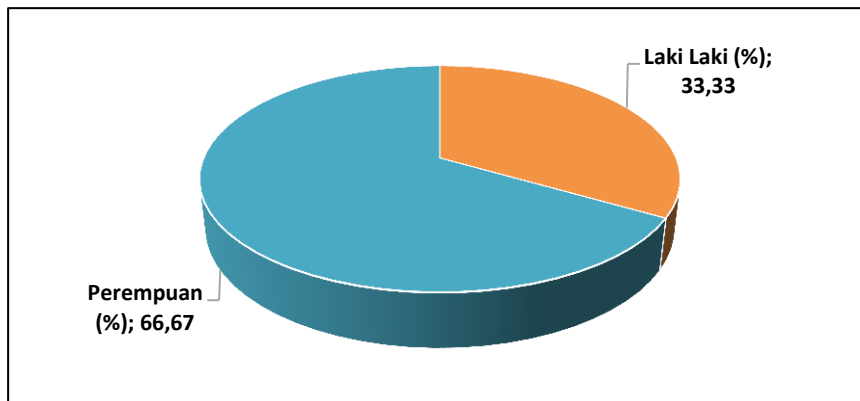


Keterangan : *Customer Satisfaction Index, Stratford-On-Avon District Council, April 2012

Jenis Kelamin

Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang menurut jenis kelamin. Persentase Konsumen perempuan di PST BPS Kabupaten Semarang adalah sebesar 66,67 persen. Sementara itu, 33,33 persen konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang adalah laki-laki.

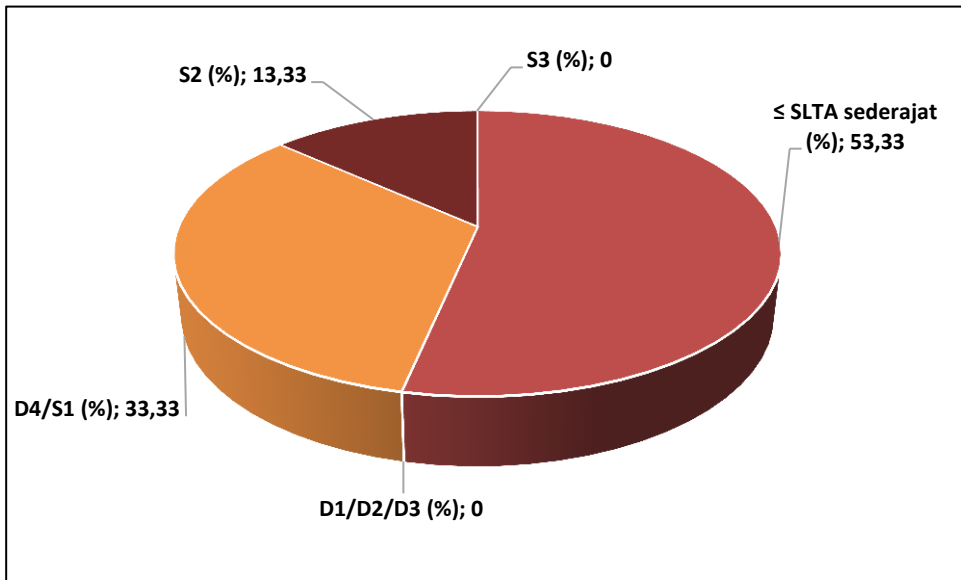
Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang Menurut Jenis Kelamin



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. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan SLTA/sederajat (53,33 persen). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (33,33 persen) dan tingkat pendidikan S2 (13,33 persen).

Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

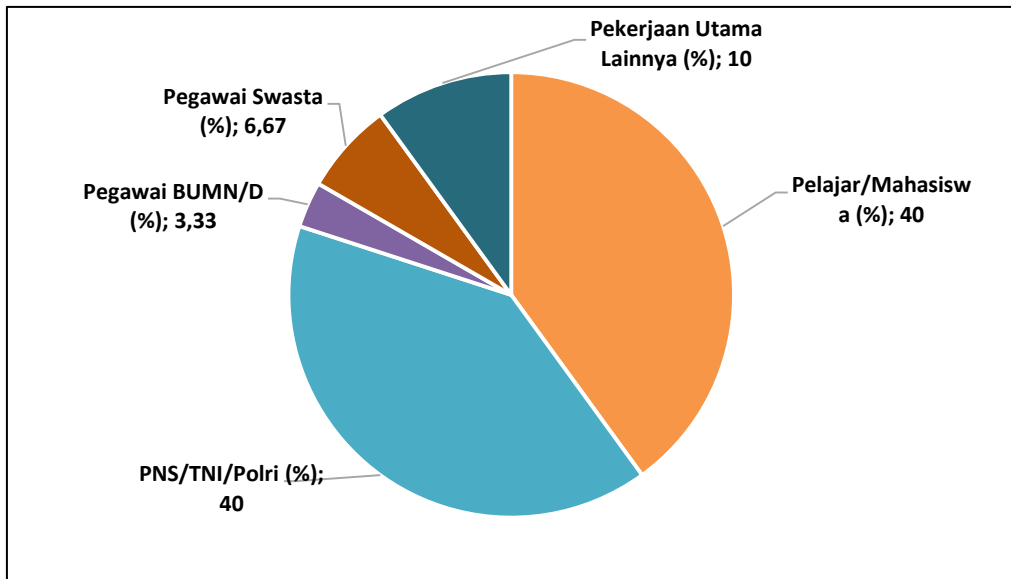


Pekerjaan Utama

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 dicakup dalam SKD 2021 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang adalah pelajar/mahasiswa dan konsumen dengan pekerjaan utama sebagai PNS/TNI/Polri memiliki proporsi yang sama yaitu sebesar 40 persen. Adapun konsumen dengan pekerjaan utama lainnya memiliki persentase sebesar 10 persen. Konsumen yang bekerja sebagai pegawai swasta sebesar 6,67 persen dan pegawai BUMN/D sebesar 3,33 persen.

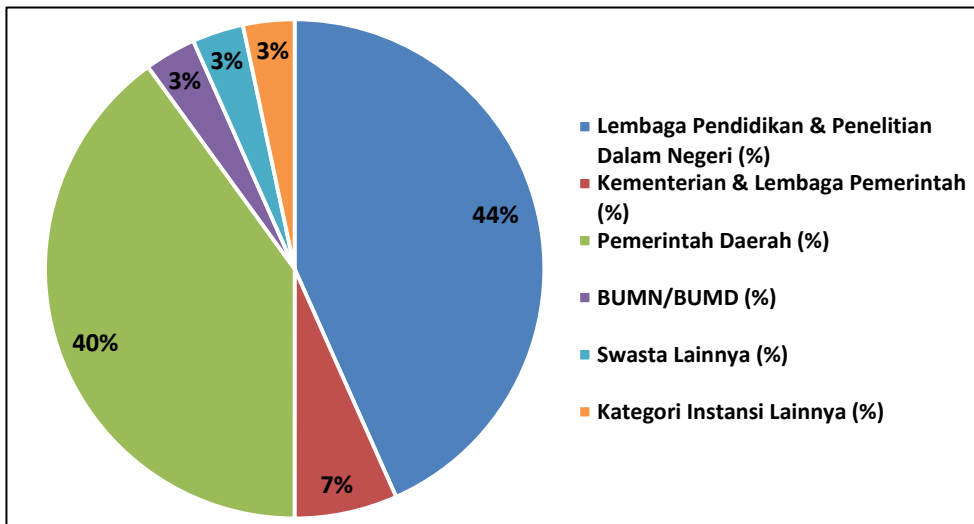
Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang menurut Pekerjaan Utama



Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2021 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang berasal dari Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri (44 persen). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan tingkat pendidikan SLTA/ sederajat dan pekerjaan utama konsumen, yaitu pelajar/ mahasiswa. Konsumen terbesar selanjutnya berasal dari konsumen yang bekerja pada Pemerintah Daerah yakni sebesar 40 persen. Sementara itu, konsumen yang bekerja di Kementerian dan Lembaga Pemerintah memiliki persentase sebesar 7 persen. Selanjutnya, 3 kategori lainnya yaitu konsumen yang bekerja pada BUMN/ BUMD, bekerja di swasta lainnya dan bekerja di instansi lainnya memiliki proporsi yang sama yaitu sebesar 3 persen.

