

Analisis Hasil **Survei Kebutuhan Data**

BPS Kabupaten Sampang

2024



Analisis Hasil **Survei Kebutuhan Data**

BPS Kabupaten Sampang

2024



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Sampang 2024

Katalog : 1399013.3527

ISSN : -

Nomor Publikasi : 35270.24025

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

Jumlah Halaman : xiv+102 halaman

Penyusun Naskah:

BPS Kabupaten Sampang

Penyunting:

BPS Kabupaten Sampang

Pembuat Kover:

BPS Kabupaten Sampang

Penerbit:

©BPS Kabupaten Sampang

Sumber Ilustrasi:

Canva.com

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

TIM PENYUSUN
Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS
Kabupaten Sampang 2024

Pengarah

Boby Eko Heru Mulyadi, SST., M.Si.

Penanggung Jawab

Rohmatul Jannah Kusumaningrum, S.Tr.Stat

Penyunting

Rohmatul Jannah Kusumaningrum, S.Tr.Stat

Penulis Naskah

Ardityan Purbo Adhitama, A.Md

Pengolah Data

Ardityan Purbo Adhitama, A.Md

Penata Letak dan Infografis

Ardityan Purbo Adhitama, A.Md

KATA PENGANTAR

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

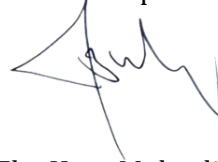
Badan Pusat Statistik (BPS), sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS telah menyelenggarakan SKM secara rutin setiap tahun yang diintegrasikan ke dalam Survei Kebutuhan Data (SKD).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

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

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

Terima kasih dan selamat membaca.

Sampang, Desember 2024
Kepala BPS Kabupaten Sampang



Boby Eko Heru Mulyadi, SST., M.Si.

DAFTAR ISI

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Sampang 2024

KATA PENGANTAR	v
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
1.4 Metodologi	9
1.5 Sistematika Penulisan	18
Bab 2 Segmentasi Konsumen	19
2.1 Realisasi Pengumpulan Data	21
2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD	22
2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	26
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan	27
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS.....	28
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	31
3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS.....	33
3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data	34
3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana.....	34
3.4 Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS.....	35
3.5 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS.....	38
3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS ..	42
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi	43
4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS	45
4.2 Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS.....	47

4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS	48
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data	49
5.1. Kebutuhan Data menurut Level Data	51
5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data.....	52
5.3. Kebutuhan Data menurut Perolehan Data	53
5.4. Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh	54
5.5. Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh	55
5.6. Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	56
5.7. Analisis Kepuasan Kualitas Data	57
Bab 6 Penutup	59
6.1. Kesimpulan	61
7. Saran.....	64
Daftar Pustaka.....	65
Lampiran	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Nilai Kinerja Unit Pelayanan	16
Tabel 3.1	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Gap</i> Pelayanan di PST BPS Kabupaten Sampang	37
Tabel 3.2	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Pelayanan di PST BPS Kabupaten Sampang	38
Tabel 4.1.	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan <i>Gap</i> Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Sampang.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Cartesius <i>Importance and Performance Analysis</i>	13
Gambar 2.1. Jumlah Responden menurut Metode Pengumpulan Data.....	22
Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Sampang Menurut Jenis Kelamin	23
Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Sampang Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	24
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Sampang Menurut Pekerjaan Utama	25
Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST Kabupaten Sampang Menurut Instansi/Institusi	26
Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Sampang Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	27
Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Sampang Menurut Jenis Layanan.....	28
Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Sampang Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS	29
Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Sampang terhadap Pelayanan PST.....	33
Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen yang Puas terhadap Akses Data di PST BPS Kabupaten Sampang	34
Gambar 3.3. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Kabupaten Sampang	35
Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Gap</i> Pelayanan di PST BPS Kabupaten Sampang	36
Gambar 3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Sampang	40
Gambar 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Sampang	42

Gambar 4.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Sampang terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi.....	45
Gambar 4.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Sampang terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut Anti Korupsi	46
Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Sampang Menurut Level Data.....	52
Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Sampang Menurut Periode Data	53
Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Sampang Menurut Perolehan Data	54
Gambar 5.4. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Sampang Menurut Jenis	55
Gambar 5.5. Persentase Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Kabupaten Sampang Menurut Jenis Sumber Data.....	56
Gambar 5.6. Persentase Konsumen K/L/OPD di PST BPS Kabupaten Sampang untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	57
Gambar 5.7. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data di PST BPS Kabupaten Sampang.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data	71
Lampiran 2. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin	73
Lampiran 3. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama.....	75
Lampiran 4. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan	77
Lampiran 5. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan	79
Lampiran 6. Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan menurut Wilayah PST.....	81
Lampiran 7. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data	83
Lampiran 8. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST	85
Lampiran 9. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST.....	87
Lampiran 10. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST	89
Lampiran 11. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST.....	91
Lampiran 12. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST	93
Lampiran 13. Surat Rekomendasi.....	95
Lampiran 14. Rencana Tindak Lanjut SKD 2024	96
Lampiran 15. Kuesioner VKD24.....	97

1

Pendahuluan

Survei Kebutuhan Data

Survei Kebutuhan Data



Survei yang diselenggarakan BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik

Responden



Konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS dalam kurun waktu **1 Januari 2023** s.d. saat pengumpulan data

Lokus dan Waktu



- Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS Kabupaten Sampang
- 8 Mei s.d. 7 Juli 2024

Instrumen



Kuesioner VKD24. Pengumpulan data dilakukan dengan dua cara :

- Wawancara langsung
- *Self enumeration*

Analisis

Analisis Deskriptif

statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi

Analisis Tabulasi Silang

(cross tab analysis)

Tabulasi silang atau table kontingensi ini digunakan untuk mengidentifikasi dan mengetahui apakah ada korelasi atau hubungan antara satu variable dengan variabel yang lain.

Analisis Kesenjangan

(gap analysis)

alat atau proses mengidentifikasi kesenjangan dan perbedaan antara situasi organisasi saat ini dan apa yang seharusnya di organisasi.

Analisis Kuadran

(importance and performance analysis)

teknik untuk mengidentifikasi atribut-atribut jasa (service) yang perlu diperbaiki (improvement) dan juga mengidentifikasi atribut-atribut yang perlu dikurangi prioritasnya

diperkaya dengan :

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)



Bab 1

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

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

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

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

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

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

1.2 Tujuan dan Manfaat

Tujuan pelaksanaan SKD 2024 secara umum adalah mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta melakukan identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD 2023 digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan pelayanan serta kualitas data dan informasi statistik.

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2024 sebagai berikut:

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

1.3 Landasan Teori

1.3.1 Konsep dan Definisi

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

- 1) BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- 2) BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- 3) BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- 4) BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- 5) Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2024 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2023 sampai periode pelaksanaan pencacahan.
- 6) Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- 7) Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- 8) Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- 9) Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- 10) Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- 11) Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- 12) Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.

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

1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.3.3 Kepuasan Layanan

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

1) Persyaratan

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

2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3) Waktu Penyelesaian

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

4) Biaya/Tarif

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

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6) Kompetensi Pelaksana

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

7) Perilaku Pelaksana

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

8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

9) Sarana dan Prasarana

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

1.4 Metodologi

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

1.4.1 Metode *Sampling*

SKD 2023 dilaksanakan dengan metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2024 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS pada periode 1 Januari 2023 sampai dengan waktu pencacahan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah

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

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut.

1) Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:

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

2) Di PST BPS Pusat:

- Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda CAWI.

1.4.3 Metode Analisis Data

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

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

1) Analisis Tabulasi Silang

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

2) Analisis Kesenjangan

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

3) Importance and Performance Analysis (IPA)

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

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

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

i) Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

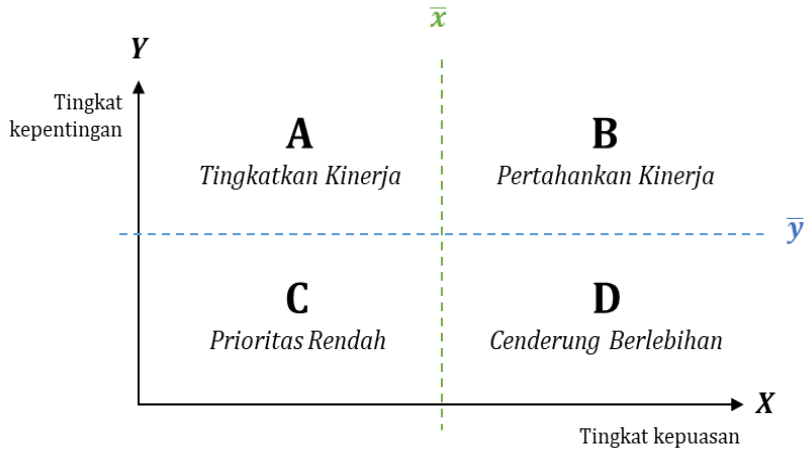
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

ii) Diagram cartesius

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



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

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda.

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

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

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

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

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

- Kuadran D

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

4) Persentase Konsumen yang Puas

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

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2024 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66. Hal ini didasarkan pada pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, dimana dalam skala 10, jika nilai kepuasan diatas 7,66 maka termasuk kategori kinerja yang baik (Tabel 1.2).

