



ANALISIS HASIL

SURVEI KEBUTUHAN DATA

**BPS KOTA BOGOR
2024**



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA BOGOR**

ANALISIS HASIL

**SURVEI
KEBUTUHAN
DATA**

**BPS KOTA BOGOR
2024**



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA BOGOR**

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Bogor 2024

Katalog : 1399013.3271

Nomor Publikasi : 32710.24018

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

Jumlah Halaman : xiv +98 halaman

Penyusun Naskah:

BPS Kota Bogor

Penyunting:

BPS Kota Bogor

Pembuat Kover:

BPS Kota Bogor

Penerbit:

© BPS Kota Bogor

Sumber Ilustrasi:

<https://www.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
Kota Bogor 2024

Pengarah

Raden Gandari Adianti Aju Fatimah

Penanggung Jawab

Raden Gandari Adianti Aju Fatimah

Penyunting

Ratna Sulistyowati

Penulis Naskah

Dini Dwiana Tari

Pengolah Data

Dini Dwiana Tari

Penata Letak dan Infografis

Dini Dwiana Tari

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.

Bogor, Desember 2024
Kepala BPS Kota Bogor



Raden Gandari Adianti Aju Fatimah

DAFTAR ISI
Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS
Kota Bogor 2024

KATA PENGANTAR	v
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
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	35
3.4 Analisis Kesenjangan (Gap) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS	35
3.5 Importance and Performance Analysis (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS	37
3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	40
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.....	46

4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS.....	48
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....	51
5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data.....	54
5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data.....	54
5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data.....	55
5.4 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh.....	56
5.5 Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	57
5.6 Analisis Kepuasan Kualitas Data.....	58
Bab 6 Penutup	59
6.1 Kesimpulan	61
6.2 Saran	63
Daftar Pustaka.....	65
Lampiran	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan.....	16
Tabel 3. 1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Bogor	36
Tabel 3. 2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Bogor	37
Tabel 4.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Nilai Gap menurut Atribut Anti Korupsi Pada Pelayanan PST BPS Kota Bogor	47
Tabel 4.2 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Bogor	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Diagram Cartesius <i>Importance and Performance Analysis</i>	13
Gambar 2. 1 Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data	22
Gambar 2.2 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor menurut Jenis Kelamin	23
Gambar 2.3 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	24
Gambar 2.4 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor menurut Pekerjaan Utama	25
Gambar 2.5 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor menurut Instansi/Institusi	26
Gambar 2.6 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	27
Gambar 2.7 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor menurut Jenis Layanan	28
Gambar 2.8 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS	29
Gambar 3.1 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan di PST BPS Kota Bogor	33
Gambar 3. 2 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Bogor terhadap Pelayanan PST menurut Atribut Pelayanan.....	34
Gambar 3.3 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Bogor Terhadap Akses Data.....	34
Gambar 3.4 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Bogor Terhadap Sarana dan Prasarana	35
Gambar 3.5 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Bogor	36
Gambar 3.6 Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Kota Bogor	39

Gambar 3.7 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan PST BPS Kota Bogor	41
Gambar 4.1 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan di PST BPS Kota Bogor.....	46
Gambar 4. 2 Indeks Persepsi Anti Korupsi PST BPS Kota Bogor	49
Gambar 5.1 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Bogor menurut Level Data.....	54
Gambar 5.2 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Bogor menurut Periode Data.....	55
Gambar 5.3 Persentase Kebutuhan Data di PST BPS Kota Bogor menurut Perolehan Data.....	56
Gambar 5.4 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Bogor Menurut Sumber Data.....	57
Gambar 5.5 Persentase Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi dan penggunaan lainnya	57
Gambar 5.6 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Bogor	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data.....	70
Lampiran 2 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin ...	72
Lampiran 3 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama.....	74
Lampiran 4 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan	76
Lampiran 5 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan.....	78
Lampiran 6 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan.....	801
Lampiran 7 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data.....	82
Lampiran 8 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST.....	84
Lampiran 9 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST	86
Lampiran 10 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST.....	88
Lampiran 11 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST.....	91
Lampiran 12 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST.....	92
Lampiran 13 Kuesioner VKD24.....	94



BAB 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 & Waktu

Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kota Bogor
waktu: Januari - Oktober 2024



Kuesioner VKD2024



Hardcopy : Pencacahan manual *print out* kuesioner

Softcopy : Pencacahan elektronik menggunakan aplikasi

- Analisis Tabulasi Silang (*Cross Tab Analysis*)
- Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)
- Analisis Deskriptif
- Analisis Kuadran (*Importance & Performance Analysis*)

Analisis



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 2024 digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan pelayanan serta kualitas data dan informasi statistik.

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2024 sebagai berikut:

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

1.3 Landasan Teori

1.3.1 Konsep dan Definisi

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

- 1) BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, 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 2024 sampai periode pelaksanaan pencacahan.
- 6) Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- 7) Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- 8) Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS 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 kedeputan 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 2024 dilaksanakan dengan metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2024 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS pada periode 1 Januari 2024 sampai dengan waktu pencacahan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah

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

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut.

1) Di PST BPS 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:

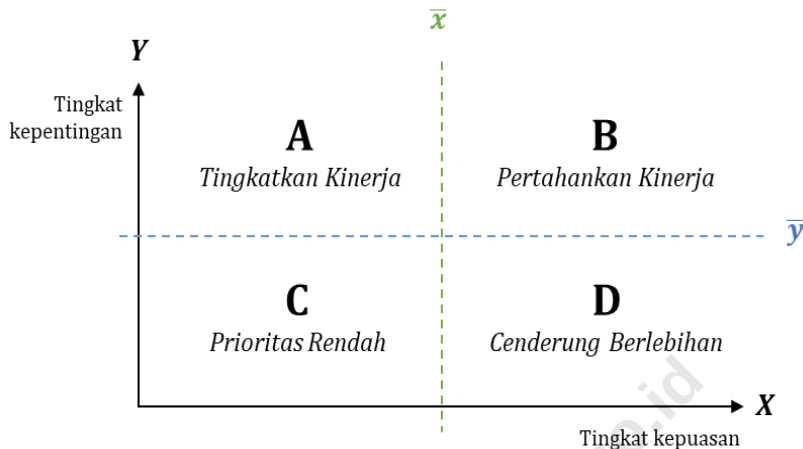
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

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 1.1).

5) Indeks Kepuasan Konsumen

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

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

i) Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i,

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

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

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

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

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

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

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

iii) Menghitung IKK

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

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

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

Tabel 1. 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

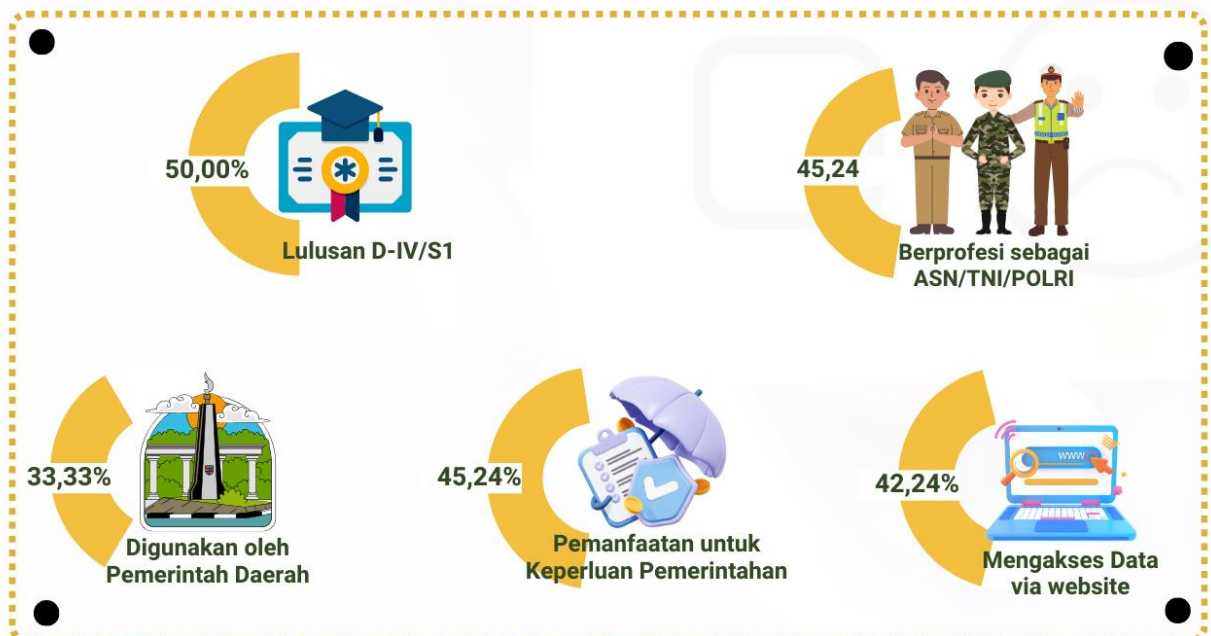
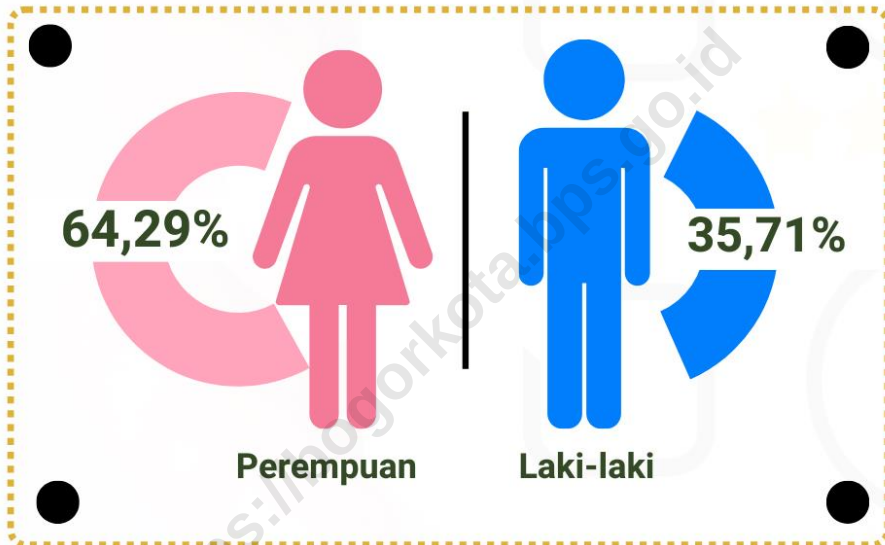
Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

