

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KABUPATEN BELU 2023



ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KABUPATEN BELU 2023



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Belu 2023

Katalog : 1399013.5306

ISSN :

Nomor Publikasi :

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

Jumlah Halaman : xiv+ 98 halaman

Penyusun Naskah:

BPS Kabupaten Belu

Penyunting:

BPS Kabupaten Belu

Pembuat Kover:

BPS Kabupaten Belu

Penerbit:

©BPS BPS Kabupaten Belu

Sumber Ilustrasi:

www.freepik.com

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

TIM PENYUSUN
Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS
Kabupaten Belu 2023

Pengarah

Ramly Kurniawan Tirtokusumo, SP, MAP

Penanggung Jawab

Ramly Kurniawan Tirtokusumo, SP, MAP

Penyunting

Agus Sofiana, SST

Penulis Naskah

Agnes Luan, S.Si

Moh. Rifki Arif, S.Tr.Stat

Pengolah Data

Agnes Luan, S.Si

Moh. Rifki Arif, S.Tr.Stat

Penata Letak dan Infografis

Moh. Rifki Arif, S.Tr.Stat

KATA PENGANTAR

Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana pelayanan publik. Salah satu bentuk evaluasi ini diwujudkan melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

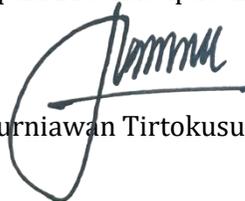
Badan Pusat Statistik (BPS), sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS telah menyelenggarakan SKM secara rutin setiap tahun yang diintegrasikan ke dalam Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data dan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan BPS.

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

Publikasi ini terwujud berkat kerja sama yang baik antar unit kerja terkait. Kami berharap publikasi ini dapat bermanfaat untuk memperbaiki kualitas data dan kinerja pelayanan BPS. Saran dan masukan yang membangun sangat kami harapkan untuk perbaikan ke depan.

Terima kasih dan selamat membaca.

Atambua, Desember 2023
Kepala BPS Kabupaten Belu



Ramly Kurniawan Tirtokusumo, SP, MP

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

DAFTAR ISI

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Belu 2023

KATA PENGANTAR	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
Bab 1 Pendahuluan	1
Bab 2 Segmentasi Konsumen	19
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	29
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi	39
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data	45
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data	53
Bab 7 Penutup	57
Daftar Pustaka	61
Lampiran	63

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

DAFTAR TABEL

Tabel 1 1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan.....	16
Tabel 3 1 Tingkat Kepentingan, Kepuasan dan Gap Pelayanan SKD 2023 di PST BPS Kabupaten Belu.....	34
Tabel 3 2 Tingkat Kepentingan, Kepuasan dan Kesesuaian Pelayanan SKD 2023 di PST BPS Kabupaten Belu.....	35

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

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Cartesius <i>Importance and Performance Analysis</i>	13
Gambar 2 1 Realisasi Responden SKD di PST BPS Kabupaten Belu.....	22
Gambar 2 2 Persentase Konsumen Data di PST BPS Kabupaten Belu dan Kelompok Umur	23
Gambar 2 3 Persentase Konsumen Data di PST BPS Kabupaten Belu dan Jenis Kelamin	24
Gambar 2 4 Persentase Konsumen Data di PST BPS Kabupaten Belu dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	25
Gambar 2 5 Persentase Konsumen Data di PST BPS Kabupaten Belu dan Pekerjaan Utama	25
Gambar 2 6 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Belu dan Instansi/Institusi	26
Gambar 2 7 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Belu dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan	27
Gambar 2 8 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Belu dan Jenis Layanan yang Digunakan	28
Gambar 2 9 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Belu dan Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data BPS	28
Gambar 3 1 Tabel Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Belu	31
Gambar 3 2 Tabel Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data di PST BPS Kabupaten Belu	32
Gambar 3 3 Tabel Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Kabupaten Belu	32
Gambar 3 4 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan.....	33

Gambar 3 5 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian, dan Gap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Belu dan Atribut Pelayanan.....	35
Gambar 4 1 Persentasi Kepuasan Konsumen Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi di Lingkungan PST BPS Kabupaten Belu Tahun 2022	41
Gambar 4 2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Kesenjangan Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi di BPS Kabupaten Belu	42
Gambar 4 3 Perkembangan Indeks Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Belu Tahun 2020-2023.....	43
Gambar 5 1 Persentase Kebutuhan Data Menurut Level Penyajian Data di PST BPS Kabupaten Belu	48
Gambar 5 2 Persentase Kebutuhan Data Menurut Periode Data di PST BPS Kabupaten Belu.....	49
Gambar 5 3 Persentase Kebutuhan Data Menurut Jenis Perolehan Data di PST BPS Kabupaten Belu	50
Gambar 5 4 Persentase Kebutuhan Data Menurut Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh di PST BPS Kabupaten Belu.....	51
Gambar 5 5 Persentase Kebutuhan Data Menurut Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh di PST BPS Kabupaten Belu.....	51
Gambar 5 6 Persentase Data BPS yang digunakan untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan di PST BPS Kabupaten Belu	52
Gambar 6 1 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data di PST BPS Kabupaten Belu	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Realisasi Jumlah Responden di PST BPS Kabupaten Belu dan Metode Pengumpulan Data.....	66
Lampiran 2 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Belu dan Jenis Kelamin.....	68
Lampiran 3 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Belu dan Pekerjaan Utama	70
Lampiran 4 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Belu dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	72
Lampiran 5 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Belu dan Jenis Layanan yang Digunakan	74
Lampiran 6 Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan di PST BPS Kabupaten Belu	76
Lampiran 7 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data	78
Lampiran 8 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS di PST BPS Kabupaten Belu.....	80
Lampiran 9 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data di PST BPS Kabupaten Belu	82
Lampiran 10 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Kabupaten Belu.....	84
Lampiran 11 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Belu	86
Lampiran 12 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kabupaten Belu	88
Lampiran 13 Kuesioner VKD23	90
Lampiran 14 Rekomendasi.....	95
Lampiran 15 Rencana Tindak Lanjut.....	96

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

BAB 1

PENDAHULUAN

Tujuan SKD

Tujuan pelaksanaan SKD 2023 secara umum adalah mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta melakukan identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD 2023 digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan pelayanan serta kualitas data dan informasi statistik.



Analisis SKD



Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2023 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis.





Bab 1

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta perubahan dalam berbagai bidang kehidupan sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berkenaan dengan hal tersebut diperlukan pemantauan pelayanan publik secara berkesinambungan sehingga pelayanan yang diperoleh masyarakat sesuai dengan standar pelayanan serta harapan dan kebutuhan masyarakat.

BPS merupakan instansi penyelenggara pelayanan publik yang memberikan pelayanan melalui penyediaan data dan informasi statistik. Tugas dan tanggung jawab di bidang statistik tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. Pelaksanaan penyebaran data dan informasi statistik dilakukan dengan menyediakan unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS baik tingkat pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota di seluruh Indonesia.

Monitoring dan evaluasi pelayanan yang diselenggarakan BPS melalui PST perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu upaya yang dilakukan BPS adalah menyelenggarakan Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini dilaksanakan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. SKD pertama kali dilaksanakan Tahun 2005 di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS pusat dan lima BPS provinsi sebagai uji coba (pilot project). Tahun 2009 – 2010, SKD dilaksanakan di BPS pusat dan sebelas BPS provinsi. Tahun 2011 – 2013, SKD

dilakukan di BPS pusat dan 33 BPS provinsi. Sejak Tahun 2014, pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS kabupaten/kota.

Dari sisi metode pengumpulan data, pada Tahun 2019 untuk pertama kalinya SKD dilaksanakan melalui *CAWI (Computer Assisted Web Interviewing)*. Dengan metode *CAWI*, responden melakukan perekaman tanggapan/respons secara mandiri melalui aplikasi yang berbasis website. Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, sejak tahun 2019 pengumpulan data SKD dilaksanakan dengan metode *CAWI (Computer Aided Web Interviewing)*. Berkaitan dengan kondisi pandemi yang masih terjadi, maka pengumpulan data survei dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan metode *online* sehingga adaptasi dan perubahan pelaksanaan survei senantiasa dilakukan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Tujuan pelaksanaan SKD 2023 secara umum adalah mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta melakukan identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD 2023 digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan pelayanan serta kualitas data dan informasi statistik.

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2023 sebagai berikut:

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

1.3 Landasan Teori

1.3.1 Konsep dan Definisi

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

- 1) BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- 2) BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- 3) BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- 4) BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- 5) Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2023 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2023 sampai periode pelaksanaan pencacahan.
- 6) Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- 7) Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- 8) Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- 9) Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- 10) Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- 11) Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- 12) Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.

13) Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.

1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu

Badan Pusat Statistik merupakan lembaga yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan statistik dasar serta menjadi rujukan informasi bagi statistik secara keseluruhan. Berdasarkan Undang-Undang No 16 Tahun 1997 tentang Statistik, hasil kegiatan sensus dan survei yang telah dilaksanakan harus disampaikan kepada masyarakat. Penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi perhatian utama pihak luar, baik oleh instansi pemerintah, swasta, maupun masyarakat umum. Oleh sebab itu, penyajian dan penyebarluasan data perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan informasi serta kondisi yang terkini.

Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) merupakan pelayanan publik BPS yang didasarkan pada efisiensi dan efektifitas pelayanan dengan memadukan berbagai unit yang tersebar namun berhubungan satu dengan yang lain. Ragam layanan yang tersedia dalam PST adalah layanan perpustakaan, konsultasi data, rekomendasi kegiatan statistik, dan penjualan publikasi/data mikro/peta wilayah kerja statistik.

PST merupakan pintu gerbang penyebarluasan data BPS. Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau disebut sebagai *one gate service*. Keberadaan unit PST diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Sistem layanan PST terbagi menjadi 2 (dua) yaitu konsumen datang langsung ke PST dan konsumen secara *online* dalam memperoleh pelayanan. Pelayanan tanpa tatap muka atau *online* tersebut antara lain dapat diakses baik melalui *website* BPS, melalui pst.bps.go.id, aplikasi AllStat BPS (berbasis android dan iOS), telepon, faksimili, *email*, maupun surat.

Dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 78 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik, cakupan layanan PST meliputi:

- 1) Pelayanan Perpustakaan;
- 2) Pelayanan Konsultasi Statistik melalui media datang langsung;
- 3) Pelayanan Konsultasi Statistik melalui media online;
- 4) Pelayanan Penjualan Publikasi melalui media datang langsung;
- 5) Pelayanan Penjualan Publikasi melalui media online;
- 6) Pelayanan Penjualan Data Mikro dan Peta Digital Wilayah Kerja Statistik melalui media datang langsung;
- 7) Pelayanan Penjualan Data Mikro dan Peta Digital Wilayah Kerja Statistik melalui media online; dan
- 8) Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

BPS senantiasa berupaya menyediakan informasi publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana. Di antaranya adalah BPS melakukan penyediaan data yang mudah diperoleh melalui *website* BPS atau <https://www.bps.go.id>.

