

Analisis Hasil
SURVEI KEBUTUHAN DATA

BPS PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT 2023



**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**

Analisis Hasil
SURVEI KEBUTUHAN DATA

BPS PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT 2023

PELAYANAN
INTEGRASI
BPS PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Provinsi Nusa Tenggara Barat 2023

Katalog : 1399013.52

ISSN : -

Nomor Publikasi : 52000.2355

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

Jumlah Halaman : xvi +102 halaman

Penyusun Naskah:

BPS Provinsi Nusa Tenggara Barat

Penyunting:

BPS Provinsi Nusa Tenggara Barat

Pembuat Kover:

BPS Provinsi Nusa Tenggara Barat

Penerbit:

© BPS Provinsi Nusa Tenggara Barat

Sumber Ilustrasi:

freepik.com

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

TIM PENYUSUN
Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS
Provinsi Nusa Tenggara Barat 2023

Pengarah

Drs. Wahyudin, MM

Penanggung Jawab

Suci Purnamawati, S.ST, MM

Penyunting

I Putu Dyatmika, S.ST

Lalu Yuriade Mulana, S.ST, ME

Penulis Naskah

Yati Daryati Nurmalasari, S.ST

Wahyudi Septiawan, S.ST

Rimassatya Pawestri, S.Tr.Stat

Pengolah Data

Yati Daryati Nurmalasari, S.ST

Wahyudi Septiawan, S.ST

Rimassatya Pawestri, S.Tr.Stat

Penata Letak dan Infografis

Wahyudi Septiawan, S.ST

KATA PENGANTAR

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

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

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

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

Terima kasih dan selamat membaca.

Mataram, Desember 2023
Kepala Bada Pusat Statistik
Provinsi Nuas Tenggara Barat

WAHYUDIN

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

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	v
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Tujuan dan Manfaat	4
1.3 Landasan Teori	5
1.4 Metodologi	9
1.5 Sistematika Penulisan	18
Bab 2 Segmentasi Konsumen	19
2.1 Realisasi Pengumpulan Data.....	21
2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD	22
2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	27
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan	28
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS.....	29
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	31
3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS.....	33
3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data	33
3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana	33
3.4 Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS.....	34
3.5 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS.....	35
3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	36
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi	37
4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS	39

4.2 Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS	40
4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS.....	41
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data	43
5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data	45
5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data.....	46
5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data	47
5.4 Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh	47
5.5 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh	48
5.6 Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	49
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data.....	51
6.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS	53
6.2 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap pelayanan data BPS	54
Bab 7 Penutup	55
7.1. Kesimpulan	57
7.2. Saran	
Daftar Pustaka.....	61
Lampiran	63

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

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan.....	16
Tabel 3.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian dan Gap Kepuasan Terhadap Pelayanan pada Unit PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Barat Hasil SKD2023.....	34
Tabel 4.1 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan menurut Atribut Pelayanan Anti Korupsi.....	39
Tabel 4.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian, dan Gap Analysis menurut Atribut Pelayanan Anti Korupsi.....	40
Tabel 5.1 Persentase Pencarian Data menurut Level Data.....	46
Tabel 5.2 Persentase Pencarian Data menurut Periode Data.....	46
Tabel 5.3 Persentase Data yang Dibutuhkan menurut Jenis Perolehan Datanya.....	47
Tabel 5.4 Persentase Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh menurut Jenis Data	48
Tabel 5.5 Persentase Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh menurut Jenis Sumber Data	48
Tabel 6.1 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data	53

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis...	13
Gambar 2.1 Jumlah Responden Menurut Moda Pengisian Kuesioner SKD 2023 pada Unit PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Barat	22
Gambar 2.2 Persentase dan Kelompok Umur Konsumen Unit PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Barat Hasil SKD 2023	23
Gambar 2.3 Persentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin pada Unit PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Barat Hasil SKD 2023	24
Gambar 2.4 Persentase Konsumen Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan pada Unit PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Barat Hasil SKD 2023	25
Gambar 2.5 Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama pada Unit PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Barat Hasil SKD 2023	26
Gambar 2.6 Persentase Konsumen Menurut Instansi/Institusi Utama pada Unit PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Barat Hasil SKD 2023	27
Gambar 2.7 Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan pada Unit PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Barat Hasil SKD 2023	28
Gambar 2.8 Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan yang Digunakan pada Unit PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Barat Hasil SKD 2023	29
Gambar 2.9 Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS pada Unit PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Barat Hasil SKD 2023	30
Gambar 3.1 Kesenjangan Tingkat Kepentingan dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan pada Unit PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Barat Hasil SKD 2023.	35
Gambar 3.2 Grafik Kuadran Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Pelayanan pada Unit PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Barat Hasil SKD2023.	36

