

# *Analisis*

*Hasil Survei Kebutuhan Data*  
**BPS KABUPATEN KLUNGKUNG**

**2021**







*Analisis*  
*Hasil Survei Kebutuhan Data*  
**BPS KABUPATEN KLUNGKUNG**  
**2021**



# **Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data KABUPATEN KLUNGKUNG 2021**

**ISBN** : 978-602-6840-59-2  
**No. Publikasi** : 51050.2113  
**Katalog** : 1399013.5105  
**Ukuran Buku** : 18,2 cm x 25,7 cm  
**Jumlah Halaman** : xiv+85 halaman

**Naskah:**

Badan Pusat Statistik Kabupaten Klungkung

**Desain Kover:**

Badan Pusat Statistik Kabupaten Klungkung

**Penerbit:**

© BPS Kabupaten Klungkung

**Pencetak:**

BPS Kabupaten Klungkung

**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 Kabupaten Klungkung 2021**

### **Penanggungjawab Umum**

Ir. Ni Putu Minarni S.,M.M.A

### **Penanggungjawab Teknis**

I Dewa Made Agus Sudarmawan,SE.,M.Agb

### **Penulis**

I Dewa Made Agus Sudarmawan,SE.,M.Agb

### **Gambar Kulit**

I Dewa Made Agus Sudarmawan,SE.,M.Agb

### **Layout**

Putu Eka Suryawan,SST



# Kata Pengantar



Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang diselenggarakan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) untuk mengidentifikasi kebutuhan data statistik dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS. SKD dilaksanakan secara rutin tiap tahun sejak 2005, namun awalnya masih dilakukan di BPS Pusat saja. Sejak tahun 2014, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

Pada tahun 2021, BPS Kabupaten Klungkung kembali menyelenggarakan SKD bersama-sama dengan BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 479 BPS Kabupaten/Kota lainnya di Indonesia. Hasil SKD BPS Kabupaten Klungkung 2021 disajikan dalam bentuk publikasi yang berisi analisis mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan terhadap kualitas data. Analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk 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.

Semarang, Desember 2021  
Kepala Badan Pusat Statistik  
Kabupaten Klungkung

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Ni Putu Minarni S.', written over a horizontal line.

Ni Putu Minarni S.



# Daftar Isi



|  |            |
|--|------------|
| <b>Kata Pengantar</b> .....  | <b>v</b>   |
| <b>Daftar Isi</b> .....  | <b>vii</b> |
| <b>Daftar Tabel</b> .....  | <b>ix</b>  |
| <b>Daftar Gambar</b> .....   | <b>x</b>   |
| <b>Daftar Lampiran</b> .....   | <b>xii</b> |
| <b>Bab 1 Pendahuluan</b> .....   | <b>1</b>   |
| 1.1. Latar Belakang .....  | 3          |
| 1.2. Tujuan dan Manfaat .....  | 4          |
| 1.3. Landasan Teori .....  | 4          |
| 1.3.1. Pelayanan Statistik Terpadu .....                                   | 4          |
| 1.3.2. Faktor Kepuasan Layanan.....  | 5          |
| 1.3.3. Konsep dan Definisi .....   | 6          |
| 1.4. Metodologi .....  | 7          |
| 1.4.1. Metode Sampling .....   | 8          |
| 1.4.2. Metode Pengumpulan Data .....                                       | 8          |
| 1.5. Sistematika Penulisan .....   | 16         |
| 1.6. Realisasi Pengumpulan Data .....                                      | 16         |
| 1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST.....                     | 17         |
| 1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021 .....                | 17         |
| <b>Bab 2 Segmentasi Konsumen</b> .....                                     | <b>19</b>  |
| 2.1. Gambaran Umum Konsumen .....  | 21         |
| 2.2. Konsumen Menurut Karakteristik.....                                   | 22         |
| 2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....               | 26         |
| 2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan.....                                   | 27         |
| 2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh<br>Layanan BPS..... | 28         |
| <b>Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan</b> .....                               | <b>31</b>  |
| 3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan.....                             | 33         |
| 3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data .....                           | 34         |
| 3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana .....                 | 34         |

|  |           |
|--|-----------|
| 3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS .....            | 35        |
| 3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS ..... | 37        |
| 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS .....                   | 41        |
| <b>Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi .....</b>                                  | <b>43</b> |
| 4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS .....                      | 45        |
| <b>Bab 5 Analisis Kebutuhan Data .....</b>   | <b>47</b> |
| 5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data.....  | 49        |
| 5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data.....                                      | 50        |
| 5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data.....                              | 51        |
| <b>Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data .....</b>                                 | <b>53</b> |
| 6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS.....                             | 55        |
| 6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS ....                | 56        |
| <b>Bab 7 Penutup.....</b>  | <b>57</b> |
| 7.1. Kesimpulan .....  | 59        |
| 7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan.....                                | 59        |
| <b>Daftar Pustaka.....</b>   | <b>61</b> |
| <b>Lampiran .....</b>  | <b>63</b> |

# Daftar Tabel



|            |  |    |
|------------|--|----|
| Tabel 1. 1 | Langkah-Langkah Penghitungan IKK .....   | 13 |
| Tabel 1. 2 | Klasifikasi Kualitas Pelayanan .....   | 14 |
| Tabel 1. 3 | Jumlah dan Persentase Wilayah PST yang Memenuhi Sarana dan Prasarana.....  | 17 |
| Tabel 1. 4 | Realisasi Jumlah Responden SKD 2021 Menurut Wilayah PST BPS di Provinsi Bali .....   | 18 |
| Tabel 3. 1 | Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Klungkung.....       | 37 |
| Tabel 3. 2 | Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Klungkung ..... | 38 |

<https://klungkungkab.go.id>

# Daftar Gambar



|            |   |    |
|------------|---|----|
| Gambar 1.1 | Diagram <i>Cartesius Impotence and Performance Analysis</i> .....   | 11 |
| Gambar 2.1 | Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Klungkung yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama .....      | 21 |
| Gambar 2.2 | Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Klungkung Menurut Kelompok Umur* .....                               | 22 |
| Gambar 2.3 | Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Klungkung Menurut Jenis Kelamin.....                                 | 23 |
| Gambar 2.4 | Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Klungkung Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan .....         | 24 |
| Gambar 2.5 | Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Klungkung Menurut Pekerjaan Utama.....                               | 25 |
| Gambar 2.6 | Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Klungkung Menurut Instansi/Institusi .....                           | 26 |
| Gambar 2.7 | Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Klungkung Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan .....            | 27 |
| Gambar 2.8 | Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Klungkung Menurut Jenis Layanan .....                                | 28 |
| Gambar 2.9 | Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Klungkung Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS..... | 29 |
| Gambar 3.1 | Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Klungkung Terhadap Pelayanan.....                           | 33 |
| Gambar 3.2 | Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Klungkung Terhadap Akses Data .....                         | 34 |
| Gambar 3.3 | Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Klungkung Terhadap Sarana dan Prasarana.....                | 35 |
| Gambar 3.4 | Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Klungkung.....              | 36 |
| Gambar 3.5 | <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Klungkung.....                | 39 |
| Gambar 3.6 | Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Klungkung.....                              | 41 |
| Gambar 4.1 | Indeks Persepsi Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Klungkung Tahun 2019 dan 2020 .....                         | 46 |

|  |    |
|--|----|
| Gambar 5.1 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Klungkung Menurut Level Data.....  | 50 |
| Gambar 5.2 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Klungkung Menurut Periode Data.....                                      | 51 |
| Gambar 5.3 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Klungkung Menurut Perolehannya.....                                      | 52 |
| Gambar 6.1 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Klungkung.....               | 55 |
| Gambar 6.2 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat Menurut Aspek Kualitas Data..... | 56 |

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

# Daftar Lampiran



|  |    |
|--|----|
| Lampiran 1. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur.....   | 65 |
| Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan .....   | 66 |
| Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama .....  | 67 |
| Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi .....  | 68 |
| Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....   | 69 |
| Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan .....   | 70 |
| Lampiran 7. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS .....                           | 71 |
| Lampiran 8. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....   | 72 |
| Lampiran 9. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan..... | 73 |
| Lampiran 10. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data .....  | 74 |
| Lampiran 11. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data .....  | 75 |
| Lampiran 12. Persentase Pencarian Data menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya.....  | 76 |
| Lampiran 13. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data.....   | 77 |
| Lampiran 14. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data.....  | 78 |
| Lampiran 15. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data.....  | 79 |
| Lampiran 16. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data.....   | 80 |

|   |    |
|---|----|
| Lampiran 17. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST .....                       | 81 |
| Lampiran 18. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST.....                       | 82 |
| Lampiran 19. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST.....             | 83 |
| Lampiran 20. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan ..... | 84 |

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



# Bab I

## Pendahuluan

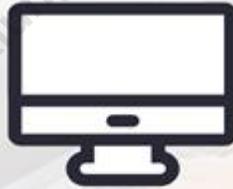
### METODE PENGUMPULAN DATA

#### **PAPI** PAPER & PENCIL INTERVIEW

*Pencacahan manual dengan menggunakan kuesioner*

#### **CAWI** COMPUTER ASSISTED WEB INTERVIEWING

*Non  
Probability  
Sampling*



##### ONLINE PST

Responden mengisi kuesioner VKD21 melalui form entri pada web browser komputer di unit Pelayanan Statistik Terpadu



##### ONLINE E-MAIL

Responden mengisi kuesioner VKD21 melalui link yang dikirimkan melalui surat elektronik



##### ONLINE LINK

Responden mengisi kuesioner VKD21 melalui link yang diperoleh dari aplikasi layanan statistik BPS





# Bab 1

## Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Oleh sebab itu, perlu dilakukan pemantauan pelayanan publik secara berkesinambungan, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan standar pelayanan serta harapan dan kebutuhan masyarakat.

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan badan 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. Dalam menyebarkan data dan informasi statistik, BPS menyediakan unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.

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

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dirancang dan dilakukan oleh BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. SKD pertama kali dilaksanakan tahun 2005 dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD

dilakukan di BPS Pusat dan lima BPS Provinsi sebagai uji coba (*pilot project*). Pada tahun 2009 dan 2010, SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan sebelas BPS Provinsi. Tahun 2011 – 2013, SKD dilakukan di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi. Sejak tahun 2014, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

## 1.2. Tujuan dan Manfaat

Secara umum, tujuan pelaksanaan SKD 2021 adalah mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik. Tujuan tersebut sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik. Selain itu, pelaksanaan SKD 2021 juga dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan BPS. Hal ini ditujukan untuk menjawab amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Hasil SKD 2021 dapat dimanfaatkan oleh BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota untuk mengidentifikasi beberapa isu, antara lain:

- a. Kebutuhan data dari konsumen
- b. Kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan publik
- c. Rekomendasi perbaikan pelayanan publik
- d. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)
- e. Indikator Kinerja Utama (IKU)
- f. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

## 1.3. Landasan Teori

### 1.3.1. Pelayanan Statistik Terpadu

Data hasil kegiatan sensus atau survei harus disampaikan kepada masyarakat sebagai konsumen. Penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi sorotan 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.

Pintu gerbang penyebarluasan data BPS adalah unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau

*one gate service*. Keberadaan unit PST BPS diharapkan mampu mempermudah konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Pelayanan yang diberikan oleh BPS tidak hanya dilakukan dengan tatap muka atau datang langsung ke unit PST BPS, tetapi dapat juga dilakukan tanpa tatap muka baik melalui *website* BPS, aplikasi AllStat BPS (berbasis Android dan iOS), telepon, faksimili, *e-mail*, maupun surat.

Fungsi pelayanan di BPS Pusat berada pada Direktorat Diseminasi Statistik. Sementara itu, fungsi pelayanan di BPS Provinsi berada pada Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik dan fungsi pelayanan di BPS Kabupaten/Kota berada pada Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik. PST memiliki enam jenis layanan, yaitu layanan pustaka tercetak, layanan pustaka digital, layanan penjualan publikasi, layanan data mikro, layanan konsultasi data statistik, serta layanan rekomendasi kegiatan statistik.

### **1.3.2. Faktor Kepuasan Layanan**

Parasuraman (2001) menyatakan bahwa terdapat lima unsur penting yang menentukan kepuasan yaitu *responsiveness, assurance, tangible, empathy, dan reliability*. Kelima unsur tersebut merupakan unsur penting yang diukur sebagai kualitas pelayanan (*service quality*). Konsep dari kualitas pelayanan adalah membentuk sikap dan perilaku dari penyedia layanan agar dapat memberikan pelayanan prima.

#### **a. *Responsiveness* (daya tanggap)**

Daya tanggap merupakan unsur yang menuntut adanya kemampuan pemberi layanan untuk segera memberikan pelayanan atas kebutuhan pengguna layanan sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, dan ketidaksesuaian atas berbagai bentuk layanan yang tidak diketahui. Oleh sebab itu, pemberi layanan perlu memberikan penjelasan yang bijaksana dan mendetail, sehingga pengguna layanan mendapatkan respon positif.

