

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data

BPS Kabupaten Pohuwato

Volume 4, 2023



2023



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2023

BPS Kabupaten Pohuwato

Volume 4, 2023

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

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Pohuwato Tahun 2023

Volume 4, 2023

Katalog: 1399013.7503

ISSN: 2987-5668

No. Publikasi: 75030.2321

Ukuran Buku: 18,2 x 25,7 cm

Jumlah Halaman: xii+63 halaman

Penyusun Naskah:

BPS Kabupaten Pohuwato

Penyunting:

BPS Kabupaten Pohuwato

Pembuat Kover:

BPS Kabupaten Pohuwato

Penerbit:

© BPS Kabupaten Pohuwato

Sumber Ilustrasi:

freepik.com

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

TIM PENYUSUN

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Pohuwato Tahun 2023

Volume 4, 2023

Pengarah

Puguh Raharjo, S.ST., M.T.

Penanggung Jawab

Puguh Raharjo, S.ST., M.T.

Penyunting

Dyah Ayu Nurhayati, S.Tr.Stat.

Penulis Naskah dan Pengolah Data

Dyah Ayu Nurhayati, S.Tr.Stat.
Mochamad Diaz Ilyasa, S.Tr.Stat.

Penata Letak dan Infografis

Dyah Ayu Nurhayati, S.Tr.Stat.

KATA PENGANTAR

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 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin sebagaimana yang diatur dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada pelaksanaannya, SKM diintegrasikan ke dalam Survei Kebutuhan Data (SKD). Selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data BPS, survei ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data dan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan BPS.

Laporan hasil pelaksanaan SKD 2023 disajikan dalam bentuk publikasi yang berjudul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Pohuwato Tahun 2023”. Publikasi ini berisikan gambaran mengenai kebutuhan data konsumen, persepsi konsumen terhadap kinerja Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di lingkungan BPS Kabupaten Pohuwato, dan persepsi konsumen terhadap kualitas data BPS. Indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini turut serta mencakup Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

Publikasi ini terwujud berkat kerja sama yang baik antar unit kerja terkait. Dalam penulisan publikasi ini, kami menyadari terdapat banyak kesalahan baik disengaja maupun tidak. Untuk itu, kami mengharapkan kritik/saran/umpan balik yang membangun dari para pembaca untuk perbaikan mendatang. Kami berharap publikasi ini dapat memberikan manfaat bagi pengguna layanan PST, *stakeholder*, dan pihak terkait.

Marisa, Desember 2023

Kepala Badan Pusat Statistik
Kabupaten Pohuwato



Puguh Raharjo, S.ST., M.T.



DAFTAR ISI

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data
BPS Kabupaten Pohuwato Tahun 2023
Volume 4, 2023

KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
INFOGRAFIS.....	1
BAB 1 PENDAHULUAN.....	3
1.1 Latar Belakang	5
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	5
1.3 Landasan Teori.....	6
1.4 Metodologi.....	9
1.5 Sistematika Penulisan	16
BAB 2 SEGMENTASI KONSUMEN	19
2.1 Realisasi Pengumpulan Data	21
2.2 Konsumen Menurut Karakteristik.....	22
2.3 Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	25
2.4 Konsumen Menurut Jenis Layanan	25
2.5 Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS	26
BAB 3 ANALISIS KEPUASAN LAYANAN.....	27
3.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan	29
3.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data	29
3.3 Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana.....	30
3.4 Gap Analysis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS ...	30
3.5 Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap	32
Pelayanan BPS.....	32
3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS ...	33
BAB 4 ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI	35
4.1 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS..	37
BAB 5 ANALISIS KEBUTUHAN DATA.....	39
5.1 Kebutuhan Data Menurut Level Data	41
5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data.....	42
5.3 Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data	42
5.4 Kebutuhan Data menurut Jenis Sumber Data.....	43

BAB 6 ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA.....	45
6.1 Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data BPS	47
BAB 7 PENUTUP.....	49
7.1 Kesimpulan.....	51
7.2 Saran dan Rekomendasi Perbaikan Layanan.....	52
LAMPIRAN	53

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

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Langkah-langkah penghitungan IKK.....	14
Tabel 1.2.	Kategori nilai IKK	15
Tabel 3.1.	Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, dan <i>gap</i> pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Pohuwato	31

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Diagram Cartesius <i>Importance and Performance Analysis</i>	12
Gambar 2.1.	Persentase responden menurut metode pengumpulan data .	22
Gambar 2.2.	Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Pohuwato menurut kelompok umur.....	22
Gambar 2.3.	Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Pohuwato menurut jenis kelamin	23
Gambar 2.4.	Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Pohuwato menurut pendidikan tertinggi yang ditamatkan	23
Gambar 2.5.	Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Pohuwato menurut pekerjaan utama	24
Gambar 2.6.	Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Pohuwato menurut instansi/institusi.....	24
Gambar 2.7.	Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Pohuwato menurut pemanfaatan hasil kunjungan	25
Gambar 2.8.	Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Pohuwato menurut jenis layanan yang digunakan.....	25
Gambar 2.9.	Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Pohuwato menurut fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS	26
Gambar 3.1.	Persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan di BPS Kabupaten Pohuwato.....	29
Gambar 3.2.	Persentase konsumen yang puas terhadap akses data di BPS Kabupaten Pohuwato.....	29
Gambar 3.3.	Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana di BPS Kabupaten Pohuwato	30
Gambar 3.4.	<i>Gap</i> tingkat kepuasan berbanding tingkat kepentingan	31
Gambar 3.5.	<i>Gap analysis</i> kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS di BPS Kabupaten Pohuwato.....	33
Gambar 3.6.	Indeks kepuasan konsumen (IKK) terhadap pelayanan di BPS Kabupaten Pohuwato tahun 2020-2023.....	34
Gambar 4.1.	Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) PST BPS Kabupaten Pohuwato tahun 2023.....	37
Gambar 4.2.	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kabupaten Pohuwato pada Tahun 2020-2023	38

Gambar 5.1. Persentase pencarian data di PST BPS Kabupaten Pohuwato dan level data	41
Gambar 5.2. Persentase pencarian data di PST BPS Kabupaten Pohuwato dan periode data	42
Gambar 5.3. Persentase data yang dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Pohuwato dan jenis perolehan datanya	42
Gambar 5.4. Persentase data yang dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Pohuwato dan jenis perolehan datanya	43
Gambar 6.1. Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data di PST BPS Kabupaten Pohuwato dan wilayah penyedia data	47

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

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Tahun 2023

BPS Kabupaten Pohuwato

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)



95.08

Kualitas pelayanan PST BPS Kab. Pohuwato termasuk kategori sangat baik

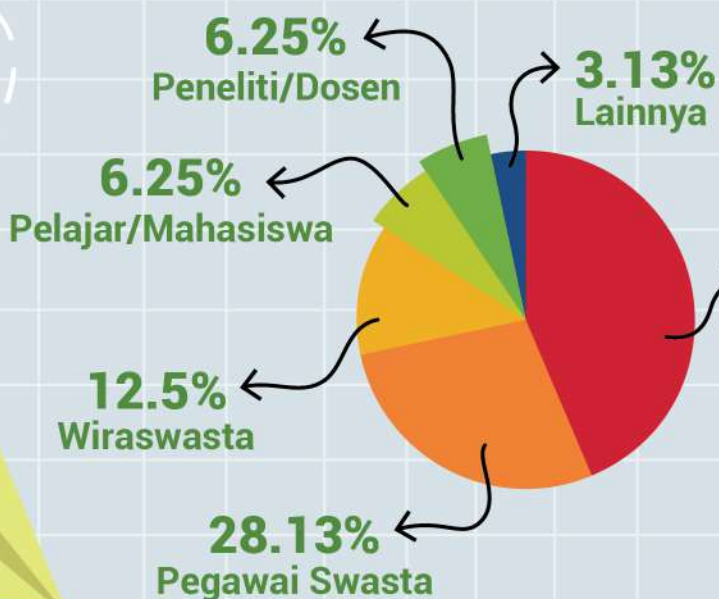
Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK)

96.88

Implementasi perilaku anti korupsi sangat baik di PST BPS Kab. Pohuwato



Segmentasi Konsumen menurut Pekerjaan Utama



Sebagian besar ASN menggunakan layanan PST untuk keperluan pemerintahan



Sumber: Badan Pusat Statistik

20
23

-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 2023 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 2023 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

Konsep dan Definisi

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 2023 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2022 sampai periode pelaksanaan pencacahan.
6. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
7. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
8. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
9. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
10. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
11. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
12. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
13. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.