Gambar 4.1 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap pelayanan BPS Provinsi NTB.....	41
Gambar 5.1 Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	49
Gambar 6.2 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap pelayanan data BPS	54
Gambar 6.1 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap pelayanan BPS Provinsi NTB.....	54

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

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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data.....	66
Lampiran 2.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin.....	68
Lampiran 3.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama	70
Lampiran 4.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	72
Lampiran 5.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan	74
Lampiran 6.	Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan menurut Wilayah PST	76
Lampiran 7.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data.....	78
Lampiran 8.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST	80
Lampiran 9.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST	82
Lampiran 10.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST	84
Lampiran 11.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST	86
Lampiran 12.	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST	88
Lampiran 13.	Kuesioner VKD23	90
Lampiran 14.	Rencana Tindak Lanjut Hasil SKD2023	95
Lampiran 15.	Laporan Tindak Lanjut Hasil SKD2023	97

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



BAB 01

PENDAHULUAN

Tahukah Kamu?

50%

Konsume Data
PST BPS Provisni NTB
Tahun 2023 Berjenis
Kelamin Laki-laki





Bab 1

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

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

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

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

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

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

1.2 Tujuan dan Manfaat

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

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2023 sebagai berikut:

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

1.3 Landasan Teori

1.3.1 Konsep dan Definisi

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

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

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

1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.3.3 Kepuasan Layanan

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

1) Persyaratan

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

2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3) Waktu Penyelesaian

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

4) Biaya/Tarif

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

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6) Kompetensi Pelaksana

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

7) Perilaku Pelaksana

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

8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

9) Sarana dan Prasarana

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

1.4 Metodologi

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

1.4.1 Metode *Sampling*

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

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

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut.

1) Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:

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

2) Di PST BPS Pusat:

- Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda CAWI.

1.4.3 Metode Analisis Data

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

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

1) Analisis Tabulasi Silang

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

2) Analisis Kesenjangan

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

3) Importance and Performance Analysis (IPA)

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

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

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

i) Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

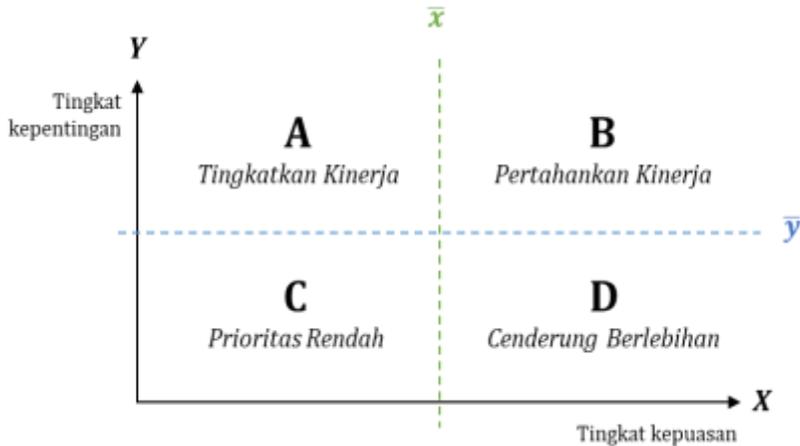
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

ii) Diagram cartesius

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



Gambar 1.1. Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis*

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda.

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

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

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

Kuadran B atau Kuadran “Pertahankan Kinerja” terletak di sebelah kanan atas, yang memiliki arti bahwa kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna

layanan dan kinerja atribut pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.

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

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

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

- Kuadran D

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

4) Persentase Konsumen yang Puas

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

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2023 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66. Hal ini didasarkan pada pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

unit penyelenggara pelayanan publik, dimana dalam skala 10, jika nilai kepuasan diatas 7,66 maka termasuk kategori kinerja yang baik (Tabel 1.2).