- **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 Penutup**, berisi kesimpulan hasil SKD 2024 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2024 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Pusat.



BAB 2

SEGMENTASI KONSUMEN





Bab 2 Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kota Bogor. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan di BPS Kota Bogor. 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.

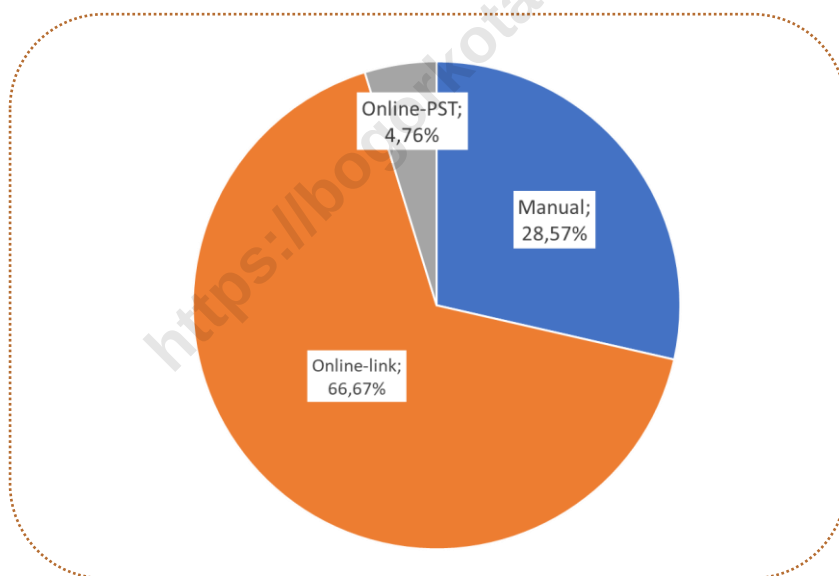
Pelaksanaan SKD 2024 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden di PST BPS Kota Bogor yang mengikuti survei adalah sebesar 42 responden.

Berdasarkan metode pengumpulan data, metode *CAWI* 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*).

Selama periode pencacahan Survei Kebutuhan Data 2024 di PST BPS Kota Bogor, metode pengumpulan data yang digunakan lebih banyak menggunakan metode *link* sebanyak 28 responden atau 66,67 persen, sedangkan pencacahan menggunakan metode manual sebanyak 12 responden atau sebanyak 28,57 persen, dan menggunakan metode PST sebanyak 2 responden atau sebanyak 4,76 persen.



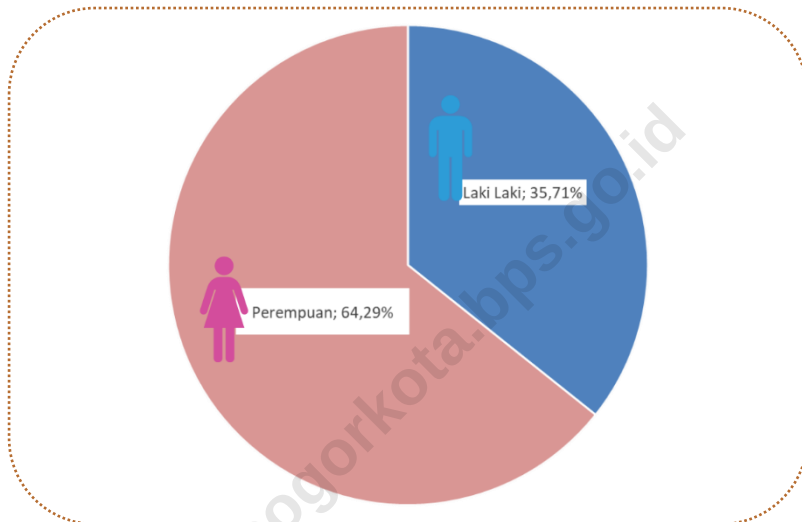
Gambar 2. 1 Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data

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

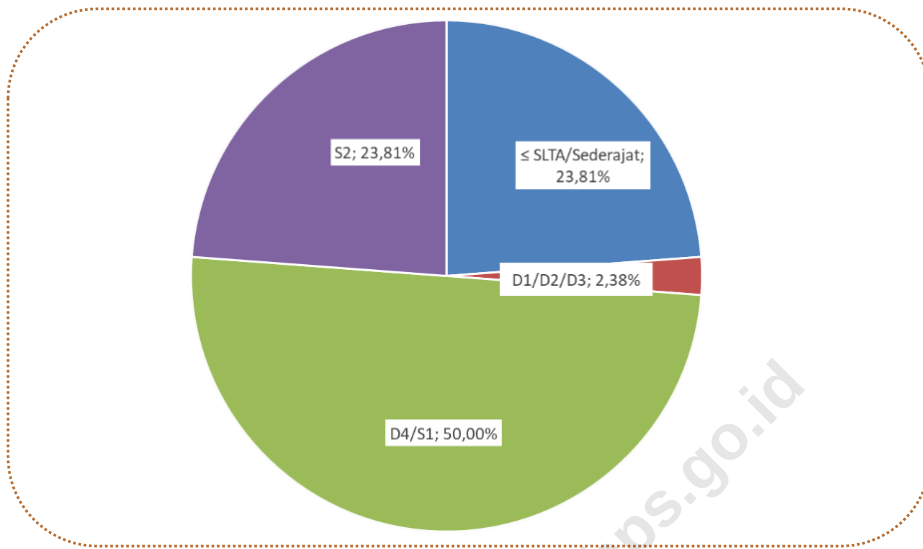
Gambar 2.2 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kota Bogor menurut jenis kelamin. Persentase konsumen laki-laki di PST BPS Provinsi Kota Bogor sebesar 35,71 persen dan konsumen perempuan sebesar 64,29 persen.



Gambar 2. 2 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor menurut Jenis Kelamin

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

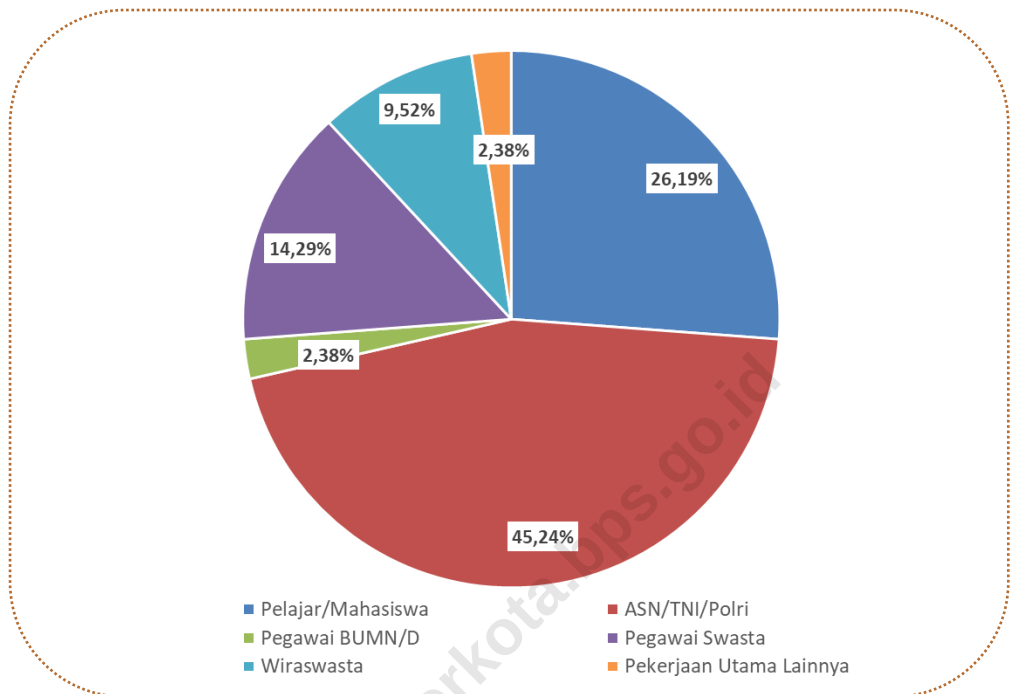
Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Berdasarkan Gambar 2.3, konsumen di PST BPS Kota Bogor didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 sebesar 50,00 persen. Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan S2 dan tingkat pendidikan $\leq$ SLTA yaitu masing-masing 23,81 persen. Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 sebesar 2,38 persen.



