



ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KABUPATEN BERAU 2022



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN BERAU**



ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KABUPATEN BERAU 2022

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2022

ISSN:

Nomor Publikasi: 6405.2119

Katalog: 1399013.6405 / 1399013.6405

Ukuran Buku: 17,6 x 25 cm

Jumlah Halaman: xiv + 82 halaman

Naskah:

Badan Pusat Statistik Kabupaten Berau

Penyunting:

Badan Pusat Statistik Kabupaten Berau

Desain Kover:

Badan Pusat Statistik Kabupaten Berau

Diterbitkan oleh:

© Badan Pusat Statistik Kabupaten Berau

Dicetak oleh:

Badan Pusat Statistik

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

TIM PENYUSUN

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten 2022

Pengarah:

Ir. Bahramsya

Penanggung Jawab:

Ir. Bahramsya

Editor:

Suriya Handayani, SE.

Penulis:

Mustafa Kholiq, S.Tr.Stat.

Desain Layout dan Infografis:

Arina Rusyda, A.Md.Stat.

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 2022 disajikan dalam bentuk publikasi yang berjudul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2022”. 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.

Tanjung Redeb, 30 November 2022
Kepala BPS Kabupaten Berau

Ir. Bahramsyah

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

Daftar Isi

Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xiii
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
1.6. Realisasi Pengumpulan Data	19
Bab 2 Segmentasi Konsumen	23
2.1. Gambaran Umum Konsumen	25
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik	26
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	30
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan	31
2.6. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	33
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	35
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan	37
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data	38
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana	38
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS	39
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS	42
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	45
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi	47
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data	51
5.1. Kebutuhan Data menurut Level Data	54
5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data	55
5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data	56
5.4. Kebutuhan Data menurut Sumber Data	57

6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS	61
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS.....	63
Bab 7 Penutup	65
7.1. Kesimpulan	67
7.2. Rekomendasi.....	69
Daftar Pustaka	71
Lampiran	73

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

Daftar Tabel

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK	16
Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan	17
Tabel 3.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan <i>Gap</i> menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Berau	41
Tabel 3.2. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Berau	42
Tabel 3.3. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Kuadran menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Berau	44
Tabel 3.2. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Pusat.....	42

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

Daftar Gambar

Gambar 1.1. Persentase Responden Menurut Metode Pengumpulan Data	13
Gambar 2.1. Jumlah Konsumen di PST BPS Kabupaten Berau yang Menggunakan Data	21
Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Berau Menurut Kelompok Umur	21
Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Berau Menurut Jenis Kelamin	27
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Berau Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	28
Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST Kabupaten Berau Menurut Pekerjaan Utama	29
Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Berau Menurut Instansi/Institusi	30
Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Berau Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	31
Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Berau Menurut Jenis Layanan.....	32
Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Berau Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS	33
Gambar 3.1. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Berau.....	37
Gambar 3.2. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data di PST BPS Kabupaten Berau.....	38
Gambar 3.3. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sesama dan Prasarana di PST BPS Kabupaten Berau	39
Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Berau...	40

Gambar 3.5. <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> Pelayanan di PST BPS Kabupaten Berau	43
Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Berau Menurut Level Data	54
Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Berau Menurut Periode Data	55
Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Berau Menurut Perolehannya	56
Gambar 5.4. Persentase Pencapaian Data di PST BPS Kabupaten Berau Menurut Perolehannya	57
Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Berau	61
Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Berau Menurut Kualitas Data	62

Daftar Lampiran

Lampiran 1.	Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data	75
Lampiran 2.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin.....	77
Lampiran 3.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama	79

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

BAB 1

PENDAHULUAN



Survei Kebutuhan Data merupakan survei yang diselenggarakan oleh BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik.

LOKUS

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

RESPONDEN

Konsumen yang menerima pelayanan
dari unit PST BPS Kabupaten Berau sejak:

1 Januari 2022 sampai **akhir periode
pencacahan**

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 pelayanan melalui PST BPS perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta pelayanan yang diberikan. Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dilaksanakan BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. Sejarah pelaksanaan SKD dimulai tahun 2005 dimana survei ini pertama kali dilaksanakan dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008 dilakukan *pilot project* atau uji coba dengan pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan lima (5) BPS Provinsi. Secara bertahap dilakukan penambahan wilayah Provinsi sehingga di tahun 2009 dan 2010 SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan

sebelas (11) BPS Provinsi. Pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi dilaksanakan mulai tahun 2011 sampai dengan tahun 2013. Selanjutnya, sejak tahun 2014 pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, sejak tahun 2019 pengumpulan data SKD dilaksanakan dengan metode CAWI (*Computer Aided Web Interviewing*). 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 2022 secara umum adalah untuk memperoleh bahan evaluasi dari konsumen sebagai instrumen penting peningkatan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan yang baik. Tujuan tersebut tercantum dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik.

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2022 sebagai berikut:

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

1.3. Landasan Teori

1.3.1. Konsep dan Definisi

- a. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- b. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- c. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- d. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- e. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2022 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2022 sampai periode pelaksanaan pencacahan.
- f. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- g. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- i. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- k. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- l. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- m. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.

1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu

Badan Pusat Statistik merupakan lembaga yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan statistik dasar serta menjadi rujukan informasi bagi statistik secara keseluruhan. 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>.

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:

a. Persyaratan

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

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

c. Waktu Penyelesaian

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

d. 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).

e. 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.

f. 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*.

g. 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*.

h. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

i. 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 2022 dilaksanakan dengan metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2022 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS pada periode Januari 2022 sampai dengan waktu pencacahan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik penentuan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

a. Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:

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

b. Di PST BPS Pusat:

- *Self-enumeration* secara *online*.

1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2022 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain: analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

a) Analisis Tabulasi Silang

Analisis tabulasi silang adalah analisis yang menggunakan tabel untuk menggambarkan hubungan antara dua atau lebih variabel. Perbedaan dan persamaan antara dua atau lebih variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Dalam analisisnya tabulasi silang

akan memudahkan dalam memahami antara lain profil konsumen, kebutuhan dan ketersediaan data, maupun masalah lain.

b) Analisis Kesenjangan

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

c) Importance and Performance Analysis (IPA)

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

1. Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

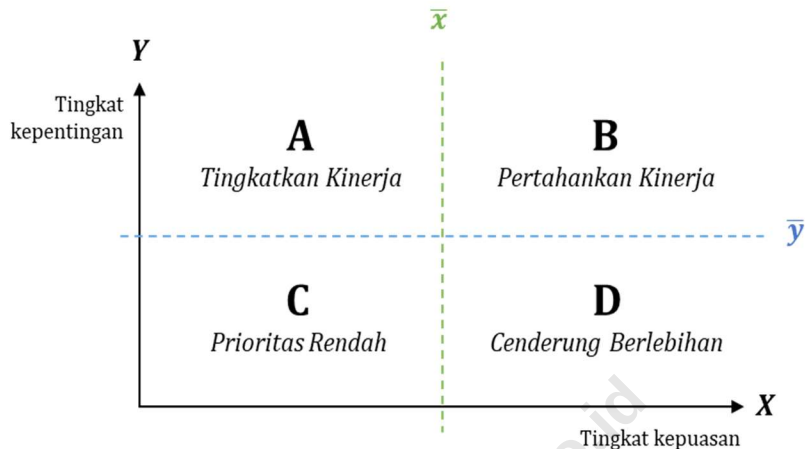
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

2. Diagram Cartesius

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



Gambar 1.1. Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Kuadran D

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

d) Persentase Konsumen yang Puas

Salah satu penyajian indikator kepuasan konsumen pada analisis hasil SKD 2022 adalah persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan aspek kualitas data BPS. Dari sisi pelayanan PST, indikator ini dihitung dari Blok 2 VKD22, yang mencakup persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS, akses data BPS, serta sarana dan prasarana PST BPS. Sedangkan dari sisi aspek kualitas data, indikator ini mencakup persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data, akurasi data, dan kemitakhiran data.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2022 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66. Hal ini didasarkan pada pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, dimana dalam skala 10, jika nilai kepuasan diatas 7,66 maka termasuk kategori kinerja yang baik (Tabel 1.2).

e) Indeks Kepuasan Konsumen

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS dan kualitas data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS. Dengan demikian, ada 2 (dua) aspek IKK yang dihitung dalam SKD 2022 yaitu IKK terhadap pelayanan PST BPS dan IKK terhadap kualitas data BPS.

