

KATALOG : 1399013.5208


**BADAN PUSAT STATISTIK
LOMBOK UTARA**

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA (SKD) BPS KABUPATEN LOMBOK UTARA 2022



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN LOMBOK UTARA**

KATALOG : 1399013.5208


**BADAN PUSAT STATISTIK
LOMBOK UTARA**

**ANALISIS HASIL
SURVEI KEBUTUHAN DATA (SKD)
BPS KABUPATEN LOMBOK UTARA**

2022



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN LOMBOK UTARA**

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2022

ISSN:

Nomor Publikasi:

Katalog: 1399013.5208

Ukuran Buku:

Jumlah Halaman:

Naskah:

BPS Kabupaten Lombok Utara

Penyunting:

BPS Kabupaten Lombok Utara

Desain Kover:

BPS Kabupaten Lombok Utara

Diterbitkan oleh:

© BPS Kabupaten Lombok Utara

Dicetak oleh:

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 Lombok Utara 2022

Pengarah:

Drs. Syamsudin

Penanggung Jawab:

Ary Pranggawan, SST

Editor:

Ketut Karang Pradnyadika, S.Tr.Stat.

Muhammad Asy'ari Sirat, A.Md.Stat.

Penulis:

Ketut Karang Pradnyadika, S.Tr.Stat.

Desain Cover

Ketut Karang Pradnyadika, S.Tr.Stat.

Desain Layout dan Infografis:

Ketut Karang Pradnyadika, S.Tr.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, Desember 2022
Kepala BPS Kabupaten Lombok Utara

Drs. Syamsudin

Daftar Isi

Kata Pengantar	V
Daftar Isi	VII
Daftar Tabel.....	IX
Daftar Gambar.....	XI
Daftar Lampiran.....	XV
Bab 1 Pendahuluan.....	17
1.1. LATAR BELAKANG	19
1.2. TUJUAN DAN MANFAAT	20
1.3. LANDASAN TEORI.....	20
1.4. METODOLOGI.....	25
1.5. SISTEMATIKA PENULISAN.....	34
Bab 2 Segmentasi Konsumen	37
2.1. REALISASI PENGUMPULAN DATA.....	39
2.2. GAMBARAN UMUM KONSUMEN.....	41
2.3. KONSUMEN MENURUT KARAKTERISTIK	42
2.4. KONSUMEN MENURUT PEMANFAATAN UTAMA HASIL KUNJUNGAN.....	46
2.5. KONSUMEN MENURUT JENIS LAYANAN	47
2.6. KONSUMEN MENURUT FASILITAS UTAMA UNTUK MEMPEROLEH LAYANAN BPS	48
2.7. KONSUMEN MENURUT PENGGUNAAN DATA BPS UNTUK PERENCANAAN, MONITORING, DAN EVALUASI PEMBANGUNAN.....	49
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	51
3.1. KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN	53
3.2. KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP AKSES DATA.....	54
3.3. KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP SARANA DAN PRASARANA	54
3.4. <i>GAP ANALYSIS</i> KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN BPS	55

3.5. <i>IMPORTANCE AND PERFORMANCE ANALYSIS</i> (IPA) TERHADAP PELAYANAN BPS.....	57
3.6. INDEKS KEPUASAN KONSUMEN (IKK) TERHADAP PELAYANAN BPS.....	60
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi	62
4.1. PENERAPAN PERILAKU ANTI KORUPSI PADA PELAYANAN BPS	64
4.2. GAP ANALYSIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM PENERAPAN PERILAKU ANTI KORUPSI TERHADAP PELAYANAN BPS	65
4.3. INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI (IPAK) TERHADAP PELAYANAN BPS.....	67
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....	68
5.1. KEBUTUHAN DATA MENURUT LEVEL DATA.....	71
5.2. KEBUTUHAN DATA MENURUT PERIODE DATA.....	71
5.3. KEBUTUHAN DATA MENURUT JENIS PEROLEHAN DATA.....	72
5.4. KEBUTUHAN DATA MENURUT SUMBER DATA	73
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data.....	76
6.1. KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS DATA BPS	78
6.2. INDEKS KEPUASAN KONSUMEN (IKK) TERHADAP KUALITAS DATA BPS.....	79
Bab 7 Penutup.....	82
7.1. KESIMPULAN	84
7.2. REKOMENDASI.....	87
Daftar Pustaka	88
Lampiran	90

Daftar Tabel

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK.....	32
Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan	33
Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Lombok Utara	57
Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Lombok Utara	57
Tabel 4.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Lombok Utara	66

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

Daftar Gambar

Gambar 1.1.	Diagram Cartesius <i>Importance and Performance Analysis</i>	29
Gambar 2.1.	Presentase Responden Menurut Metode Pengumpulan Data	41
Gambar 2.2.	Presentase Responden PST BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama ...	42
Gambar 2.3.	Presentase Konsumen PST BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Kelompok Umur	43
Gambar 2.4.	Presentase Konsumen PST BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Jenis Kelamin.....	43
Gambar 2.5.	Presentase Konsumen PST BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	44
Gambar 2.6.	Presentase Konsumen PST BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Pekerjaan Utama	45
Gambar 2.7.	Presentase Konsumen PST BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Instansi.....	46
Gambar 2.8.	Presentase Konsumen PST BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan	47
Gambar 2.9.	Presentase Konsumen PST BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Jenis Layanan yang Digunakan	48
Gambar 2.10.	Presentase Konsumen PST BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data BPS.....	49
Gambar 2.11.	Presentase Konsumen PST BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	50
Gambar 3.1.	Presentase Konsumen PST BPS Kabupaten Lombok Utara yang Puas Terhadap Pelayanan.....	53
Gambar 3.2.	Presentase Konsumen PST BPS Kabupaten Lombok Utara yang Puas Terhadap Akses Data	54

Gambar 3.3. Presentase Konsumen PST BPS Kabupaten Lombok Utara yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana.....	55
Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut.....	56
Gambar 3.5. <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> Pelayanan di PST BPS Kabupaten Lombok Utara.....	59
Gambar 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Lombok Utara.....	61
Gambar 4.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST Kabupaten Lombok Utara dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi.....	66
Gambar 4.2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Lombok Utara.....	67
Gambar 5.1. Presentase Pencarian Data PST BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Level Data.....	71
Gambar 5.2. Presentase Pencarian Data PST BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Periode Data.....	72
Gambar 5.3. Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen PST BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Jenis Perolehan Datanya.....	73
Gambar 5.4. Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen PST BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Jenis Sumber Datanya.....	74
Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Lombok Utara.....	78
Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Aspek Kualitas Data.....	79
Gambar 6.3. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Lombok Utara.....	80

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

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

Daftar Lampiran

Lampiran 1.	Realisasi Jumlah Responden Pst BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Metode Pengumpulan Data.....	92
Lampiran 2.	Persentase Konsumen Pst BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Kelamin.....	94
Lampiran 3.	Persentase Konsumen Pst BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut KelompokUmur.....	95
Lampiran 4.	Persentase Konsumen Pst BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Pendidikan Tertinggi Yang Ditamatkan.....	96
Lampiran 5.	Persentase Konsumen Pst BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Pekerjaan Utama.....	97
Lampiran 6.	Persentase Konsumen Pst BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Instansi/Institusi.....	98
Lampiran 7.	Persentase Konsumen Pst BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan	99
Lampiran 8.	Persentase Konsumen Pst BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Jenis Layanan Yang Digunakan	100
Lampiran 9.	Persentase Konsumen Pst BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Fasilitas Utama Yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS..	101
Lampiran 10.	Persentase Konsumen Pst BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	102
Lampiran 11.	Persentase Konsumen Pst BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Penggunaan Data BPS Untuk Perencanaan, Monitoring, Dan Evaluasi Pembangunan.....	103
Lampiran 12.	Persentase Pencarian Data Pst BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Level Data.....	105

Lampiran 13.	Persentase Pencarian Data Pst BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Periode Data	106
Lampiran 14.	Persentase Pencarian Data Pst BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Jenis Perolehan Data.....	107
Lampiran 15.	Persentase Konsumen Yang Puas Menurut Aspek Kualitas Data Di Pst BPS Kabupaten Lombok Utara.....	108

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

Bab 1

PENDAHULUAN



Survei Kebutuhan Data (SKD)

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

Analisis

- Analisis Deskriptif
- Analisis Tabulasi Silang (Crosstab Analysis)
- Analisis Kesenjangan (Gap Analysis)
- Analisis Kuadran (Importance and Performance Analysis)

Responden

Seluruh konsumen penerima layanan PST BPS Kabupaten Lombok Utara baik secara offline (tatap muka) maupun online pada rentang waktu 1 Januari 2022 hingga periode akhir pendataan

Instrumen

Kuesioner VKD22

Hardcopy (pencacahan manual menggunakan print out kuesioner) dan softcopy (pencacahan menggunakan email dan CAWI)

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.

Analisis Hasil [Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Lombok Utara 2022](#)

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:

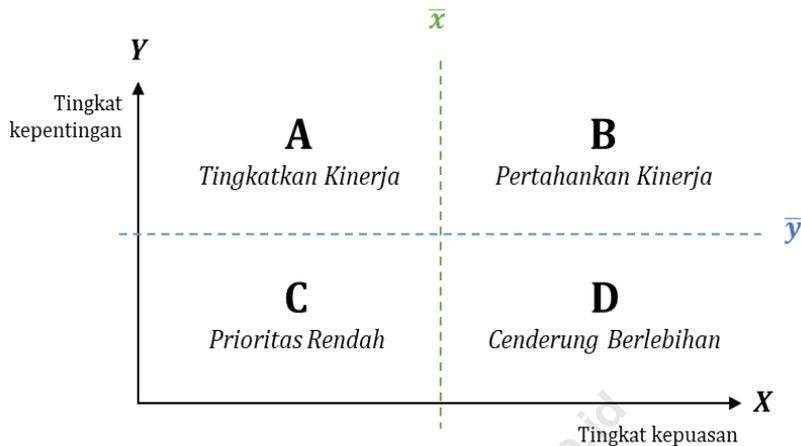
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

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 kemutakhiran 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 kemutakhiran data. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Analisis Hasil [Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Lombok Utara 2022](#)

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

Langkah	IKK Pelayanan PST	IKK Kualitas Data
(1)	(2)	(3)
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.</p> <p>Rumus penimbang:</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{11} \bar{y}_i}$ <p>dengan:</p> <p>w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^{11} w_i = 1$</p> <p>\bar{y}_i = 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.</p> <p>Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu</p> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^3 \bar{y}_i} = \frac{10}{30}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^3 w_i = 1$
2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan.</p> <p>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:</p> <p>\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.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^3 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^3 w_i} = \sum_{i=1}^3 \frac{10}{30} \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p>\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> $IKK = \frac{IKK'}{\text{Skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$	

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

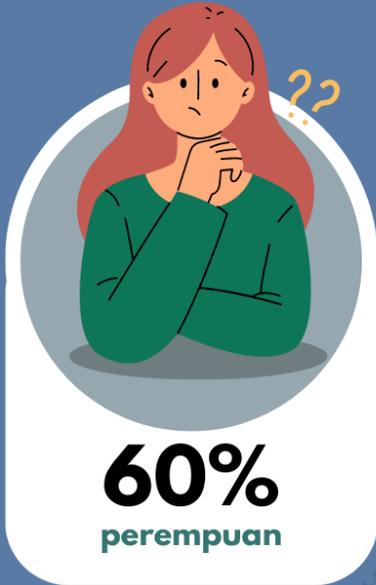
Bab 7 Penutup, berisi kesimpulan hasil SKD 2022 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2022 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Pusat.