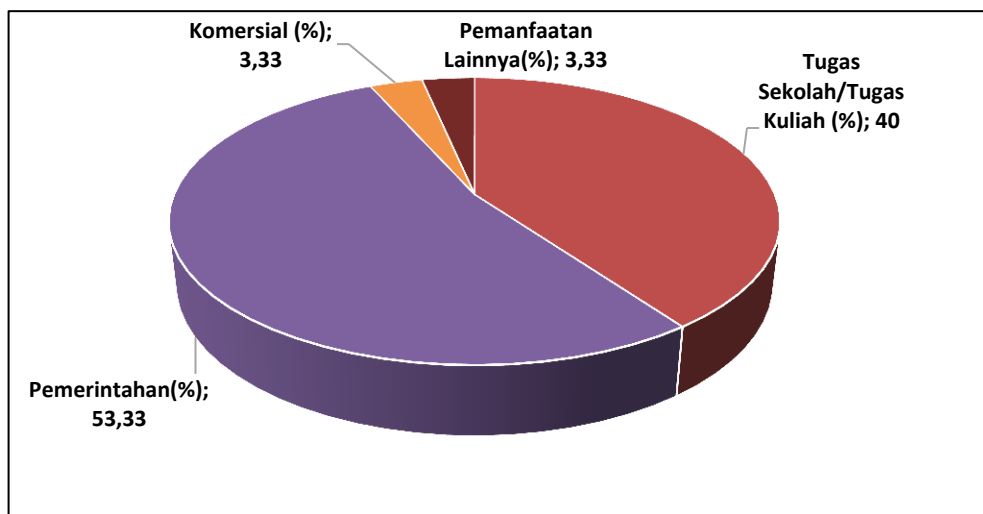
Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang menurut Instansi/Institusi



2.3. Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Semarang menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang. Dalam SKD 2021, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi empat, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, hasil SKD 2021 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kabupaten Semarang cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Semarang paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan (53,3 persen). Pemanfaatan paling banyak berikutnya adalah untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah sebesar 40 persen. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Semarang sangat dibutuhkan dalam bidang pendidikan. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan untuk Pemanfaatan Lainnya dan untuk komersial memiliki persentase yang cukup kecil yaitu sebesar 3,33 persen.

Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan



Merujuk pada Gambar 2.7, konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang didominasi oleh konsumen yang berasal dari Lembaga Pendidikan dan Penelitian serta 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, 85,71 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.

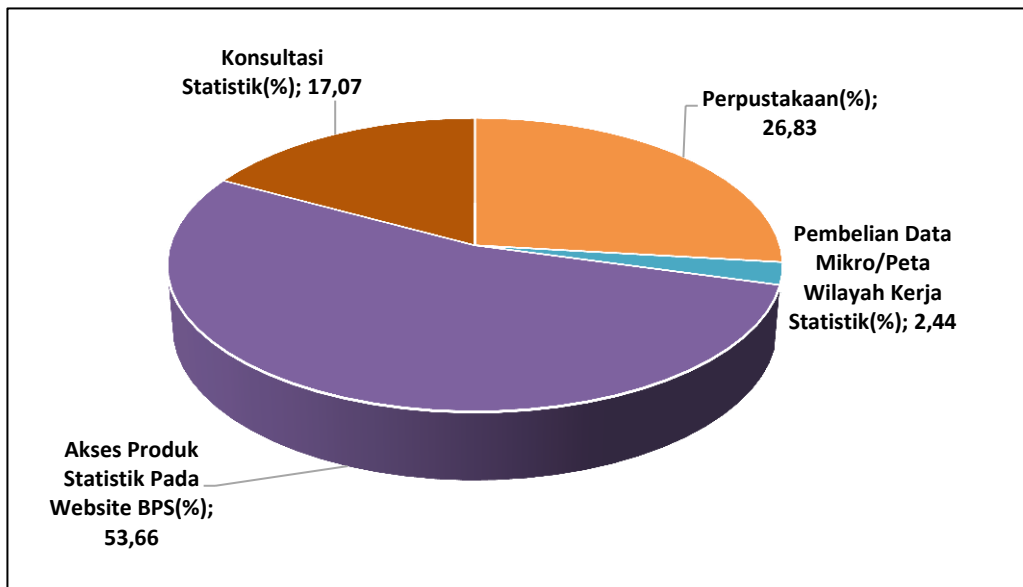
2.4. Konsumen menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi Akses Produk Statistik Pada Website BPS, Perpustakaan, Konsultasi Statistik,

Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik, Pembelian Publikasi, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Semarang oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Akses Produk Statistik Pada Website BPS sebesar 53,66 persen dan Perpustakaan sebesar 26,83 persen. Pada posisi ketiga dan keempat, Konsultasi Data Statistik (17,07 persen) dan Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik (2,44 persen).

Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang menurut Jenis Layanan



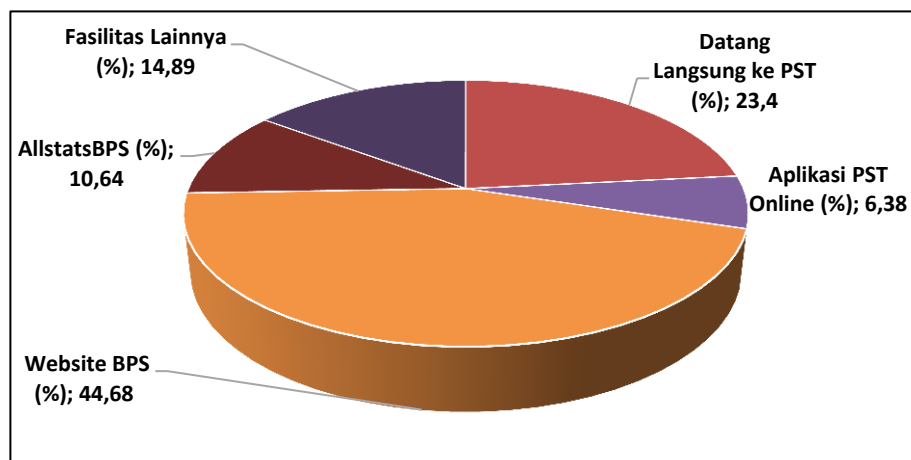
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2021. Fasilitas tersebut meliputi *Website* BPS, Allstat BPS (aplikasi android dan iOS), Silastik

(silastik.bps.go.id), Sirusa (sirusa.bps.go.id), Romantik Online (romantik.bps.go.id), telepon/faksimili, *e-mail*/surat, datang langsung ke PST, dan lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang mendapatkan data melalui fasilitas *Website* BPS dengan persentase sebesar 44,68 persen. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada *website* BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang. Walaupun demikian, masih ada konsumen yang datang langsung ke PST BPS dengan persentase 23,4 persen. Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kabupaten Semarang adalah melalui Aplikasi PST *online* dengan persentase 6,38 persen.

Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS



BAB III

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN



PELAYANAN



AKSES DATA



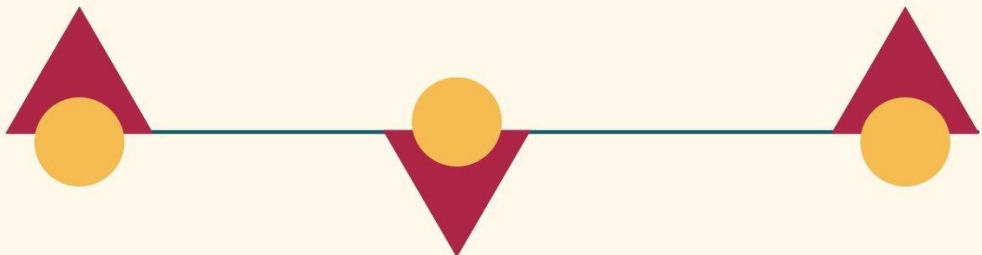
SARANA & PRASARANA



INDEKS KEPUASAN KONSUMEN (IKK) TERHADAP PELAYANAN BPS

2019 = 89,8

2021 = 91,95



2020 = 87,29



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN SEMARANG**



Bab 3

Analisis Kepuasan Layanan

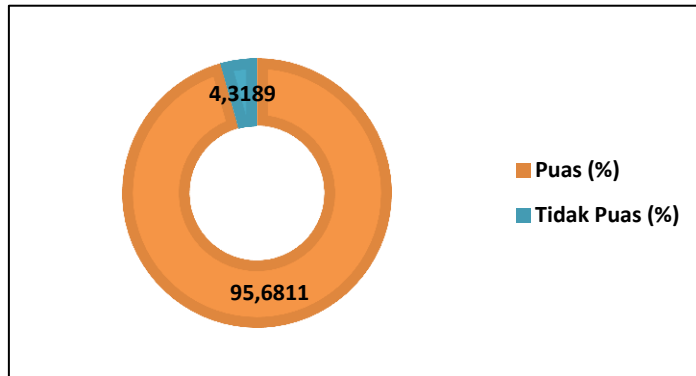
Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Semarang secara umum dan menurut atribut pelayanan. Analisis kepuasan layanan meliputi kepuasan konsumen terhadap pelayanan, akses, dan sarana prasarana, *gap analysis*, *Importance and Performance Analysis* (IPA), serta analisis Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap pelayanan BPS. 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. Penghitungan kepuasan konsumen terhadap pelayanan menggunakan PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 yakni menggunakan cut off kepuasan di atas 7,6 maka persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Semarang dapat dilihat pada Gambar 3.2 yakni sebesar 95,6811 persen.