Gambar 2. 3 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

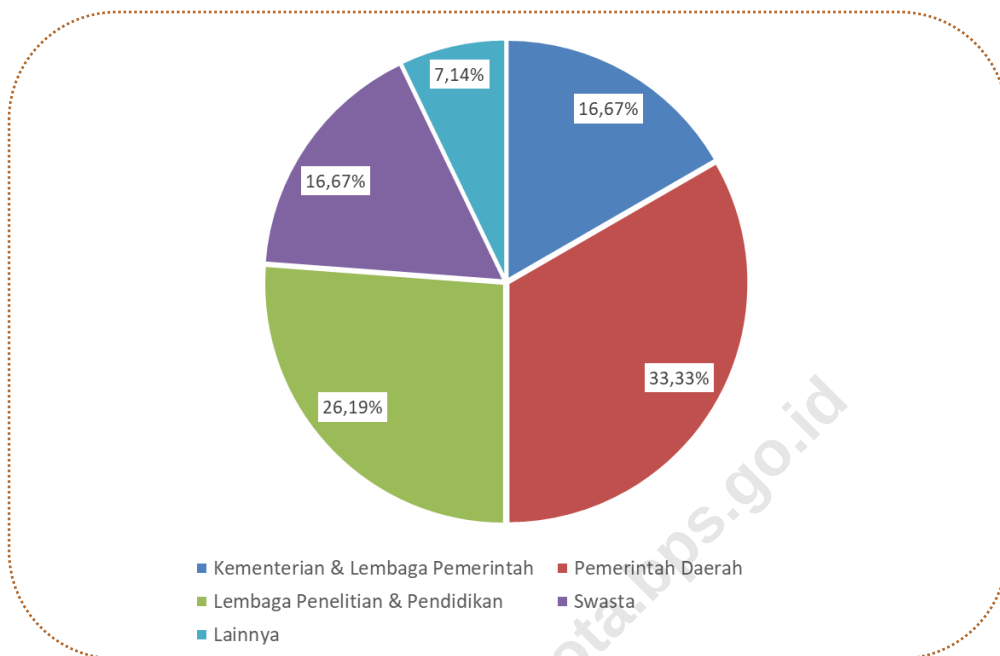
Berdasarkan Gambar 2.4 sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Bogor adalah ASN/TNI/Polri sebesar 45,24 persen. Hal ini selaras dengan karakteristik konsumen yang sebagian besar didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan tertinggi D4/S1. Disusul dengan konsumen yang berasal dari kalangan pelajar/mahasiswa yang menduduki posisi kedua yaitu sebesar 26,19 persen. Konsumen dengan pekerjaan utama terbanyak selanjutnya adalah pegawai swasta dan wiraswasta masing-masing sebesar 14,29 persen dan 9,52 persen. Adapun konsumen dengan pekerjaan utama adalah pegawai BUMN/BUMD dan pekerjaan utama lainnya sebesar 2,38 persen.



Gambar 2. 4 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor menurut Pekerjaan Utama

Instansi

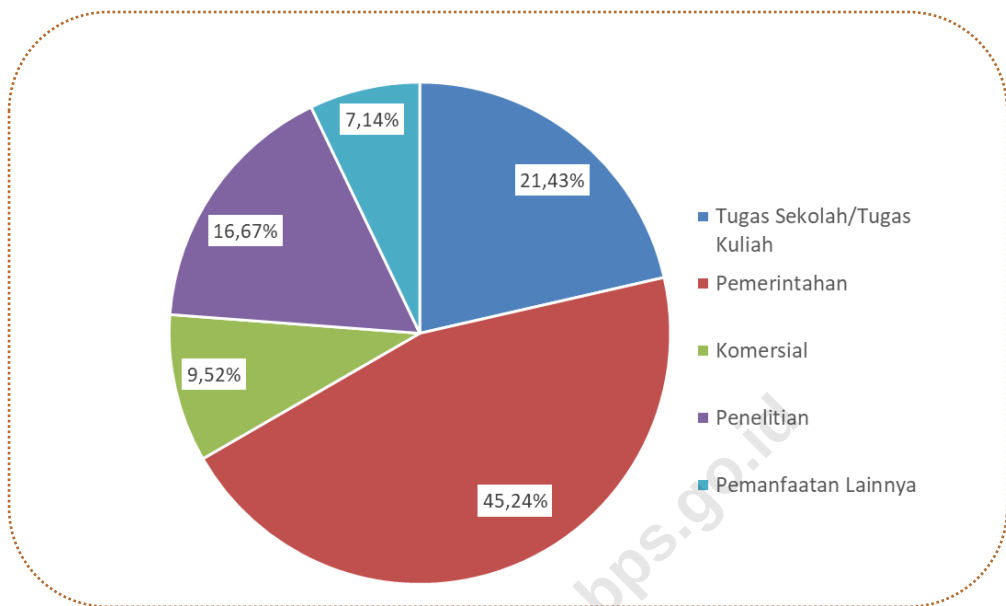
Konsumen pada SKD 2024 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Pada pelaksanaan SKD 2024 instansi/institusi terbagi menjadi 9 kategori. Pada Gambar 2.5, dapat dilihat sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Bogor berasal dari Instansi Pemerintah Daerah sebesar 33,33 persen. Hal ini sejalan dengan besarnya persentase konsumen berdasarkan pekerjaan utama yaitu ASN/TNI/Polri. Instansi/institusi terbesar kedua adalah Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri sebesar 26,19 persen. Urutan selanjutnya adalah pegawai Kementerian & Lembaga Pemerintah dan pegawai Swasta sebesar 16,67 persen. Adapun konsumen dengan pekerjaan utama lainnya sebesar 7,14 persen.



Gambar 2. 5 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor menurut Instansi/Institusi

2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kota Bogor menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kota Bogor. Dalam SKD 2024, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima kategori, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Pada Gambar 2.6, hasil SKD 2024 menunjukkan 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 keperluan pemerintah yaitu sebesar 45,24 persen. Pemanfaatan untuk tugas sekolah/tugas kuliah sebesar 21,43 persen dan di urutan ketiga dimanfaatkan untuk penelitian sebesar 16,67 persen, sedangkan keberadaan data BPS yang dimanfaatkan untuk komersial serta pemanfaatan lainnya masing-masing sebesar 9,52 persen dan 7,14 persen.

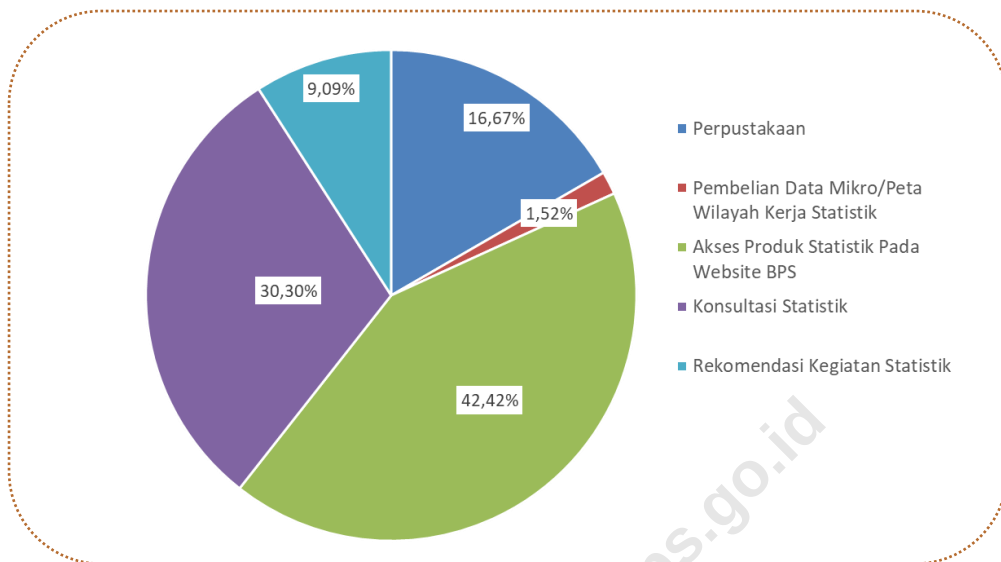


Gambar 2.6 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

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 Kota Bogor oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.7. Jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah akses produk statistik pada Website BPS sebesar 42,42 persen. Pada posisi kedua, layanan Konsultasi Statistik 30,30 persen. Sementara itu, perpustakaan menjadi jenis layanan terbanyak ke tiga yaitu sebanyak 16,67 persen, sedangkan pengunjung yang menggunakan jenis layanan rekomendasi kegiatan statistik dan pembelian data mikro/peta wilayah kerja statistic masing-masing sebanyak 9,09 persen dan 1,52 persen.