#### **b. *Assurances* (jaminan)**

Jaminan merupakan bentuk kepastian dari suatu unit pelayanan. Unsur ini sangat ditentukan oleh jaminan dari pemberi layanan, sehingga orang yang menerima layanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk pelayanan yang dilakukan tersebut tuntas dan sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran, dan kualitas pelayanan yang dijamin.

c. *Tangible* (fisik)

Unsur fisik merupakan bentuk aktualisasi nyata yang dapat terlihat atau digunakan oleh pemberi layanan guna membantu pelaksanaan pelayanan. Unsur fisik dapat berupa penampilan fisik petugas, sarana prasarana fisik, serta keadaan lingkungan sekitar.

d. *Empathy* (empati)

Unsur empati dalam suatu pelayanan ditunjukkan dengan adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatisme, pengertian, dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan. Hal tersebut bertujuan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut.

e. *Reliability* (keandalan)

Unsur keandalan dalam pelayanan menuntut setiap petugas memiliki kemampuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi. Oleh karena itu, aktivitas yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

### 1.3.3. Konsep dan Definisi

- a. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2021 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2020 sampai periode akhir pencacahan.

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

#### **1.4. Metodologi**

Dalam penjelasan berikut, metodologi dibedakan ke dalam tiga kelompok, yaitu metode sampling, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

### 1.4.1. Metode Sampling

SKD 2021 dilakukan dengan metode non probability sampling yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Adapun tekniknya adalah quota sampling yaitu teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang akan diselidiki ditetapkan terlebih dahulu.

### 1.4.2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKD 2021 dilakukan pada Juni–September 2021 oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (*self enumeration*). Instrumen yang digunakan adalah kuesioner VKD21. Pengumpulan data dilakukan dengan 2 (dua) metode, yaitu pencacahan manual dan elektronik (*online*). Pencacahan manual merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden dengan menggunakan kuesioner dalam bentuk *hardcopy* atau yang dikenal dengan istilah PAPI (*Pencil and Paper Interview*). Pencacahan elektronik merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden melalui aplikasi berbasis *website* atau yang dikenal dengan istilah CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*). Terdapat 3 (tiga) metode pencacahan elektronik SKD 2021, yaitu:

- 1) *Online E-mail*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD21 melalui *link* yang dikirimkan melalui *e-mail*.
- 2) *Online PST*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD21 melalui form entri pada *web browser* komputer di unit PST.
- 3) *Online Link*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD21 melalui *link* yang diperoleh dari aplikasi layanan statistik BPS.

#### Metode Analisis Data

Analisis 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).

Ruang lingkup analisis hasil SKD 2021 dalam publikasi ini adalah PST BPS Kabupaten Klungkung

a. Analisis Tabulasi Silang

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

b. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

*Gap Analysis* adalah analisis mengenai kesenjangan antara harapan (tingkat kepentingan) konsumen dengan kinerja (tingkat kepuasan) pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Pada analisis kesenjangan, harapan konsumen akan dibandingkan dengan kinerja pelayanan yang diberikan (*delivered*) oleh unit pelayanan. Nilai kesenjangan atau gap diperoleh dari selisih antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna layanan pada setiap rincian pelayanan. Gap positif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih besar dari tingkat kepentingan, sedangkan gap negatif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih kecil dari tingkat kepentingan. Pada gap positif, semakin besar nilai gap, konsumen semakin puas. Sebaliknya, semakin kecil nilai gap negatif, konsumen semakin tidak puas.

c. *Importance and Performance Analysis* (IPA)

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

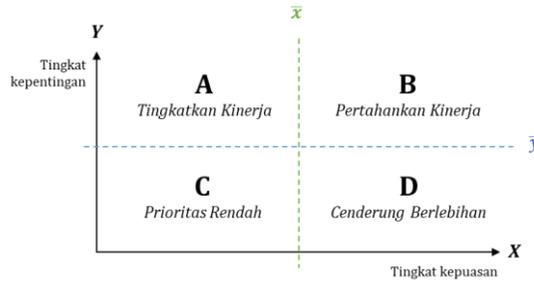
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

#### 2) Diagram Cartesius

Diagram cartesius 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*

Keempat kuadran tersebut memiliki arti sebagai berikut:

- Kuadran A (*high importance & low performance*)  
 Kuadran “Tingkatkan Kinerja” terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama unit pelayanan adalah peningkatan kinerja (*performance improvement*). Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja atribut pelayanan tersebut lebih rendah dari harapan pengguna layanan terhadap atribut pelayanan tersebut.  
 Atribut pelayanan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/pengguna layanan. Cara yang dapat dilakukan adalah perbaikan secara terus menerus terhadap kinerja, sehingga *performance* dari atribut pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.
- Kuadran B (*high importance & high performance*)  
 Kuadran “Pertahankan Kinerja” terletak di sebelah kanan atas, yang berarti kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja atribut pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.
- Kuadran C (*low importance & low performance*)

Kuadran “Prioritas Rendah” terletak di sebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut tidak terlalu istimewa.

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

- Kuadran D (*low importance & high performance*)

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

#### d. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

##### Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

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

IKK kualitas pelayanan diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD21. IKK kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data, yaitu kualitas secara umum, kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1. 1 Langkah-Langkah Penghitungan IKK

| Langkah   | IKK Kualitas Pelayanan  | IKK Kualitas Data   |
|---|---|---|
| 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.<br/>Rumus penimbang:</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{13} \bar{y}_i}$ <p>dengan:<br/> <math>w_i</math> = penimbang atribut pelayanan ke-i, <math>\sum_{i=1}^{13} w_i = 1</math><br/> <math>\bar{y}_i</math> = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i<br/> <math>i = 1, 2, \dots, 13</math></p> | <p>Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10. Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu</p> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^4 \bar{y}_i} = \frac{10}{40}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^4 w_i = 1$                         |
| 2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK') | <p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan.<br/>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{13} w_i} = \sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i$ <p>dengan:<br/> <math>\bar{x}_i</math> = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i</p>   | <p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data.<br/>Rumus IKK';</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^4 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^4 w_i} = \sum_{i=1}^4 \frac{10}{40} \bar{x}_i$ <p>dengan:<br/> <math>\bar{x}_i</math> = 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> $IKK = \frac{IKK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$   |   |

### Langkah-langkah Penghitungan IKK 1

Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2. Klasifikasi nilai IKK Tahun 2020 berbeda dengan klasifikasi pada tahun sebelumnya. Pada tahun 2020, klasifikasi nilai didasarkan pada PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tabel 1. 2 Klasifikasi Kualitas Pelayanan

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

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

#### e. Persentase Konsumen yang Puas

Selain IKK, indikator kepuasan konsumen juga disajikan dalam bentuk persentase konsumen yang puas. Indikator tersebut antara lain meliputi persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data, kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, akses data, sarana dan prasarana PST, dan kualitas pelayanan PST.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2021 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab di atas 7,66 (berdasarkan Tabel 1.2). Konsep penghitungan ini berbeda dengan tahun sebelumnya, dimana konsumen dikatakan puas jika memberikan penilaian di atas 5,5 (setengah dari nilai median). Oleh karena itu, jika akan membandingkan indikator persentase konsumen yang puas antara tahun 2020 dengan tahun 2019 perlu dilakukan penyesuaian rumus yang sama terlebih dahulu.

#### f. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

##### Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

IPAK digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Klungkung. Aspek yang dihitung adalah penerapan perilaku anti korupsi, meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar, dan tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan menghitung rata-

rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD21.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah:

### 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 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 2021.

**Bab 2 Segmentasi Konsumen**, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Klungkung yang menjadi responden SKD 2021 berdasarkan Blok I VKD21.

**Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Kabupaten Klungkung berdasarkan Blok II VKD21.

**Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi**, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Kabupaten Klungkung berdasarkan Blok II VKD21.

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

**Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Kabupaten Klungkung yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD21.

**Bab 7 Penutup**, berisi kesimpulan hasil SKD 2021 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2021 dan rekomendasi perbaikan layanan di PST BPS Kabupaten Klungkung.

### 1.6. Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2021 dilakukan di 515 wilayah PST yang terdiri dari 1 PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, dan 480 PST BPS Kabupaten/Kota.

### 1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST

Direktorat Diseminasi Statistik melakukan pembinaan dan pengembangan secara berkesinambungan terhadap unit PST di BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota. Hal tersebut dilakukan mulai dari pembinaan sumber daya manusia, pengembangan sarana dan prasarana, sampai dengan pengembangan aplikasi PST. Hasil pembinaan dan pengembangan tersebut diharapkan dapat meningkatkan pelayanan data dan informasi statistik di seluruh unit PST.

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST pada SKD 2021, meliputi:

1. Informasi pelayanan
2. Maklumat pelayanan
3. *Wifi*
4. Petugas pelayanan
5. Ruang pelayanan
6. Komputer
7. Sarana pengaduan

Tabel 1. 3 Jumlah dan Persentase Wilayah PST yang Memenuhi Sarana dan Prasarana

| Wilayah PST BPS     | Jumlah PST | Sarana dan Prasarana |                    |               |                   |                 |               |                  |
|---------------------|------------|----------------------|--------------------|---------------|-------------------|-----------------|---------------|------------------|
|                     |            | Informasi Pelayanan  | Maklumat Pelayanan | <i>Wifi</i>   | Informasi Petugas | Ruang Pelayanan | Komputer      | Sarana Pengaduan |
| Kabupaten Klungkung | 1          | 1<br>(100,00)        | 1<br>(100,00)      | 1<br>(100,00) | 1<br>(100,00)     | 1<br>(100,00)   | 1<br>(100,00) | 1<br>(100,00)    |
| Jumlah              | 1          | 1                    | 1                  | 1             | 1                 | 1               | 1             | 1                |

Pada PST BPS Kabupaten Klungkung, pemenuhan sarana dan prasarana sangat lengkap yakni sudah memiliki informasi pelayanan, memiliki informasi maklumat pelayanan, tersedia wifi, memiliki informasi petugas pelayanan, memiliki ruang pelayanan, memiliki komputer, dan memiliki sarana pengaduan.

### 1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021

Dalam SKD 2021, masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi. PST BPS Pusat memiliki target responden paling banyak, yaitu 150 responden. Target jumlah responden untuk PST BPS Provinsi

adalah 70 responden. Sementara itu, PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh responden sebanyak 30 responden.

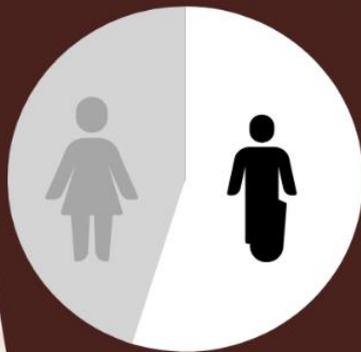
Pelaksanaan kegiatan SKD 2021 secara keseluruhan berjalan dengan baik. secara nasional, total realisasi responden SKD 2021 adalah sebesar 19.091 responden, atau sebesar 105,94% dari total target yang telah ditetapkan (16.900 responden). Di Kabupaten Klungkung, total realisasi responden adalah sebesar 31 responden atau sebesar 103,33 persen dari total target yang telah ditetapkan (30 responden). Adapun rincian realisasi responden berdasarkan wilayah PST BPS di Kabupaten Klungkung dapat dilihat pada Tabel 1.5.

Tabel 1. 4 Realisasi Jumlah Responden SKD 2021 Menurut Wilayah PST BPS di Provinsi Bali

| Wilayah PST BPS Provinsi Bali | Jumlah Resp. |
|-------------------------------|--------------|
| Provinsi Bali                 | 70           |
| Kabupaten Jembrana            | 30           |
| Kabupaten Tabanan             | 32           |
| Kabupaten Badung              | 30           |
| Kabupaten Gianyar             | 30           |
| Kabupaten Klungkung           | 31           |
| Kabupaten Bangli              | 30           |
| Kabupaten Karangasem          | 31           |
| Kabupaten Buleleng            | 30           |
| Kota Denpasar                 | 30           |

# Bab 2

## Segmentasi Konsumen

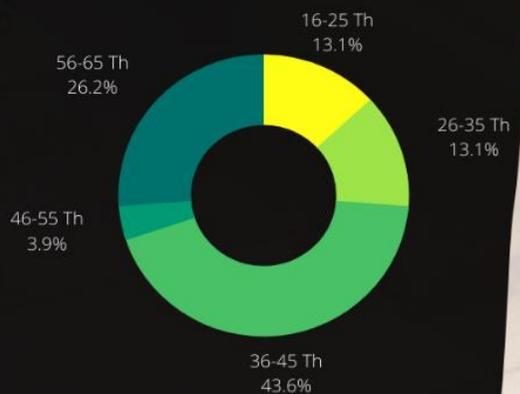


54,48%

KONSUMEN  
LAKI-LAKI

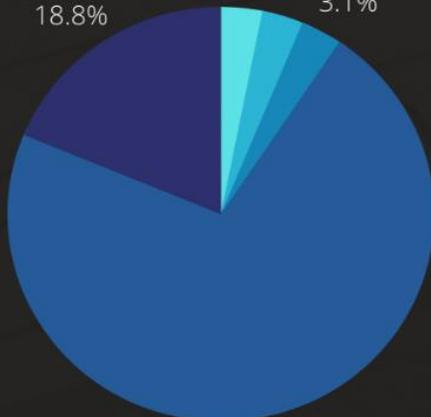
61,29%

Konsumen data berusia  
36 sampai 55 tahun



S2-S3  
18.8%

>SMA  
3.1% D1/D2/D3  
3.1%



D4-S1  
71.9%

93,55% Sarjana

Lebih dari 93 persen tingkat pendidikan konsumsen data adalah sarjana dan sebagian besar bekerja di pemerintahan





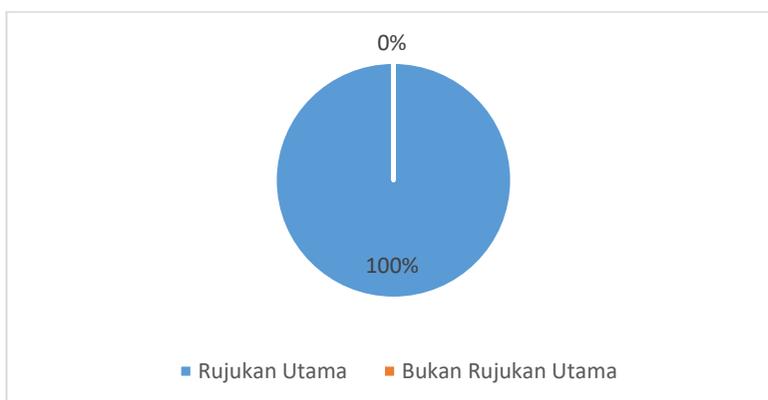
## Bab 2 Segmentasi Konsumen

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

### 2.1. Gambaran Umum Konsumen

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

Kecenderungan konsumen di PST BPS Kabupaten Klungkung dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Semua konsumen di PST BPS Kabupaten Klungkung menggunakan data BPS sebagai rujukan utama.



