

Analisis Hasil

SURVEI KEBUTUHAN DATA

BPS Kota Bogor

2022



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA BOGOR**

Analisis Hasil

SURVEI KEBUTUHAN DATA

BPS Kota Bogor

2022

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



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA BOGOR**

**Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data
BPS Kota Bogor
2022**

ISSN :
Nomor Publikasi : 32710.2210
Katalog : 1399013.3271

Ukuran Buku : 17,6 cm x 25 cm
Jumlah Halaman : xi + 74 halaman

Naskah:
Ratna Sulistyowati, S.Si, M.S.E

Penyunting:
Dahliani, SE, M.M.

Desain Kover:
Tim Pembinaan Statistik Sektoral BPS Kota Bogor

Diterbitkan oleh:
© BPS Kota Bogor

Dicetak oleh:
Badan Pusat Statistik Kota Bogor

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

Tim Penyusun

**Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data
BPS Kota Bogor 2022**

Pengarah:

Daryanto, M.M.

Penanggung Jawab:

Dahliani, SE, M.M.

Editor:

Dahliani, SE, M.M.

Penulis:

Ratna Sulistyowati, S.Si, M.S.E.

Desain Infografis:

Tasya Aguilera

Nadhira Anfaunnisa

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

Kata Pengantar

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

Pada tahun 2022, SKD dilaksanakan di 515 satuan kerja BPS yang terdiri dari BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, serta 480 BPS Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia. Hasil dari pelaksanaan SKD 2022 salah satunya disajikan dalam publikasi dengan judul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2022” sebagai bentuk laporan dari penyelenggaraan SKD. Publikasi ini memberikan penjelasan secara deskriptif mengenai performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS. Penyajian data ditampilkan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) merupakan indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini.

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

Bogor, Desember 2022

Kepala BPS Kota Bogor



Daryanto

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

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	v
Bab 1 Pendahuluan.....	2
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Tujuan dan Manfaat	4
1.3 Landasan Teori.....	4
1.3.1. Konsep dan Definisi.....	4
1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu.....	5
1.3.3. Kepuasan Layanan	6
1.4 Metodologi	8
1.4.1 Metode Sampling.....	8
1.4.2 Metode Pengumpulan Data.....	8
1.4.3 Metode Analisis Data.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	16
1.6 Realisasi Pengumpulan Data.....	17
1.7 Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST	17
1.8 Target dan Realisasi Jumlah Responden	17
Bab 2 Segmentasi Konsumen.....	20
2.1 Gambaran Umum Konsumen.....	20
2.2 Konsumen Menurut Karakteristik	21
2.2.1 Kelompok Umur	21
2.2.2 Jenis Kelamin.....	22
2.2.3 Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan	22
2.2.4 Pekerjaan Utama	23
2.2.5 Instansi/Institusi	24
2.2.6 Konsumen Menurut Fasilitas Kunjungan	25
2.2.7 Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	26
2.2.8 Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama	27

Bab 3	Analisis Kepuasan Layanan	31
3.1	Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan	31
3.2	Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data	32
3.3	Kepuasan Konsumen Terhadap Pemenuhan Sarana dan Prasarana	32
BAB 4	Analisis Persepsi Anti Korupsi	37
4.1	Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) Terhadap Pelayanan BPS	37
BAB 5	Analisis Kebutuhan Data	39
5.1	Kebutuhan Data menurut Level Data.....	41
5.2	Kebutuhan Data menurut Periode Data.....	42
5.3	Kebutuhan Data menurut Perolehan Data.....	42

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

Daftar Tabel

Tabel 1.1 Langkah-Langkah Penghitungan IKK.....	13
Tabel 1.2 Nilai Kinerja Unit Pelayanan.....	15

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

Daftar Gambar

Gambar 1.1 Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis	11
Gambar 2.1 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama	20
Gambar 2.2 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor berdasarkan	21
Gambar 2.3 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor Menurut Jenis	22
Gambar 2.4 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor Menurut Pendidikan terakhir yang ditamatkan	23
Gambar 2.5 Persentase Konsumen di PST Kota Bogor Menurut Pekerjaan Utama	24
Gambar 2.6 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor Menurut.....	25
Gambar 2.7 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor Menurut Fasilitas Kunjungan.....	26
Gambar 2.8 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor Menurut Jenis Layanan...	26
Gambar 2.9 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor Menurut Pemanfaatan Utama.....	27
Gambar 3.1 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor Menurut Fasilitas Kunjungan.....	31
Gambar 3.2 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Bogor Terhadap Akses Data.....	32
Gambar 3.3 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor Terhadap Sarana dan Prasarana.....	33
Gambar 4.1 Analisis Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kota Bogor	37
Gambar 5.1 Persentase Kebutuhan Data di PST BPS Kota Bogor menurut Level Data	41
Gambar 5.2 Persentase Kebutuhan Data di PST BPS Kota Bogor menurut Periode Data.....	42
Gambar 5.3 Persentase Kebutuhan Data di PST BPS Kota Bogor menurut Perolehan Data.....	43

Daftar Lampiran

Lampiran Kuesioner VKD21.....	69
-------------------------------	----

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

1 PENDAHULUAN



SURVEI KEBUTUHAN DATA

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

Lokus dan Waktu



Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kota Bogor

7 Juni -
12 Agustus 2022



Responden

Konsumen PST BPS Kota Bogor:

- Konsumen Tatap Muka (datang langsung ke PST BPS Kota Bogor)
- Konsumen Tanpa Tatap Muka (email, surat, website dan PST Online)



Instrumen

CAWI
(Computer Assisted
Web Interviewing)



PAPI
(Paper And Pencil
Interviewing)



Analisis

- Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) -
- Analisis Tabungan Silang -
- Analisis Kesenjangan -
- Analisis Deskriptif -
- Analisis Kuadran -



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

Bab 1 Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Pelayanan Publik telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Sehingga diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Dengan demikian, perlu dilakukan pemantauan pelayanan publik secara berkesinambungan, sehingga masyarakat bisa memperoleh pelayanan sesuai dengan standar pelayanan serta harapan dan kebutuhan masyarakat.

Sebagai badan pelayanan publik yang memberikan pelayanan melalui penyediaan data dan informasi statistik, BPS mempunyai 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. Dalam rangka menyebarkan data dan informasi statistik, BPS menyediakan unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS seluruh Indonesia termasuk di BPS Kota Bogor.

Pemantauan pelayanan di PST BPS perlu dilakukan untuk peningkatan kualitas data dan informasi statistik serta pelayanan. Oleh sebab itu, BPS merasa perlu menyelenggarakan suatu survei untuk mendapatkan bahan evaluasi mengenai kebutuhan dan kepuasan konsumen terhadap data dan informasi statistik serta pelayanan. Survei tersebut adalah Survei Kebutuhan Data.