5) Indeks Kepuasan Konsumen

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

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

i) Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i,

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

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

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

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

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

Rumus IKK':

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

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

iii) Menghitung IKK

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

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

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

Tabel 1. 1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

6) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 5 (lima) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD2024.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

i) Menghitung penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

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

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

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

iii) Menghitung IPAK

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

IPAK merupakan hasil konversi nilai IPAK' menggunakan rumus berikut:

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

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

1.5 Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

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

2

Segmentasi Konsumen

*pengguna data dan/ atau pengguna layanan yang menjadi responden SKD 2024

Konsumen di PST BPS Kabupaten Sampang didominasi oleh :



Laki-laki
56,25%



D4/S1
66,67%



ASN/TNI/Polri
45,83%

Sebagian besar menggunakan :



Konsultasi Statistik
31,94%



Akses Produk Statistik Pada Website BPS
31,94%



Data BPS untuk Pemerintahan
70,83%



Bab 2 Segmentasi Konsumen

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

2.1 Realisasi Pengumpulan Data

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

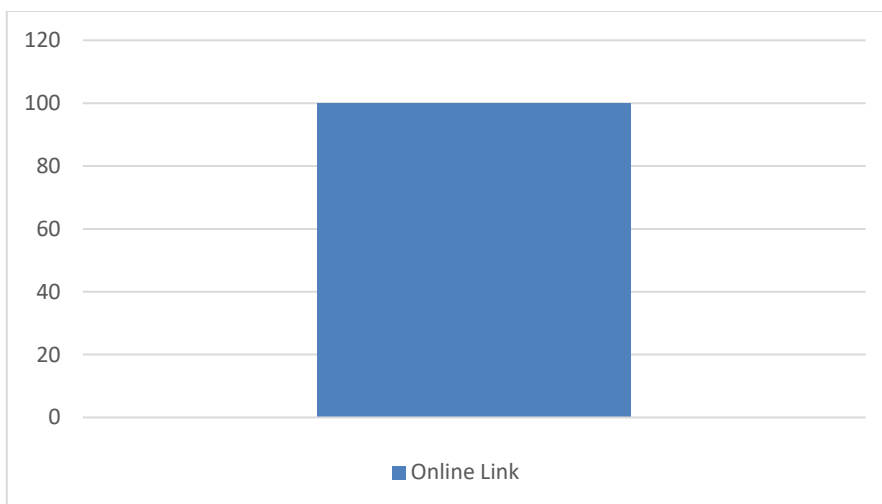
Pelaksanaan SKD 2024 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden di PST BPS Kabupaten Sampang yang mengikuti survei adalah sebesar 48 responden. Pencapaian target pengumpulan SKD 2023 secara keseluruhan terpenuhi baik di BPS Pusat, BPS Provinsi, serta BPS Kabupaten Kota, dimana minimal responden yang diperoleh adalah sesuai dengan target yang ditetapkan.

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

- 1) wawancara kepada responden yang datang untuk kemudian dilakukan input oleh petugas (atau disebut manual);

- 2) responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST (atau disebut PST);
- 3) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui *email* (selanjutnya disebut *email*); dan
- 4) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang ditujukan kepada publik, baik melalui *link* yang didapatkan dari *website* maupun media lain (selanjutnya disebut *link*).

Metode pengumpulan SKD 2024 untuk BPS Kabupaten Sampang secara umum didominasi dengan metode *link* atau sebesar 100 persen atau sebanyak 48 responden. Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data melalui CAWI sudah mulai familiar digunakan mengingat tingginya persentase responden yang mengisi melalui metode ini.



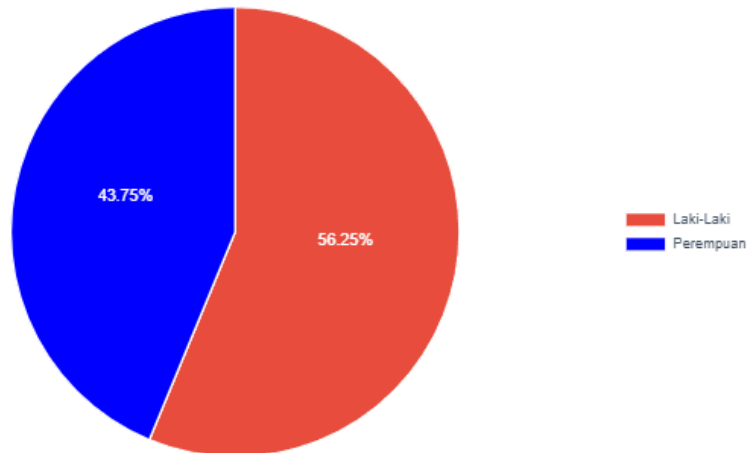
Gambar 2. 1. Jumlah Responden menurut Metode Pengumpulan Data

2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD

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

Jenis Kelamin

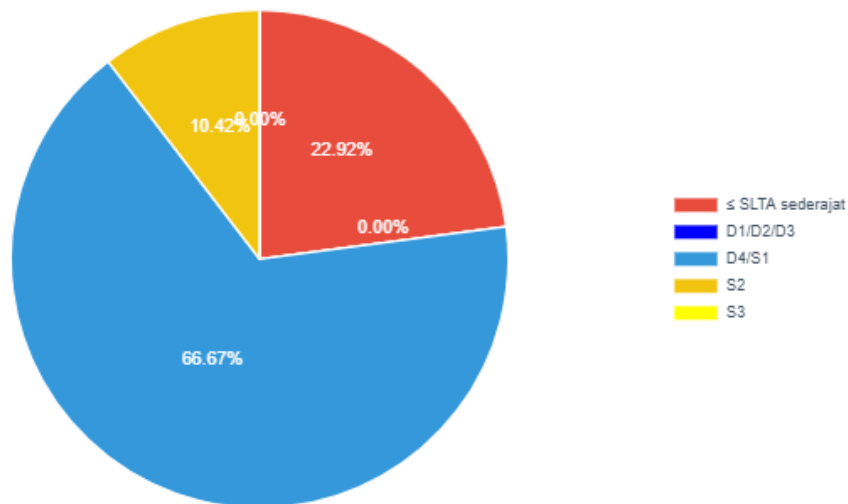
Gambar 2.2 menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kabupaten Sampang menurut jenis kelamin. Persentase konsumen laki-laki di PST BPS Kabupaten Sampang adalah sebesar 56,25%. Sementara itu, 43,75% konsumen di PST BPS Kabupaten Sampang adalah perempuan.



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

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, maka konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2024, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi empat, yaitu ≤ SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, dan S2. Gambar 2.3 menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kabupaten Sampang didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 sebesar 66,67%, konsumen dengan tingkat pendidikan S2 sebesar 10,42% dan konsumen dengan tingkat pendidikan ≤ SLTA/ sederajat sebesar 22,92%.

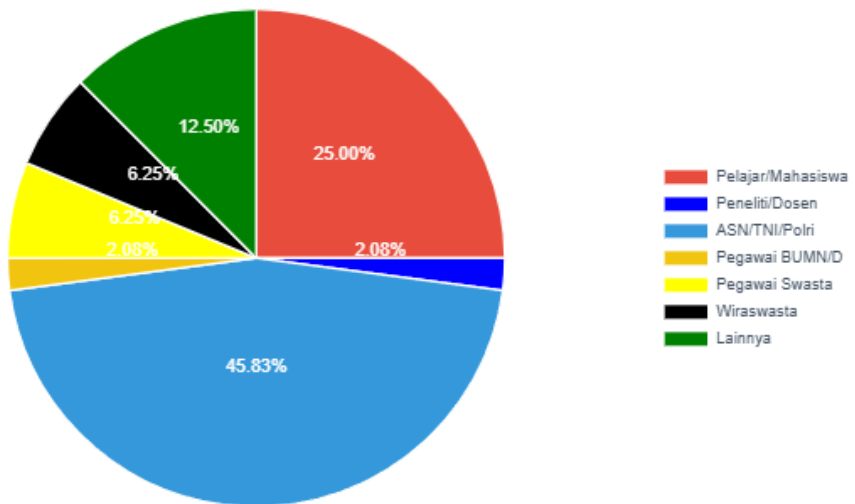


Gambar 2. 3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Sampang Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

Pada SKD 2024, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, ASN/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan pekerjaan utama lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2024 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

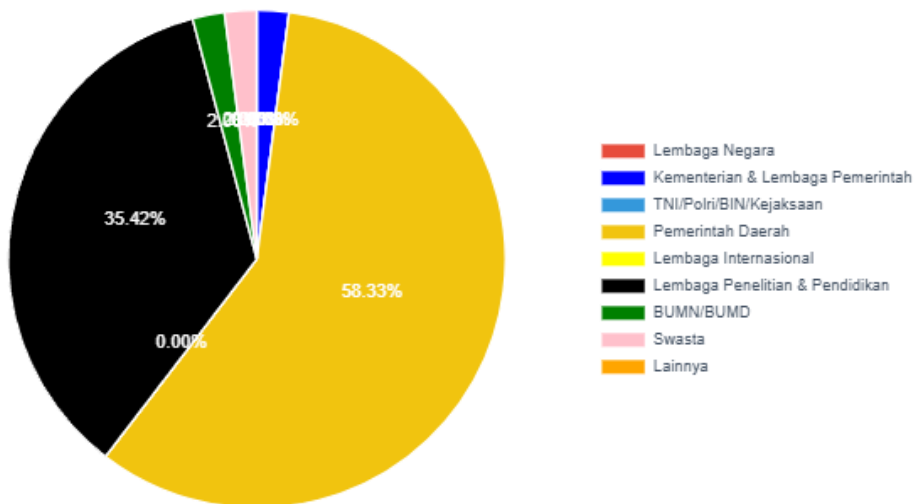
Berdasarkan Gambar 2.4, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Sampang adalah ASN/TNI/Polri sebesar 45,83%. Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang didominasi oleh tingkat pendidikan D4/S1. Adapun kelompok konsumen selanjutnya didominasi oleh konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa memiliki persentase sebesar 25%. Kelompok konsumen selanjutnya dengan pekerjaan utama lainnya sebagai pegawai swasta dan wiraswasta, keduanya memiliki persentase yang sama yaitu sebesar 6,25%, kelompok konsumen dengan pekerjaan utama sebagai peneliti/dosen dan pegawai BUMN/D memiliki persentase yang sama yaitu sebesar 2,08%, dan persentase konsumen dengan pekerjaan utama lainnya sebesar 12,5%..