5) Indeks Kepuasan Konsumen

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

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

i) Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i,

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

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

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

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

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

Rumus IKK':

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

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

iii) Menghitung IKK

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

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

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

Tabel 1.1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

6) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

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

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

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

i) Menghitung penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

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

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

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

iii) Menghitung IPAK

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

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

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

1.5 Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

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



BAB 02

SEGMENTASI KONSUMEN

Tahukah Kamu?

50%

Konsume Data
PST BPS Provisni NTB
Tahun 2023 Berjenis
Kelamin Perempuan





Bab 2 Segmentasi Konsumen

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

2.1 Realisasi Pengumpulan Data

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

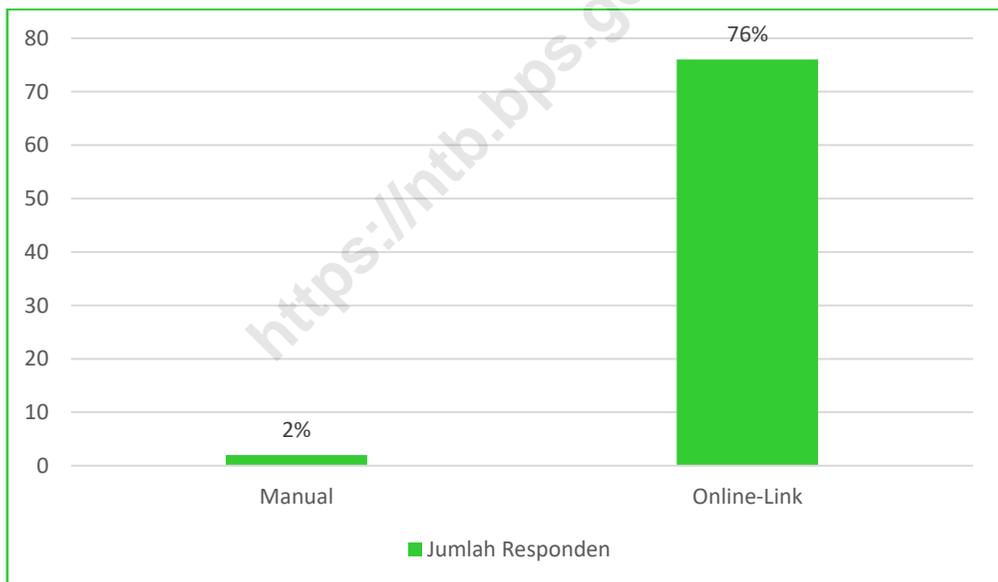
Pelaksanaan SKD 2023 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Barat yang mengikuti survei adalah sebesar 78 responden.

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

- 1) wawancara kepada responden yang datang untuk kemudian dilakukan input oleh petugas (atau disebut manual);
- 2) responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST (atau disebut PST);

- 3) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui *email* (selanjutnya disebut *email*); dan
- 4) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang ditujukan kepada publik, baik melalui *link* yang didapatkan dari *website* maupun media lain (selanjutnya disebut *link*). Dari Gambar 2.1 dapat diketahui jumlah responden yang telah mengisi kuesioner SKD tahun 2023 untuk Unit PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Barat adalah 78 responden dengan rincian 76 responden melalui mode *Online-Link* dan 2 responden melalui mode Manual.

Gambar 2.1 Jumlah Responden Menurut Moda Pengisian Kuesioner SKD 2023 pada Unit PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Barat



2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD

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

Kelompok Umur

Gambar 2.2 menunjukkan persentase responden yang berpartisipasi dalam SKD2023 pada Unit PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Barat. Dari Gambar 2.2 dapat diketahui bahwa persentase konsumen yang paling tinggi berasal dari kategori umur 16-25 tahun. Persentase konsumen yang paling rendah berasal dari kategori umur kurang dari 16 tahun dan lebih dari 65 tahun yakni nol persen.