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

Bab 2

SEGMENTASI KONSUMEN

Konsumen PST Kabupaten Lombok Utara Didominasi Oleh:



Sebagian Besar Menggunakan:



Bab 2

Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kabupaten Lombok Utara. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan di BPS Kabupaten Lombok Utara. 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 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.

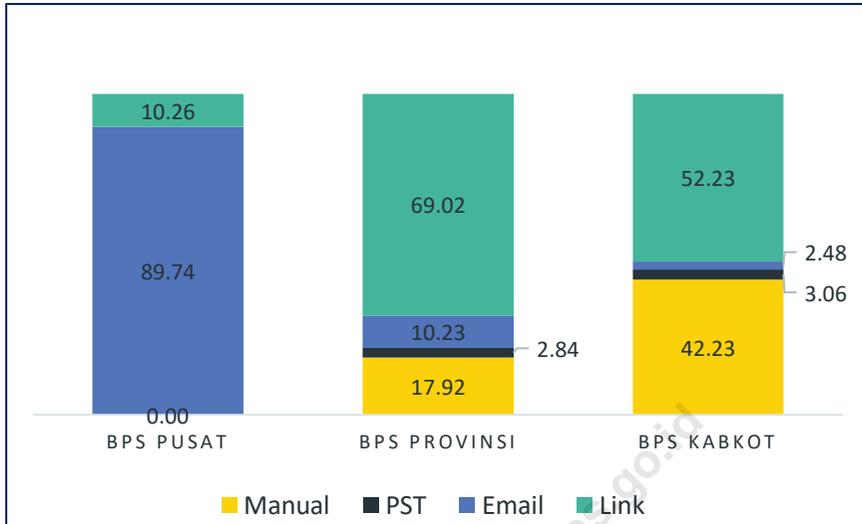
Pelaksanaan SKD 2022 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah sebesar 18.227 responden dari total target responden sebanyak 17.200. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 105,97 persen untuk seluruh PST penyelenggara SKD 2022. Pencapaian 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.

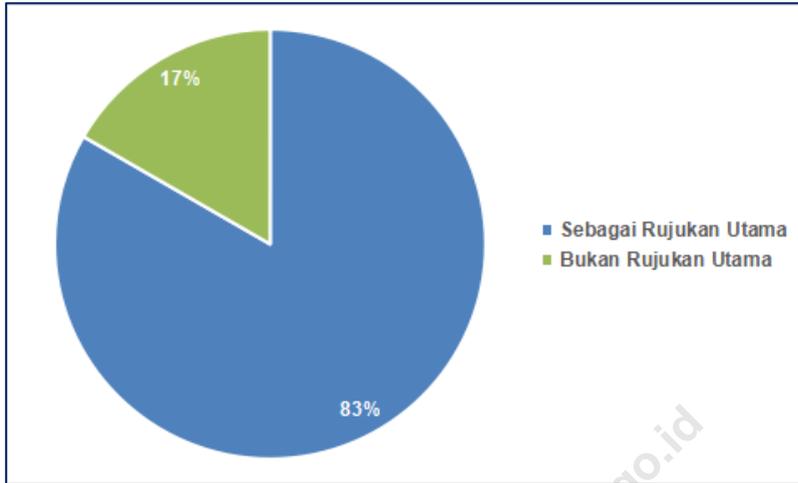


Gambar 2.1. Presentase Responden Menurut Metode Pengumpulan Data

2.2. 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.

Kecenderungan konsumen di PST BPS Kabupaten Lombok Utara dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada **Gambar 2.2**. Sebesar 83% konsumen di PST BPS Kabupaten Lombok Utara menggunakan data BPS sebagai rujukan utama.



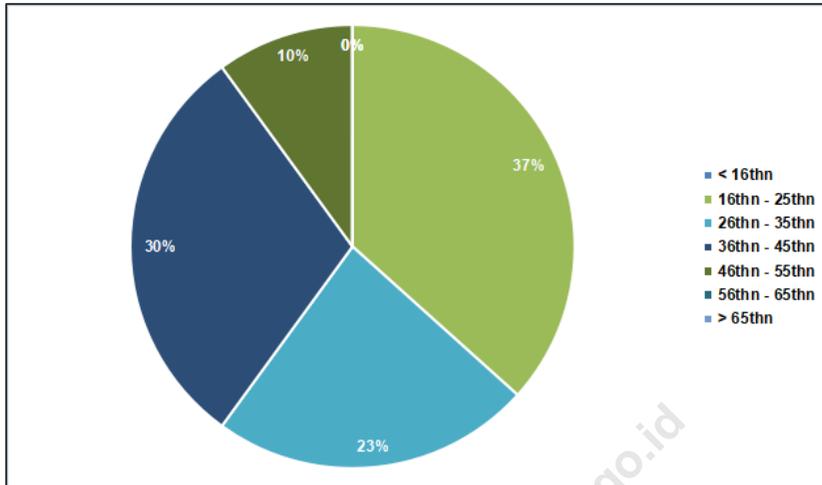
Gambar 2.2. Presentase Responden PST BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

2.3. 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.

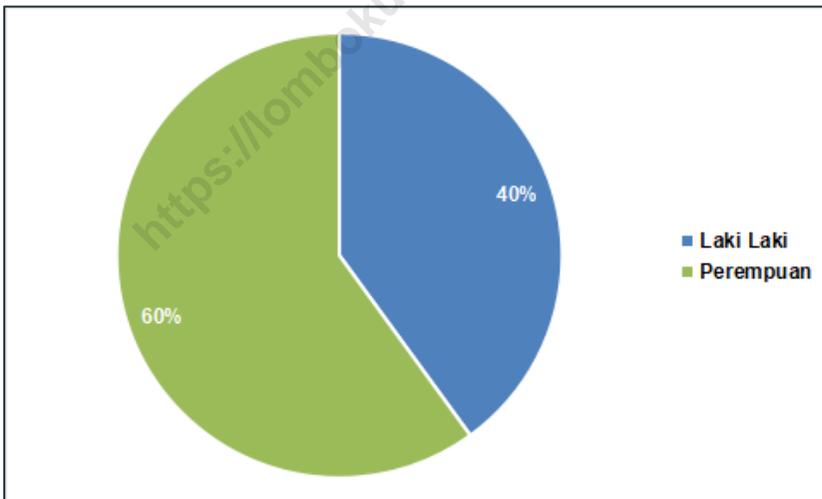
Kelompok Umur

Berdasarkan **Gambar 2.3**, konsumen di PST BPS Kabupaten Lombok Utara didominasi oleh konsumen berumur 16-65 tahun yang terbagi menjadi lima kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 16-25 tahun (37%), disusul konsumen berumur 36-45 tahun (30%), konsumen berumur 26-35 tahun (23%), dan konsumen berumur 46-55 tahun (10%). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.



Gambar 2.3. Presentase Konsumen PST BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Kelompok Umur

Jenis Kelamin

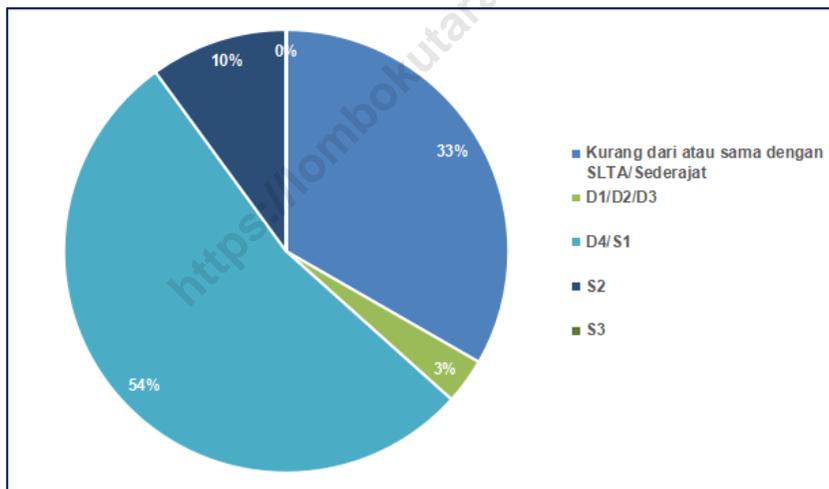


Gambar 2.4. Presentase Konsumen PST BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Jenis Kelamin

Gambar 2.4 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Lombok Utara menurut jenis kelamin. Konsumen PST BPS Kabupaten Lombok Utara didominasi perempuan sebesar 60%. Sementara itu, 40% konsumen di PST BPS Kabupaten Lombok Utara adalah laki-laki

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 2.5**, konsumen di PST BPS Kabupaten Lombok Utara didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (54%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan \leq SLTA/ sederajat (33%). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan S2 dan D1/D2/D3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan masing-masing persentase 10% dan 3%.



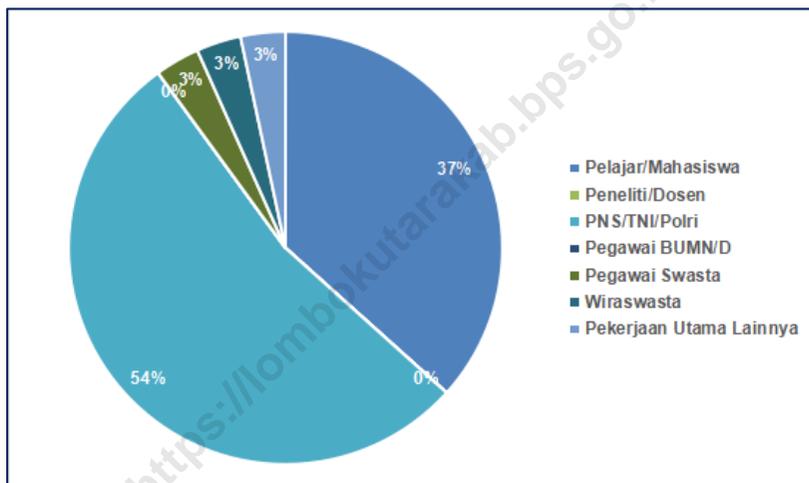
Gambar 2.5. Presentase Konsumen PST BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

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 2.6**, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Lombok Utara adalah PNS/TNI/Polri (54%), kemudian konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa (37%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pegawai swasta, wiraswasta dan pekerjaan utama lainnya memiliki presentase terendah yaitu sebesar 3%.