Gambar 2. 4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Sampang Menurut Pekerjaan Utama

Instansi

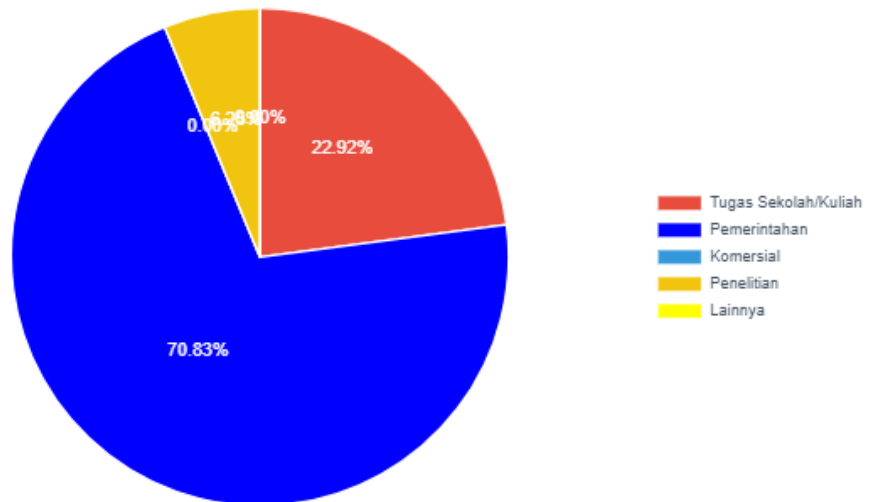
Konsumen pada SKD 2024 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Sampang berasal dari Pemerintah Daerah sebesar 58,33%. Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 dan pekerjaan utama konsumen, yaitu PNS/TNI/Polri. Konsumen yang bekerja di Lembaga Penelitian dan Pendidikan menempati posisi kedua yaitu sebesar 35,42%. Sedangkan konsumen yang bekerja di Kementerian dan Lembaga Pemerintah, BUMN/BUMD, dan swasta memiliki persentase yang sama yaitu sebesar 2,08%.



Gambar 2. 5. Persentase Konsumen di PST Kabupaten Sampang Menurut Instansi/Institusi

2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Sampang menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Sampang. Dalam SKD 2024, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.6, hasil SKD 2024 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kabupaten Sampang cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Sampang paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan (70,83%). Pemanfaatan Tugas Sekolah/Tugas Kuliah menempati posisi kedua sebesar 22,92%. Pemanfaatan untuk penelitian menempati posisi ketiga dengan memiliki persentase yang sama yaitu sebesar 6,25%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Sampang sangat dibutuhkan dalam bidang pemerintahan sebagai dasar pengambilan kebijakan.

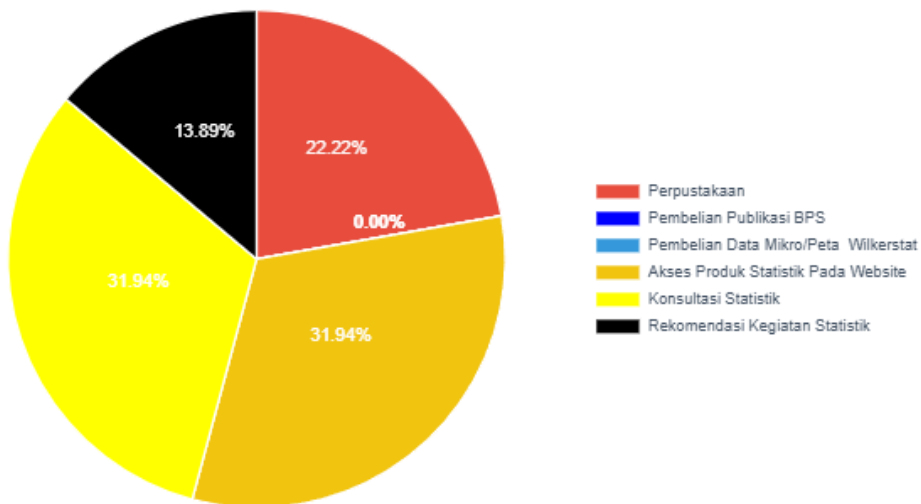


Gambar 2. 6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Sampang Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi Perpustakaan, Pembelian Publikasi BPS, Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik, Akses Produk Statistik pada Website BPS, Konsultasi Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Sampang oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.7. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Akses Produk Statistik pada Website BPS dan Konsultasi Statistik memiliki persentase yang sama yaitu sebesar 31,94%, kemudian Perpustakaan memiliki persentase sebesar 22,22%. Selanjutnya yaitu Rekomendasi Kegiatan Statistik 13,89%.

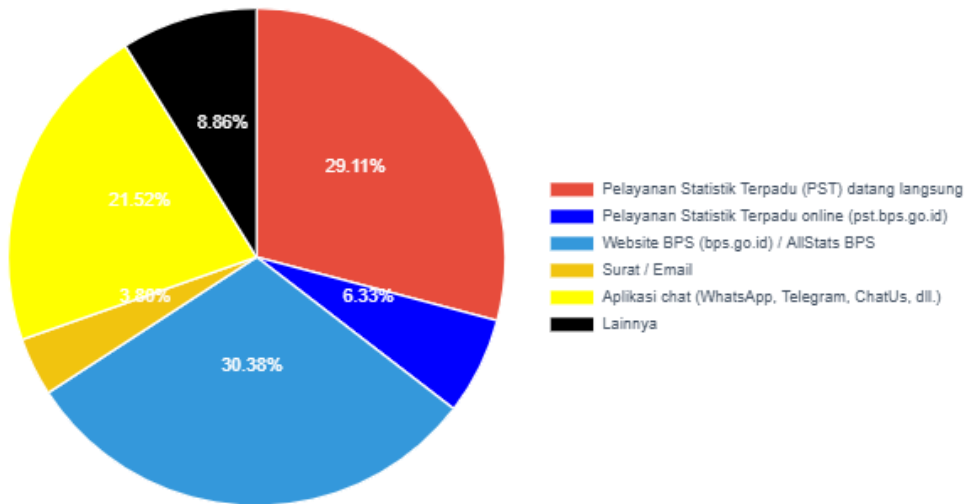


Gambar 2. 7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Sampang Menurut Jenis Layanan

2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2024. Fasilitas tersebut meliputi datang langsung ke PST, aplikasi pelayanan statistik terpadu online (pst.bps.go.id), Website BPS (sampangkab.bps.go.id), Aplikasi AllStats BPS (berbasis android dan iOS), dan lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.8, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Sampang mendapatkan data melalui Website BPS/ Allstats BPS dengan persentase sebesar 30,38%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada website BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kabupaten Sampang. Layanan Datang Langsung ke PST merupakan layanan terbanyak kedua yang digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS sebesar 29,11%. Hal ini sesuai dengan jenis layanan yang paling banyak kedua digunakan setelah website BPS yaitu konsultasi statistik. Konsumen yang menggunakan aplikasi chat maupun mengirim surat/email untuk memperoleh data BPS masing-masing dengan persentase sebesar 21,52% dan 3,80%.



Gambar 2. 8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Sampang Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

3

Analisis Kepuasan Layanan

Gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Sampang



IKK

Indeks Kepuasan Konsumen

94,62

Semakin tinggi nilai IKK, maka konsumen semakin puas dengan pelayanan yang diberikan

Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Sampang

100%

Konsumen **puas** dengan akses data



99,81%

Konsumen **puas** dengan pelayanan data BPS



100%

Konsumen **puas** dengan pemenuhan sarana dan prasarana



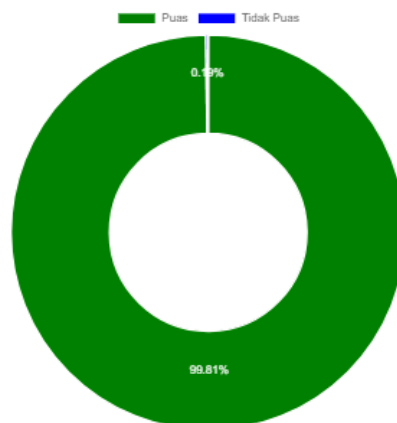


Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

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

3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS

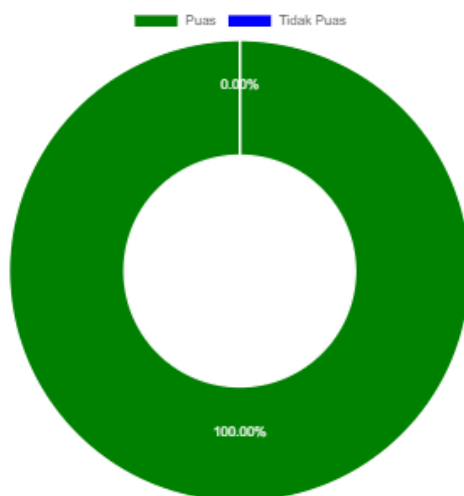
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan konsumen yang puas terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, konsumen yang puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Sampang sebesar 99,81%. Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS mengalami peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya (96,71%) dan pelayanan di PST Kabupaten Sampang masuk kategori sangat baik.