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dirancang dan dilakukan oleh BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. SKD dilaksanakan sejak tahun 2005 di BPS Pusat. Tahun 2014 lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota. Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang semakin dinamis dan berkembang pesat, sejak tahun 2019 pengumpulan data SKD dilaksanakan dengan metode CAWI (*Computer Aided Web Interviewing*). Penggunaan metode ini semakin membantu pada pelaksanaan SKD tahun 2022 karena dimulainya kondisi adaptasi kebiasaan baru. Berkaitan dengan kondisi pandemi yang masih terjadi pada tahun 2022, maka pengumpulan data survei dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan metode *online*. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan serta penyesuaian pelaksanaan survei senantiasa dilakukan.

1.2. Tujuan dan Manfaat

Secara umum, tujuan pelaksanaan SKD 2022 adalah mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik. Yaitu sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik. Selain itu, pelaksanaan SKD 2022 juga dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan BPS. Hal ini ditujukan untuk menjawab amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Hasil SKD 2022 dapat dimanfaatkan oleh BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota untuk mengidentifikasi beberapa issue, antara lain:

- a. Mengetahui jenis data yang dibutuhkan konsumen
- b. Memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan di unit PST pada masing-masing satuan kerja BPS seluruh Indonesia
- c. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan pelayanan BPS
- d. Mengetahui pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS
- e. Mengetahui nilai persepsi anti korupsi terhadap pelayanan BPS

1.3. Landasan Teori

1.3.1. Konsep dan Definisi

- a. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2022 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak tanggal 7 Juni 2022 sampai periode akhir pencacahan, yaitu pada tanggal 12 Agustus 2022.
- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- d. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- e. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- f. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- g. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.

- h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- i. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- k. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- l. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- m. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya

1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu

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

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

Layanan di PST merupakan pintu gerbang penyebarluasan data BPS. Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau disebut sebagai *one gate service*. Keberadaan unit PST diharapkan mampu

memberikan kemudahan bagi konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Sistem layanan PST terbagi menjadi 2 (dua) yaitu konsumen datang langsung ke PST dan konsumen tanpa tatap muka dalam memperoleh pelayanan. Pelayanan tanpa tatap muka didapatkan melalui *website* BPS, aplikasi PST (pst.bps.go.id), aplikasi AllStat BPS (berbasis android dan iOS), telepon, faksimili, e-mail, maupun surat.

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

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

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

1.3.3. Kepuasan Layanan

Instansi penyelenggara pelayanan publik dalam melakukan evaluasi mengenai kepuasan pelayanan menilai kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, unsur dalam menilai kepuasan meliputi hal-hal berikut:

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian
Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan.
4. Biaya/Tarif
Biaya atau tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dana atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Rincian biaya dapat diganti dalam bentuk pertanyaan yang lain jika dalam peraturannya biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen).
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Produk spesifikasi jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman. Unsur ini dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain jika jenis layanan yang akan dilakukan penilaian berbasis website.
7. Perilaku Pelaksana
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Unsur perilaku dapat disesuaikan menjadi bentuk pertanyaan lain jika jenis layanan yang disurvei berbasis website.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak

(komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

1.4. Metodologi

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

1.4.1. Metode Sampling

SKD 2022 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 2022 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik penentuan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

a. Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:

- Wawancara dikombinasikan dengan *self enumeration*, berlaku pada unit PST yang menerapkan layanan datang langsung/*offline*. Pada metode pencacahan ini dilakukan wawancara untuk pertanyaan di

blok I, dan selanjutnya dilakukan pengisian secara *self enumeration* (khususnya yang terkait persepsi responden).

- *Self-enumeration* atau swacacah oleh responden sepenuhnya dilakukan untuk pengisian kuesioner secara *online*. Pendataan dengan metode ini seluruh isian dalam kuesioner dilakukan pengisian mandiri oleh konsumen.

b. Di PST BPS Pusat:

- *Self-enumeration* secara *online*.

1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2022 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis.

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

a. Analisis Tabulasi Silang

Tabulasi silang merupakan tabel yang menggambarkan hubungan antara dua atau lebih variabel. Perbedaan dan persamaan antara dua atau lebih variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Tabulasi silang akan membantu dalam memahami baik profil konsumen, kebutuhan dan ketersediaan data, maupun masalah lain.

b. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Gap Analysis adalah analisis mengenai kesenjangan antara harapan (tingkat kepentingan) konsumen dengan kinerja (tingkat kepuasan) 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. *Gap* positif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih besar dari tingkat kepentingan, sedangkan *gap* negatif akan

diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih kecil dari tingkat kepentingan. Semakin besar nilai *gap positif*, konsumen semakin puas. Sebaliknya, semakin kecil nilai *gap negatif*, konsumen semakin tidak puas.

c. *Importance and Performance Analysis (IPA)*

Metode IPA dikenal pula dengan istilah analisis kuadran (*quadrant analysis*). Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). Tujuan metode ini 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 penghitungan yang digunakan, yaitu:

1. Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

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

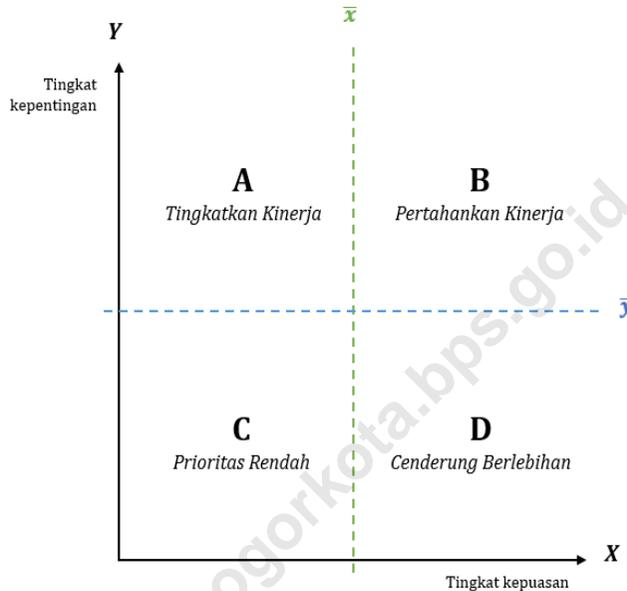
TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum/tidak sesuai harapan konsumen

2. Diagram *Cartesius*

Diagram *cartesius* digunakan untuk menggambarkan hubungan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*), seperti yang terdapat pada Gambar 1.1. Pada gambar tersebut, 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

Keempat kuadran tersebut memiliki arti sebagai berikut:

- Kuadran pertama (kuadran A): “Tingkatkan Kinerja” (*high importance & low performance*)