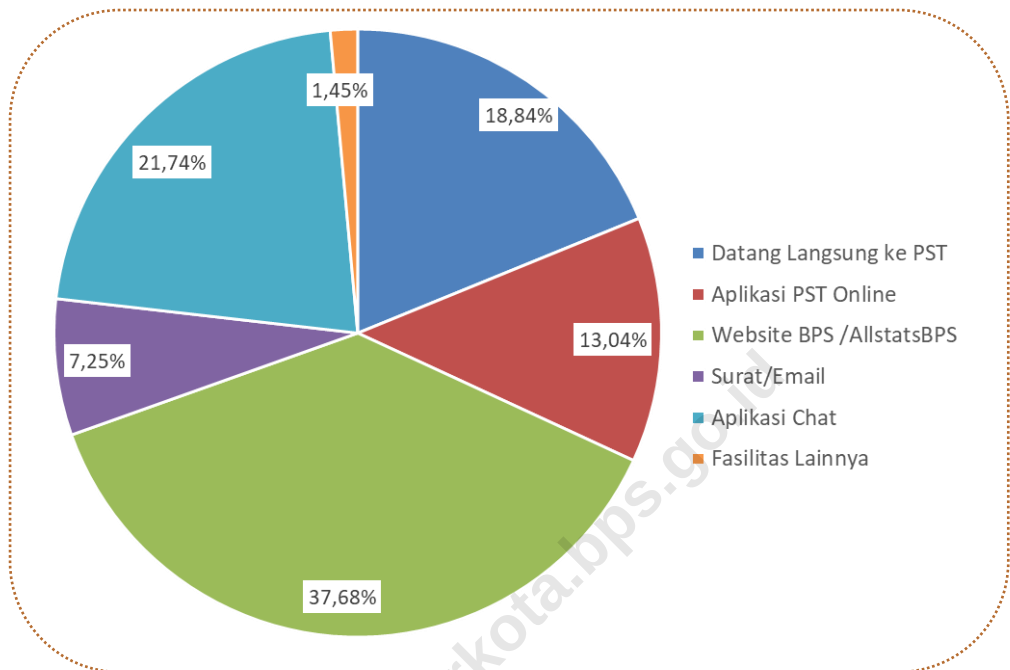


Gambar 2.7 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor menurut Jenis Layanan

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, Aplikasi PST, Website BPS/Allstat, Surat/Email, Aplikasi Chat dan Fasilitas lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.8. dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Bogor mendapatkan data melalui fasilitas website BPS/Allstats BPS dengan persentase sebesar 37,68 persen. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada website BPS cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kota Bogor, fasilitas aplikasi chat menjadi fasilitas terbesar kedua yang diminati oleh konsumen yaitu sebanyak 21,74 persen. Walaupun demikian, masih ada konsumen yang datang langsung ke PST BPS dengan persentase 18,84 persen, Sementara itu aplikasi PST online, fasilitas Surat/Email, dan fasilitas lainnya yang dimanfaatkan oleh konsumen masing-masing sebanyak 13,04 persen 7,25 persen dan 1,45 persen



Gambar 2.8 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS



BAB 3

Analisis Kepuasan Layanan

Kepuasan Terhadap Layanan

100%



Kepuasan Terhadap Akses Data

100%



Kepuasan Terhadap Sarana Prasarana

100%



Indeks Kepuasan Konsumen

96,49%



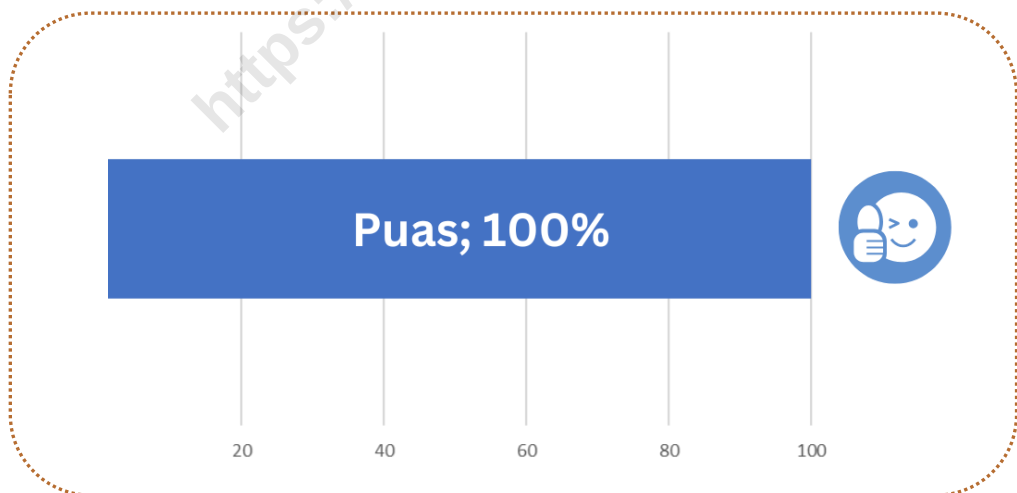


Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kota Bogor terhadap pelayanan PST BPS Kota Bogor 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.

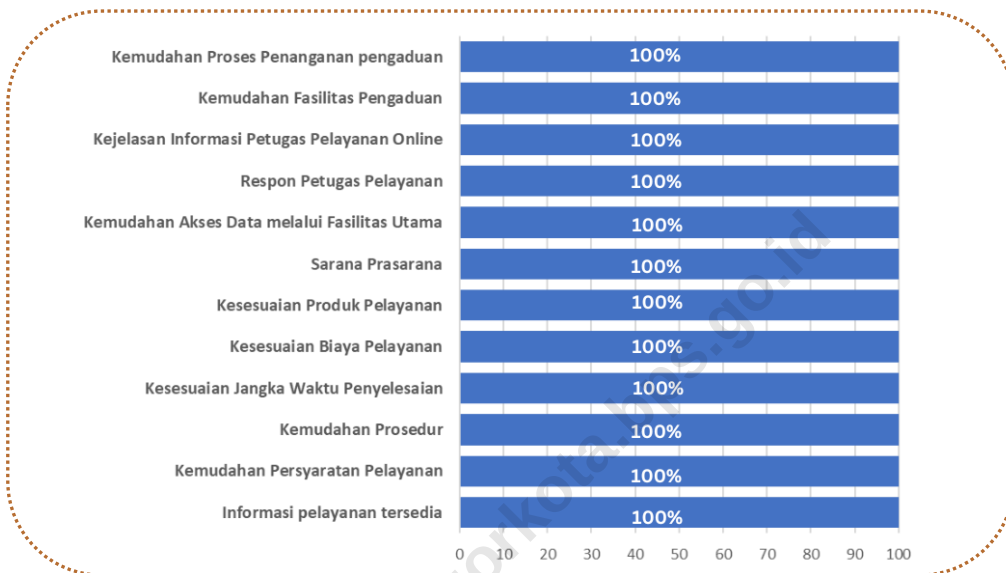
3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS

Salah satu keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, konsumen yang puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kota Bogor sebesar 100 persen.



Gambar 3.1 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan di PST BPS Kota Bogor

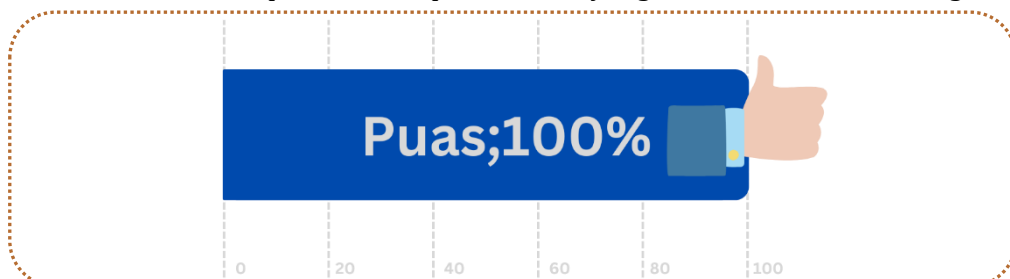
Kepuasan konsumen juga dapat dilihat berdasarkan atribut pelayanan. Berdasarkan Gambar 3.2, semua konsumen puas terhadap pelayanan, dimana dari 12 atribut pelayanan, kepuasan konsumen sebesar 100 persen.



Gambar 3. 2 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Bogor terhadap Pelayanan PST menurut Atribut Pelayanan

3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data

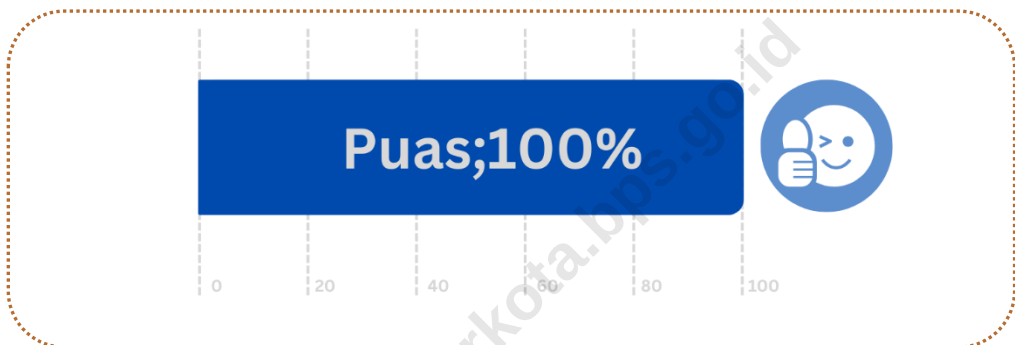
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut kemudahan memperoleh data BPS dari fasilitas utama pelayanan yang dipilih, kemudahan pencarian data dari website BPS, serta kemudahan mengunduh konten dari website BPS. Berdasarkan Gambar 3.3, konsumen di PST BPS Kota Bogor yang puas terhadap akses data sebesar 100 persen. Hal ini menunjukkan seluruh konsumen puas terhadap akses data yang ada di PST BPS Kota Bogor.