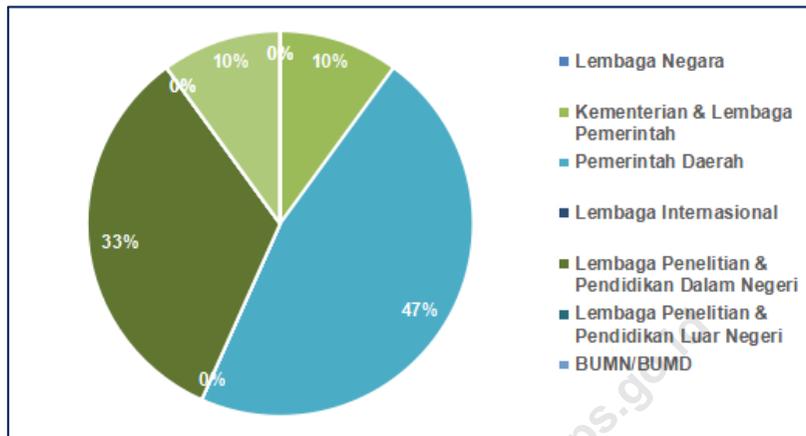


Gambar 2.6. Presentase Konsumen PST BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Pekerjaan Utama

Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2022 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan **Gambar 2.7**, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Lombok Utara berasal dari pemerintah daerah (47%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan pekerjaan utama konsumen, yaitu PNS/TNI/Polri. Konsumen dari lembaga pendidikan & penelitian dalam negeri berada pada posisi kedua dengan persentase

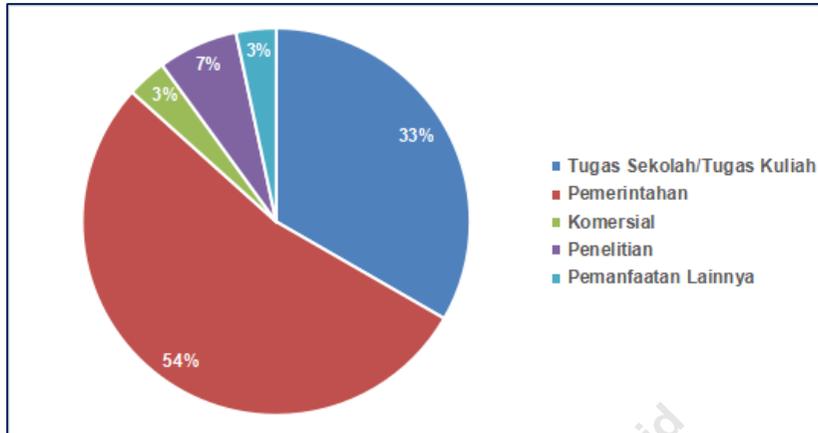
sebesar 33,33%. Konsumen yang bekerja di BUMN/BUMD dan Kementerian & Lembaga Pemerintahan memiliki presentase yang sama yaitu sebesar 10%.



Gambar 2.7. Presentase Konsumen PST BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Instansi

2.4. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Lombok Utara menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Lombok Utara. Dalam SKD 2022, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu tugas sekolah/tugas kuliah, pemerintahan, komersial, penelitian, dan lainnya. Sebagaimana terdapat pada **Gambar 2.8**, hasil SKD 2022 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kabupaten Lombok Utara cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Lombok Utara paling banyak dimanfaatkan untuk pemerintah (54%). Pemanfaatan terbanyak selanjutnya adalah untuk tugas sekolah/tugas kuliah (33%), penelitian (7%), komersial (3%) dan pemanfaatan lainnya (3%).

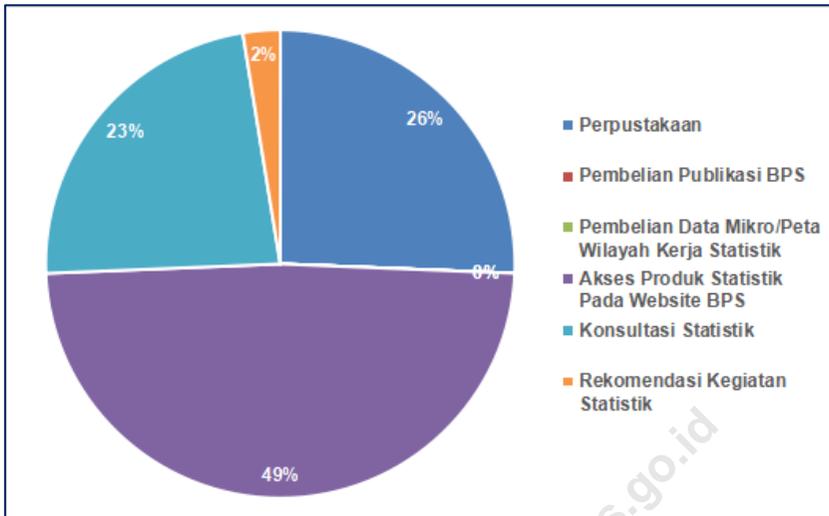


Gambar 2.8. Presentase Konsumen PST BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

2.5. Konsumen Menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi Pustaka Tercetak, Pustaka Digital, Penjualan Publikasi, Data Mikro, Konsultasi Data Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Lombok Utara oleh konsumen dapat dilihat pada **Gambar 2.9**. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah akses produk statistik pada website BPS, yaitu sebesar 49%. Pada posisi kedua, perpustakaan dengan persentase sebesar 26%. Posisi ketiga adalah konsultasi statistik dengan presentase sebesar 23%. Sementara itu, penjualan rekomendasi kegiatan statistik adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu hanya sebesar 2%.



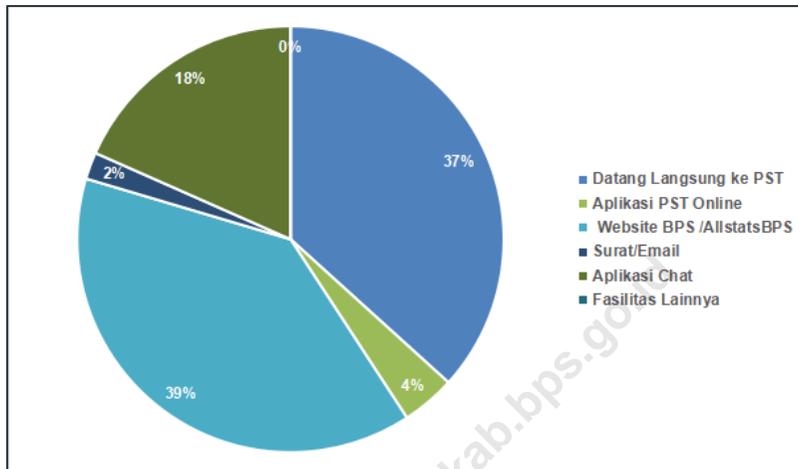
Gambar 2.9. Presentase Konsumen PST BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Jenis Layanan yang Digunakan

2.6. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2022. Fasilitas tersebut meliputi Website BPS, Allstat BPS (aplikasi android dan iOS), Silastik (silastik.bps.go.id), Sirusa (sirusa.bps.go.id), Romantik Online (romantic.bps.go.id), telepon/faksimili, e-mail/surat, datang langsung ke PST, dan lainnya.

Berdasarkan **Gambar 2.10**, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Lombok Utara mendapatkan data melalui fasilitas website BPS dengan persentase sebesar 39%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada website BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kabupaten Lombok Utara. Walaupun demikian, masih ada konsumen yang datang langsung ke PST BPS dengan persentase sebesar 37% ataupun menggunakan aplikasi chat sebesar 18%. Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kabupaten Lombok

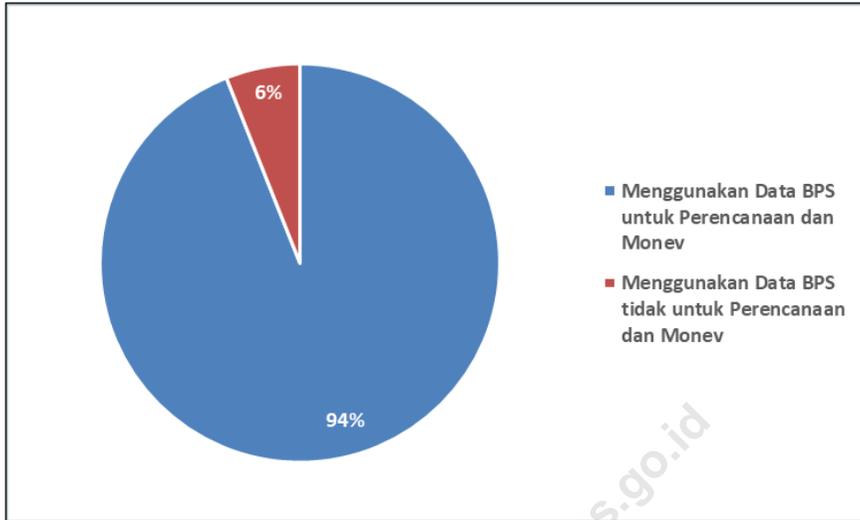
Utara adalah melalui fasilitas aplikasi PST online sebesar 4% dan surat/email dengan persentase sebesar 2%.