Jika dibandingkan dengan kepuasan konsumen terhadap pelayanan pada tahun 2020 sebesar 83,54 persen, maka persentase tersebut mengalami kenaikan sebesar 12,411 persen. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Semarang.

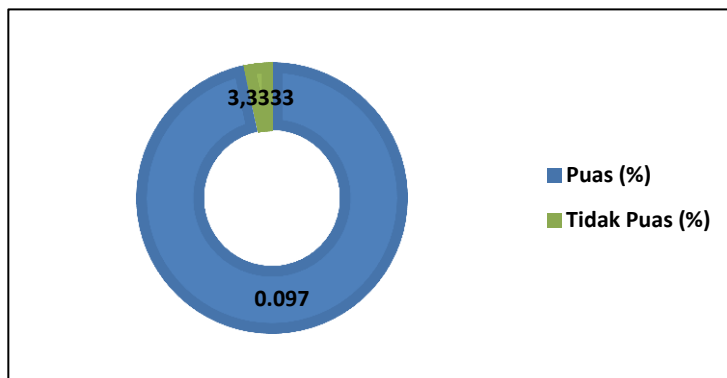
Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang Terhadap Pelayanan



3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS, yakni melalui akses data pada *website* BPS, datang langsung ke PST dan *e-mail*/ surat. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang yang puas terhadap akses data sebesar 96,667 persen, sedangkan 3,3333 persen konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang merasa tidak puas terhadap akses data BPS. Jika dibandingkan dengan kepuasan konsumen terhadap akses data pada tahun 2020 sebesar 86,46 persen, maka persentase tersebut mengalami peningkatan sebesar 10,027 persen.

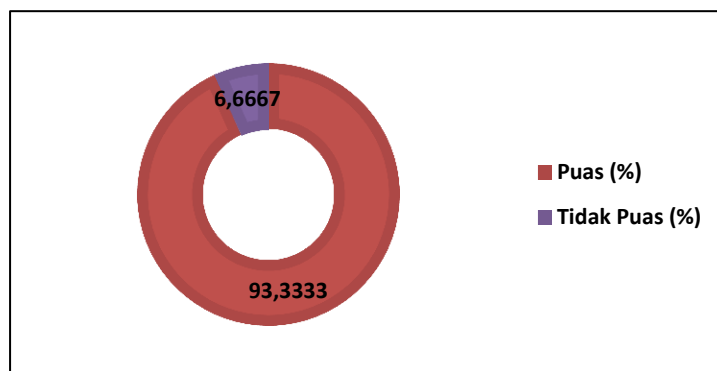
Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang Terhadap Akses Data



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. Berdasarkan Gambar 3.4, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 93,3333 persen, sedangkan 6,6667 persen konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana. Jika dibandingkan dengan kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasarana pada tahun 2020 sebesar 84,38 persen, maka persentase tersebut mengalami kenaikan sebesar 8,9533 persen

Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang Terhadap Sarana dan Prasarana



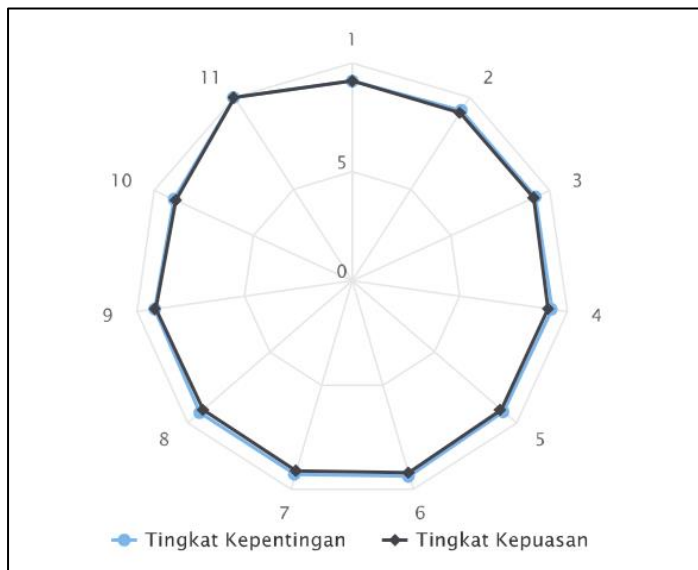
3.4. Gap Analysis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

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 Semarang yang memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap pelayanan BPS.

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Semarang. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4, terlihat bahwa sebagian besar atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Semarang memiliki nilai gap negatif, yaitu nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan).

Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Semarang



Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, dari 11 atribut pelayanan terdapat 9 atribut pelayanan yang memiliki nilai gap negatif. Atribut pelayanan yang memiliki nilai gap paling jauh yaitu rincian respon petugas pelayanan dengan nilai gap -0,20. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang.

Atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Semarang memiliki gap 0,00 sampai-0,20. Walaupun demikian, menurut Parsuraman (1991), jika gap negatif

bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

Selain 9 atribut pelayanan yang memiliki nilai negatif, terdapat dua atribut pelayanan memiliki nilai gap sebesar 0,00. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja dari kedua atribut pelayanan tersebut telah memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang. Atribut pelayanan tersebut yaitu pada rincian pelayanan kemudahan persyaratan pelayanan dan pada rincian kemudahan proses penanganan pengaduan.

Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Semarang

| No. | Atribut Pelayanan | Kepentingan | Kepuasan | Gap |
|-----|--|-------------|----------|-------|
| 1. | Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen. | 9,17 | 9,17 | 0,00 |
| 2. | Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan. | 9,30 | 9,17 | -0,13 |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan. | 9,27 | 9,17 | -0,10 |
| 4. | Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan. | 9,27 | 9,10 | -0,17 |
| 5. | Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan biaya dijanjikan. | 9,20 | 9,07 | -0,13 |
| 6. | Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan. | 9,37 | 9,20 | -0,17 |
| 7. | Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan. | 9,27 | 9,10 | -0,17 |
| 8. | Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik. | 9,27 | 9,07 | -0,20 |
| 9. | Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas. | 9,17 | 9,13 | -0,03 |
| 10. | Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui. | 9,00 | 8,90 | -0,10 |
| 11. | Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit. | 10,00 | 10,00 | 0,00 |

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

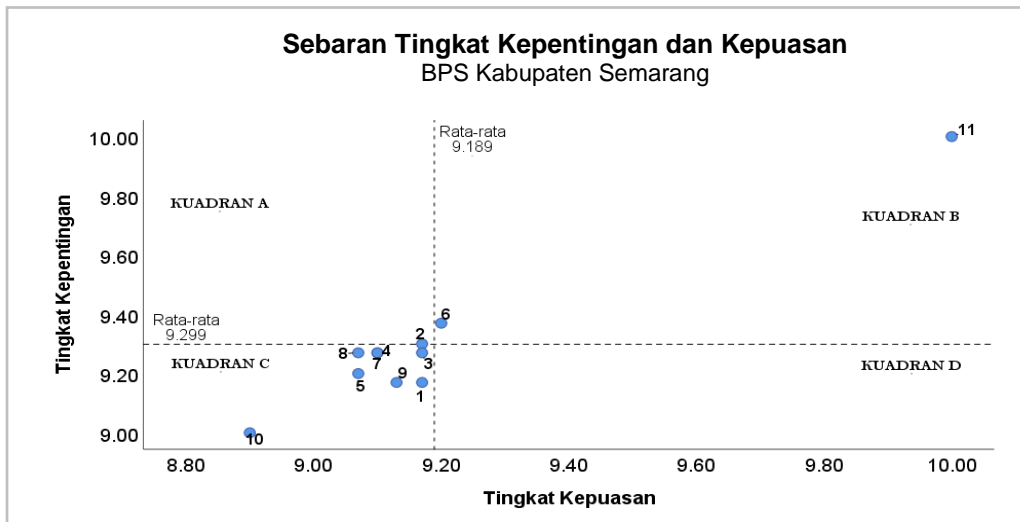
Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Kemudian, memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan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