Gambar 3.3 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Bogor Terhadap Akses Data

3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana PST BPS diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.4, persentase konsumen di PST BPS Kota Bogor yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 100 persen.



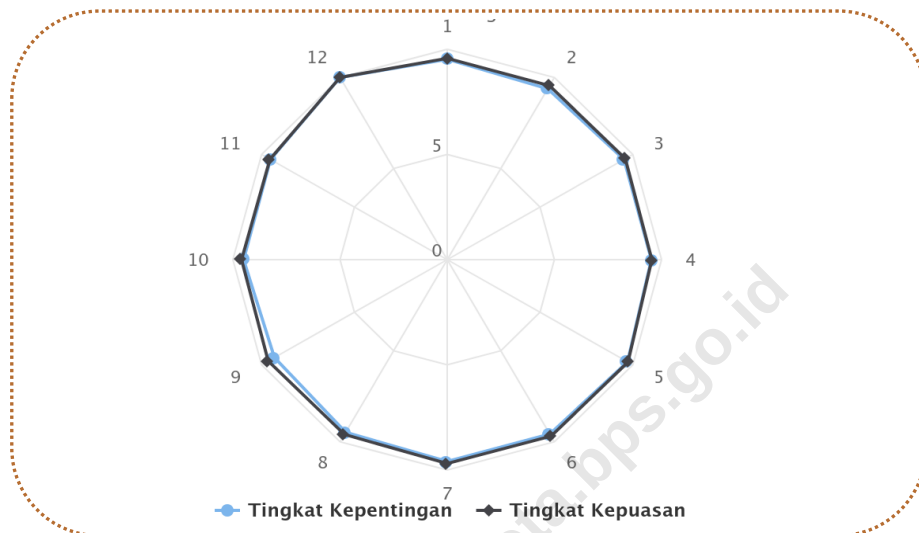
Gambar 3.4 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Bogor Terhadap Sarana dan Prasarana

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

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

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan di PST BPS Kota Bogor. Dalam gap analysis, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.5, terlihat bahwa sebagian besar atribut pelayanan di PST BPS Kota Bogor memiliki *gap* positif, yaitu nilai persepsi

(kepuasan) lebih tinggi dari nilai harapan (kepentingan), yang artinya pelayanan PST BPS Kota Bogor sepenuhnya memenuhi harapan (kepentingan) konsumen.



Gambar 3.5 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan *Gap* Pelayanan BPS di PST BPS Kota Bogor

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, 11 (sebelas) dari 12 (dua belas) atribut memiliki gap positif. Semakin besar nilai gap maka konsumen semakin puas. Dan atribut layanan yang gapnya paling jauh melampaui harapan konsumen yaitu respon petugas pelayanan, yaitu sebesar 0,33. Sementara itu, atribut yang tidak memiliki gap yaitu kemudahan proses penanganan pengaduan. Yang artinya kemudahan proses penanganan pengaduan pada PST BPS Kota Bogor sudah sesuai dengan harapan konsumen.

Tabel 3. 1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan *Gap* menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Bogor

No	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Informasi pelayanan tersedia.	9,57	9,52	0,05
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,55	9,38	0,17
3	Kemudahan Prosedur	9,60	9,52	0,07

No	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,55	9,52	0,02
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,74	9,71	0,02
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,69	9,57	0,12
7	Sarana Prasarana	9,69	9,60	0,10
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,60	9,48	0,12
9	Respon Petugas Pelayanan	9,64	9,31	0,33
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9,60	9,50	0,10
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,55	9,52	0,02
12	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	10,00	10,00	0,00

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

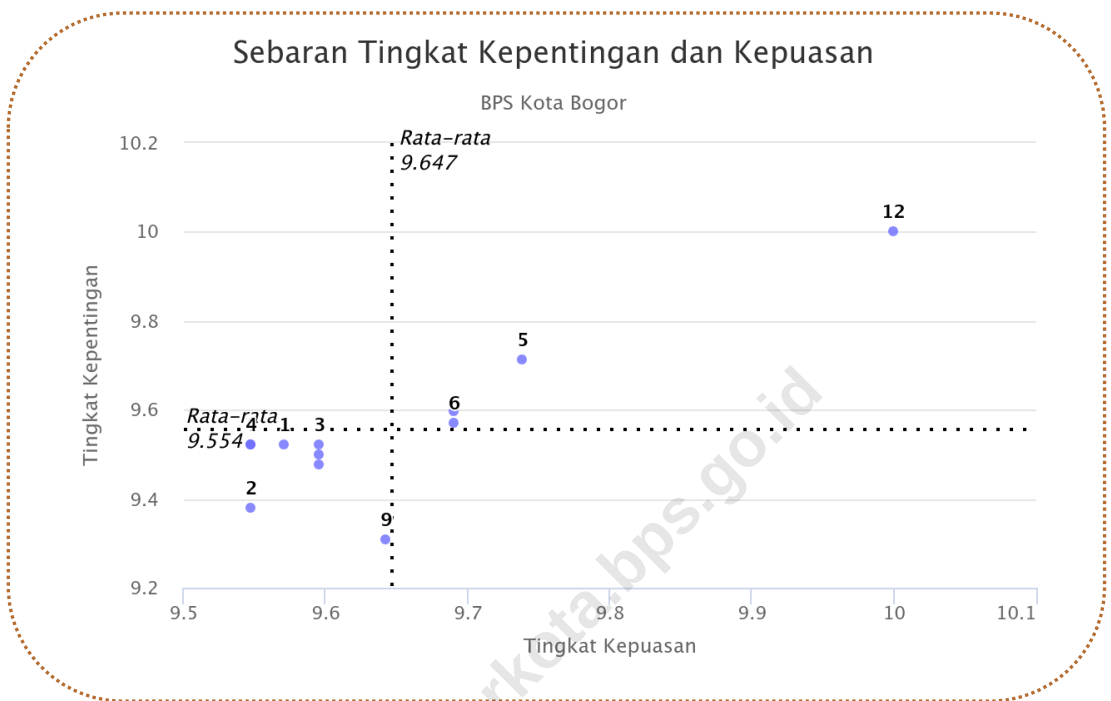
Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kota Bogor. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam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

Tabel 3. 2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Bogor

No	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Informasi pelayanan tersedia.	9,57	9,52	100,50
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,55	9,38	101,78

No	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3	Kemudahan Prosedur	9,60	9,52	100,75
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,55	9,52	100,25
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,74	9,71	100,24
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,69	9,57	101,24
7	Sarana Prasarana	9,69	9,60	100,99
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,60	9,48	101,26
9	Respon Petugas Pelayanan	9,64	9,31	103,58
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9,60	9,50	101,00
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,55	9,52	100,25
12	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	10,00	10,00	100,00

Tabel 3.2 menyajikan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Atribut dengan tingkat kesesuaian mencapai 100 persen yaitu proses penanganan pengaduan, artinya kemudahan proses penanganan pengaduan pada PST BPS Kota Bogor sudah sesuai dengan harapan konsumen. Adapun tingkat kesesuaian atribut lainnya di atas 100 persen, yang artinya tingkat kepuasan melebihi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah respon petugas pelayanan yang mencapai 103,58 persen. Hal ini sejalan dengan yang dijelaskan pada subbab sebelumnya bahwa gap tertinggi terjadi pada atribut respon petugas pelayanan.



Gambar 3.6 *Importance and Performance Analysis (IPA)* Pelayanan di PST BPS Kota Bogor

Keterangan:

- | | |
|---|--|
| 1. Informasi Pelayanan Tersedia | 7. Sarana dan Prasarana |
| 2. Kemudahan Persyaratan Pelayanan | 8. Kemudahan Akses Data Melalui Fasilitas Utama |
| 3. Kemudahan Prosedur | 9. Respon Petugas Pelayanan |
| 4. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian | 10. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online |
| 5. Kesesuaian Biaya Pelayanan | 11. Kemudahan Fasilitas Pengaduan |
| 6. Kesesuaian Produk Pelayanan | 12. Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan |

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kota Bogor adalah:

1. Kesesuaian Biaya Pelayanan;

2. Kesesuaian Produk Pelayanan;
3. Sarana Prasarana; dan
4. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan.

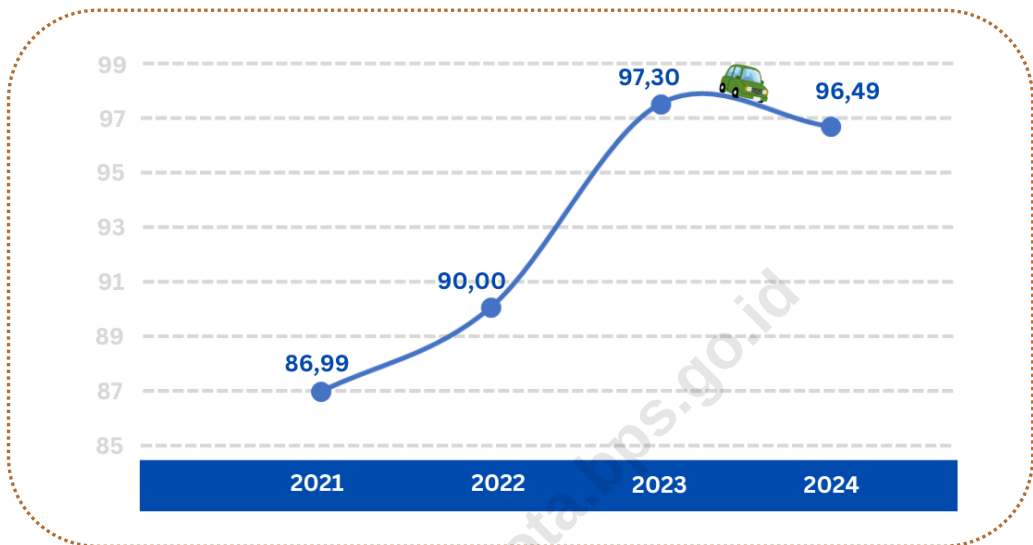
Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut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

1. Informasi pelayanan tersedia;
2. Kemudahan Persyaratan Pelayanan;
3. Kemudahan Prosedur;
4. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian;
5. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama;
6. Respon Petugas Pelayanan;
7. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online; dan
8. Kemudahan Fasilitas Pengaduan.

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. Indikator ini dihitung berdasarkan tingkat kepuasan konsumen terhadap 12 atribut pelayanan dengan skala yang digunakan adalah skala 100. Nilai IKK terhadap kualitas layanan PST BPS Kota Bogor tahun 2024 sebesar 96,49. Nilai ini menunjukkan bahwa kualitas layanan PST BPS Kota Bogor termasuk dalam kategori sangat baik. Berdasarkan Gambar 3.7, IKK di PST BPS Kota Bogor terus mengalami kenaikan dari tahun 2021, tetapi pada tahun 2024 mengalami penurunan sebesar sebesar 0,81 poin yaitu dari 97,30 pada tahun 2023 menjadi 96,49 pada tahun 2024. Hal ini menjadi

perhatian PST BPS Kota Bogor untuk terus meningkatkan pelayanan prima terhadap pengguna data.



Gambar 3.7 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan PST BPS Kota Bogor

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



BAB 4

Analisis Persepsi Anti Korupsi





Bab 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

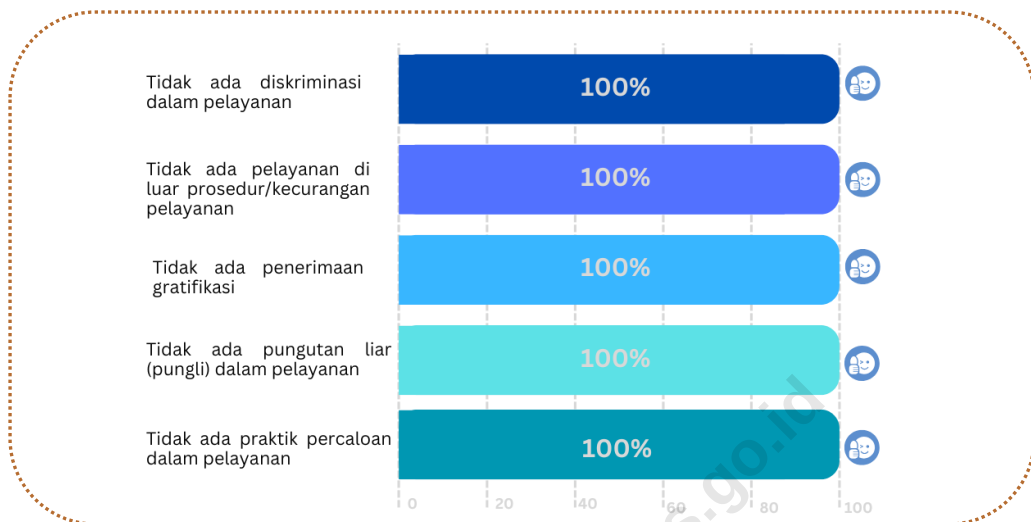
Pada bab ini diuraikan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Kota Bogor. Analisis persepsi anti korupsi meliputi penerapan perilaku anti korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan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

4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS

Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan atribut anti korupsi. Penerapan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS dapat dilihat dari lima atribut berikut:

1. Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan;
2. Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan;
3. Tidak ada penerimaan gratifikasi;
4. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan; dan
5. Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.

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



Gambar 4.1 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan di PST BPS Kota Bogor

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

Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan atribut anti korupsi. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS Kota Bogor dengan menggunakan *gap analysis*. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kota Bogor yang memberikan penilaian puas hingga sangat puas dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS Kota Bogor.

Terdapat lima atribut atau unsur anti korupsi yang dicakup, yaitu tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan 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. Tabel 4.1 menyajikan tingkat kepentingan, tingkat kepuasan konsumen dan nilai *gap* dari atribut anti korupsi di PST BPS Kota Bogor. Berdasarkan tabel tersebut, semua atribut pelayanan yang memiliki nilai *gap* positif. *Gap* paling besar ada pada atribut tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan dan atribut tidak ada penerimaan gratifikasi.

Hal ini diartikan bahwa tingkat kepuasan konsumen sudah di atas kepentingan konsumen. Untuk atribut lainnya tidak memiliki gap yaitu tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan, yang artinya tingkat kepuasan konsumen sudah sesuai dengan kepentingan konsumen.

Tabel 4.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Nilai Gap menurut Atribut Anti Korupsi Pada Pelayanan PST BPS Kota Bogor

No	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,76	9,76	0,00
2	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan	9,76	9,71	0,05
3	Tidak ada penerimaan gratifikasi	9,81	9,76	0,05
4	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,86	9,86	0,00
5	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,83	9,83	0,00

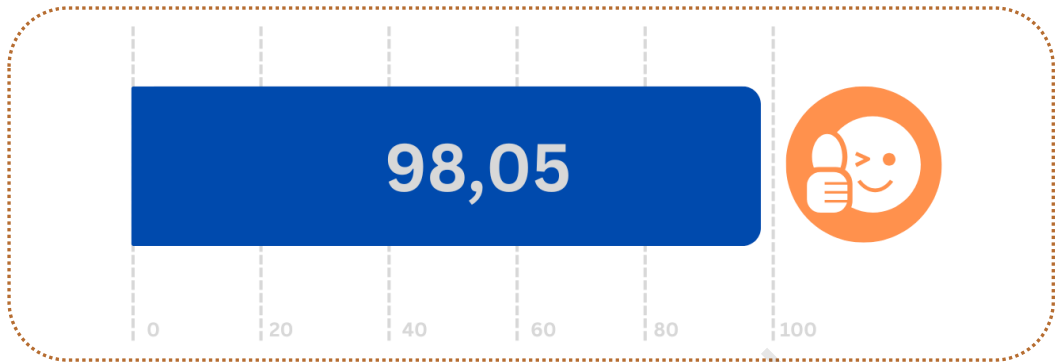
Tabel 4.2 menyajikan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut penerapan perilaku anti korupsi dalam pelayanan. Tingkat kesesuaian atribut tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan bernilai 100 persen, artinya tingkat kepuasan konsumen sudah sesuai dengan harapan konsumen. Adapun atribut tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan dan atribut tidak ada penerimaan gratifikasi bernilai di atas 100 persen, artinya tingkat kepuasan konsumen sudah melampaui harapan konsumen.

Tabel 4.2 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Bogor

No	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,76	9,76	100,00
2	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan	9,76	9,71	100,49
3	Tidak ada penerimaan gratifikasi	9,81	9,76	100,49
4	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,86	9,86	100,00
5	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,83	9,83	100,00

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 Kota Bogor. 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 SKD 204 sebesar 98,05 yang berarti bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kota Bogor.



Gambar 4. 2 Indeks Persepsi Anti Korupsi PST BPS Kota Bogor

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



BAB 5

Analisis Kebutuhan Data

65,58%

Persentase data level Kabupaten/Kota

89,61%

persentase data periode tahunan

92,21 %

Data Diperoleh & Sesuai

72,52%

Memperoleh data dari publikasi

Kepuasan Terhadap Kualitas Data

100%





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.