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 bps.go.id

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.

Metode Sampling

SKD 2023 dilaksanakan dengan metode nonprobability sampling, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2023 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

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.

Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2023 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 <https://pohuwatokab.bps.go.id> Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Provinsi/Kabupaten/Kota 2022 11 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:

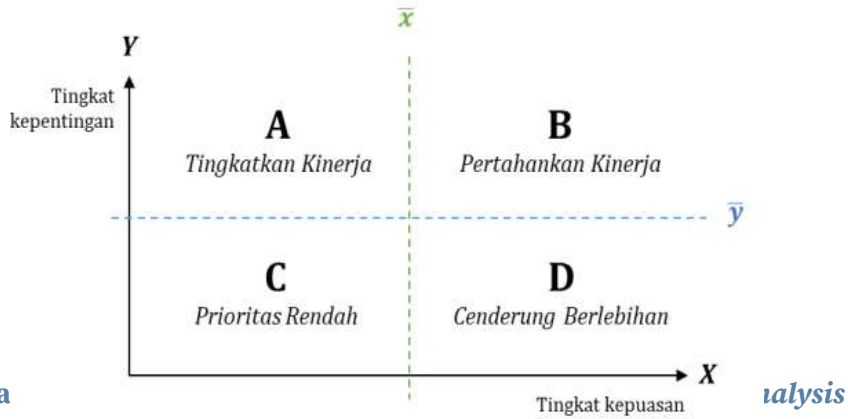
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

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.



Gamba

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 (*low importance and high performance*)

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 2023 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 kemutakhiran data.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2023 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 2023 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 kemutakhiran data. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Langkah-langkah penghitungan IKK

No. (1)	Langkah (2)	IKK Pelayanan PST (3)	IKK Kualitas Data (4)
1	Menghitung Penimbang	<p>Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan. Rumus penimbang:</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{11} \bar{y}_i}$ <p>dengan: w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^{11} w_i = 1$ \bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i $i = 1, 2, \dots, 11$</p>	<p>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</p> $w = \frac{\bar{y}}{\sum_{i=1}^3 \bar{y}_i} = \frac{10}{30}$ <p>dengan $\sum_{i=1}^3 w_i = 1$</p>
2	Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan. Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{11} w_i} = \sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i$ <p>dengan: \bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data. Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^3 w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{11} w_i} = \sum_{i=1}^{11} \frac{10}{30} \bar{x}_i$ <p>dengan: \bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i</p>

3	Menghitung IKK	<p>Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:</p> $IKK = \frac{IKK'}{\text{Skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$ <p>Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2.</p>
---	----------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Nilai IKK berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dikategorikan menjadi 4 kategori sebagaimana dalam Tabel 1.2.

Tabel 1.2. Kategori nilai IKK

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

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 VKD2023.

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,

\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' :

$$IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{11} w_i} = \sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i$$

dengan:

\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut 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 2023.

Bab 2 Segmentasi Konsumen berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Kabupaten Pohuwato yang menjadi responden SKD 2023 berdasarkan Blok I VKD23.

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan berisi analisis mengenai kepuasan terhadap

layanan di PST BPS Pohuwato berdasarkan Blok II VKD23.

Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Pohuwato berdasarkan Blok II VKD23.

Bab 5 Analisis Kebutuhan Data berisi analisis mengenai data di PST BPS Pohuwato yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD23.

Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Pohuwato yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD23.

Bab 7 Penutup berisi kesimpulan hasil SKD 2023 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2023 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Kabupaten Pohuwato.

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

20
23

-2-

SEGMENTASI KONSUMEN

<http://pohuwatokab.bps.go.id>

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

2.1 Realisasi Pengumpulan Data

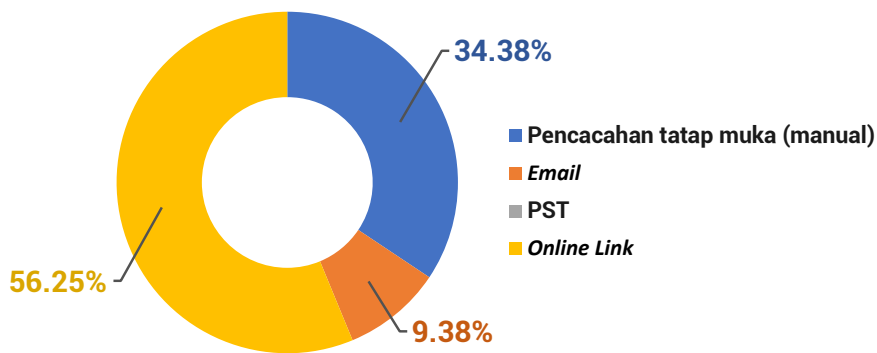
Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2023. Pada PST BPS Kabupaten/Kota, jumlah responden ditargetkan sebanyak 30 responden. Pengumpulan data dijadwalkan selama 2 bulan pada rentang waktu 8 Mei sampai dengan 7 Juli 2023.

Pelaksanaan SKD 2023 di PST BPS Kabupaten Pohuwato secara keseluruhan berjalan dengan baik dan memenuhi target. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah sebanyak 32 responden. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 106,67 persen untuk PST BPS Kabupaten Pohuwato.

Pengumpulan data SKD 2023 yang sering digunakan oleh BPS Kabupaten Pohuwato adalah metode CAWI. Metode CAWI disebarkan kepada responden melalui beberapa media daring, di antaranya pesan *e-mail*, WhatsApp, media sosial, dan website BPS Kabupaten Pohuwato. Hal ini terkait dengan kondisi adaptasi kebiasaan baru berupa 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 2023 di BPS Kabupaten Pohuwato didominasi dengan metode *link* yaitu sebesar 56,25 persen. Metode ini digunakan untuk responden yang tidak bisa dijangkau secara langsung dari segi wilayah dan tidak diketahui domisilinya (keterbatasan informasi responden). Sementara itu, metode penginputan secara manual digunakan sebanyak 34,38 persen dari total responden. Metode entri manual dilakukan terhadap responden yang dapat dijangkau dan ditemui secara langsung.

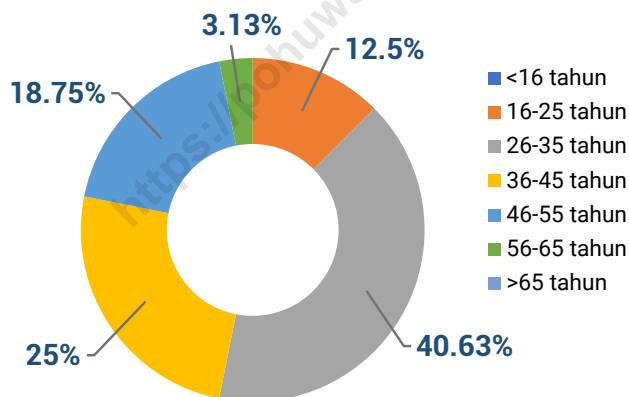


Gambar 2.1. Persentase responden menurut metode pengumpulan data

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.