Kuadran ini terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama unit pelayanan 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 kedua (kuadran B): “Pertahankan Kinerja” (*high importance & high performance*)
 Kuadran ini terletak di sebelah kanan atas, yang berarti 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 ketiga (kuadran C): “Prioritas Rendah” (*low importance & low performance*)
 Kuadran ini terletak di sebelah kiri bawah, yang berarti 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 keempat (kuadran D): “Cenderung Berlebihan” (*low importance & high performance*)
 Kuadran ini terletak di sebelah kanan bawah, yang berarti kinerjanya berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya.

d. Persentase Konsumen yang Puas

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

yang dihasilkan BPS terhadap seluruh konsumen yang mengisi SKD2022 pada periode pelaksanaan.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2022 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan di atas 7,66 yaitu merujuk pada pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Pedoman yang digunakan untuk menentukan kriteria kepuasan konsumen menggunakan nilai yang sama dengan penentuan kepuasan pada indeks kepuasan konsumen. Nilai kriteria yang digunakan sama dengan analisis SKD 2022, sehingga untuk perbandingan dapat dilakukan pada kedua tahun tersebut.

e. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

IKK atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS dan data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS. Aspek IKK yang dihitung dalam SKD 2022 adalah IKK terhadap kualitas pelayanan BPS dan IKK terhadap kualitas data BPS.

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

Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada table 1.1.

Tabel 1.1 Langkah-Langkah Penghitungan IKK

Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
1. Menghitung Penimbang	Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat	Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10.

	<p>kepentingan seluruh atribut pelayanan. Rumus penimbang:</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{11} \bar{y}_i}$ <p>dengan: w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^{11} w_i = 1$ \bar{y}_i = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i $i = 1, 2, \dots, 11$</p>	<p>Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu</p> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^3 \bar{y}_i} = \frac{10}{30}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^3 w_i = 1$
2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan. Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{11} w_i} = \sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i$ <p>dengan: \bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data. Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^3 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^3 w_i} = \sum_{i=1}^3 \frac{10}{30} \bar{x}_i$ <p>dengan: \bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i</p>
3. Menghitung IKK	<p>Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:</p> $IKK = \frac{IKK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$ <p>Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2.</p>	

Nilai IKK berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang

Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dikategorikan menjadi 4 kategori mengenai nilai kinerja unit pelayanan.

Tabel 1.2 Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

f. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 (empat) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD22.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah:

1. 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:

$$w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{12} \bar{y}_i} \times 100\%$$

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

$i = 1, 2, 3, 4$

2. Menghitung Rata-rata Tertimbang Skor Kepuasan Layanan (IPAK')
- IPAK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 atribut anti korupsi.

Rumus IPAK':

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

dengan:

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

3. Menghitung IPAK

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

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

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

1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

- Bab 1 Pendahuluan**, menyajikan latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 2022.
- Bab 2 Segmentasi Konsumen**, menyajikan analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Kota Bogor yang menjadi responden SKD 2022 berdasarkan Blok I VKD22.
- Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan data di PST BPS Kota Bogor berdasarkan Blok II VKD22.
- Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi**, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan data di PST BPS Kota Bogor Blok II VKD22.
- Bab 5 Analisis Kebutuhan Data**, berisi analisis mengenai data di PST BPS Kota Bogor yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD22.

Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Kota Bogor yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD22.

Bab 7 Penutup, menyajikan kesimpulan hasil SKD 2022 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2023 dan rekomendasi perbaikan layanan di PST BPS Kota Bogor.

1.6. Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2022 BPS Kota Bogor telah dilakukan mulai Bulan Juni 2022 sampai dengan Bulan Agustus 2022.

1.7. Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST

Unit PST di BPS Kota Bogor telah berupaya mengikuti pedoman layanan yang dikembangkan oleh Direktorat Diseminasi Statistik BPS Pusat dan mengikuti pembinaan dari BPS Provinsi Jawa Barat. Diantaranya pembinaan sumber daya manusia, pengembangan sarana dan prasarana, sampai dengan pengembangan aplikasi PST. Hasil pembinaan dan pengembangan tersebut diharapkan dapat meningkatkan pelayanan data dan informasi statistik di BPS Kota Bogor.

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST pada SKD 2022, meliputi:

1. Informasi pelayanan Petugas pelayanan Komputer
2. Maklumat pelayanan Ruang pelayanan Sarana pengaduan
3. *Wifi*

1.8. Target dan Realisasi Jumlah Responden

Dalam SKD 2022, BPS Kota Bogor memiliki target jumlah responden sebanyak 30 responden yang harus dipenuhi, dan capaian realisasi sebanyak 34 responden, atau 113,33 persen dari target yang telah ditetapkan.

Pelaksanaan kegiatan SKD 2022 secara umum berjalan dengan baik. Pelaksanaan dan realisasi 34 responden SKD 2022 Kota Bogor mengisi kuesioner melalui link SKD 2022

2 SEGMENTASI KONSUMEN

KONSUMEN PST BPS KOTA BOGOR DIDOMINASI OLEH ...



Laki-laki

58,82%



Lulusan
SLTA/Sederajat

38,24%



PNS/TNI/POLRI

61,76%

SEBAGIAN BESAR
KONSUMEN :



Datang Langsung
ke PST BPS Kota Bogor

18,87%

MENGGUNAKAN :



• Fasilitas website untuk
memperoleh data

35,85%



• Data BPS sebagai
rujukan utama

94,12%

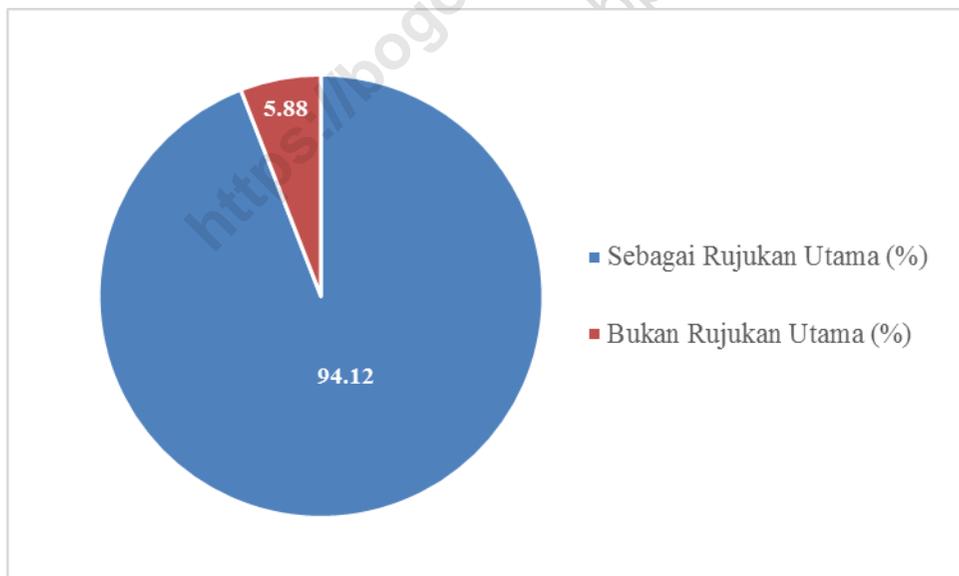
<https://bogorkota.bps.go.id>
<https://bogorkota.bps.go.id>

Bab 2 Segmentasi Konsumen

2.1. Gambaran Umum Konsumen

Data dan informasi statistik yang dihasilkan oleh BPS, baik yang diperoleh dari sensus, survei, maupun kompilasi produk administrasi, sangat diminati oleh para konsumen. Data dan informasi tersebut dimanfaatkan oleh konsumen untuk berbagai hal, antara lain sebagai data penunjang penelitian, perencanaan, serta pembuatan keputusan. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi BPS dalam menyajikan data yang lengkap, akurat, dan mutakhir.