Gambar 2.10. Presentase Konsumen PST BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data BPS

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

Penggunaan data BPS oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Lombok Utara untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan dapat dilihat pada **Gambar 2.11**. Seluruh konsumen di PST BPS Kabupaten Lombok Utara menggunakan data untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan dengan persentase 94%



Gambar 2.11. Presentase Konsumen PST BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

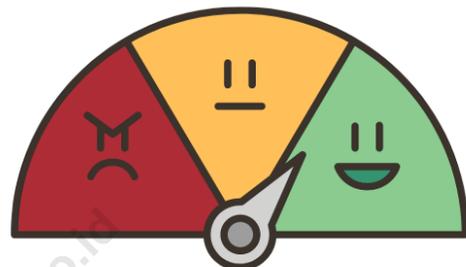
Bab 3

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

IKK = 91,44

Indeks Kepuasan Konsumen

Kualitas Pelayanan PST Kabupaten Lombok Utara
Termasuk Kategori Sangat Baik (Skala 100)



PRESENTASE KONSUMEN PST BPS KABUPATEN LOMBOK UTARA YANG PUAS TERHADAP

PELAYANAN

100 %

AKSES DATA

100 %

SARANA DAN
PRASARAN

100 %

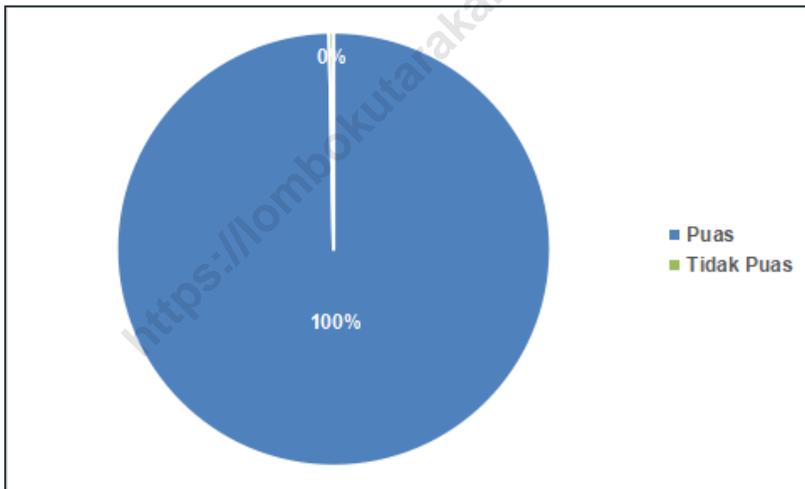


Bab 3

Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Lombok Utara terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Lombok Utara 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



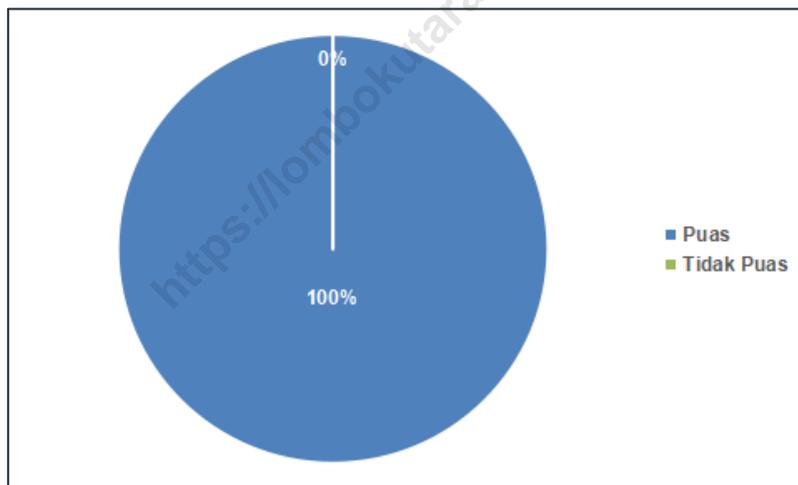
Gambar 3.1. Presentase Konsumen PST BPS Kabupaten Lombok Utara yang Puas Terhadap Pelayanan

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 Lombok Utara sebesar 100,00%. Dimana pencapaian ini meningkat dari tahun 2021, yang berarti pelayanan di PST BPS Kabupaten

Lombok Utara sudah dapat menjamin kepuasan konsumen data konsumen di PST BPS Kabupaten Lombok Utara.

3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan, akses data pada website BPS, dan akses konten pada website BPS. Berdasarkan **Gambar 3.1**, persentase konsumen yang merasa puas dengan akses data BPS di PST BPS Kabupaten Lombok Utara sebesar 100,00%. Dimana pencapaian ini meningkat dari tahun 2021, yang berarti akses data di PST BPS Kabupaten Lombok Utara sudah dapat menjamin kepuasan konsumen data konsumen di PST BPS Kabupaten Lombok Utara.

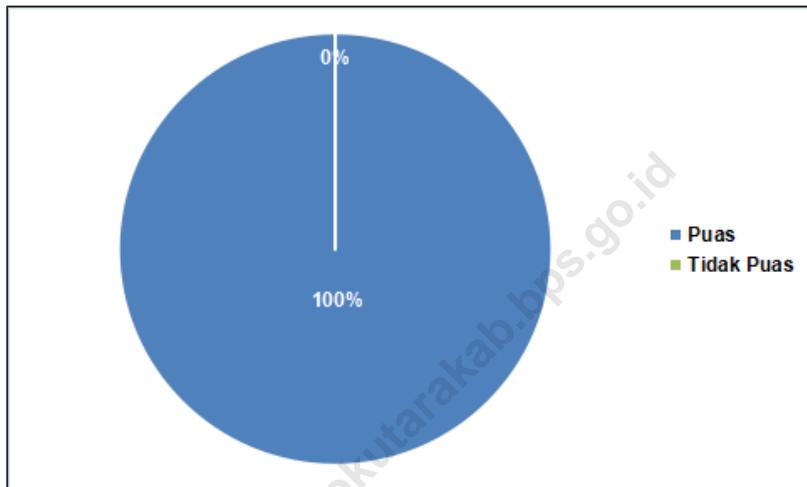


Gambar 3.2. Presentase Konsumen PST BPS Kabupaten Lombok Utara yang Puas Terhadap Akses Data

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 yang merasa puas dengan sarana dan prasarana BPS di PST BPS

Kabupaten Lombok Utara sebesar 100,00%. Dimana pencapaian ini meningkat dari tahun 2021, yang berarti sarana dan prasarana di PST BPS Kabupaten Lombok Utara sudah dapat menjamin kepuasan konsumen data konsumen di PST BPS Kabupaten Lombok Utara.



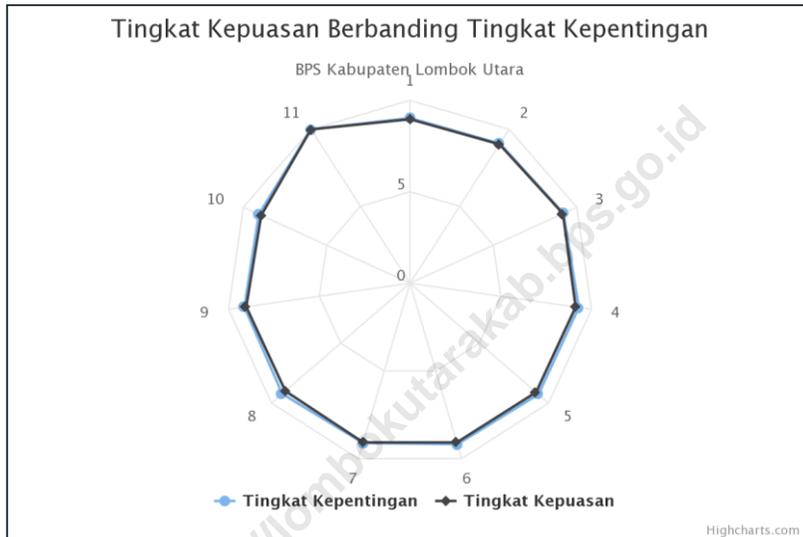
Gambar 3.3. Presentase Konsumen PST BPS Kabupaten Lombok Utara yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana

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 Lombok Utara 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 Lombok Utara. Analisis Hasil [Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Lombok Utara 2022](#)

Utara. Dalam gap analysis, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan **Gambar 3.4**, terlihat bahwa seluruh atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Lombok Utara memiliki nilai gap yang mendekati nol, yaitu nilai harapan (kepentingan) hampir sama dari nilai persepsi (kepuasan).



Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam **Tabel 3.1**. Berdasarkan tabel tersebut, atribut respon petugas pelayanan memiliki nilai gap paling jauh yaitu -0,27. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Lombok Utara. Sementara itu, atribut yang memiliki gap paling kecil adalah atribut kemudahan proses penanganan pengaduan tidak memiliki gap (0.00), yang artinya sudah sesuai harapan konsumen. Atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Lombok Utara memiliki gap -0,23 sampai 0.00. 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 Lombok Utara

No.	Atribut Pertanyaan	Kepentingan	Kepuasan	GAP
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9.03	8.97	-0.07
2	Kemudahan Prosedur	9.07	9.03	-0.03
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9.20	9.17	-0.03
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9.30	9.13	-0.17
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	9.27	9.10	-0.17
6	Sarana Prasarana	9.17	9.07	-0.10
7	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9.10	9.07	-0.03
8	Respon Petugas Pelayanan	9.23	9.00	-0.23
9	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	9.13	9.03	-0.10
10	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9.07	8.93	-0.13
11	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	10.00	10.00	0.00

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 Lombok Utara. 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.

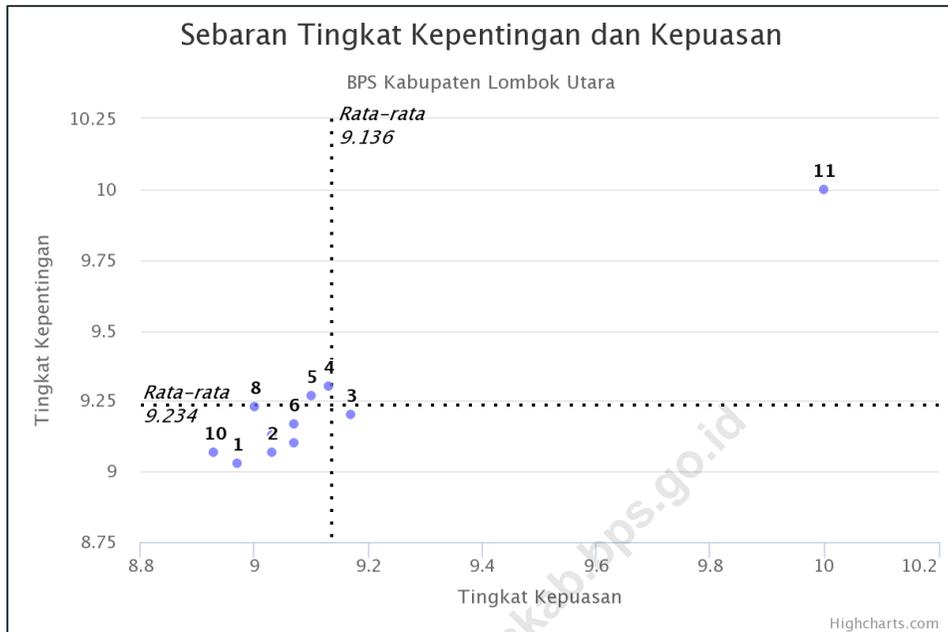
Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Lombok Utara

No	Atribut Pertanyaan	Kepentingan	Kepuasan	Kesesuaian
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9.03	8.97	99.26

Analisis Hasil [Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Lombok Utara 2022](#)

2	Kemudahan Prosedur	9.07	9.03	99.63
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9.20	9.17	99.64
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9.30	9.13	98.21
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	9.27	9.10	98.20
6	Sarana Prasarana	9.17	9.07	98.91
7	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9.10	9.07	99.63
8	Respon Petugas Pelayanan	9.23	9.00	97.47
9	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	9.13	9.03	98.91
10	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9.07	8.93	98.53
11	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	10.00	10.00	100.00

Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian masing-masing atribut sebagian besar mendekati 100%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Lombok Utara belum sesuai harapan konsumen. Hanya 1 dari 11 atribut yang memiliki kesesuaian 100%, yaitu kemudahan proses penanganan pengaduan, yang artinya hanya 1 atribut yang sudah sesuai dengan kebutuhan konsumen. Sementara itu, atribut respon petugas pelayanan memiliki nilai kesesuaian terendah yaitu 97.47%, yang berarti respon petugas pelayanan PST BPS Kabupaten Lombok Utara belum sesuai dengan kepuasan konsumen.