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

| No. | Atribut Pelayanan | Kepentingan | Kepuasan | Tingkat Kesesuaian (persen) |
|-----|--|-------------|----------|-----------------------------|
| 1. | Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen. | 9,17 | 9,17 | 100,000 |
| 2. | Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan. | 9,30 | 9,17 | 98,602 |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan. | 9,27 | 9,17 | 98,921 |
| 4. | Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan. | 9,27 | 9,10 | 98,166 |
| 5. | Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan biaya dijanjikan. | 9,20 | 9,07 | 98,587 |
| 6. | Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan. | 9,37 | 9,20 | 98,1857 |
| 7. | Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan. | 9,27 | 9,10 | 98,166 |
| 8. | Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik. | 9,27 | 9,07 | 97,842 |
| 9. | Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas. | 9,17 | 9,13 | 99,564 |
| 10. | Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui. | 9,00 | 8,90 | 98,889 |
| 11. | Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit. | 10,00 | 10,00 | 100,00 |

Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Dari tabel tersebut diketahui bahwa terdapat 9 atribut yang memiliki tingkat kesesuaian mendekati 100 persen. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun belum mencapai 100 persen untuk memenuhi harapan konsumen, tingkat kepuasan konsumen mendekati harapan konsumen. Sementara itu, dua atribut lainnya yang memiliki tingkat kesesuaian 100 persen ialah kemudahan persyaratan pelayanan dan kemudahan proses penanganan pengaduan. Artinya kedua atribut pelayanan tersebut memiliki tingkat kepuasan konsumen yang sudah memenuhi harapan konsumen.

Gambar 3.5. Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Semarang



Keterangan

1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.
2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.
3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.
4. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.
5. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan biaya dijanjikan.
6. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.
7. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan.
8. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* merespon dengan baik.
9. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* mampu memberikan informasi yang jelas.
10. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui.
11. Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS adalah prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS adalah sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan serta proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS adalah:

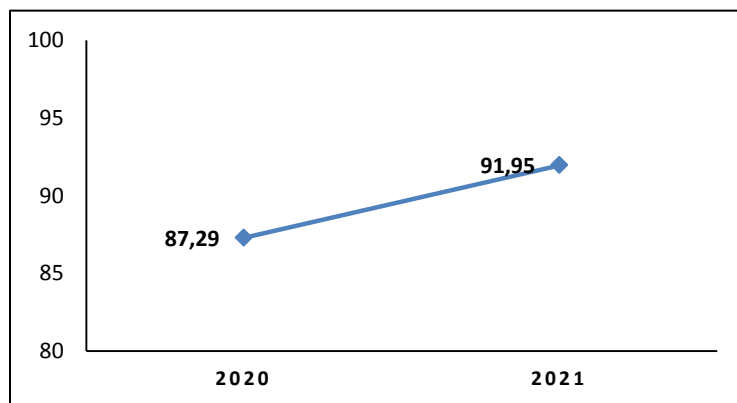
1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.
2. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.
3. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.
4. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan biaya dijanjikan.
5. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan.
6. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* merespon dengan baik.
7. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* mampu memberikan informasi yang jelas.
8. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui.

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.6, tidak ada atribut pelayanan PST di BPS Kabupaten Semarang yang termasuk dalam kuadran tersebut.

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 dan data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS. Nilai IKK Kualitas Pelayanan untuk PST BPS Kabupaten Semarang tahun 2021 sebesar 91,95, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Semarang masuk kategori Sangat Baik. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, IKK Kualitas Pelayanan di PST BPS Kabupaten Semarang mengalami kenaikan sebesar 4,66 dari 87,29 pada tahun 2020 menjadi 91,95 pada tahun 2021. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Semarang.

Gambar 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Semarang



BAB IV

PERILAKU ANTI-KORUPSI

ATRIBUT ANTI-KORUPSI

pada Survei Kebutuhan Data (SKD) 2021:

- Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan
- Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan
- Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan
- Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan

TUJUAN

Mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti-korupsi pada pelayanan BPS

**Indeks Perilaku
Anti-Korupsi
(IPAK)**

94,34%

Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Semarang



BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN SEMARANG



Bab 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

Bab ini menjabarkan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang terhadap perilaku anti korupsi pelayanan PST BPS Kabupaten Semarang. Analisis perilaku anti korupsi meliputi penerapan perilaku anti korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

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. IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Semarang sebesar 94,34. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Semarang.

BAB V

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

KEBUTUHAN DATA YANG PALING BANYAK DICARI

LEVEL DATA



67,22% mencari data level Kabupaten/Kota

PERIODE DATA



90% mencari data periode Tahunan



JENIS PEROLEHAN DATA

90% memperoleh data sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN SEMARANG**





Bab 5

Analisis Kebutuhan Data

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi level data, periode data, dan perolehan data. Selain itu, analisis dilakukan terhadap jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari oleh konsumen.

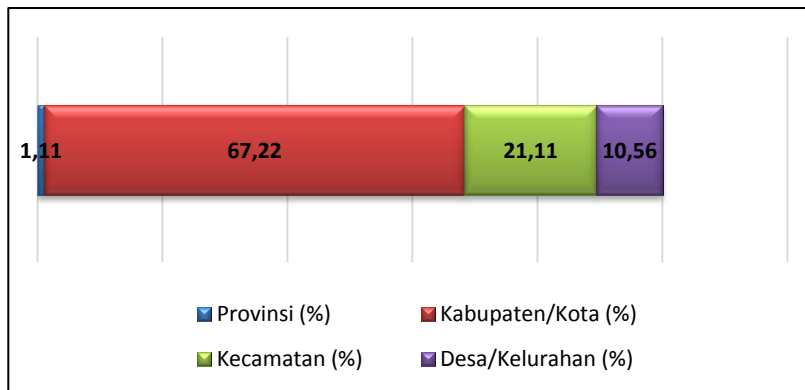
Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kabupaten Semarang dan wilayah penyedia data BPS Kabupaten Semarang. Wilayah PST BPS Kabupaten Semarang digunakan untuk menganalisis level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang. Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Kabupaten Semarang digunakan untuk menganalisis perolehan data yang berasal dari BPS Kabupaten Semarang. 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 Menurut Level Data

Dari hasil SKD 2021, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang. Secara umum, 67,22 persen konsumen mencari data pada level kabupaten/kota. Data selanjutnya adalah data level kecamatan (21,11 persen) dan data level desa/kelurahan (10,56 persen). Sementara itu, hanya sebesar 1,11 persen konsumen yang mencari data level Provinsi. Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.

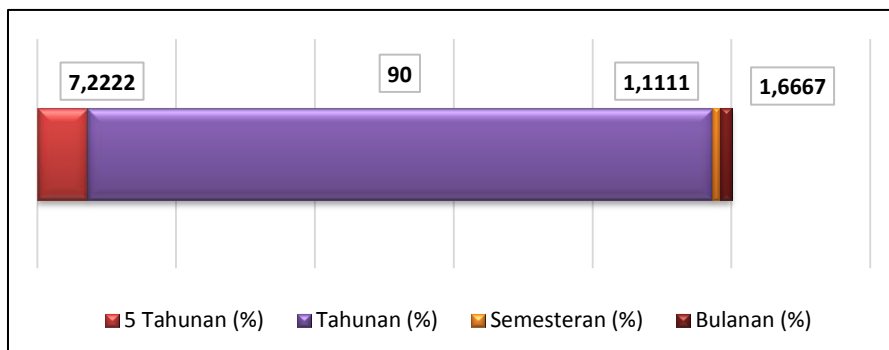
Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Semarang menurut Level Data



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 konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang banyak mencari data dengan periode waktu lima tahunan, tahunan, semesteran dan bulanan. Data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 90 persen. Periode terbanyak kedua yang paling banyak dicari yaitu periode lima tahunan dengan persentase sebesar 7,2222 persen. Sedangkan konsumen yang mencari data periode semesteran dan data periode bulanan sebanyak 1,1111 persen dan 1,6667 persen.

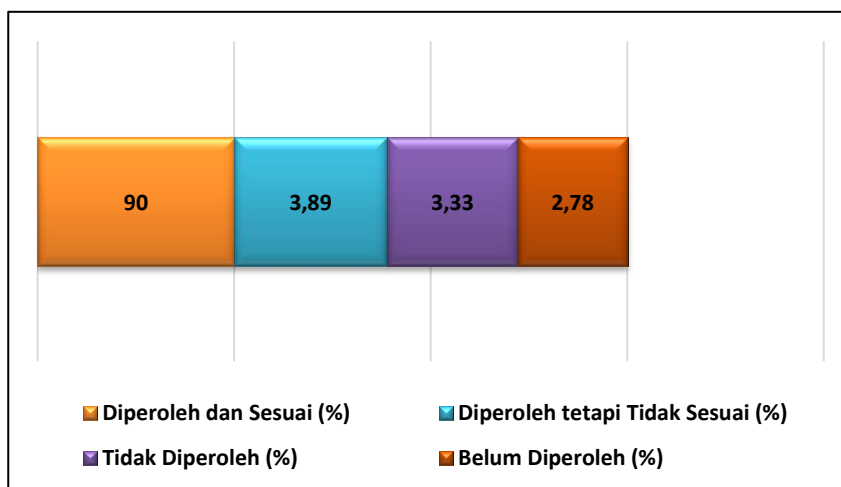
Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Semarang menurut Periode Data



5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan 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 Semarang.

Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Semarang menurut Perolehannya



Berdasarkan Gambar 5.3, dari seluruh pencarian data, 90 persen memperoleh data sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan, 3,89 persen berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan tetapi hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya

dibutuhkan, 3,33 persen tidak memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan dan 2,78 persen belum memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan.

BAB VI

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

PERSENTASE KEPUASAN



Akurasi = 99,41%

Kelengkapan = 99,41%

Kemutakhiran = 95,27%

INDEKS KEPUASAN KONSUMEN (IKK)

87,91%

Kualitas data yang dihasilkan pada PST BPS Kabupaten Semarang termasuk Kategori Baik



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN SEMARANG**



Bab 6

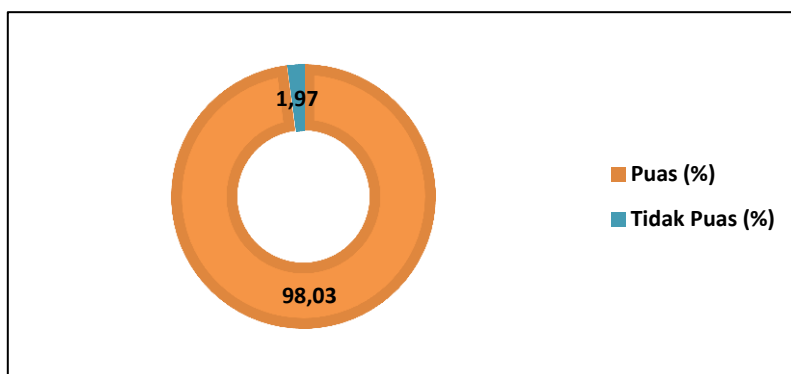
Analisis Kepuasan Kualitas Data

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Semarang. Analisis tersebut meliputi kepuasan konsumen terhadap kualitas data secara umum serta menurut aspek (atau 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 Semarang disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, sebagian besar konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh PST BPS Kabupaten Semarang dengan persentase sebesar 98,03 persen.

Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Semarang



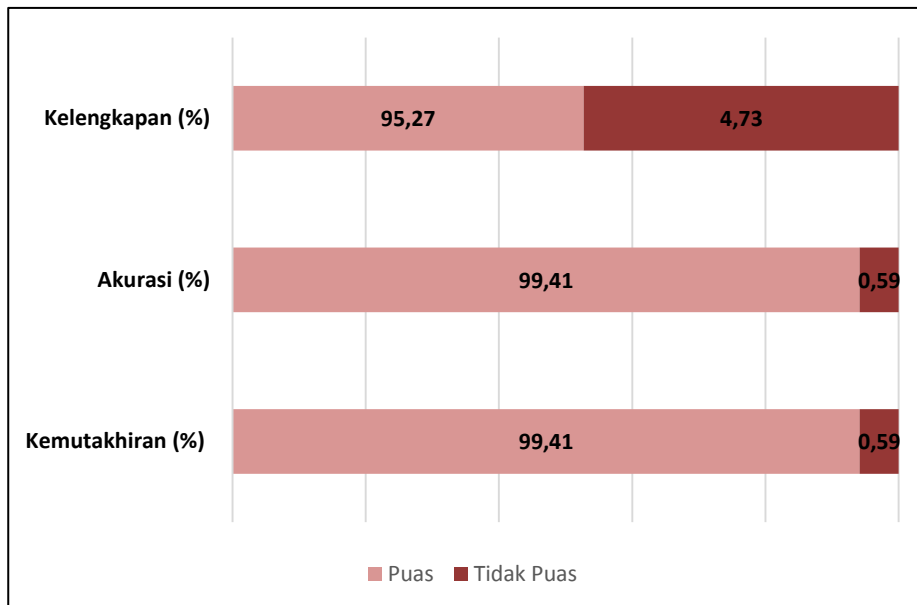
Aspek Kualitas Data

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Semarang 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 Semarang.

Berdasarkan Gambar 6.2, lebih dari 95 persen konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kelengkapan data. Akurasi data dan kemitakhiran data menjadi dimensi kualitas data dengan persentase kepuasan yang tinggi, yakni sebesar 99,41 persen.

Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Semarang menurut Aspek Kualitas Data Tahun 2021



6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) / *Customer Satisfaction Index* (CSI) Kualitas Data digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS. Nilai IKK Kualitas Data pada PST BPS Kabupaten Semarang tahun 2021 sebesar 87,91, artinya kualitas data yang dihasilkan pada PST BPS Kabupaten Semarang termasuk kategori Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang sangat puas dengan kualitas data pada PST BPS Kabupaten Semarang.

BAB VII PENUTUP



Fasilitas utama yang paling banyak digunakan:



Website BPS
44,68%



Prioritas utama perbaikan adalah data BPS yang mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan

Datang langsung ke PST
23,4%



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN SEMARANG**



Bab 7 Penutup

7.1. Kesimpulan

Pelaksanaan Survei Kebutuhan Data (SKD) bertujuan untuk mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan pelayanan PST BPS. SKD 2021 diselenggarakan di 515 satuan kerja BPS, yaitu di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 480 BPS Kabupaten/Kota. Cakupan responden SKD 2021 adalah konsumen yang pernah menerima layanan dari PST BPS Kabupaten Semarang selama 1 Januari 2021 sampai dengan akhir periode pencacahan. Realisasi jumlah responden SKD 2021 di BPS Kabupaten Semarang sebesar 30 responden. Pengumpulan data SKD 2021 di PST BPS Kabupaten Semarang dilakukan dalam kurun waktu Juni-Agustus 2021 oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (*self enumeration*) melalui pencacahan manual.

Hasil SKD 2021 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Data disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini antara lain Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK), dan persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan kualitas data BPS. Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2021 di PST BPS Kabupaten Semarang. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2021 di PST BPS Kabupaten Semarang secara umum berjalan dengan baik. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang 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 persen.

2. Realisasi pengumpulan data di PST Konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang, yang digambarkan melalui responden SKD, didominasi oleh konsumen yang berasal dari lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri (44%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk tugas sekolah/tugas kuliah (40%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen berasal dari akademisi. Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah pelajar/mahasiswa (40%).
3. Konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang 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 Semarang adalah layanan akses produk statistik pada website (53,66%). Kecenderungan tersebut juga diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah website BPS (44,68%).
4. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kabupaten Semarang yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 95,68 persen.
5. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Semarang digambarkan melalui IKK terhadap Pelayanan PST BPS. Nilai IKK terhadap Pelayanan PST BPS Kabupaten Semarang adalah 91,95. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Semarang masuk kategori Sangat Baik.
6. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Kabupaten Semarang digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK PST BPS Kabupaten Semarang adalah 94,34. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Semarang.
7. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang sangat beragam. Level kabupaten merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen (67,22%). Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (90%).

8. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Semarang yang ditunjukkan dengan persentase konsumen yang merasa puas terhadap kualitas data BPS sebesar 98,03 persen. Disamping itu, persentase konsumen yang puas terhadap data juga disajikan menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data. Lebih dari 95 persen konsumen merasa puas terhadap masing-masing dimensi kualitas data tersebut. Sebanyak 95,27 persen konsumen merasa puas dengan kelengkapan data, 99,41 persen konsumen merasa puas dengan akurasi data, serta 99,41 persen konsumen merasa puas dengan kemutakhiran data.

7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Berdasarkan hasil SKD 2021, saran dan rekomendasi yang menjadi prioritas utama perbaikan yang diberikan kepada unit pelayanan PST BPS Kabupaten Semarang adalah prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan. Perbaikan juga perlu dilakukan pada atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan berikutnya, meliputi:

1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.
2. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.
3. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.
4. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan biaya dijanjikan.
5. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan.
6. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.
7. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.
8. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui.