Direktorat Diseminasi Statistik selaku unit yang diberikan tugas untuk mengelola PST di BPS Pusat senantiasa melakukan pembinaan pengembangan secara berkesinambungan. Pembinaan yang dilakukan misalnya terkait dengan pengembangan sumber daya manusia, pengembangan sarana dan prasarana, sampai dengan pengembangan aplikasi PST. Kiat-kiat tersebut diharapkan mampu meningkatkan pelayanan data dan informasi statistik pada unit PST.

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST BPS Pusat, meliputi: (1) Informasi pelayanan, (2) Maklumat pelayanan, (3) *Wifi*, (4) Petugas pelayanan, (5) Ruang pelayanan, (6) Komputer, dan (7) Sarana Pengaduan. Kesemua komponen sarana dan prasarana tersebut dapat dipenuhi oleh PST di BPS Pusat, yang mengindikasikan terpenuhinya sarana dan prasarana yang baik dalam pelayanan. Selain tersedianya sarana prasarana tersebut, PST BPS pusat melakukan adaptasi dengan kondisi baru di masa pandemi dengan melakukan

pengembangan pelayanan *online*. Melalui pemanfaatan teknologi dan informasi serta sarana pendukung yang memadai, pelayanan PST BPS Pusat tetap dapat terus berjalan meskipun tanpa tatap muka langsung.

1.3.3 Kepuasan Layanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, unsur dalam menilai kepuasan meliputi hal-hal berikut.

1) Persyaratan

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

2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3) Waktu Penyelesaian

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

4) Biaya/Tarif

Biaya atau tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Rincian biaya dapat diganti dalam bentuk pertanyaan yang lain jika dalam peraturannya biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen).

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman. Unsur ini dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain jika jenis layanan yang akan dilakukan penilaian berbasis *website*.

7) Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Unsur perilaku dapat disesuaikan menjadi bentuk pertanyaan lain jika jenis layanan yang disurvei berbasis *website*.

8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

9) Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

1.4 Metodologi

Metodologi yang akan dijabarkan dalam penjelasan berikut dibedakan menjadi tiga bagian, yaitu metode *sampling*, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

1.4.1 Metode *Sampling*

SKD 2023 dilaksanakan dengan metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2023 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS pada periode 1 Januari 2023 sampai dengan waktu pencacahan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik pengambilan sampel dari populasi yang

mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut.

1) Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:

- Pengumpulan data menggunakan moda PAPI untuk responden yang datang langsung ke PST. Petugas mewawancarai responden pada pertanyaan Blok I dan Blok III kolom 1-10. Selanjutnya responden mengisi secara mandiri untuk pertanyaan yang terkait dengan persepsi kepuasan layanan dan kualitas data.
- Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda CAWI.

2) Di PST BPS Pusat:

- Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda CAWI.

1.4.3 Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2023 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain:

analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

1) Analisis Tabulasi Silang

Analisis tabulasi silang adalah analisis yang menggunakan tabel untuk menggambarkan hubungan antara dua atau lebih variabel. Perbedaan dan persamaan antara dua atau lebih variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Dalam analisisnya tabulasi silang akan memudahkan dalam memahami antara lain profil konsumen, kebutuhan dan ketersediaan data, maupun masalah lain.

2) Analisis Kesenjangan

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

3) Importance and Performance Analysis (IPA)

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

berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

Dalam IPA terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu sebagai berikut.

i) Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

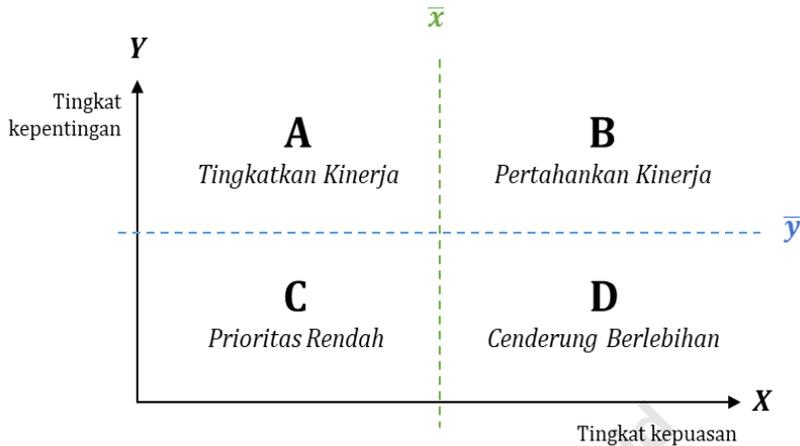
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

ii) Diagram cartesius

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



Gambar 1.1 Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis*

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda.

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

dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.

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

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

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

- Kuadran D

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

4) Persentase Konsumen yang Puas

Salah satu penyajian indikator kepuasan konsumen pada analisis hasil SKD 2023 adalah persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan aspek kualitas data BPS. Dari sisi pelayanan PST, indikator ini dihitung dari Blok 2 VKD23, yang mencakup persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS, akses data BPS, sarana dan prasarana PST BPS dan aspek kualitas data.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2023 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66. Hal ini didasarkan pada pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, dimana dalam skala 10, jika nilai kepuasan diatas 7,66 maka termasuk kategori kinerja yang baik (Tabel 1.2).

5) Indeks Kepuasan Konsumen

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS. Dengan demikian, IKK yang dihitung dalam SKD 2023 yaitu IKK terhadap pelayanan PST BPS.

IKK terhadap pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD23. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut sebagai berikut:

i) Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i,

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

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

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

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

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

Rumus IKK':

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

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

iii) Menghitung IKK

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

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

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

Tabel 1 1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan

Nilai (1)	Kinerja Unit Pelayanan (2)
25,00 - 64,99	Tidak baik
65,00 - 76,60	Kurang baik
7,61 - 88,30	Baik
88,31 - 100,0	Sangat Baik

Sumber: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

6) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

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

tingkat kepuasan berdasarkan 5 (lima) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD2023.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

i) Menghitung penimbang

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

Rumus penimbang:

$$w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^5 \bar{y}_i} \times 100\%$$

dengan:

$$w_i = \text{penimbang atribut pelayanan ke-}i, \sum_{i=1}^5 w_i = 1$$

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

$$i = 1,2,3,4,5$$

ii) Menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan (IPAK')

IPAK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 5 (lima) atribut anti korupsi.

Rumus IPAK' :

$$IPAK' = \frac{\sum_{i=1}^5 w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^5 w_i} = \sum_{i=1}^5 w_i \bar{x}_i$$

dengan:

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

iii) Menghitung IPAK

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

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

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

1.5 Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

- **Bab 1 Pendahuluan**, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 2023
- **Bab 2 Segmentasi Konsumen**, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Pusat yang menjadi responden SKD 2023 berdasarkan Blok I VKD23
- **Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD23
- **Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi**, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD23
- **Bab 5 Analisis Kebutuhan Data**, berisi analisis mengenai data di PST BPS Pusat yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD23.
- **Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Pusat yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD23
- **Bab 7 Penutup**, berisi kesimpulan hasil SKD 2023 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2023 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Pusat.

BAB 2

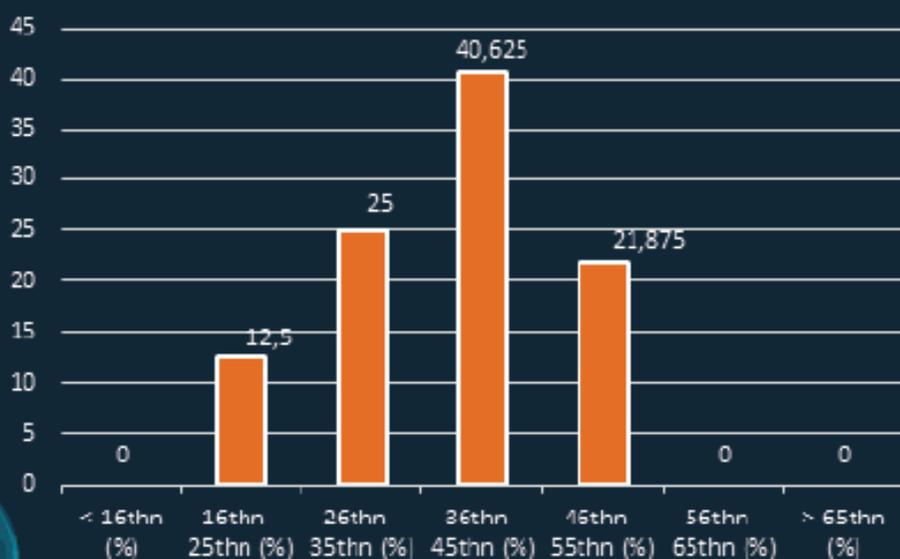
SEGMENTASI KONSUMEN



Pengumpulan Data

Berdasarkan metode pengumpulan data, metode CAWI lebih banyak digunakan pada seluruh penyelenggara PST secara nasional. Hal ini terkait dengan kondisi adaptasi kebiasaan baru yang diantaranya termasuk pemberian pelayanan secara daring atau online.

**Persentase Konsumen Menurut Kelompok Umur SKD 2023
PST BPS Kabupaten Belu 2023 (Persen)**





Bab 2 Segmentasi Konsumen

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

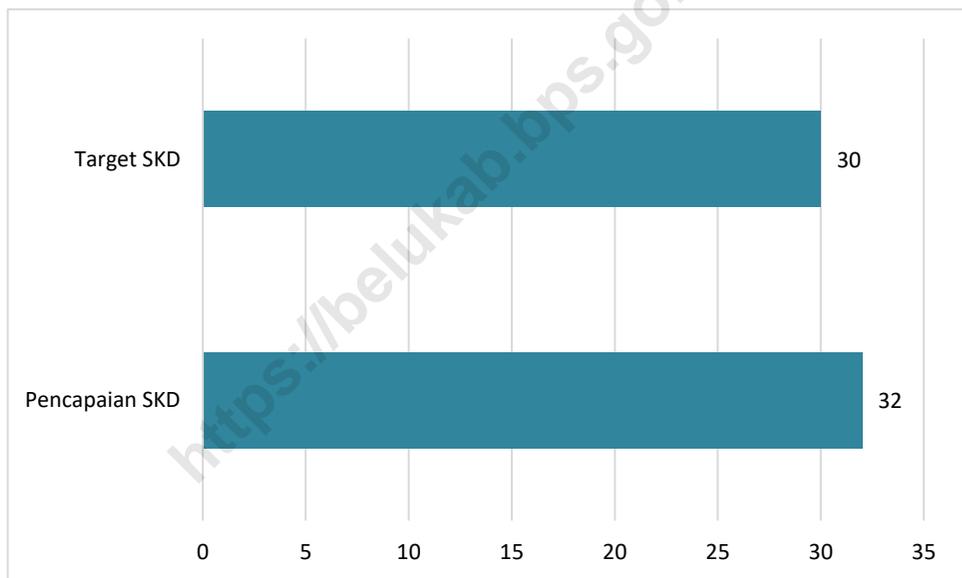
2.1 Realisasi Pengumpulan Data

Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2023. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah PST BPS Pusat yang memiliki jumlah target 150 responden.