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

Gambar 3.5. *Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Lombok Utara*

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 adalah:

1. Kesesuaian Biaya Pelayanan

2. Kesesuaian Produk Pelayanan

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 adalah Kemudahan Proses Penanganan pengaduan.

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

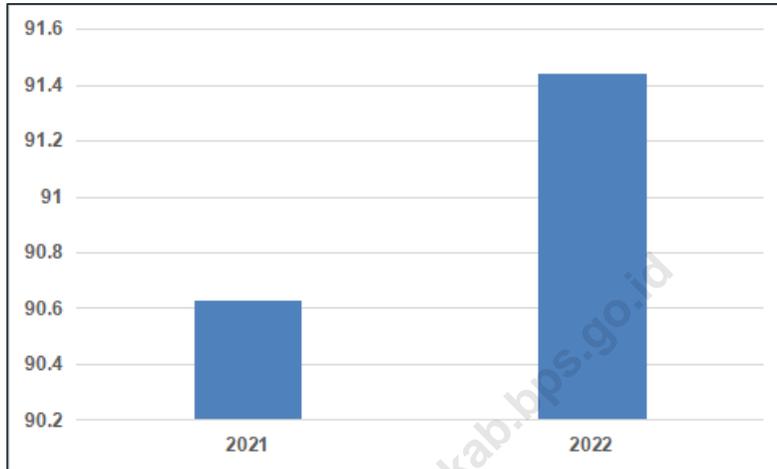
1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
2. Kemudahan Prosedur
3. Sarana Prasarana
4. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
5. Respon Petugas Pelayanan
6. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan *Online*
7. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

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 yang termasuk dalam kuadran D adalah Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian.

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 Lombok Utara tahun 2022 sebesar 91,44, yang artinya kualitas

pelayanan PST BPS Kabupaten Lombok Utara masuk kategori Baik. IKK PST BPS Kabupaten Lombok Utara meningkat sebesar 0,81.



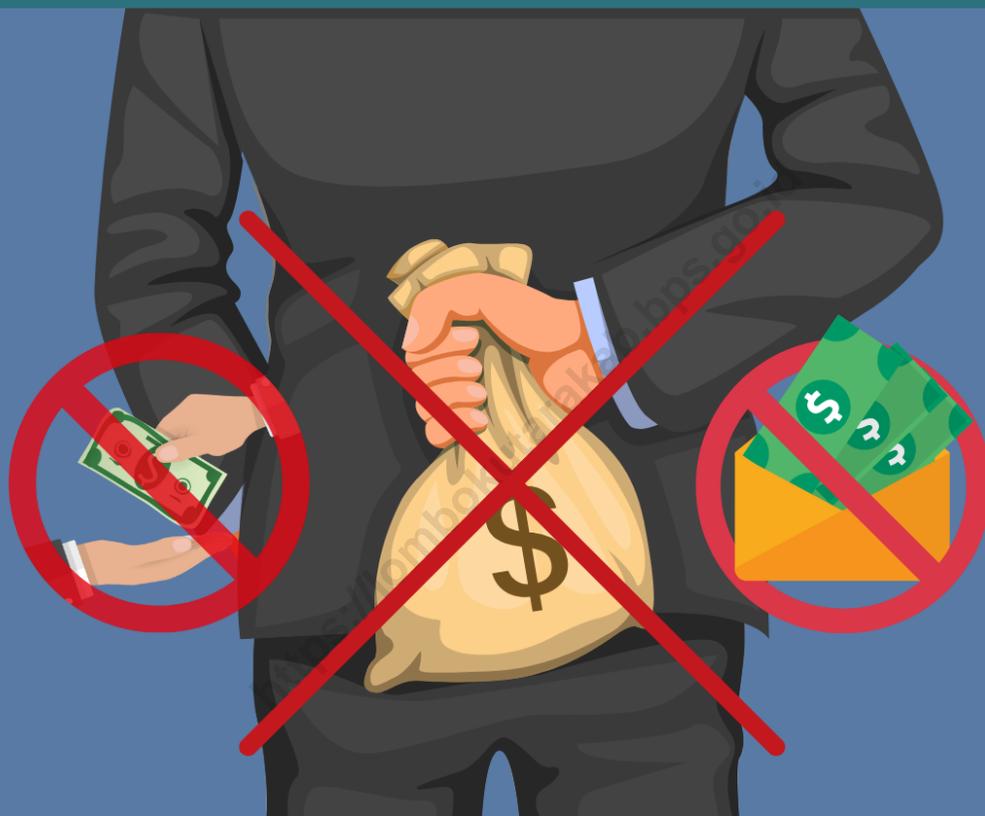
Gambar 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Lombok Utara

Berdasarkan Gambar 3.6, IKK BPS di PST BPS Kabupaten Lombok Utara mengalami kenaikan sebesar 0,81 dari 90,63 pada tahun 2021 menjadi 91,44 pada tahun 2022. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kabupaten Lombok Utara semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Lombok Utara.

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

Bab 4

ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI



INDEKS PERILAKU ANTI KORUPSI

IPAK = 92,50



Perilaku Anti Korupsi Sangat Diterapkan Dalam Layanan di PST BPS Kabupaten Lombok Utara

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 Lombok Utara. Analisis persepsi anti korupsi meliputi penerapan perilaku anti korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

Budaya antikorupsi merupakan sebuah norma perilaku yang sedang ditumbuhkan di lingkungan BPS Kabupaten Lombok Utara. Budaya antikorupsi ini sejalan dengan kode etik pegawai yang berlaku di lingkungan BPS Kabupaten Lombok Utara. Sebagaimana yang diketahui bahwa korupsi merupakan salah satu bentuk pelanggaran kode etik Aparatur Sipil Negara (ASN).

Secara sederhana, korupsi bisa diartikan sebagai penyalahgunaan wewenang yang biasa dipergunakan untuk mendapatkan keuntungan bagi pelakunya. Hal ini tentu berdampak buruk bagi tempat kerja, bangsa dan negara. Tindakan korupsi bisa berakibat negatif pada pelaku. Pembentukan budaya antikorupsi perlu dibangun untuk memperkokoh *core value* ASN sebagai penyedia data statistik berkualitas untuk Indonesia maju. Pemahaman tentang arti korupsi, nilai-nilai antikorupsi, serta upaya-upaya membangun budaya organisasi yang baik untuk mencegah korupsi harus segera dicanangkan.

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

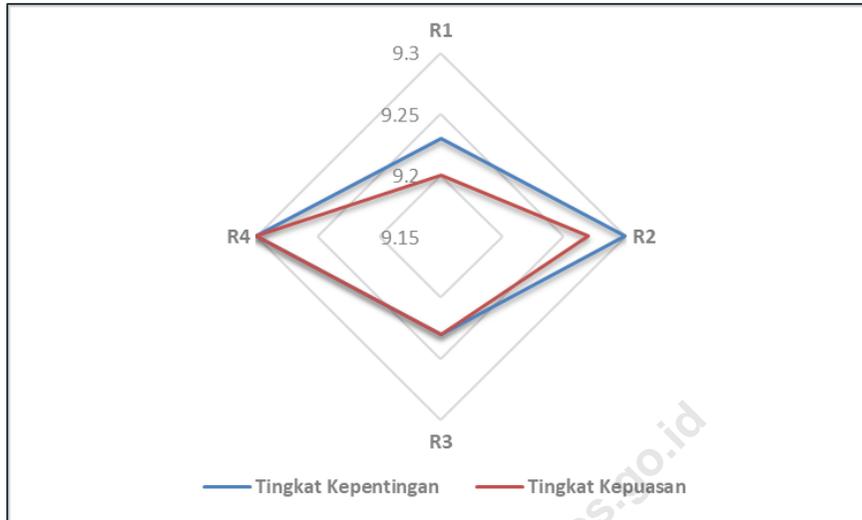
liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.

Dari hal-hal disebutkan diatas, terlihat bahwa nilai-nilai antikorupsi yang diterapkan mampu menguatkan budaya antikorupsi di lingkungan BPS Kabupaten Lombok Utara. Nilai-nilai antikorupsi bisa ditanamkan melalui keteladanan dari atasan (pimpinan), dilakukan secara bertahap dalam keseharian, serta diwujudkan dalam lingkungan kerja yang positif. Dengan demikian budaya antikorupsi diharapkan mampu terwujud nyata.

4.2. Gap Analysis Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS

Dalam PST di Kabupaten Lombok Utara, BPS Kabupaten Lombok Utara telah menerapkan perilaku anti korupsi. Perilaku korupsi ini diharapkan dapat memberikan kepuasan dan kenyamanan konsumen dalam berkunjung.

Tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis tentang gap analysis atau perbandingan antara tingkat kepentingan dengan tingkat kepuasan konsumen pada pelayanan PST dalam menerapkan perilaku anti korupsi.



Gambar 4.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST Kabupaten Lombok Utara dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi

Dari **Gambar 4.1**, diatas terlihat bahwa 2 dari 4 atribut dalam pelayanan PST BPS Kabupaten Lombok Utara memiliki nilai gap negatif, yang artinya tingkat kepuasan lebih rendah daripada tingkat kepentingan. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen belum puas dengan pelayanan PST BPS Kabupaten Lombok Utara dalam menerapkan perilaku anti korupsi. Gap masing-masing atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat dalam **Tabel 4.1**.

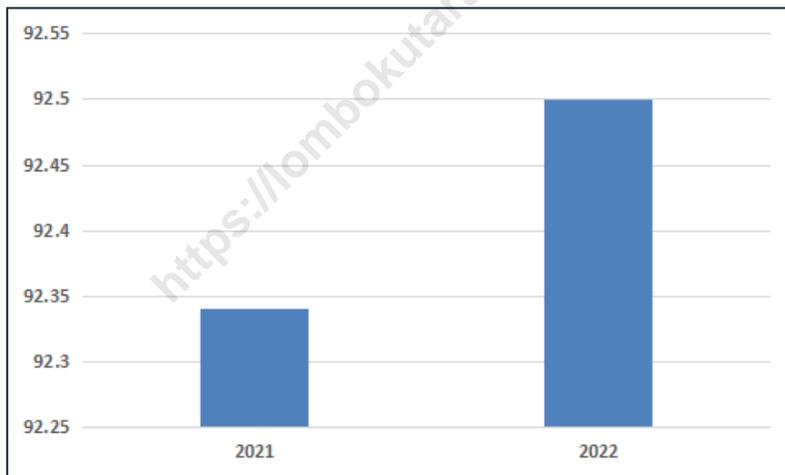
Tabel 4.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Lombok Utara

No.	Atribut Pertanyaan	Kepentingan	Kepuasan	GAP
1	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9.23	9.2	-0.03
2	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan	9.30	9.27	-0.03
3	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9.23	9.23	0.00
4	Tidak ada praktek percaloan dalam pelayanan	9.30	9.30	0.00

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

IPAK digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Berbeda dengan indikator persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi, indikator IPAK menggunakan tingkat kepentingan konsumen sebagai penimbang antar atribut yang menjadi proxy dari perilaku anti korupsi. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 4 atribut anti korupsi.