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 Kelompok Umur

| Satker PST | Kelompok Umur | | | | | | |
|--------------|---------------|-------|--------|--------|---------|-------|-----|
| | <16 | 16-25 | 26- 35 | 36- 45 | 46 - 55 | 56-65 | >65 |
| Kab Semarang | 0 | 40,00 | 20,00 | 20,00 | 16,67 | 3,33 | 0 |

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen menurut Kelompok Umur
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut kelompok umur terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
- Klasifikasi Penyajian : Kelompok Umur
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
dimana:
 P_i = Persentase konsumen dengan kelompok umur ke-i
 x_i = Jumlah konsumen dengan kelompok umur ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 i = kelompok umur tertentu, yaitu:
1. < 16 th
 2. 16 -25 th
 3. 26 - 35 th
 4. 36 - 45 th
 5. 46 - 55 th
 6. 56 - 65 th
 7. > 65 th
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kelompok umur tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut kelompok umur.

Lampiran 2. Persentase Konsumen menurut Jenis Kelamin

| Satker PST | Jenis Kelamin | |
|--------------|---------------|-----------|
| | Laki-laki | Perempuan |
| Kab Semarang | 33,33 | 66,67 |

Metadata Indikator

| | |
|-----------------------|--|
| Nama Indikator | : Persentase Konsumen menurut Jenis Kelamin |
| Konsep | : Segmentasi konsumen |
| Definisi | : Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis kelamin terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. |
| Klasifikasi Penyajian | : Jenis Kelamin |
| Ukuran | : Persentase |
| Satuan | : Persen |
| Rumus Penghitungan | : $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dimana: P_i = Persentase konsumen dengan jenis kelamin-i x_i = Jumlah konsumen dengan jenis kelamin-i y = Jumlah seluruh konsumen i = jenis kelamin tertentu, yaitu: 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 3. Persentase Konsumen menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

| Satker PST | Pendidikan Tertinggi | | | | |
|--------------|---|----------|-------|-------|----|
| | Kurang dari atau sama dengan SLTA/Sederajat | D1/D2/D3 | D4/S1 | S2 | S3 |
| Kab Semarang | 53,33 | 0 | 33,33 | 13,33 | 0 |

Metadata Indikator

| | | | | | | | | |
|-----------------------|-------|--|----------------------|-------|-------------|-------|----------|--|
| Nama Indikator | : | Persentase Konsumen menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan | | | | | | |
| Konsep | : | Segmentasi konsumen | | | | | | |
| Definisi | : | Perbandingan jumlah konsumen menurut pendidikan tertinggi yang ditamatkan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan mengacu pada ijazah yang dimiliki. | | | | | | |
| Klasifikasi Penyajian | : | Pendidikan tertinggi yang ditamatkan | | | | | | |
| Ukuran | : | Persentase | | | | | | |
| Satuan | : | Persen | | | | | | |
| Rumus Penghitungan | : | $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P_i = Persentase konsumen dengan pendidikan tertinggi yang ditamatkan ke-i</p> <p>x_i = Jumlah konsumen dengan pendidikan tertinggi yang ditamatkan ke -i</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen</p> <p>i = pendidikan tertinggi tertentu yang ditamatkan, yaitu:</p> <table style="margin-left: 40px;"> <tr> <td>1. ≤ SLTA/ sederajat</td> <td>4. S2</td> </tr> <tr> <td>2. D1/D2/D3</td> <td>5. S3</td> </tr> <tr> <td>3. D4/S1</td> <td></td> </tr> </table> | 1. ≤ SLTA/ sederajat | 4. S2 | 2. D1/D2/D3 | 5. S3 | 3. D4/S1 | |
| 1. ≤ SLTA/ sederajat | 4. S2 | | | | | | | |
| 2. D1/D2/D3 | 5. S3 | | | | | | | |
| 3. D4/S1 | | | | | | | | |
| Interpretasi | : | Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan tingkat pendidikan tertinggi tersebut di wilayah PST BPS tertentu. | | | | | | |
| Manfaat | : | Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pendidikan. | | | | | | |

Lampiran 4. Persentase Konsumen menurut Pekerjaan Utama

| Satker PST | Kelompok Umur | | | | | | |
|-----------------|-----------------------|----------------------|-----------------------|-------------------|-------------------|----------------|---------|
| | Pelajar/ Mahasiswa | Penelitian/ Dosen | PNS/ TNI/ Polri | Pegawai BUMN/D | Pegawai Swasta | Wira swasta | Lainnya |
| Kab Semarang | 40,00 | 0 | 40,00 | 3,33 | 6,67 | 0 | 10,00 |

Metadata Indikator

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

Lampiran 5. Persentase Konsumen menurut Kategori Instansi/Institusi

| Instansi/Institusi | Satker PST |
|--|------------------|
| | BPS Kab Semarang |
| Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri | 43,33 |
| Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri | 0 |
| Kementerian & Lembaga Pemerintah | 6,67 |
| Lembaga Internasional | 0 |
| Media Masa | 0 |
| Pemerintah Daerah | 40,00 |
| Perbankan | 0 |
| BUMN/D | 3,33 |
| Swasta lainnya | 3,33 |
| Lainnya | 3,33 |

Metadata Indikator

| | |
|-----------------------|--|
| Nama Indikator | : Persentase Konsumen menurut Kategori Instansi/Institusi |
| Konsep | : Segmentasi konsumen |
| Definisi | : Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori instansi/institusi terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. |
| Klasifikasi Penyajian | : Kategori Instansi/Institusi |
| Ukuran | : Persentase |
| Satuan | : Persen |
| Rumus Penghitungan | : $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dimana: P_i = Persentase konsumen dengan kategori instansi/institusi ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori instansi/institusi ke -i y = Jumlah seluruh konsumen i =kategori instansi/institusi, yaitu: <ol style="list-style-type: none">1. Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri2. Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri3. Kementerian & Lembaga Pemerintah4. Lembaga Internasional5. Media Massa6. Pemerintah Daerah7. Perbankan8. BUMN/BUMD9. Swasta Lainnya10.Lainnya |
| Interpretasi | : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori instansi/institusi tersebut di wilayah PST BPS tertentu. |
| Manfaat | : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut kategori instansi. |

Lampiran 6. Persentase Konsumen menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

| Satker PST | Pemanfaatan Hasil Kunjungan | | | | |
|--------------|--------------------------------|--------------|-----------|------------|---------|
| | Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah | Pemerintahan | Komersial | Penelitian | lainnya |
| Kab Semarang | 40,00 | 53,33 | 3,33 | 0 | 3,33 |

Metadata Indikator

| | |
|-----------------------|---|
| Nama Indikator | : Persentase Konsumen menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan |
| Konsep | : Segmentasi konsumen |
| Definisi | : Perbandingan jumlah konsumen menurut pemanfaatan hasil kunjungan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. |
| Klasifikasi Penyajian | : Pemanfaatan hasil kunjungan |
| Ukuran | : Persentase |
| Satuan | : Persen |
| Rumus Penghitungan | : $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dimana: P_i = Persentase konsumen dengan pemanfaatan hasil kunjungan-i x_i = Jumlah konsumen dengan pemanfaatan hasil kunjungan-i y = Jumlah seluruh konsumen i = Jenis pemanfaatan hasil kunjungan, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Tugas Sekolah/Tugas Kuliah 2. Pemerintahan 3. Komersial 4. Penelitian 5. Lainnya |
| Interpretasi | : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pekerjaan utama tersebut di wilayah PST BPS tertentu. |
| Manfaat | : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan. |

Lampiran 7. Persentase Konsumen menurut Jenis Layanan yang Digunakan

| Satker PST | Jenis Layanan yang Digunakan | | | | | |
|---------------|------------------------------|-------------------------|--------------------------------------|---------------------------|---------------------------|----------------------------|
| | Perpustakaan | Pembelian Publikasi BPS | Pembelian Data Mikro/Peta Wilkerstat | Akses Produk Pada Website | Konsultasi Data Statistik | Rekomendasi Keg. Statistik |
| Kab Semarang | 26,83 | 2,44 | 0 | 53,66 | 17,07 | 0 |

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen menurut Jenis Layanan yang Digunakan
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
- Klasifikasi Penyajian : Jenis Layanan yang Digunakan
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
dimana:
 P_i = Persentase konsumen yang menggunakan jenis layanan-i
 x_i = Jumlah konsumen yang menggunakan jenis layanan -i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 i = Jenis layanan yang digunakan, yaitu:
1. Pustaka Tercetak
 2. Pustaka Digital
 3. Penjualan Publikasi
 4. Data Mikro
 5. Konsultasi Data Statistik
 6. Rekomendasi Keg. Stat.
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan jenis layanan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis layanan yang digunakan.