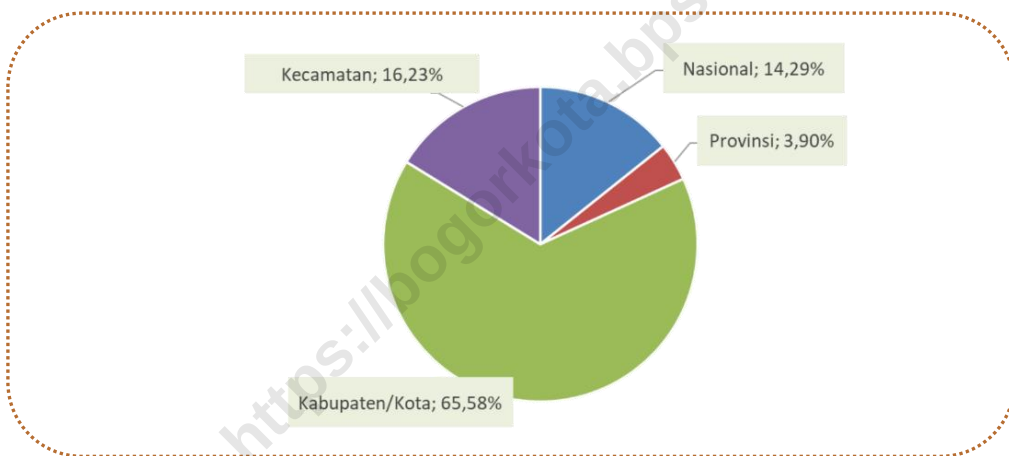
Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kota Bogor dan wilayah penyedia data BPS Kota Bogor. Wilayah PST BPS Kota Bogor digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kota Bogor. Sementara itu, wilayah 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.

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

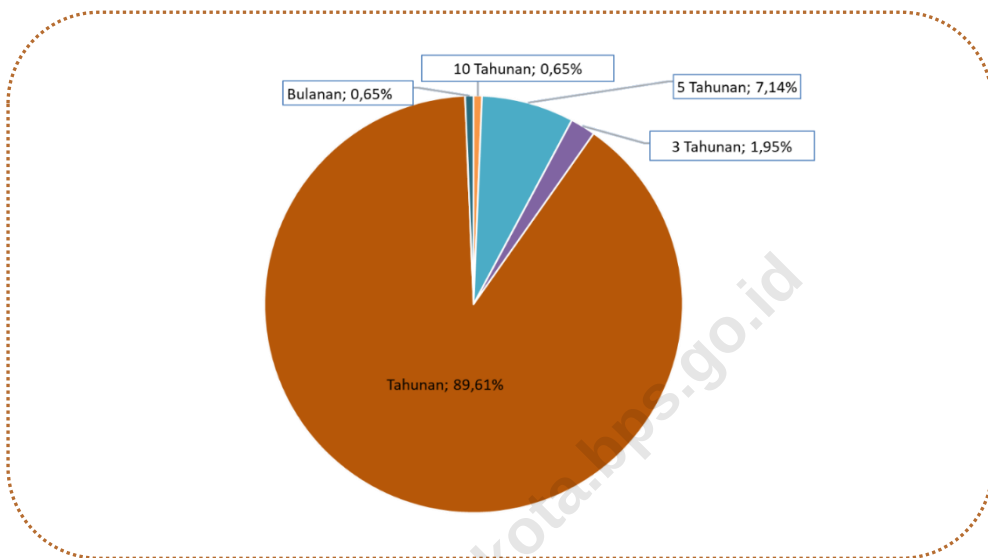
Hasil SKD 2024 dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kota Bogor. Level data yang disajikan mencakup nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, atau lainnya (misal: pulau). Berdasarkan hasil SKD 2024, sebesar 65,58 persen mencari data pada level Kabupaten/Kota, kemudian 16,23 persen mencari data level kecamatan, sebesar 14,29 persen pencarian data level Nasional, dan 3,90 persen mencari data pada level provinsi. Sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan pada Gambar 5.1.



Gambar 5.1 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Bogor 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 merupakan data yang paling banyak dibutuhkan dengan persentase mencapai 89,61 persen, selanjutnya lima tahunan sebesar 7,14 persen dan diikuti data periode 3 tahunan sebesar 1,95 persen, sedang untuk data periode 10 tahunan dan bulanan masing-masing sebesar 0,65 persen.



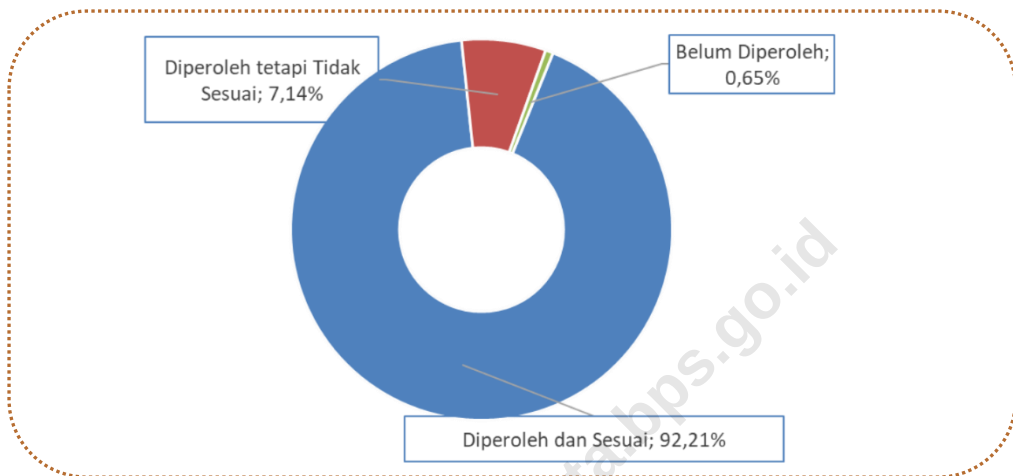
Gambar 5.2 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Bogor menurut Periode Data

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.

Secara umum, 92,21 persen konsumen yang mencari data di BPS Kota Bogor telah memperoleh datanya dan sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan. Sementara itu, 7,14 persen konsumen di PST BPS Kota Bogor konsumen yang

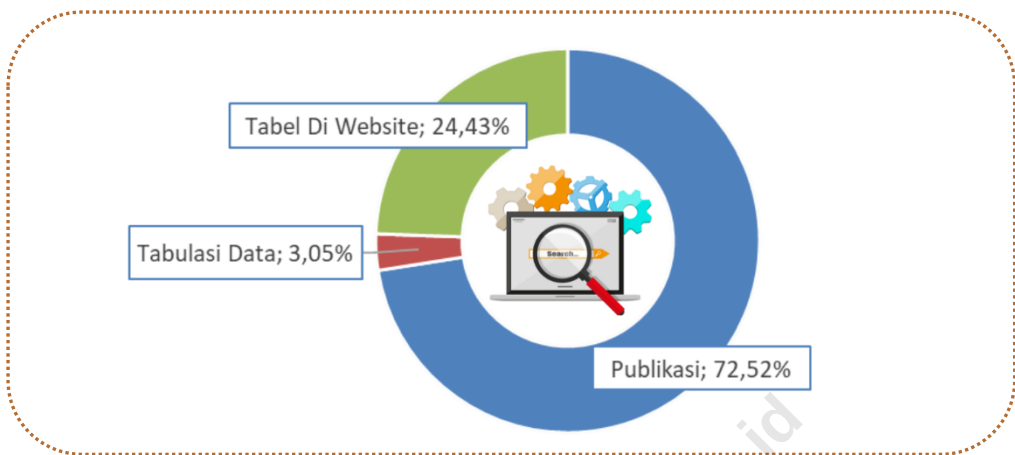
memperoleh data namun sebenarnya tidak sesuai dengan data yang dibutuhkan atau menggunakan data pengganti. Sedangkan konsumen belum memperoleh data sebesar 0,65 persen (Gambar 5.3).



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

5.4 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

Hasil penyelenggaraan kegiatan statistik yang dilakukan oleh BPS Kota Bogor 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 5.4 menyajikan persentase perolehan data dari penyedia data BPS Kota Bogor menurut jenis sumber data. Berdasarkan gambar tersebut, sebagian besar konsumen memperoleh data melalui tabel pada publikasi sebesar 72,52 persen. Sementara itu 24,43 persen data diperoleh konsumen melalui tabel di website. Selanjutnya data yang diperoleh konsumen melalui tabulasi data sebesar 3,05 persen. Sementara itu tidak terdapat konsumen yang memperoleh data dari sumber data peta dan data mikro.



Gambar 5.4 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Bogor Menurut Sumber Data

5.5 Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

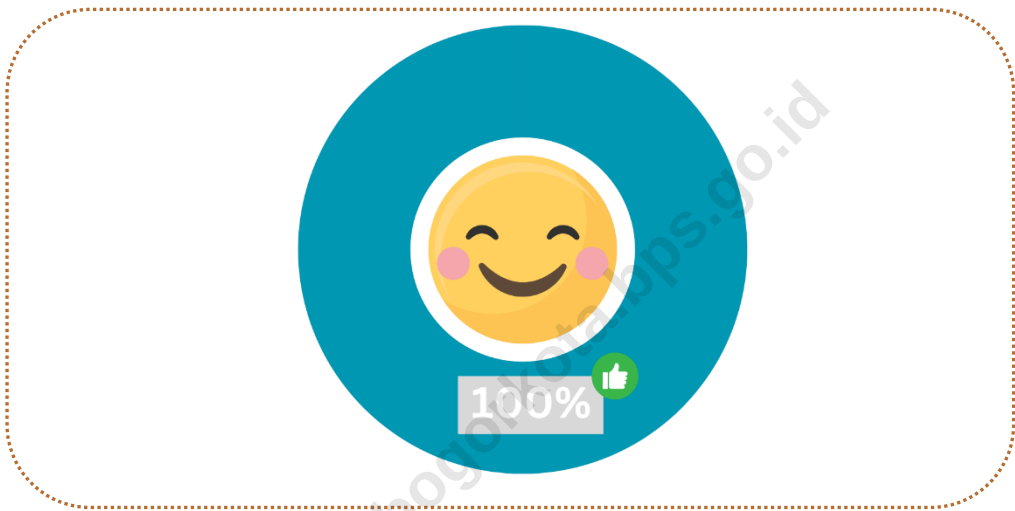
BPS menghasilkan data untuk kepentingan perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional. Namun, pengguna data yang berasal dari berbagai kalangan memungkinkan penggunaan data bisa lebih luas. Berdasarkan hasil SKD 2024, persentase Konsumen K/L/OPD yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan sebesar 100 persen. Hal ini berarti konsumen yang berasal dari instansi pemerintah seluruhnya menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi Pembangunan.



