

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Natuna 2021



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Natuna 2021



BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN NATUNA

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KABUPATEN NATUNA 2021

ISSN/ISBN : 978-623-5845-06-7
No. Publikasi : 21030.2124
Katalog : 1399013.2103

Ukuran Buku : 17,6 cm × 25 cm
Jumlah Halaman : xiv + 111 halaman

Naskah:
BPS Kabupaten Natuna

Penyunting:
BPS Kabupaten Natuna

Gambar sampul:
BPS Kabupaten Natuna

Ilustrasi sampul:
Kebutuhan Data

Diterbitkan oleh:
© BPS Kabupaten Natuna

Dicetak oleh:
CV. Rizky Mandiri

Sumber ilustrasi:
freepik.com

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

TIM PENYUSUN

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Natuna
2021

Pengarah:

Wahyu Dwi Sugianto, SST, M.Si

Penanggung Jawab:

Muhamad Andries, SST.

Penyunting:

Muhamad Andries, SST.

Penulis Naskah:

Muhamad Andries, SST.

Sampul dan Tata Letak:

Muhamad Andries, SST.

Pengolah Data:

Muhamad Andries, SST.



Kata Pengantar

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

Sesuai dengan Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS, untuk mendapatkan bahan evaluasi dalam upaya peningkatan kualitas data dan informasi statistik, serta peningkatan pelayanan yang diberikan, dilakukan melalui SKD.

Direktorat Diseminasi Statistik melalui Fungsi Rujukan Statistik bersama BPS provinsi dan BPS kabupaten/kota di seluruh Indonesia menyelenggarakan SKD 2021 secara serentak. Hasil SKD 2021 disajikan dalam bentuk publikasi yang berisi analisis mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan terhadap kualitas data. Analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

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

Ranai, Desember 2021
Kepala Badan Pusat Statistik
Kabupaten Natuna

Wahyu Dwi Sugianto, SST., M.Si.



Daftar Isi

	halaman
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran.....	xiii
Bab 1 Pendahuluan.....	1
1.1. Latar Belakang.....	3
1.2. Tujuan dan Manfaat.....	4
1.3. Landasan Teori.....	4
1.3.1. Pelayanan Statistik Terpadu.....	4
1.3.2. Faktor Kepuasan Layanan.....	5
1.3.3. Konsep dan Definisi.....	7
1.4. Metodologi.....	8
1.4.1. Metode Sampling.....	8
1.4.2. Metode Pengumpulan Data.....	9
1.4.3. Metode Analisis Data.....	10
1.5. Sistematika Penulisan.....	18
1.6. Realisasi Pengumpulan Data.....	19
1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST.....	20
1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021.....	21
Bab 2 Segmentasi Konsumen.....	23
2.1. Gambaran Umum Konsumen.....	25
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik.....	26
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	32
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	33
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS.....	35
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan.....	37
3.1. Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan.....	39

	halaman
3.2. Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data.....	40
3.3. Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana.....	41
3.4. Gap Analysis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS.....	42
3.5. Importance and Performance Analysis (IPA) terhadap Pelayanan BPS	44
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS	47
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi	49
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS.....	51
4.2. Gap Analysis Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS.....	52
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data	55
5.1. Pencarian Jenis Data Menurut Level Data.....	57
5.2. Pencarian Jenis Data Menurut Periode Data.....	59
5.3. Perolehan Data BPS Kabupaten Natuna	59
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data	63
6.1. Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data BPS.....	65
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS	67
Bab 7 Penutup	69
7.1. Kesimpulan.....	71
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan	73
Daftar Pustaka	75
Lampiran	77



Daftar Tabel

	halaman
Tabel 1.1. Langkah-langkah Penghitungan IKK.....	15
Tabel 1.2. Klasifikasi Kualitas Pelayanan.....	16
Tabel 1.3. Klasifikasi Persepsi Perilaku Anti Korupsi	18
Tabel 1.4. Target Responden Menurut Wilayah PST.....	20
Tabel 1.5. Jumlah dan Persentase Wilayah PST yang Memenuhi Sarana dan Prasarana	20
Tabel 1.6. Realisasi Jumlah Responden SKD 2021 Menurut Wilayah PST BPS di Kabupaten Natuna	21
Tabel 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama 2020-2021.....	26
Tabel 2.2. Persentase Konsumen pada PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Kelompok Umur, 2020-2021	27
Tabel 2.3. Persentase Konsumen pada PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Jenis Kelamin, 2020-2021	28
Tabel 2.4. Persentase Konsumen pada PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan, 2020-2021	29
Tabel 2.5. Persentase Konsumen pada PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Pekerjaan Utama, 2020-2021.....	30
Tabel 2.6. Persentase Konsumen pada PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Instansi/Institusi, 2020-2021	31
Tabel 2.7. Persentase Konsumen pada PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan, 2020-2021.....	33
Tabel 2.8. Persentase Konsumen pada PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Jenis Layanan yang Digunakan, 2020-2021	34
Tabel 2.9. Persentase Konsumen pada PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS, 2020-2021	36
Tabel 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen pada PST BPS Kabupaten Natuna terhadap Pelayanan, 2020-2021	40
Tabel 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen pada PST BPS Kabupaten Natuna terhadap Akses Data, 2020-2021	41

Tabel 3.3.	Persentase Kepuasan Konsumen pada PST BPS Kabupaten Natuna terhadap Sarana dan Prasarana, 2020-2021	42
Tabel 3.4.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Natuna, 2021.....	44
Tabel 3.5.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Natuna, 2021.....	45
Tabel 4.1.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Natuna, 2021.....	53
Tabel 5.1.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Level Data, 2020-2021	58
Tabel 5.2.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Perolehannya, 2020-2021.....	61

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



Daftar Gambar

	halaman
Gambar 1.1. Diagram Cartesius Importance and Performance Analisis.....	12
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama, 2021	25
Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Kelompok Umur, 2021	26
Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Jenis Kelamin, 2021	27
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan, 2021	28
Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Pekerjaan Utama, 2021	29
Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Instansi/Institusi, 2021.....	31
Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan, 2021	32
Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Jenis Layanan yang Digunakan, 2021.....	34
Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS, 2021	35
Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna terhadap Pelayanan, 2021.....	39
Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna terhadap Akses Data, 2021	40
Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna terhadap Sarana dan Prasarana, 2021.....	41
Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Natuna, 2021	43
Gambar 3.5. Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Natuna, 2021.....	47
Gambar 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Natuna, 2021.....	48

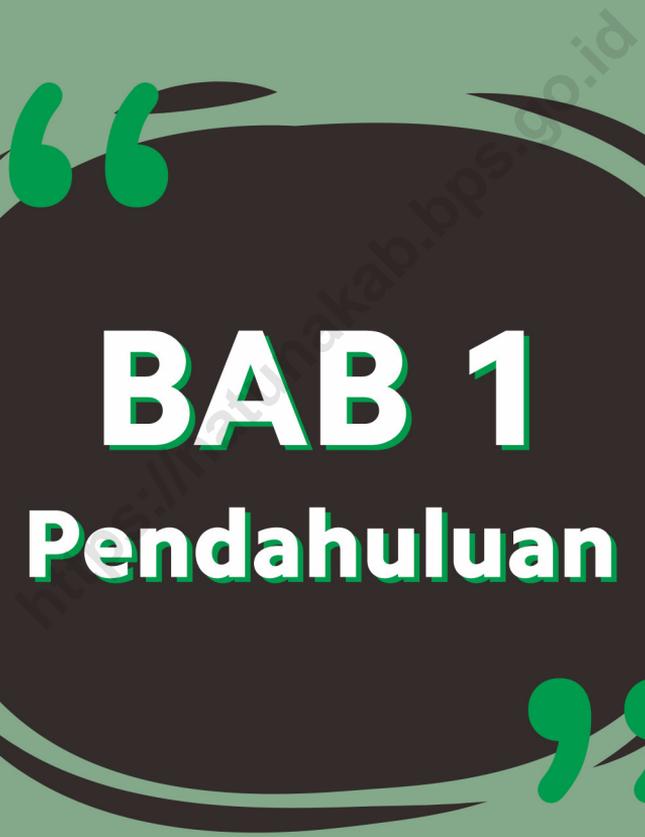
Gambar 4.1. Indeks Persepsi Anti Korupsi pada Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Natuna, 2021	51
Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Level Data, 2021	58
Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Periode Data, 2021	59
Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Perolehannya, 2021	60
Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Natuna, 2021..	65
Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Natuna Menurut Aspek Kualitas Data, 2021	66
Gambar 6.3. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Kabupaten Natuna, 2020-2021.....	67



Daftar Lampiran

halaman

Lampiran 1. Realisasi Jumlah Responden SKD Menurut Metode Pengumpulan Data di PST BPS Kabupaten Natuna, 2020-2021	80
Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin di PST BPS Kabupaten Natuna, 2020-2021.....	82
Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Kabupaten Natuna, 2020-2021.....	84
Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan di PST BPS Kabupaten Natuna, 2020-2021	86
Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan yang Digunakan di PST BPS Kabupaten Natuna, 2020-2021	88
Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama di PST BPS Kabupaten Natuna ,2020-2021	90
Lampiran 7. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan di PST BPS Kabupaten Natuna ,2020-2021	92
Lampiran 8. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data Menurut Aspek Kualitas Data di PST BPS Kabupaten Natuna ,2020-2021	94
Lampiran 9. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Natuna, 2020-2021.....	96
Lampiran 10. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data di PST BPS Kabupaten Natuna, 2020-2021.....	98
Lampiran 11. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Kabupaten Natuna, 2020-2021	100
Lampiran 12. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Natuna ,2020-2021	102
Lampiran 13. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS di PST BPS Kabupaten Natuna ,2020-2021	104
Lampiran 14. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kabupaten Natuna ,2020-2021	106
Lampiran 15. Kuesioner VKD21.....	108



BAB 1

Pendahuluan



Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

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

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan badan pelayanan publik yang memberikan pelayanan melalui penyediaan data dan informasi statistik. Tugas dan tanggung jawab di bidang statistik tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. Dalam menyebarluaskan data dan informasi statistik, BPS menyediakan unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.

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

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

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

1.2. Tujuan dan Manfaat

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

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

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

1.3. Landasan Teori

1.3.1. Pelayanan Statistik Terpadu

Data hasil kegiatan sensus atau survei harus disampaikan kepada masyarakat sebagai konsumen. Penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi sorotan utama pihak luar, baik oleh instansi pemerintah, swasta, maupun masyarakat

umum. Oleh sebab itu, penyajian dan penyebarluasan data perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan informasi.

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

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

1.3.2. Faktor Kepuasan Layanan

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

a. Responsiveness (daya tanggap)

Daya tanggap merupakan unsur yang menuntut adanya kemampuan pemberi layanan untuk segera memberikan pelayanan atas kebutuhan pengguna layanan sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, dan ketidaksesuaian

atas berbagai bentuk layanan yang tidak diketahui. Oleh sebab itu, pemberi layanan perlu memberikan penjelasan yang bijaksana dan mendetail, sehingga pengguna layanan mendapatkan respon positif.

b. *Assurances* (jaminan)

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

c. *Tangible* (fisik)

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

d. *Empathy* (empati)

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

e. *Reliability* (keandalan)

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

1.3.3. Konsep dan Definisi

- a. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2021 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2020 sampai periode akhir pencacahan.
- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari.
- d. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- e. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- f. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- g. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- i. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- k. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- l. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.