Pelaksanaan SKD 2023 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden di PST Kabupaten Belu yang mengikuti survei adalah sebesar 32 responden. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 106,67 persen untuk seluruh PST penyelenggara SKD 2023. Pencapaian target pengumpulan SKD 2023 secara keseluruhan terpenuhi baik di BPS Pusat, BPS Provinsi, serta BPS Kabupaten/Kota, dimana minimal responden yang diperoleh adalah sesuai dengan target yang ditetapkan.

Berdasarkan metode pengumpulan data, metode CAWI lebih banyak digunakan pada seluruh penyelenggara PST secara nasional. Hal ini terkait dengan kondisi adaptasi kebiasaan baru yang diantaranya termasuk pemberian pelayanan secara daring atau *online*. Secara rinci pengumpulan SKD terbagi menjadi 4 metode, yaitu:

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



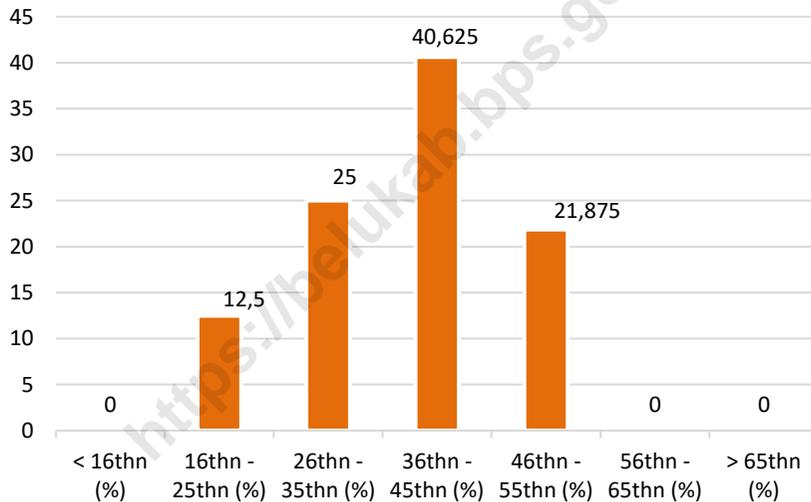
Gambar 2 1 Realisasi Responden SKD di PST BPS Kabupaten Belu

2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD

Pada bagian ini, dibahas mengenai karakteristik konsumen yang menjadi responden SKD 2023. Karakteristik konsumen yang dianalisis dibagi menjadi lima, yaitu kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, dan instansi/institusi.

Kelompok Umur

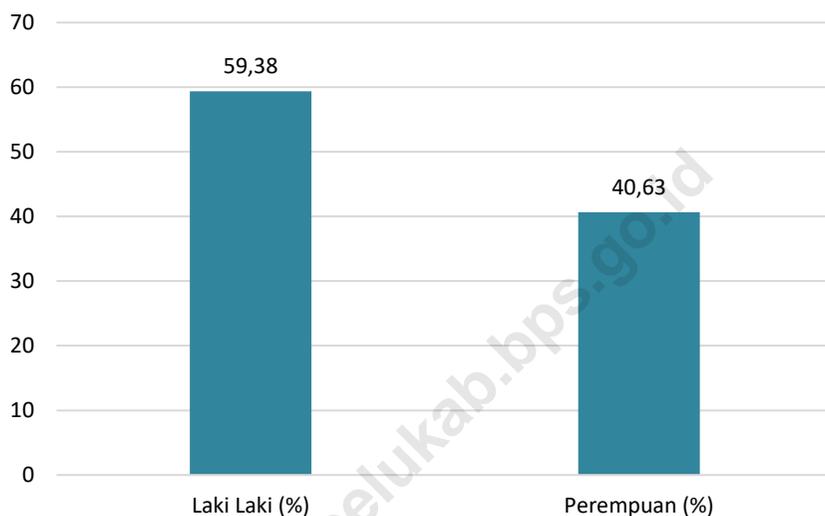
Pada Gambar 2.2 menunjukkan persentase konsumen BPS di PST BPS Kabupaten Belu dan kelompok umur. Karakteristik pengguna data di PST BPS Kabupaten Belu dibagi menjadi 7 kategori yaitu usia <16 tahun, 16 - 25 tahun, 26 - 35 tahun, 36 - 45 tahun, 46 - 55 tahun, 56 - 65 tahun, > 65 tahun. Pengguna data di PST BPS Kabupaten Belu didominasi kelompok umur 36 - 45 tahun (40,625%) kemudian kelompok umur 26 - 35 tahun (25%) dan kelompok umur 46 - 55 tahun (21,875%).



Gambar 2 2 Persentase Konsumen Data di PST BPS Kabupaten Belu dan Kelompok Umur

Jenis Kelamin

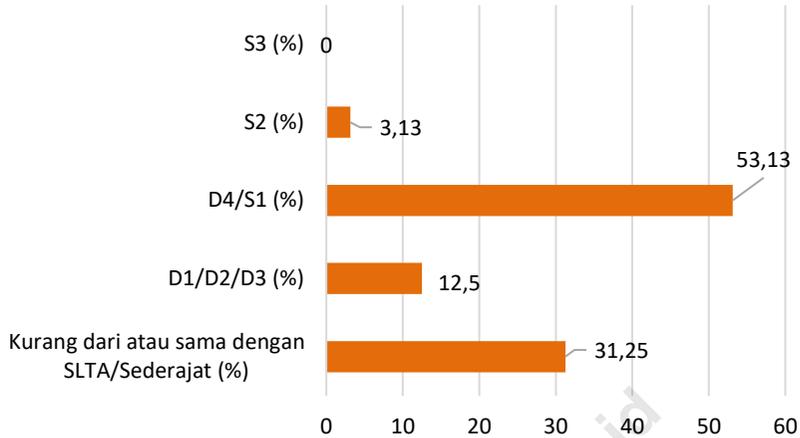
Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen data di PST BPS Kabupaten Belu menurut jenis kelamin. Konsumen data di PST BPS Kabupaten Belu sebesar 59,38 persen berjenis kelamin laki-laki dan 40,63 persen merupakan perempuan



Gambar 2 3 Persentase Konsumen Data di PST BPS Kabupaten Belu dan Jenis Kelamin

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

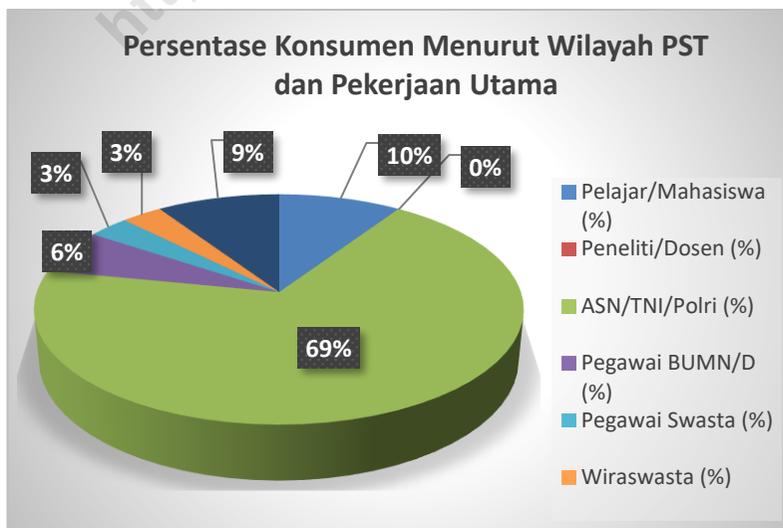
Gambar 2.4 menunjukkan persentase konsumen data di PST BPS kabupaten Belu berpendidikan tertinggi yang ditamatkan adalah D4/S1 sebesar 53,13 persen



Gambar 2 4 Persentase Konsumen Data di PST BPS Kabupaten Belu dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

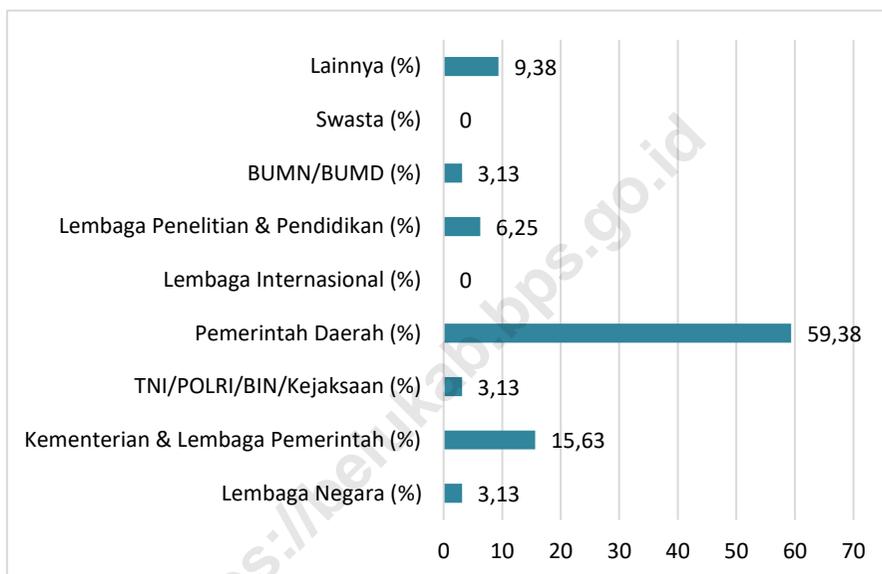
Gambar 2.5 Persentase Konsumen Data di PST BPS Kabupaten Belu dan Pekerjaan Utama berprofesi sebagai ASN/TNI/Polri sebesar 69 persen, 10 persen merupakan pelajar/mahasiswa, 21 persen lainnya berprofesi sebagai Pegawai BUMN/D, Pegawai swasta, wiraswasta dan pekerjaan utama lainnya.



Gambar 2 5 Persentase Konsumen Data di PST BPS Kabupaten Belu dan Pekerjaan Utama

Instansi

Gambar 2.6 menunjukkan Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Belu berdasarkan Instansi/Institusi berasal. Berdasarkan gambar 2.6 konsumen data di PST BPS Kabupaten Belu merupakan Pemerintah khususnya Pemerintah Daerah yakni 59.38 persen. Sedangkan 15.63 persen berasal dari Kemetrian Lembaga Pemerintah.