Kecenderungan konsumen di PST BPS Kota Bogor dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Bogor menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 94,12%. Dan bukan rujukan utama sebesar 5,88%.



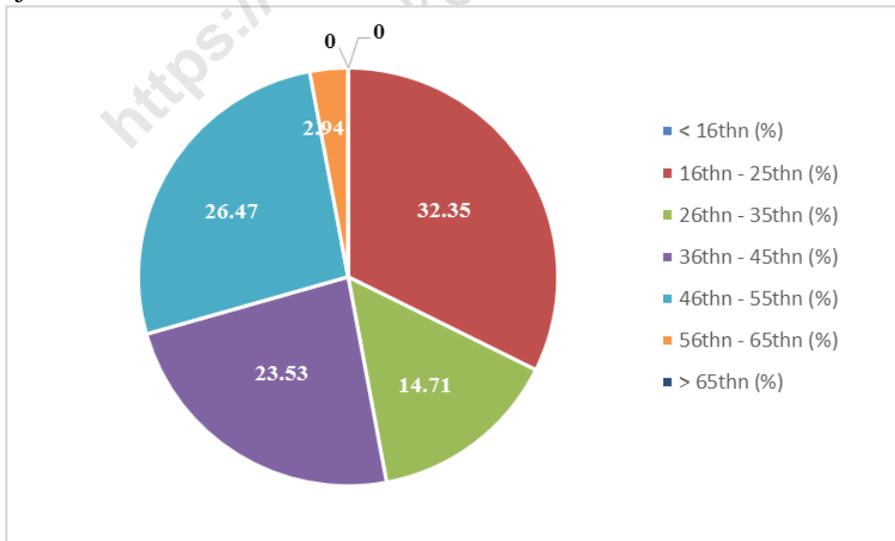
Gambar 2.1 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

2.2. Konsumen Menurut Karakteristik

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

2.2.1. Kelompok Umur

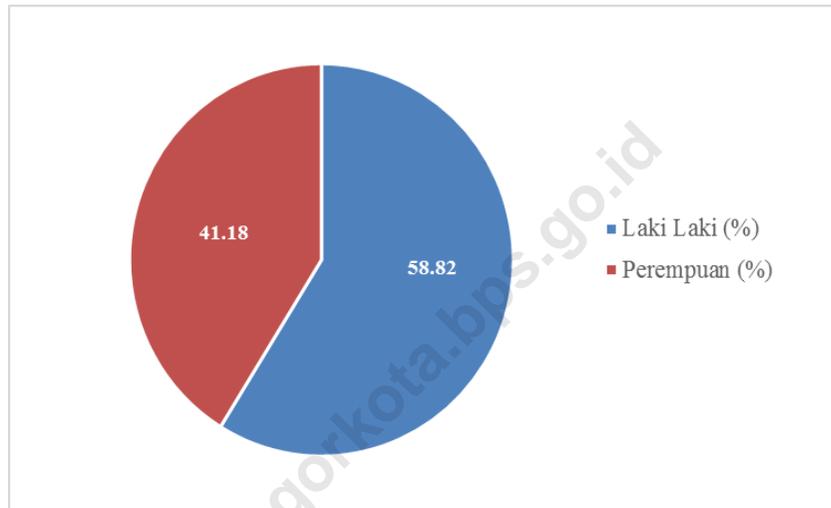
Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Kota Bogor didominasi oleh konsumen berumur 16-65 tahun yang terbagi menjadi lima kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 16-25 tahun (32,35%), disusul konsumen berumur 46-55 tahun (26,47%), konsumen berumur 36-45 tahun (14,71%) berada di bawah konsumen berumur 36-45 tahun yaitu, (23,53%). terakhir konsumen berumur 56-65 tahun (2,94%). Untuk yang berada di bawah umur 16 tahun dan di atas 65 tahun tidak ada. Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang-orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan suatu produk atau jasa.



Gambar 2.2 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor berdasarkan kelompok umur

2.2.2. Jenis Kelamin

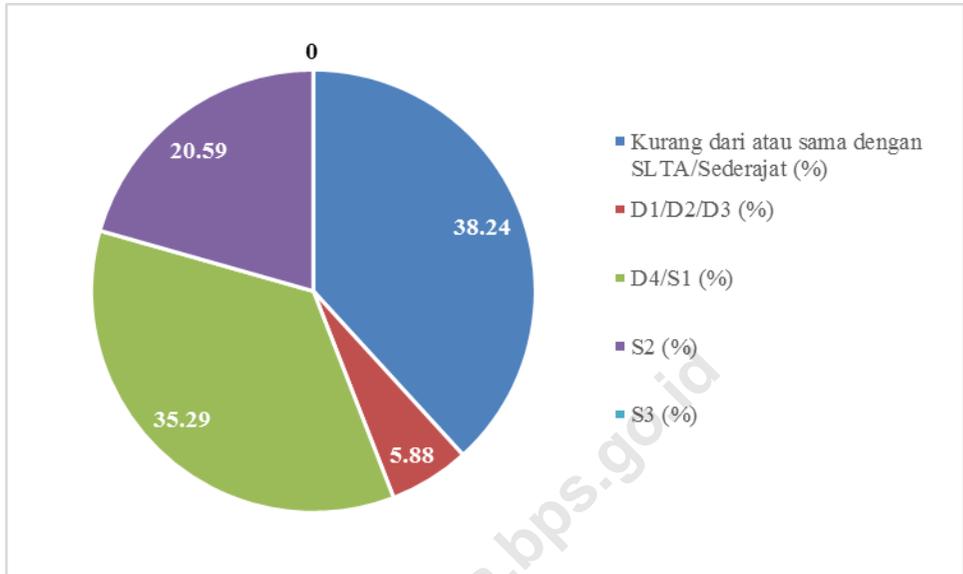
Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kota Bogor menurut jenis kelamin. Persentase Konsumen laki-laki lebih dominan yaitu sebesar 58,82%, sedangkan untuk perempuan mencapai angka 41,18%.