Gambar 3. 1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Sampang terhadap Pelayanan PST

3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data

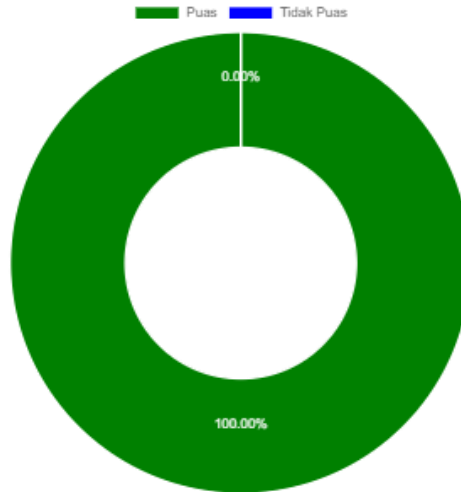
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut kemudahan memperoleh data BPS dari fasilitas utama pelayanan, kemudahan pencarian data dari website BPS, serta kemudahan mengunduh konten dari website BPS. Berdasarkan Gambar 3.2, konsumen di PST BPS Kabupaten Sampang yang puas terhadap akses data sebesar 100%. Jika dibandingkan dengan konsumen di PST BPS Kabupaten Sampang yang puas terhadap akses data pada tahun 2023 sebesar 96,67% maka kepuasan konsumen terhadap akses data BPS meningkat.



Gambar 3. 2. Persentase Kepuasan Konsumen yang Puas terhadap Akses Data di PST BPS Kabupaten Sampang

3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Sampang yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 100%. Jika dibandingkan dengan konsumen di PST BPS Kabupaten Sampang yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana tahun 2023 sebesar 96,67% maka kepuasan konsumen terhadap akses data BPS meningkat.



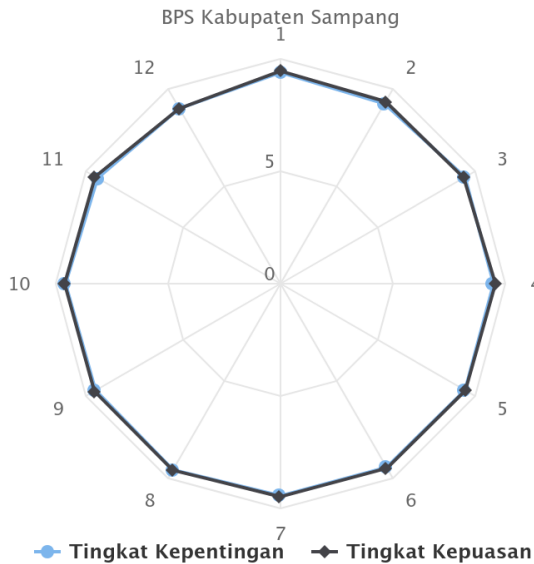
Gambar 3. 3. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Kabupaten Sampang

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

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

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Sampang. 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 Sampang memiliki nilai gap positif, yaitu nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari nilai harapan (kepentingan). Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Sampang sudah baik.

Tingkat Kepuasan Berbanding Tingkat Kepentingan



Highcharts.com

Gambar 3. 4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan *Gap* Pelayanan di PST BPS Kabupaten Sampang

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, ada tiga atribut pelayanan memiliki nilai *gap* negatif. Atribut pelayanan yang memiliki *gap* negatif, artinya nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan). Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Sampang. Atribut pelayanan yang memiliki nilai *gap* paling jauh yaitu Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan sebesar -0,167. Sementara itu, atribut dengan *gap* paling dekat ialah jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan sebesar -0,033.

Tabel 3. 1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Sampang

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	GAP
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik,	9,40	9,46	0,063
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen,	9,25	9,35	0,104
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan,	9,48	9,42	-0,063
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan,	9,48	9,56	0,083
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan,	9,48	9,50	0,021
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan,	9,44	9,48	0,042
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan,	9,44	9,48	0,042
8	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	9,56	9,58	0,021
9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik,	9,50	9,56	0,063
10	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas,	9,56	9,60	0,042
11	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui,	9,40	9,52	0,125
12	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit,	9,00	9,00	0,000

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

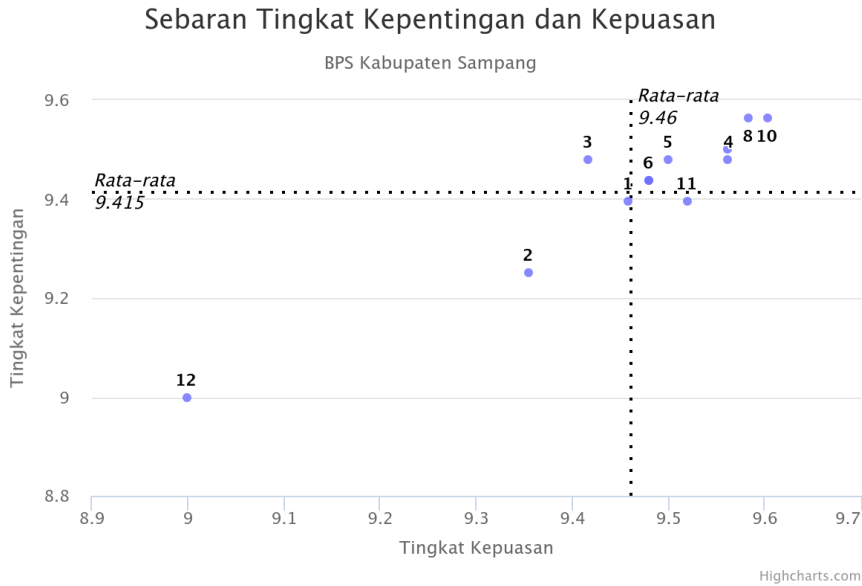
Kepuasan konsumen terhadap pelayanan menjadi salah satu kriteria dalam menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Sampang, IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan, Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam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

Tabel 3. 2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Pelayanan di PST BPS Kabupaten Sampang

No,	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik,	9,40	9,46	100,67
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen,	9,25	9,35	101,13
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan,	9,48	9,42	99,34
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan,	9,48	9,56	100,88
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan,	9,48	9,50	100,22
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan,	9,44	9,48	100,44
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan,	9,44	9,48	100,44

8	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	9,56	9,58	100,22
9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik,	9,50	9,56	100,66
10	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas,	9,56	9,60	100,44
11	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui,	9,40	9,52	101,33
12	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit,	9,00	9,00	100

Tabel 3,2 menyajikan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan, Secara umum, tingkat kesesuaian masing-masing atribut lebih dari 100,00% artinya tingkat kepuasan konsumen melebihi harapan konsumen, Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui (101,33%), sedangkan atribut persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (99,34%),



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

Keterangan :

- | | |
|---|---|
| <p>1, Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik,</p> | <p>7, Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan,</p> |
| <p>2, Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen,</p> | <p>8, Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan</p> |
| <p>3, Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan,</p> | <p>9, Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik,</p> |
| <p>4, Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan,</p> | <p>10, Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas,</p> |
| <p>5, Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan,</p> | <p>11, Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui,</p> |
| <p>6, Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan,</p> | <p>12, Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit,</p> |

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja, Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan, Berdasarkan Gambar 3,5, ada atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kabupaten Sampang yaitu prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan,

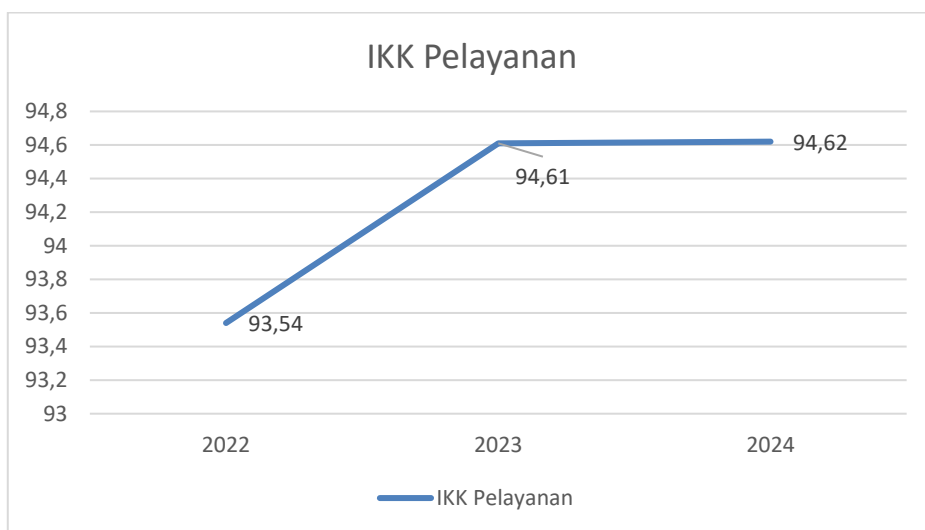
Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata, Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya, Berdasarkan Gambar 3,5, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kabupaten Sampang adalah Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan, Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan, Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan, Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan, Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan, Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik, Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata, Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A, Berdasarkan Gambar 3,5, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Kabupaten Sampang adalah Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik, Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja, Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen, Berdasarkan Gambar 3,5, atribut pelayanan PST BPS yang termasuk dalam kuadran D adalah keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui,