IKK terhadap pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD21. IKK terhadap kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data, yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemitakhiran data. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

Langkah (1)	IKK Pelayanan PST (2)	IKK Kualitas Data (3)
1. Menghitung Penimbang	Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan. Rumus penimbang: $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{11} \bar{y}_i}$ dengan: w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^{11} w_i = 1$ $\bar{y}_i$ = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i $i = 1, 2, \dots, 11$	Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10. Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^3 \bar{y}_i} = \frac{10}{30}$ dengan $\sum_{i=1}^3 w_i = 1$
2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan. Rumus IKK': $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{11} w_i} = \sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i$ dengan: $\bar{x}_i$ = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i	IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data. Rumus IKK': $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^3 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^3 w_i} = \sum_{i=1}^3 \frac{10}{30} \bar{x}_i$ dengan: $\bar{x}_i$ = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i
3. 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 diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2.	

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 1.2.

Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

f) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 (empat) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD2022.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

1. Menghitung penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

$i = 1, 2, 3, 4$

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

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

3. Menghitung IPAK

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

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

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

1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 2022

Bab 2 Segmentasi Konsumen, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Pusat yang menjadi responden SKD 2022 berdasarkan Blok I VKD22

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD22

Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD22

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

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

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

1.6. Realisasi Pengumpulan Data

Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2022. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden, dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah PST BPS Pusat dimana memiliki jumlah target 150 responden.

Pelaksanaan SKD 2022 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah sebesar 18.227 responden dari total target responden sebanyak 17.200. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 105,97 persen untuk seluruh PST penyelenggara SKD 2022. Pencapaian target pengumpulan SKD 2022 secara keseluruhan terpenuhi baik di BPS Pusat, BPS Provinsi, serta BPS Kabupaten Kota, dimana minimal responden yang diperoleh adalah sesuai dengan target yang ditetapkan.

Berdasarkan metode pengumpulan data pada seluruh PST penyelenggara SKD metode CAWI lebih banyak digunakan, pada seluruh

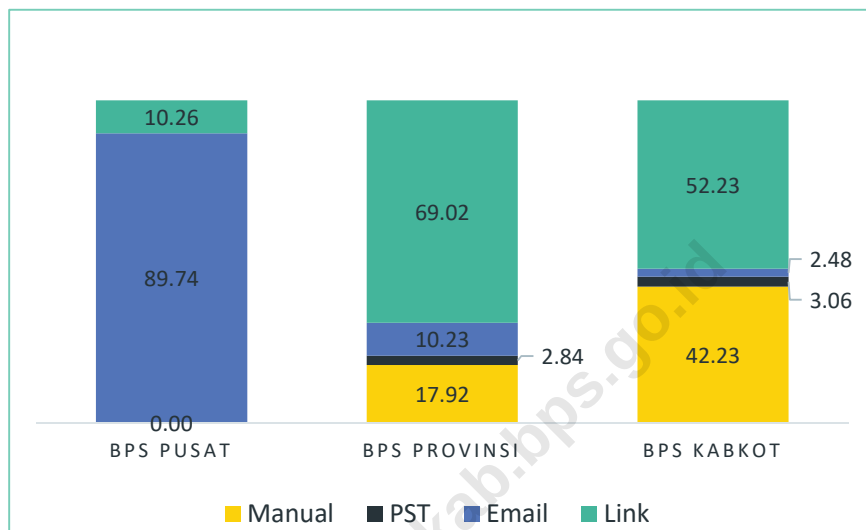
penyelenggara PST. Hal ini terkait dengan kondisi adaptasi kebiasaan baru yang diantaranya termasuk pemberian pelayanan secara *daring* atau *online*. Secara rinci pengumpulan SKD terbagi menjadi 4 metode, yaitu:

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

Metode pengumpulan SKD 2022 secara nasional didominasi dengan metode *link* atau sebesar 54,36 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data melalui CAWI sudah mulai familiar digunakan mengingat tingginya persentase responden yang mengisi melalui metode ini. Meskipun demikian metode pengentrian secara manual masih banyak digunakan yaitu sebanyak 38,28 persen. Metode ini dilaksanakan salah satunya pada PST yang masih melakukan pelayanan secara *offline*, serta pada wilayah yang mempunyai kendala terkait jaringan maupun sinyal jika dilakukan secara CAWI.

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

link merupakan metode paling banyak digunakan atau secara berturut-turut sebesar 69,00 persen dan 52,31 persen.



Gambar 1.1. Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data

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

BAB 2

SEGMENTASI KONSUMEN

Konsumen di PST BPS Kabupaten Berau didominasi oleh:



Laki-laki
59,38%



Berpendidikan
D4/S1 59,38%



Berprofesi
PNS/TNI/Polri
65,63%

sebagian besar menggunakan:

Akses produk statistik
pada website BPS
62,50%

Perpustakaan
31,11%

Konsultasi Statistik
28,89%

Bab 2

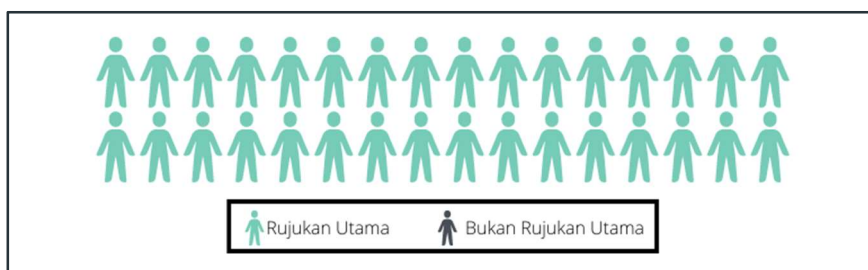
Segmentasi Konsumen

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

2.1. Gambaran Umum Konsumen

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

Berdasarkan Survei Kebutuhan Data 2022 terhadap tiga puluh dua konsumen, didapatkan bahwa tiga puluh dua konsumen (100,00 persen) menjadikan Data dan informasi statistik yang dihasilkan oleh Badan Pusat Statistik Kabupaten Berau sebagai bahan rujukan utama.



Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022, BPS

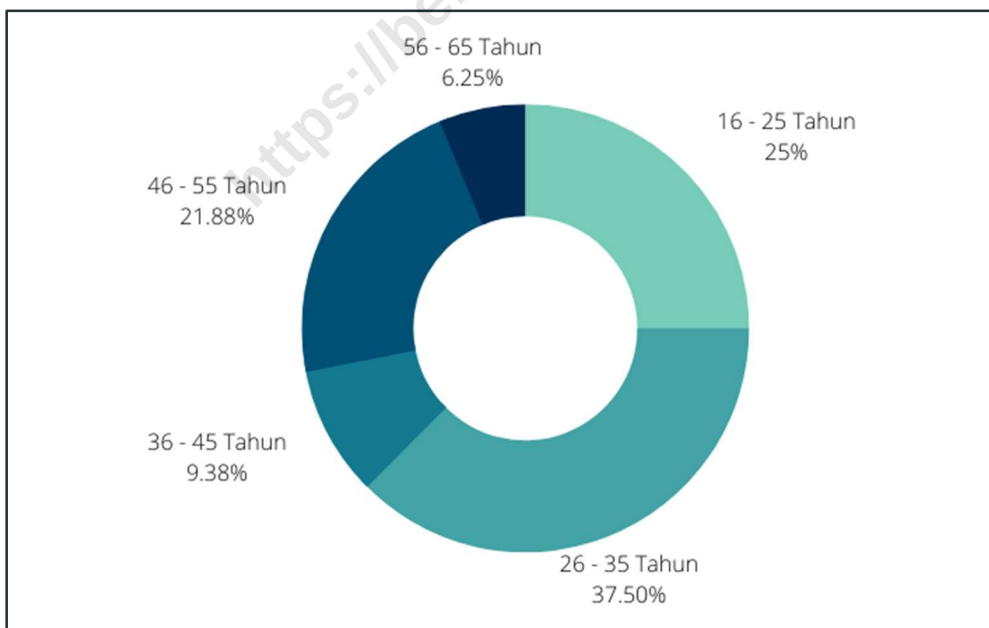
Gambar 2.1. Jumlah Konsumen di PST BPS Kabupaten Berau yang Menggunakan Data, 2022

2.2. Konsumen Menurut Karakteristik

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

Kelompok Umur

Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Kabupaten Berau didominasi oleh konsumen yang berumur 16 – 65 tahun yang dapat dibagi menjadi 5 kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen yang berumur 26 – 35 tahun (37,50 persen), terbanyak kedua adalah konsumen berumur 16 – 25 tahun (25,00 persen), setelah itu konsumen berumur 46 – 55 tahun (21,88 persen), disusul konsumen berumur 36 – 45 tahun (9,38 persen), dan yang terakhir konsumen berumur 56 – 65 tahun (6,25 persen). Sementara itu, tidak ada konsumen di PST BPS Kabupaten Berau yang berumur kurang dari 16 tahun dan yang berumur lebih dari 65 tahun.