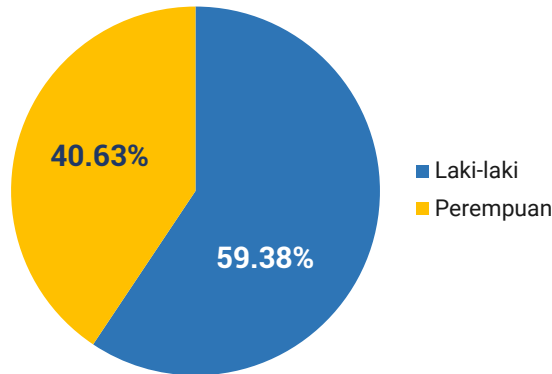
Kelompok Umur



Gambar 2.2. Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Pohuwato menurut kelompok umur

Berdasarkan gambar 2.2, konsumen PST di BPS Kabupaten Pohuwato memiliki rentang umur 16-55 tahun. Konsumen dengan kelompok umur terbanyak adalah pada rentang umur 26-35 tahun dengan persentase sebesar 40,63 persen. Untuk kelompok umur 36-45 tahun ada sebesar 25 persen, kelompok umur 46-55 tahun dengan 18,75 persen, dan kelompok umur 16-25 tahun dengan 12,5 persen. Adapun kelompok umur yang memiliki persentase terendah adalah 56-65 tahun dengan 3,13 persen.

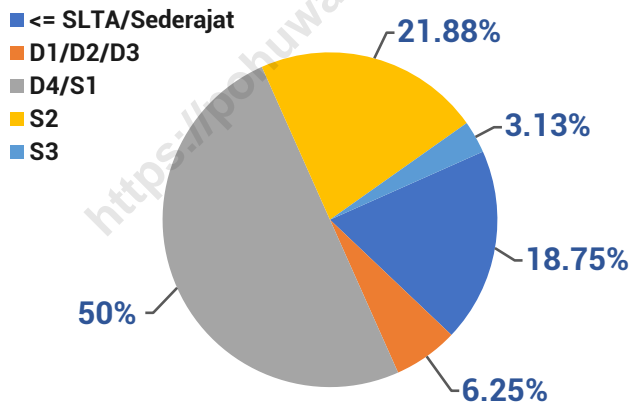
Jenis Kelamin



Gambar 2.3. Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Pohuwato menurut jenis kelamin

Pada gambar 2.3, dijelaskan bahwa konsumen PST BPS Kabupaten Pohuwato didominasi oleh laki-laki, yaitu sebanyak 59,93 persen. Sedangkan sisanya, 40,63 persen, berjenis kelamin perempuan.

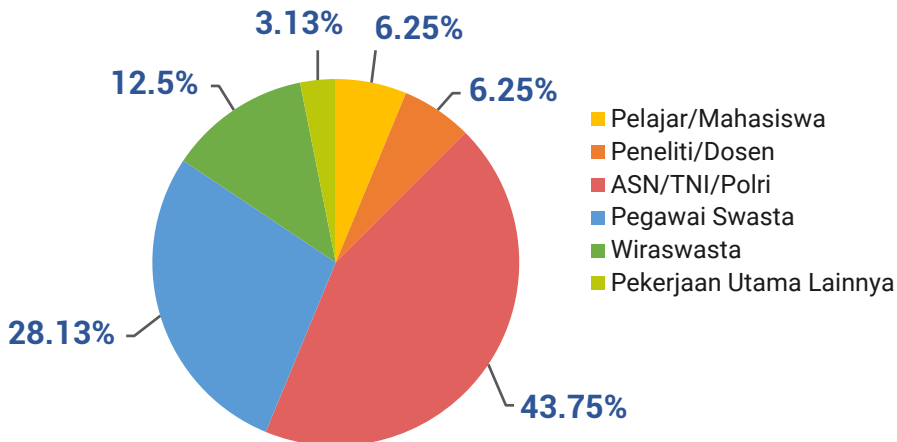
Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan



Gambar 2.4. Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Pohuwato menurut pendidikan tertinggi yang ditamatkan

Dari awal tahun sampai pertengahan tahun 2023, pengguna layanan PST BPS Kabupaten Pohuwato didominasi oleh konsumen dengan pendidikan terakhir D4/S1 atau sebesar 50 persen. Sementara itu, konsumen dengan pendidikan terakhir S3, S2, D1/D2/D3, dan SLTA ke bawah berturut-turut memiliki persentase sebesar 3,13 persen; 21,8 persen; 6,25 persen; dan 18,75 persen.

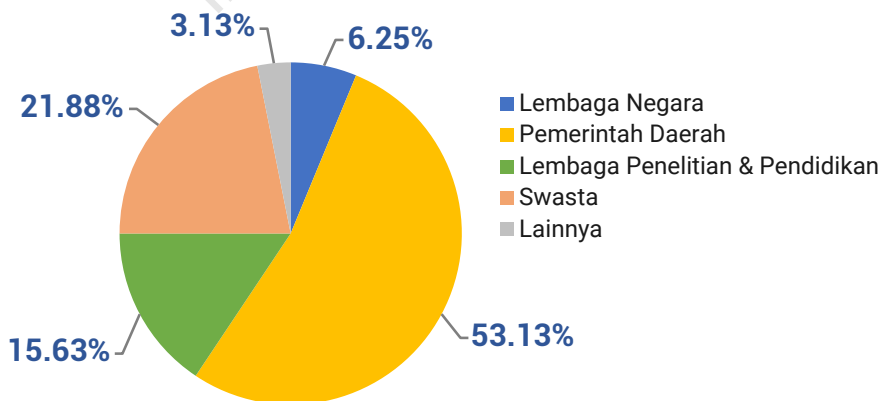
Pekerjaan Utama



Gambar 2.5. Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Pohuwato menurut pekerjaan utama

Pada gambar 2.5, dijelaskan bahwa pengguna layanan PST BPS Kabupaten Pohuwato didominasi oleh konsumen dengan pekerjaan utama ASN/TNI/Polri, yaitu sebesar 43,75 persen. Pekerjaan utama dengan persentase tertinggi selanjutnya adalah pegawai swasta dengan persentase sebesar 28,13 persen. Sementara itu, konsumen dengan pekerjaan utama wiraswasta, pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, dan lainnya masing-masing memiliki persentase sebesar 12,5 persen; 6,25 persen; 6,25 persen dan 3,13 persen.

Instansi/Institusi

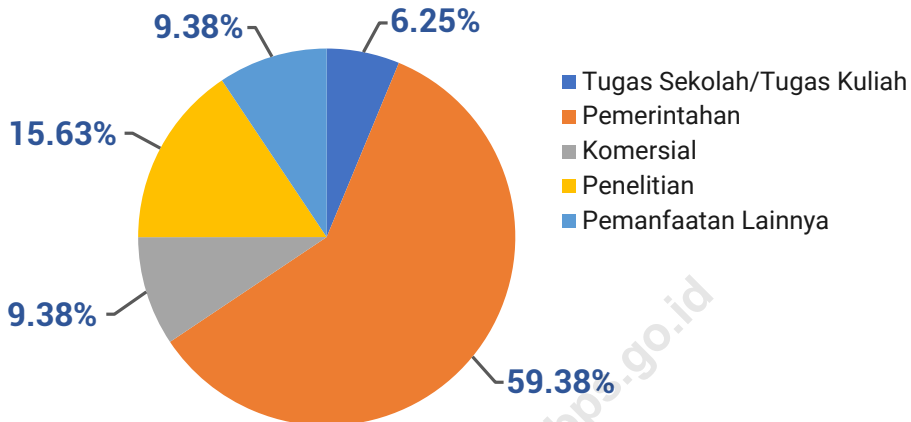


Gambar 2.6. Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Pohuwato menurut instansi/institusi.