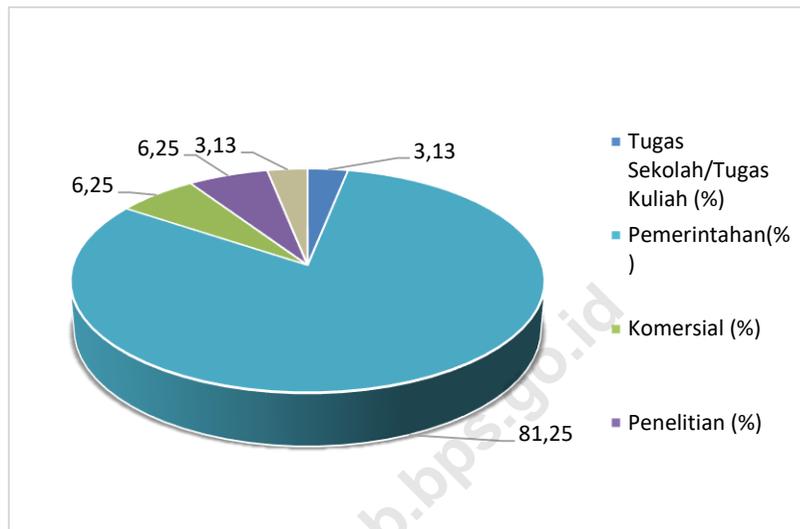


Gambar 2 6 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Belu dan Instansi/Institusi

2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Belu menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS kabupaten Belu. Dalam SKD 2023 pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, Pemanfaatan lainnya. Sesuai gambar 2.7 hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan PST BPS Kabupaten Belu paling banyak dimanfaatkan Pemerintahan (81.25%) hasil ini menunjukkan hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Belu sangat dibutuhkan dalam perencanaan dan evaluasi pembangunan daerah. Untuk komersial dan penelitian memiliki jumlah

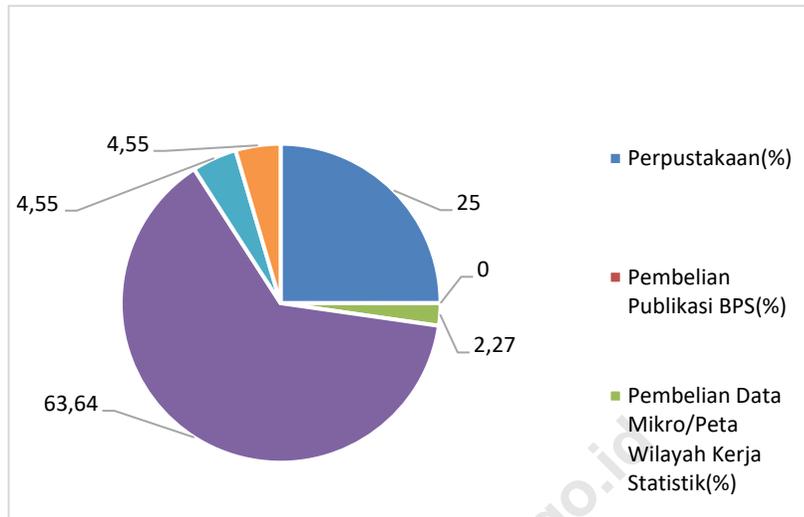
persentase yang sama yaitu 6.25 persen, sedangkan tugas sekolah dan pemanfaatan lainnya sebesar 3.13 persen.



Gambar 2 7 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Belu dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan

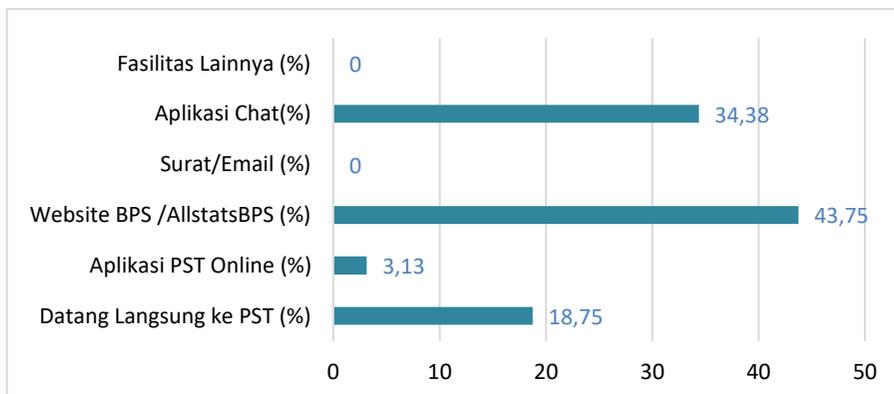
Gambar 2.8 menunjukkan persentase konsumen data di PST BPS Kabupaten Belu berdasarkan jenis layanan yang digunakan. Sebagian besar konsumen data di PST BPS Kabupaten Belu menggunakan akses produk statistik melalui website sebesar 63.64 persen. Sedangkan 25 persen menggunakan layanan perpustakaan.



Gambar 2 8 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Belu dan Jenis Layanan yang Digunakan

2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS

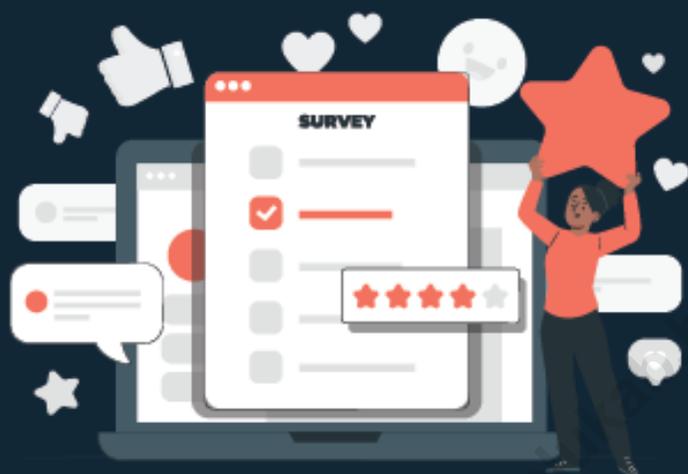
Gambar 2.9 menunjukkan persentase konsumen data di PST BPS Kabupaten Belu berdasarkan fasilitas utama untuk memperoleh layanan BPS. Sebagian besar konsumen data di PST BPS kabupaten Belu sebesar 43.75 persen menggunakan layanan website BPS. Untuk yang menggunakan aplikasi chat sebesar 34.38 persen sedangkan sisanya menggunakan aplikasi PST online dan mengunjungi langsung perpustakaan.



Gambar 2 9 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Belu dan Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data BPS

BAB 3

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN



Analisis Kepuasan Layanan

Analisis kepuasan layanan meliputi kepuasan konsumen terhadap pelayanan, akses, dan sarana prasarana, gap analysis, Importance and Performance Analysis (IPA), serta analisis Indeks Kepuasan Konsumen (IKK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan PST BPS



98%

Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana



97%

Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data



97%

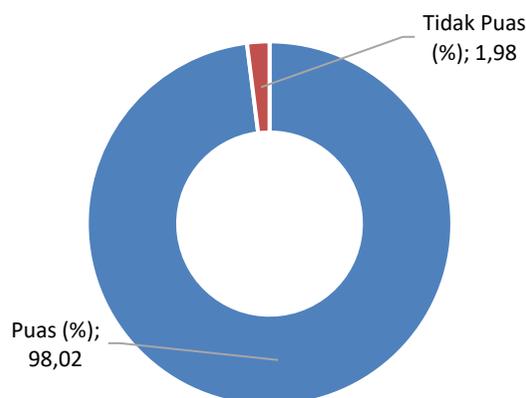


Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

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

3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS

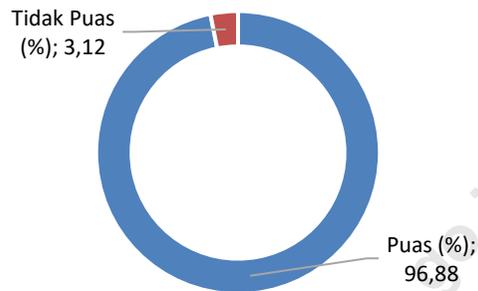
Tingkat keberhasilan pelayanan dapat dilihat dari persentase konsumen data yang puas terhadap pelayanan yang diterima. Gambar 3.1 menggambarkan kepuasan konsumen data terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Belu mencapai 98.02 persen.



Gambar 3 1 Tabel Persentase Konsumen yang Puan Terhadap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Belu

3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data

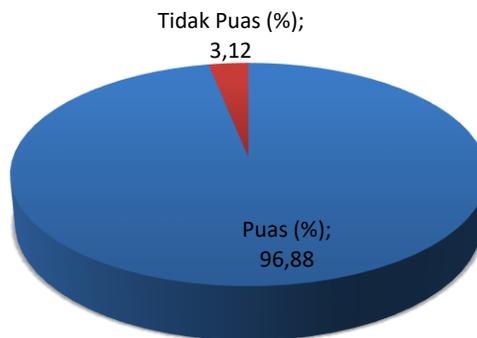
Gambar 3.2 menggambarkan kepuasan konsumen data terhadap akses data di PST BPS Kabupaten Belu. Persepsi kepuasan konsumen data terhadap akses data di PST BPS Kabupaten Belu mencapai 96.88 persen.



Gambar 3 2 Tabel Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data di PST BPS Kabupaten Belu

3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana juga termasuk dalam salah satu indikator untuk meningkatkan Tingkat (persepsi) kepuasan data. Dalam hal penyajian data, PST BPS Kabupaten Belu harus menyediakan sarana dan prasarana yang menunjang konsumen data nyaman dan aman selama berkunjung di PST BPS Kabupaten Belu.



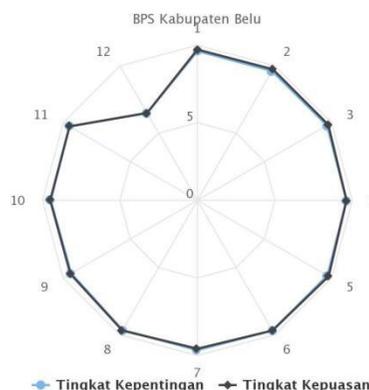
Gambar 3 3 Tabel Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Kabupaten Belu

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

Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis 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 Belu yang memberikan penilaian kepuasan terhadap pelayanan BPS.

Gap analysis atau analisis kesenjangan dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Belu. Dalam gap analysis, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4, terlihat bahwa seluruh atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Belu memiliki nilai gap positif, yaitu nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari nilai harapan (kepentingan). Akan tetapi, terlihat dari sisi Kesesuaian biaya pelayanan yang memiliki gap / kesenjangan negatif, artinya masih terdapat konsumen yang merasa tidak puas dengan kejelasan biaya pelayanan.

Tingkat Kepuasan Berbanding Tingkat Kepentingan



Gambar 3 4 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan

Tabel 3 1
Tingkat Kepentingan, Kepuasan dan Gap
Pelayanan SKD 2023 di PST BPS Kabupaten Belu

N o	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap
1	Informasi pelayanan tersedia	9.7188	9.6250	0.094
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9.7500	9.6250	0.125
3	Kemudahan Prosedur	9.7500	9.6563	0.094
4	Kesesuaian Jangka waktu Penyelesaian	9.6250	9.6250	0
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9.7813	9.6875	0.094
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	9.6875	9.6875	0
7	Sarana Prasarana	9.5625	9.6563	-0.094
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9.6875	9.6563	0.031
9	Respon Petugas Pelayanan	9.4688	9.4063	0.063
10	Kejelasan informasi	9.5000	9.4688	0.031
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9.5313	9.5313	0
12	Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan	6.5000	6.5000	0

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

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

Tabel 3 2

Tingkat Kepentingan, Kepuasan dan Kesesuaian Pelayanan SKD 2023 di PST BPS Kabupaten Belu

No	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Kuadran
1	Informasi pelayanan tersedia	9.7188	9.6250	B
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9.7500	9.6250	B
3	Kemudahan Prosedur	9.7500	9.6563	B
4	Kesesuaian Jangka waktu Penyelesaian	9.6250	9.6250	B
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9.7813	9.6875	B
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	9.6875	9.6875	B
7	Sarana Prasarana	9.5625	9.6563	B
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9.6875	9.6563	B
9	Respon Petugas Pelayanan	9.4688	9.4063	B
10	Kejelasan informasi	9.5000	9.4688	B
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9.5313	9.5313	B
12	Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan	6.5000	6.5000	C



Gambar 3 5 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian, dan Gap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Belu dan Atribut Pelayanan

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama yang harus diperbaiki. Berdasarkan gambar 3.5, tidak ada atribut pelayanan yang masuk di kuadran A. dengan demikian, tidak ada atribut dalam pelayanan PST BPS Kabupaten Belu yang perlu perbaikan dengan skala prioritas tinggi.