Berdasarkan SKD 2022, IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Lombok Utara adalah 92,50. Angka ini lebih tinggi dibandingkan capaian tahun 2021 sebesar 92,34.



Gambar 4.2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Lombok Utara

Bab 5

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

Level Data

74,52 %

Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Lombok Utara mencari data dengan level kabupaten/kota



Periode Data

90,45 %

Data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari oleh konsumen PST BPS Kabupaten Lombok Utara



Jenis Perolehan Data

66,24 %

Dari seluruh pencarian data, sebagian besar konsumen memperoleh data sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan



Sumber Data

77,67 %

Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Lombok Utara mencari data dengan level kabupaten/kota



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.

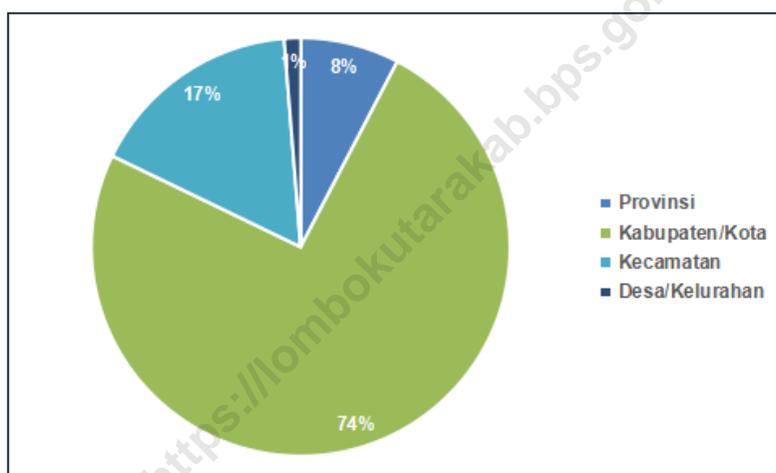
Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kabupaten Lombok Utara dan wilayah penyedia data BPS Kabupaten Lombok Utara. Wilayah PST BPS Kabupaten Lombok Utara digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Lombok Utara. Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Kabupaten Lombok Utara digunakan untuk menganalisis perolehan konsumen terhadap data yang dihasilkan oleh BPS Kabupaten Lombok Utara. 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 Lombok Utara. Secara umum, terdapat 74% mencari data pada level kabupaten/kota. Data selanjutnya adalah data level kecamatan (17%). Level data dengan pencarian paling sedikit adalah data level provinsi (8%) dan desa/kelurahan (1%). Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam **Gambar 5.1**.

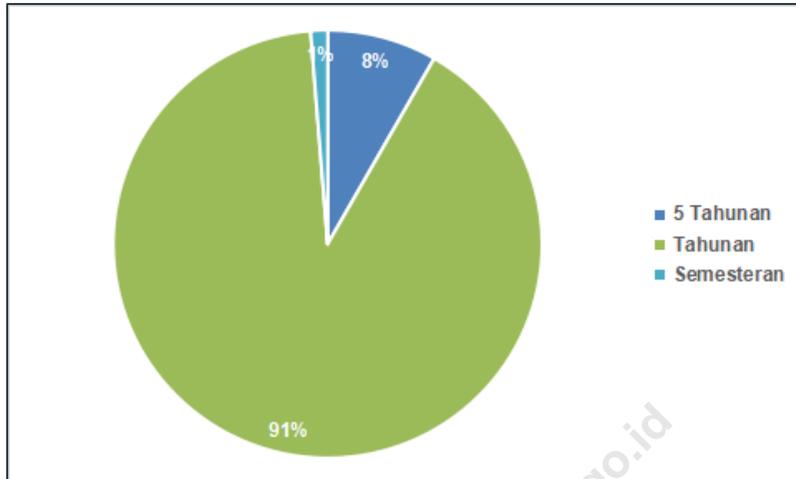


Gambar 5.1. Presentase Pencarian Data PST BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Level Data

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.

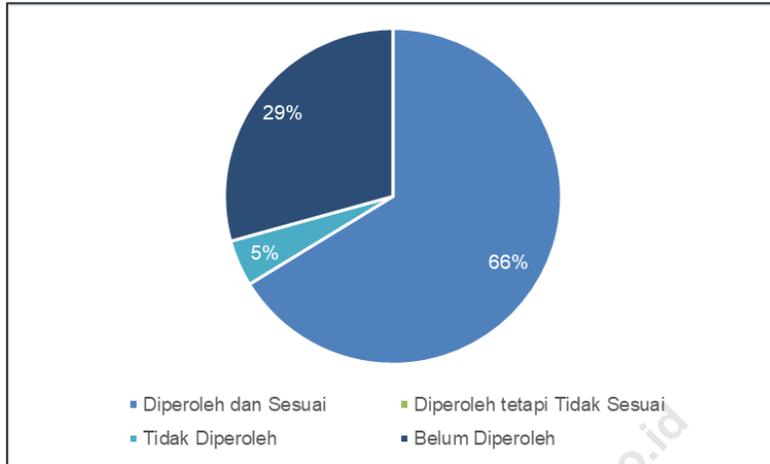
Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 91%. Selanjutnya data periode 5 tahunan memiliki persentase sebesar 8%, dan semesteran sebesar 1%.



Gambar 5.2. Presentase Pencarian Data PST BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Periode Data

5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2022 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu diperoleh dan sesuai, diperoleh tapi tidak sesuai, tidak diperoleh, dan 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. Analisis berikut menjelaskan jenis perolehan data BPS di Kabupaten Lombok Utara.

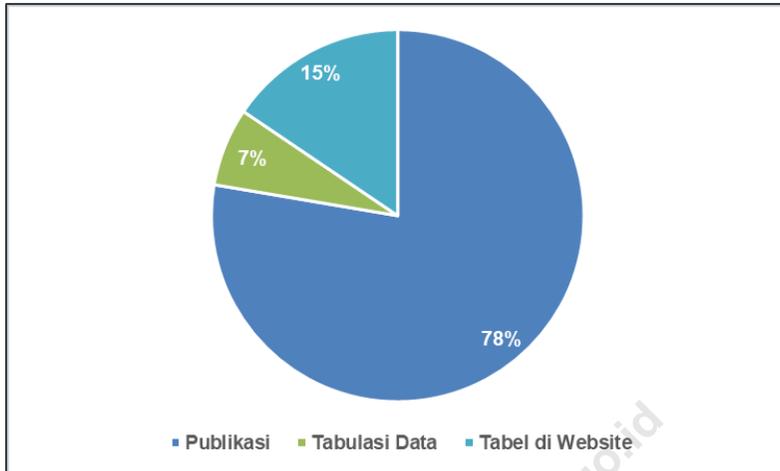


Gambar 5.3. Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen PST BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Jenis Perolehan Datanya

Berdasarkan **Gambar 5.3**, dari seluruh pencarian data, 66% memperoleh datanya sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan, dan sebesar 29% belum memperoleh data yang dibutuhkan konsumen. Selain itu, sebesar 5% konsumen tidak memperoleh data yang dibutuhkan.

5.4. Kebutuhan Data menurut Sumber Data

Jenis sumber data dalam SKD 2022 terbagi menjadi 5, yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di website BPS. **Gambar 5.4** berikut menyajikan persentase kebutuhan data konsumen PST BPS Kabupaten Lombok Utara menurut jenis sumber data.



Gambar 5.4. Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen PST BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Jenis Sumber Datanya

Berdasarkan **Gambar 5.4** diatas, terlihat bahwa terdapat 3 jenis data yang sering dicari konsumen PST BPS Kabupaten Lombok Utara. Publikasi yang dihasilkan oleh BPS Kabupaten Lombok Utara merupakan jenis data dengan persentase tertinggi, yaitu 78%, yang disusul dengan tabel dinamis yang terdapat dalam website BPS (15%), sedangkan tabulasi data memiliki persentase terkecil yaitu hanya 7%.

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

Bab 6

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

IKK = 91,44

Indeks Kepuasan Konsumen terhadap kualitas data BPS Kabupaten Lombok Utara

Kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Lombok Utara masuk kategori sangat baik



PERSENTASE KUALITAS DATA PST BPS KABUPATEN LOMBOK UTARA MENURUT ASPEK

KELENGKAPAN DATA

97,09 %

AKURASI DATA

89,32 %

KEMUTAKHIRAN DATA

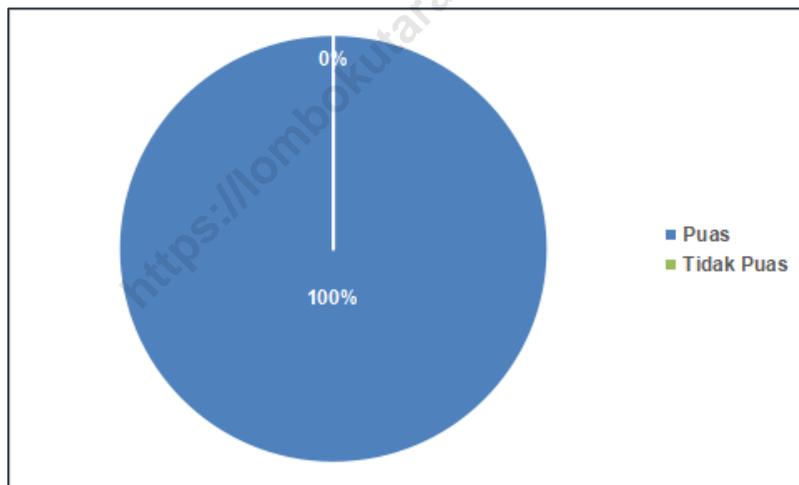
100,00 %

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 Lombok Utara. 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

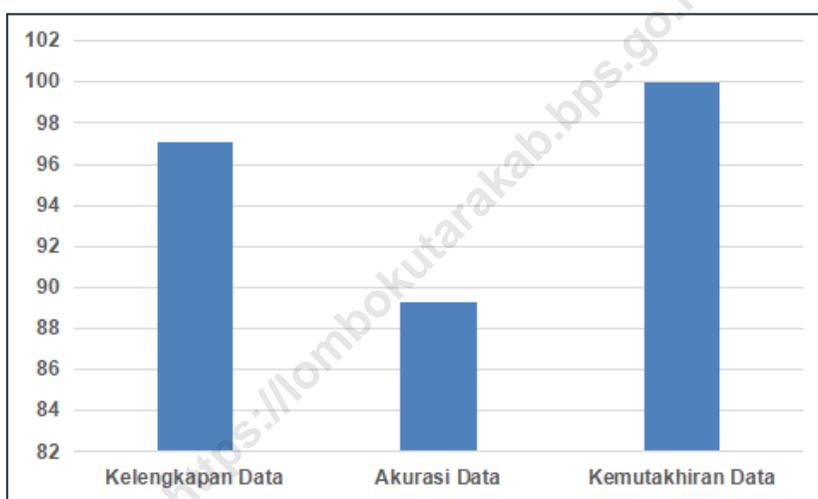


Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Lombok Utara

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

Aspek Kualitas Data

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Lombok Utara 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 Lombok Utara. Berdasarkan **Gambar 6.2**, seluruh konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data.