Gambar 2.6 menggambarkan bahwa PST BPS Kabupaten Pohuwato didominasi oleh konsumen dari instansi pemerintah daerah (Pemda) dengan persentase sebesar 53,13%. Adapun konsumen dari lembaga negara, lembaga penelitian

dan pendidikan, swasta, serta lainnya masing-masing memiliki persentase sebesar 6,25 persen; 15,63 persen; 21,88 persen; dan 3,13 persen.

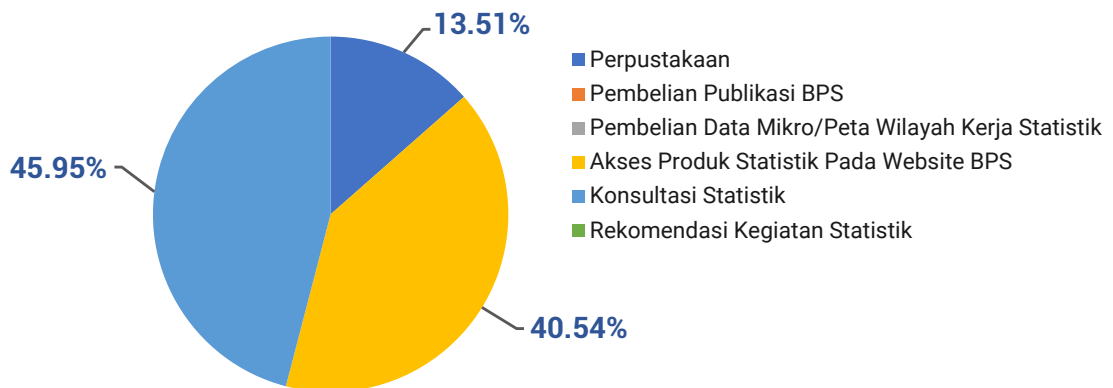
2.3 Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan



Gambar 2.7. Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Pohuwato menurut pemanfaatan hasil kunjungan

Pada gambar di atas, digambarkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan dari PST BPS Kabupaten Pohuwato didominasi oleh keperluan pemerintahan dengan persentase sebesar 59,38 persen. Adapun keperluan lainnya adalah untuk tugas sekolah/tugas kuliah, komersial, penelitian, dan pemanfaatan lainnya yang masing-masing memiliki persentase sebesar 6,25 persen; 9,38 persen; 15,63 persen dan 9,38 persen.

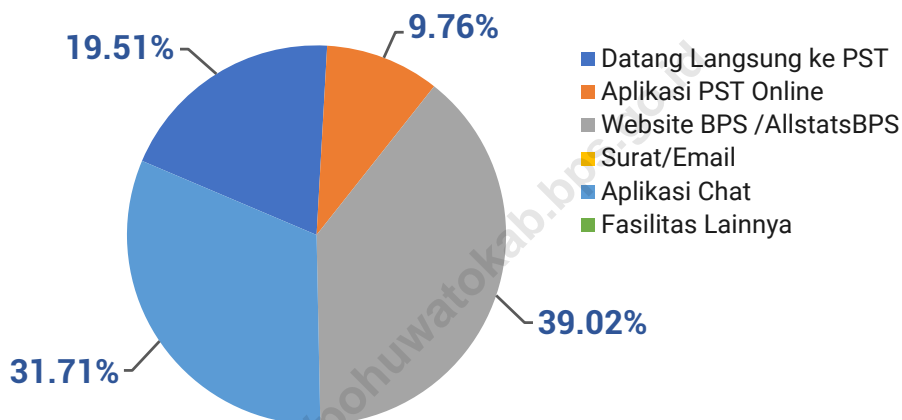
2.4 Konsumen Menurut Jenis Layanan



Gambar 2.8. Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Pohuwato menurut jenis layanan yang digunakan

Pada gambar 2.8, digambarkan bahwa hanya terdapat tiga jenis layanan yang digunakan oleh konsumen di BPS Kabupaten Pohuwato. Layanan tersebut meliputi perpustakaan, konsultasi statistik, dan akses produk statistik pada website BPS. Ketiga layanan tersebut masing-masing memiliki persentase sebesar 13,51 persen; 45,95 persen dan 40,54 persen. Sepanjang awal tahun sampai pertengahan tahun 2023, tidak ada konsumen yang menggunakan layanan pembelian publikasi BPS, pembelian data mikro/peta wilayah kerja statistik, dan rekomendasi kegiatan statistik.

2.5 Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS



Gambar 2.9. Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Pohuwato menurut fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS

Sebagian besar konsumen PST BPS Kabupaten Pohuwato memanfaatkan *website* BPS/AllstatsBPS untuk mengakses layanan BPS, yaitu sebesar 39,02 persen dari total responden. Adapun persentase konsumen yang menggunakan fasilitas lain untuk mengakses layanan BPS yaitu sebesar 31,71 persen untuk aplikasi *chat*; 19,51 persen untuk konsumen yang datang langsung ke PST dan 9,76 persen untuk aplikasi PST *online*.

20
23

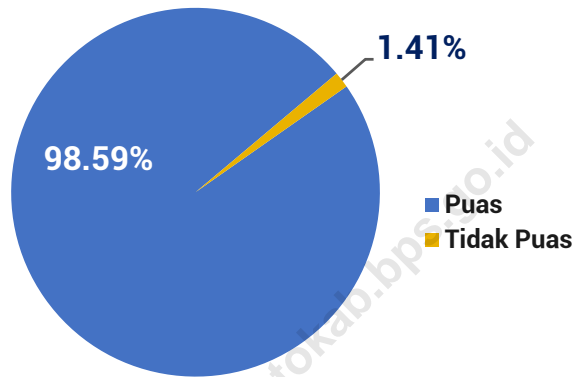
-3-

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

<http://pohuwatokab.bps.go.id>

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Pohuwato terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Pohuwato 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.

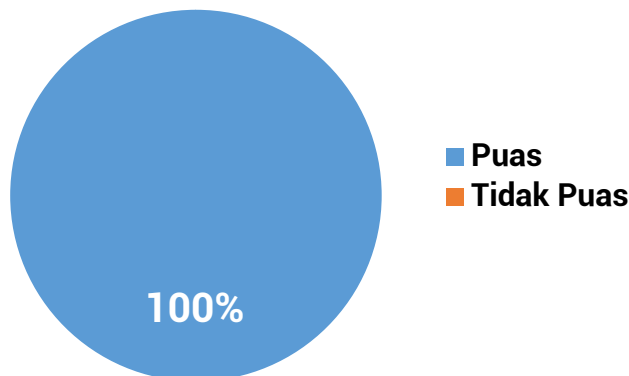
3.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan



Gambar 3.1. Persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan di BPS Kabupaten Pohuwato

Pada gambar 3.1, digambarkan bahwa persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Pohuwato adalah sebesar 98,6 persen. Hal tersebut menunjukkan bahwa hampir seluruh konsumen puas terhadap pelayanan yang ada di BPS Kabupaten Pohuwato.

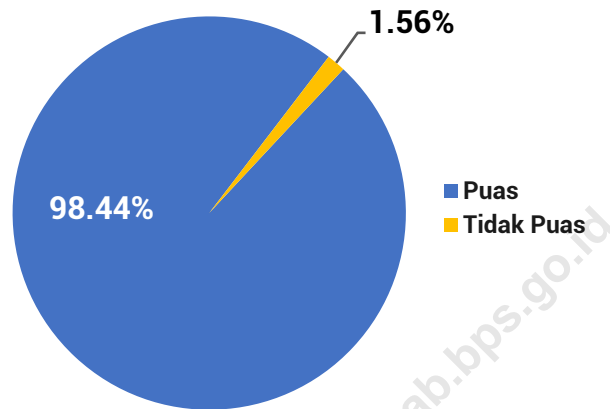
3.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data



Gambar 3.2. Persentase konsumen yang puas terhadap akses data di BPS Kabupaten Pohuwato

Gambar 3.2 dijelaskan bahwa seluruh konsumen pengguna layanan PST BPS Kabupaten Pohuwato terindikasi puas terhadap akses data di PST BPS Kabupaten Pohuwato. Persentase ini diperoleh dari atribut akses data melalui fasilitas utama yang digunakan dalam kuesioner Survei Kebutuhan Data BPS (Blok II).