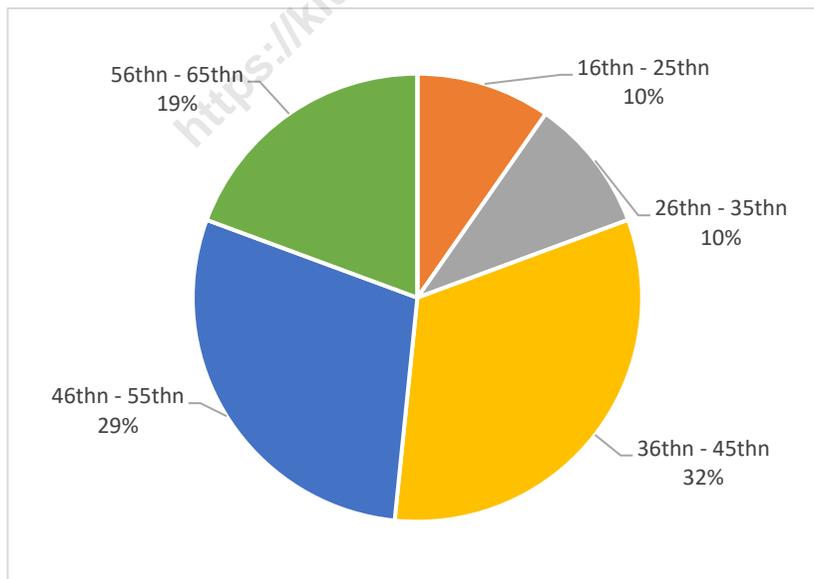
Gambar 2. 1 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Klungkung yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

## 2.2. Konsumen Menurut Karakteristik

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

### Kelompok Umur

Berdasarkan Gambar 2.2 konsumen di PST BPS Kabupaten Klungkung didominasi oleh konsumen berumur 16-65 tahun yang terbagi menjadi lima kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 36-45 tahun (32,26%), disusul konsumen berumur 46-55 tahun (29,03%), konsumen berumur 16-25 tahun (9,68%), konsumen berumur 26-35 tahun (9,68%) dan konsumsen berumur 56-65 tahun (19,65%). 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.

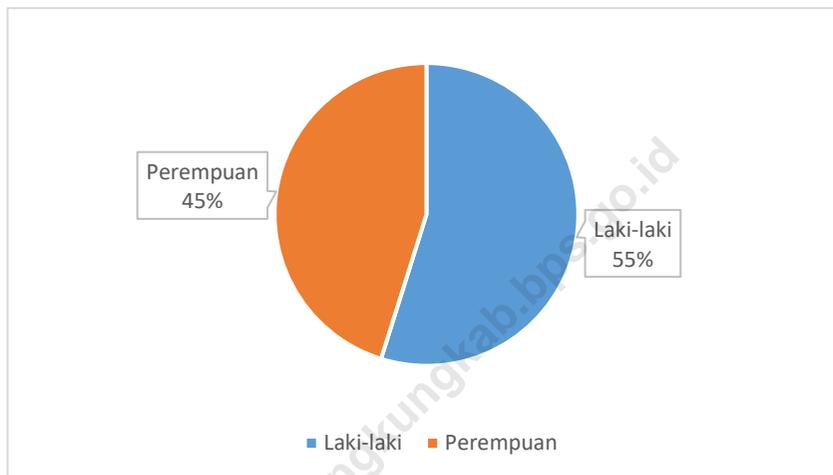


Gambar 2. 2 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Klungkung Menurut Kelompok Umur\*

*\*Customer Satisfaction Index, Stratford-On-Avon District Council, April 2012*

## Jenis Kelamin

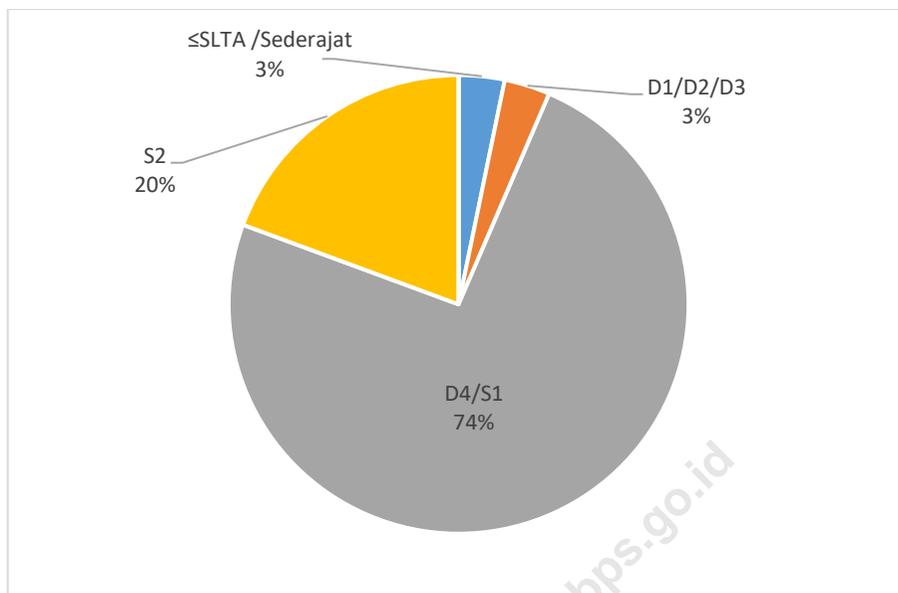
Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Klungkung menurut jenis kelamin. Persentase Konsumen perempuan di PST BPS Kabupaten Klungkung adalah sebesar 45,16%. Sementara itu, 54,84% konsumen di PST BPS Kabupaten Klungkung adalah laki-laki.



Gambar 2. 3 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Klungkung Menurut Jenis Kelamin

## Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2021, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu  $\leq$ SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Kabupaten Klungkung didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (74,19%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan S2 (19,35%). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan SLTA/ sederajat dan D1/D2/D3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase masing-masing 3,23%.

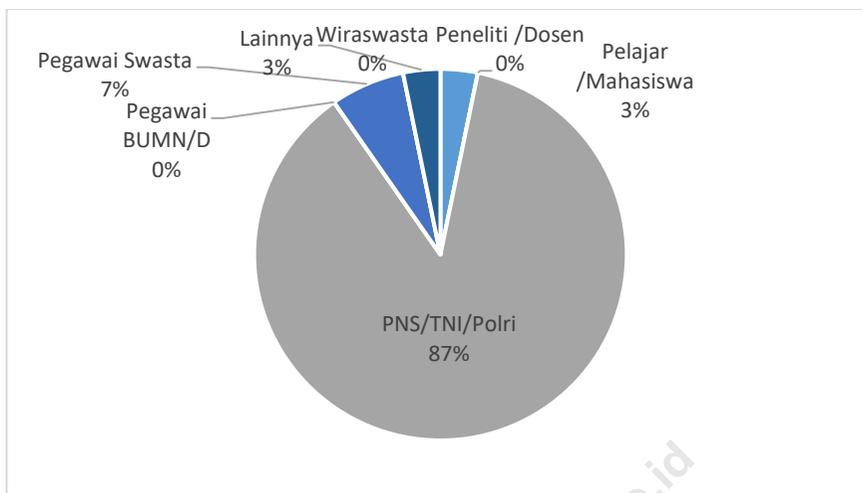


Gambar 2. 4 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Klungkung Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

### Pekerjaan Utama

Pada SKD 2021, 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 2021 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

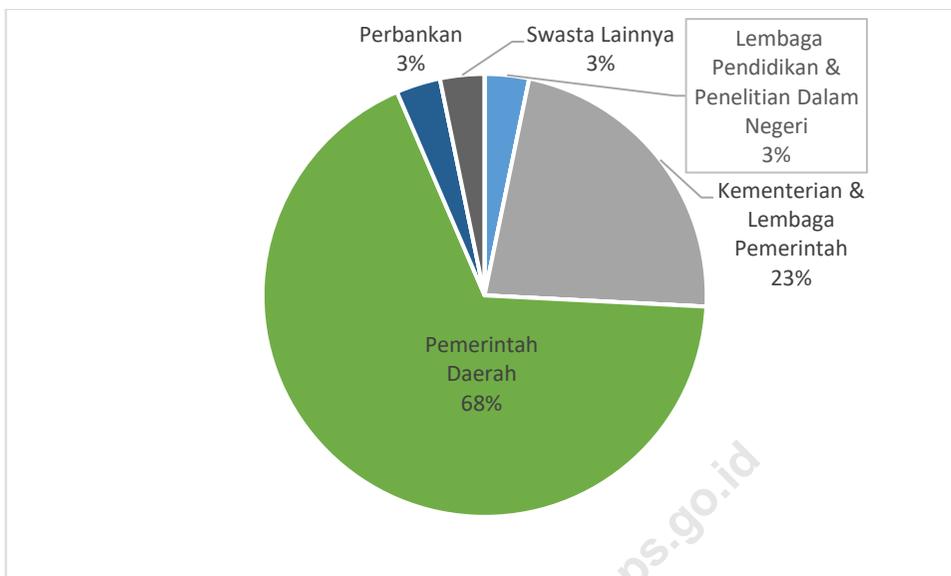
Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Klungkung adalah PNS/TNI/Polri (87,10%). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang didominasi oleh tingkat pendidikan D4/S1 (74,19%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pegawai swasta memiliki persentase sebesar 6,45%. Konsumen yang bekerja sebagai pelajar/mahasiswa hanya sebesar 3,23% saja.



Gambar 2. 5 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Klungkung Menurut Pekerjaan Utama

### Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2021 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Klungkung berasal dari Pemerintah Daerah (67,74%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 dan pekerjaan utama konsumen, yaitu PNS/TNI/POLRI. Konsumen yang bekerja di Institusi Kementerian dan Lembaga Pemerintah berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 22,58%. Sementara itu, konsumen yang bekerja di Swasta Lainnya, Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri serta BUMN/BUMN secara berturut-turut memiliki persentase sebesar 3,23%.

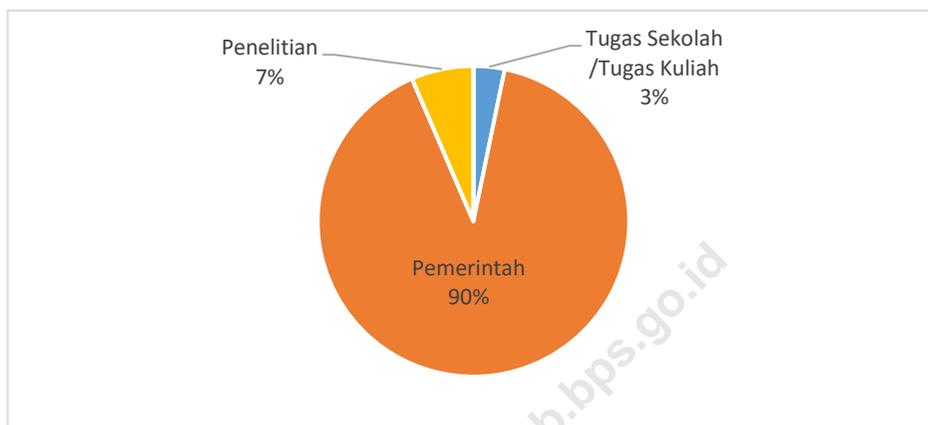


Gambar 2. 6 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Klungkung Menurut Instansi/Institusi

### 2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Klungkung menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Klungkung. Dalam SKD 2021, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, hasil SKD 2021 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kabupaten Klungkung cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Klungkung paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan (90,32%). Pemanfaatan untuk Penelitian menempati posisi kedua dengan persentase 6,45% dan pemanfaatan untuk tugas sekolah/tugas kuliah menempati posisi ketiga dengan persentase 3,23%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Klungkung sangat dibutuhkan dalam bidang pemerintahan. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan yang paling sedikit adalah untuk

tugas sekolah/kulian dan Komersial. Hal ini sejalan dengan kondisi wilayah kabupaten klungkung bukan pusat pendidikan dan bisnis di Provinsi Bali.