Lampiran 8. Persentase Konsumen menurut Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS

| Fasilitas Utama yang Digunakan | Satker PST BPS Kab Semarang |
|--|--------------------------------|
| Website BPS | 44,68 |
| AllStat BPS (aplikasi android dan iOS) | 10,64 |
| PST Online | 6,38 |
| Datang Langsung ke PST | 23,40 |
| Lainnya | 14,89 |

Metadata Indikator

Nama Indikator : Persentase Konsumen menurut Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS

Konsep : Segmentasi konsumen

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut fasilitas utama yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.

Klasifikasi Penyajian : Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Rumus Penghitungan : $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
 dimana:
 P_i = Persentase konsumen yang menggunakan fasilitas utama-i
 x_i = Jumlah konsumen yang menggunakan fasilitas

utama -i

y = Jumlah seluruh konsumen

i = fasilitas Utama yang digunakan, yaitu:

1. Website BPS
2. AllStat BPS
3. Silastik
4. Sirusa
5. Romantik Online
6. Telepon/Faksimile
7. E-mail/Surat
8. Datang langsung ke PST
9. Lainnya

- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan fasilitas utama tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut fasilitas yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS.

Lampiran 9. Persentase Konsumen menurut Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

| Satker PST | Penggunaan Data BPS | |
|--------------|---------------------|---------------------|
| | Rujukan Utama | Bukan Rujukan Utama |
| Kab Semarang | 90,00 | 10,00 |

Metadata Indikator

| | | |
|-----------------------|---|---|
| Nama Indikator | : | Persentase Konsumen menurut Penggunaan Data BPS sebagai Rujukan Utama |
| Konsep | : | Segmentasi konsumen |
| Definisi | : | Perbandingan jumlah konsumen menurut penggunaan data BPS sebagai Rujukan Utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. |
| Klasifikasi Penyajian | : | Jenis Penggunaan Data BPS |
| Ukuran | : | Persentase |
| Satuan | : | Persen |
| Rumus Penghitungan | : | $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P_i = Persentase konsumen dengan jenis penggunaan utama data BPS-i</p> <p>x_i = Jumlah konsumen dengan jenis penggunaan utama data BPS -i</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen</p> <p>i = jenis penggunaan data BPS, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rujukan Utama 2. Bukan Rujukan Utama |
| Interpretasi | : | Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis penggunaan utama data BPS tersebut di wilayah PST BPS tertentu. |
| Manfaat | : | Mendapatkan informasi mengenai persentase 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

| Satker PST | Penggunaan Data BPS | |
|--------------|--|-------|
| | Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan Nasional | Bukan |
| Kab Semarang | 85,71 | 14,29 |

Metadata Indikator

| | |
|-----------------------|--|
| Nama Indikator | : Persentase Konsumen K/L/OPD menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan Nasional |
| Konsep | : Segmentasi konsumen |
| Definisi | : Perbandingan jumlah konsumen menurut penggunaan data BPS sebagai bahan Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan Nasional terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. |
| Klasifikasi Penyajian | : Penggunaan Data BPS sebagai bahan Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan Nasional |
| Ukuran | : Persentase |
| Satuan | : Persen |
| Rumus Penghitungan | : $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dimana: P _i = Persentase konsumen dengan jenis penggunaan data BPS-i x _i = Jumlah konsumen dengan jenis penggunaan data BPS -i y = Jumlah seluruh konsumen i = jenis penggunaan data BPS, yaitu: 1. Bahan Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan Nasional 2. Bukan Bahan Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan Nasional |
| Interpretasi | : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis penggunaan data BPS tersebut di wilayah PST BPS tertentu. |
| Manfaat | : Mendapatkan informasi mengenai persentase konsumen (K/L/OPD) yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional yang berguna sebagai salah satu Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS. |

Lampiran 11. Persentase Data yang Dibutuhkan menurut Level Data

| Satker PST | Level Data | | | | | | |
|--------------|--------------|--------------|------------------------|---------------|------------------------|--------------|-------------|
| | Nasion al | Provi nsi | Kabupat en/ Kota | Kecama tan | Desa/ Kelurah an | Individ u | Lainny a |
| Kab Semarang | 0 | 1,11 | 67,22 | 21,11 | 10,56 | 0 | 0 |

Metadata Indikator

| | | | | | | | | | | |
|-----------------------|-------------------|--|-------------|-------------------|-------------|-------------|-------------------|------------|--------------|--|
| Nama Indikator | : | Persentase Data yang Dibutuhkan menurut Level Data | | | | | | | | |
| Konsep | : | Pencarian data | | | | | | | | |
| Definisi | : | Perbandingan jumlah pencarian data menurut level data terhadap seluruh pencarian data di wilayah PST BPS tertentu. | | | | | | | | |
| Klasifikasi Penyajian | : | Level Data | | | | | | | | |
| Ukuran | : | Persentase | | | | | | | | |
| Satuan | : | Persen | | | | | | | | |
| Rumus Penghitungan | : | $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P_i = Persentase orang-data dengan level data-i yang dicari x_i = Jumlah orang-data dengan level data-i yang dicari y = Jumlah seluruh konsumen i = pekerjaan utama, yaitu:</p> <table style="margin-left: 40px;"> <tr> <td>1. Nasional</td> <td>5. Desa/kelurahan</td> </tr> <tr> <td>2. Provinsi</td> <td>6. Individu</td> </tr> <tr> <td>3. Kabupaten/kota</td> <td>7. Lainnya</td> </tr> <tr> <td>4. Kecamatan</td> <td></td> </tr> </table> | 1. Nasional | 5. Desa/kelurahan | 2. Provinsi | 6. Individu | 3. Kabupaten/kota | 7. Lainnya | 4. Kecamatan | |
| 1. Nasional | 5. Desa/kelurahan | | | | | | | | | |
| 2. Provinsi | 6. Individu | | | | | | | | | |
| 3. Kabupaten/kota | 7. Lainnya | | | | | | | | | |
| 4. Kecamatan | | | | | | | | | | |
| Interpretasi | : | Semakin besar angka indikator, maka level data tersebut semakin banyak dicari di wilayah PST BPS tertentu. | | | | | | | | |
| Manfaat | : | Mendapatkan informasi mengenai level data yang dicari oleh konsumen. | | | | | | | | |

Lampiran 12. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data menurut Aspek

| Satker PST | Kualitas Data Secara Umum | Aspek Kualitas Data | | |
|--------------|---------------------------|---------------------|---------|--------------|
| | | Kelengkapan | Akurasi | Kemutakhiran |
| Kab Semarang | 98,03 | 95,27 | 99,41 | 99,41 |

Metadata Indikator

| | | |
|-----------------------|---|--|
| Nama Indikator | : | Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data menurut Aspek Kualitas Data |
| Konsep | : | Kepuasan Konsumen |
| Definisi | : | Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kualitas data BPS menurut aspek kualitas data terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. |
| Klasifikasi Penyajian | : | Kepuasan terhadap Kualitas Data |
| Ukuran | : | Persentase |
| Satuan | : | Persen |
| Rumus Penghitungan | : | $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P_i = Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data pada aspek kualitas data ke-i</p> <p>x_i = Jumlah orang-data yang puas terhadap kualitas data pada aspek kualitas data ke -i</p> <p>y = Jumlah seluruh orang-data dengan syarat data tersebut diperoleh</p> <p>i = Aspek kualitas data, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas data secara umum 2. Kelengkapan 3. Akurasi 4. Kemutakhiran |
| Interpretasi | : | Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas terhadap aspek kualitas data yang dihasilkan di wilayah PST BPS tertentu. |
| Manfaat | : | Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS. |

Lampiran 13. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS

| Satker PST | Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan | |
|--------------|---------------------------------------|------------|
| | Puas | Tidak Puas |
| Kab Semarang | 95,6811 | 4,3189 |

Metadata Indikator

| | | |
|-----------------------|---|---|
| Nama Indikator | : | Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS |
| Konsep | : | Kepuasan Konsumen |
| Definisi | : | Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Pelayanan data dan informasi statistic diukur dari 13 variabel, yaitu (1) Persyaratan pelayanan, (2) Prosedur/alur pelayanan, (3) Waktu pelayanan, (4) Biaya pelayanan, (5) Kesesuaian pelayanan, (6) Sarana dan Prasarana, (7) Akses dari fasilitas utama yang digunakan, (8) Pencarian data di website, (9) Akses konten pada website, (10) Respon petugas atau aplikasi pelayanan online, (11) Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan online, (12) Fasilitas pengaduan, dan (13) Proses penanganan pengaduan. |
| Klasifikasi Penyajian | : | Kepuasan terhadap Pelayanan BPS |
| Ukuran | : | Persentase |
| Satuan | : | Persen |
| Rumus Penghitungan | : | $P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P = Persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan</p> <p>X = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen</p> |
| Interpretasi | : | Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas terhadap pelayanan di wilayah PST BPS tertentu. |
| Manfaat | : | Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS. |