3.3 Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

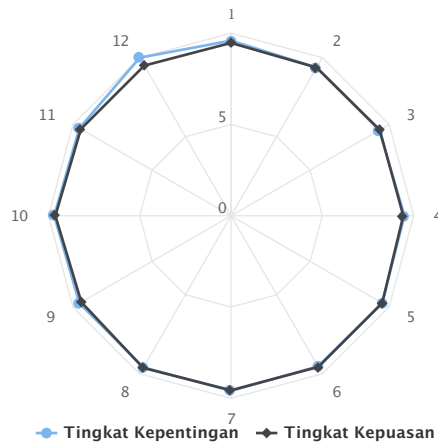


Gambar 3.3. Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana di BPS Kabupaten Pohuwato

Gambar di atas menggambarkan persentase konsumen yang puas terhadap sarana prasarana yang tersedia di PST BPS Kabupaten Pohuwato sebesar 98,44 persen. Sedangkan sisanya, 1,56 persen, merasa belum/tidak puas dengan sarana prasarana yang tersedia di PST BPS Kabupaten Pohuwato.

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 Pohuwato 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 Pohuwato.



Gambar 3.4. Gap tingkat kepuasan berbanding tingkat kepentingan

Pada gambar 3.4, digambarkan bahwa dari total 12 indikator yang dinilai pada *gap analysis*, terdapat 3 indikator yang memiliki *gap* positif atau nilai tingkat kepuasan lebih besar dari nilai tingkat kepentingan. Indikator tersebut meliputi kemudahan prosedur, kesesuaian produk pelayanan dan kemudahan akses data melalui fasilitas utama. Kemudian, terdapat 2 indikator yang memiliki *gap* nol atau nilai tingkat kepuasan sama dengan nilai tingkat kepentingan, yaitu kemudahan persyaratan pelayanan dan kesesuaian biaya pelayanan. Sementara itu, 8 indikator lainnya memiliki *gap* negatif atau nilai tingkat kepuasan lebih kecil dari nilai tingkat kepentingan

Tabel 3.1. Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, dan gap pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Pohuwato

No.	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap	Kuadran
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Informasi Pelayanan Tersedia	9.47	9.59	-0.13	A
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9.38	9.38	0.00	C
3	Kemudahan Prosedur	9.41	9.38	0.03	C
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9.44	9.50	-0.06	C
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9.56	9.56	0.00	D
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	9.56	9.53	0.03	D
7	Sarana Prasarana	9.56	9.59	-0.03	B

8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9.63	9.59	0.03	B
9	Respon Petugas Pelayanan	9.47	9.59	-0.13	A
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	9.63	9.69	-0.06	B
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9.50	9.59	-0.09	A
12	Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan	9.50	10.20	-0.70	A

3.5 Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan BPS

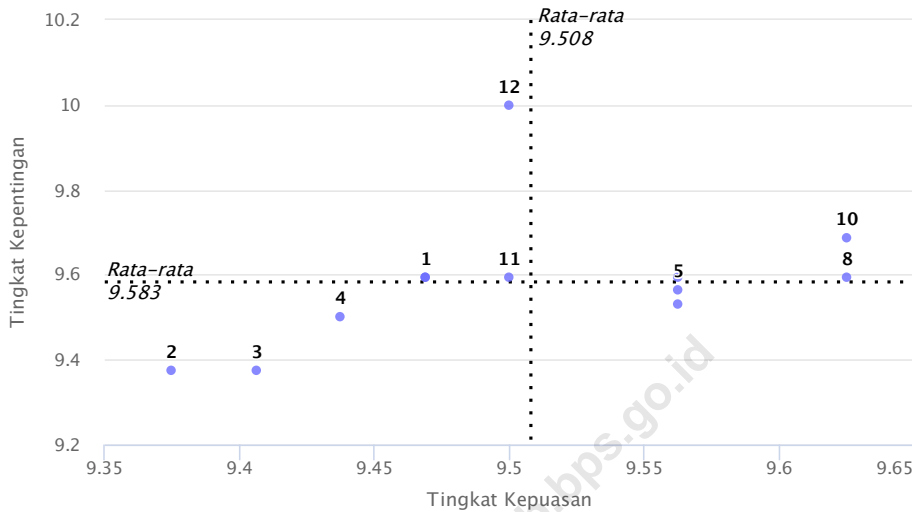
Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Pohuwato. *Importance and Performance Analysis* (IPA) menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, 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 3.1 menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian 3 atribut bernilai lebih dari 0. Sementara itu, terdapat 8 atribut bernilai kurang dari 0. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Pohuwato sudah memenuhi sebagian harapan konsumen.

Pada gambar 3.4, terlihat bahwa 12 indikator yang dinilai pada *gap analysis* tersebar menjadi empat kuadran. Indikator yang berada pada kuadran pertama (A) memiliki arti prioritas utama dari unit pelayanan ini, yaitu peningkatan kinerja (*performance improvement*). Indikator tersebut meliputi informasi pelayanan tersedia, respon petugas pelayanan, kemudahan fasilitas pengaduan, dan kemudahan proses penanganan pengaduan. Sementara itu, indikator yang berada pada kuadran kedua (B) mempunyai arti bahwa kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Indikator yang masuk dalam kuadran B meliputi sarana prasarana, kemudahan akses data melalui fasilitas utama, dan kejelasan informasi petugas pelayanan *online*.

Adapun kuadran C memiliki arti bahwa kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut tidak terlalu istimewa. Indikator yang masuk dalam kuadran C meliputi kemudahan persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur, dan kesesuaian jangka waktu penyelesaian. Kuadran terakhir, yaitu

kuadran D, memiliki arti bahwa indikator yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan tetapi memiliki tingkat kepuasan yang tinggi. Indikator tersebut meliputi kesesuaian biaya pelayanan dan kesesuaian produk pelayanan.

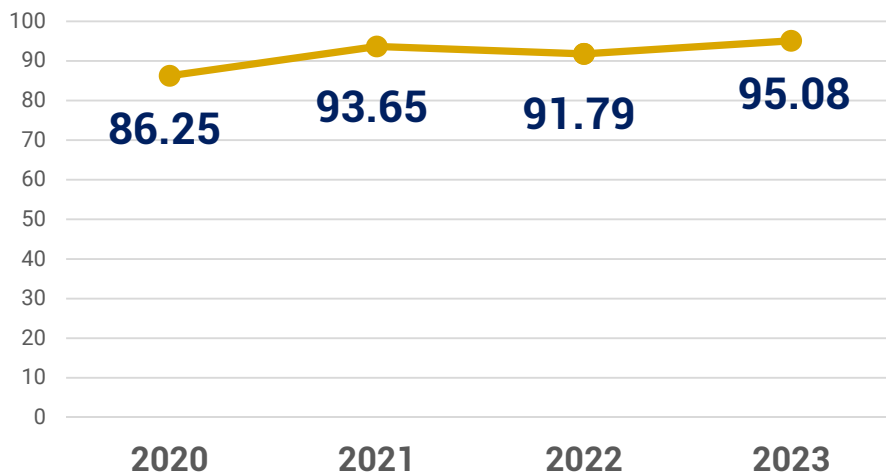


Gambar 3.5. Gap analysis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS di BPS Kabupaten Pohuwato

3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

IKK digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Pohuwato pada tahun 2023 sebesar 95,08. Hal ini memiliki arti bahwa kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Pohuwato termasuk dalam kategori sangat baik. Nilai IKK pada tahun 2023 mengalami kenaikan dibandingkan tahun sebelumnya. Bahkan, angka tersebut merupakan angka tertinggi dari 4 tahun terakhir. Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya peningkatan tingkat kepuasan konsumen pengguna layanan PST BPS Kabupaten Pohuwato terhadap pelayanan yang diberikan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya.