Gambar 2. 7 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Klungkung Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Merujuk pada Gambar 2.7, konsumen di PST BPS Kabupaten Klungkung didominasi oleh konsumen yang berasal dari Kementerian/Lembaga/Organisasi Perangkat Daerah (K/L/OPD). Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”, BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, *monitoring*, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Berdasarkan hasil SKD 2021, semua konsumen yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi pembangunan. Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

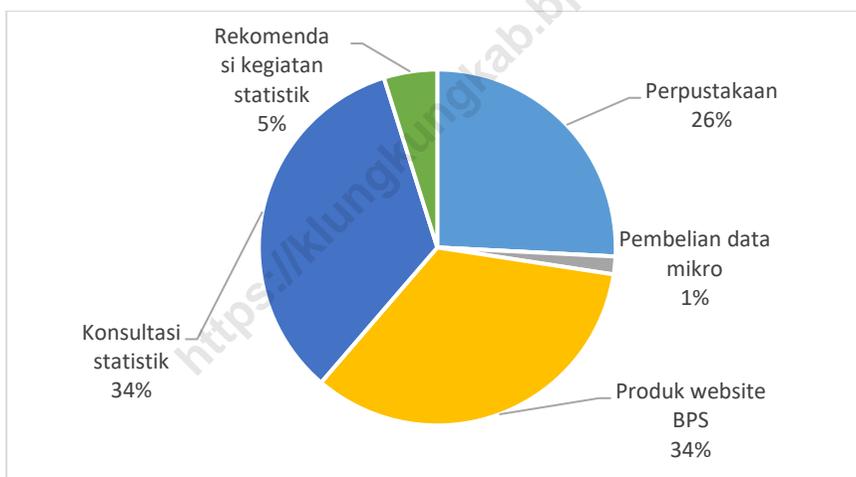
#### 2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi

Pustaka Tercetak, Pustaka Digital, Penjualan Publikasi, Data Mikro, Konsultasi Data Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Klungkung oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah konsultasi statistik dan produk website, yaitu sebesar 33,87%. Pada posisi kedua, layanan perpustakaan dengan persentase sebesar 25,81%. Sementara itu, layanan rekomendasi statistik dan pembelian data mikro masing-masing hanya sebesar 4,84% dan 1,61% saja.

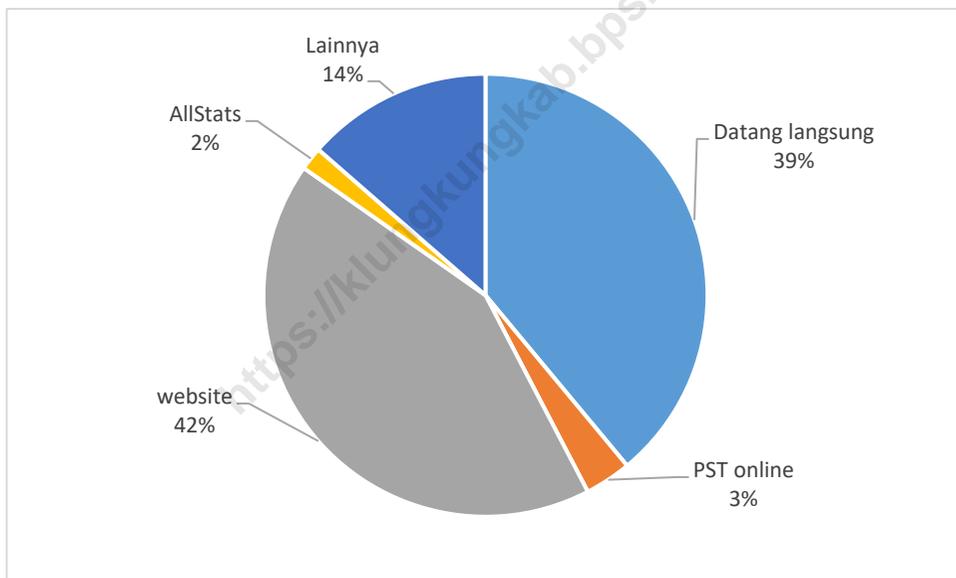
Gambar 2. 8 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Klungkung Menurut Jenis Layanan



## 2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2021. Fasilitas tersebut meliputi *Website* BPS, Allstat BPS (aplikasi android dan iOS), Silastik (silastik.bps.go.id), Sirusa (sirusa.bps.go.id), Romantik Online (romantik.bps.go.id), telepon/faksimili, *e-mail*/surat, datang langsung ke PST, dan lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Klungkung mendapatkan data melalui fasilitas *Website* BPS dengan persentase sebesar 42,37%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada *website* BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kabupaten Klungkung. Walaupun demikian, masih ada konsumen yang datang langsung ke PST BPS dengan persentase 38,98%. Sementara itu, fasilitas lainnya digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kabupaten Klungkung adalah melalui Telepon/Faksimili dengan persentase 5,88% dan fasilitas lainnya dengan persentase masing-masing kurang dari 13,56%. Sedangkan hanya 1,69% konsumen yang menggunakan *allstat bps*.



Gambar 2. 9 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Klungkung Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS



# Bab 3

## Analisis Kepuasan Layanan

100%

**PUAS**  
TERHADAP AKSES DATA

94,84%

**PUAS**  
TERHADAP LAYANAN

93,55%

**PUAS**  
TERHADAP SARANA PRASARANA

**IKK**

*Indeks Kepuasan Konsumen*

**88,96**

**KATEGORI SANGAT BAIK**





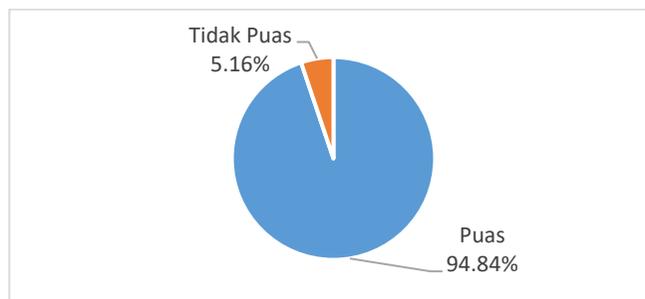
## Bab 3

# Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Klungkung terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Klungkung 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) terhadap pelayanan BPS. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

### 3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

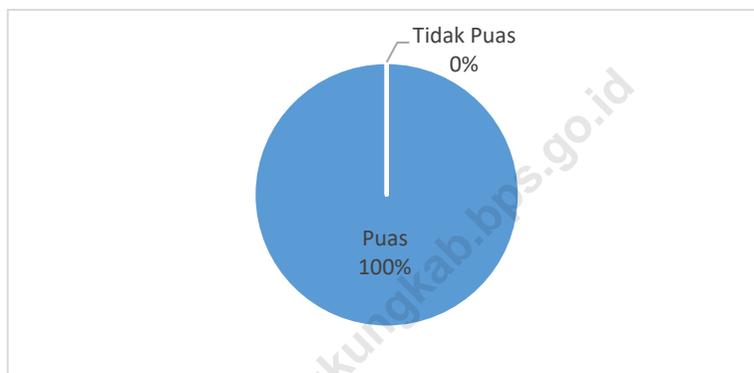
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Klungkung sebesar 94,84%. Jika dibandingkan dengan tahun 2020, maka persentase tersebut mengalami peningkatan sebesar 4,01%. Hal ini menunjukkan bahwa perbaikan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Klungkung sudah dirasakan manfaatnya oleh konsumen.



Gambar 3. 1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Klungkung Terhadap Pelayanan

### 3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

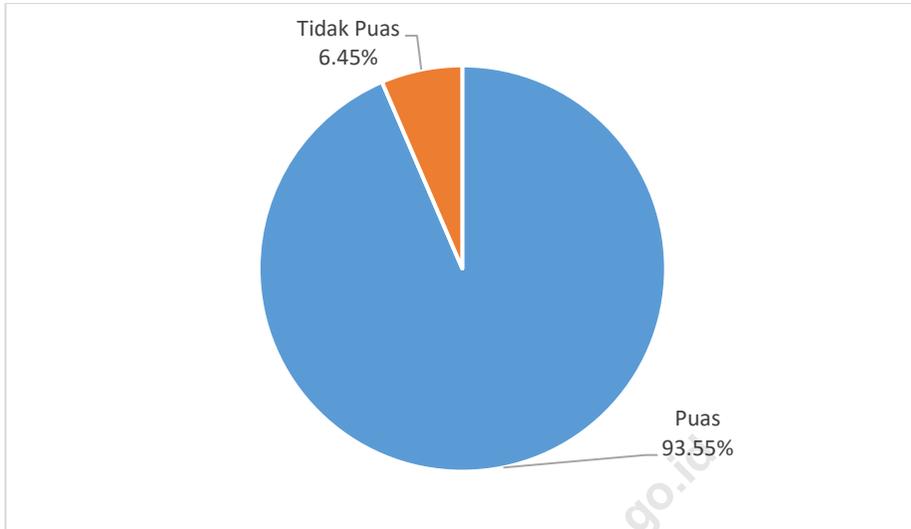
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), akses data pada *website* BPS, dan akses konten pada *website* BPS. Berdasarkan Gambar 3.2, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Klungkung yang puas terhadap akses data sebesar 100%, atau hampir tidak ada konsumen yang tidak puas dengan akses pelayanan.



Gambar 3. 2 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Klungkung 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 di PST BPS Kabupaten Klungkung yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 93,55%, sedangkan 6,45% konsumen di PST BPS Kabupaten Klungkung merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.

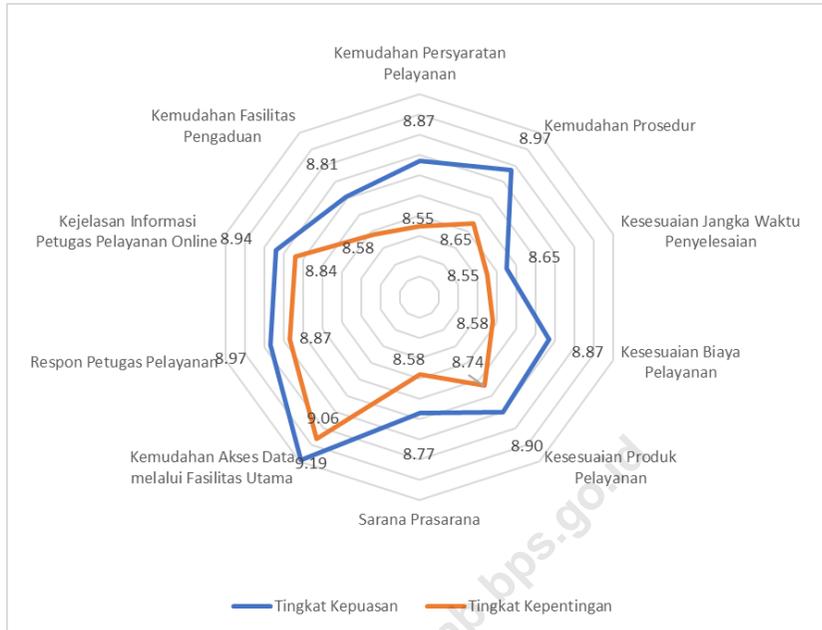


Gambar 3. 3 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Klungkung Terhadap Sarana dan Prasarana

#### 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 Klungkung 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 Klungkung. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4, terlihat bahwa sebagian atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Klungkung memiliki nilai gap negatif, yaitu nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan).



Gambar 3. 4 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Klungkung

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima memiliki nilai gap paling jauh yaitu -0,06. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih kurang memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Klungkung. Sementara itu, gap atribut lainnya sebagian besar bernilai positif, hal ini menandakan bahwa sebagian besar atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen.

Atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Klungkung memiliki gap antara -0,06 sampai 0,15. Walaupun demikian, menurut Parasuraman (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 Klungkung

| No. | Atribut Pelayanan   | Kepentingan | Kepuasan | Gap  |
|-----|---|-------------|----------|------|
| 1.  | Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.           | 85.50       | 88.70    | 0.32 |
| 2.  | Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.                        | 86.50       | 89.70    | 0.32 |
| 3.  | Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.        | 85.50       | 86.50    | 0.10 |
| 4.  | Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.                    | 85.80       | 88.70    | 0.29 |
| 5.  | Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.                           | 87.40       | 89.00    | 0.16 |
| 6.  | Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.                         | 85.80       | 87.70    | 0.19 |
| 7.  | Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan                           |             |          |      |
| 8.  | Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.                  | 90.60       | 91.90    | 0.13 |
| 9.  | Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas. | 88.70       | 89.70    | 0.10 |
| 10. | Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui.   | 88.40       | 89.40    | 0.10 |

### 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 Klungkung. 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.