3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS, Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Sampang tahun 2024 sebesar 94,62, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Sampang masuk kategori Sangat Baik, Berdasarkan Gambar 3,6, IKK BPS di PST BPS Kabupaten Sampang mengalami kenaikan dibandingkan IKK tahun 2023, Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kabupaten Sampang semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Sampang,



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

SKD 2024 juga menangkap saran dan masukan terbuka dari konsumen terhadap pelayanan dan kualitas data BPS, Saran dan masukan terbuka dari konsumen tersebut dikelompokkan menjadi tiga kelompok yaitu saran dan masukan dengan sentimen positif, sentimen netral, dan sentimen negatif,

4

Indeks Persepsi Anti Korupsi

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.

IPAK

Indeks Persepsi Anti Korupsi

96,51



Perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Sampang

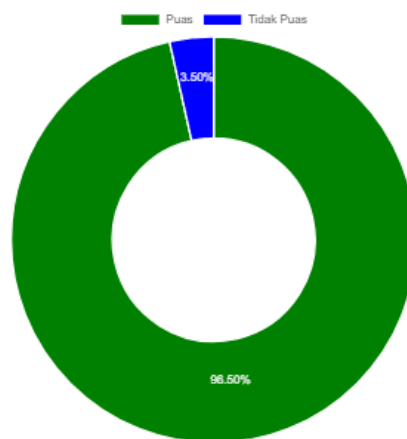


Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS

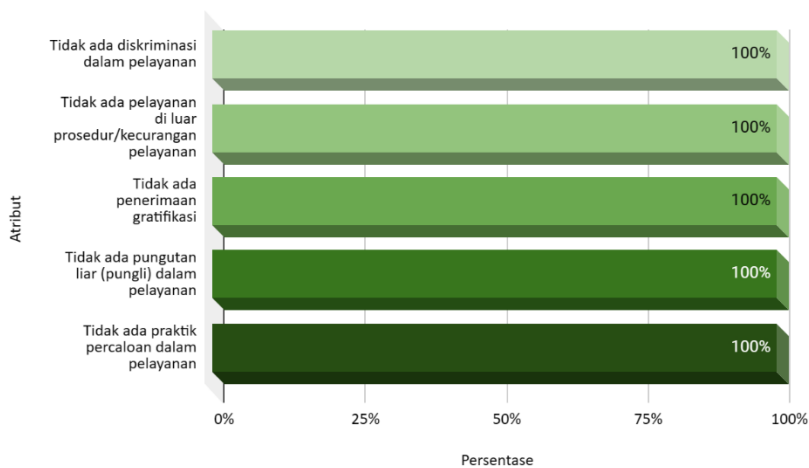
Penerapan perilaku anti korupsi merujuk pada persentase konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS, Berdasarkan Gambar 4.1. konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Sampang sebanyak 96,50%, Hal tersebut dapat diartikan bahwa sebagian besar konsumen telah merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Sampang,



Gambar 4. 1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Sampang terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi

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,

Gambar 4.2 menyajikan persentase kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Sampang terhadap penerapan perilaku anti korupsi menurut atribut anti korupsi dengan persentase rata-rata 100,00%, Hal ini menunjukkan bahwa, rata-rata konsumen merasa puas dengan penerapan perilaku tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan, tidak ada penerimaan gratifikasi, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan,



Gambar 4. 2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Sampang terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut Anti Korupsi

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

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

Gap masing-masing atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat dalam Tabel 4.1. Berdasarkan tabel tersebut, terlihat bahwa semua atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi memiliki nilai *gap* positif yaitu tidak ada diskriminasi dalam pelayanan (0,03), tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan (0,00), tidak ada penerimaan gratifikasi (0,03), tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan (0,07), dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan (0,13), Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut sudah melampaui harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Sampang,

Dengan nilai *range gap* 0,00 hingga 0,13 dimana *gap* ini mendekati 0, maka dapat dikatakan bahwa penerapan perilaku anti korupsi dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Sampang sudah memiliki kinerja yang baik sehingga dapat memenuhi harapan konsumen,

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

No,	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,375	9,583	0,208
2.	tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan	9,521	9,604	0,083
3.	tidak ada penerimaan gratifikasi	9,646	9,688	0,042
4.	tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,667	9,667	0,000
5.	tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,646	9,708	0,063

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang juga digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS, Berbeda dengan indikator persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi, indikator IPAK menggunakan tingkat kepentingan konsumen sebagai penimbang antar atribut yang menjadi proxy dari perilaku anti korupsi, Nilai IPAK PST BPS Kabupaten Sampang berdasarkan hasil SKD 2024 sebesar 96,50 yang berarti bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Sampang,

5

Analisis Kebutuhan Data

analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi kebutuhan data menurut jenis data, level data, periode data, dan perolehan data.



72,09 %

Konsumen Mencari Data level Kabupaten

91,86 %

Konsumen Mencari Data Periode Tahunan

97,67 %

Data Telah Berhasil Diperoleh dan Sesuai dengan Kebutuhan Konsumen





Bab 5 Analisis Kebutuhan Data

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

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

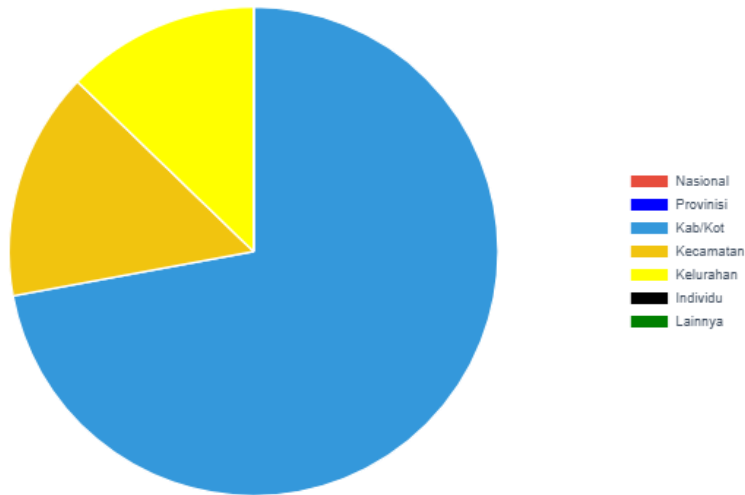
Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data). Misalnya, seorang pengguna data membutuhkan lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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

5.1. Kebutuhan Data menurut Level Data

Dari hasil SKD 2024, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Sampang, Secara umum, 72,09% mencari data pada level kabupaten/kota, Data selanjutnya

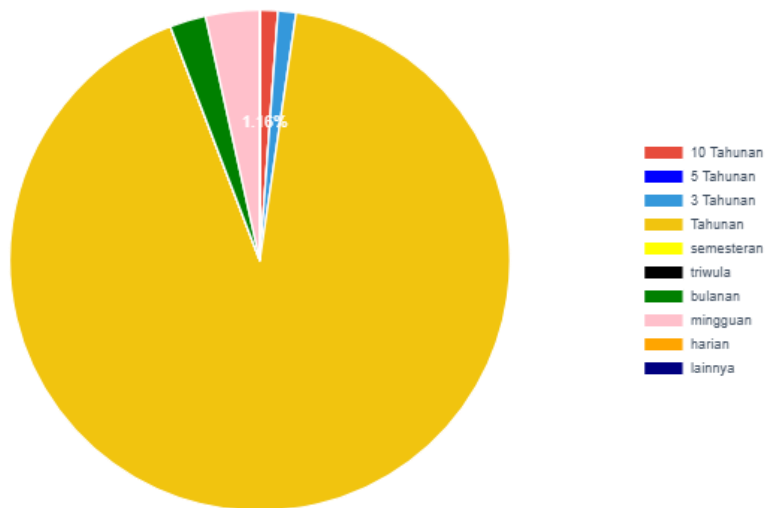
adalah data level kecamatan (15,11%), dan data level desa/kelurahan (12,79%), Adapun sebaran level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Sampang Menurut Level Data

5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data

Periode data yang dicakup dalam SKD 2024 terdiri atas sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya, Gambar 5.2. menunjukkan bahwa data periode tahunan masih menjadi data yang paling banyak dibutuhkan dengan persentase mencapai 91,86%, Kebutuhan akan data tahunan ini menurun dibanding tahun 2023 yaitu sebesar 79,49%, Sisanya sebesar 2,32% konsumen yang membutuhkan data dengan periode bulanan, 1,16% konsumen yang membutuhkan data dengan periode 3 Tahunan, dan 1,16% konsumen yang membutuhkan data dengan periode 10 tahunan,