Lampiran 14. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data

| Satker PST | Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data | |
|--------------|--|------------|
| | Puas | Tidak Puas |
| Kab Semarang | 96,667 | 3,333 |

Metadata Indikator

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

Lampiran 15. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana

| Satker PST | Konsumen yang Puas Terhadap Sarana Prasarana | |
|--------------|--|------------|
| | Puas | Tidak Puas |
| Kab Semarang | 93,333 | 6,667 |

Metadata Indikator

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

Lampiran 16. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS

| Satker PST | IKK Terhadap Pelayanan BPS |
|--------------|----------------------------|
| Kab Semarang | 91,95 |

Metadata Indikator

| | |
|-----------------------|--|
| Nama Indikator | : Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS |
| Konsep | : Kepuasan Konsumen |
| Definisi | : Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan (variable) yang ada di Blok II Kuesioner VKD21. |
| Klasifikasi Penyajian | : Wilayah PST BPS |
| Ukuran | : Indeks |
| Satuan | : Skala 100 |
| Rumus Penghitungan | : $IKK = ((\sum_{i=1}^{13} x_i) \times 100/y)$ dimana: x_i = rata-rata kepuasan tertimbang unsur pelayanan ke-i $x_i = w_i \times z_i$ w_i = Penimbang unsur ke-i, Rata-rata skor kepentingan unsur ke-i / jumlah rata-rata skor kepentingan z_i = Rata-rata skor kepuasan unsur ke-i y = Skala maksimum penilaian |
| Interpretasi | : Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas pelayanan BPS. Hasil penghitungan IKK terhadap pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori, yaitu : 1. 25,00 – 64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik 2. 65,00 – 76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik 3. 76,61 – 88,30 : Kualitas pelayanan baik 4. 88,31 – 100,00 : Kualitas pelayanan sangat baik. |
| Manfaat | : Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS.. |

Lampiran 17. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS

| Satker PST | IKK Terhadap Kualitas Data BPS |
|--------------|--------------------------------|
| Kab Semarang | 87,91 |

Metadata Indikator :

| | |
|-----------------------|--|
| Nama Indikator | : Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS |
| Konsep | : Kepuasan Konsumen |
| Definisi | : Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diberikan oleh BPS. IKK terhadap Kualitas Data diukur melalui 4 aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, kemutakhiran, dan kualitas. |
| Klasifikasi Penyajian | : Wilayah PST BPS |
| Ukuran | : Indeks |
| Satuan | : Skala 100 |
| Rumus Penghitungan | : $IKK = ((\sum_{i=1}^4 x_i) \times 100/y)$ dimana: x_i = rata-rata kepuasan tertimbang unsur kualitas ke-i $x_i = w_i \times z_i$ w_i = Penimbang unsur ke-i, nilai maksimal dari tingkat kepentingan = 10 z_i = Rata-rata skor kepuasan unsur ke-i y = Skala maksimum penilaian |
| Interpretasi | : Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas data. Hasil penghitungan IKK terhadap kualitas data diklasifikasikan menjadi 4 kategori, yaitu : 1. 25,00 – 64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik 2. 65,00 – 76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik 3. 76,61 – 88,30 : Kualitas pelayanan baik 4. 88,31 – 100,00 : Kualitas pelayanan sangat baik. |
| Manfaat | : Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS. |

Lampiran 18. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)


| Satker PST | Indeks Persepsi Anti Korupsi |
|--------------|------------------------------|
| Kab Semarang | 94,34 |

Metadata Indikator :

| | |
|-----------------------|---|
| Nama Indikator | : Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) |
| Konsep | : Persepsi anti korupsi |
| Definisi | : Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai persepsi anti korupsi pada pelayanan yang diberikan oleh BPS. |
| Klasifikasi Penyajian | : Wilayah PST BPS |
| Ukuran | : Indeks |
| Satuan | : - (skala 100) |
| Rumus Penghitungan | : $IPAK = ((\sum_{i=1}^4 x_i) \times 100/y)$ dimana: x_i = rata-rata kepuasan tertimbang unsur penilaian persepsi anti korupsi ke-i $x_i = w_i \times z_i$ w_i = Penimbang unsur ke-i = Rata-rata skor kepentingan unsur ke-i / jumlah rata-rata skor kepentingan z_i = Rata-rata skor kepuasan unsur ke-i y = Skala maksimum penilaian |
| Interpretasi | : Semakin mendekati angka 100, semakin baik perilaku anti korupsi diterapkan pada PST BPS. |
| Manfaat | : Mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS. |

Lampiran 19. Kuesioner VKD21

RAHASIA



**SURVEI KEBUTUHAN DATA
TAHUN 2021**

VKD21

Nama dan No. :
 1. No. No. 52 Tahun 1980 tentang Penyelenggaraan Statistik
 2. Nomor peraturan No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Publikasi Statistik
 3. Undang-Undang No. 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Layanan BPS

| Pencacah | Nama | Tanggal | Pemeriksa | Nama | Tanggal | Nomor Responden : | Kode Wilayah | Nomor Urut |
|---------------------------------------|------|--------------------|-----------|------|---------|-------------------|--------------|------------|
| 1 Nama | : | | | : | | | | |
| 2 Tahun lahir | : | | | : | | | | |
| 3 E-mail | : | | | : | | | | |
| 4 Nomor handphone | : | | | : | | | | |
| 5 Jenis kelamin | : | Laki-laki | | : | | | | |
| | | Perempuan | | : | | | | |
| 6 Pendidikan tertinggi yang diamatkan | : | S/TA/Sederajat | | : | | | | |
| | | D1/D2/03 | | : | | | | |
| | | D4/S1 | | : | | | | |
| | | S2 | | : | | | | |
| | | S3 | | : | | | | |
| 7 Pekerjaan utama | : | Pelajar/Mahasiswa | | : | | | | |
| | | Peneliti/Down | | : | | | | |
| | | PNS/TA/Peabri | | : | | | | |
| | | Pegawai BUMN/BIUMD | | : | | | | |
| | | Pegawai Swasta | | : | | | | |
| | | Wirawasta | | : | | | | |
| | | Lainnya (.....) | | : | | | | |
| 8 Nama instansi/institusi | : | | | : | | | | |

Blok I. Keterangan Responden

9 Kategori instansi/institusi
Pilih salah satu jawaban

10 Pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/jasa akses layanan
Pilih salah satu jawaban

11 Jenis layanan yang digunakan
Pilih lebih dari satu jawaban

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

13 Apakah data BPS digunakan sebagai rujukan utama?

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

| Kategori instansi/institusi | Jawaban | Nomor Responden |
|---|---------|-----------------|
| Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri | - 1 | |
| Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri | - 2 | |
| Kementerian & Lembaga Pemerintah | - 3 | |
| Lembaga Internasional | - 4 | |
| Media Massa | - 5 | |
| Pemerintah Daerah | - 6 | |
| Perbankan | - 7 | |
| BUMN/BIUMD | - 8 | |
| Swasta lainnya | - 9 | |
| Lainnya (.....) | - 10 | |
| Tugas Sekolah/Tugas Kuliak | - 1 | |
| Pemerintahan | - 2 | |
| Komersial | - 3 | |
| Perbaikan | - 4 | |
| Lainnya (.....) | - 5 | |
| Perbaikan-perbaikan berikut ini merupakan pada periode 1 Januari 2021 s.d. saat pengisian kuesioner | | |
| 11 Jenis layanan yang digunakan | | |
| Pemerintahan | - 1 | |
| Pembelian Publikasi BPS | - 2 | |
| Akses produk statistik pada website BPS | - 4 | |
| Konsultasi Statistik | - 8 | |
| Rekomendasi Kegiatan Statistik | - 16 | |
| - 32 | | |
| 12 Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS | | |
| Dianggap langsung ke unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) | - 1 | |
| Apikasi pelayanan statistik terpadu online (psn.bps.go.id) | - 2 | |
| Website BPS (bps.go.id) | - 4 | |
| Apikasi AISStat BPS (berbasis android dan iOS) | - 8 | |
| Lainnya (.....) | - 16 | |
| 13 Apakah data BPS digunakan sebagai rujukan utama? | | |
| Ya | - 1 | |
| Tidak | - 2 | |
| 14 Apakah pernah melakukan pengaduan terkait Pelayanan Statistik Terpadu (PST)? | | |
| Ya | - 1 | |
| Tidak | - 2 | |

Blok IV. Catatan

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

4

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN SEMARANG**

Jalan Garuda No. 7 Ungaran 50511 Telp/Fax. (024) 6921029
Homepage: semarangkab.bps.go.id, Email: bps3322@bps.go.id

ISBN 978-623-6800-34-8



9 786236 800348