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN



Gambar 3.6. Indeks kepuasan konsumen (IKK) terhadap pelayanan di BPS Kabupaten Pohuwato tahun 2020-2023

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

20
23

-4-

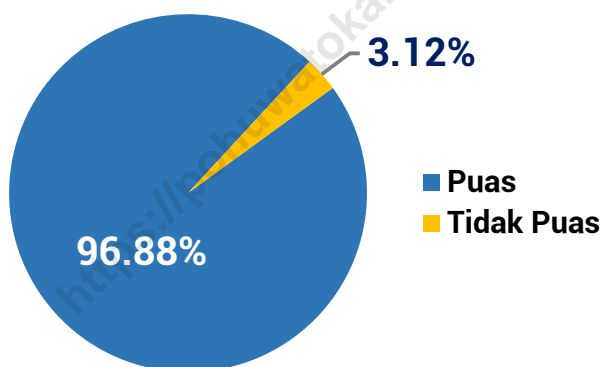
ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI

<http://pohuwatokab.bps.go.id>

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

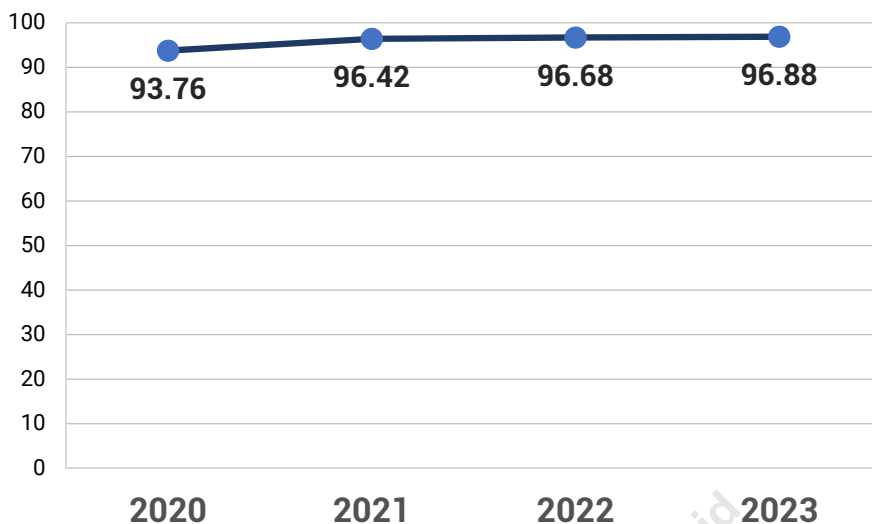
4.1 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS. Penilaian perilaku anti korupsi dapat dihitung dari 4 atribut atau unsur anti korupsi yang dicakup pada kuesioner SKD 2023, yaitu tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.



Gambar 4.1. Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) PST BPS Kabupaten Pohuwato tahun 2023

Nilai IPAK PST BPS Kabupaten Pohuwato berdasarkan hasil SKD 2023 adalah sebesar 96,68 persen. Persentase tersebut sudah tergolong sangat baik karena hanya ada 4 dari 100 orang yang tidak puas dengan implementasi perilaku anti korupsi di PST BPS Kabupaten Pohuwato. Hal tersebut menandakan bahwa persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS Kabupaten Pohuwato sudah sangat positif. Selain itu, juga dapat diartikan konsumen sudah memiliki kepercayaan bahwa BPS Kabupaten Pohuwato selalu dapat diandalkan dalam segi pelayanan publik dan jauh dari citra korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN).



Gambar 4.2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kabupaten Pohuwato pada Tahun 2020-2023

Dari gambar 4.2, terlihat bahwa nilai IPAK di PST BPS Kabupaten Pohuwato selalu mengalami kenaikan dari tahun ke tahun mulai tahun 2020. *Trend* positif ini menunjukkan selalu adanya perbaikan dalam upaya mendorong upaya anti korupsi dan gratifikasi di lingkungan BPS Kabupaten Pohuwato.

20
23

-5-

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

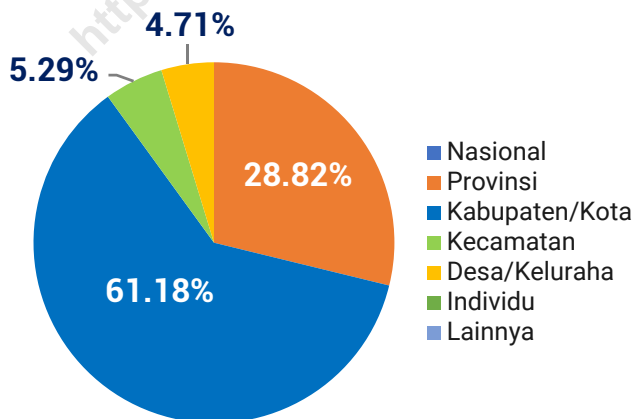
<http://pohuwatokab.bps.go.id>

Selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan PST BPS, SKD 2023 juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data dan mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS. Pada bab ini akan menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen yang 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 Pohuwato dan wilayah penyedia data BPS Kabupaten Pohuwato. Wilayah PST BPS Kabupaten Pohuwato digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Pohuwato. Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Kabupaten Pohuwato digunakan untuk menganalisis perolehan konsumen terhadap data yang dihasilkan oleh BPS Kabupaten Pohuwato. 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. Oleh karena itu, 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

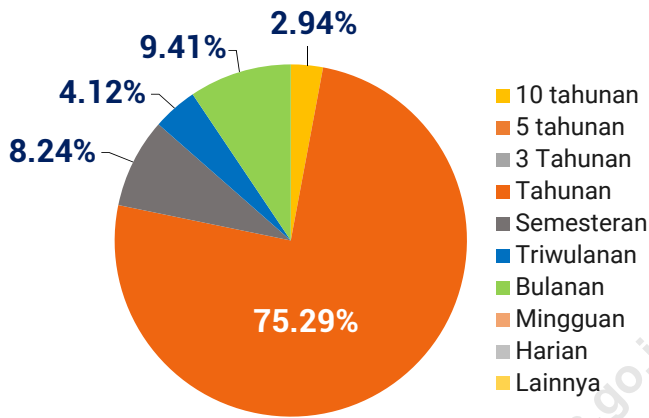


Gambar 5.1. Persentase pencarian data di PST BPS Kabupaten Pohuwato dan level data

Tingkat penyajian/level dari data yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Pohuwato dapat diidentifikasi dari hasil SKD 2023. Sebagian besar konsumen mencari data pada level kabupaten/kota, yaitu sebanyak 61,18

persen. Adapun persentase untuk level data provinsi, kecamatan, dan desa secara berturut-turut sebesar 28,82 persen; 5,29 persen; dan 4,71 persen.