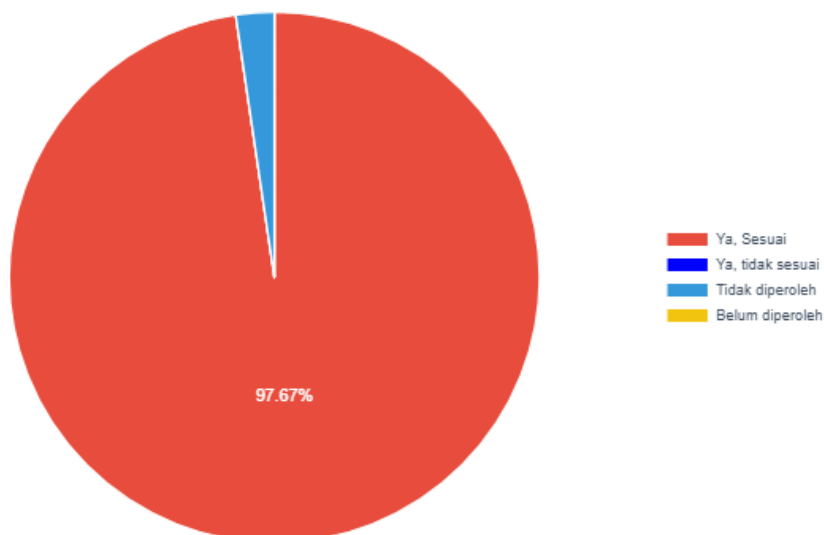


Gambar 5. 2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Sampang Menurut Periode Data

5.3. Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

Ketika melakukan pencarian data yang dibutuhkan, konsumen tidak selalu memperoleh data, SKD 2024 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu (i) diperoleh dan sesuai; (ii) diperoleh tapi tidak sesuai; (iii) tidak diperoleh; dan (iv) belum diperoleh, Jenis perolehan “diperoleh dan sesuai” memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan “diperoleh tapi tidak sesuai” berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen, Jenis perolehan “tidak diperoleh” berarti bahwa data yang dibutuhkan benar-benar tidak diperoleh, Sementara itu, “belum diperoleh” memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh,

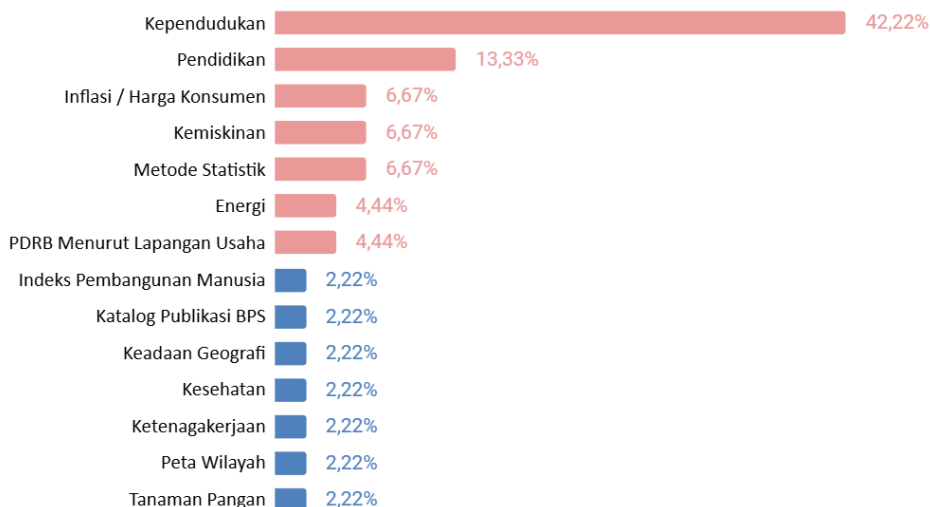
Berdasarkan Gambar 5.3. konsumen yang mencari data di BPS Kabupaten Sampang telah memperoleh datanya dan sesuai dengan yang dibutuhkan, yaitu sebesar 97,67%, Sementara itu, 2,33% konsumen menyatakan belum memperoleh data, Hal ini dapat disebabkan karena data yang dibutuhkan tersebut sedang dalam proses penyiapan data oleh petugas layanan,



Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Sampang Menurut Perolehan Data

5.4. Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

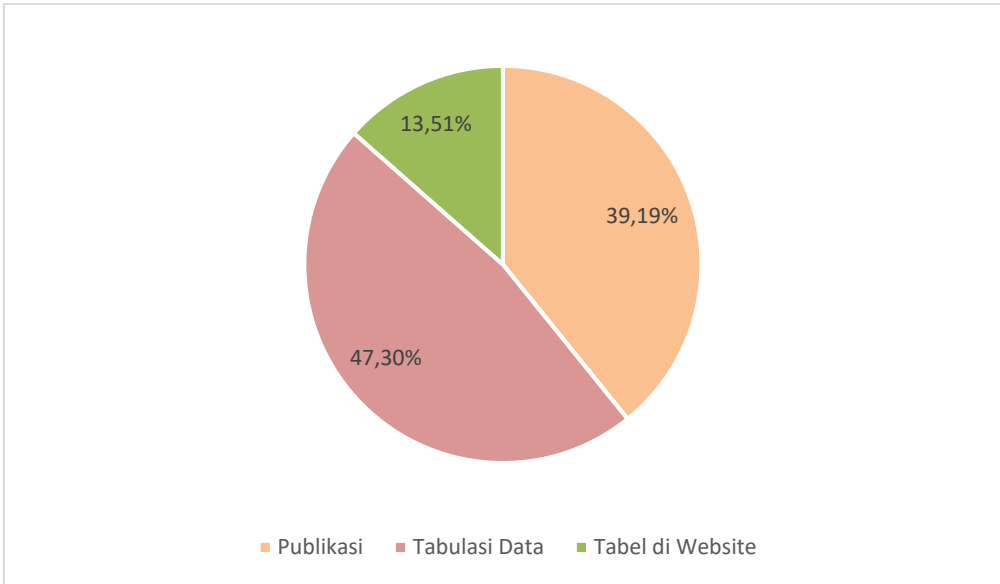
Data dikelompokkan menjadi beberapa jenis data. Konsumen data BPS melakukan pencarian terhadap berbagai jenis data yang berbeda. Berdasarkan Gambar 5.4. dari seluruh pencarian data oleh responden SKD 2024, jenis data dengan pencarian terbanyak adalah data kependudukan mencapai 42,22 persen, diikuti oleh data pendidikan sebanyak 13,33 persen, data Inflasi / Harga Konsumen, Kemiskinan dan Metode Statistik sebanyak masing-masing 6,67 persen, serta data Energi dan PDRB Menurut Lapangan Usaha sebanyak masing-masing 4,44 persen. Sementara data Indeks Pembangunan Manusia, Katalog Publikasi BPS, Keadaan Geografi, Kesehatan, Ketenagakerjaan, Peta Wilayah dan Tanaman Pangan masing-masing sebanyak 2,22 persen.



Gambar 5. 4. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Sampang Menurut Jenis Data Tahun 2024

5.5. Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

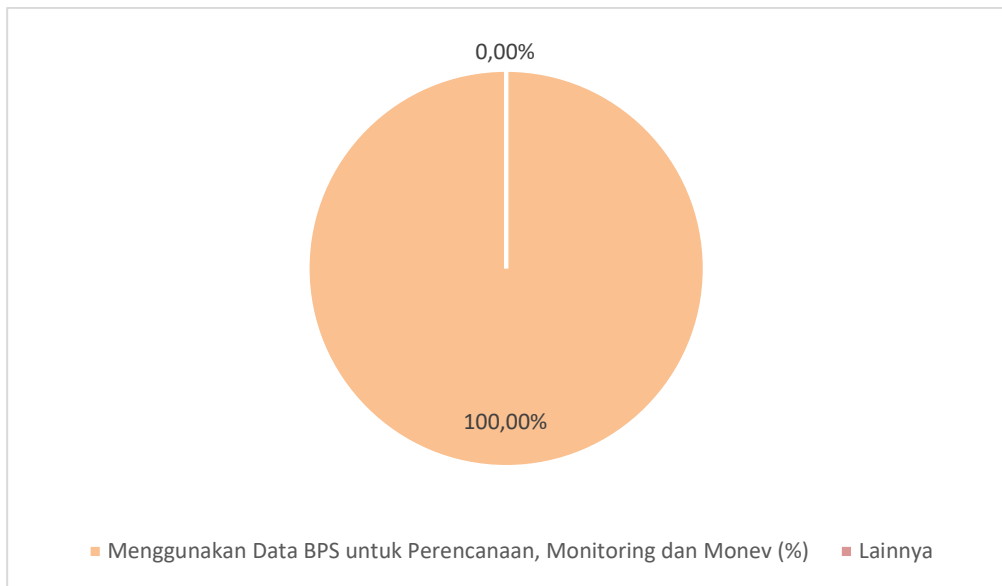
Hasil penyelenggaraan kegiatan statistik yang dilakukan oleh BPS didiseminasikan dalam beberapa sumber data, SKD 2024 mengelompokkan sumber data menjadi lima jenis, yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di website, Gambar 5.5 menyajikan persentase perolehan data dari penyedia data BPS Kabupaten Sampang menurut jenis sumber data, Berdasarkan gambar tersebut, sebagian besar konsumen memperoleh data melalui sumber data tabulasi data (47,30%), Sementara itu, 39,19% data diperoleh konsumen melalui publikasi dan 13,51% data diperoleh konsumen melalui tabel di website,