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

1.4. Metodologi

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

1.4.1. Metode Sampling

SKD 2021 dilakukan dengan metode *nonprobability sampling* yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2021 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik penentuan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang akan diselidiki ditetapkan terlebih dahulu. Agar target sampel dapat terpenuhi, mekanisme pengambilan sampel dilakukan dengan dua acara:

- a. *Accidental sampling* khusus untuk konsumen yang menerima layanan secara *online* (mengakses website BPS, aplikasi PST *online*, dll). Teknik ini mengandalkan kemauan konsumen untuk memberikan respons pada aplikasi SKD 2021 yang diperoleh pada layanan *online*.
- b. *Purposive sampling*, yaitu memilih sampel dari daftar pengunjung sesuai kriteria tertentu. Cara ini dilakukan khusus untuk pengumpulan data secara wawancara langsung terhadap konsumen yang datang ke unit PST. Kerangka sampel konsumen diperoleh dari *customer list* yang berasal dari registrasi masuk aplikasi PST (pst.bps.go.id) selama periode Januari 2021

sampai dengan saat pengumpulan data. Pada wilayah yang menyediakan layanan kunjungan langsung, baik melalui PST dan unit kerja lain (*subject matter*), juga dicakup dalam kerangka sampel konsumen. Kerangka sampel tersebut dilengkapi dengan informasi nama, nomor *handphone*, dan alamat *e-mail* pengunjung. Kerangka sampel konsumen tidak ada yang berasal dari *website* karena menyangkut keterbukaan informasi publik (sesuai kriteria *Data Openness* dari *Open Data Inventory* (ODIN)).

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

- a. Di PST provinsi dan kabupaten/kota:
 - Wawancara (khusus blok I), berlaku pada unit PST yang menerapkan layanan datang langsung/*offline*. Pada metode ini, selanjutnya menerapkan pendataan mandiri pada Blok II dan Blok III (khususnya yang terkait persepsi responden).
 - *Self-enumeration* atau swacacah, bisa menggunakan kuesioner *hardcopy* (khusus bagi unit PST yang terkendala sinyal atau jaringan), maupun secara *online* (bagi konsumen yang mengakses layanan secara *online*).

Pada pendataan menggunakan *hardcopy*, swacacah diterapkan pada pengisian kuesioner Blok II dan III, sedangkan pengisian Blok I dilakukan secara wawancara.

b. Di PST pusat:

- *Self-enumeration* secara *online*.

1.4.3. Metode Analisis Data

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

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

a. Analisis Tabulasi Silang

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

b. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

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

c. *Importance and Performance Analysis* (IPA)

Metode IPA dikenal pula dengan istilah analisis kuadran (*quadrant analysis*). Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). Tujuan metode ini adalah untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Brandt, 2000 dan Latu, 2000). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang sangat mempengaruhi kepuasan dan peningkatan pelayanan (*improvement*). IPA telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahannya untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

Dalam IPA, terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

1) Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = Tingkat kesesuaian

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

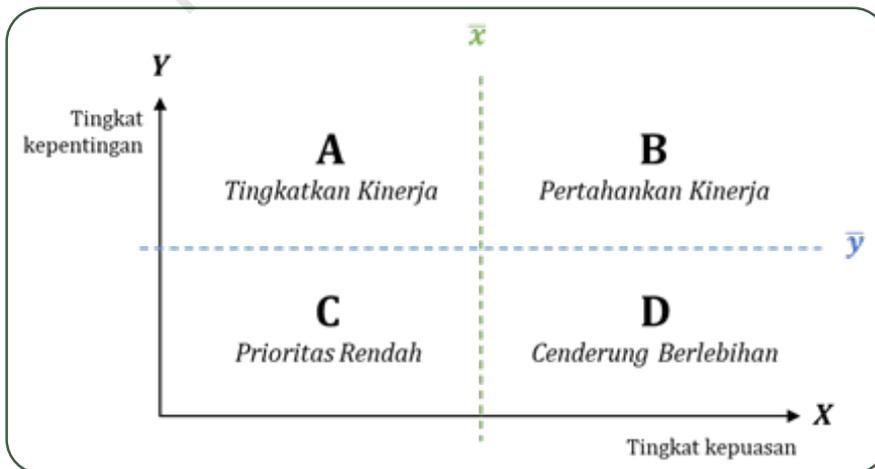
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

2) Diagram *Cartesius*

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



Gambar 1.1. Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis

Keempat kuadran tersebut memiliki arti sebagai berikut:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

d. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

**Indeks
Kepuasan
Konsumen
(IKK)**

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

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

Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2. Sama seperti tahun sebelumnya, pada tahun 2021, klasifikasi nilai masih didasarkan pada PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tabel 1.1. Langkah-langkah Penghitungan IKK

Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
Menghitung Penimbang	<p>Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan.</p> <p>Rumus penimbang:</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{13} \bar{y}_i}$ <p>dengan:</p> <p>w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^{13} w_i = 1$</p> <p>\bar{y}_i = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i</p> <p>$i = 1, 2, \dots, 13$</p>	<p>Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10.</p> <p>Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu</p> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^4 \bar{y}_i} = \frac{10}{40}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^4 w_i = 1$
Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{13} w_i} = \sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p>\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^4 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^4 w_i} = \sum_{i=1}^4 \frac{10}{40} \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p>\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i</p>
Menghitung IKK	<p>Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:</p> $IKK = \frac{IKK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$	

Sumber : Badan Pusat Statistik

Tabel 1.2. Klasifikasi Kualitas Pelayanan

Nilai IKK	Kualitas Pelayanan
25,00 - 64,99	Tidak baik
65,00 - 76,60	Kurang baik
76,61 - 88,30	Baik
88,31 - 100,0	Sangat baik

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

e. Persentase Konsumen yang Puas

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

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2021 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab di atas 7,66 (berdasarkan Tabel 1.2). Konsep penghitungan ini sama dengan tahun sebelumnya, sehingga indikator persentase konsumen yang puas antara tahun 2021 dengan tahun sebelumnya bisa dibandingkan.

f. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

IPAK digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Aspek yang dihitung adalah penerapan perilaku anti korupsi, meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar, dan tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD21.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah:

1. Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

i = 1, 2, 3, 4

2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IPAK')

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

Rumus IPAK':

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

dengan:

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

3. Menghitung IPAK

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

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

Dengan menggunakan metode kuartil, nilai IPAK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.3. Nilai IPAK semakin mendekati 100 menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi semakin diterapkan dengan sangat baik pada PST BPS.

Tabel 1.3. Klasifikasi Persepsi Perilaku Anti Korupsi

Nilai IPAK	Persepsi Anti Korupsi
25,00 - 43,75	Perilaku anti korupsi sangat tidak diterapkan dalam pelayanan
43,76 - 62,50	Perilaku anti korupsi tidak diterapkan dalam pelayanan
62,51 - 81,25	Perilaku anti korupsi diterapkan dalam pelayanan
81,26 - 100,0	Perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan

1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 2021.

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

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

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

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

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

Bab 7 Penutup, berisi kesimpulan hasil SKD 2021 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2022 dan rekomendasi perbaikan layanan di PST BPS Kabupaten Natuna.

1.6. Realisasi Pengumpulan Data

Target responden SKD 2021 secara nasional sebanyak 16.900 orang. Jumlah tersebut terbagi atas wilayah PST BPS pusat, BPS provinsi, dan BPS kabupaten/kota. Penghitungan jumlah sampel konsumen/responden minimum dilakukan dengan formula sebagai berikut:

$$m = \frac{Z^2 p(1-p)}{e^2} \cdot \frac{1}{r}$$

dengan:

p = perkiraan proporsi kejadian terhadap target populasi (khusus kejadian yang belum diketahui diperkirakan sebesar 0,5),

e = *margin of error* (toleransi kesalahan estimasi karena sampel yang diambil tidak dapat mewakili populasinya). MoE tingkat provinsi ditentukan 12,35% dan tingkat kabupaten/kota 19%.

r = toleransi tingkat respons minimum.

Dengan penghitungan tersebut, diperoleh target jumlah responden pada masing - masing wilayah PST BPS dapat dilihat pada Tabel 1.4.

Tabel 1.4. Target Responden Menurut Wilayah PST

No.	Wilayah PST	Jumlah Wilayah PST	Target Responden per Wilayah (orang)	Total Target Responden (orang)
1.	BPS pusat	1	150	150
2.	BPS provinsi	34	70	2.380
3.	BPS kabupaten/kota	479	30	14.370
Jumlah Responden				16.900

1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST

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

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST pada SKD 2020, meliputi:

- 1). Informasi Pelayanan
- 2). Maklumat Pelayanan
- 3). Wifi
- 4). Petugas Pelayanan
- 5). Ruang Pelayanan
- 6). Komputer
- 7). Sarana Pengaduan

Tabel 1.5. Jumlah dan Persentase Wilayah PST yang Memenuhi Sarana dan Prasarana

Wilayah PST BPS	Jumlah PST	Sarana dan Prasarana						
		Informasi Pelayanan	Maklumat Pelayanan	Wifi	Informasi Petugas	Ruang Pelayanan	Komputer	Sarana Pengaduan
Kabupaten Natuna	1	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)

Tabel 1.5 menjelaskan pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Kabupaten Natuna. Pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Kabupaten Natuna sangat baik, dengan tersedianya semua sarana dan prasarana PST.

1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021

Dalam SKD 2021, masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi. PST BPS Pusat memiliki target responden paling banyak, yaitu 150 responden. Target jumlah responden untuk PST BPS Provinsi adalah 70 responden. Sementara itu, PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh responden sebanyak 30 responden.

Pelaksanaan kegiatan SKD 2021 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Pada PST BPS Kabupaten Natuna, total realisasi responden adalah sebesar 30 responden atau sama dengan total target yang telah ditetapkan (30 responden). Adapun rincian realisasi responden untuk wilayah PST BPS Kabupaten Natuna dapat dilihat pada Tabel 1.6.

Tabel 1.6. Realisasi Jumlah Responden SKD 2021 Menurut Wilayah PST BPS di Kabupaten Natuna

Wilayah PST BPS	Target SKD (responden)	Pencapaian SKD (responden)	Persentase Pencapaian SKD (%)
Kabupaten Natuna	30	30	100,00



BAB 2

**Segmentasi
Konsumen**



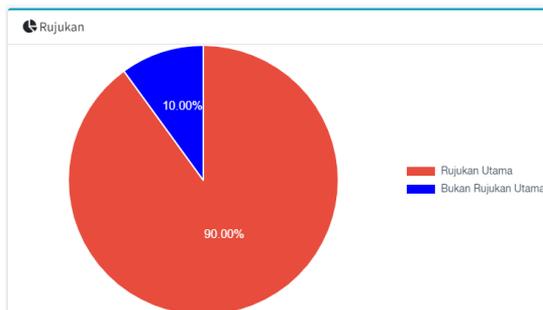
Segmentasi Konsumen

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

2.1. Gambaran Umum Konsumen

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

Kecenderungan konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 90,00 persen. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, nilai ini mengalami penurunan yang pada tahun sebelumnya mencapai 96,67 persen.



Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama, 2021

Tabel 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama 2020-2021

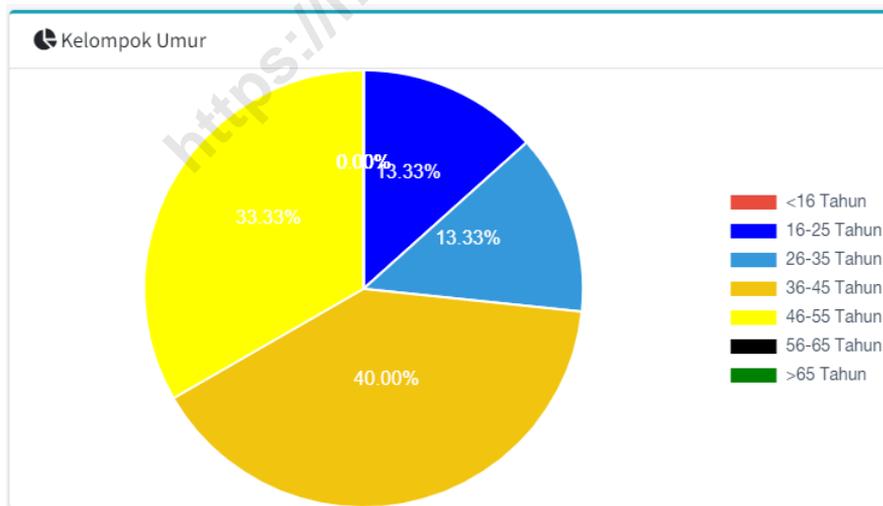
Tahun	Jumlah Responden	Sebagai Rujukan Utama (%)	Bukan Rujukan Utama (%)
2020	30	96,67	3,33
2021	30	90,00	10,00

Sumber : BPS, Survei Kebutuhan Data (SKD)

2.2. Konsumen Menurut Karakteristik

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

a. Kelompok Umur



Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Kelompok Umur, 2021

Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna tahun 2021 terbagi menjadi empat kelompok umur. Konsumen terbanyak

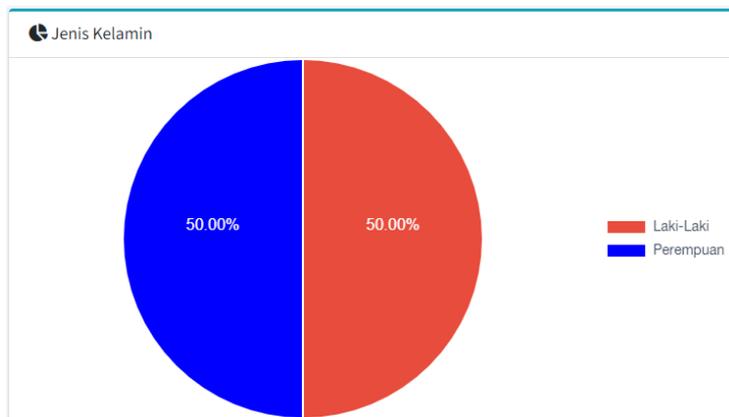
adalah konsumen berumur 36-45 tahun (40,00 persen), disusul konsumen berumur 46-55 tahun (33,33 persen), konsumen berumur 16-25 tahun (13,33 persen) dan konsumen berumur 26-35 tahun (13,33 persen). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.

Tabel 2.2. Persentase Konsumen pada PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Kelompok Umur, 2020-2021

Kelompok Umur	Persentase Konsumen	
	2020	2021
< 16 Tahun	-	-
16 -25 Tahun	20,00	13,33
26 - 35 Tahun	33,33	13,33
36 - 45 Tahun	43,33	40,00
46 - 55 Tahun	3,33	33,33
56 - 65 Tahun	-	-
> 65 Tahun	-	-

Sumber : BPS, Survei Kebutuhan Data (SKD)

b. Jenis Kelamin



Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Jenis Kelamin, 2021

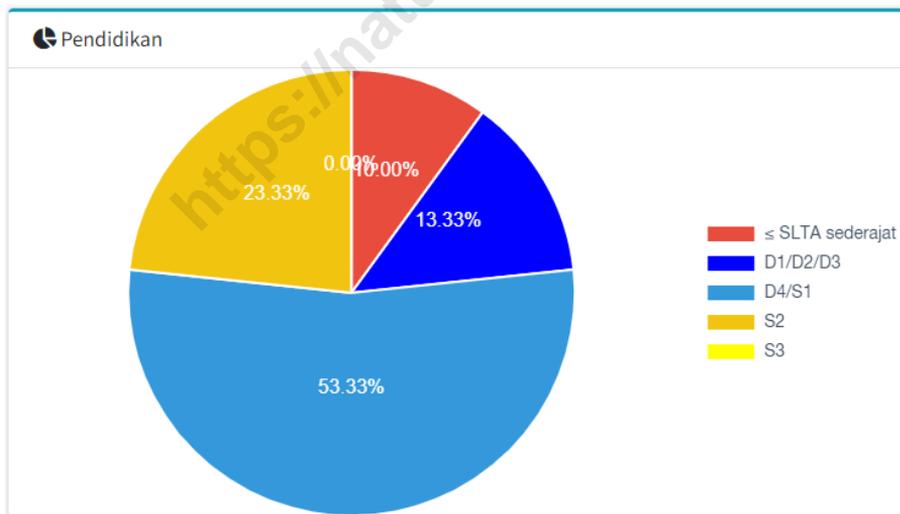
Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna menurut jenis kelamin. Persentase Konsumen perempuan dan laki-laki pada PST BPS Kabupaten Natuna berimbang, yakni laki-laki 50 persen dan perempuan 50 persen.

Tabel 2.3. Persentase Konsumen pada PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Jenis Kelamin, 2020-2021

Tahun	Persentase Konsumen	
	Laki-laki	Perempuan
2020	40,00	60,00
2021	50,00	50,00

Sumber : BPS, Survei Kebutuhan Data (SKD)

c. **Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan**



Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan, 2021

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2021, karakteristik konsumen menurut pendidikan

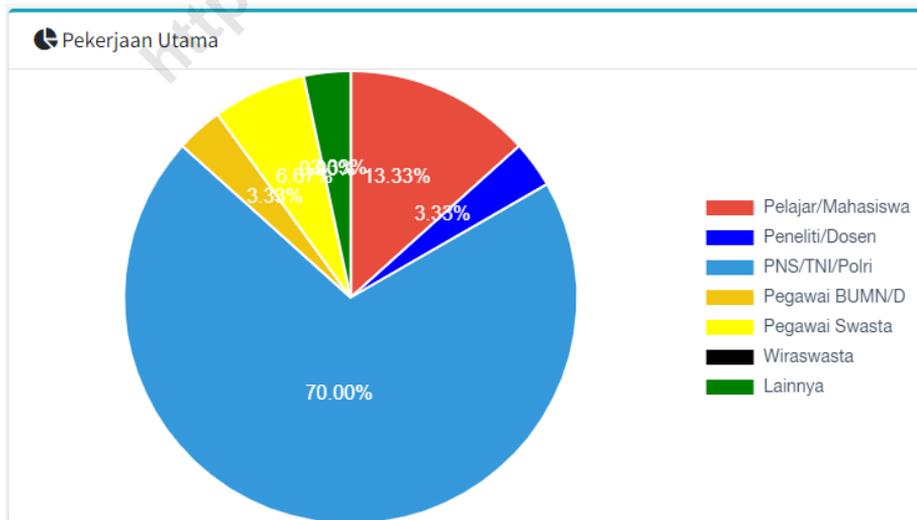
terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu ≤SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/ S1 (53,33 persen).

Tabel 2.4. Persentase Konsumen pada PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan, 2020-2021

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	Persentase Konsumen	
	2020	2021
≤SLTA/ sederajat	30,00	10,00
D1/D2/D3	-	13,33
D4/S1	70,00	53,33
S2	-	23,33
S3	-	-

Sumber : BPS, Survei Kebutuhan Data (SKD)

d. Pekerjaan Utama



Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Pekerjaan Utama, 2021

Pada SKD 2021, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2021 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna adalah PNS/TNI/Polri (70,00 persen). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa memiliki persentase sebesar 13,33 persen.

Tabel 2.5. Persentase Konsumen pada PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Pekerjaan Utama, 2020-2021

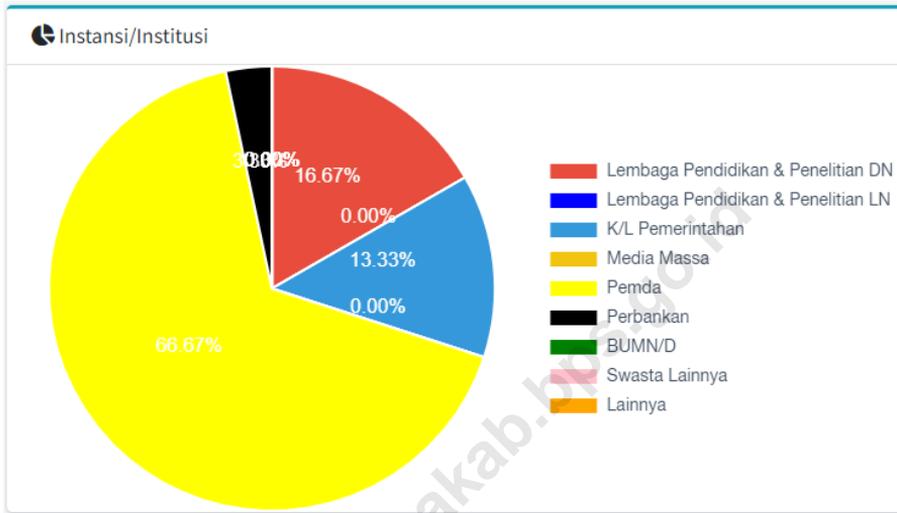
Pekerjaan Utama	Persentase Konsumen	
	2020	2021
Pelajar/Mahasiswa	20,00	13,33
Peneliti/Dosen	-	3,33
PNS/TNI/Polri	53,33	70,00
Pegawai BUMN/D	-	3,33
Pegawai Swasta	10,00	6,67
Wiraswasta	10,00	-
Lainnya	6,67	3,33

Sumber : BPS, Survei Kebutuhan Data (SKD)

e. Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2021 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna berasal dari Pemerintah Daerah (66,67 persen). Konsumen yang bekerja di Lembaga Pendidikan dan Penelitian dalam Negeri berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 16,67 persen. Sementara

itu, konsumen yang bekerja di Kementerian dan Lembaga Pemerintah dan Perbankan memiliki persentase sebesar 13,33 persen dan 3,33 persen.



Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Instansi/Institusi, 2021

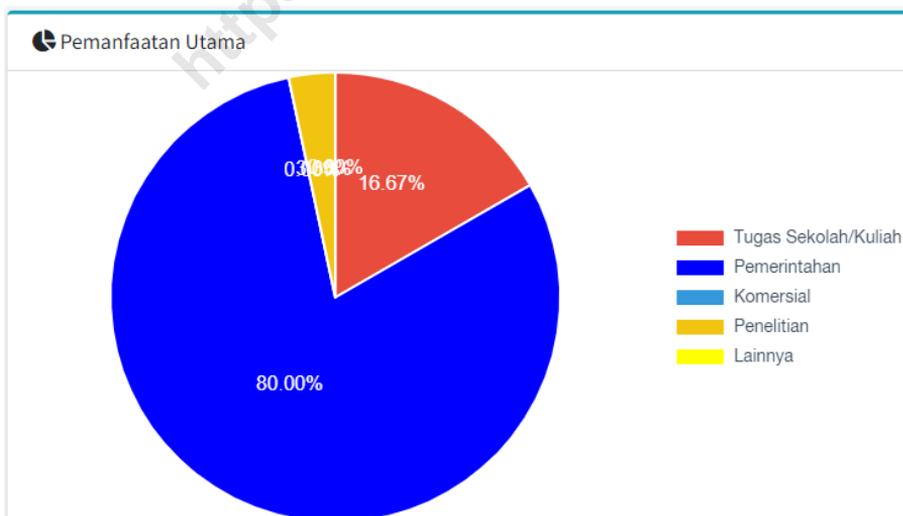
Tabel 2.6. Persentase Konsumen pada PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Instansi/Institusi, 2020-2021

Instansi/Institusi	Persentase Konsumen	
	2020	2021
Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri	26,67	16,67
Lembaga Pendidikan dan Penelitian Luar Negeri	-	-
K/L Pemerintahan	3,33	13,33
Media Massa	3,33	-
Pemda	46,67	66,67
Perbankan	-	3,33
BUMN/D	-	-
Swasta Lainnya	13,33	-
Lainnya	6,67	-

Sumber : BPS, Survei Kebutuhan Data (SKD)

2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Natuna menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna. Dalam SKD 2021, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, hasil SKD 2021 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kabupaten Natuna cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Natuna paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan (80,00 persen). Pemanfaatan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah menempati posisi kedua, dengan persentase sebesar 16,67 persen. Sedangkan pemanfaatan untuk Penelitian sebesar 3,33 persen. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Natuna sangat dibutuhkan dalam bidang evaluasi dan perencanaan pemerintahan.



Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan, 2021

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

Tabel 2.7. Persentase Konsumen pada PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan, 2020-2021

Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	Persentase Konsumen	
	2020	2021
Tugas Sekolah/Kuliah	20,00	16,67
Pemerintahan	50,00	80,00
Komersial	3,33	-
Penelitian	16,67	3,33
Lainnya	10,00	-

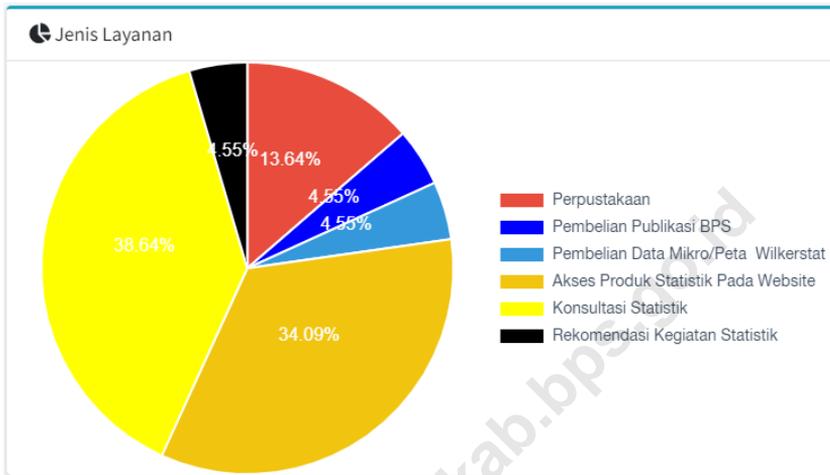
Sumber : BPS, Survei Kebutuhan Data (SKD)

2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

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

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Natuna oleh konsultasi statistik dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Konsultasi Statistik, yaitu sebesar 38,64 persen. Pada posisi kedua, Akses

Produk Statistik pada Website Konsultasi Data Statistik dengan persentase sebesar 34,09 persen.



Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Jenis Layanan yang Digunakan, 2021

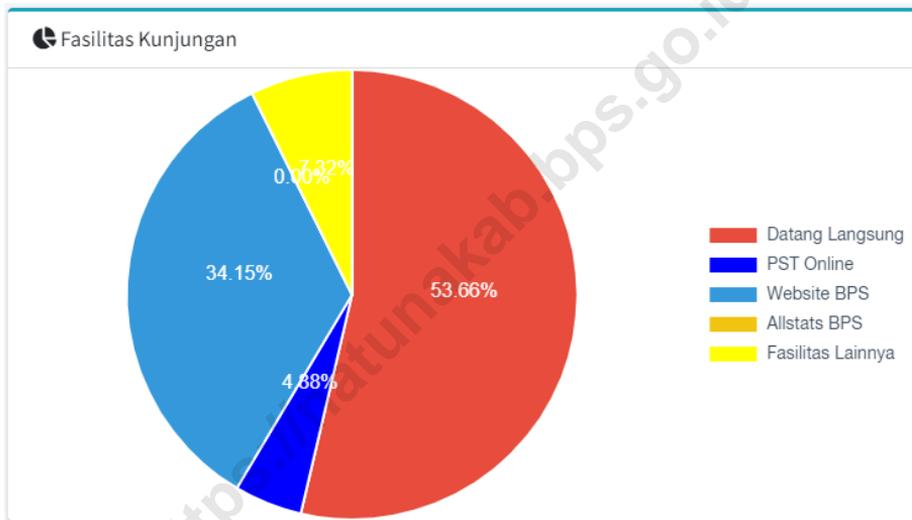
Tabel 2.8. Persentase Konsumen pada PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Jenis Layanan yang Digunakan, 2020-2021

Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	Persentase Konsumen	
	2020	2021
Perpustakaan	6,98	13,64
Pembelian Publikasi BPS	2,33	4,55
Pembelian Data Mikro/Peta Wilkerstat	9,30	4,55
Akses Produk Statistik pada Website	58,14	34,09
Konsultasi Statistik	18,60	38,64
Rekomendasi Kegiatan Statistik	4,65	4,55

Sumber : BPS, Survei Kebutuhan Data (SKD)

2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2021. Fasilitas tersebut meliputi datang langsung ke PST, PST *Online*, Website BPS, Allstat BPS (aplikasi android dan iOS), dan lainnya.



Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS, 2021

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna 2021 mendapatkan data melalui fasilitas datang langsung ke PST dengan persentase sebesar 53,66 persen. Konsumen yang mengakses Website BPS Kabupaten Natuna ada sebanyak 34,15 persen. Selain itu, 7,32 persen konsumen menggunakan fasilitas lainnya. Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kabupaten Natuna adalah melalui PST Online yang hanya 4,88 persen, serta belum ada konsumen yang menggunakan fasilitas AllStat BPS.

Tabel 2.9. Persentase Konsumen pada PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS, 2020-2021

Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS	Persentase Konsumen	
	2020	2021
Datang Langsung	6,67	53,66
PST Online	-	4,88
Website BPS	26,67	34,15
Allstat BPS	-	-
Fasilitas Lainnya	66,66	7,32

Sumber : BPS, Survei Kebutuhan Data (SKD)

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



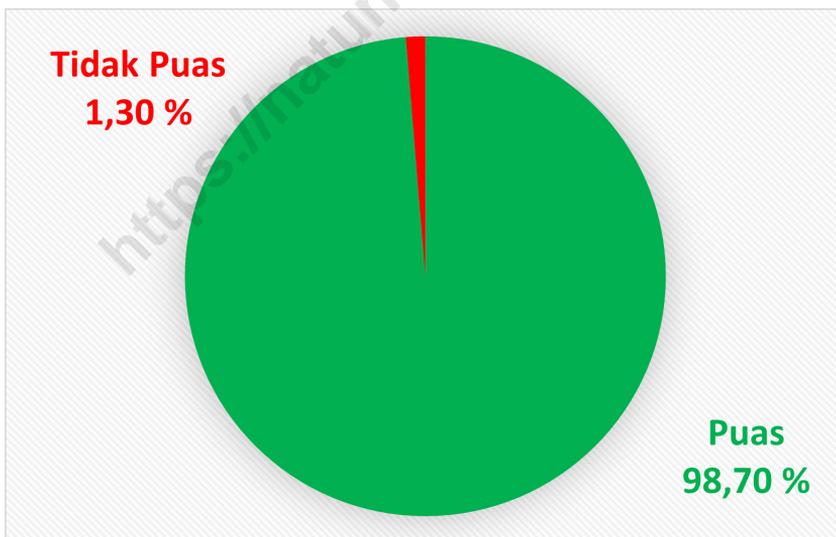
BAB 3
Analisis
Kepuasan Layanan



Analisis Kepuasan Layanan

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

3.1. Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan



Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna terhadap Pelayanan, 2021

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

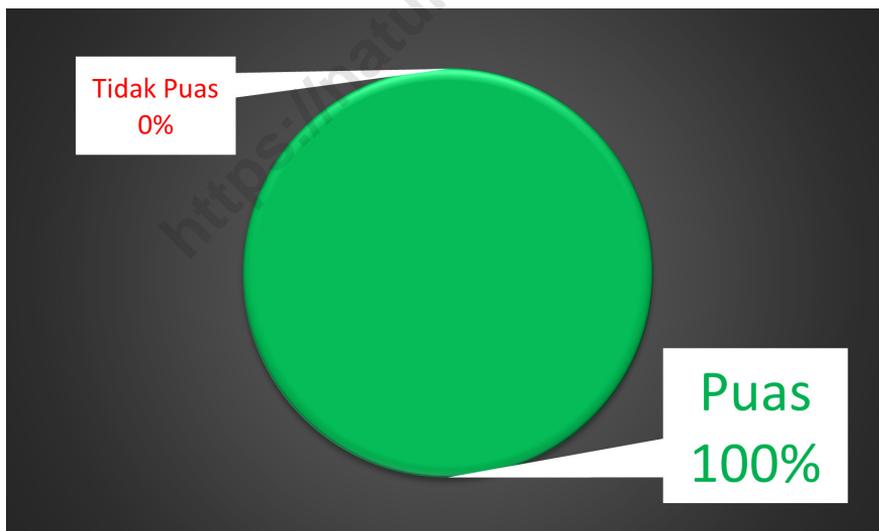
Natuna sebesar 98,70 persen. Jika dibandingkan dengan tahun 2020, maka persentase tersebut mengalami peningkatan sebesar 22,03 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di PST BPS Kabupaten Natuna semakin baik.

Tabel 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen pada PST BPS Kabupaten Natuna terhadap Pelayanan, 2020-2021

Tahun	Persentase Kepuasan Konsumen	
	Puas	Tidak Puas
2020	76,67	23,33
2021	98,70	1,30

Sumber : BPS, Survei Kebutuhan Data (SKD)

3.2. Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data



Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna terhadap Akses Data, 2021

Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), akses data pada website BPS, dan akses konten pada website BPS.