Gambar 2.3 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor Menurut Jenis Kelamin

2.2.3. Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2022, karakteristik konsumen di PST Kota Bogor menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi empat, yaitu SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, dan S2/S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen terbanyak adalah tingkat pendidikan kurang dari atau sama dengan SLTA/Sederajat (38,24%), selanjutnya konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 yaitu (35,29%) dan konsumen dengan tingkat pendidikan S2 sebanyak 20,59%. Sedangkan konsumen yang paling sedikit dengan persentase 5,88% adalah berpendidikan D1/D2/D3

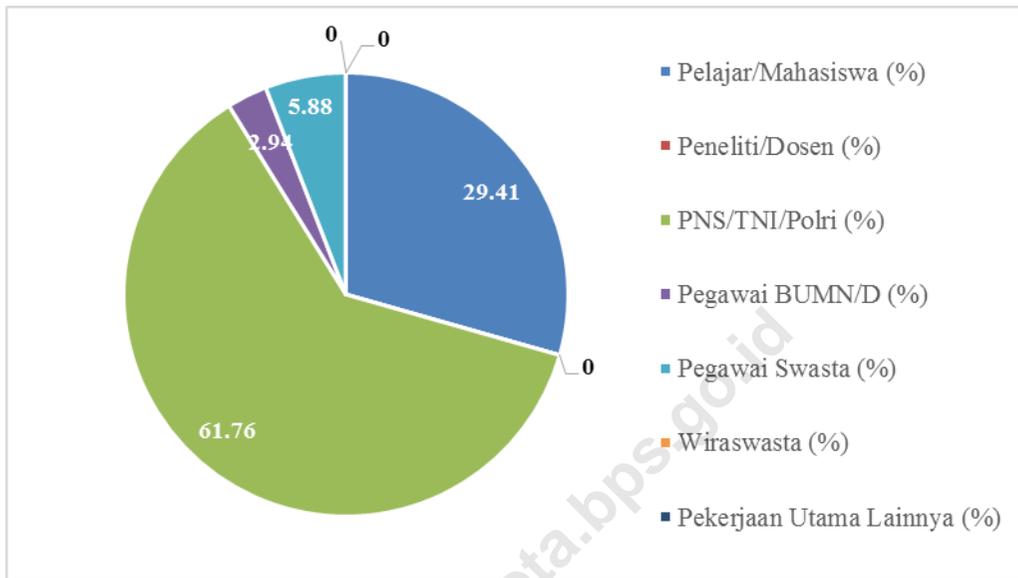


Gambar 2.4 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor Menurut Pendidikan terakhir yang ditamatkan

2.2.4. Pekerjaan Utama

Pada SKD 2022, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2022 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

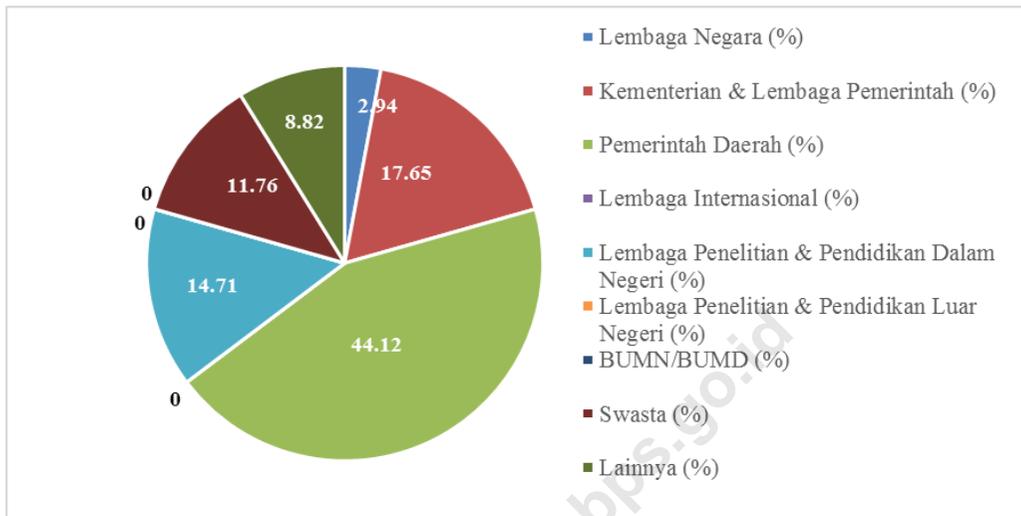
Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Bogor adalah PNS/TNI/Polri memiliki persentase sebesar 61,76%. Konsumen pelajar/mahasiswa sebesar 29,41%. Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pegawai swasta memiliki persentase sebesar 5,88%. Konsumen dengan pekerjaan pegawai BUMN/D sebanyak 2,94%.



Gambar 2.5 Persentase Konsumen di PST Kota Bogor Menurut Pekerjaan Utama

2.2.5. Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2022 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Bogor berasal dari Pemerintah Daerah dengan angka 44,12%. Konsumen yang bekerja di Kementerian dan Lembaga pemerintah sebesar 17,65%, lembaga penelitian dalam negeri sebesar 14,71%, Hal ini sejalan dengan konsumen menurut wilayah PST dan jenis layanan yang digunakan tercatat sebesar 50%, tempat kedua digunakan untuk tugas sekolah/kuliah sebesar 26,47% serta untuk penelitian sebesar 14,7%.

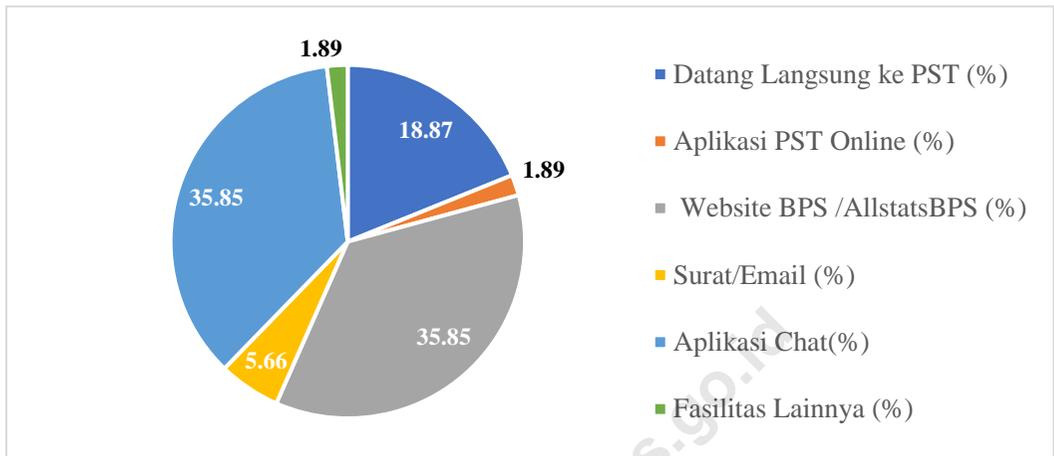


Gambar 2.6 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor Menurut Instansi/institusi Tempat Pekerjaan Utama

2.2.6. Konsumen Menurut Fasilitas Kunjungan

Kepada konsumen yang menjadi responden dalam SKD 2022, juga ditanyakan mengenai fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS. Fasilitas tersebut meliputi Website, AllStats BPS (aplikasi Android dan iOS), Aplikasi PST Online, datang langsung ke PST/Perpustakaan BPS, dan fasilitas lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.7, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Bogor untuk mendapatkan data dengan melalui Aplikasi Chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll.) dan Website BPS mencapai angka yang sama yaitu, 35,85%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada website BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kota Bogor. Konsumen yang menggunakan cara datang langsung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) menyentuh angka 18,87%. Diikuti oleh dengan cara mengirim Surat-E-mail dengan angka 5,66% dan yang paling sedikit adalah dengan menggunakan Aplikasi Pelayanan Statistik Terpadu Online (pst.bps.go.id) dan Fasilitas lainnya yang menyentuh angka 1,89%.