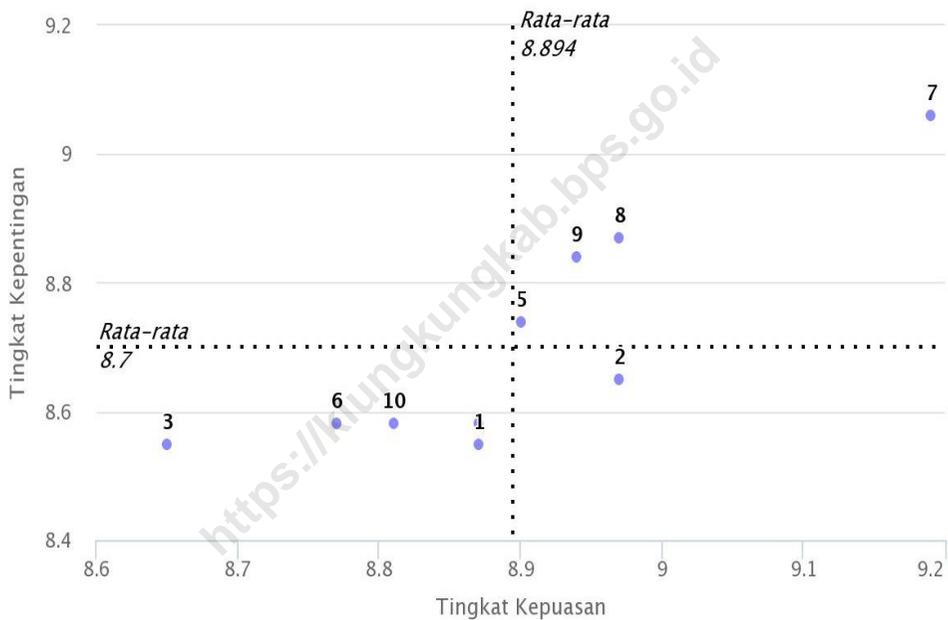
Tabel 3. 2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Klungkung

| No. | Atribut Pelayanan   | Kepentingan | Kepuasan | Tingkat Kesesuaian (%) |
|-----|---|-------------|----------|------------------------|
| 1.  | Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.           | 85.50       | 88.70    | 103.74                 |
| 2.  | Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.                        | 86.50       | 89.70    | 103.70                 |
| 3.  | Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.        | 85.50       | 86.50    | 101.17                 |
| 4.  | Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.                    | 85.80       | 88.70    | 103.38                 |
| 5.  | Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.                           | 87.40       | 89.00    | 101.83                 |
| 6.  | Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.                         | 85.80       | 87.70    | 102.21                 |
| 7.  | Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan                           | 90.60       | 91.90    | 101.43                 |
| 8.  | Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.                  | 88.70       | 89.70    | 101.13                 |
| 9.  | Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas. | 88.40       | 89.40    | 101.13                 |
| 10. | Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui.   | 85.80       | 88.10    | 102.68                 |

Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan semua atribut bernilai >100%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Klungkung sudah memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah Persyaratan

pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen. (103,74%), sedangkan atribut Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik dan atribut Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas, memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (101,13%).

Gambar 3. 5 *Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Klungkung*



Keterangan

- |   |  |
|---|--|
| 1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.    | 6. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.                         |
| 2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.                 | 7. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan                           |
| 3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan. | 8. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.                  |
| 4. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.             | 9. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas. |
| 5. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.                    | 10. "Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui.                                       |

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 3.6, tidak ada atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kabupaten Klungkung .

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

1. Kesesuaian Produk Pelayanan
2. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
3. Respon Petugas Pelayanan
4. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online

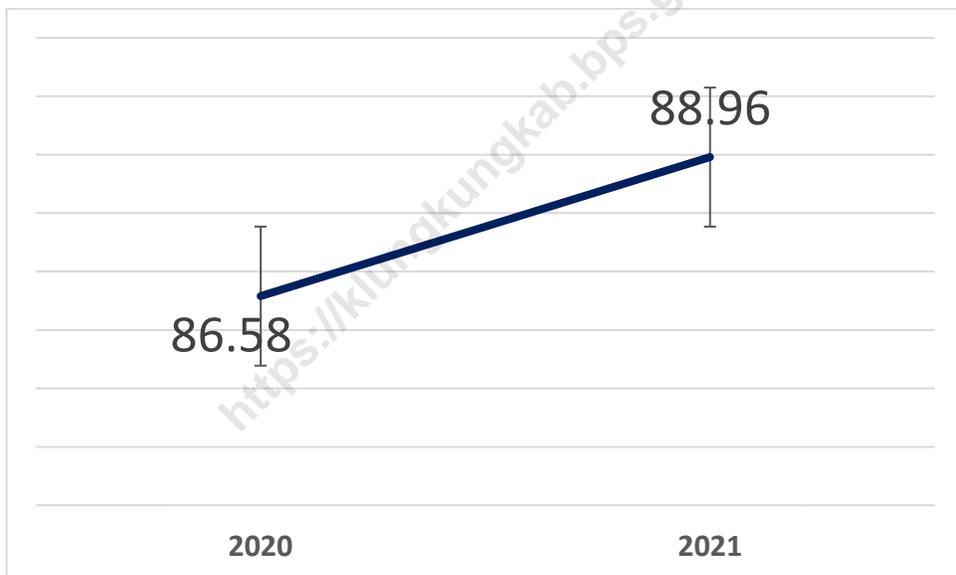
Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut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

1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
2. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
3. Kesesuaian Biaya Pelayanan
4. Sarana Prasarana
5. 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 3.6, atribut Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan termasuk dalam kuadran ini.

### 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 Klungkung tahun 2021 sebesar 88,96, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Klungkung masuk kategori Sangat Baik. Berdasarkan Gambar 3.7, IKK BPS di PST BPS Kabupaten Klungkung mengalami peningkatan dari 86,58 pada tahun 2020 menjadi 88,96 pada tahun 2021. Hal ini menggambarkan konsumen di PST BPS Kabupaten Klungkung masih mampu memberikan pelayanan yang terbaik ditengah situasi pandemi Covid-19.



Gambar 3. 6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Klungkung



# Bab 4

## Analisis Prilaku Anti Korupsi

INDEKS PERSEPSI ANTI  
KORUPSI ( IPAK )  
BPS KLUNGKUNG, 2021

94,53

MENINGKAT 3,62 POINT  
DIBANDINGKAN DENGAN  
TAHUN 2020



4 ATRIBUT  
INDEKS  
PERSEPSI ANTI  
KORUPSI







## Bab 4

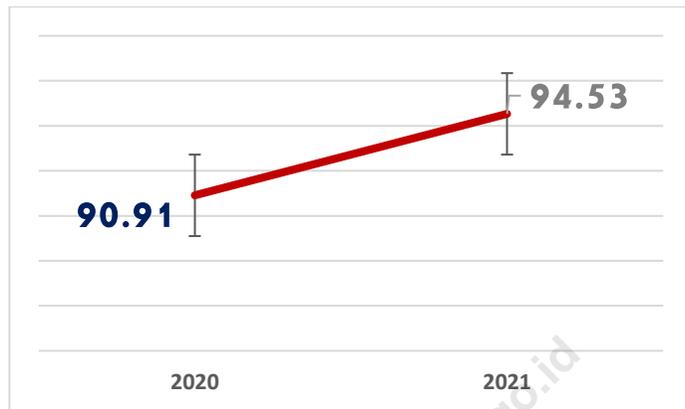
# Analisis Perilaku Anti Korupsi

Bab ini menjabarkan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen di PST BPS Kabupaten Klungkung terhadap perilaku anti korupsi pelayanan PST BPS Kabupaten Klungkung. Analisis perilaku 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

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 4 atribut anti korupsi. Berdasarkan Gambar 4.1 IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Klungkung mengalami peningkatan dari 90,91 pada tahun 2020 menjadi 94,53 pada tahun 2021. Peningkatan nilai IPAK dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Klungkung menggambarkan bahwa di BPS Kabupaten Klungkung, perilaku anti korupsi tetap diterapkan dan ditngkatkan secara berkelanjutan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.



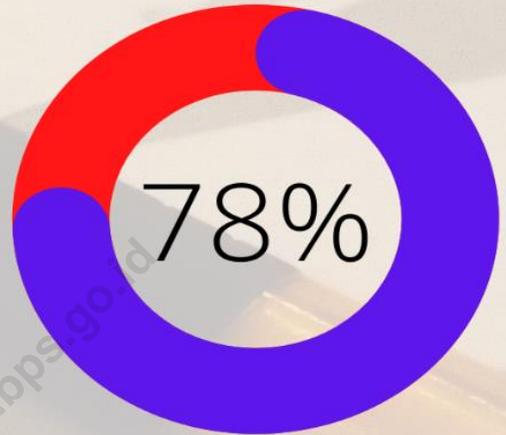
Gambar 4. 1 Indeks Persepsi Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Klungkung Tahun 2019 dan 2020

# Bab 5

## Analisis Kebutuhan Data

**77,6% DIPEROLEH DAN SESUAI**

Hampir 78 persen data yang dicari oleh konsumen data diperoleh dan sesuai. 6,4% data diperoleh tetapi belum sesuai dengan yang dibutuhkan. 12% data belum diperoleh dan 4% tidak diperoleh atau tidak tersedia.

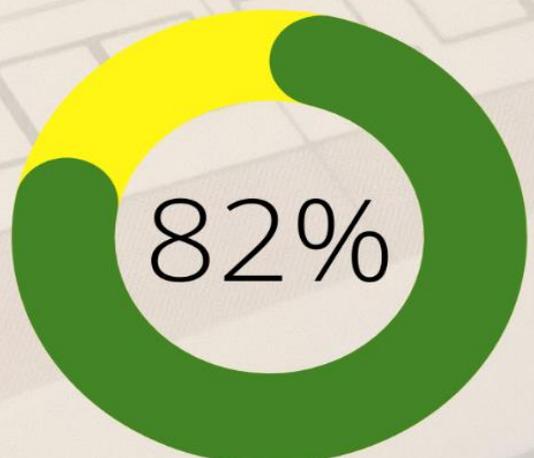


**81,6% DATA LEVEL KABUPATEN**

81,6 persen data yang dicari adalah level kabupaten, 13,6% level kecamatan, 4% level desa/kelurahan dan hanya 0,8% konsumen memerlukan data level provinsi.

**82,4% DATA TAHUNAN**

82,4 persen konsumen data memerlukan data tahunan, 8% memerlukan data lima tahunan, 6,4% memerlukan data semesteran dan 3,2% konsumen data memerlukan data tiga tahunan.







## Bab 5

# Analisis Kebutuhan Data

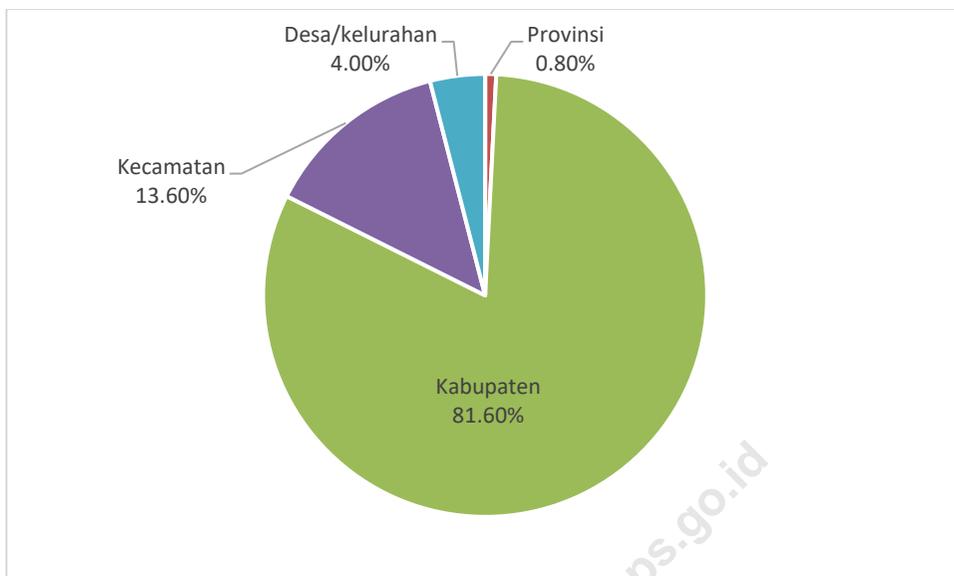
Bab ini menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi jenis data, level data, periode data, dan perolehan data. Selain itu, analisis dilakukan terhadap jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari oleh konsumen.

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

**Orang-data** adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dicari (data). Misalnya, seorang pengguna data mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data. Ketika mencari data, konsumen bisa mencari lebih dari satu *series* data untuk jenis data yang sama. Sehingga, jika konsumen mencari satu jenis data sebanyak sepuluh tahun, orang tersebut akan dihitung sebagai satu konsumen dan sepuluh orang-data.