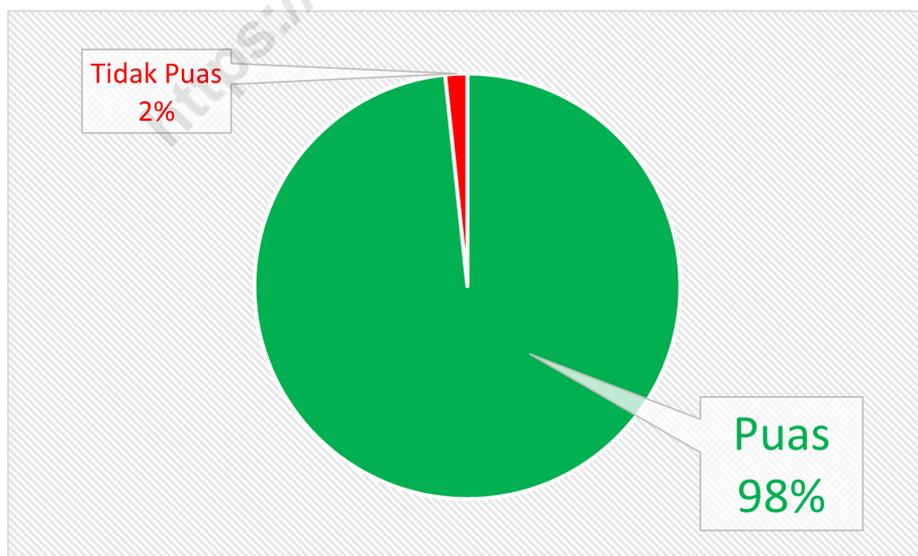
Berdasarkan Gambar 3.2, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna yang puas terhadap akses data sebesar 100,00 persen, dengan kata lain tidak ada konsumen yang merasa tidak puas dengan akses data. Nilai ini mengalami peningkatan yang cukup signifikan jika dibandingkan tahun sebelumnya yang hanya 82,22 persen atau meningkat sebanyak 17,78 persen.

Tabel 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen pada PST BPS Kabupaten Natuna terhadap Akses Data, 2020-2021

Tahun	Persentase Kepuasan Konsumen	
	Puas	Tidak Puas
2020	82,22	17,78
2021	100,00	-

Sumber : BPS, Survei Kebutuhan Data (SKD)

3.3. Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana



Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna terhadap Sarana dan Prasarana, 2021

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 98,33 persen, sedangkan 1,67 persen konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana. Nilai ini juga mengalami peningkatan yang cukup signifikan jika dibandingkan tahun sebelumnya dimana hanya 75,00 persen konsumen yang merasa puas.

Tabel 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen pada PST BPS Kabupaten Natuna terhadap Sarana dan Prasarana, 2020-2021

Tahun	Persentase Kepuasan Konsumen	
	Puas	Tidak Puas
2020	75,00	25,00
2021	98,33	1,67

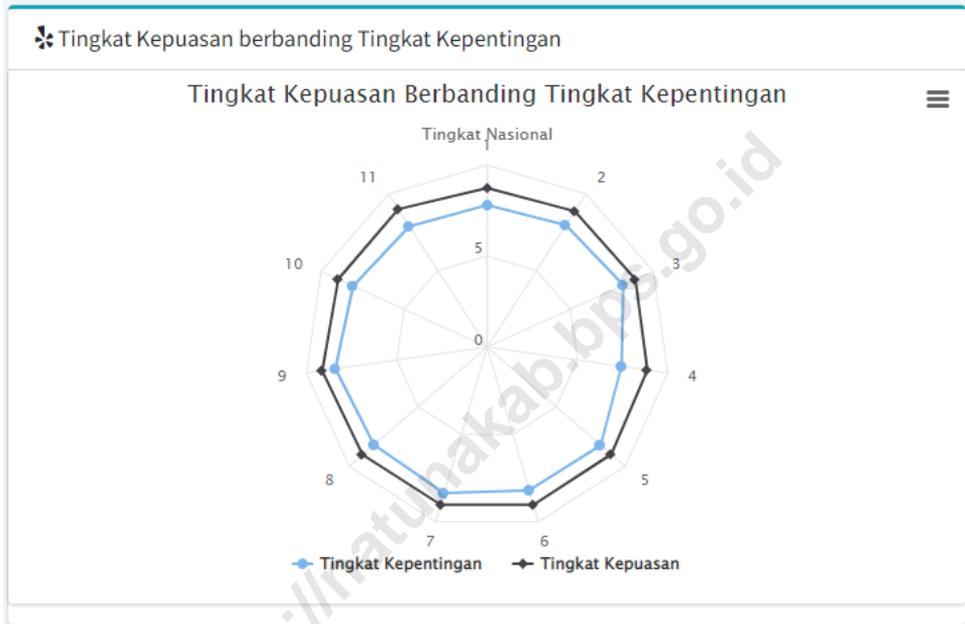
Sumber : BPS, Survei Kebutuhan Data (SKD)

3.4. *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS

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

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Natuna. 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 Natuna memiliki nilai gap positif, yaitu nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari nilai harapan (kepentingan).



Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan *Gap* Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Natuna, 2021

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.4. Berdasarkan tabel tersebut, atribut Kesesuaian biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima memiliki nilai *gap* paling jauh yaitu 1,43. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut telah jauh melampaui harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna. Sementara itu, atribut dengan *gap* paling dekat ialah Kemudahan akses data melalui fasilitas utama pelayanan yang digunakan, mudah untuk diakses atau didapatkan (0,67).

Atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Natuna memiliki *gap* 0,67 sampai 1,43, sehingga semua atribut pelayanan tersebut berada dalam kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa semua atribut pelayanan sudah dapat memenuhi harapan konsumen.

Tabel 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan *Gap* Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Natuna, 2021

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	7,80	8,73	0,93
2.	Kemudahan Prosedur	7,97	8,87	0,90
3.	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	8,20	8,93	0,73
4.	Kesesuaian Biaya Pelayanan	7,43	8,87	1,43
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	8,23	9,00	0,77
6.	Sarana Prasarana	8,20	9,03	0,83
7.	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	8,37	9,03	0,67
8.	Respon Petugas Pelayanan	8,20	9,03	0,83
9.	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	8,40	9,13	0,73
10.	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	8,07	8,97	0,90
11.	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	7,88	9,00	1,13

Sumber : BPS, Survei Kebutuhan Data (SKD)

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

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

Tabel 3.5. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian masing-masing atribut bernilai >100 persen. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Natuna sudah memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah Kesesuaian biaya

pelayanan yang ditetapkan (119, 28 persen), sedangkan atribut Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan untuk mendapatkan pelayanan memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (107,97 persen).

Tabel 3.5. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Natuna, 2021

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	7,80	8,73	111,97
2.	Kemudahan Prosedur	7,97	8,87	111,30
3.	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	8,20	8,93	108,94
4.	Kesesuaian Biaya Pelayanan	7,43	8,87	119,28
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	8,23	9,00	109,31
6.	Sarana Prasarana	8,20	9,03	110,16
7.	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	8,37	9,03	107,97
8.	Respon Petugas Pelayanan	8,20	9,03	110,16
9.	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	8,40	9,13	108,73
10.	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	8,07	8,97	111,16
11.	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	7,88	9,00	114,29

Sumber : BPS, Survei Kebutuhan Data (SKD)

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

1. Kesesuaian jangka waktu penyelesaian.

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang

berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS adalah:

1. Kesesuaian Produk Pelayanan;
2. Sarana Prasarana;
3. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama;
4. Respon Petugas Pelayanan;
5. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online;
6. Kemudahan Fasilitas Pengaduan; dan
7. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan.

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

1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan;
2. Kemudahan Prosedur; dan
3. Kesesuaian Biaya Pelayanan.

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan PST BPS yang termasuk dalam kuadran D adalah kemudahan proses penanganan pengaduan.



Gambar 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Natuna, 2021



BAB 4
Analisis
Perilaku Anti Korupsi

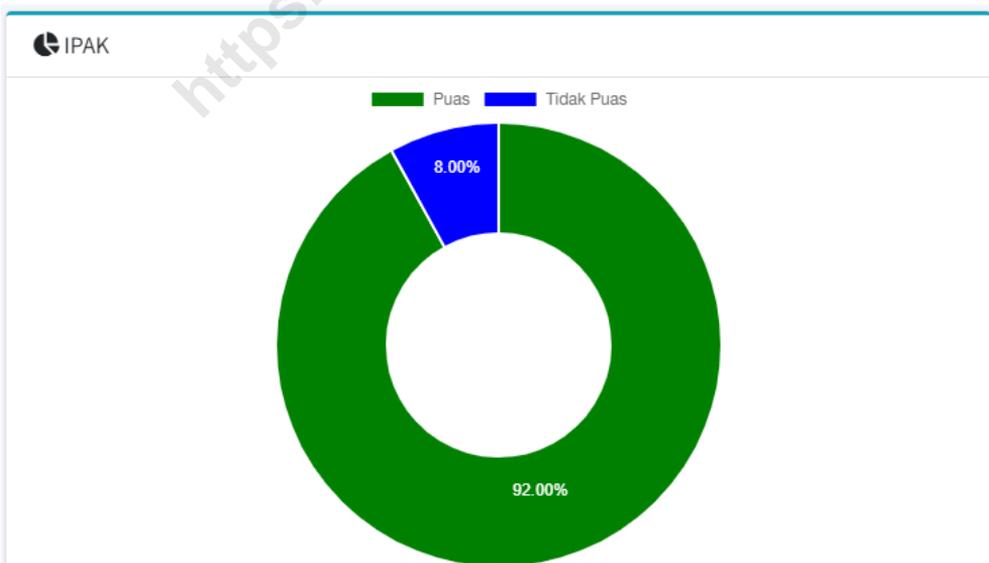


Analisis Perilaku Anti Korupsi

Bab ini menjabarkan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna terhadap perilaku anti korupsi pelayanan PST BPS Kabupaten Natuna. Analisis perilaku anti korupsi meliputi penerapan perilaku anti korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

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



Gambar 4.1. Indeks Persepsi Anti Korupsi pada Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Natuna, 2021

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 4 atribut anti korupsi. IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Natuna tahun 2021 adalah sebesar 92,00, nilai ini meningkat dari tahun sebelumnya yang hanya sebesar 84,02. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Natuna.

4.2. *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 Pusat 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 Tabel 4.1. Berdasarkan tabel tersebut, terlihat bahwa 4 (empat) atau semua atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi memiliki nilai *gap* positif. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut sudah melampaui harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna.

Dengan nilai *range gap* 0,67 hingga 0,87 dimana *gap* ini semuanya positif, maka dapat dikatakan bahwa penerapan perilaku anti korupsi dalam pelayanan

BPS di PST BPS Kabupaten Natuna sudah memiliki kinerja yang sangat baik sehingga dapat memenuhi harapan konsumen.