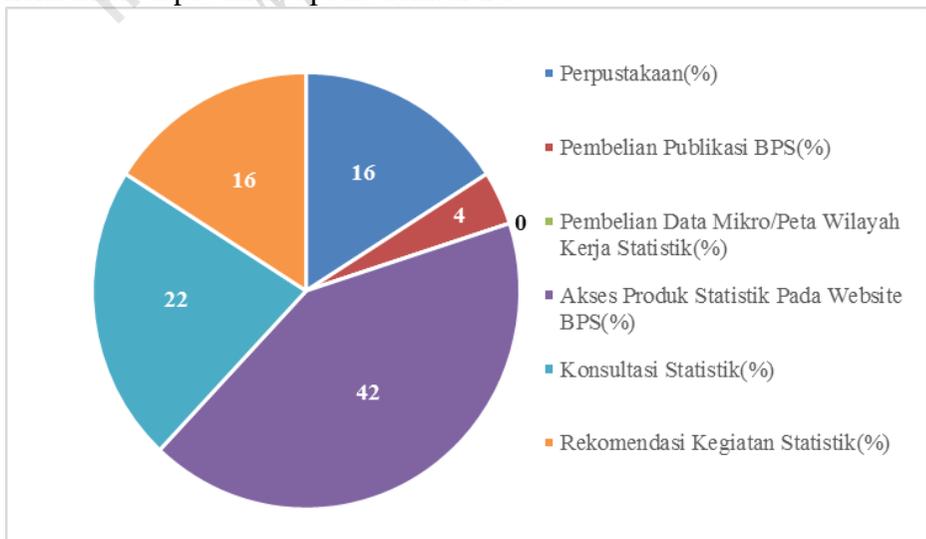


Gambar 2.7 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor Menurut Fasilitas Kunjungan

2.2.7. Konsumen Menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi Perpustakaan Tercetak, Perpustakaan Digital, Penjualan Buku, Data Mikro/Peta *Digital/Softcopy* Publikasi, Konsultasi Data Statistik, serta Konsultasi dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kota Bogor oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8.



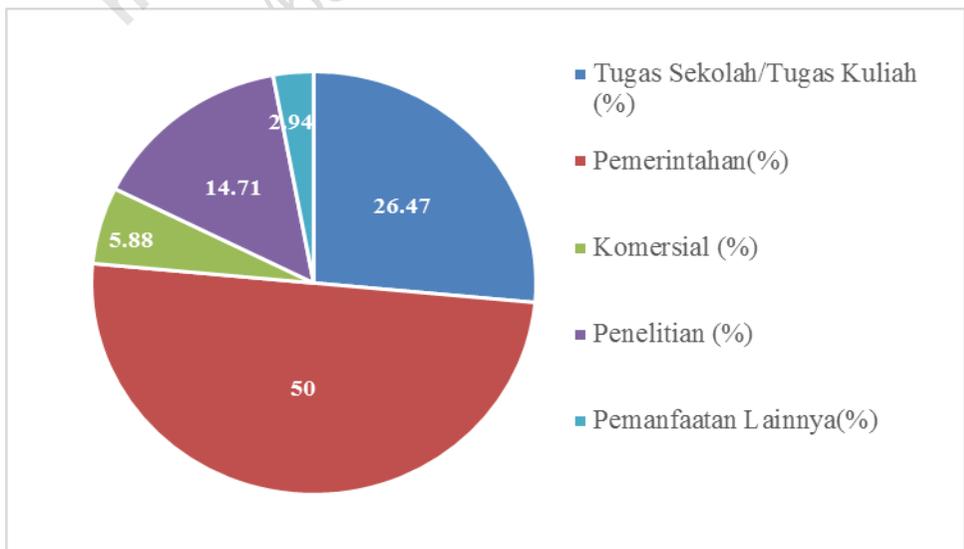
Gambar 2.8 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor Menurut Jenis Layanan

Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Layanan Akses Produk Statistik Pada Website BPS, yaitu sebesar 42%. Pada posisi kedua, Layanan Konsultasi Statistik dengan persentase sebesar 22%. Berikutnya Layanan Perpustakaan dan Rekomendasi Kegiatan Statistik sebesar 16%.

2.2.8. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama

Pemanfaatan hasil kunjungan ke PST BPS Kota Bogor terdiri atas lima jenis, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Pemanfaatan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.9 bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung ke PST BPS Kota Bogor cukup bervariasi.

Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kota Bogor paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan sebesar 50%. Diikuti oleh pemanfaatan untuk Tugas sekolah/kuliah mencapai 26,47%. Lalu, pemanfaatan untuk Penelitian sebesar 14,71% dan Komersial sebesar 5,88%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kota Bogor sangat dibutuhkan dalam bidang Pemerintahan dan Tugas Sekolah/Kuliah. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan yang paling sedikit adalah untuk Pemanfaatan Lainnya, yaitu sebesar 2,94%.



Gambar 2.9 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor Menurut Pemanfaatan Utama

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



3

Analisis Kepuasan Layanan

PERSENTASE KEPUASAN KONSUMEN DI PST KOTA BOGOR

98,54%

Kepuasan terhadap layanan

97,06%

Kepuasan terhadap akses data

95,59%

Kepuasan terhadap SARPRAS

Gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kota Bogor

IKK

INDEKS KEPUASAN KONSUMEN

92,89%



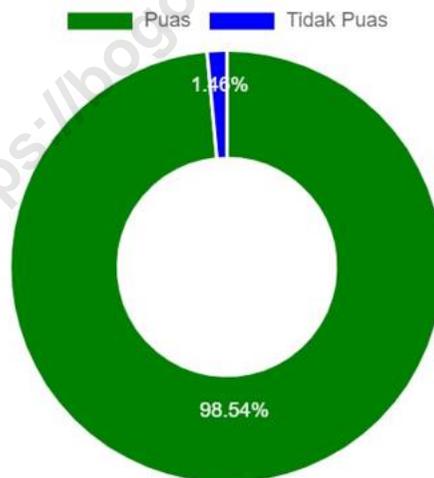
<https://bogorkota.bps.go.id>
<https://bogorkota.bps.go.id>

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

Pada bab ini, dilakukan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS di PST BPS Kota Bogor secara umum dan menurut atribut pelayanan. Analisis kepuasan konsumen meliputi analisis persentase konsumen yang merasa puas, *gap analysis*, *Importance and Performance Analysis (IPA)*, dan analisis Indeks Kepuasan Konsumen (IKK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen (orang).