### 5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data

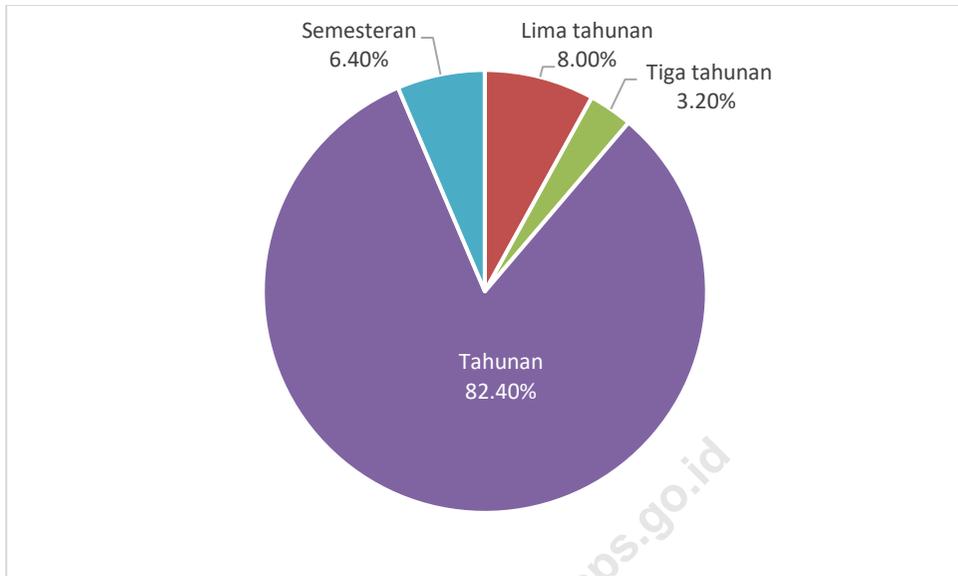
Dari hasil SKD 2021, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Klungkung. Secara umum, dari 125 orang-data, 81,60% mencari data pada level kabupaten/kota. Data selanjutnya adalah data level kecamatan (13,60%), data level desa/kelurahan (4%) dan data level provinsi 0,80%. Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



Gambar 5. 1 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Klungkung Menurut Level Data

## 5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data

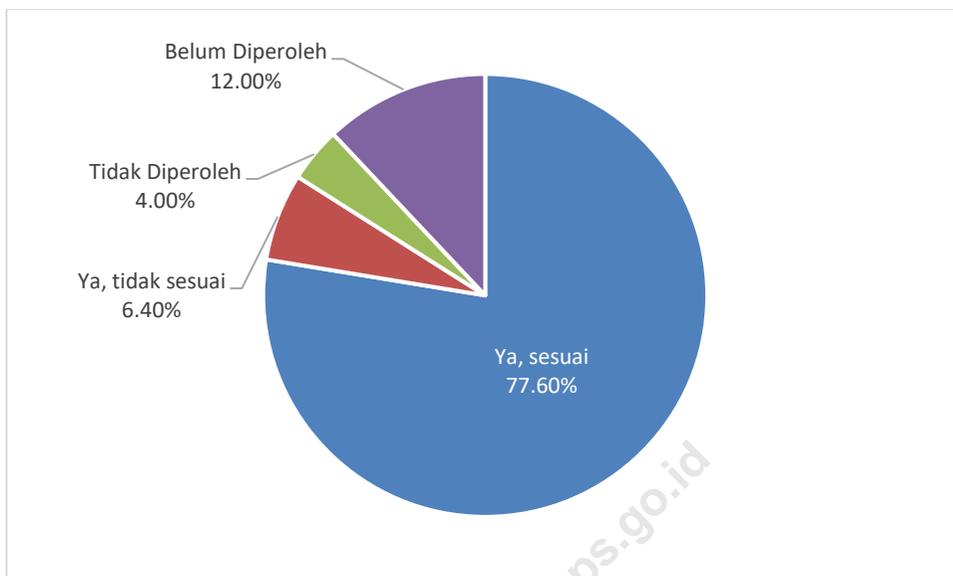
Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 82,40%. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu lima tahunan yang memiliki persentase 8%, periode semesteran dengan persentase 6,20% dan periode tiga tahunan 3,20%.



Gambar 5. 2 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Klungkung Menurut Periode Data

### 5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2021 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 Klungkung.

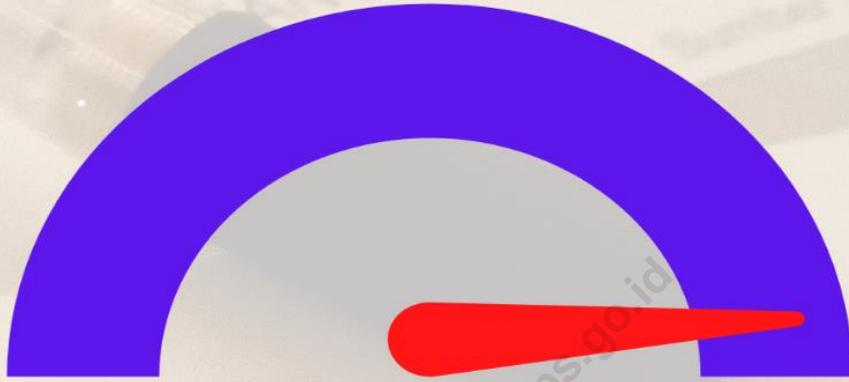


Gambar 5. 3 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Klungkung Menurut Perolehannya

Berdasarkan Gambar 5.3, dari seluruh pencarian data, 77,60% memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan, 6,40% berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan tetapi hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan, 4% tidak berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan, dan 12% belum memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan.

# Bab 6

## Analisis Kepuasan Kualitas Data



TAHUN 2021

# 94,60%

**KONSUMEN PUAS TERHADAP  
KUALITAS DATA**



### KELENGKAPAN DATA

lebih dari 87 persen konsumen data puas dengan kelengkapan data yang disediakan BPS Klungkung

### AKURASI DATA

hampir semua konsumen data yang memperoleh pelayanan data dari BPS Kabupaten Klungkung menilai data yang disajikan akurat

# 98,1%

### KEMUTAKHIRAN

Demikian juga dengan kemitakhiran data, lebih dari 98 persen konsumen menilai data BPS Klungkung mutakhir dan *uptodate*





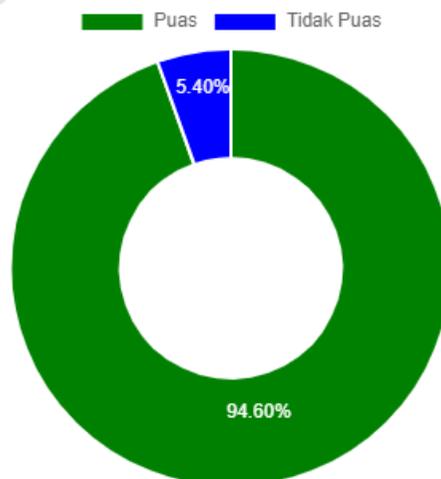
## Bab 6

# Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

### 6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Klungkung disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Klungkung dengan persentase mencapai 94,60%.

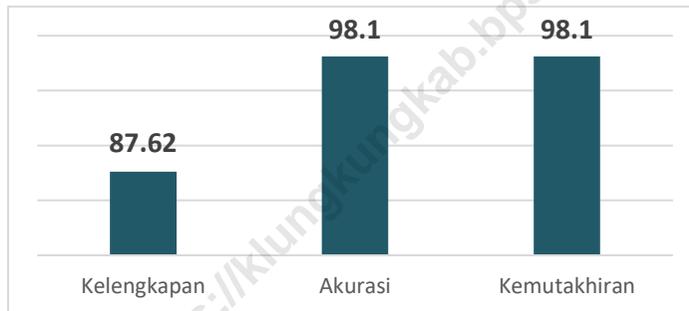


Gambar 6. 1 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Klungkung

## Aspek Kualitas Data

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Klungkung 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 Klungkung.

Berdasarkan Gambar 6.2, lebih dari 87% konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data. Kemutakhiran dan akurasi menjadi dimensi kualitas data dengan persentase kepuasan paling tinggi (98,1%).



Gambar 6. 2 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat 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 Kualitas Data BPS dari Penyedia Data BPS Kabupaten Klungkung. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Klungkung tahun 2020 sebesar 84,69, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Klungkung masuk kategori Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kabupaten Klungkung cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Klungkung.

# Bab 7

## Penutup

1

### Pertahankan kinerja

- Kemudahan Prosedur
- Kesesuaian Produk Layanan
- Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
- Respon Petugas Pelayanan
- Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online

2

### Tingkatkan Kinerja

- Kemudahan Persyaratan Pelayanan
- Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
- Kesesuaian Biaya Pelayanan
- Sarana Prasarana
- Kemudahan Fasilitas Pengaduan







## Bab 7 Penutup

### 7.1. Kesimpulan

Secara umum, layanan PST BPS Kabupaten Klungkung sudah cukup baik. Hal ini ditunjukkan dengan score Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) pada tahun 2021 sebesar 88,96 dari skala 100. Selain itu, komitmen BPS Kabupaten Klungkung untuk mewujudkan terciptanya pemerintahan yang bersih dan bebas KKN tergambar dari score Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Pada tahun 2021, *score* Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) BPS Kabupaten Klungkung sebesar 94,53.

### 7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Berdasarkan analisa hasil SKD 2021, ada 5 aspek yang patut untuk dipertahankan bahkan dapat lebih ditingkatkan kinerjanya pada masa-masa yang akan datang yaitu :

1. Kemudahan Prosedur
2. Kesesuaian Produk Pelayanan
3. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
4. Respon Petugas Pelayanan
5. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online.

Selain itu, masih ada aspek-aspek lainnya yang perlu mendapat pembenahan yaitu :

1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
2. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
3. Kesesuaian Biaya Pelayanan
4. Sarana Prasarana
5. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

Dari lima aspek yang masih bisa ditingkatkan kinerjanya, diperlukan inovasi dan kreativitas dari seluruh jajaran BPS Kabupaten Klungkung, sehingga konsumen data PST BPS Kabupaten Klungkung bisa mendapatkan layanan dengan baik sekaligus mendapatkan data yang lebih berkualitas.

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



## Daftar Pustaka

- Brandt, R.D. 2000. An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. Burke White Paper Series, Vol. 2, Issue 2, pp. 1-8.
- Deng, Jinyang dan Chad D. Pierskalla. 2018. Linking Importance-Performance Analysis, Satisfaction, and Loyalty. A Study of Savannah, GA." Sustainability, ISSN 2071-1050. DOI:10.3390/su10030704.
- 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.
- Poliakova, Adela. 2010. Application of the customer satisfaction index (CSI) to transport services. Electronical Technical Journal of Technology, Engineering, and Logistics in Transport, Number IV, Volume V, December 2010. ISSN 1801-674X.
- Samuel, Hatane & Foedjiawati. 2005. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya). Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol 7, No 1.
- Transportation Research Board. 1999. A Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality. Washington DC: National Academy Press.





# LAMPIRAN

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



## Lampiran 1. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur

| Satker PST          | Kelompok Umur |       |        |        |         |       |      |
|---------------------|---------------|-------|--------|--------|---------|-------|------|
|                     | <16           | 16-25 | 26- 35 | 36- 45 | 46 - 55 | 56-65 | >65  |
| Kabupaten Klungkung | 0,00          | 9,68  | 9,68   | 32,26  | 29,03   | 19,35 | 0,00 |

### 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.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS  
2. Kelompok Umur
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan :  $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$   
dimana:  
 $P_i$  = Persentase konsumen dengan kelompok umur ke-i  
 $x_i$  = Jumlah konsumen dengan kelompok umur ke-i  
 $y$  = Jumlah seluruh konsumen  
 $i$  = kelompok umur tertentu, yaitu:
- |               |               |
|---------------|---------------|
| 1. < 16 th    | 5. 46 - 55 th |
| 2. 16 -25 th  | 6. 56 - 65 th |
| 3. 26 - 35 th | 7. > 65 th    |
| 4. 36 - 45 th |               |
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kelompok umur tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

## Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

| Satker PST                 | Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan        |          |        |       |      |
|----------------------------|---|----------|--------|-------|------|
|                            | Kurang dari atau sama dengan SLTA/Sederajat | D1/D2/D3 | D4/S1  | S2    | S3   |
| <b>Kabupaten Klungkung</b> | 3,23  | 3,23     | 74,191 | 19,35 | 0,00 |

### 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.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS  
2. Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan :  $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$   
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  
 $i$  = jenis kelamin, yaitu:  
 1. Kurang dari atau sama dengan SLTA/Sederajat  
 2. D1/D2/D3 3. D4/S1 4. S2 5. S3
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

### Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

| Satker PST          | Pekerjaan Utama   |                |               |                |                |            |                         |
|---------------------|-------------------|----------------|---------------|----------------|----------------|------------|-------------------------|
|                     | Pelajar/Mahasiswa | Peneliti/Dosen | PNS/TNI/Polri | Pegawai BUMN/D | Pegawai Swasta | Wiraswasta | Pekerjaan Utama Lainnya |
| Kabupaten Klungkung | 3,23              | 0              | 87,10         | 0              | 6,45           | 0          | 3,23                    |

#### 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.   |
| Klasifikasi Penyajian | : | 1. Wilayah PST BPS<br>2. Pekerjaan Utama  |
| Ukuran                | : | Persentase  |
| Satuan                | : | Persen  |
| Rumus Penghitungan    | : | $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P<sub>i</sub> = Persentase konsumen dengan pekerjaan utama ke-i</p> <p>x<sub>i</sub> = Jumlah konsumen dengan pekerjaan utama ke-i</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen</p> <p>i = Pekerjaan Utama, yaitu:</p> <p>1. Pelajar/Mahasiswa    2. Peneliti/Dosen</p> <p>3. PNS/TNI/Polri    4. Pegawai BUMN/D</p> <p>5. Pegawai Swasta    6. Wiraswasta    7. Lainnya</p> |
| Interpretasi          | : | Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pekerjaan utama tersebut di wilayah PST BPS tertentu.   |

#### Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi

| Satker PST          | Kategori Instansi/Institusi                  |   |                                  |                       |             |
|---------------------|--|---|----------------------------------|-----------------------|-------------|
|                     | Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri | Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri | Kementerian & Lembaga Pemerintah | Lembaga Internasional | Media Massa |
| Kabupaten Klungkung | 3,23   | 0   | 22,58                            | 0                     | 0           |

| Satker PST          | Kategori Instansi/Institusi |           |           |                |                           |
|---------------------|-----------------------------|-----------|-----------|----------------|---------------------------|
|                     | Pemerintah Daerah           | Perbankan | BUMN/BUMD | Swasta Lainnya | Kategori Instansi Lainnya |
| Kabupaten Klungkung | 67,74                       | 3,23      | 0         | 3,23           | 0                         |

#### Metadata Indikator

|                       |   |  |
|-----------------------|---|--|
| Nama Indikator        | : | Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi  |
| Konsep                | : | Segmentasi konsumen  |
| Definisi              | : | Perbandingan jumlah konsumen Instansi/Institusi terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. |
| Klasifikasi Penyajian | : | 1. Wilayah PST BPS<br>2. Instansi/Institusi  |
| Ukuran                | : | Persentase   |
| Satuan                | : | Persen   |
| Rumus Penghitungan    | : | $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$   |

dimana:

P<sub>i</sub> = Persentase konsumen dengan Instansi/Institusi ke-i

X<sub>i</sub> = Jumlah konsumen dari Instansi/Institusi ke-i

y = Jumlah seluruh konsumen

i = Instansi/Institusi, yaitu:

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. Kategori Instansi Lainnya

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan instansi/institusi tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

## Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

| Satker PST          | Pemanfaatan hasil kunjungan |              |           |            |                     |
|---------------------|-----------------------------|--------------|-----------|------------|---------------------|
|                     | Tugas Sekolah/Tugas Kuliah  | Pemerintahan | Komersial | Penelitian | Pemanfaatan Lainnya |
| Kabupaten Klungkung | 3,23                        | 90,32        | 0         | 6,45       | 0                   |

### Metadata Indikator

|                       |   |  |
|-----------------------|---|--|
| Nama Indikator        | : | Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan  |
| Konsep                | : | Segmentasi konsumen  |
| Definisi              | : | Perbandingan jumlah pemanfaatan hasil kunjungan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. |
| Klasifikasi Penyajian | : | 1. Wilayah PST BPS<br>2. Pemanfaatan hasil kunjungan   |
| Ukuran                | : | Persentase   |
| Satuan                | : | Persen   |
| Rumus Penghitungan    | : | $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$   |

dimana:

- P<sub>i</sub> = Persentase konsumen dengan Pemanfaatan Hasil Kunjungan ke-i
- X<sub>i</sub> = Jumlah Pemanfaatan Hasil Kunjungan ke-i
- y = Jumlah seluruh konsumen
- i = Pemanfaatan Hasil Kunjungan, yaitu:
  1. Tugas Sekolah/Tugas Kuliah
  2. Pemerintahan
  3. Komersial
  4. Penelitian
  5. Pemanfaatan Lainnya

|              |   |   |
|--------------|---|---|
| Interpretasi | : | Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pemanfaatan hasil kunjungan tersebut di wilayah PST BPS tertentu. |
|--------------|---|---|

## Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan

| Satker PST                 | Jenis Layanan    |   |   |                          |                      |                                |
|----------------------------|------------------|---|---|--------------------------|----------------------|--------------------------------|
|                            | Perpustakaan (%) | Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik (%) | Akses Produk Statistik Pada Website BPS (%) | Konsultasi Statistik (%) | Konsultasi Statistik | Rekomendasi Kegiatan Statistik |
| <b>Kabupaten Klungkung</b> | 25,81            | 1,61  | 33,87                                       | 33,87                    | 32,73                | 4,84                           |

### Metadata Indikator

|                       |   |   |
|-----------------------|---|---|
| Nama Indikator        | : | Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan  |
| Konsep                | : | Segmentasi konsumen   |
| Definisi              | : | Perbandingan jumlah layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. |
| Klasifikasi Penyajian | : | Layanan yang Digunakan  |
| Ukuran                | : | Persentase  |
| Satuan                | : | Persen  |
| Rumus Penghitungan    | : | $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$  |

dimana:

Pi = Persentase konsumen dengan jumlah layanan ke-i

Xi = Jumlah layanan ke-i

y = Jumlah seluruh konsumen

i = layanan yang Digunakan, yaitu:

1. Pustaka Tercetak
2. Pustaka Digital
3. Penjualan Publikasi
4. Data Mikro
5. Konsultasi Statistik
6. Rekomendasi Kegiatan Statistik

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

## Lampiran 7. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS

| Satker PST                 | Fasilitas Utama yang Digunakan |                         |                 |                 |                       |
|----------------------------|--------------------------------|-------------------------|-----------------|-----------------|-----------------------|
|                            | Datang Langsung ke PST (%)     | Aplikasi PST Online (%) | Website BPS (%) | Allstat BPS (%) | Fasilitas Lainnya (%) |
| <b>Kabupaten Klungkung</b> | 38,98                          | 3,39                    | 42,37           | 1,69            | 13,56                 |

### Metadata Indikator

|   |                           |   |                |                      |                |                 |             |                           |           |                      |                    |  |
|---|---------------------------|---|----------------|----------------------|----------------|-----------------|-------------|---------------------------|-----------|----------------------|--------------------|--|
| Nama Indikator  | :                         | Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan  |                |                      |                |                 |             |                           |           |                      |                    |  |
| Konsep  | :                         | Segmentasi konsumen   |                |                      |                |                 |             |                           |           |                      |                    |  |
| Definisi  | :                         | Perbandingan jumlah layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.           |                |                      |                |                 |             |                           |           |                      |                    |  |
| Klasifikasi Penyajian   | :                         | Layanan yang Digunakan  |                |                      |                |                 |             |                           |           |                      |                    |  |
| Ukuran  | :                         | Persentase  |                |                      |                |                 |             |                           |           |                      |                    |  |
| Satuan  | :                         | Persen  |                |                      |                |                 |             |                           |           |                      |                    |  |
| Rumus Penghitungan  | :                         | $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$  |                |                      |                |                 |             |                           |           |                      |                    |  |
| dimana:   |                           |   |                |                      |                |                 |             |                           |           |                      |                    |  |
| Pi = Persentase konsumen dengan jumlah layanan ke-i   |                           |   |                |                      |                |                 |             |                           |           |                      |                    |  |
| Xi = Jumlah layanan ke-i  |                           |   |                |                      |                |                 |             |                           |           |                      |                    |  |
| y = Jumlah seluruh konsumen   |                           |   |                |                      |                |                 |             |                           |           |                      |                    |  |
| i = layanan yang Digunakan, yaitu:  |                           |   |                |                      |                |                 |             |                           |           |                      |                    |  |
| <table> <tr> <td>1. Website BPS</td> <td>6. Telepon/Faximilie</td> </tr> <tr> <td>2. AllstatsBPS</td> <td>7. e-Mail/Surat</td> </tr> <tr> <td>3. Silastik</td> <td>8. Datang Langsung ke PST</td> </tr> <tr> <td>4. Sirusa</td> <td>9. Fasilitas Lainnya</td> </tr> <tr> <td>5. Romantik Online</td> <td></td> </tr> </table> |                           |   | 1. Website BPS | 6. Telepon/Faximilie | 2. AllstatsBPS | 7. e-Mail/Surat | 3. Silastik | 8. Datang Langsung ke PST | 4. Sirusa | 9. Fasilitas Lainnya | 5. Romantik Online |  |
| 1. Website BPS  | 6. Telepon/Faximilie      |   |                |                      |                |                 |             |                           |           |                      |                    |  |
| 2. AllstatsBPS  | 7. e-Mail/Surat           |   |                |                      |                |                 |             |                           |           |                      |                    |  |
| 3. Silastik   | 8. Datang Langsung ke PST |   |                |                      |                |                 |             |                           |           |                      |                    |  |
| 4. Sirusa   | 9. Fasilitas Lainnya      |   |                |                      |                |                 |             |                           |           |                      |                    |  |
| 5. Romantik Online  |                           |   |                |                      |                |                 |             |                           |           |                      |                    |  |
| Interpretasi  | :                         | Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan fasilitas utama yang digunakan di wilayah PST BPS tertentu. |                |                      |                |                 |             |                           |           |                      |                    |  |

## Lampiran 8. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

| Satker PST          | Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan |                     |
|---------------------|-------------------------------------|---------------------|
|                     | Rujukan Utama                       | Bukan Rujukan Utama |
| Kabupaten Klungkung | 100                                 | 0                   |

### Metadata Indikator

|                       |   |  |
|-----------------------|---|--|
| Nama Indikator        | : | Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama  |
| Konsep                | : | Segmentasi konsumen  |
| Definisi              | : | Perbandingan jumlah penggunaan data BPS sebagai rujukan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. |
| Klasifikasi Penyajian | : | Penggunaan data BPS sebagai rujukan  |
| Ukuran                | : | Persentase   |
| Satuan                | : | Persen   |
| Rumus Penghitungan    | : | $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$   |

dimana:

P<sub>i</sub> = Persentase konsumen dengan penggunaan data BPS sebagai rujukan ke-i

X<sub>i</sub> = Penggunaan data BPS sebagai rujukan ke-i

y = Jumlah seluruh konsumen

i = Penggunaan data BPS sebagai rujukan, yaitu:

1. Rujukan utama
2. Bukan rujukan utama

|              |   |   |
|--------------|---|---|
| Interpretasi | : | Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan data BPS di wilayah PST BPS tertentu. |
|--------------|---|---|

## Lampiran 9. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

| Satker PST          | Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan |                 |
|---------------------|---|-----------------|
|                     | Digunakan   | Tidak digunakan |
| Kabupaten Klungkung | 100   | 0               |

### Metadata Indikator

|                       |   |   |
|-----------------------|---|---|
| Nama Indikator        | : | Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan   |
| Konsep                | : | Segmentasi konsumen   |
| Definisi              | : | Perbandingan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan terhadap jumlah konsumen K/L/OPD yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. |
| Klasifikasi Penyajian | : | Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan   |
| Ukuran                | : | Persentase  |
| Satuan                | : | Persen  |
| Rumus Penghitungan    | : | $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$  |

dimana:

P<sub>i</sub> = Persentase Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan oleh konsumen K/L/OPD

X<sub>i</sub> = Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan oleh konsumen K/L/OPD

y = Jumlah konsumen K/L/OPD

I = Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan, yaitu:

1. Digunakan
2. Tidak digunakan

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen K/L/OPD yang menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan di wilayah PST BPS tertentu.

## Lampiran 10. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data

| Satker<br>PST                  | Level Data |          |                    |           |                    |          |         |
|--------------------------------|------------|----------|--------------------|-----------|--------------------|----------|---------|
|                                | Nasional   | Provinsi | Kabupaten<br>/Kota | Kecamatan | Desa/<br>Kelurahan | Individu | Lainnya |
| <b>Kabupaten<br/>Klungkung</b> | 0          | 0,80     | 81,60              | 13,60     | 4,00               | 0        | 0       |

### Metadata Indikator

|   |                   |   |
|---|-------------------|---|
| Nama Indikator  | :                 | Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data  |
| Konsep  | :                 | Segmentasi konsumen   |
| Definisi  | :                 | Perbandingan Level Data terhadap jumlah Pencarian Data di wilayah PST BPS tertentu.                 |
| Klasifikasi Penyajian   | :                 | Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data   |
| Ukuran  | :                 | Persentase  |
| Satuan  | :                 | Persen  |
| Rumus Penghitungan  | :                 | $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$  |
| dimana:   |                   |   |
| Pi = Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data |                   |   |
| Xi = Level data ke i  |                   |   |
| y = Jumlah orang data   |                   |   |
| i = Level data, yaitu:  |                   |   |
| 1. Nasional   | 5. Desa/Kelurahan |   |
| 2. Provinsi   | 6. Individu       |   |
| 3. Kabupaten/kota   | 7. Lainnya        |   |
| 4. Kecamatan  |                   |   |
| Interpretasi  | :                 | Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak level data tertentu di wilayah PST BPS tertentu. |

### Lampiran 11. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data

| Satker PST          | Periode Data |           |           |         |            |
|---------------------|--------------|-----------|-----------|---------|------------|
|                     | 10 Tahunan   | 5 Tahunan | 3 Tahunan | Tahunan | Semesteran |
| Kabupaten Klungkung | 0,00         | 8,00      | 3,20      | 82,40   | 6,40       |

| Satker PST          | Periode Data |         |          |        |         |
|---------------------|--------------|---------|----------|--------|---------|
|                     | Triwulanan   | Bulanan | Mingguan | Harian | Lainnya |
| Kabupaten Klungkung | 0,00         | 0,00    | 0,00     | 0,00   | 0,00    |