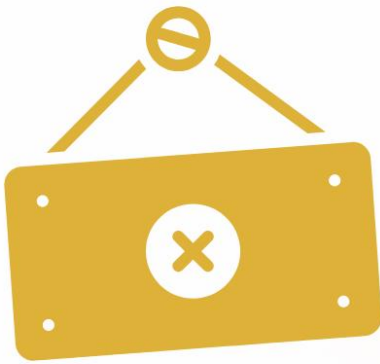
Gambar 5.5 Persentase Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi dan penggunaan lainnya

5.6 Analisis Kepuasan Kualitas Data

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Bogor disajikan pada Gambar 5.6. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kota Bogor dengan persentase mencapai 100 persen.



Gambar 5.6 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Bogor



BAB 6

PENUTUP

Beberapa aspek pelayanan sudah dilakukan dengan baik dan perlu untuk dipertahankan yaitu :

- Kesesuaian Biaya Pelayanan
- Kesesuaian Produk Pelayanan
- Sarana Prasarana
- Kemudahan Proses Penanganan pengaduan



Aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan:

- Informasi pelayanan tersedia.
- Kemudahan Persyaratan Pelayanan
- Kemudahan Prosedur
- Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
- Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
- Respon Petugas Pelayanan
- Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online
- Kemudahan Fasilitas Pengaduan





Bab 6 Penutup

6.1 Kesimpulan

Survei Kebutuhan Data (SKD) dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. SKD dirancang untuk mengidentifikasi tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS Kota Bogor. Metode pengumpulan data yang digunakan 2 (dua) metode yaitu pencacahan manual dan pengisian link. Analisis data hasil SKD 2021 meliputi analisis deskriptif, penghitungan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Analisis *Gap* dan *Importance and Performance Analysis* (IPA) dengan kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan SKD 2024 di PST BPS Kota Bogor secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Kota Bogor yang melebihi target (140,00 persen) dan selesai tepat waktu.;
2. Konsumen di PST BPS Kota Bogor, yang digambarkan melalui responden SKD, didominasi oleh konsumen yang berasal dari pemerintah daerah (33,33 persen) dan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk pemerintahan (45,24 persen). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen berasal dari ASN/TNI/Polri (45,24 persen).
3. Konsumen di PST BPS Kota Bogor cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk digital atau softcopy. Kemudahan akan layanan yang dapat diakses dimana saja serta kapan saja menjadi pilihan utama konsumen, dimana akses produk BPS

melalui website menjadi alternatif layanan tertinggi yang digunakan (42,42 persen) dan di posisi kedua dan ketiga berturut-turut adalah layanan konsultasi statistik (30,30 persen) dan perpustakaan (16,67 persen). Kecenderungan tersebut sejalan dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah website BPS (37,68 persen).

4. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kota Bogor yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 100 persen. Gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kota Bogor pada masing-masing atribut pelayanan yang berkisar antara gap 0,00 sampai 0,33. Artinya pelayanan PST BPS Kota Bogor sepenuhnya sudah memenuhi harapan (kepentingan) konsumen. Adanya gap positif mengindikasikan bahwa kinerja atribut tersebut melebihi harapan konsumen;
5. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kota Bogor digambarkan melalui IKK terhadap pelayanan PST BPS. Berdasarkan hasil SKD 2024, nilai IKK terhadap pelayanan PST BPS Kota Bogor adalah 96,49. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kota Bogor masuk kategori sangat baik;
6. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Kota Bogor digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK PST BPS Kota Bogor adalah 98,05. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kota Bogor;
7. Konsumen di PST BPS Kota Bogor sebagian besar membutuhkan data dengan level Kabupaten/Kota (65,58 persen) dengan periode data Tahunan (89,61 persen). Secara umum konsumen telah memperoleh datanya sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan (92,21 persen).
8. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Bogor yang ditunjukkan dengan persentase konsumen yang merasa puas terhadap kualitas data BPS sebesar 100 persen

6.2 Saran

Hasil SKD 2023 bermanfaat sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memperbaiki kinerja pelayanan publiknya. Berkaitan dengan hal tersebut, berikut disampaikan rekomendasi perbaikan pelayanan publik di PST BPS Kota Bogor berdasarkan hasil SKD 2023 sebagai upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan. Beberapa aspek pelayanan sudah dilakukan dengan baik dan perlu untuk dipertahankan yaitu :

1. Kesesuaian Biaya Pelayanan
2. Kesesuaian Produk Pelayanan
3. Sarana Prasarana
4. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan

Aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan:

1. Informasi pelayanan tersedia.
2. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
3. Kemudahan Prosedur
4. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
5. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
6. Respon Petugas Pelayanan
7. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online
8. Kemudahan Fasilitas Pengaduan



Daftar Pustaka

- Brandt, R.D., 2000. *An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation*. Burke White Paper Series. Vol.2, Issue 2, pp, 1-8.
- Latu, TM & Everett, AM, 2000, *Review of Satisfaction Research and measurement Approaches*, Science & Research Internal Report 183, New Zealand: Departement of Conservation.
- Martilla, JA, & James, JC, 1977, *Importance–Performance Analysis*, *Journal of Marketing*, 41(1), 13–17.
- Martinez, CL, 2003, *Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1*, Arizona: CenterPoint Institute Inc.
- Parasuraman, A, Valerie, 2001, *Delivering Quality Service*, New York: The Free Press.

LAMPIRAN

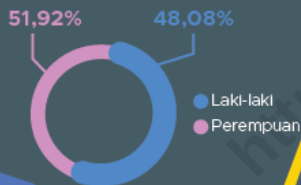


Metadata

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
xi : 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)
Kota Bogor	42	12	2	-	28

Metadata Indikator

Nama indikator	: Jumlah Realisasi Responden
Konsep	: Responden
Definisi	: Banyaknya konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu menurut metode pengumpulan data yang digunakan. Secara garis besar, metode pengumpulan data dibedakan menjadi 2 yaitu manual dan online, dimana untuk metode online dibedakan menjadi 3: 1) PST; 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	: $Y = \sum_{i=1}^4 x_i$ Dengan: Y = Total jumlah responden x_i = Jumlah responden menurut metode pengumpulan data, dimana $i = 1$ (manual), 2 (<i>email</i>), 3 (PST), dan 4 (link)
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)
Kota Bogor	35,71	64,29

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

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)
Kota Bogor	26,19	-	45,24	2,38	14,29	9,52	2,38

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)
Kota Bogor	21,43	45,24	9,52	16,67	7,14

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	Rekomend asi Kegiatan Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Kota Bogor	16,67	-	1,52	42,42	30,30	9,09

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 menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan

Satker PST	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan
(1)	(2)
Kota Bogor	100,00

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

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data
(1)	(2)
Kota Bogor	100,00

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

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)
Kota Bogor	100,00

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

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
(1)	(2)
Kota Bogor	100,00

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

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)
Kota Bogor	100,00

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

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

Lampiran 11 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST

Satker PST	IKK terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Provinsi	96,49

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

Metadata Indikator

Nama indikator	: Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS
Konsep	: Kepuasan konsumen
Definisi	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner VKD24.
Interpretasi	: Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas pelayanan BPS. Hasil penghitungan IKK terhadap pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: 1) 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik; 2) 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik; 3) 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik; 4) 88,31-100 : Kualitas pelayanan sangat baik
Rumus	: $IKK = \frac{\sum_{i=1}^{12} \{w_i \bar{x}_i\}}{y} \times 100$
Penghitungan	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, ..., 12 = 12 atribut pelayanan PST BPS
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)
Kota Bogor	98,05

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

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

Lampiran 13 Kuesioner VKD24

RAHASIA

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

SURVEI KEBUTUHAN DATA
TAHUN 2024

VKD24

Identitas Rekomendasi V-

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

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

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

Pengantar



RAHASIA

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

VKD24

**SURVEI KEBUTUHAN DATA
TAHUN 2024**

Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)

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

Blok I. Keterangan Responden

[illegible]

Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS																					
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut?																					
Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:																					
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Sangat tidak penting /tidak puas Sangat penting/puas																					
No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan					Tingkat Kepuasan														
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan: (sesuai Blok 1 Rincian 11).	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, website https://pengaduan.bps.go.id , e-mail bpshtq@bps.go.id)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12	Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (BIR12 berkode 1) Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Blok IV. Catatan

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

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

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA BOGOR**

Jl. Layung Sari III No. 13 Bogor 16132, Jawa Barat - Indonesia

Telp: (0251) 8324579, Fax: (0251) 8324579

Homepage: <https://www.bogorkota.bps.go.id> Email: bps3271@bps.go.id