3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

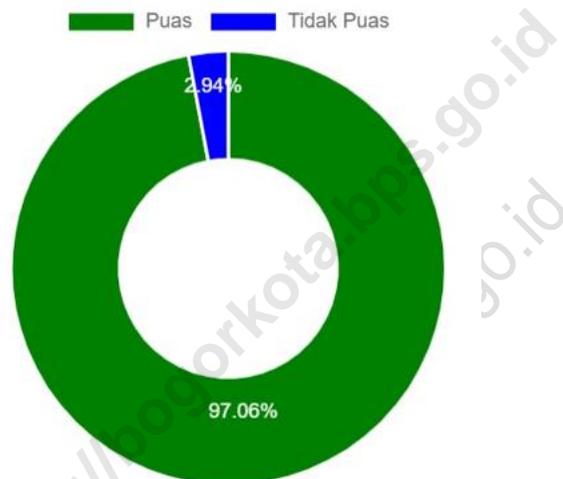
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kota Bogor sebesar 98,54%. Setiap tahunnya pelayanan di PST BPS Kota Bogor semakin baik.



Gambar 3.1 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor Menurut Fasilitas Pelayanan

3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

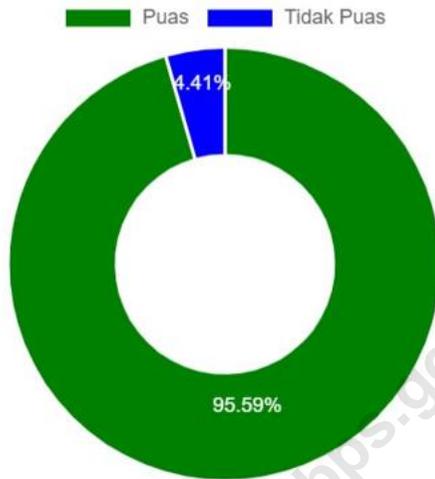
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut kemudahan memperoleh publikasi dari PST/perpustakaan BPS, kemudahan memperoleh data dari website BPS, serta kemudahan akses metadata. Berdasarkan Gambar 3.2, persentase konsumen di PST BPS Kota Bogor yang puas terhadap akses data sebesar 97,06% dan sisanya sebesar 2,94% konsumen di PST BPS Kota Bogor merasa tidak puas dengan akses data.



Gambar 3.2 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Bogor Terhadap Akses Data

3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Pemenuhan Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta kejelasan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3 persentase konsumen di PST BPS Kota Bogor yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 95,59%, sedangkan 4,41% konsumen di PST BPS Kota Bogor merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.



Gambar 3.3 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor Terhadap Sarana dan Prasarana

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



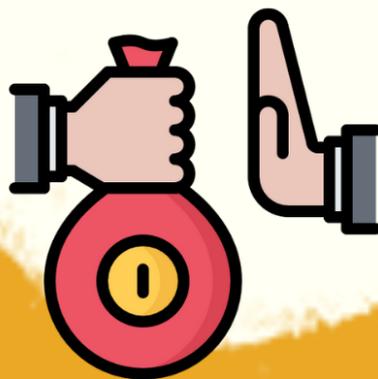
4 Analisis Persepsi Anti Korupsi



Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

96,91

Perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kota Bogor



IPAK 2022 meningkat sebesar

5,62

dibandingkan dengan tahun 2021

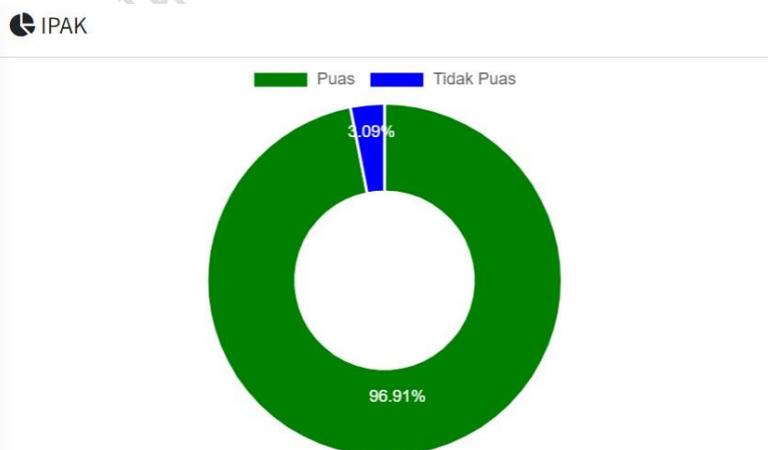
<https://bogorkota.bps.go.id>
<https://bogorkota.bps.go.id>

Bab 4 Analisis Persepsi Anti Korupsi

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

4.1. Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) Terhadap Pelayanan 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 Kota Bogor berdasarkan hasil SKD2022 sebesar 96,91 yang berarti bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kota Bogor. Angka ini juga mengalami peningkatan dibandingkan dengan IPAK Tahun 2022 yang sebesar 91,29 atau naik sebesar 5,62%.