Gambar 5. 5. Persentase Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Kabupaten Sampang Menurut Jenis Sumber Data

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

Data merupakan bagian penting yang harus disediakan sebelum melakukan perencanaan suatu program, Hasil SKD tahun 2024 terhadap pelayanan statistik terpadu (PST) di BPS Kabupaten Sampang secara umum menggunakan data sebagai bahan perencanaan, monitoring, dan untuk melakukan evaluasi pembangunan, Gambar 5.6 menunjukkan bahwa sebanyak 100% dari pengguna data BPS digunakan untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi bangunan,

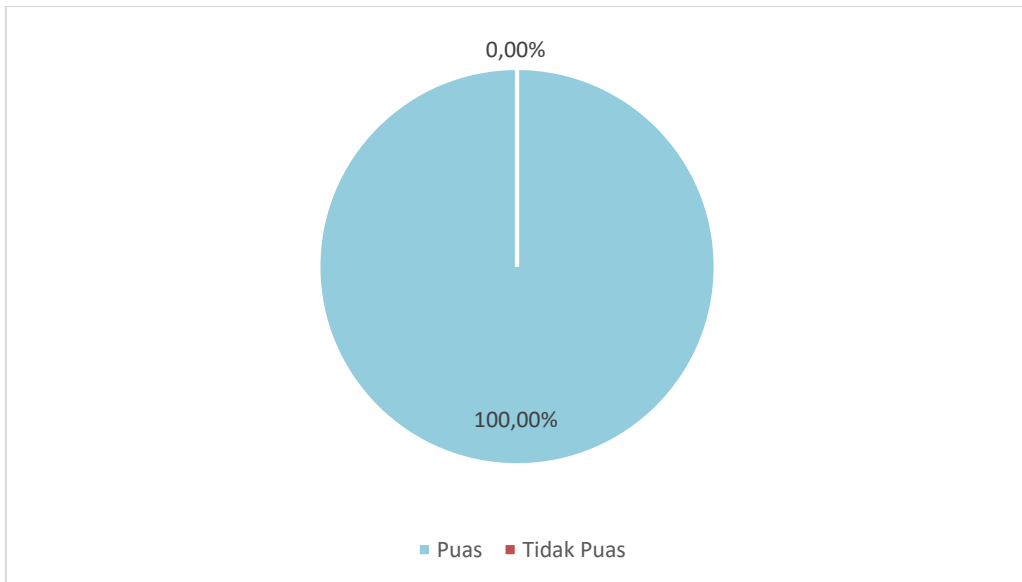


Gambar 5.6. Persentase Konsumen K/L/OPD di PST BPS Kabupaten Sampang untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

5.7. Analisis Kepuasan Kualitas Data

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Sampang disajikan menurut aspek kualitas data, Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan konsumen dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Sampang, Berdasarkan Gambar 5.7. persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data di PST BPS Kabupaten Sampang sebesar 100,00%, Hal ini

menunjukkan bahwa data yang dihasilkan BPS Kabupaten Sampang *up-to-date* sehingga masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini,



Gambar 5. 7 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data di PST BPS Kabupaten Sampang

6

Penutup

IKK

94,62

Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data BPS Kabupaten Sampang. Termasuk kategori sangat baik. Skala (100)



100%

konsumen yang puas terhadap kualitas data di PST BPS Kabupaten Sampang.





Bab 6 Penutup

6.1. Kesimpulan

Pelaksanaan Survei Kebutuhan Data (SKD) bertujuan untuk mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan pelayanan PST BPS. Pengumpulan data SKD 2024 dilaksanakan di PST BPS, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia, Responden SKD 2024 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS, pada kurun waktu 1 Januari 2024 sampai dengan saat pengumpulan data. Pelayanan melalui online bisa melalui website BPS, aplikasi Allstats BPS, layanan statistik online, Sirusa, Romantik Online, telepon, faksimile, e-mail, surat, maupun media layanan lainnya.

Realisasi jumlah responden SKD 2024 di BPS Kabupaten Sampang sebesar 48 responden. Metode pengumpulan data dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu wawancara langsung kepada responden dan pendataan mandiri (self-enumeration) atau swacacah oleh responden.

Hasil SKD 2024 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Data disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini antara lain Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK), dan persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan kualitas data BPS. Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2024 di PST BPS Kabupaten Sampang, Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2024 di PST BPS Kabupaten Sampang secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi

pengumpulan data di PST BPS Kabupaten Sampang yang melebihi target (160,00%) dan selesai tepat waktu.

2. Konsumen di PST BPS Kabupaten Sampang, yang digambarkan melalui responden SKD, didominasi oleh konsumen yang berasal dari pemerintah daerah (58,33%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk pemerintahan (70,83%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen berasal dari pegawai pemerintah daerah, Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah PNS/ TNI/ Polri (45,83%).
3. Konsumen di PST BPS Kabupaten Sampang cenderung mengakses produk statistik melalui website. Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Sampang adalah akses produk statistik pada website dan konsultasi statistik dengan persentase yang sama besar (31,94%). Kecenderungan tersebut juga diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah website BPS (30,38%).
4. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kabupaten Sampang yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 99,81%. Sebagian besar atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Sampang memiliki nilai *gap* positif antara 0 sampai 0,125. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Sampang sudah baik.
5. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Sampang digambarkan melalui IKK terhadap Pelayanan PST BPS. Nilai IKK terhadap Pelayanan PST BPS Kabupaten Sampang adalah 94,6. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Sampang masuk kategori sangat baik,
6. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Kabupaten Sampang digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK PST BPS

Kabupaten Sampang adalah 96,51. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Sampang,

7. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Sampang sangat beragam. Level kabupaten/ kota merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen (72,09%). Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (91,86%).
8. Jenis data BPS dikelompokkan menurut ragam data, yaitu statistik sosial, statistik produksi, statistik distribusi, Neraca Wilayah dan Analisis Statistik (NAS), serta Integrasi, Pengolahan, dan Diseminasi Statistik (IPDS). Adapun jenis data yang paling banyak dicari konsumen di PST BPS Kabupaten Sampang pada masing-masing ragam data secara berurutan adalah Kependudukan, pendidikan, data Inflasi / Harga Konsumen, Kemiskinan dan Metode Statistik, serta data Energi dan PDRB Menurut Lapangan Usaha.
9. Sumber data BPS dapat berupa publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, maupun tabel di website yang disediakan oleh BPS Kabupaten Sampang, Sumber data BPS Kabupaten Sampang yang paling banyak diperoleh oleh konsumen adalah tabulasi data (47,30%).
10. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Sampang yang ditunjukkan dengan persentase konsumen yang merasa puas terhadap kualitas data BPS sebesar 100,00%.
11. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan data untuk penyedia data BPS Kabupaten Sampang digambarkan melalui IKK terhadap Pelayanan Data, Nilai IKK terhadap Kualitas Data untuk penyedia data BPS Kabupaten Sampang adalah 94,62. Artinya, pelayanan data dari penyedia BPS Kabupaten Sampang masuk dalam kategori sangat baik.

7. **Saran**

Berdasarkan hasil SKD 2024, saran dan rekomendasi yang perlu dilakukan pada atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan berikutnya, meliputi:

Prioritas Utama

1. Prosedur/alur pelayanan

Aspek Pelayanan Lain

1. Informasi pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Proses Penanganan Pengaduan



Daftar Pustaka

Brandt, R,D, 2000, An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation, Burke White Paper Series, Vol, 2, Issue 2, pp, 1-8,

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,

LAMPIRAN

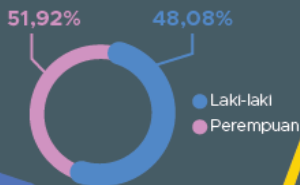


Metadata

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memiliki Metadata

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

Persentase Konsumen PST BPS Pusat berdasarkan Jenis Kelamin



Metadata

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



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

Satker PST	Jumlah Responden	Metode Pengumpulan Data			
		Manual	PST	Email	Link
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Kabupaten Sampang	48	-	-	-	48

Metadata Indikator

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

Lampiran 2. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Satker PST	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki (%)	Perempuan (%)
(1)	(2)	(3)
Kabupaten Sampang	56,25	43,75

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu, Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD,
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu,
Rumus	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$
Penghitungan	:	Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Kelompok umur 3. Jenis kelamin 4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan 5. Pekerjaan utama 6. Kategori instansi 7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan 8. Jenis layanan yang digunakan 9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

Lampiran 3. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Satker PST	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/ Mahasiswa (%)	Peneliti/ Dosen (%)	ASN/TNI /Polri (%)	Pegawai BUMN/D (%)	Pegawai Swasta (%)	Wira- swasta (%)	Lain- nya (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Kabupaten Sampang	25,00	2,08	45,83	2,08	6,25	6,25	12,50