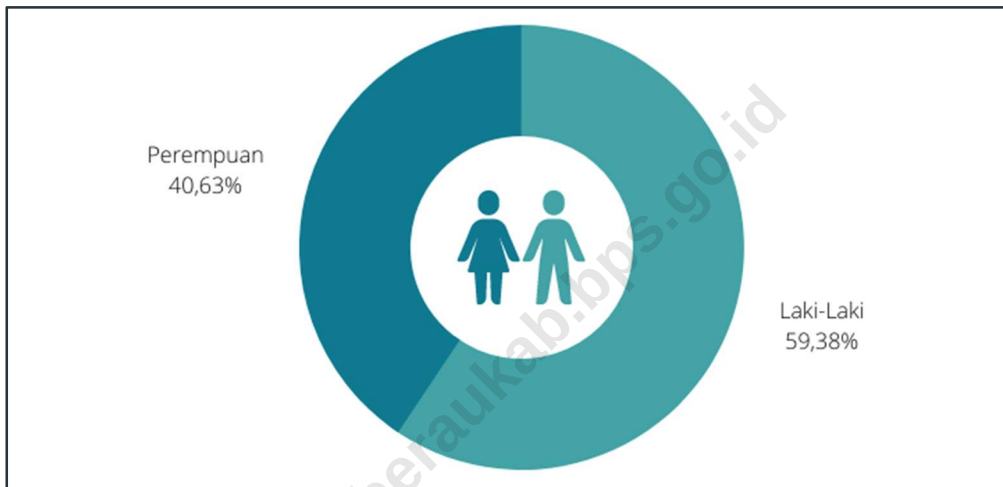


Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022, BPS

Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Berau Menurut Kelompok Umur, 2022

Jenis Kelamin

Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Berau menurut jenis kelamin. Persentase konsumen berjenis kelamin laki-laki di PST BPS Kabupaten Berau lebih besar dengan total 59,38 persen, dibandingkan konsumen berjenis kelamin perempuan dengan total 40,63 persen.

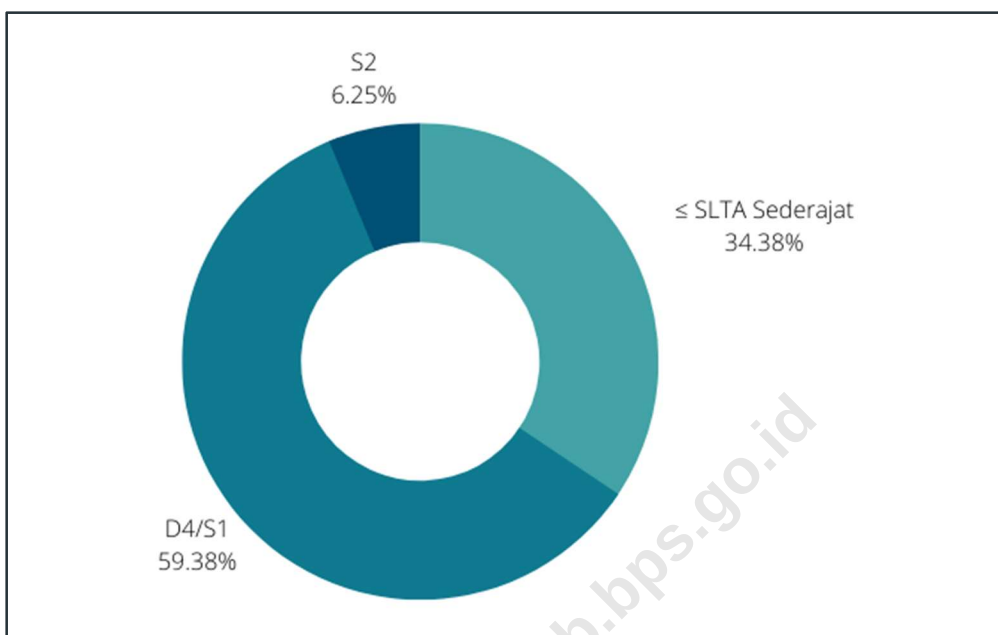


Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022, BPS

Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Berau Menurut Jenis Kelamin, 2022

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2022, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu $\leq$ SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Kabupaten Berau didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 sebesar 59,38 persen. Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan SMA Sederajat kebawah 34,38 persen, dan tingkat pendidikan S2 persen. Sementara itu, tidak ada konsumen PST BPS Kabupaten Berau yang memiliki tingkat pendidikan S3 dan D1/D2/D3.

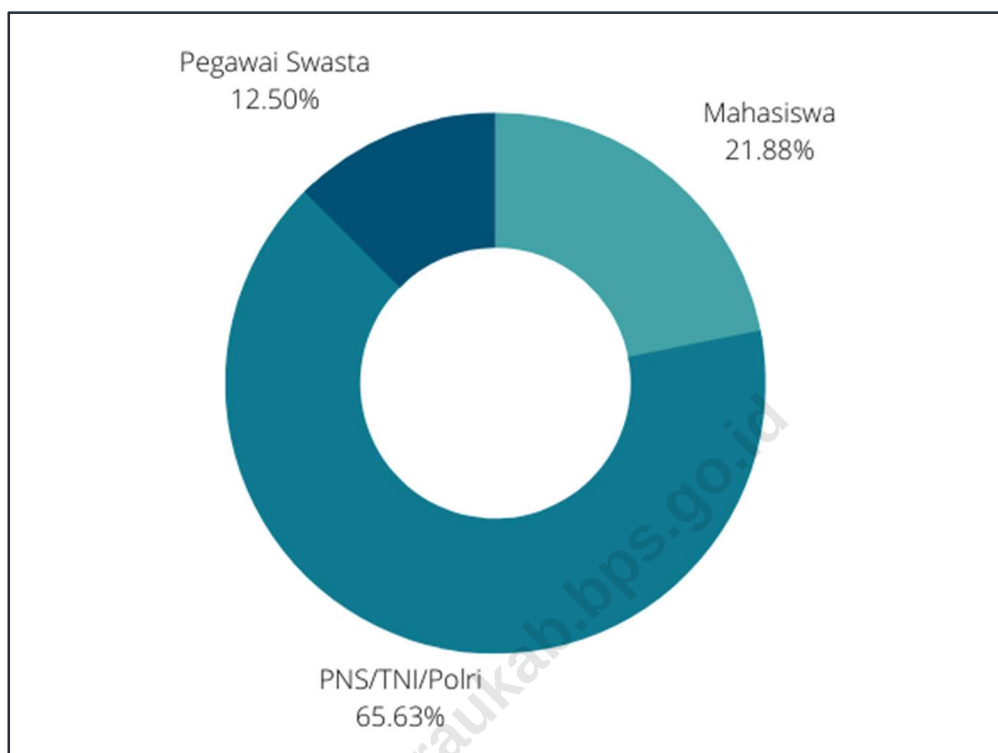


Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022, BPS

Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Berau Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan, 2022

Pekerjaan Utama

Pada SKD 2022, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2022 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut. Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Berau adalah PNS/TNI/Polri dengan persentase sebesar 65,63 persen. Konsumen terbesar selanjutnya adalah konsumen dengan pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa dengan persentase sebesar 21,88 persen, dan Konsumen dengan pekerjaan sebagai pegawai swasta memiliki persentase sebesar 12,50 persen. Sementara itu, tidak ada konsumen PST BPS Kabupaten Berau yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai BUMN/D dan peneliti/dosen (0,00 persen).