Tabel 4.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Natuna, 2021

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	8,43	9,10	0,67
2.	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan	8,40	9,20	0,80
3.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	8,50	9,23	0,73
4.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	8,40	9,27	0,87

Sumber : BPS, Survei Kebutuhan Data (SKD)

“

BAB 5

Analisis Kebutuhan Data

”



Analisis Kebutuhan Data

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

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

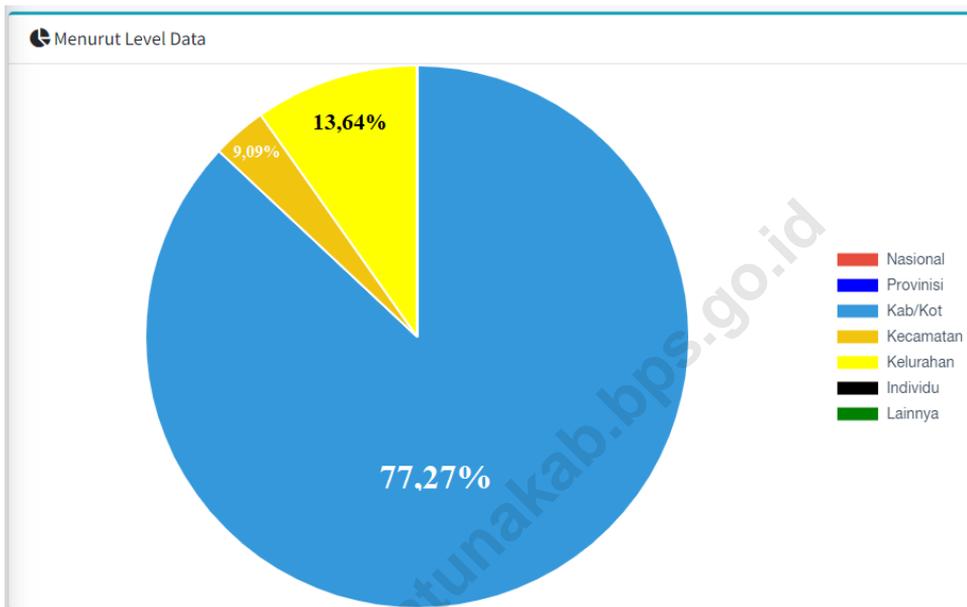
Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dicari (data). Misalnya, seorang pengguna data mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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

5.1. Pencarian Jenis Data Menurut Level Data

Dari hasil SKD 2021, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna. Secara umum, 77,27 persen mencari data pada level kabupaten. Data selanjutnya adalah data level kecamatan (9,09 persen) dan data level desa/kelurahan (13,64 persen). Sedangkan untuk level data nasional, provinsi, individu dan lainnya

tidak ada pencarian di PST BPS Kabupaten Natuna. Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Level Data, 2021

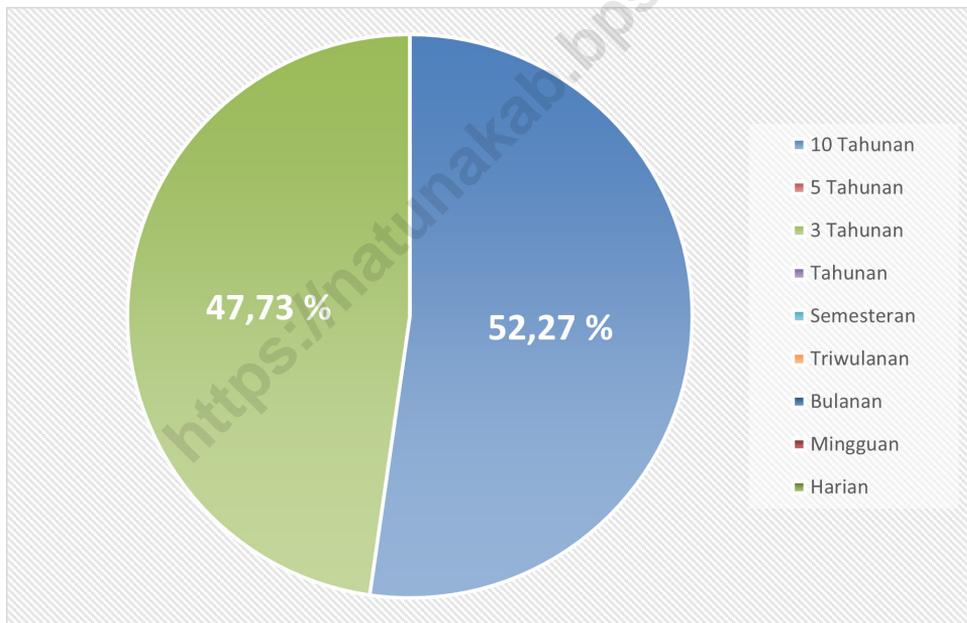
Tabel 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Level Data, 2020-2021

Level Data	Persentase Pencarian Data	
	2020	2021
Nasional	-	-
Provinsi	-	-
Kabupaten/Kota	78,07	77,27
Kecamatan	19,30	9,09
Desa/Kelurahan	2,63	13,64
Individu	-	-
Lainnya	-	-

Sumber : BPS, Survei Kebutuhan Data (SKD)

5.2. Pencarian Jenis Data Menurut Periode Data

Periode data dalam SKD terdiri dari periode data 10 (sepuluh) tahunan, 5 (lima) tahunan, 3 (tiga) tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode 5 (lima) tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 52,27 persen. Sedangkan untuk periode tahunan memiliki persentase 47,73 persen. Sementara itu, data dengan pencarian menurut data periode selain yang di atas adalah 0 persen atau belum ada.



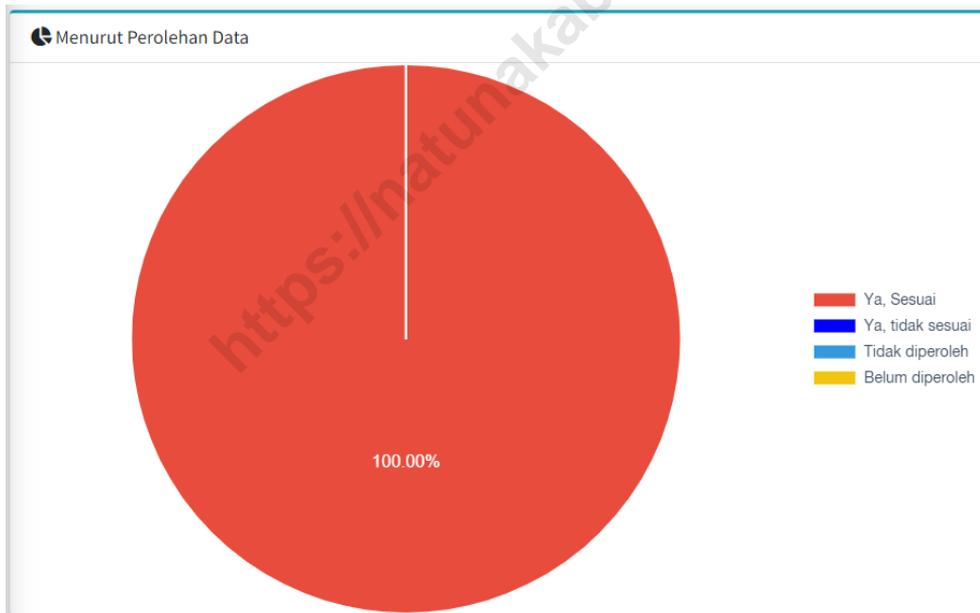
Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Periode Data, 2021

5.3. Perolehan Data BPS Kabupaten Natuna

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2021 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu diperoleh dan sesuai, diperoleh tapi tidak sesuai, tidak diperoleh, dan belum diperoleh.

Jenis perolehan diperoleh dan sesuai memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan diperoleh tapi tidak sesuai berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan tidak diperoleh berarti bahwa data yang dicari benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, belum diperoleh memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh. Analisis berikut menjelaskan jenis perolehan data BPS di Kabupaten Natuna.

Berdasarkan hasil SKD 2021, dari seluruh pencarian data, 100 persen atau semuanya memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan.



Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Perolehannya, 2021

Tabel 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Perolehannya, 2020-2021

Level Data	Persentase Pencarian Data	
	2020	2021
Ya, Sesuai	85,09	100,00
Ya, Tidak Sesuai	-	-
Tidak Diperoleh	5,26	-
Belum Diperoleh	9,65	-

Sumber : BPS, Survei Kebutuhan Data (SKD)

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



BAB 6
Analisis Kepuasan
Kualitas Data

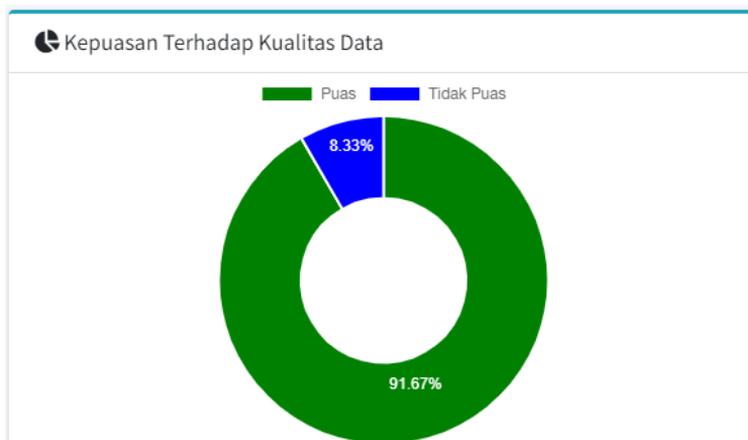


Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

6.1. Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Natuna disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Natuna dengan persentase mencapai 91,67 persen. Nilai ini meningkat sangat signifikan jika dibandingkan tahun sebelumnya yang hanya 67,27 persen, itu meningkat sebanyak 24,40 persen.

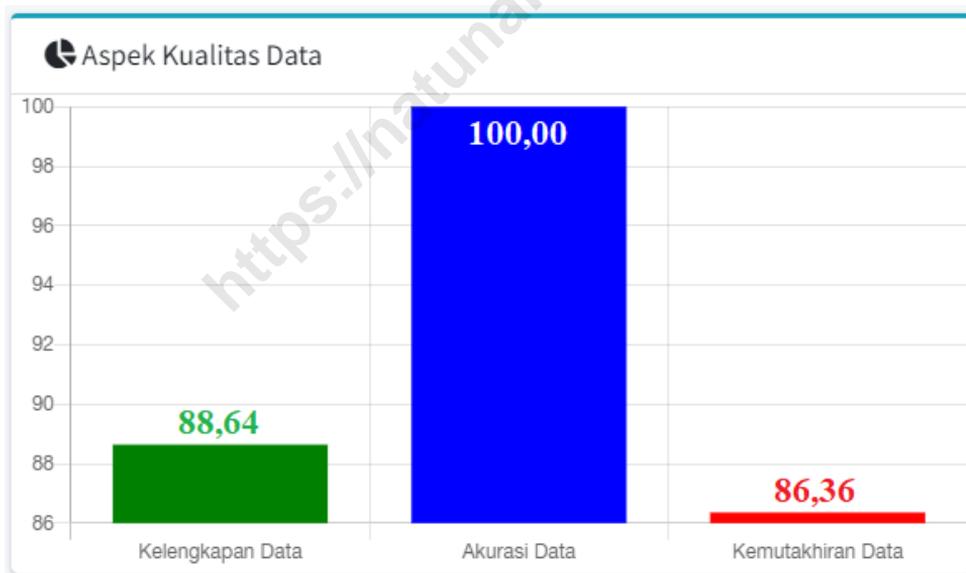


Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Natuna, 2021

Aspek Kualitas Data

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Natuna disajikan menurut aspek kualitas data. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap masing-masing aspek dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Natuna.