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

1. Informasi pelayanan tersedia
2. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
3. Kemudahan Prosedur
4. Kesesuaian Jangka waktu Penyelesaian
5. Kesesuaian Biaya Pelayanan
6. Kesesuaian Produk Pelayanan
7. Sarana Prasarana
8. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
9. Respon Petugas Pelayanan
10. Kejelasan informasi
11. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja dibawah rata-rata. Oleh karena itu, pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah atribut pelayanan yang berada di kuadran A. berdasarkan gambar 3.5 atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS adalah Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan.

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan. Berdasarkan gambar 3.5 tidak ada atribut pelayanan PST BPS Kabupaten Belu berada di kuadran D.

3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Belu tahun 2023 sebesar 94.61, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Pusat kategori Sangat Baik. Berdasarkan Gambar 3.6, IKK BPS di PST BPS Kabupaten Belu mengalami kenaikan dibandingkan IKK tahun 2022.

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

BAB 4

ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI

Persepsi Anti Korupsi

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

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) PST BPS Kabupaten Belu 2023



97,94

IPAK yang diperoleh BPS Kabupaten Belu dari Hasil SKD 2023 masuk kategori **Sangat Baik**

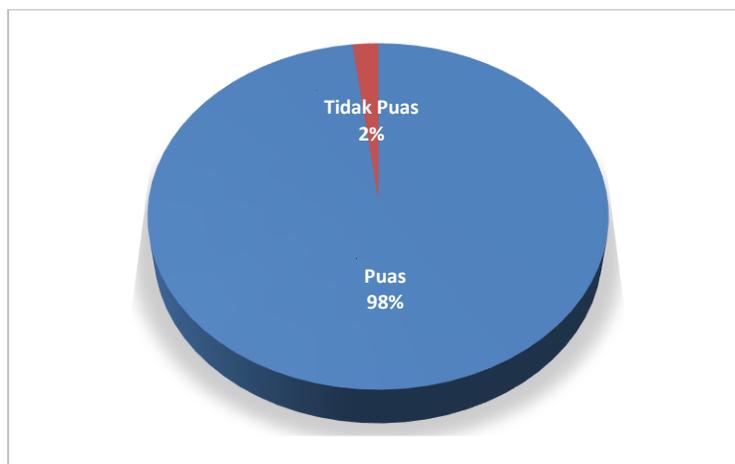


Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS

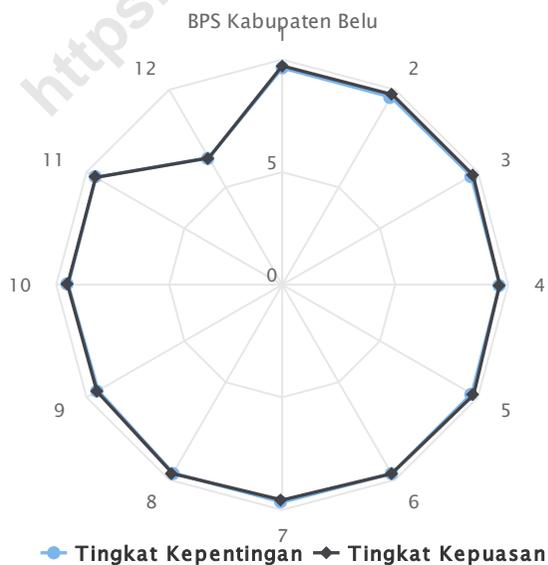
Penerapan perilaku anti korupsi merujuk pada persentase kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 4.1, konsumen yang merasa puas dengan penerapan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Belu sebanyak 98,02%. Hal tersebut dapat diartikan bahwa sebagian besar konsumen telah merasa puas dengan penerapan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Belu.



Gambar 4 1 Persentasi Kepuasan Konsumen Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi di Lingkungan PST BPS Kabupaten Belu Tahun 2022

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

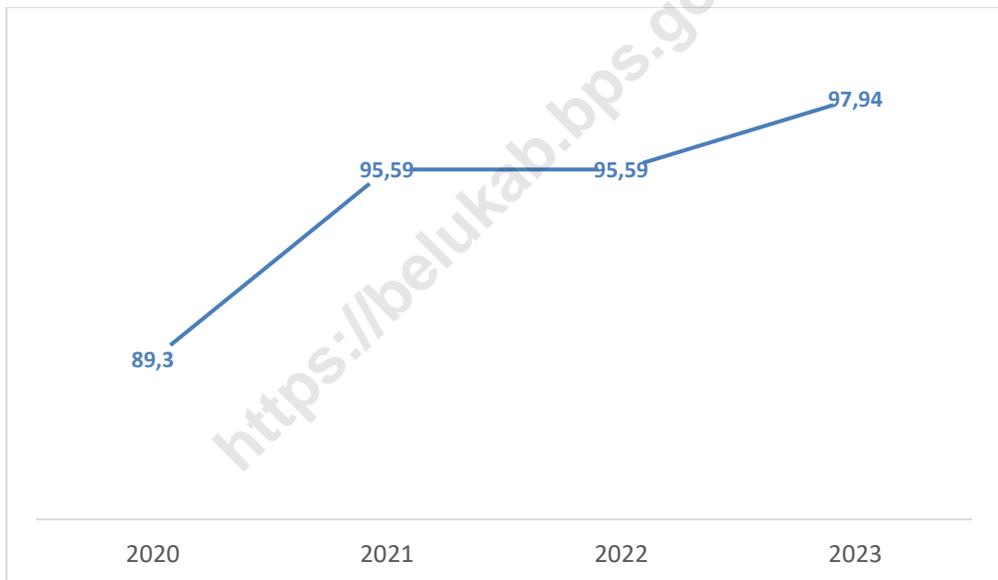
Tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan gap analysis. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kabupaten Belu yang memberikan penilaian puas hingga sangat puas dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS. Gap masing-masing atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat dalam Gambar 4.2. Berdasarkan gambar tersebut, terlihat bahwa gap pada semua atribut penerapan perilaku anti korupsi sangatlah kecil atau dengan kata lain, persepsi penerapan perilaku anti korupsi di PST BPS Kabupaten Belu telah sejalan antara tingkat kepentingan dan kepuasannya.



Gambar 4 2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Kesenjangan Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi di BPS Kabupaten Belu

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

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. IPAK yang diperoleh BPS Kabupaten Belu dari hasil SKD masuk kedalam kategori Sangat Baik dengan nilai 97,94, dan ada kenaikan jika dibanding tahun 2022 yang nilai IPAK nya sebesar 95,59.



Gambar 4 3 Perkembangan Indeks Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Belu Tahun 2020-2023

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

BAB 5

ANALISIS KEBUTUHAN DATA



Analisis Kebutuhan Data

SKD 2023, selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan PST BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data serta mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS. Pada bab ini akan menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi kebutuhan data menurut jenis data, level data, periode data, dan perolehan data.

3 Teratas Jenis Data yang Paling Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Belu



Kesehatan
13%



Kependudukan
52%



Sosial dan Budaya
10%



Bab 5 Analisis Kebutuhan Data

SKD 2023, selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan PST BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data serta mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS. Pada bab ini akan menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi kebutuhan data menurut jenis data, level data, periode data, dan perolehan data.

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

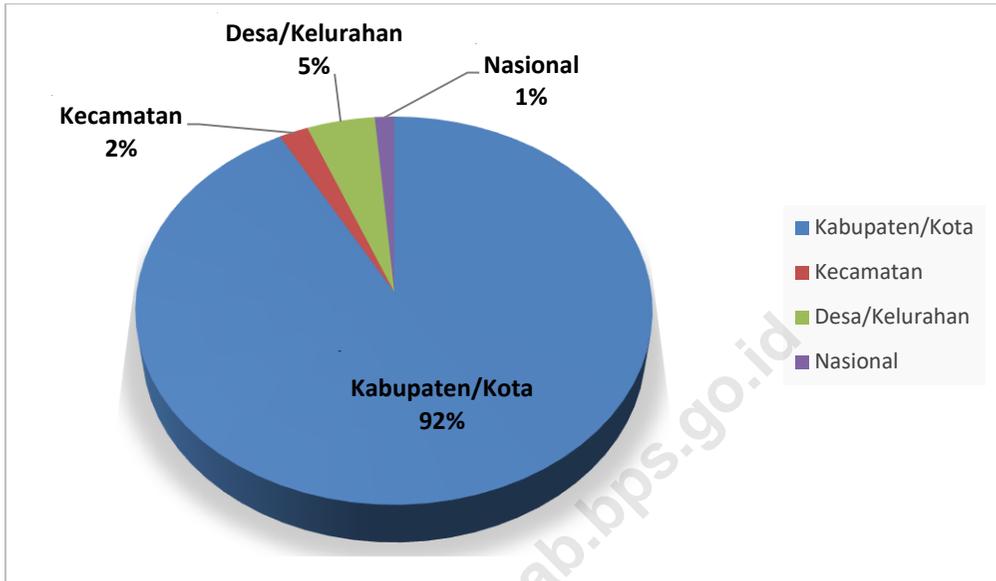
Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data). Misalnya, seorang pengguna data membutuhkan lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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

5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data

Dalam penyajian data, BPS menyajikan data pada 3 level data, yakni level kabupaten, kecamatan dan desa/kelurahan. Gambar 5.1 menunjukkan bahwa

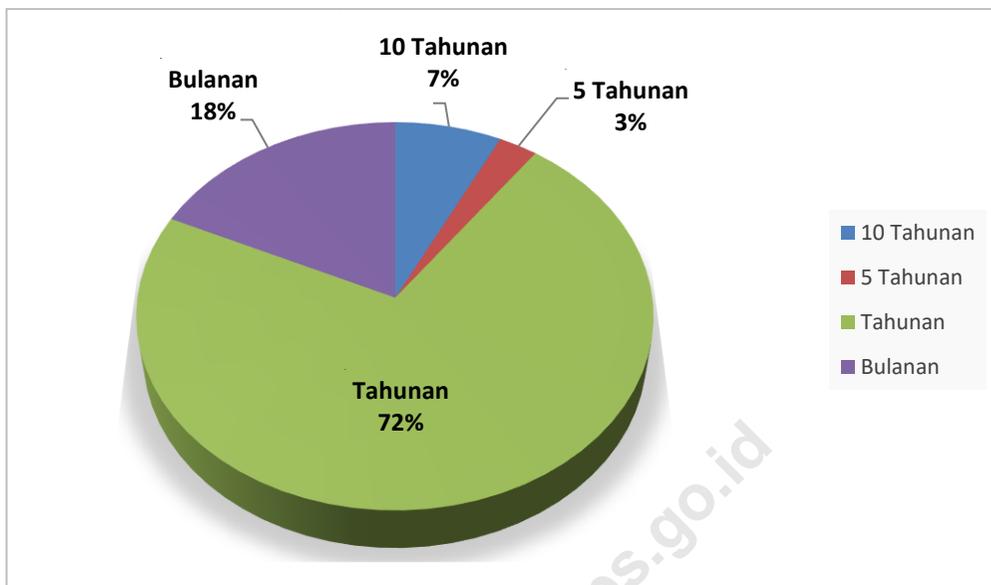
data pada level kabupaten masih menjadi prioritas data yang dicari oleh konsumen data di PST Kabupaten Belu.