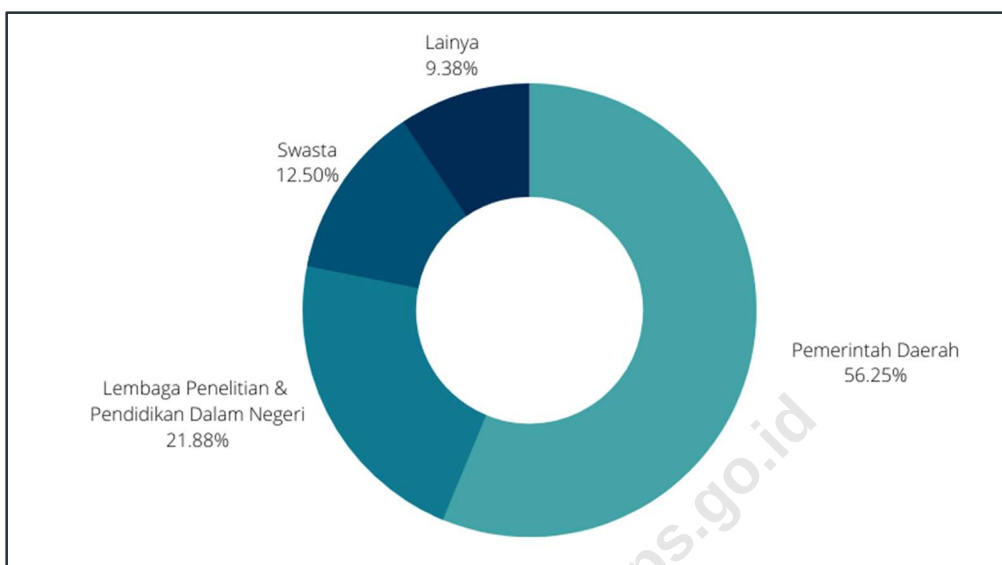


Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022, BPS

Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Berau Menurut Pekerjaan Utama, 2022

Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2022 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Berau berasal dari Pemerintah Daerah dengan persentase sebesar 56,25 persen dan Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri dengan persentase sebesar 21,88 persen. Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan pekerjaan utama konsumen, yaitu PNS/TNI/Polri dan pelajar/mahasiswa. Selanjutnya di posisi ketiga adalah konsumen yang bekerja di swasta dengan persentase sebesar 12,50 persen. Kemudian, Sisanya sebesar 9,38 persen bekerja di instansi lainya.

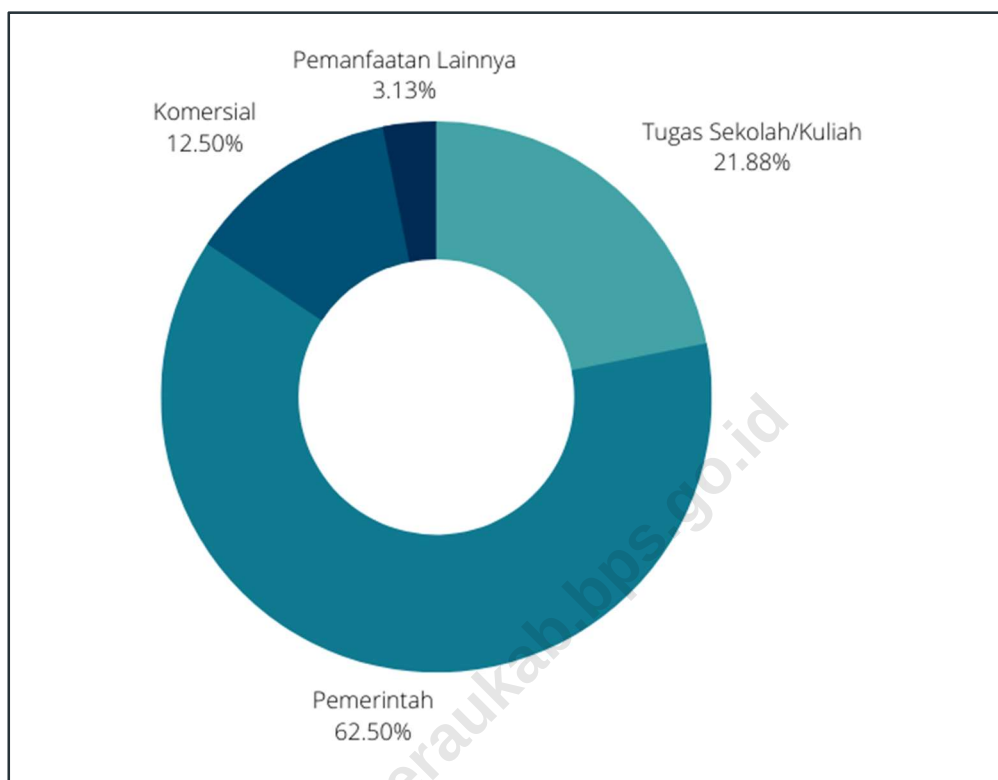


Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022, BPS

Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Berau Menurut Instansi/Institusi, 2022

2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Berau menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Berau. Dalam SKD 2022, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, hasil SKD 2022 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kabupaten Berau paling banyak dimanfaatkan untuk keperluan Pemerintahan dengan persentase sebesar 62,50 persen. Pemanfaatan untuk Penelitian serta Tugas Sekolah/Tugas Kuliah menempati posisi kedua dengan persentase sebesar 21,88 persen. Posisi ketiga Pemanfaatan untuk komersial dengan persentase sebesar 12,50 persen. Sisanya sebesar 3.13 persen digunakan untuk pemanfaatan lainnya.



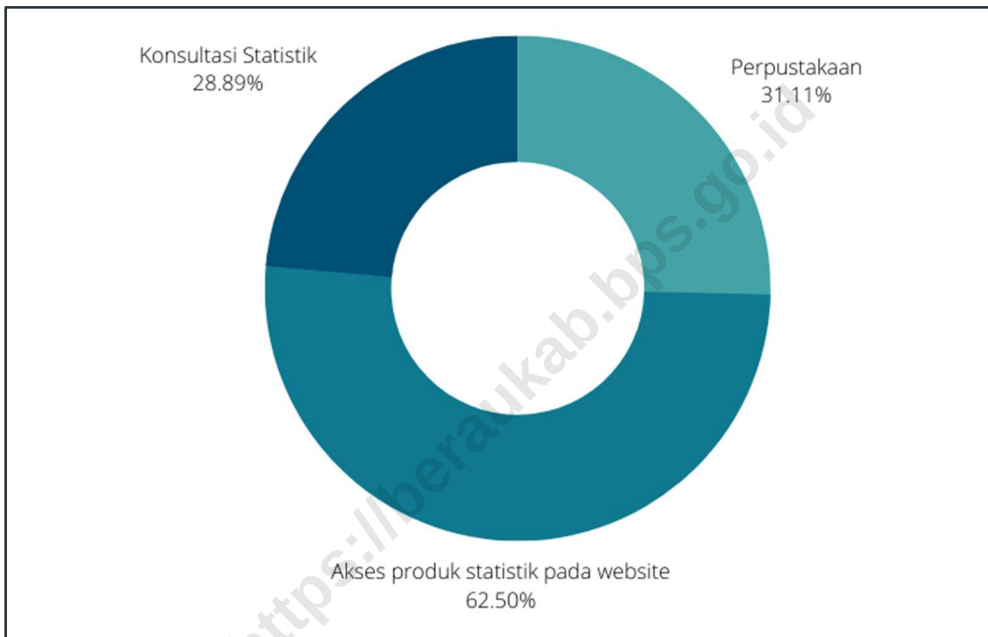
Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022, BPS

Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Berau Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan, 2022