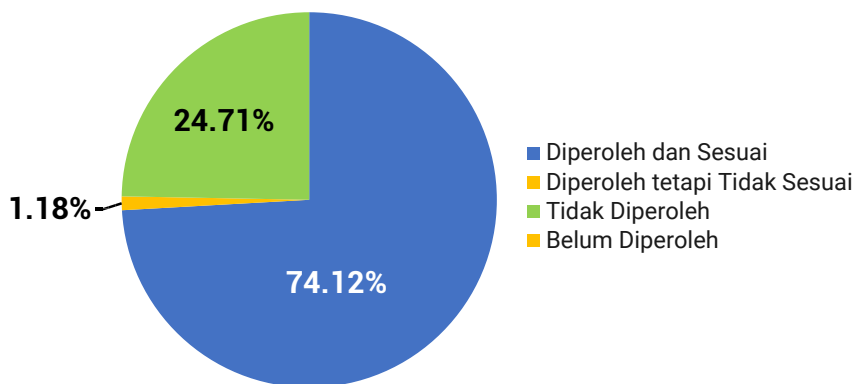
5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data



Gambar 5.2. Persentase pencarian data di PST BPS Kabupaten Pohuwato dan periode data

Tingkat periode data yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Pohuwato dapat diidentifikasi pada gambar 5.2. Mayoritas data yang dibutuhkan oleh konsumen adalah data tahunan, yaitu sebesar 75,29 persen. Periode data lainnya yang dibutuhkan oleh konsumen yaitu data 10 tahunan, semesteran, triwulanan, dan bulanan dengan persentase masing-masing sebesar 2,94 persen; 8,24 persen; 4,12 persen; dan 9,41 persen.

5.3 Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data

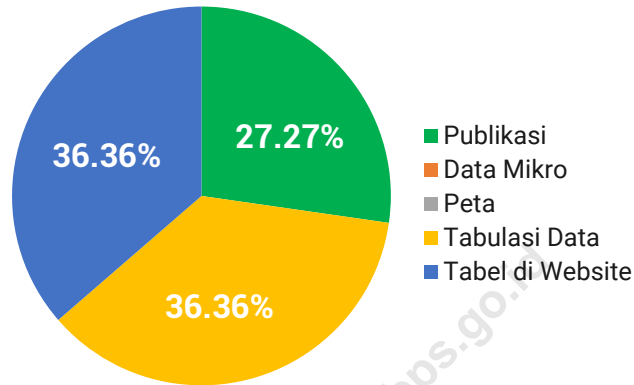


Gambar 5.3. Persentase data yang dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Pohuwato dan jenis perolehan datanya

Secara umum, 74,12 persen konsumen yang mencari data telah memperoleh

data dan sesuai dengan yang diinginkan. Sementara itu, terdapat 24,71 persen konsumen yang datanya tidak diperoleh dan 1,2 persen yang datanya diperoleh namun kurang sesuai dengan data yang diinginkan. Hal tersebut berkaitan dengan ketersediaan dan keterbatasan data yang dapat diakses oleh konsumen.

5.4 Kebutuhan Data menurut Jenis Sumber Data



Gambar 5.4. Persentase data yang dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Pohuwato dan jenis perolehan datanya

Gambar 5.4 menggambarkan jumlah perolehan data berdasarkan jenis sumber data yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Pohuwato. Secara umum, data yang diperoleh dari tabulasi data dan tabel website masing-masing sebesar 36,36 persen. Adapun sisanya, yaitu sebesar 27,27 persen, data diperoleh dari publikasi.

20
23

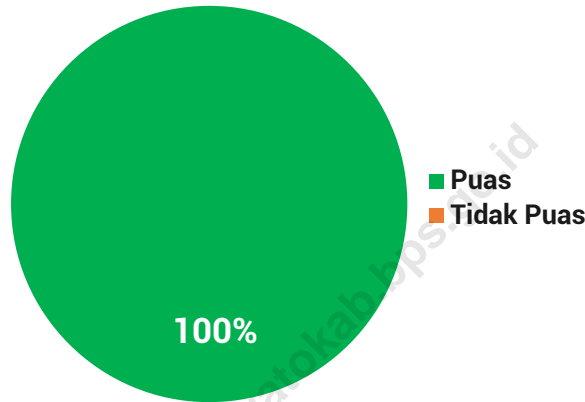
-6-

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

<http://pohuwatokab.bps.go.id>

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Pohuwato. 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



Gambar 6.1. Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data di PST BPS Kabupaten Pohuwato dan wilayah penyedia data

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Pohuwato disajikan dalam gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Pohuwato dengan persentase kepuasan mencapai 100 persen. Persentase ini perlu dipertahankan dalam rangka menjaga kualitas diseminasi data di BPS Kabupaten Pohuwato.

20
23

-7-

PENUTUP

<http://pohuwatokab.bps.go.id>



7.1 Kesimpulan

Tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS diidentifikasi melalui kegiatan SKD. Identifikasi tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Sejak tahun 2005, SKD rutin dilaksanakan setiap tahun. Pada tahun 2023, SKD dilaksanakan rentang waktu 8 Mei sampai dengan 7 Juli 2023.

Secara umum, pelaksanaan SKD 2023 di PST BPS Kabupaten Pohuwato berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data yang melebihi target, yaitu sebesar 106,67 persen.

Hasil SKD 2023 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data dan kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Data disajikan dalam bentuk tabel, grafik dan infografis. Beberapa indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini antara lain Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

Berdasarkan hasil analisis SKD 2023, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Konsumen di PST BPS Kabupaten Pohuwato didominasi oleh konsumen yang berasal dari pemerintah daerah (53,13%), swasta (21,88%), lembaga penelitian dan pendidikan (15,63%), serta lembaga negara (6,25%). Adapun pekerjaan utama konsumen terbesar adalah ASN/TNI/Polri (43,75%) dan pegawai swasta (28,13%). Sementara itu, pemanfaatan data terbesar digunakan untuk pemerintahan (59,38%) dan penelitian (15,63%).
2. Konsumen PST BPS Kabupaten Pohuwato cenderung menggunakan layanan akses produk statistik pada *website* (39,02%). Kemudian, konsumen yang mengakses melalui aplikasi chat sebesar 31,71% dan datang langsung ke PST sebesar 19,51%.
3. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Pohuwato sebagian besar adalah data periode tahunan (75,29%), data bulanan (9,41%) dan data semesteran (8,24%).
4. Secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Pohuwato dengan persentase mencapai 100 persen. Walaupun demikian, masih terdapat atribut pelayanan yang memiliki *gap* negatif yang nilainya berkisar antara -0,125 sampai -0,031 sehingga walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun dapat dikatakan atribut pelayanan tersebut sudah memiliki kinerja yang cukup baik.
5. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Gorontalo digambarkan melalui IKK. Nilai IKK terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Pohuwato adalah 95,08. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten

Pohuwato termasuk dalam kategori sangat baik.

6. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Kabupaten Pohuwato digambarkan melalui IPA-K. Nilai IPA-K PST BPS Kabupaten Pohuwato adalah 96,68. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Pohuwato.

7.2 Saran dan Rekomendasi Perbaikan Layanan

Berdasarkan hasil SKD 2023, saran dan rekomendasi yang diberikan untuk perbaikan pelayanan PST BPS Kabupaten Pohuwato adalah sebagai berikut.

Aspek pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya:

1. Kesesuaian biaya pelayanan
2. Kesesuaian produk pelayanan
3. Sarana prasarana
4. Kemudahan akses data melalui fasilitas utama
5. Kejelasan informasi petugas pelayanan *online*

Aspek pelayanan yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan:

1. Informasi pelayanan tersedia
2. Respon petugas pelayanan
3. Kemudahan fasilitas pengaduan
4. Kemudahan proses penanganan pengaduan

Aspek pelayanan lain yang perlu diperbaiki di kemudian hari:

1. Kemudahan persyaratan pelayanan
2. Kemudahan prosedur
3. Kesesuaian jangka waktu penyelesaian

Dalam menindaklanjuti hasil SKD 2023, perlu dibuat rencana aksi perbaikan pelayanan PST yang mencakup rincian kegiatan, target waktu penyelesaian, dan penanggung jawab dari setiap rincian kegiatan tersebut. Hal ini dimaksudkan untuk mempermudah monitoring perkembangan perbaikan pelayanan PST.