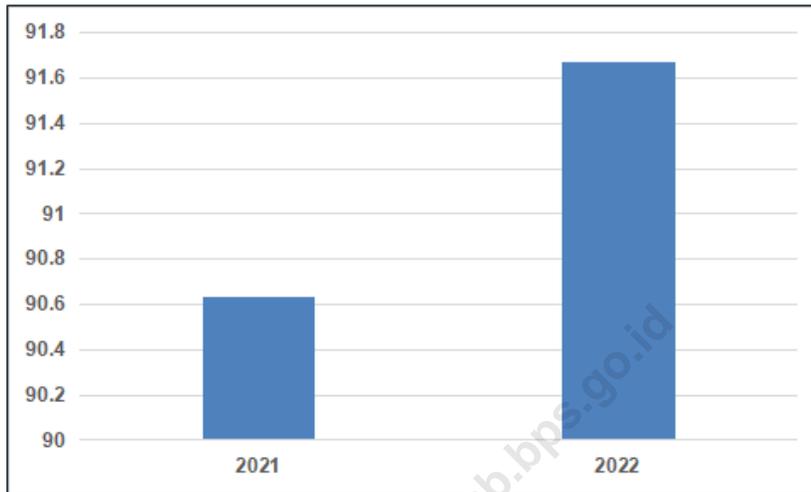


Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Aspek Kualitas Data

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 pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Lombok Utara tahun 2022 sebesar 91,44, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Lombok Utara masuk kategori Baik.

Berdasarkan **Gambar 6.3**, terlihat bahwa IKK PST BPS Kabupaten Lombok Utara meningkat sebesar 0,81.



Gambar 6.3. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Lombok Utara

Bab 7

PENUTUP

100,00%

Seluruh konsumen data di BPS Kabupaten Lombok Utara menggunakan data BPS sebagai **rujukan utama**



Konsumen Data BPS



Kepuasan Konsumen Data terhadap



Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

IKK = 91,44

Konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Lombok Utara



Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

IPAK = 92,50

BPS Kabupaten Lombok Utara sangat menerapkan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan



Bab 7

Penutup

7.1. Kesimpulan

Pelaksanaan Survei Kebutuhan Data (SKD) bertujuan untuk mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan pelayanan PST BPS. Cakupan responden SKD 2022 adalah konsumen yang pernah menerima layanan dari PST BPS selama 1 Januari 2022 sampai dengan akhir periode pencacahan.

Realisasi jumlah responden SKD 2022 di BPS Kabupaten Lombok Utara sebesar 30 responden. Pengumpulan data SKD 2022 di PST BPS Kabupaten Lombok Utara dilakukan dalam kurun waktu Juni–Agustus 2021 oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (*selfenumeration*) melalui pencacahan elektronik (*online*).

Hasil SKD 2022 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 dan grafik. Beberapa indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini antara lain Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK), dan persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan kualitas data BPS.

Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2022 di PST BPS Kabupaten Lombok Utara. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2022 di PST BPS Kabupaten Lombok Utara secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Kabupaten Lombok Utara sesuai target (100%) dan selesai tepat waktu.

2. Konsumen di PST BPS Kabupaten Lombok Utara, yang digambarkan melalui responden SKD, didominasi oleh konsumen yang berasal dari pemerintah daerah (47%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk pemerintah (54%). Sementara itu, persentase pekerjaan utama konsumen terbesar di PST BPS Kabupaten Lombok Utara adalah PNS/TNI/Polri (54%).
3. Layanan di PST BPS Kabupaten Lombok Utara yang banyak diberikan kepada konsumen dalam bentuk digital atau *softcopy*. Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling sering digunakan adalah akses produk statistik pada website BPS Kabupaten Lombok Utara (49%). Kecenderungan tersebut juga diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah website BPS (39%).
4. Seluruh konsumen di PST BPS Kabupaten Lombok Utara 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 persentase penggunaan data BPS sebagai rujukan utama sebesar 100%.
5. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kabupaten Lombok Utara yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 99,67%. Kendati angka presentase tinggi yang diraih PST BPS Kabupaten Lombok Utara, tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Lombok Utara malah menunjukkan gap negatif, yang berarti kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Lombok Utara belum sesuai dengan harapan konsumen.

6. Selain itu, presentase kepuasan konsumen terhadap akses data dan sarana prasarana sebesar 100%, yang artinya konsumen merasa puas terhadap akses data dan sarana prasana yang ada di PST BPS Kabupaten Lombok Utara.
7. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Lombok Utara digambarkan melalui IKK terhadap Pelayanan PST BPS. Nilai IKK terhadap Pelayanan PST BPS Kabupaten Lombok Utara adalah 91,44. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Pusat masuk kategori sangat baik.
8. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Kabupaten Lombok Utara digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK PST BPS Kabupaten Lombok Utara adalah 92,50. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Lombok Utara.
9. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Lombok Utara sangat beragam. Level kabupaten/kota merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen (74%). Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (91%).
10. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Lombok Utara yang ditunjukkan dengan persentase konsumen yang merasa puas terhadap kualitas data BPS sebesar 100%. Disamping itu, persentase konsumen yang puas terhadap data juga disajikan menurut aspek kualitas data, yaitu kelengkapan data (97,07%), akurasi data (89,32%), dan kemutakhiran data (100%).
11. Kepuasan konsumen terhadap kualitas data untuk penyedia data BPS Kabupaten Lombok Utara digambarkan melalui IKK terhadap Kualitas Data. Nilai IKK terhadap Kualitas Data untuk penyedia data BPS

Kabupaten Lombok Utara adalah 91,44. Artinya, kualitas data dari penyedia BPS Lombok Utara masuk dalam kategori sangat baik.

7.2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil SKD 2022, saran dan rekomendasi yang menjadi prioritas utama yang diberikan kepada unit pelayanan PST BPS Kabupaten Lombok Utara adalah perbaikan dalam kesesuaian biaya pelayanan dan kesesuaian produk pelayanan. Perbaikan juga perlu dilakukan pada atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan berikutnya, meliputi:

1. Kemudahan persyaratan pelayanan;
2. Kemudahan prosedur/alur pelayanan;
3. Sarana dan prasarana;
4. Kemudahan akses data melalui fasilitas utama;
5. Respon petugas pelayanan;
6. Kejelasan informasi yang diberikan petugas pelayanan; dan
7. Fasilitas pengaduan yang tersedia.

Daftar Pustaka

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

LAMPIRAN

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

Lampiran 1. Realisasi Jumlah Responden PST BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Metode Pengumpulan Data

Satker PST	Jumlah Responden	Metode Pengumpulan Data			
		Manual	PST	Email	Link
Kabupaten Lombok Utara	30	8	2	0	20

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 *online*, dimana untuk metode *online* dibedakan menjadi 3:

- 1) *PST*; yaitu untuk responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST.
- 2) *Email*; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui *email*.
- 3) *Link*; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang didapatkan dari publik seperti pada *website*, 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.

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

Lampiran 2. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Kelamin

Satker PST	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki	Perempuan
Kabupaten Lombok Utara	40%	60%

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. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Kelompok Umur

Satker PST	Kelompok Umur						
	< 16	16 - 25	26 - 35	36 - 45	46 - 55	56 - 65	> 65
Kabupaten Lombok Utara	0	36.67	23.33	30	10	0	0

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase konsumen menurut wilayah PST dan kelompok umur
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut kelompok umur terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Kelompok umur
- Rumus Penghitungan : $p_i = x_i / y \times 100\%$
dimana:
pi = Persentase konsumen dengan kelompok umur ke-i
xi = Jumlah konsumen dengan kelompok umur ke-i
y = Jumlah seluruh konsumen
i = 1 (< 16 th), 2 (16 -25 th), 3 (26 - 35 th), 4 (36 - 45 th), 5 (46 - 55 th), 6 (56 - 65 th), 7 (> 65 th)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kelompok umur tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut kelompok umur

Lampiran 4. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Satker PST	≤ SLTA/ Sederajat	D1/D2/D3	D4/S1	S2	S3
Kabupaten Lombok Utara	33.33	3.33	53.33	10	0

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase konsumen menurut wilayah PST dan pendidikan tertinggi yang ditamatkan
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut pendidikan tertinggi yang ditamatkan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan mengacu pada ijazah yang dimiliki.
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan
- Rumus Penghitungan : $p_i = x_i / y \times 100\%$
dimana:
 p_i = Persentase konsumen dengan pendidikan tertinggi yang ditamatkan ke-i
 x_i = Jumlah konsumen dengan pendidikan tertinggi yang ditamatkan ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 $i = 1$ (< SLTA/Sederajat), 2 (D1/D2/D3), 3 (D4/S1), 4 (S2), 5 (S3)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pendidikan tertinggi yang ditamatkan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pendidikan.

Lampiran 5. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Pekerjaan Utama

Satker PST	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti /Dosen	PNS/ TNI/ Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wiras- wasta	Pekerjaan Utama Lainnya
Kabupaten Lombok Utara	36.67	0	53.33	0	3.33	3.33	3.33

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut pekerjaan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pekerjaan utama adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan.
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Jenis Pekerjaan Utama
- Rumus Penghitungan : $p_i = x_i / y \times 100\%$
dimana:
 p_i = Persentase konsumen dengan pekerjaan utama ke- i
 x_i = Jumlah konsumen dengan pekerjaan utama ke- i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 $i = 1$ (Pelajar/Mahasiswa), 2 (Peneliti/Dosen), 3 (PNS/TNI/Polri), 4 (Pegawai BUMN/D), 5 (Pegawai Swasta), 6 (Wiraswasta), 7 (Lainnya)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pekerjaan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pekerjaan utama.

Lampiran 6. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Instansi/Institusi

Satker PST	Kementerian & Lembaga Pemerintah	Pemerintah Daerah	Lembaga Penelitian & Pendidikan Dalam Negeri	Swasta
Kabupaten Lombok Utara	10	46.67	33.33	10

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori instansi/institusi terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Instansi/institusi yang dimaksud adalah instansi/institusi tempat pekerjaan utama yang dikelompokkan sesuai dengan kelembagaannya.
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Klasifikasi : 1. Wilayah PST BPS
- Penyajian : 2. Kategori Instansi
- Rumus : $p_i = x_i / y \times 100\%$
- Penghitungan :
 dimana:
 p_i = Persentase konsumen dengan kategori instansi/ institusi ke- i
 x_i = Jumlah konsumen dengan kategori instansi/institusi ke- i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 $i = 1$ (Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri), 2 (Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri), 3 (Kementerian & Lembaga Pemerintah), 4 (Lembaga Internasional), 5 (Media Massa), 6 (Pemerintah Daerah), 7 (Perbankan), 8 (BUMN/BUMD), 9 (Swasta Lainnya), 10 (Lainnya)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori instansi/institusi tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut kategori instansi.