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 layanan perpustakaan, pembelian publikasi BPS, pembelian data mikro/peta wilayah kerja statistik, akses produk statistik pada website BPS, konsultasi statistik, dan rekomendasi kegiatan statistik. Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Berau oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah mengakses produk statistik pada website dengan persentase sebesar 40,00 persen. Layanan terbanyak kedua yang digunakan oleh konsumen adalah layanan

perpustakaan dengan persentase sebesar 31,11 persen. Terbesar ketiga yang digunakan oleh konsumen adalah konsultasi statistik dengan persentase sebesar 28,89 persen. Selain itu, tidak ada konsumen yang menggunakan layanan pembelian publikasi BPS, layanan pembelian data mikro/peta wilkerstat, dan layanan rekomendasi kegiatan statistik (0,00 persen)

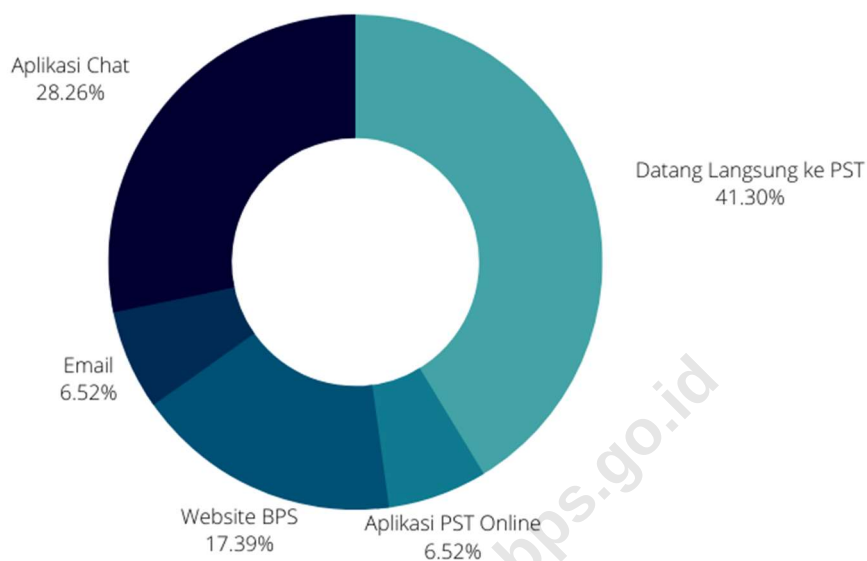


Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022, BPS

Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Berau Menurut Jenis Layanan, 2022

2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2020. Fasilitas tersebut meliputi website BPS, Allstat BPS (aplikasi android dan iOS), silastik (silastik.bps.go.id), sirusa (sirusa.bps.go.id), romantik online (romantik.bps.go.id), telepon/faksimili, e-mail/surat, datang langsung ke PST, dan lainnya.



Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022, BPS

Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Berau Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS, 2022

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Berau memperoleh data dengan datang langsung ke PST dengan persentase sebesar 41.30 persen. Terbesar kedua konsumen di PST Kabupaten Berau memperoleh data dengan Aplikasi Chat (Whatsapp, Telegram, ChatUS, dll) sebesar 28.26 persen. Terbesar ketiga konsumen di PST Kabupaten Berau memperoleh data dengan Website BPS (bps.go.id) atau AllStats BPS. Selain itu,

konsumen di PST BPS Kabupaten Berau juga memperoleh data dengan mengakses website BPS dengan persentase sebesar 18,75%.

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

Merujuk pada Gambar 2.6 dan 2.7, tampak bahwa cukup banyak konsumen di PST BPS Kabupaten Berau yang berasal dari kalangan Kementerian/Lembaga/Organisasi Perangkat Daerah (K/L/OPD). Sejalan

dengan visi BPS 2020-2024, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”, BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, monitoring, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Berdasarkan hasil SKD 2022, tercatat 100 persen konsumen yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan. Oleh karena itu, penting bagi BPS untuk memastikan bahwa data yang disediakan mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

BAB 3

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

terhadap Kualitas Pelayanan
PST BPS Kabupaten Berau
tahun 2022 sebesar

97,51



Bab 3

Analisis Kepuasan Layanan

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

3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Berau sebesar 100%.



Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022, BPS

Gambar 3.1. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Berau, 2022

3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), akses data pada website BPS, dan akses konten pada website BPS. Berdasarkan Gambar 3.2, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Berau yang puas terhadap akses data sebesar 100 persen.



Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022, BPS

Gambar 3.2. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data di PST BPS Kabupaten Berau, 2022

3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Berau yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 100 persen.



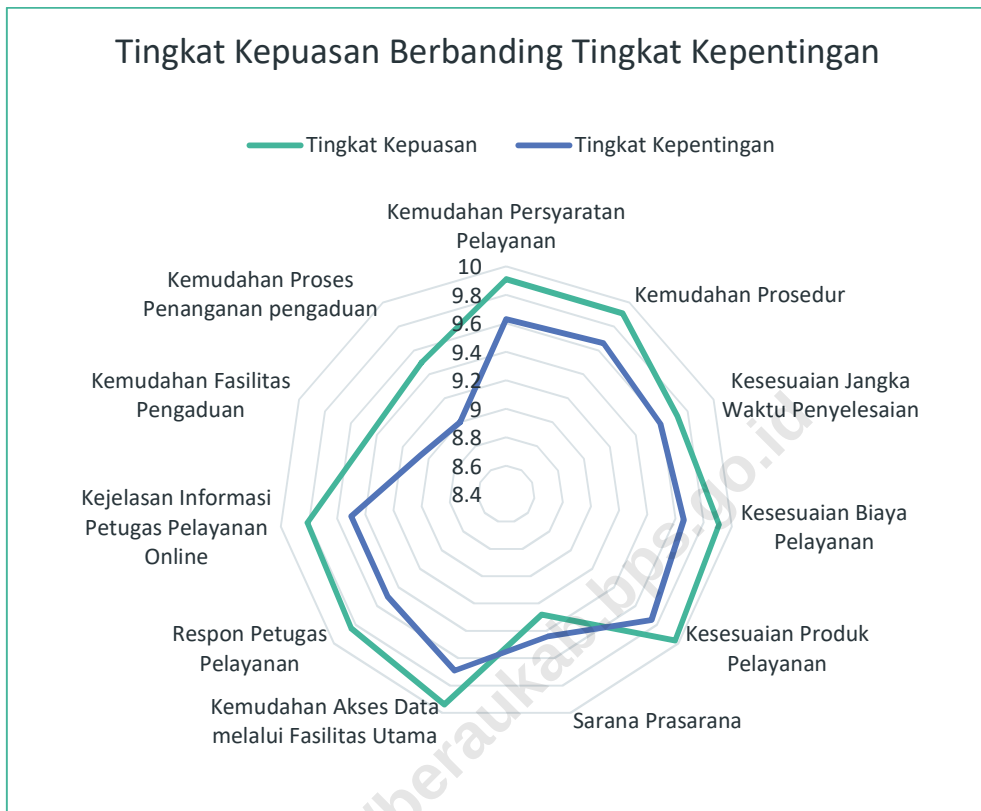
Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022, BPS

Gambar 3.3. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Kabupaten Berau, 2022

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

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

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Berau. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4, terlihat bahwa secara keseluruhan atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Berau memiliki nilai *gap* positif, yaitu nilai persepsi (tingkat kepuasan) lebih tinggi dari nilai harapan (tingkat kepentingan). Hanya atribut sarana dan prasarana yang memiliki nilai *gap* negatif, yaitu nilai persepsi lebih rendah dari nilai harapan.



Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022, BPS

Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan *Gap* Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Berau, 2022

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut Sarana Prasarana memiliki nilai gap paling rendah yaitu -0,16. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Berau. Sehingga perlu adanya perbaikan pelayanan dalam atribut sarana prasarana agar pelayanan yang diberikan dapat melebihi harapan para konsumen di PST BPS Kabupaten Berau.

Pelayanan di PST BPS Kabupaten berau terbukti Mudah dalam proses penanganan pengaduan, dapat dilihat nilai gap postif tertinggi dengan nilai gap sebesar 0,5 terdapat pada atribut Kemudahan Proses Penanganan

pengaduan. Pelayanan dalam atribut tersebut perlu untuk tetap dipertahankan bahkan harus bisa lebih baik lagi di tahun yang akan datang.