Gambar 5 1 Persentase Kebutuhan Data Menurut Level Penyajian Data di PST BPS Kabupaten Belu

5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data

Oleh karena kewenangan, kebutuhan data menurut periode data, sebagian data yang disajikan dan dapat diakses oleh konsumen data merupakan data pada periode tahunan.

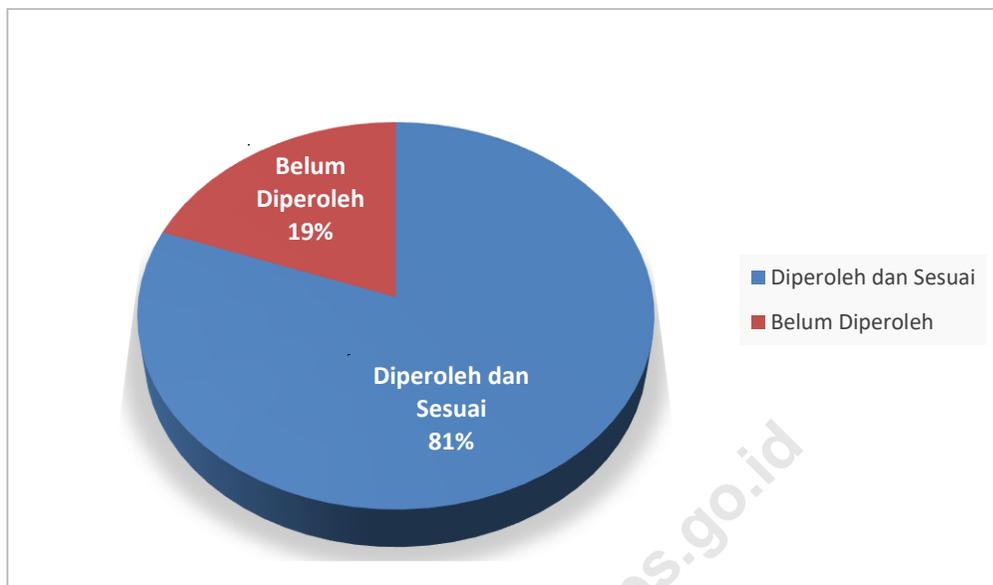


Gambar 5 2 Persentase Kebutuhan Data Menurut Periode Data di PST BPS Kabupaten Belu

5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2023 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.

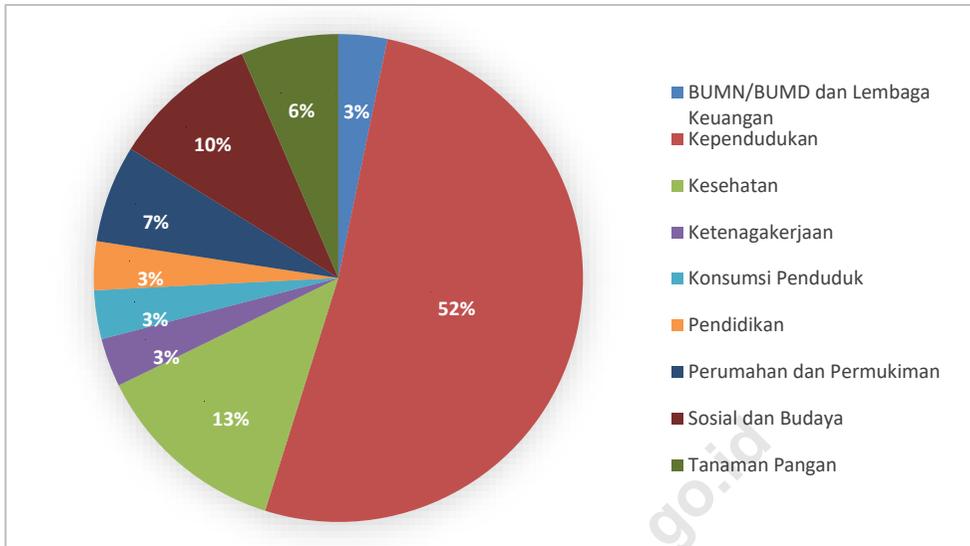
Berdasarkan hasil SKD 2023, perolehan data yang dicari oleh konsumen yang datang di PST BPS Kabupaten Belu sebesar 80,67 persen memperoleh data dan sesuai. Ketidaksesuaian data yang diperoleh sebesar 19,33 persen disebabkan oleh kewenangan dan ketersediaan data pada level kabupaten.



Gambar 5 3 Persentase Kebutuhan Data Menurut Jenis Perolehan Data di PST BPS Kabupaten Belu

5.4 Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

Berdasarkan hasil SKD 2023, jenis data yang paling sering dicari oleh responden SKD pada PST BPS Kabupaten belu adalah data Kependudukan dengan persentase sebesar 52%. Beberapa data yang termasuk jenis data kependudukan yaitu adalah Jumlah Penduduk, Rasio Jenis Kelamin, Angka Harapan Hidup, Angka Kematian Bayi, Kepadatan Penduduk, Dependency Ratio, Laju Pertumbuhan Penduduk, dan Distribusi Persentase Penduduk. Selain data kependudukan terdapat beberapa jenis data yang juga dibutuhkan oleh responden yaitu data Kesehatan dengan persentase sebesar 13%, dilanjutkan dengan Sosial dan Budaya dengan persentase sebesar 10%. Data Perumahan dan Pemukiman dengan persentase 7% dan Tanaman Pangan dengan persentase sebesar 6%, sisanya dengan persentase 3% yang terdiri dari BUMN/BUMD dan Lembaga Keuangan; Ketenagakerjaan; Konsumsi Penduduk; dan Pendidikan.



Gambar 5 4 Persentase Kebutuhan Data Menurut Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh di PST BPS Kabupaten Belu

5.5 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

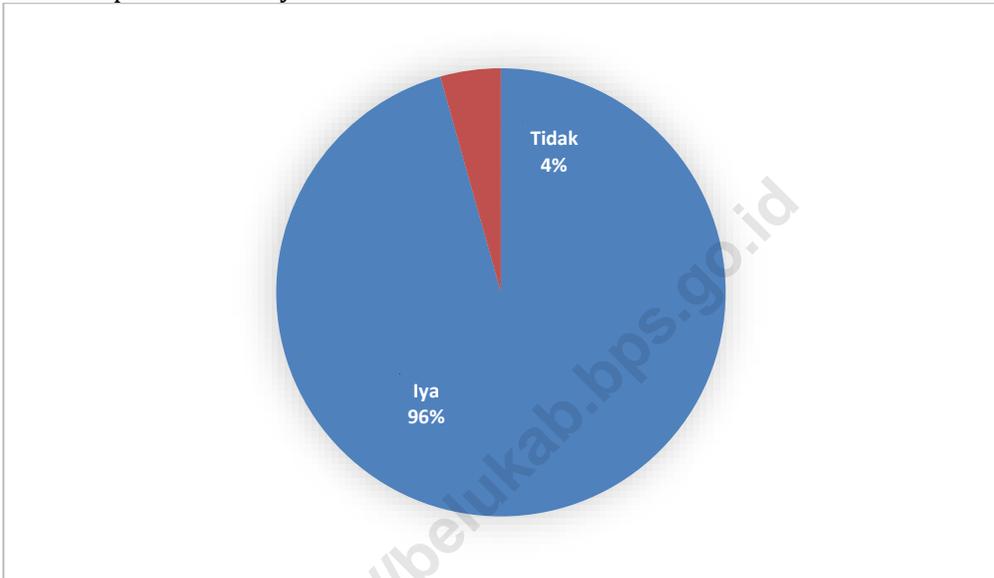
Jenis sumber data yang dibutuhkan dan diperoleh oleh responden di PST BPS Kabupaten Belu 100% berasal dari publikasi.



Gambar 5 5 Persentase Kebutuhan Data Menurut Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh di PST BPS Kabupaten Belu

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

Responden yang memperoleh data dari PST Kabupaten Belu 95,65% diantaranya menggunakan data tersebut untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi. Sedangkan 4,35% dari responden menggunakan data yang diperoleh untuk keperluan lainnya.



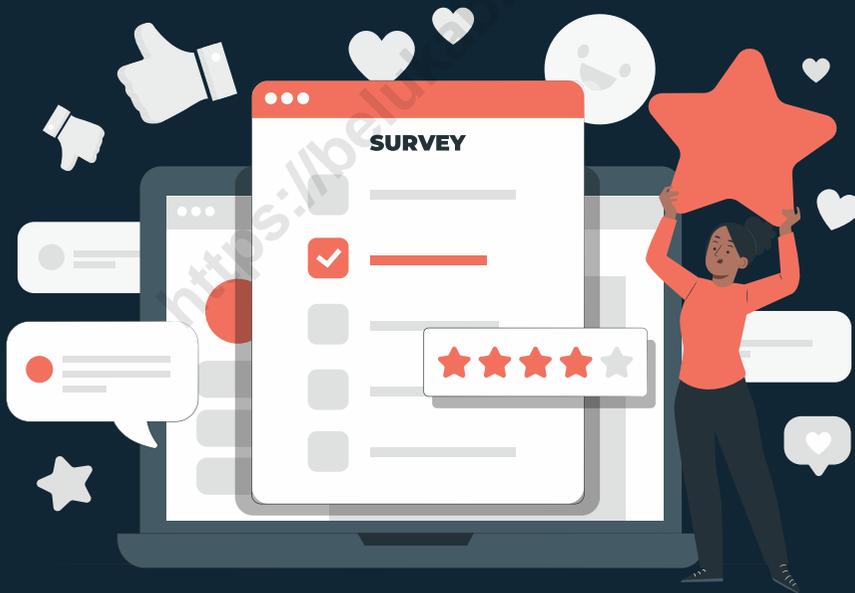
Gambar 5 6 Persentase Data BPS yang digunakan untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan di PST BPS Kabupaten Belu

BAB 6

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

Analisis Kepuasan Kualitas Data

Analisis kepuasan kualitas data meliputi kepuasan konsumen terhadap kualitas data secara umum serta menurut dimensi kualitas data. Selain itu, analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap kualitas data BPS. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.