20
23

<http://pohuwatokab.bps.go.id>

LAMPIRAN



Lampiran 1. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Tahun 2023

Satker (1)	IKK (2)
BPS Kabupaten Pohuwato	95,08

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

Lampiran 2. Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) Tahun 2023

Satker (1)	IPAK (2)
BPS Kabupaten Pohuwato	96,88

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

Lampiran 3. Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS Sebagai Dasar Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan Tahun 2023

Satker (1)	Persentase (2)
BPS Kabupaten Pohuwato	100

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

Lampiran 4. Persentase Kepuasan Pengguna Data terhadap Sarana dan Prasana Pelayanan BPS Tahun 2023

Satker (1)	Persentase (2)
BPS Kabupaten Pohuwato	98,44

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

Lampiran 5. Kuesioner VKD23

VKD23



SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023

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;
4. Peraturan Kepala BPS No. 98 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS.

Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun 2023 merupakan survei yang bertujuan untuk mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan serta penyediaan data dan informasi statistik. Secara khusus, SKD 2023 bertujuan untuk:

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

SKD pertama kali dilaksanakan pada tahun 2005 dan semenjak itu telah dilaksanakan secara rutin setahun sekali. SKD 2023 dilakukan di BPS seluruh Indonesia. Periode pencacahan/pengumpulan data SKD 2023 dimulai pada 8 Mei 2023 dan akan berakhir pada 7 Juli 2023. Semua data yang Bapak/Ibu berikan untuk SKD 2023 ini akan dirahasiakan dan digunakan hanya untuk kepentingan SKD 2023.

Pengantar

Lampiran 5. Kuesioner VKD23 (lanjutan)

RAHASIA

**SURVEI KEBUTUHAN DATA
TAHUN 2023**

VKD23

RAHASIA

Dasar hukum:
 1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik
 2. PP No. 51 Tahun 1998 tentang Penyelenggaraan Statistik
 3. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik
 4. Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS

Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)

Pencacah	Nama	Tanggal	Pemeriksa	Nama	Tanggal

Blok I. Keterangan Responden

1 Nama		9 Nama instansi	
2 Tahun lahir		10 Pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan Pilih salah satu jawaban	
3 E-mail			
4 Nomor handphone * *untuk keperluan survei ini			
5 Jenis kelamin	: Laki-laki <input type="checkbox"/> - 1 : Perempuan <input type="checkbox"/> - 2		
6 Pendidikan tertinggi yang dimakan Pilih salah satu jawaban	: ≤ SLTA/Sederajat <input type="checkbox"/> - 1 : D1/D2/D3 <input type="checkbox"/> - 2 : D4/S1 <input type="checkbox"/> - 3 : S2 <input type="checkbox"/> - 4 : S3 <input type="checkbox"/> - 5		
7 Pekerjaan utama Pilih salah satu jawaban	: Pelajar/Mahasiswa <input type="checkbox"/> - 1 : Peneliti/Dosen <input type="checkbox"/> - 2 : ASN/TNI/Polri <input type="checkbox"/> - 3 : Pegawai BUMN/BUMD <input type="checkbox"/> - 4 : Pegawai Swasta <input type="checkbox"/> - 5 : Wiraswasta <input type="checkbox"/> - 6 : Lainnya (.....) <input type="checkbox"/> - 7		
8 Kategori instansi Pilih salah satu jawaban	: Lembaga Negara <input type="checkbox"/> - 1 : Kementerian & Lembaga Pemerintah <input type="checkbox"/> - 2 : TNI/Polri/BM/Kelaksanaan <input type="checkbox"/> - 3 : Pemerintah Daerah <input type="checkbox"/> - 4 : Lembaga Internasional <input type="checkbox"/> - 5 : Lembaga Penelitian & Pendidikan <input type="checkbox"/> - 6 : BUMN/BUMD <input type="checkbox"/> - 7 : Swasta <input type="checkbox"/> - 8 : Lainnya (.....) <input type="checkbox"/> - 9		

Pertanyaan-pertanyaan berikut ini merujuk pada periode 1 Januari 2023 s.d. saat pengisian kuesioner

Boleh pilih lebih dari satu jawaban

11 Jenis layanan yang digunakan	: Perpustakaan <input type="checkbox"/> - 1 : Pembelian Publikasi BPS <input type="checkbox"/> - 2 : Pembelian Data Mikro/Pea Wilayah Kerja Statistik <input type="checkbox"/> - 4 : Akses produk statistik pada Website BPS <input type="checkbox"/> - 8 : Konsultasi Statistik <input type="checkbox"/> - 16 : Rekomendasi Kegiatan Statistik <input type="checkbox"/> - 32	: Tuigas Sekolah/Tugas Kuliah <input type="checkbox"/> - 1 : Pemerintahan <input type="checkbox"/> - 2 : Komersial <input type="checkbox"/> - 3 : Penelitian <input type="checkbox"/> - 4 : Lainnya (.....) <input type="checkbox"/> - 5	
12 Sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS Boleh pilih lebih dari satu jawaban	: Pelayanan Statistik Terpadu (PST) datang langsung <input type="checkbox"/> - 1 : Pelayanan Statistik Terpadu online (pst.bps.go.id) <input type="checkbox"/> - 2 : Website BPS / AlbiStats BPS <input type="checkbox"/> - 4 : Survei E-mail <input type="checkbox"/> - 8 : Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll) <input type="checkbox"/> - 16 : Lainnya (.....) <input type="checkbox"/> - 32	: Ya <input type="checkbox"/> - 1 : Tidak <input type="checkbox"/> - 2	
13 Apakah pernah melakukan pengaduan Pelayanan Statistik (PST)?			

Lampiran 5. Kuesioner VKD23 (lanjutan)

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

Lampiran 5. Kuesioner VKD23 (lanjutan)

Blok III. Kebutuhan Data

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

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

Diisi jika data sudah diperoleh (kolom (6) berkode 1 atau 2)

No.	Data yang Dibutuhkan/Dikonsultasikan			Apakah data pada kolom (2) - (5) sudah diperoleh?		Sumber Data			Apakah data ini digunakan untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah?		Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Data	
	Rincian data beserta wilayah datanya	Sesuai isian kolom (2)		Ya, sesuai	Ya, tidak sesuai	Jenis Sumber Data	Judul Sumber Data	Tahun Sumber Data	Ya	Tidak	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Sangat tidak puas Sangat puas	
		Tahun Data	Level Data									
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)		
<p>¹⁰ Kode level data kolom (4)</p> <p>1. Nasional 3. Kabupaten/Kota 5. Desa/keurahan 7. Lainnya (sebutkan)</p> <p>2. Provinsi 4. Kecamatan 6. Individu</p> <p>¹¹ Kode periode data kolom (5)</p> <p>1. Sepuluh tahunan 4. Tahunan 7. Bulanan 10. Lainnya (sebutkan)</p> <p>2. Lima tahunan 5. Semesteran 8. Mingguan</p> <p>3. Tiga tahunan 6. Triwulanan 9. Harian</p>												

Lampiran 5. Kuesioner VKD23 (lanjutan)

<p>Blok IV. Catatan</p> <p>Tuliskan kritik dan saran terhadap produk dan layanan data/informasi statistik yang disediakan oleh BPS</p>	<p>https://pohuwatokab.bps.go.id</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN POHUWATO**

Jl. P. Diponegoro Kompleks Blok Plan Perkantoran Marisa
Telp./Fax: (0435)-210527 E-mail: bps7503@bps.go.id
Homepage: pohuwatokab.bps.go.id