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu, Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD,
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu,
Rumus	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$
Penghitungan	:	Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Kelompok umur 3. Jenis kelamin 4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan 5. Pekerjaan utama 6. Kategori instansi 7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan 8. Jenis layanan yang digunakan 9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

Lampiran 4. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Satker PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah (%)	Pemerintahan (%)	Komersial (%)	Penelitian (%)	Lainnya (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Kabupaten Sampang	22,92	70,83	0,00	6,25	0,00

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu, Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD,
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu,
Rumus	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$
Penghitungan	:	Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Kelompok umur 3. Jenis kelamin 4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan 5. Pekerjaan utama 6. Kategori instansi 7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan 8. Jenis layanan yang digunakan 9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

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

Satker PST	Jenis Layanan					
	Perpus- takaan (%)	Pembe- lian Publika si BPS (%)	Pembelian Data Mikro / Peta Wilayah Kerja Statistik (%)	Akses Produk Statistik Pada Website (%)	Konsulta- si Statistik (%)	Rekomen- -dasi Kegiatan Statistik (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Kabupaten Sampang	22,22	0,00	0,00	31,94	31,94	13,89

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu, Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD,
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu,
Rumus	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$
Penghitungan	:	Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Kelompok umur 3. Jenis kelamin 4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan 5. Pekerjaan utama 6. Kategori instansi 7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan 8. Jenis layanan yang digunakan 9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

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

Satker PST	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan (%)
(1)	(2)
Kabupaten Sampang	100

Metadata Indikator

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

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

Satker PST (1)	Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data (%) (2)
Kabupaten Sampang	100

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS (%)
(1)	(2)
Kabupaten Sampang	99,81

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Akses Data (%)
(1)	(2)
Kabupaten Sampang	100

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana (%)
(1)	(2)
Kabupaten Sampang	100

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	IKK terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Kabupaten Sampang	94,62

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS
Konsep	:	Kepuasan konsumen
Definisi	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS, Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan, Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner VKD23,
Interpretasi	:	Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas pelayanan BPS, Hasil penghitungan IKK terhadap pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: 1) 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik; 2) 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik; 3) 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik; 4) 88,31-100 : Kualitas pelayanan sangat baik
Rumus Penghitungan	:	$IKK = \frac{\sum_{i=1}^{12} \{w_i \bar{x}_i\}}{y} \times 100$ <p>Keterangan rumus: \bar{x}_i = Rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i w_i = Penimbang tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i, y = skala maksimum penilaian (10) $i = 1, 2, \dots, 12 = 12$ atribut pelayanan PST BPS</p>
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	- (skala 100)
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian		

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

Satker PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi
(1)	(2)
Kabupaten Sampang	96,50

Metadata Indikator

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

Lampiran 13. Surat Rekomendasi



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN SAMPANG**

Jalan Wahid Hasyim No. 37 Sampang,
E-mail: bps3527@bps.go.id Website: sampangkab.bps.go.id

Sampang, 13 November 2024

Nomor : B-0392/35270/VS330/2024
Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

Yth:
Pelaksana Pelayanan Publik
di BPS Kabupaten Sampang

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

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

Demikian disampaikan. Mohon agar segera ditindaklanjuti oleh satuan kerja terkait.
Atas perhatian dan kerjasamanya, kami mengucapkan terima kasih.



Badan Pusat Statistik
Kabupaten Sampang

Boby S.H. Heru Mulyadi, SST, M.Si

Lampiran 14. Rencana Tindak Lanjut SKD 2024


RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Tahun 2024												Penanggung Jawab
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Prioritas Utama															
1	Kemudahan Prosedur	Memperbarui prosedur pencarian data, agar tidak mempersulit konsumen serta menyebarkan prosedur terbaru di area publik, website dan media sosial.													Rohmatul Jannah Kusumaningrum
Prioritas Rendah															
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	Mempublikasikan standar pelayanan hasil FGD dengan seluruh stakeholder, di area publik seperti di ruang publik di kantor, di website dan media sosial.													Rohmatul Jannah Kusumaningrum
2	Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan	Mempublikasikan informasi dan alur layanan pengaduan dengan seluruh stakeholder, di area publik seperti di ruang publik di kantor, di website dan media sosial.													Rohmatul Jannah Kusumaningrum
3	Informasi Pelayanan Tersedia	Mempublikasikan informasi pelayanan tersedia dengan seluruh stakeholder, di area publik seperti di ruang publik di kantor, di website dan media sosial.													Rohmatul Jannah Kusumaningrum

Sampang, 13 November 2024
Kepala BPS Kabupaten Sampang


Bobby Eko Heru Mulyadi SST, M.Si.

Lampiran 15. Kuesioner VKD24

RAHASIA	 SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023	VKD23
<p>Dasar hukum: 1. Undang-Undang No. 18/2016 tentang Perdagangan; 2. PP No. 33 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik; 3. Peraturan Menteri/PA/RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik; 4. Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS.</p>		
<p>Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun 2023 merupakan survei yang bertujuan untuk mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan serta penyediaan data dan informasi statistik. Secara khusus, SKD 2023 bertujuan untuk:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Mengetahui jenis data yang dibutuhkan oleh konsumen;2. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan pelayanan BPS;3. Memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan di unit PST pada masing-masing satuan kerja BPS seluruh Indonesia;4. Mengetahui pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS; dan5. Mengetahui nilai persepsi anti korupsi terhadap pelayanan BPS. <p>SKD pertama kali dilaksanakan pada tahun 2005 dan semenjak itu telah dilaksanakan secara rutin setahun sekali. SKD 2023 dilakukan di BPS seluruh Indonesia. Periode pencacahan/pengumpulan data SKD 2023 dimulai pada 8 Mei 2023 dan akan berakhir pada 7 Juli 2023. Semua data yang Bapak/Ibu berikan untuk SKD 2023 ini akan dirahasiakan dan digunakan hanya untuk kepentingan SKD 2023.</p>		
Pengantar		

RAHASIA

Dasar hukum:
 1. UU No. 16 Tahun 1987 tentang Statistik
 2. PP No. 51 Tahun 1989 tentang Penyelenggaraan Statistik
 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 12 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS
 4. Peraturan Kepala BPS No. 89 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS

**SURVEI KEBUTUHAN DATA
TAHUN 2023**



VKD23

Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)

Pencacah	Nama : _____ Tanggal : _____	Pemeriksa	Nama : _____ Tanggal : _____
		Nomor Responden :	Kode Wilayah : _____ Nomor Urut : _____

Blok I. Keterangan Responden

1. Nama	: _____	9. Nama instansi	: _____
2. Tahun lahir	: _____	10. Pemanfaatan utama hasil kunjungan/day/atau akses layanan Pilih salah satu jawaban	: Tugas Sekolah/Tugas Kuliah Pemerintahan Komersial Penelitian Lainnya (.....)
3. E-mail	: _____	Pertanyaan-pertanyaan berikut ini merujuk pada periode 1 Januari 2023 s.d. saat pengisian kuisioner	
4. Nomor handphone * *untuk keperluan survei ini	: _____	11. Jenis layanan yang digunakan Baleh pilih lebih dari satu jawaban	: Perpusakaan Pembelian Publikasi BPS Pembelian Data Mikro/Peua Wilayah Kerja Statistik Akses produk statistik pada Website BPS Konsultasi Statistik Rekomendasi Kegiatan Statistik
5. Jenis kelamin	: Laki-laki _____ Perempuan _____	12. Sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS Baleh pilih lebih dari satu jawaban	: Pelayan Statistik Terpadu (PST) datang langsung Website Statistik Terpadu online (pst.bps.go.id) Website BPS / AIBSIas BPS Surat/E-mail Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll) Lainnya (.....)
6. Pendidikan tertinggi yang dimatikan Pilih salah satu jawaban	: s SITA/Soderajat D1/D2/D3 _____ D4/S1 _____ S2 _____ S3 _____	13. Apakah pernah melakukan pengabdian Pelayanan Statistik (PST)?	: Ya _____ Tidak _____
7. Pekerjaan utama Pilih salah satu jawaban	: Pelajar/Mahasiswa Peneliti/Dosen _____ ASN/TNI/Polri _____ Pegawai BUMN/BUMD _____ Pegawai Swasta _____ Wiraswasta _____ Lainnya (.....)		
8. Kategori instansi Pilih salah satu jawaban	: Lembaga Negara Kementerian & Lembaga Pemerintah TNI/Polri/BIN/Kejaksaan Pemerintah Daerah Lembaga Internasional Lembaga Penelitian & Pendidikan BUMN/BUMD _____ Swasta _____ Lainnya (.....)		

Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS				
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut?				
Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut: <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>				
<i>Sangat tidak penting /tidak puas</i> <i>Sangat penting/puas</i>				
No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
8	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan: (sesuai Blok 1 Rincian 12).	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
11	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: kotak saran dan pengaduan, <i>website</i> https://pengaduan.bps.go.id , <i>e-mail</i> bps@bps.go.id) <i>Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (BIR13 berkode 1)</i>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
12	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
13	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
14	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
15	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
17	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>

Blok IV. Catatan

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

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



***BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN SAMPANG***

Jl. K.H. Wahid Hasyim No. 37 Sampang, Jawa Timur,

Telp (0323)331180 Faks (0323)331180

Homepage : <https://sampangkab.bps.go.id>, Email : bps3527@bps.go.id