94,61%

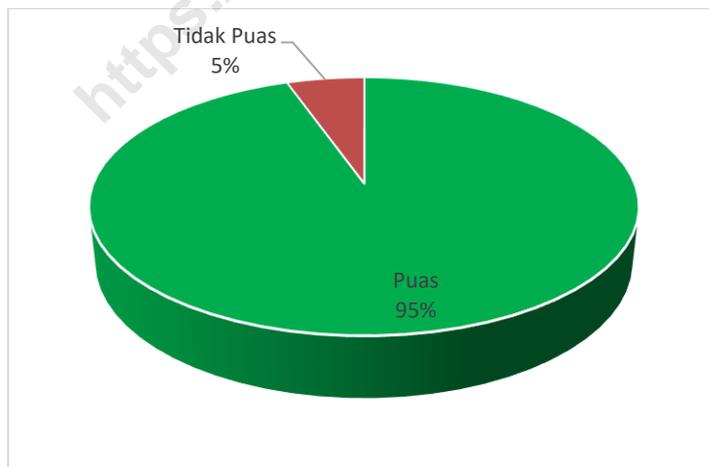
Konsumen Puas Terhadap Kualitas Data di PST
BPS Kabupaten Belu 2023



Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

Dalam penilaian kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS dinilai dari 3 aspek yakni tentang kelengkapan, akurasi dan kemutakiran data. Pada penilaian untuk ketiga aspek tersebut, tingkat kepuasan konsumen data terhadap kualitas pelayanan data di PST BPS Kabupaten Belu sebesar 94.61.

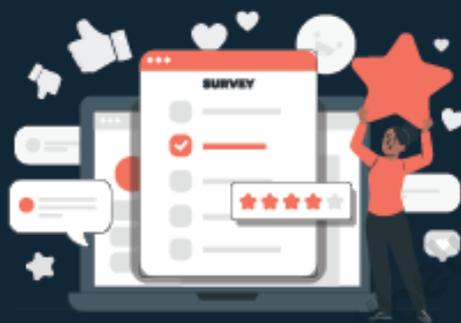


Gambar 6 1 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data di PST BPS Kabupaten Belu

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/Customer Satisfaction Index (CSI) dapat juga digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS Kabupaten Belu. Nilai IKK terhadap kualitas data untuk penyedia BPS Kabupaten Belu adalah sebesar 94.61 atau terjadi peningkatan 0.25, yang artinya kualitas data dari penyedia BPS Kabupaten Belu masuk dalam kategori baik. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa konsumen sangat puas dengan kualitas data yang dihasilkan oleh BPS Kabupaten Belu.

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

Indikator Utama Hasil SKD di BPS Kabupaten Belu



100%

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)



97,94

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK)



98%

persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan kualitas data BPS



Bab 7 Penutup

7.1. Kesimpulan

Pelaksanaan Survei Kebutuhan Data (SKD) bertujuan untuk mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan pelayanan PST BPS. SKD 2023 diselenggarakan di 515 satuan kerja BPS, yaitu di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 480 BPS Kabupaten/Kota. Cakupan responden SKD 2023 adalah konsumen yang pernah menerima layanan dari PST BPS selama 1 Januari 2023 sampai dengan akhir periode pencacahan di Kabupaten Belu dan Malaka. Realisasi jumlah responden SKD 2023 di BPS Kabupaten Belu dan Malaka sebesar 51 responden. Pengumpulan data SKD 2023 di PST BPS Kabupaten Belu dilakukan dalam kurun waktu Juli–September 2023 oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (self enumeration) melalui pencacahan elektronik (online). Hasil SKD 2023 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konusmen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data dan kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Adapun indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini adalah Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK), dan . Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2023 di PST BPS Kabupaten Belu. Adapun kesimpulan yang dapat diambil :

1. Konsumen data di PST BPS Kabupaten Belu berusia 36 - 45 tahun, dengan pendidikan terakhir yang ditamatkan D4/S1, berprofesi sebagai PNS dan merupakan Pemerintah Daerah.
2. Data BPS juga digunakan dalam hal perencanaan, evaluasi dan monitoring pembangunan Pemerintahan.
3. Pengguna Data BPS masih didominasi oleh pengguna data yang melakukan Akses Produk Statistik Pada Website BPS.

4. Kepuasan konsumen dinilai dari aspek yakni : kepuasan konsumen terhadap pelayanan (98.02 %), kepuasan terhadap akses data (96.88 %), kepuasan terhadap sarana dan prasarana yang tersedia di PST BPS Kabupaten Belu (96.88%) dan analisis kesenjangan. Dalam hal analisis kepuasan dari 12 variabel. Yang perlu dilakukan perbaikan adalah kemudahan proses penanganan pengaduan.

5. Indikator pelayanan dalam survei SKD2022 adalah Indeks Kepuasan Konsumen (94.61), Indeks Perilaku Anti Korupsi (97.94) dan Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data (100).

7.2. Saran

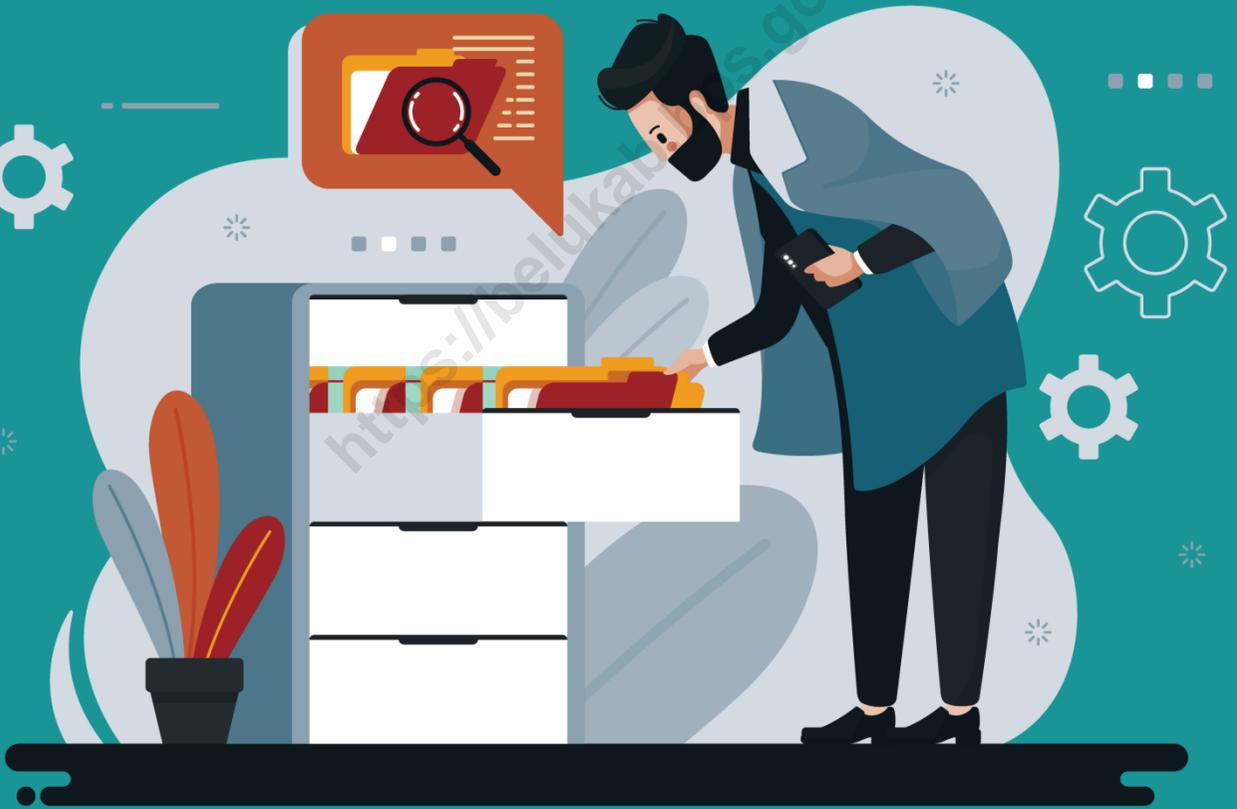
Berdasarkan hasil SKD 2022, ada 5 saran dan rekomendasi yang diberikan kepada unit pelayanan PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagai upaya perbaikan pelayanan PST BPS Kabupaten Belu. Perbaikan tersebut yaitu kemudahan proses penanganan pengaduan.



Daftar Pustaka

- Brandt, R.D. 2000. An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. Burke White Paper Series, Vol. 2, Issue 2, pp. 1-8.
- 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



Metadata

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memiliki Metadata

Metadata adalah informasi dalam bentuk struktur dan format yang baku untuk menggambarkan Data, menjelaskan Data, serta memudahkan pencarian, penggunaan, dan pengelolaan informasi Data.

Persentase Konsumen PST BPS Pusat berdasarkan Jenis Kelamin



- ### Metadata
- Nama Indikator : Persentase konsumen PST BPS Pusat Berdasarkan jenis Kelamin
 - Konsep : Persentase konsumen PST BPS Pusat Berdasarkan jenis Kelamin
 - Uraian : Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Pusat
 - Ukuran : Persentase
 - Satuan : Persen (%)
 - Klasifikasi : Jenis Kelamin
 - Interpretasi : Semakin besar angka Indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan Jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS Pusat.
 - Rumus : $PI = \frac{x_i}{y} \times 100$
dengan : PI : Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke- i
 x_i : Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke- i
 y : Jumlah seluruh konsumen
 i : 1 (Laki-laki), 2 (Perempuan)
 - Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis kelamin



Lampiran 1 Realisasi Jumlah Responden di PST BPS Kabupaten Belu dan Metode Pengumpulan Data

Satker PST (1)	Jumlah Responden (2)	Metode Pengumpulan Data			
		Manual (3)	PST (4)	Email (5)	Link (6)
Provinsi					
Kabupaten Kota					
Belu	61	8	1	-	52

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

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Jumlah Realisasi Responden
Konsep	:	Responden
Definisi	:	<p>Banyaknya konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu menurut metode pengumpulan data yang digunakan.</p> <p>Secara garis besar, metode pengumpulan data dibedakan menjadi 2 yaitu manual dan online, dimana untuk metode online dibedakan menjadi 3:</p> <ol style="list-style-type: none">1) <i>PST</i>; yaitu untuk responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada <i>device</i> atau komputer yang terdapat di masing-masing PST.2) <i>Email</i>; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui <i>email</i>.3) <i>Link</i>; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui <i>link</i> yang didapatkan dari publik seperti pada <i>website</i>, aplikasi layanan, dll.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan metode pengumpulan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	:	$Y = \sum_{i=1}^4 x_i$ <p>Dengan:</p> <p>Y = Total jumlah responden</p> <p>x_i = Jumlah responden menurut metode pengumpulan data, dimana $i = 1$ (manual), 2 (<i>email</i>), 3 (PST), dan 4 (link)</p>
Ukuran	:	Jumlah
Satuan	:	Orang
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Metode Pengumpulan Data

Lampiran 2 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Belu dan Jenis Kelamin

Satker PST (1)	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki (2)	Perempuan (3)
Provinsi		
Kabupaten Kota		
Belu	59.38	40.63
Total	59.38	40.63