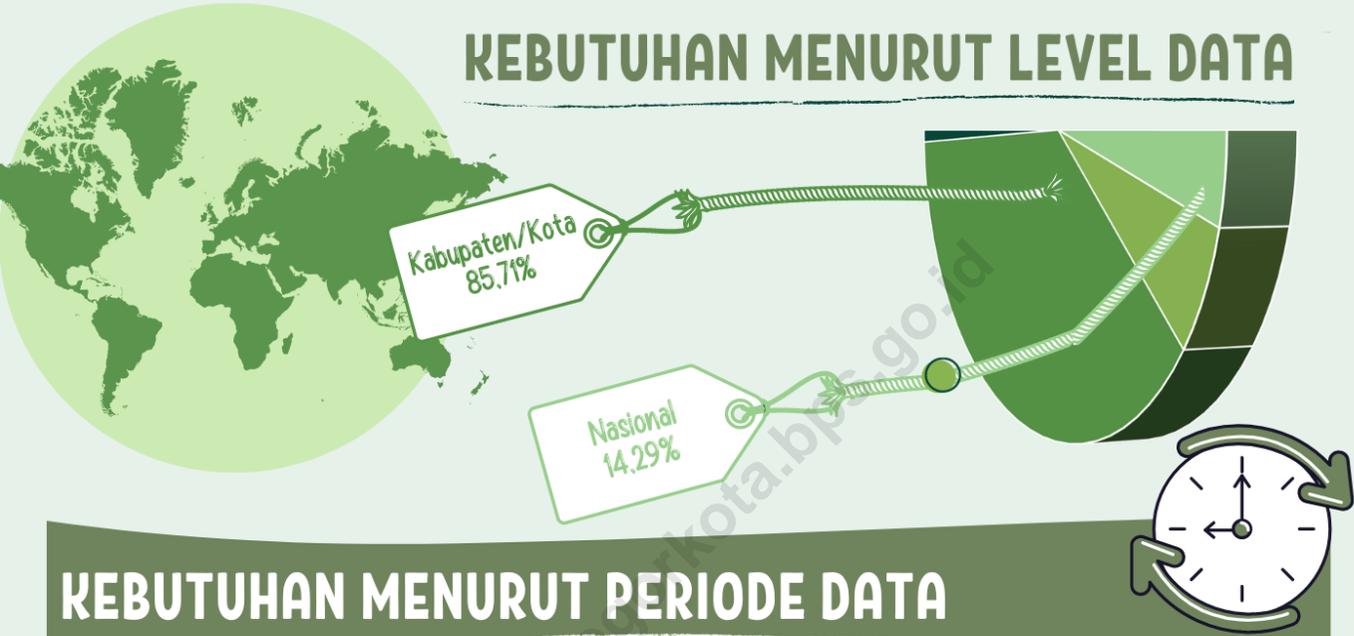


Gambar 4.1 Analisis Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kota Bogor

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

5 ANALISIS KEBUTUHAN DATA

KEBUTUHAN MENURUT LEVEL DATA



KEBUTUHAN MENURUT PERIODE DATA



KEBUTUHAN MENURUT PEROLEHAN DATA



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

Bab 5 Analisis Kebutuhan Data

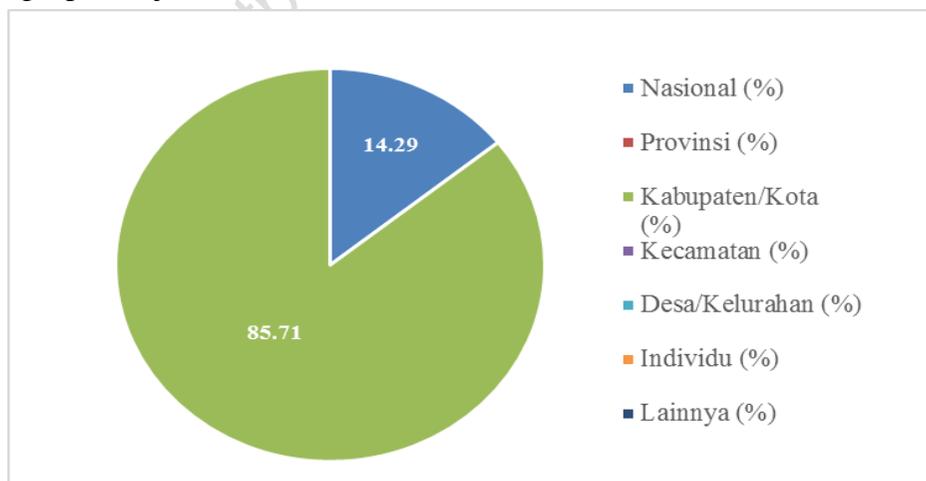
SKD 2022, selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan PST BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data serta mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS. Pada bab ini akan menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari 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 Kota Bogor dan wilayah penyedia data BPS Kota Bogor. Wilayah PST BPS Kota Bogor digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kota Bogor.

Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Kota Bogor digunakan untuk menganalisis perolehan konsumen terhadap data yang dihasilkan oleh BPS Kota Bogor. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang data.

5.1. Kebutuhan Data menurut Level Data

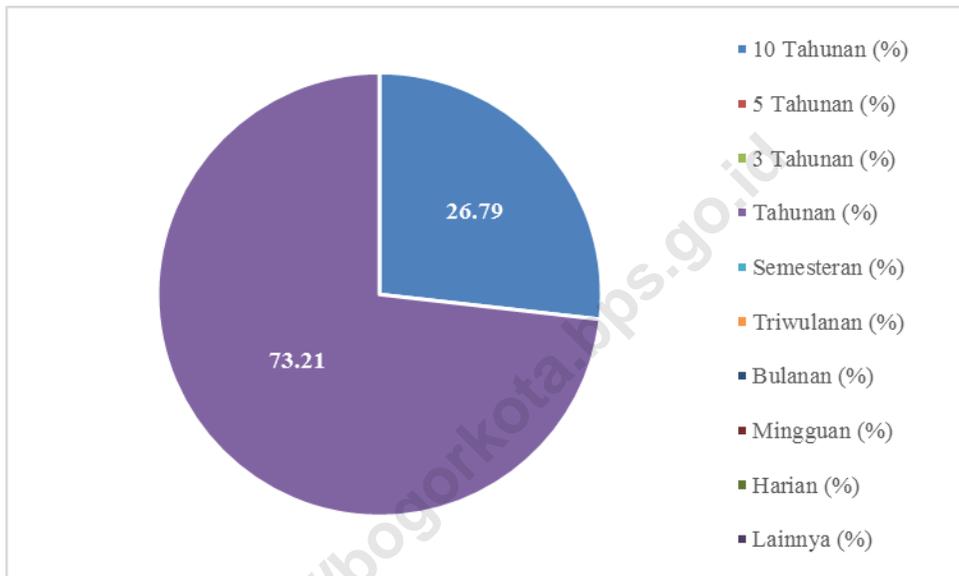
Dari hasil SKD 2022, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kota Bogor. Kebutuhan data pada level Nasional mencapai 14,29% dan kebutuhan pada Kabupaten Kota mencapai 85,71%. Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



Gambar 5.1 Persentase Kebutuhan Data di PST BPS Kota Bogor menurut Level Data

5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data

Periode data dalam SKD 2022 terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.



Gambar 5.2 Persentase Kebutuhan Data di PST BPS Kota Bogor menurut Periode Data.

Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dibutuhkan dengan persentase mencapai 73,21%. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu sepuluh tahunan yang memiliki persentase 26,79%.

5.3. Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

Dari hasil SKD 2021, dapat diidentifikasi kebutuhan data menurut perolehan data menjadi 4 spesifikasi yakni diperoleh dan sesuai, diperoleh tetapi tidak sesuai, tidak diperoleh, dan belum diperoleh. Pada Gambar 5.3, konsumen data pada PST BPS Kota Bogor menyatakan data yang dicari sudah 100% diperoleh dan sesuai.



Gambar 5.3 Persentase Kebutuhan Data di PST BPS Kota Bogor menurut Perolehan Data