#### Metadata Indikator

|                       |   |   |
|-----------------------|---|---|
| Nama Indikator        | : | Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data                        |
| Konsep                | : | Segmentasi konsumen   |
| Definisi              | : | Perbandingan periode data terhadap jumlah pencarian data di wilayah PST BPS tertentu. |
| Klasifikasi Penyajian | : | Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data                                   |
| Ukuran                | : | Persentase  |
| Satuan                | : | Persen  |
| Rumus Penghitungan    | : | $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$  |

dimana:

Pi = Persentase pencarian data Menurut Wilayah PST dan periode data

Xi = Periode data ke i

y = Jumlah orang data

i = Periode data, yaitu:

- |               |               |
|---------------|---------------|
| 1. 10 Tahunan | 6. Triwulanan |
| 2. 5 Tahunan  | 7. Bulanan    |
| 3. 3 Tahunan  | 8. Mingguan   |
| 4. Tahunan    | 9. Harian     |
| 5. Semesteran | 10. Lainnya   |

|              |   |  |
|--------------|---|--|
| Interpretasi | : | Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak periodel data tertentu di wilayah PST BPS tertentu. |
|--------------|---|--|

## Lampiran 12. Persentase Pencarian Data menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya

| Satker PST          | Perolehan Data       |                               |                 |                 |
|---------------------|----------------------|-------------------------------|-----------------|-----------------|
|                     | Diperoleh dan Sesuai | Diperoleh tetapi Tidak Sesuai | Tidak Diperoleh | Belum Diperoleh |
| Kabupaten Klungkung | 77,60                | 6,40                          | 4,00            | 12,00           |

### Metadata Indikator

|                       |    |   |
|-----------------------|----|---|
| Nama Indikator        | :  | Persentase Pencarian Data menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya                               |
| Konsep                | :  | Segmentasi konsumen   |
| Definisi              | :  | Perbandingan jumlah perolehan data terhadap jumlah pencarian data di wilayah PST BPS tertentu.          |
| Klasifikasi Penyajian | :  | Pencarian Data menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya  |
| Ukuran                | :  | Persentase  |
| Satuan                | :  | Persen  |
| Rumus Penghitungan    | :  | $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$  |
| dimana:               |    |   |
|                       | Pi | = Persentase Pencarian Data menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya                             |
|                       | Xi | = Perolehan data ke i   |
|                       | y  | = Jumlah orang data   |
|                       | i  | = Perolehan data, yaitu:  |
|                       |    | 1. Diperoleh dan sesuai   |
|                       |    | 2. Diperoleh tetapi tidak sesuai  |
|                       |    | 3. Tidak diperoleh  |
|                       |    | 4. Belum diperoleh  |
| Interpretasi          | :  | Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak perolehan data tertentu di wilayah PST BPS tertentu. |

### Lampiran 13. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data

| Satker PST          | Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas |            |
|---------------------|-------------------------------------|------------|
|                     | Puas                                | Tidak Puas |
| Kabupaten Klungkung | 88,29                               | 11,71      |

#### Metadata Indikator

|                       |   |  |
|-----------------------|---|--|
| Nama Indikator        | : | Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data   |
| Konsep                | : | Segmentasi konsumen  |
| Definisi              | : | Perbandingan jumlah yang Puas Terhadap Kualitas Data terhadap jumlah konsumen di wilayah PST BPS tertentu.                               |
| Klasifikasi Penyajian | : | Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data  |
| Ukuran                | : | Persentase   |
| Satuan                | : | Persen   |
| Rumus Penghitungan    | : | $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$   |
| dimana:               |   |  |
|                       |   | Pi = Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data  |
|                       |   | Xi = Jumlah persepsi Konsumen ke i   |
|                       |   | y = Jumlah Konsumen  |
|                       |   | i = Persepsi konsumen, yaitu:  |
|                       |   | 1. Puas  |
|                       |   | 2. Tidak Puas  |
| Interpretasi          | : | Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak konsumen dengan persepsi tertentu Terhadap Kualitas Data di wilayah PST BPS tertentu. |

## Lampiran 14. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data

| Satker PST          | Kepuasan Konsumen Terhadap Kelengkapan Data |            |
|---------------------|---|------------|
|                     | Puas  | Tidak Puas |
| Kabupaten Klungkung | 87,62                                       | 12,38      |

### Metadata Indikator

|                       |   |   |
|-----------------------|---|---|
| Nama Indikator        | : | Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data   |
| Konsep                | : | Segmentasi konsumen   |
| Definisi              | : | Perbandingan jumlah yang Puas Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data terhadap jumlah konsumen di wilayah PST BPS tertentu.            |
| Klasifikasi Penyajian | : | Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data  |
| Ukuran                | : | Persentase  |
| Satuan                | : | Persen  |
| Rumus Penghitungan    | : | $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$  |
| dimana:               |   |   |
|                       |   | Pi = Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data  |
|                       |   | Xi = Jumlah persepsi Konsumen ke i  |
|                       |   | y = Jumlah Konsumen   |
|                       |   | i = Persepsi konsumen, yaitu:   |
|                       |   | 3. Puas   |
|                       |   | 4. Tidak Puas   |
| Interpretasi          | : | Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak konsumen dengan persepsi tertentu Terhadap Kelengkapan Data di wilayah PST BPS tertentu. |

## Lampiran 15. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data

| Satker PST          | Kepuasan Konsumen Terhadap Akurasi Data |            |
|---------------------|---|------------|
|                     | Puas                                    | Tidak Puas |
| Kabupaten Klungkung | 98,10                                   | 1,90       |

### Metadata Indikator

|                       |   |   |
|-----------------------|---|---|
| Nama Indikator        | : | Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data   |
| Konsep                | : | Segmentasi konsumen   |
| Definisi              | : | Perbandingan jumlah yang Puas Konsumen yang Puas Terhadap Terhadap Akurasi Data terhadap jumlah konsumen di wilayah PST BPS tertentu. |
| Klasifikasi Penyajian | : | Konsumen yang Puas Terhadap Terhadap Akurasi Data   |

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Rumus Penghitungan :  $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

dimana:

Pi = Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Xi = Jumlah persepsi Konsumen ke i

y = Jumlah Konsumen

i = Persepsi konsumen, yaitu:

1. Puas
2. Tidak Puas

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak konsumen dengan persepsi tertentu Terhadap Akurasi Data di wilayah PST BPS tertentu.

## Lampiran 16. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data

| Satker PST          | Kepuasan Konsumen Terhadap Kemutakhiran Data |            |
|---------------------|--|------------|
|                     | Puas   | Tidak Puas |
| Kabupaten Klungkung | 98,10  | 1,90       |

### Metadata Indikator

|                       |   |  |
|-----------------------|---|--|
| Nama Indikator        | : | Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data   |
| Konsep                | : | Segmentasi konsumen  |
| Definisi              | : | Perbandingan jumlah yang Puas Konsumen yang Puas Terhadap Terhadap Kemutakhiran Data terhadap jumlah konsumen di wilayah PST BPS tertentu. |
| Klasifikasi Penyajian | : | Konsumen yang Puas Terhadap Terhadap Kemutakhiran Data   |
| Ukuran                | : | Persentase   |
| Satuan                | : | Persen   |
| Rumus Penghitungan    | : | $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$   |

dimana:

|                |   |  |
|----------------|---|--|
| P <sub>i</sub> | = | Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data |
| X <sub>i</sub> | = | Jumlah persepsi Konsumen ke i  |
| y              | = | Jumlah Konsumen  |
| i              | = | Persepsi konsumen, yaitu:  |

1. Puas
2. Tidak Puas

|              |   |  |
|--------------|---|--|
| Interpretasi | : | Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak konsumen dengan persepsi tertentu Terhadap Kemutakhiran Data di wilayah PST BPS tertentu. |
|--------------|---|--|

## Lampiran 17. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST

| Satker PST          | Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan |            |
|---------------------|--------------------------------------|------------|
|                     | Puas                                 | Tidak Puas |
| Kabupaten Klungkung | 94,84                                | 5,16       |

### Metadata Indikator

|                       |   |   |
|-----------------------|---|---|
| Nama Indikator        | : | Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST  |
| Konsep                | : | Segmentasi konsumen   |
| Definisi              | : | Perbandingan jumlah yang Puas Konsumen yang Puas Terhadap Terhadap Pelayana terhadap jumlah konsumen di wilayah PST BPS tertentu. |
| Klasifikasi Penyajian | : | Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan   |
| Ukuran                | : | Persentase  |
| Satuan                | : | Persen  |
| Rumus Penghitungan    | : | $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$  |

dimana:

- $P_i$  = Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST  
 $X_i$  = Jumlah persepsi Konsumen ke  $i$   
 $y$  = Jumlah Konsumen  
 $i$  = Persepsi konsumen, yaitu:
  1. Puas
  2. Tidak Puas

|              |   |  |
|--------------|---|--|
| Interpretasi | : | Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak konsumen dengan persepsi tertentu Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST di wilayah PST BPS tertentu. |
|--------------|---|--|

## Lampiran 18. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST

| Satker PST          | Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data |            |
|---------------------|---------------------------------------|------------|
|                     | Puas                                  | Tidak Puas |
| Kabupaten Klungkung | 100                                   | 0          |

### Metadata Indikator

|                       |   |   |
|-----------------------|---|---|
| Nama Indikator        | : | Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST   |
| Konsep                | : | Segmentasi konsumen   |
| Definisi              | : | Perbandingan jumlah yang Puas Konsumen yang Puas dengan Akses Data terhadap jumlah konsumen di wilayah PST BPS tertentu.  |
| Klasifikasi Penyajian | : | Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data  |
| Ukuran                | : | Persentase  |
| Satuan                | : | Persen  |
| Rumus Penghitungan    | : | $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$  |
| dimana:               |   | <p><math>P_i</math> = Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST</p> <p><math>X_i</math> = Jumlah persepsi Konsumen ke <math>i</math></p> <p><math>y</math> = Jumlah Konsumen</p> <p><math>i</math> = Persepsi konsumen, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Puas</li> <li>2. Tidak Puas</li> </ol> |
| Interpretasi          | : | Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak konsumen dengan persepsi tertentu terhadap akses data menurut wilayah PST di wilayah PST BPS tertentu.   |

## Lampiran 19. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST

| Satker PST          | Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana |            |
|---------------------|---|------------|
|                     | Puas  | Tidak Puas |
| Kabupaten Klungkung | 93.55   | 6.45       |

### Metadata Indikator

|                       |   |  |
|-----------------------|---|--|
| Nama Indikator        | : | Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST  |
| Konsep                | : | Segmentasi konsumen  |
| Definisi              | : | Perbandingan jumlah Konsumen yang Puas dengan Sarana dan Prasarana terhadap jumlah konsumen di wilayah PST BPS tertentu. |
| Klasifikasi Penyajian | : | Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana   |

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Rumus Penghitungan :  $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

dimana:

$P_i$  = Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST

$X_i$  = Jumlah persepsi Konsumen ke  $i$

$y$  = Jumlah Konsumen

$i$  = Persepsi konsumen, yaitu:

1. Puas
2. Tidak Puas

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak konsumen dengan persepsi tertentu terhadap sarana dan prasarana menurut wilayah PST di wilayah PST BPS tertentu.

**Lampiran 20. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan**

| No. | Atribut Pelayanan   | Puas   | Tidak Puas |
|-----|---|--------|------------|
| 1.  | Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.           | 93.55  | 6.45       |
| 2.  | Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.                        | 96.77  | 3.23       |
| 3.  | Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.        | 93.55  | 6.45       |
| 4.  | Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.                    | 93.55  | 6.45       |
| 5.  | Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.                           | 90.32  | 9.68       |
| 6.  | Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.                         | 90.32  | 9.68       |
| 7.  | Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan                           | 100.00 | 0.00       |
| 8.  | Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.                  | 96.77  | 3.23       |
| 9.  | Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas. | 96.77  | 3.23       |
| 10. | "Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui.  | 96.77  | 3.23       |

## **Metadata Indikator**

|                       |   |  |
|-----------------------|---|--|
| Nama Indikator        | : | Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan   |
| Konsep                | : | Segmentasi konsumen  |
| Definisi              | : | Perbandingan jumlah Konsumen yang Puas dengan pelayanan menurut atribut tertentu terhadap jumlah konsumen di wilayah PST BPS tertentu. |
| Klasifikasi Penyajian | : | Konsumen yang Puas Terhadap pelayanan menurut atribut tertentu   |
| Ukuran                | : | Persentase   |
| Satuan                | : | Persen   |
| Rumus Penghitungan    | : | $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$   |

dimana:

Pi = Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan

Xi = Jumlah persepsi Konsumen terhadap atribut pelayanan ke i

Y = Jumlah Konsumen

i = Atribut pelayanan, yaitu:

1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan
2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan
3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima
4. Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan
5. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
6. Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan
7. Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11)
8. Data pada website BPS mudah dicari
9. Konten pada website BPS mudah diunduh
10. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik
11. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas
12. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui
13. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak konsumen dengan persepsi tertentu terhadap pelayanan menurut wilayah PST dan atribut pelayanan tertentu di wilayah PST BPS tertentu.



# DATA

## MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KABUPATEN KLUNGKUNG**

Jalan Raya Besakih, Desa Akah, Kec.Klungkung

Telp.(0366)21180,(0366)24242 e-mail:

bps5105@bps.go.id homepage :

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