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

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$
Penghitungan	:	Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Kelompok umur 3. Jenis kelamin 4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan 5. Pekerjaan utama 6. Kategori instansi 7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan 8. Jenis layanan yang digunakan 9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

Lampiran 3 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Belu dan Pekerjaan Utama

Satker PST	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	ASN/TNI /Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Lain- nya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Provinsi							
Kabupaten Kota							
Belu	9.38	0	68.75	6.25	3.13	3.13	9.38
Total	9.38	0	68.75	6.25	3.13	3.13	9.38

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

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$
Penghitungan	:	Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Kelompok umur 3. Jenis kelamin 4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan 5. Pekerjaan utama 6. Kategori instansi 7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan 8. Jenis layanan yang digunakan 9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

Lampiran 4 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Belu dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Satker PST	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemanfaatan Hasil Kunjungan			
		Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Provinsi					
Kabupaten Kota					
Belu	81.25	6.25	6.25	3.13	81.25
Total	81.25	6.25	6.25	3.13	81.25

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

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$
Penghitungan	:	Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Kelompok umur 3. Jenis kelamin 4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan 5. Pekerjaan utama 6. Kategori instansi 7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan 8. Jenis layanan yang digunakan 9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

Lampiran 5 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Belu dan Jenis Layanan yang Digunakan

Satker PST	Jenis Layanan					
	Perpus- takaan	Pembe- lian Publika si BPS	Pembelian Data Mikro / Peta Wilayah Kerja Statistik	Akses Produk Statistik Pada Website	Konsulta- si Statistik	Rekomend asi Kegiatan Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Provinsi						
Kabupaten Kota						
Belu	25	0	2.27	63.64	4.55	4.55
Total	25	0	2.27	63.64	4.55	4.55

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$
Penghitungan	:	Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Kelompok umur 3. Jenis kelamin 4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan 5. Pekerjaan utama 6. Kategori instansi 7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan 8. Jenis layanan yang digunakan 9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

Lampiran 6 Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, *Monitoring*, dan Evaluasi Pembangunan di PST BPS Kabupaten Belu

Satker PST	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan
(1)	(2)
Provinsi	
Kabupaten Kota	
Belu	95.65
TOTAL	95.65

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

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data
(1)	(2)
Provinsi	
Kabupaten Kota	
Belu	100
TOTAL	100

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

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data
Konsep	:	Kepuasan konsumen, kualitas data
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh BPS terhadap jumlah konsumen yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan dari wilayah penyedia data tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari.
Interpretasi	:	Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap kualitas data dan informasi statistik BPS.
Rumus	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$
Penghitungan	:	Dengan: P = Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data x = Jumlah orang-data yang merasa puas dengan kualitas data dan informasi statistik BPS y = Jumlah seluruh orang-data yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Wilayah Penyedia Data
Penyajian	:	

Lampiran 8 **Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS di PST BPS Kabupaten Belu**

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Provinsi	
Kabupaten Kota	
Belu	98.02
TOTAL	98.02

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

Metadata Indikator

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

**Lampiran 9 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data di PST
BPS Kabupaten Belu**

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
(1)	(2)
Provinsi	
Kabupaten Kota	
Belu	96.88
Total	96.88

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

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
Konsep	:	Kepuasan konsumen, akses data
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akses data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan pada variabel akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11) bernilai >7,66.
Interpretasi	:	Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap kemudahan akses data BPS.
Rumus	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$
Penghitungan	:	Dengan: P = Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan kemudahan akses data BPS y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian	:	

Lampiran 10 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Kabupaten Belu

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana
(1)	(2)
Provinsi	
Kabupaten Kota	
Belu	96.88
Total	96.88

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

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana
Konsep	:	Kepuasan konsumen, sarana dan prasarana
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan sarana dan prasarana terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin). Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Sarana prasarana pendukung pelayanan meliputi ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, toilet khusus pengguna layanan, dan sarana bagi yang berkebutuhan khusus, serta aplikasi pelayanan online bagi responden online.
Interpretasi	:	Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>P = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS</p> <p>x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan sarana dan prasarana BPS</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen data</p>
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian	:	

Lampiran 11 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Belu

Satker PST	IKK terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Provinsi	
Kabupaten Kota	
Belu	94.61
Total	94.61

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

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS
Konsep	:	Kepuasan konsumen
Definisi	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner VKD23.
Interpretasi	:	Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas pelayanan BPS. Hasil penghitungan IKK terhadap pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: 1) 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik; 2) 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik; 3) 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik; 4) 88,31-100 : Kualitas pelayanan sangat baik
Rumus Penghitungan	:	$IKK = \frac{\sum_{i=1}^{12} \{w_i \bar{x}_i\}}{y} \times 100$ <p>Keterangan rumus: \bar{x}_i = Rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i w_i = Penimbang tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i, y = skala maksimum penilaian (10) $i = 1, 2, \dots, 12 = 12$ atribut pelayanan PST BPS</p>
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	- (skala 100)
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian	:	

Lampiran 12 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kabupaten Belu

Satker PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi
(1)	(2)
Provinsi	
Kabupaten Kota	
Belu	97.94
Total	97.94

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

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Indeks Persepsi Anti Korupsi
Konsep	:	Persepsi Anti Korupsi
Definisi	:	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS berdasarkan persepsi responden.
Interpretasi	:	Semakin mendekati angka 100, semakin baik perilaku anti korupsi diterapkan pada PST BPS
Rumus Penghitungan	:	$IPAK = \frac{\sum_{i=1}^5 \{w_i \bar{x}_i\}}{y} \times 100$ <p>Dengan: \bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan pada atribut persepsi ke-i x_i = penimbang tingkat kepentingan pada atribut persepsi korupsi ke-i y = skala maksimum penilaian (10) $i = 1$ (diskriminasi), 2 (kecurangan), 3 (gratifikasi), 4 (pungutan liar), 5 (percaloan)</p>
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	- (skala 100)
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian	:	

Lampiran 13 Kuesioner VKD23

VKD23



SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023

RAHASIA

- Dasar hukum:
1. UU No. 16 Tahun 1999 tentang Statistik
 2. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Statistik
 3. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pendirian SKM Unit Pelayanan Publik
 4. Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS

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

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

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

Pengantar

RAHASIA



SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023

VKD23

- Dasar hukum:
- UU No. 16 Tahun 1987 tentang Statistik
 - PP No. 31 Tahun 1980 tentang Penyelenggaraan Statistik
 - Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 12 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Badan SMI (Unit) Pelayanan Publik
 - Peraturan Kepala BPS No. 98 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS

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

Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)

Blok I. Keterangan Responden

1. Nama	: _____	9. Nama instansi	: _____
2. Tahun lahir	: _____	10. Pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Tugas Sekolah/Tugas Kuliah Pemerintahan Komersial Penelitian Lainnya (.....)
3. E-mail	: _____	11. Jenis layanan yang digunakan <i>Boleh pilih lebih dari satu jawaban</i>	: Perpuakaan Pembelian Publikasi BPS Pembelian Data Mikro/Pea Wilayah Kerja Statistik Akses produk statistik pada Website BPS Konsultasi Statistik Rekomendasi Kegiatan Statistik
4. Nomor handphone* <i>*Untuk keperluan survei ini</i>	: _____	12. Sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS <i>Boleh pilih lebih dari satu jawaban</i>	: Pelayanan Statistik Terpadu (PST) datang langsung Website BPS / AlbiStat BPS Surat/E-mail Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll) Lainnya (.....)
5. Jenis kelamin	: Laki-laki _____ Perempuan _____	13. Apakah pernah melakukan pengaduan Pelayanan Statistik (PST)?	: Ya _____ Tidak _____
6. Pendidikan tertinggi yang diamatkan <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: S SLTA/Sederajat D1/D2/D3 D4/S1 S2 S3		
7. Pekerjaan utama <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Pelajar/Mahasiswa Peneliti/Dosen ASN/TNI/Polri Pegawai BUMN/BUMD Pegawai Swasta Wiraswasta Lainnya (.....)		
8. Kategori instansi <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Lembaga Negara Kementerian & Lembaga Pemerintah TNI/Polri/BBN/Kejaksaan Pemerintah Daerah Lembaga Internasional BUMN/BUMD Swasta Lainnya (.....)		

Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS

Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut?
 Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Sangat tidak penting /tidak puas *Sangat penting/puas*

No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan: (sesuai Blok 1 Rincian 12).	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
11	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: kotak saran dan pengaduan, <i>website</i> https://pengaduan.bps.go.id , <i>e-mail</i> bps@bps.go.id)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
12	<i>Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (BIR13 berkode 1)</i> Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
13	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
14	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
15	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
17	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Blok IV. Catatan

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

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

Lampiran 14 Rekomendasi



BADAN PUSAT STATISTIK
Kabupaten Belu

Nomor : B-2320/5306/VS.560/12/2023

Belu, 04 Desember 2023

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

Yth.

Pelaksana Pelayanan Publik

di BPS Kabupaten Belu

Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal satu kali setahun. Pada tahun 2023, Badan Pusat Statistik telah melaksanakan Survei Kebutuhan Data (SKD) yang salah satu tujuannya adalah untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen BPS.

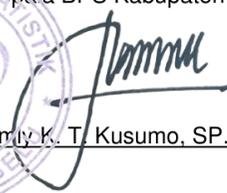
Hasil SKD 2023 bermanfaat sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memperbaiki kinerja pelayanan publiknya. Berkaitan dengan hal tersebut, terlampir rekomendasi perbaikan pelayanan publik berdasarkan hasil SKD 2023 sebagai upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan.

Demikian disampaikan, mohon agar segera ditindaklanjuti oleh satuan kerja terkait.

Atas perhatian dan kerjasamanya, kami mengucapkan terima kasih.



Kepala BPS Kabupaten Belu


Ramly K. T. Kusumo, SP. M.AP

Lampiran 1

Nomor : B-2320/5306/VS.560/12/2023

Tanggal : 04 Desember 2023

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

Catatan Rekomendasi Tahun 2023

Pertahankan Kinerja <ol style="list-style-type: none">1. Informasi pelayanan tersedia.2. Kemudahan Persyaratan Pelayanan3. Kemudahan Prosedur4. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian5. Kesesuaian Biaya Pelayanan6. Kesesuaian Produk Pelayanan7. Sarana Prasarana8. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama9. Respon Petugas Pelayanan10. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>11. Kemudahan Fasilitas Pengaduan
Rekomendasi yang Diberikan untuk Perbaikan Layanan
Prioritas Utama -
Aspek Pelayanan Lain <ol style="list-style-type: none">1. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan

Lampiran 15 Rencana Tindak Lanjut

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	23	Tahun 2024												Penanggung Jawab
				12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
Prioritas Utama																
Prioritas Rendah																
1	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	Menampilkan infografis layanan pengaduan di website														Ketua Tim Pengolahan dan TI

Pelu, 04 Desember 2023
 Kepala SPS Kabupaten Belu

 Ramly K. T. Kusumo, SP. M.AP

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

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



*BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN BELU*

Jl. Dr. GA Siwabessy No 2, Kel. Tulamalae, Atambua 85714

Email : bps5306@bps.go.id

Homepage : <https://belukab.bps.go.id>