Lampiran 7. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Satker PST	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Pemanfaatan Lainnya
Kabupaten Lombok Utara	33.33	53.33	3.33	6.67	3.33

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Penggunaan hasil kunjungan yang utama, baik berupa pencarian data maupun konsultasi.
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan
- Rumus Penghitungan : $p_i = x_i / y \times 100\%$
dimana:
 p_i = Persentase konsumen dengan pemanfaatan utama hasil kunjungan ke-i
 x_i = Jumlah konsumen dengan pemanfaatan utama hasil kunjungan ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 $i = 1$ (Tugas Sekolah/Tugas Kuliah), 2 (Pemerintahan), 3 (Komersial), 4 (Penelitian), 5 (Lainnya)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori pemanfaatan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan.

Lampiran 8. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Jenis Layanan yang Digunakan

Satker PST	Perpustakaan	Website BPS	Konsultasi Statistik	Rekomendasi Kegiatan Statistik
Kabupaten Lombok Utara	25.64	48.72	23.08	2.56

Metadana Indikator

Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan

Konsep : Segmentasi konsumen

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Layanan-layanan yang disediakan oleh unit PST BPS, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota antara lain berupa Pustaka Tercetak, Pustaka Digital, Penjualan Publikasi, Data Mikro, Konsultasi Data Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Klasifikasi
Penyajian : 1. Wilayah PST
2. Jenis Layanan PST

Rumus : $p_i = x_i / y \times 100\%$

Penghitungan

dimana:

p_i = Persentase konsumen dengan jenis layanan ke- i

x_i = Jumlah konsumen dengan jenis layanan ke- i

y = Jumlah seluruh konsumen

i = 1 (Pustaka Tercetak), 2 (Pustaka Digital), 3 (Penjualan Publikasi), 4 (Data Mikro), 5 (Konsultasi Data Statistik), 6 (Rekomendasi Kegiatan Statistik)

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan jenis layanan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis layanan yang digunakan.

Lampiran 9. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS

Satker PST	Datang Langsung ke PST	Aplikasi PST Online	Website BPS /AllstatsBPS	Surat/ Email	Aplikasi Chat
Kabupaten Lombok Utara	36.73	4.08	38.78	2.04	18.37

Metadata Indikator

Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS

Konsep : Segmentasi konsumen

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Fasilitas utama adalah Sarana utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS, baik berupa pencarian data maupun konsultasi.

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Klasifikasi : 1. Wilayah PST

Penyajian : 2. Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Layanan BPS

Rumus : $p_i = x_i / y \times 100\%$

Penghitungan

dimana:

p_i = Persentase konsumen dengan jenis fasilitas utama ke-i

x_i = Jumlah konsumen dengan jenis fasilitas utama ke-i

y = Jumlah seluruh konsumen

$i = 1$ (Website BPS), 2 (AllStats BPS), 3 (Silastik), 4 (Sirusa), 5

(Romantik Online), 6 (Telepon/Faksimile), 7 (E-mail/Surat), 8

(Datang langsung ke PST), 9 (Lainnya)

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan fasilitas tersebut untuk memperoleh layanan BPS di wilayah PST BPS tertentu.

Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut fasilitas yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS.

Lampiran 10. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

Satker PST	Sebagai Rujukan Utama	Bukan Rujukan Utama
Kabupaten Lombok Utara	83.3333	16.6667

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Penggunaan data BPS dijadikan sebagai acuan utama dalam melakukan suatu kegiatan.
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS
- Rumus Penghitungan : $p = x/y \times 100\%$
dimana:
p = Persentase konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama
x = Jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama
y = Jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai persentase konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama.

Lampiran 11. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Satker PST	Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan dan Monev
Kabupaten Lombok Utara	94

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
- Konsep : Penggunaan data BPS untuk perencanaan dan monev pembangunan
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut penggunaan data BPS sebagai perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.

Perencanaan pembangunan adalah suatu proses perumusan alternatif-alternatif atau keputusan-keputusan yang didasarkan pada data-data dan fakta-fakta yang akan digunakan sebagai bahan untuk melaksanakan suatu rangkaian kegiatan/aktivitas. Perencanaan pembangunan nasional mencakup penyelenggaraan makro semua fungsi pemerintahan yang meliputi semua bidang kehidupan secara terpadu dalam wilayah Negara Republik Indonesia dan terdiri atas perencanaan pembangunan yang disusun secara terpadu oleh Kementerian/Lembaga dan perencanaan pembangunan oleh Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangannya (UU Nomor 4 tahun 2004).

Monitoring merupakan kegiatan mengamati perkembangan pelaksanaan rencana, mengidentifikasi serta mengantisipasi permasalahan yang timbul dan/atau akan timbul untuk dapat diambil tindakan sedini mungkin.

Evaluasi pembangunan adalah penilaian yang sistematis dan objektif atas desain, implementasi dan hasil dari intervensi yang sedang berlangsung atau yang telah selesai.

- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST
- Rumus Penghitungan : $p = x/y \times 100\%$
dimana:
p = Persentase konsumen yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi
x = Jumlah konsumen yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi
y = Jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai persentase konsumen (K/L/OPD) yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional yang berguna sebagai salah satu Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS.

Lampiran 12. Persentase Pencarian Data PST BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Level Data

Satker PST	Provinsi	Kabupaten/ Kota	Kecamatan	Desa/Kelurahan
Kabupaten Lombok Utara	7.64	74.52	16.56	1.27

Metadata Indikator

Nama Indikator : Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Level Data

Konsep : Pencarian data

Definisi : Perbandingan jumlah pencarian data menurut level data terhadap seluruh pencarian data di wilayah PST BPS tertentu. Level data adalah tingkatan data yang dibutuhkan/dikonsultasikan oleh responden, bukan tingkatan data yang dipublikasikan oleh BPS. Level data terdiri atas Nasional, Provinsi, Kabupaten/Kota, Kecamatan, Desa/Kelurahan, Individu, Lainnya.

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Klasifikasi : 1. Wilayah PST
Penyajian : 2. Level Data

Rumus : $p_i = x_i / y \times 100\%$
Penghitungan : dimana:

p_i = Persentase pencarian data dengan level data ke- i

x_i = Jumlah orang-data menurut level data ke- i

y = Jumlah seluruh orang-data

$i = 1$ (Nasional), 2 (Provinsi), 3 (Kabupaten/Kota), 4 (Kecamatan), 5 (Desa/Kelurahan), 6 (Individu), 7 (Lainnya)

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka level data tersebut semakin banyak dicari di wilayah PST BPS tertentu.

Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai level data yang dicari oleh konsumen.

Lampiran 13. Persentase Pencarian Data PST BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Periode Data

Satker PST	5 Tahunan	Tahunan	Semesteran
Kabupaten Lombok Utara	8.28	90.45	1.27

Metadata Indikator

Nama Indikator : Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Periode Data

Konsep : Pencarian data

Definisi : Perbandingan jumlah pencarian data menurut periode data terhadap seluruh pencarian data di wilayah PST BPS tertentu. Periode data adalah kurun waktu data yang dibutuhkan/ dikonsultasikan oleh responden, bukan kurun waktu data yang dipublikasikan oleh BPS. Periode data terdiri atas sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, lainnya.

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Klasifikasi
Penyajian : 1. Wilayah PST
2. Periode Data

Rumus
Penghitungan : $p_i = x_i / y \times 100\%$
dimana:

p_i = Persentase pencarian data menurut periode data ke- i

x_i = Jumlah orang-data menurut periode data ke- i

y = Jumlah seluruh orang-data

i = 1 (Sepuluh tahunan), 2 (Lima tahunan), 3 (Tiga tahunan), 4 (Tahunan), 5 (Semesteran), 6 (Triwulanan), 7 (Bulanan), 8 (Mingguan), 9 (Harian), 10 (Lainnya)

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka periode data tersebut semakin banyak dicari di wilayah PST BPS tertentu.

Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai periode data yang dicari oleh konsumen.

Lampiran 14. Persentase Pencarian Data PST BPS Kabupaten Lombok Utara Menurut Jenis Perolehan Data

Satker PST	Diperoleh dan Sesuai	Tidak Diperoleh	Belum Diperoleh
Kabupaten Lombok Utara	66.24	4.46	29.3

Metadana Indikator

Nama Indikator : Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya

Konsep : Pencarian data

Definisi : Perbandingan jumlah pencarian data menurut jenis perolehan data terhadap seluruh pencarian data di wilayah PST BPS tertentu. Perolehan data menunjukkan kesesuaian antara data yang dibutuhkan/dikonsultasikan dengan data yang diperoleh. Jenis perolehan data terdiri atas: 1) Ya, sesuai 2) Ya, tidak sesuai 3) Tidak diperoleh 4) Belum diperoleh

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Klasifikasi : 1. Wilayah PST
Penyajian : 2. Jenis Perolehan Data

Rumus : $p_i = x_i / y \times 100\%$
Penghitungan : dimana:

p_i = Persentase pencarian data dengan jenis perolehan data ke-i

x_i = Jumlah orang-data menurut jenis perolehan data ke-i

y = Jumlah seluruh orang-data

i = 1 (Ya, sesuai), 2 (Ya, tidak sesuai), 3 (Tidak diperoleh), 4 (Belum diperoleh)

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak orang-data dengan jenis perolehan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai jenis perolehan data dari datayang dicari oleh konsumen.

Lampiran 15. Persentase Konsumen yang Puas Menurut Aspek Kualitas Data di PST BPS Kabupaten Lombok Utara

Satker PST	Aspek Kualitas Data		
	Kelengkapan Data	Akurasi Data	Kemutakhiran Data
Kabupaten Lombok Utara	97.09	89.32	100

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen yang Puas Menurut Aspek Kualitas Data PST BPS
- Konsep : Konsumen yang puas
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kelengkapan data/akurasi data/kemutakhiran data BPS terhadap jumlah konsumen data di wilayah penyedia data tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Kelengkapan data berarti data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data.
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Klasifikasi Penyajian : Wilayah Penyedia Data
- Rumus Penghitungan : $p = x / y \times 100\%$
dimana:
 p = Persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data/akurasi data/kemutakhiran data
 x = Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap kelengkapan/akurasi data/kemutakhiran data BPS
 y = Jumlah seluruh orang-data dengan syarat data tersebut diperoleh
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan kelengkapan data/akurasi data/kemutakhiran data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.

Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap kelengkapan data dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

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