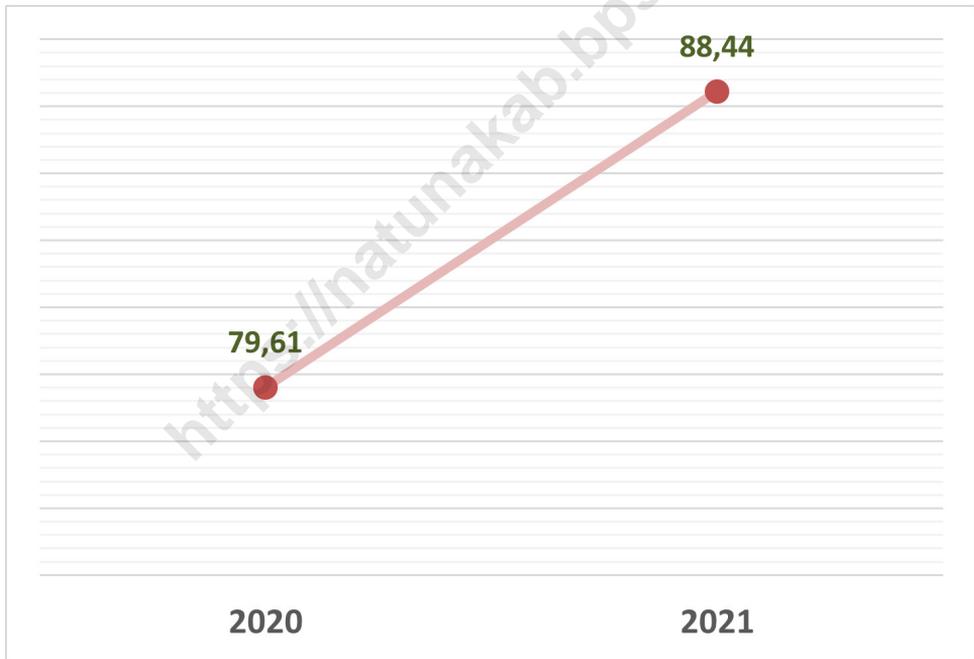
Berdasarkan Gambar 6.2, lebih dari 80 persen konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data, terutama pada aspek akurasi data dimana kepuasan konsumen mencapai 100 persen. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Natuna.



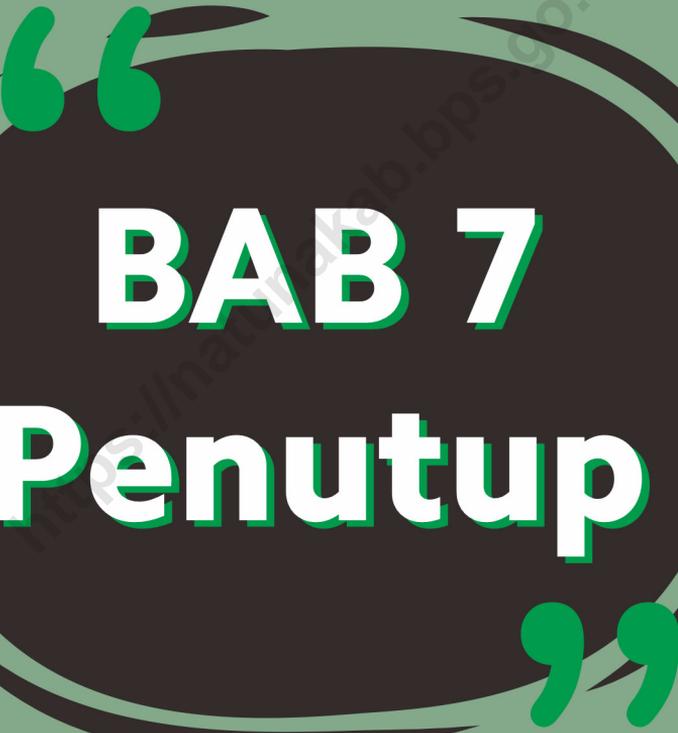
Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Natuna Menurut Aspek Kualitas Data, 2021

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS dari Penyedia Data BPS Kabupaten Natuna. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Natuna tahun 2021 sebesar 88,44, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Natuna dari segi kualitas data yang diterima masuk dalam kategori Baik. Nilai ini juga jauh meningkat jika dibandingkan tahun sebelumnya yang hanya 79,61 atau meningkat sebanyak 8,83 poin.



Gambar 6.3. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Kabupaten Natuna, 2020-2021



BAB 7
Penutup



Penutup

7.1. Kesimpulan

Tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS diidentifikasi melalui kegiatan SKD. Identifikasi tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Sejak tahun 2005, SKD dilaksanakan setiap tahun. Tahun 2021, SKD dilaksanakan juga di PST BPS Kabupaten Natuna selama Maret – Desember 2021. Pencacahan responden SKD 2021 dilakukan secara manual dan elektronik dengan menggunakan kuesioner VKD21.

Hasil SKD 2021 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kebutuhan data, kepuasan konsumen terhadap kualitas data, serta kepuasan konsumen terhadap pelayanan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

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

1. Pelaksanaan SKD 2021 di PST BPS Kabupaten Natuna secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Kabupaten Natuna yang telah memenuhi target, yaitu 100 persen.
2. Konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna didominasi oleh konsumen yang berasal dari pemerintah daerah (66,67 persen) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk pemerintahan (80,00 persen). Sehingga, dapat

disimpulkan bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna adalah PNS/TNI/Polri. Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah PNS/TNI/Polri (70,00 persen).

3. Konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dengan penjelasan secara langsung. Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna adalah layanan konsultasi statistik (38,64 persen) dengan fasilitas datang langsung ke PST BPS Kabupaten Natuna.
4. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna menggunakan data BPS sebagai data utama untuk kegiatan yang dilakukan. Dengan kata lain, BPS menjadi rujukan utama bagi konsumen dalam memperoleh data. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase penggunaan data BPS sebagai rujukan utama sebesar 90,00 persen.
5. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna sangat beragam. Level kabupaten/kota merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen (77,27 persen). Sementara itu, periode 5 (lima) tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (52,27 persen).
6. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kabupaten Natuna yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 98,70 persen. Hal ini tergambarkan dari hasil *gap analysis* antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Natuna pada semua atribut pelayanan memiliki gap positif. Sehingga, dapat dikatakan bahwa PST BPS Kabupaten Natuna sudah memenuhi harapan konsumen.

7. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Natuna digambarkan melalui IKK. Nilai IKK PST BPS Kabupaten Natuna adalah 89,66. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Natuna adalah baik.
8. Kepuasan konsumen terhadap kualitas data di PST BPS Kabupaten Natuna digambarkan melalui IKK Kualitas Data. Nilai IKK terhadap aspek kualitas data di PST BPS Kabupaten Natuna adalah 88,44. Artinya kualitas data di PST BPS Kabupaten Natuna adalah baik.
9. Penerapan perilaku anti korupsi pada PST BPS Kabupaten Natuna sudah diterapkan dengan baik. Hal ini ditunjukkan dengan angka IPAK sebesar 92,00.

7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis SKD 2021 dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik adalah:

- a. Berdasarkan hasil *Importance and Performance Analysis* (IPA), 7 (tujuh) atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Natuna yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kabupaten Natuna, yaitu:
 - 1). Kesesuaian produk pelayanan;
 - 2). Sarana dan prasarana;
 - 3). Kemudahan akses data melalui fasilitas utama;
 - 4). Respon petugas pelayanan;
 - 5). Kejelasan informasi petugas pelayanan *online*;
 - 6). Kemudahan fasilitas pengaduan; dan
 - 7). Kemudahan proses penanganan pengaduan.

b. Perbaikan juga perlu dilakukan pada atribut-atribut pelayanan untuk meningkatkan performa pelayanan pada PST BPS Kabupaten Natuna, antara lain:

1). Prioritas utama:

a). Kesesuaian jangka waktu penyelesaian.

2). Aspek pelayanan lainnya:

a). Kemudahan persyaratan pelayanan;

b). Kemudahan prosedur; dan

c). Kesesuaian biaya pelayanan.

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



Daftar Pustaka

- Brandt, R.D. 2000. An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. Burke White Paper Series, Vol. 2, Issue 2, pp. 1-8.
- Deng, Jinyang dan Chad D. Pierskalla. 2018. Linking Importance-Performance Analysis, Satisfaction, and Loyalty. A Study of Savannah, GA." Sustainability, ISSN 2071-1050. DOI:10.3390/su10030704.
- Latu, TM & Everett, AM. 2000. Review of Satisfaction Research and measurement Approaches. Science & Research Internal Report 183. New Zealand: Departement of Conservation.
- Martilla, JA, & James, JC. 1977. Importance-Performance Analysis. Journal of Marketing, 41(1), 13-17.
- Martinez, CL. 2003. Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1. Arizona: CenterPoint Institute Inc.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. Delivering Quality Service. New York: The Free Press.
- Poliakova, Adela. 2010. Application of the customer satisfaction index (CSI) to transport services. Electronical Technical Journal of Technology, Engineering, and Logistics in Transport, Number IV, Volume V, December 2010. ISSN 1801-674X.
- Samuel, Hatane & Foedjiawati. 2005. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya). Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol 7, No 1.
- Transportation Research Board. 1999. A Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality. Washington DC: National Academy Press.



Lampiran

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.



Lampiran 1. Realisasi Jumlah Responden SKD Menurut Metode Pengumpulan Data di PST BPS Kabupaten Natuna, 2020-2021

Tahun	Jumlah Responden	Metode Pengumpulan Data			
		Manual	Email	PST	Online Link
2020	30	1	-	-	29
2021	30	-	-	-	30

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

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Realisasi Jumlah Responden Menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Banyaknya konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu menurut metode pengumpulan data yang digunakan.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Metode Pengumpulan Data
Ukuran	:	Jumlah
Satuan	:	Orang
Rumus Penghitungan	:	-
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan metode pengumpulan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut metode pengumpulan data yang digunakan.

Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin di PST BPS Kabupaten Natuna, 2020-2021

Tahun	Persentase Konsumen (%)	
	Laki-laki	Perempuan
2020	40,00	60,00
2021	50,00	50,00

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

Metadata Indikator

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

Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Kabupaten Natuna, 2020-2021

Pekerjaan Utama	Persentase Konsumen	
	2020	2021
Pelajar/Mahasiswa	20,00	13,33
Peneliti/Dosen	-	3,33
PNS/TNI/Polri	53,33	70,00
Pegawai BUMN/D	-	3,33
Pegawai Swasta	10,00	6,67
Wiraswasta	10,00	-
Lainnya	6,67	3,33

Metadata Indikator

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

Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan di PST BPS Kabupaten Natuna, 2020-2021

Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	Persentase Konsumen	
	2020	2021
Tugas Sekolah/Kuliah	20,00	16,67
Pemerintahan	50,00	80,00
Komersial	3,33	-
Penelitian	16,67	3,33
Lainnya	10,00	-

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

Metadata Indikator

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

Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan yang Digunakan di PST BPS Kabupaten Natuna, 2020-2021

Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	Persentase Konsumen	
	2020	2021
Perpustakaan	6,98	13,64
Pembelian Publikasi BPS	2,33	4,55
Pembelian Data Mikro/Peta Wilkerstat	9,30	4,55
Akses Produk Statistik pada Website	58,14	34,09
Konsultasi Statistik	18,60	38,64
Rekomendasi Kegiatan Statistik	4,65	4,55

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan
Konsep	: Segmentasi konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Layanan-layanan yang disediakan oleh unit PST BPS, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota antara lain berupa Pustaka Tercetak, Pustaka Digital, Penjualan Publikasi, Data Mikro, Konsultasi Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS 2. Jenis Layanan
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = (x_i / y) \times 100\%$ Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan jenis layanan ke- i x_i = Jumlah konsumen dengan jenis layanan ke- i y = Jumlah seluruh konsumen $i = 1$ (Pustaka Tercetak), 2 (Pustaka Digital), 3 (Penjualan Publikasi), 4 (Data Mikro), 5 (Konsultasi Data Statistik), 6 (Rekomendasi Kegiatan Statistik)
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan jenis layanan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis layanan yang digunakan.

Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama di PST BPS Kabupaten Natuna ,2020-2021

Tahun	Sebagai Rujukan Utama (%)	Bukan Rujukan Utama (%)
2020	96,67	3,33
2021	90,00	10,00

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

Metadata Indikator

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

Lampiran 7. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, *Monitoring*, dan Evaluasi Pembangunan di PST BPS Kabupaten Natuna ,2020-2021

Tahun	Penggunaan Data BPS Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
2020	100,00
2021	95,65

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

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
Konsep	: Segmentasi konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut penggunaan data BPS sebagai perencanaan, <i>monitoring</i> , dan evaluasi pembangunan nasional terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Perencanaan pembangunan nasional mencakup penyelenggaraan makro semua fungsi pemerintahan yang meliputi semua bidang kehidupan secara terpadu dalam wilayah Negara Republik Indonesia dan terdiri atas perencanaan pembangunan yang disusun secara terpadu oleh Kementerian/Lembaga dan perencanaan pembangunan oleh Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangannya. Monitoring yaitu mengamati perkembangan pelaksanaan rencana, mengidentifikasi serta mengantisipasi permasalahan yang timbul untuk dapat diambil tindakan sedini mungkin. Evaluasi pembangunan adalah penilaian yang sistematis dan objektif atas desain, implementasi dan hasil dari intervensi yang sedang berlangsung atau yang telah selesai.
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah PST BPS
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P = (x / y) \times 100\%$ Dengan: P = Persentase konsumen yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, <i>monitoring</i> , dan evaluasi x = Jumlah konsumen yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, <i>monitoring</i> , dan evaluasi y = Jumlah seluruh konsumen
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, <i>monitoring</i> , dan evaluasi pembangunan nasional di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan informasi mengenai persentase konsumen (K/L/OPD) yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, <i>monitoring</i> , dan evaluasi pembangunan nasional yang berguna sebagai salah satu Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS.

Lampiran 8. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data Menurut Aspek Kualitas Data di PST BPS Kabupaten Natuna ,2020-2021

Tahun	Kualitas Data Secara Umum	Aspek Kualitas Data		
		Kelengkapan	Akurasi	Kemutakhiran
2020	67,27	43,64	45,45	60,00
2021	91,67	88,64	100,00	86,36

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

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data dan Aspek Kualitas Data
Konsep	: Kepuasan konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kualitas data BPS menurut aspek kualitas data terhadap jumlah konsumen data di wilayah penyedia data tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai $>7,66$. Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Kualitas data adalah data yang dihasilkan BPS relevan, akurat, disajikan tepat waktu, dapat diakses, koheren, dan dapat diinterpretasikan. Kelengkapan data berarti data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data. Akurasi data berarti data yang dihasilkan BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya. Kemutakhiran data berarti data yang dihasilkan BPS <i>up to date</i> sehingga masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah PST BPS sebagai Wilayah Penyedia Data
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = (x_i / y) \times 100\%$ Dengan: P_i = Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data pada aspek kualitas data ke-i x_i = Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap kualitas data BPS pada aspek kualitas data ke-i y = Jumlah seluruh orang-data dengan syarat data tersebut diperoleh $i = 1$ (Kualitas data secara umum); 2 (Kelengkapan); 3 (Akurasi); 4 (Kemutakhiran)
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan aspek kualitas data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS menurut aspek kualitas datanya dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

Lampiran 9. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Natuna, 2020-2021

Tahun	Persentase Kepuasan Konsumen	
	Puas	Tidak Puas
2020	76,67	23,33
2021	98,70	1,30

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

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST
Konsep	: Kepuasan konsumen
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 13 variabel, yaitu (1) Persyaratan pelayanan, (2) Prosedur/alur pelayanan, (3) Waktu pelayanan, (4) Biaya pelayanan, (5) Kesesuaian pelayanan, (6) Sarana dan Prasarana, (7) Akses dari fasilitas utama yang digunakan, (8) Pencarian data di <i>website</i> , (9) Akses konten pada <i>website</i> , (10) Respon petugas atau aplikasi pelayanan <i>online</i> , (11) Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan <i>online</i> , (12) Fasilitas pengaduan, dan (13) Proses penanganan pengaduan.
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah PST BPS
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P = (x / y) \times 100\%$ Dengan: P = Persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS y = Jumlah seluruh konsumen
Interpretasi	: Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap pelayanan di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

Lampiran 10. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data di PST BPS Kabupaten Natuna, 2020-2021

Tahun	Persentase Kepuasan Konsumen	
	Puas	Tidak Puas
2020	82,22	17,78
2021	100,00	-

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

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST
Konsep	: Kepuasan konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akses 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. Akses data diukur dari 3 variabel yaitu (1) Akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), (2) Akses data pada <i>website</i> BPS, dan (3) Akses konten pada <i>website</i> BPS.
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah PST BPS
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P = (x / y) \times 100\%$ Dengan: P = Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan akses data BPS y = Jumlah seluruh konsumen data
Interpretasi	: Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap akses data di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap akses data BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

Lampiran 11. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Kabupaten Natuna, 2020-2021

Tahun	Persentase Kepuasan Konsumen	
	Puas	Tidak Puas
2020	75,00	25,00
2021	98,33	1,67

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

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST
Konsep	: Kepuasan konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan sarana dan prasarana terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. 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 <i>online</i> bagi responden <i>online</i> .
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah PST BPS
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P = (x / y) \times 100\%$ Dengan: P = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan sarana dan prasarana BPS y = Jumlah seluruh konsumen data
Interpretasi	: Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasarana di unit PST BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

Lampiran 12. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Natuna ,2020-2021

Tahun	IKK terhadap Pelayanan BPS
2020	80,26
2021	89,66

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

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST
Konsep	: Kepuasan konsumen
Definisi	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner VKD21
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah PST BPS
Ukuran	: Indeks
Satuan	: (skala 100)
Rumus Penghitungan	: Lihat Tabel 1.1 Langkah-langkah Penghitungan IKK (Halaman 15)
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. 88,31-100,00 : Kualitas pelayanan sangat baik.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS.

Lampiran 13. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS di PST BPS Kabupaten Natuna ,2020-2021

Tahun	IKK terhadap Kualitas Data BPS
2020	79,61
2021	88,44

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

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data
Konsep	: Kepuasan konsumen
Definisi	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diberikan oleh BPS. IKK terhadap Kualitas Data diukur melalui 4 aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, kemutakhiran, dan kualitas.
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah PST BPS
Ukuran	: Indeks
Satuan	: (skala 100)
Rumus Penghitungan	: Lihat Tabel 1.1 Langkah-langkah Penghitungan IKK (Halaman 15)
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. 88,31-100,00 : Kualitas pelayanan sangat baik.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS.

Lampiran 14. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kabupaten Natuna ,2020-2021

Tahun	Indeks Persepsi Anti Korupsi
2020	84,02
2021	92,00

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

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST
Konsep	: Persepsi anti korupsi
Definisi	: Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai persepsi anti korupsi pada pelayanan yang diberikan oleh BPS.
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah PST BPS
Ukuran	: Indeks
Satuan	: (skala 100)
Rumus Penghitungan	: Lihat Langkah-langkah Penghitungan IPAK (Halaman 17)
Interpretasi	: Semakin mendekati angka 100, semakin baik perilaku anti korupsi diterapkan pada PST BPS.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS.

Lampiran 15. Kuesioner VKD21

RAHASIA



**SURVEI KEBUTUHAN DATA
TAHUN 2021**

VKD21

Dasar hukum:
1. PP No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 13 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Sensus
3. Kopja BPS Kab. Natuna Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SDO di lingkungan BPS

Pencacah

Nama : _____
Tanggal : _____

Pemeriksa

Nama : _____
Tanggal : _____

Nomor Responden :

Kode Wilayah : _____
Nomor Urut : _____

Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)

Blok I. Keterangan Responden

1 Nama : _____

2 Tahun lahir : _____

3 E-mail : _____

4 Nomor handphone : _____

5 Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan

6 Pendidikan tertinggi yang dimamatkan : s S1TA/Sederajat D1/D2/D3 D4/S1 S2 S3

7 Pekerjaan utama : Pelajar/Mahasiswa Peneliti/Dosen PNS/PTN/PORI Pegawai BUMN/BUMD Wiraswasta Lainnya (.....)

8 Nama instansi/institusi : _____

9 Kategori instansi/institusi *Pilih salah satu jawaban*

: Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri	- 1
: Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri	- 2
: Kementerian & Lembaga Pemerintah	- 3
: Lembaga Internasional	- 4
: Media Massa	- 5
: Pemerintah Daerah	- 6
: Perbankan	- 7
: BUMN/BUMD	- 8
: Swasta lainnya	- 9
: Lainnya (.....)	- 10

10 Pemakaian utama bagi kunjungan dan/atau akses layanan *Pilih salah satu jawaban*

: Tugas Sekolah/Tugas Kuliah	- 1
: Pemerintahan	- 2
: Komersial	- 3
: Penelitian	- 4
: Lainnya (.....)	- 5

Pertanyaan-pertanyaan berikut ini merujuk pada periode 1 Januari 2021 s.d. saat pengisian kuesioner

11 Jenis layanan yang digunakan *Boleh pilih lebih dari satu jawaban*

: Perustakaan	- 1
: Pembelian Publikasi BPS	- 2
: Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik	- 4
: Akses produk statistik pada website BPS	- 8
: Konsultasi Statistik	- 16
: Rekomendasi Kegiatan Statistik	- 32

12 Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS *Boleh pilih lebih dari satu jawaban*

: Datang langsung ke unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST)	- 1
: Aplikasi pelayanan statistik terpadu online (pat.bps.go.id)	- 2
: Website BPS (bps.go.id)	- 4
: Aplikasi AllStats BPS (berbasis android dan iOS)	- 8
: Lainnya (.....)	- 16

13 Apakah data BPS digunakan sebagai rujukan utama? : Ya Tidak

14 Apakah pernah melakukan pengaduan terkait Pelayanan Statistik Terpadu (PST)? : Ya Tidak

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	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	<input type="checkbox"/>
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
5	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
6	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan: (sesuai Blok 1 Rincian 12).	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
8	Petugas pelayanan 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	<input type="checkbox"/>
9	Petugas pelayanan 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	<input type="checkbox"/>
10	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, <i>website</i> https://pengaduan.bps.go.id , <i>e-mail</i> bpsHQ@bps.go.id)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
11	Ditanyakan jika <i>responden pernah melakukan pengaduan (BRI14 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	<input type="checkbox"/>
12	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
13	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
14	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
15	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	<input type="checkbox"/>

Blok IV. Catatan

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

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

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN NATUNA**

Jl. HR Soebrantas Sual, Ranai, Bunguran Timur, Natuna, 29783
Homepage: <https://natunakab.bps.go.id>, Email: bps2103@bps.go.id