Atribut-atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Berau memiliki nilai gap -0,16 sampai dengan 0,5. Walaupun demikian, menurut Parsuraman (1991), jika gap negatif bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Berau, 2022

No	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,91	9,63	0,28
2	Kemudahan Prosedur	9,91	9,66	0,25
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,72	9,59	0,13
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,91	9,66	0,25
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,97	9,75	0,22
6	Sarana Prasarana	9,28	9,44	-0,16
7	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,94	9,69	0,25
8	Respon Petugas Pelayanan	9,84	9,50	0,34
9	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	9,81	9,50	0,31
10	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,44	9,06	0,38
11	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	9,50	9,00	0,5

Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022, BPS

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

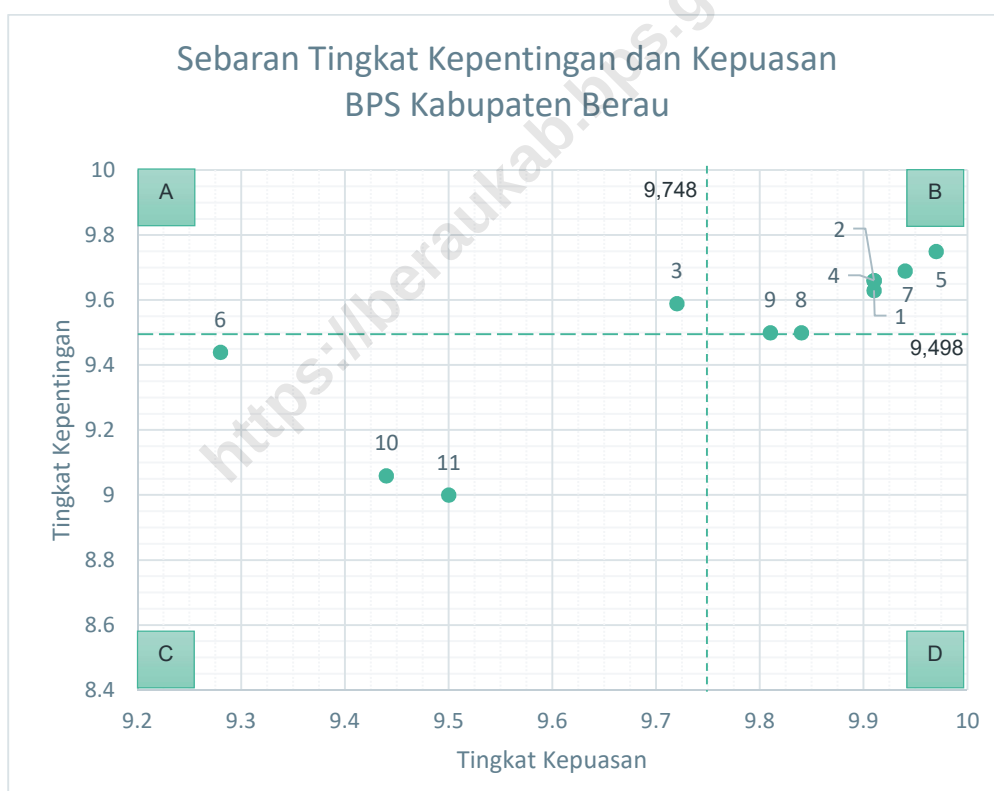
Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Berau. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan 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 Kabupaten Berau, 2022

No	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,91	9,63	102,90
2	Kemudahan Prosedur	9,91	9,66	102,59
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,72	9,59	101,36
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,91	9,66	102,59
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,97	9,75	102,26
6	Sarana Prasarana	9,28	9,44	98,31
7	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,94	9,69	102,58
8	Respon Petugas Pelayanan	9,84	9,50	103,58
9	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	9,81	9,50	103,26
10	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,44	9,06	104,19
11	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	9,50	9,00	105,56

Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022, BPS

Tabel 3.2. menyajikan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Hampir secara keseluruhan Tingkat kesesuaian masing-masing atribut melebihi seratus persen. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Berau dapat melebihi dari harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian kurang dari seratus persen dan mempunyai tingkat kesesuaian paling rendah sebesar 98,31 persen yaitu Sarana dan Prasarana. Sedangkan atribut yang memiliki tingkat kesesuaian paling tinggi ialah atribut Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan dengan persentase sebesar 105,56 persen.



Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022, BPS

Gambar 3.5. *Importance and Performance Analysis (IPA)* Pelayanan di PST BPS Kabupaten Berau, 2022

Tabel 3.3. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Kuadran Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Berau, 2022

No	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Kuadran
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,91	9,63	B
2	Kemudahan Prosedur	9,91	9,66	B
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,72	9,59	A
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,91	9,66	B
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,97	9,75	B
6	Sarana Prasarana	9,28	9,44	C
7	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,94	9,69	B
8	Respon Petugas Pelayanan	9,84	9,50	B
9	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	9,81	9,50	B
10	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,44	9,06	C
11	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	9,50	9,00	C

Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022, BPS

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kabupaten Berau adalah atribut Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian.

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

- a. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
- b. Kemudahan Prosedur
- c. Kesesuaian Biaya Pelayanan
- d. Kesesuaian Produk Pelayanan
- e. Kemudahan Akses Data Melalui Fasilitas Utama
- f. Respon Petugas Pelayanan
- g. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online

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

- a. Sarana Prasarana
- b. Kemudahan Fasilitas Pengaduan
- c. Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan

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

3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index*(CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Berau tahun 2022 sebesar 97,51, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Berau masuk kategori sangat baik.

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

BAB 4

ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI

Indeks Perilaku Anti
Korupsi (IPAK)
pelayanan BPS di
PST BPS Kabupaten Berau
tahun 2022 sebesar
100%



Bab 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari empat atribut anti korupsi. IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Berau pada tahun 2022 sebesar 100 persen. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Berau.

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

BAB 5

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

Pengguna data di PST
BPS Kabupaten Berau
**paling banyak mencari
data pada level
Kabupaten/Kota**



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

Bab 5

Analisis Kebutuhan Data

SKD 2022, selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan PST BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data serta mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS. Pada bab ini akan menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi kebutuhan data menurut jenis data, level data, periode data, dan perolehan data.

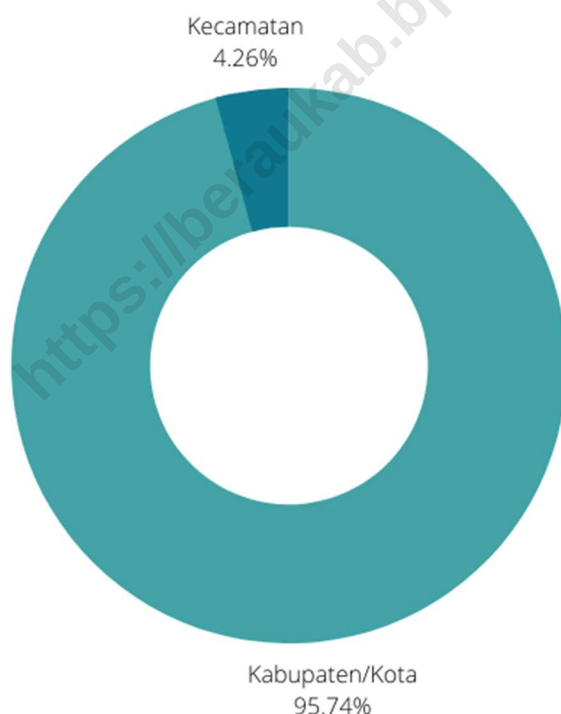
Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kabupaten Berau dan wilayah penyedia data BPS Kabupaten Berau. Wilayah PST BPS Kabupaten Berau digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Berau.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

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

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

5.1. Kebutuhan Data menurut Level Data

Dari hasil SKD 2022, Dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Berau. Secara umum, Sebagian besar konsumen di PST Kabupaten Berau mencari data pada level Kabupaten/Kota dengan persentase sebesar 95,74 persen. Sisanya sebesar 4,26 persen konsumen di PST BPS Kabupaten Berau mencari data pada level Kecamatan. Hasil SKD 2022 menunjukkan bahwa di tahun 2022 tidak ada konsumen PST BPS Kabupaten Berau yang mencari data pada level Nasional, Provinsi, Kabupaten/Kota, Desa/Kelurahan, dan Individu. Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam gambar 5.1.

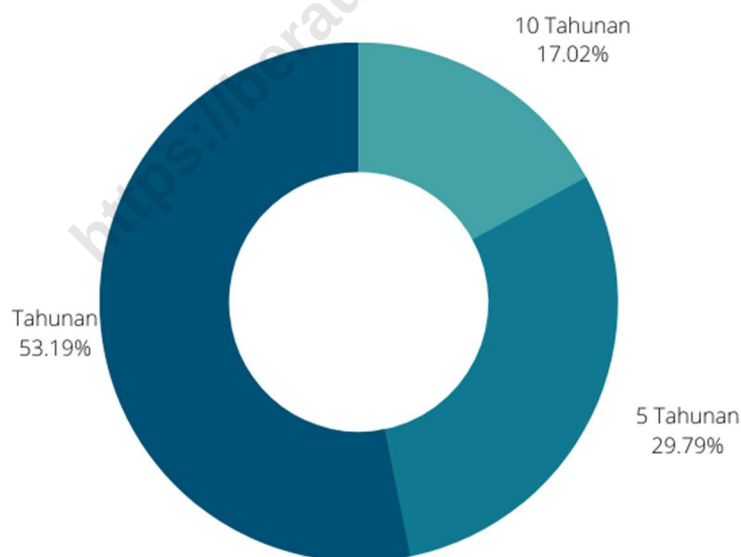


Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022, BPS

Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Berau Menurut Level Data, 2022

5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data

Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 53,19 persen. Data periode yang paling banyak dicari kedua yaitu data sepuluh tahunan dengan persentase sebesar 17,02 persen. Data periode yang paling banyak dicari ketiga adalah data lima tahunan dengan persentase sebesar 29,79 persen. Sementara itu, konsumen PST BPS Kabupaten Berau tidak ada yang mencari data periode tiga tahunan, semesteran, triwulanan, Bulanan dan Mingguan.



Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022, BPS

Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Berau Menurut Periode Data, 2022

5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data

Dalam Pencarian data, Konsumen tidak selalu mendapatkan data yang dibutuhkan. SKD 2022 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu diperoleh dan sesuai, diperoleh tapi tidak sesuai, tidak diperoleh, belum diperoleh. Jenis perolehan diperoleh dan sesuai memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan diperoleh tapi tidak sesuai berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan tidak diperoleh berarti bahwa data yang dicari benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, belum diperoleh memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh.



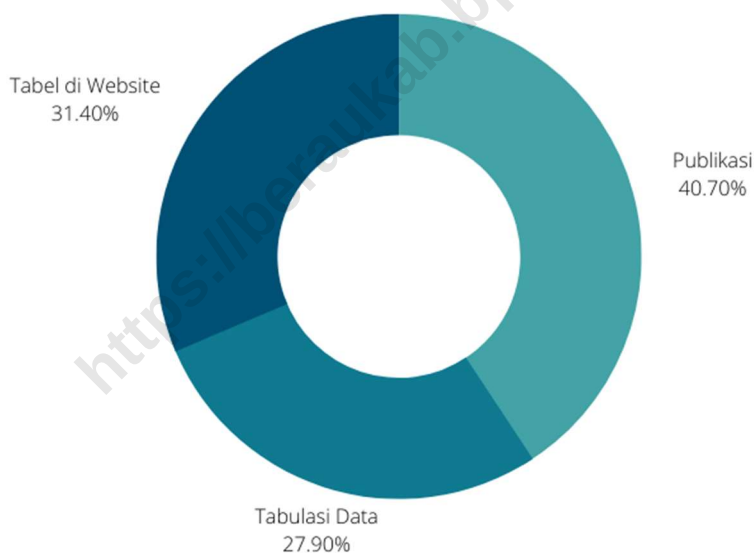
Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022, BPS

Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Berau Menurut Perolehanya, 2022

Berdasarkan Gambar 5.3, dari seluruh pencarian data konsumen data di PST BPS Kabupaten Berau 100 persen data yang dibutuhkan sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan.

5.4. Kebutuhan Data menurut Sumber Data

Hasil penyelenggaraan kegiatan statistik yang dilakukan oleh BPS didiseminasikan dalam beberapa sumber data. SKD 2022 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 Kabupaten Berau menurut jenis sumber data. Berdasarkan gambar tersebut, konsumen data BPS Kabupaten Berau memperoleh data melalui sumber data publikasi sebesar 40,70 persen, Tabel di Website sebesar 31,40 persen, dan yang terendah memperoleh data melalui Tabulasi data sebesar 27,90 persen



Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022, BPS

Gambar 5.4. Persentase Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Kabupaten Bantul Menurut Sumber Data, 2022

BAB 6

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

Kelengkapan
Data

Akurasi Data

Aspek
Kualitas
Data

Kemutakhiran Data



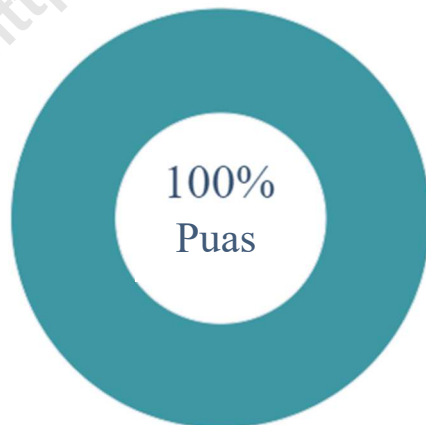
Bab 6

Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

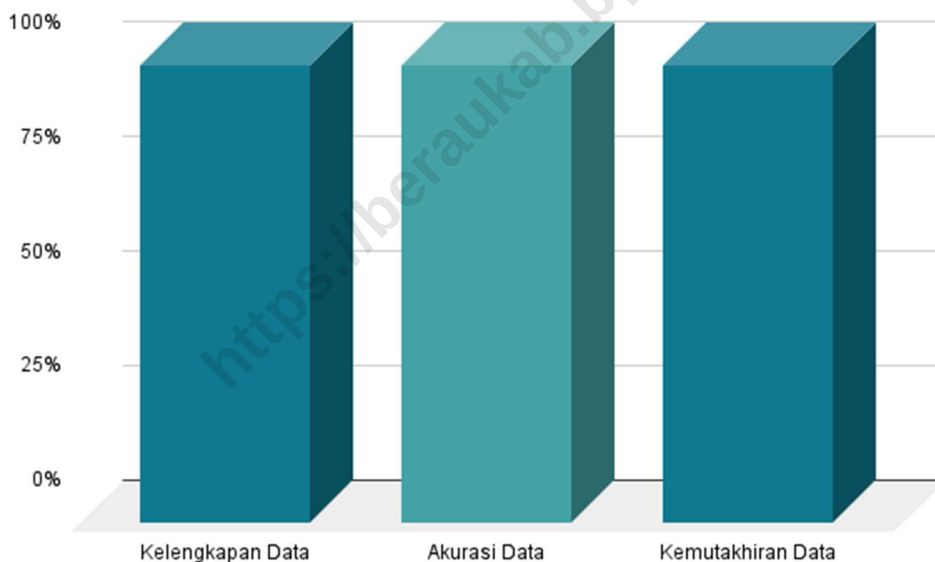
Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Berau disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Berau dengan persentase mencapai 100 persen.



Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022, BPS

Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Berau, 2022

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Berau dapat juga disajikan menurut aspek kualitas data. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap masing-masing aspek dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Berau. Dalam SKD 2022, aspek kualitas data terdiri atas kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data. Berdasarkan Gambar 6.2, Dari seluruh aspek yaitu kelengkapan data, akurasi data dan kemutakhiran data masing masing aspek memiliki tingkat kepuasan sebesar 100 persen konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh.



Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022, BPS

Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Berau Menurut Kualitas Data, 2022

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS dari penyedia data BPS Kabupaten Berau. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Berau tahun 2022 sebesar 97,51, yang artinya kualitas data BPS Kabupaten Berau masuk kategori sangat baik.

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

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

BAB 7

PENUTUP



Bab 7

Penutup

7.1. Kesimpulan

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan badan pelayanan publik yang memberikan pelayanan melalui penyediaan data dan informasi statistik. Pemantauan pelayanan di PST BPS melalui Survei Kebutuhan Data dilakukan guna mendapatkan bahan evaluasi mengenai kebutuhan dan kepuasan konsumen terhadap data dan informasi statistik serta pelayanan. Sejak tahun 2014, SKD dilaksanakan di BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota. Pada tahun 2022, pengumpulan data dilakukan dengan dua metode, yaitu pencacahan manual dan elektronik (online). Ada tiga metode pencacahan elektronik yang digunakan, yaitu: Online E-mail, Online PST, dan Online Link.

Hasil SKD 2022 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai 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 adalah analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (gap analysis), Importance and Performance Analysis (IPA), dan Customer Satisfaction Index (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2021 di PST Kabupaten Berau. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2022 di PST BPS Kabupaten Berau secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Kabupaten Berau yang memenuhi target, yaitu dengan sampel mencapai 32 responden.
2. Konsumen PST BPS Kabupaten berau didominasi oleh konsumen yang berasal dari Pemerintah Daerah dengan persentase sebesar 56,25 persen,

dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk pemerintah sebesar 62,50 persen. Hal ini sesuai dengan pekerjaan utama dari responden dimana sebesar 65,63 persen konsumen PST BPS Kabupaten Berau memiliki pekerjaan utama sebagai PNS/TNI/Polri.

3. Sebagian besar konsumen di PST Kabupaten Berau memperoleh data dengan datang langsung ke PST (41,30 persen). Selain datang langsung beberapa konsumen juga memperoleh data dengan menggunakan Aplikasi chat seperti *Whatsapp*, *Telegram*, dan sejenisnya (28,26 persen). Beberapa fasilitas juga digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data, seperti Aplikasi Pelayanan Statistik Terpadu dan Online (6,52 persen), Website BPS (17,39 persen), dan email (6,52 persen).
4. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Berau menggunakan data BPS sebagai data utama untuk kegiatan yang dilakukan. Dengan kata lain, BPS menjadi rujukan utama bagi konsumen dalam memperoleh data. Hal tersebut ditunjukkan dengan didominasi persentase penggunaan data BPS sebagai rujukan utama sebesar 100 persen.
5. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kabupaten Bantul yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 100 persen. Walaupun demikian, masih terdapat gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Berau pada masing-masing atribut pelayanan yang berkisar antara -0,16 sampai 0,5. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun terdapat atribut yang belum memenuhi harapan konsumen, namun secara keseluruhan atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang sangat baik.
6. Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Berau pada tahun 2022 digambarkan melalui nilai IKK. Dengan nilai IKK mencapai 97,51 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Berau berada dalam kategori sangat baik.
7. Gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Kabupaten Berau yang diukur melalui Indeks Perilaku

Anti Korupsi (IPAK) pada tahun 2021 mencapai 100. Hal ini berarti bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Berau.

8. Level data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Berau didominasi dengan Level Kabupaten/Kota (95,74 persen), dengan keberagaman periode data yang diinginkan. Periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (53,19 persen), dilanjutkan dengan periode 5 tahunan (29,79 persen) dan terakhir periode 10 tahunan (17,02 persen).
9. Persentase konsumen yang puas terhadap data disajikan menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data. Dari seluruh dimensi yaitu kelengkapan data, akurasi data dan kemutakhiran data masing masing aspek memiliki tingkat kepuasan sebesar 100 persen konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh.
10. Kepuasan konsumen terhadap kualitas data untuk penyedia data BPS Kabupaten Berau digambarkan melalui IKK terhadap Kualitas Data. Nilai IKK terhadap Kualitas Data untuk penyedia data BPS Kabupaten Berau adalah 100. Artinya, kualitas data dari penyedia BPS Kabupaten Berau masuk dalam kategori sangat baik.

7.2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil SKD 2022, rekomendasi yang menjadi prioritas utama yang diberikan kepada unit pelayanan PST BPS Kabupaten Berau adalah kesesuaian jangka waktu penyelesaian. Perbaikan juga perlu dilakukan pada atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan berikutnya, meliputi:

1. Sarana prasaranan
2. Kemudahan Fasilitas Pengaduan
3. Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan

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

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.



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

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

Satker PST	Jumlah Responden	Metode Pengumpulan Data			
		Manual	PST	Email	Link
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Kabupaten Berau	32	30	-	-	2

Metadata Indikator

Konsep	: Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data.
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 <i>online</i>, dimana untuk metode <i>online</i> 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.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS 2. Metode Pengumpulan Data
Ukuran	: Jumlah
Satuan	: Orang
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 (email), 3 (PST), dan 4 (link)
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan metode pengumpulan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut metode pengumpulan data yang digunakan.

Lampiran 2. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Satker PST	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki	Perempuan
(1)	(2)	(3)
Kabupaten Berau	40,63	59,38

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

Metadata Indikator

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

Lampiran 3. Kusioner VKD2022

RAHASIA



**SURVEI KEBUTUHAN DATA
TAHUN 2022**

VKD22

Diserahkan
1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 13 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Statistik
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 14 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Statistik
4. Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Statistik dan Pengumpulan Data

Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)			
Pencacah	Nama : _____ Tanggal : _____	Pemeriksa	Nama : _____ Tanggal : _____ Kode Wilayah : _____ Nomor Urut : _____
Blok I. Keterangan Responden			
1. Nama	_____	_____	9. Nama instansi/institusi : _____
2. Tahun lahir	____	____	10. Pendidikan utama hasil kunjungan : Tugas Sekolah/Tugas Keliah dari data akses layanan : _____ Pilih salah satu jawaban : _____
3. E-mail	_____	_____	11. Jenis layanan yang digunakan : _____ Bentuk pelayanan yang digunakan : _____
4. Nomor hand phone *	_____	_____	12. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS : _____ Bentuk pelayanan statistik terdapat pada website : _____
5. Jenis kelamin	Laki-laki ☐ Perempuan ☐	_____	13. Apakah data BPS digunakan sebagai rujukan utama? : Ya ☐ Tidak ☐
6. Pendidikan tertinggi yang tamatkan	SD ☐ SMP ☐ SMA/ sederajat ☐ D1/D2/D3 ☐ D4/S1 ☐ S2 ☐ S3 ☐	_____	14. Apakah pernah melibikan pengaduan terkait Pelayanan Statistik Terpadu (PST)? : Ya ☐ Tidak ☐
7. Pekerjaan utama	Pelajar/Mahasiswa ☐ PNS/TNI/Polri ☐ Pegawai BUMN/BUMD ☐ Wiraswasta ☐ Lainnya (.....) ☐	_____	
8. Kategori instansi/institusi	Lembaga Negara ☐ Kementerian & Lembaga Pemerintah ☐ Lembaga Internasional ☐ Lembaga Pendidikan & Penelitian ☐ Lembaga Penelitian & Pendidikan ☐ SWALAYAT ☐ Lainnya (.....) ☐	_____	

Blok II Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS				
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut?				
Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:				
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <i>Sangat tidak penting / tidak puas</i> <i>Sangat penting / puas</i>				
No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipahami/disiapkan oleh konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
5	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
6	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan: (sesuai Blok 1 Rincian 12).	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
8	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
10	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, website https://pengaduanbps.go.id , email lpshq@bps.go.id)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
11	Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (BIR44 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	
12	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
13	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
14	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
15	Tidak ada praktik percalabean dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	

Dilengkapi jenis layanan yang digunakan selain rekomendasi statistik (Blok I Rincian 11 berisi salah satu kode 1, 2, 4, 8, 16)

Dilengkapi jenis layanan yang digunakan selain rekomendasi statistik (Blok I Rincian 11 berisi salah satu kode 1, 2, 4, 8, 16)

Tuliskan informasi mengenai data-data yang dibutuhkan/dikonsumsi dari BPS serta tingkat kepuasan masing-masing data tersebut.

[illegible]

Blok IV. Catatan Tuliskan kritik dan saran terhadap produk dan layanan data/informasi statistik yang disediakan oleh BPS	
---	--