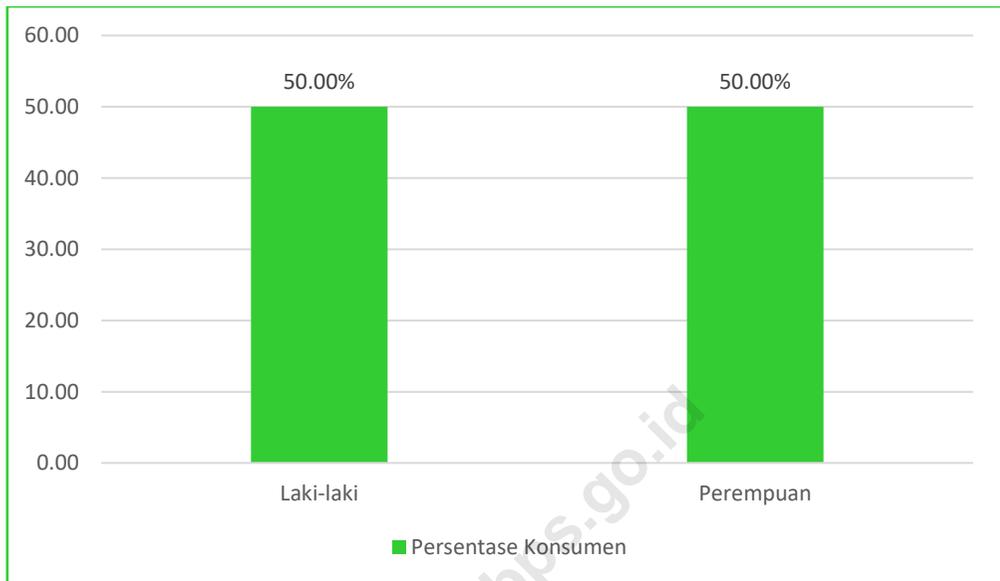
Gambar 2.2 Persentase dan Kelompok Umur Konsumen Unit PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Barat Hasil SKD 2023



Jenis Kelamin

Secara umum jumlah konsumen laki-laki dengan jumlah konsumen perempuan yang telah selesai mendapatkan layanan pada unit PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Barat tahun 2023 adalah sama. Pada Gambar 2.3 terlihat bahwa persentase konsumen untuk tahun 2023 menurut laki-laki dan perempuan adalah 50%.

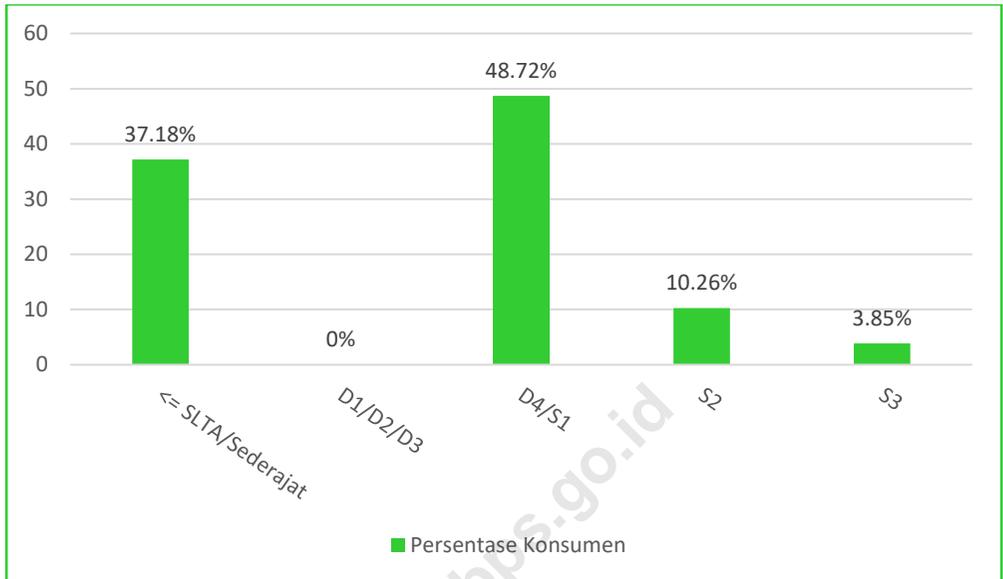
Gambar 2.3 Persentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin pada Unit PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Barat Hasil SKD 2023



Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Gambaran jumlah konsumen menurut pendidikan tertinggi yang ditamatkan dapat dilihat pada Gambar 2.4. Persentase konsumen dari kategori jenjang pendidikan D4/S1 memegang capaian tertinggi yakni 48.72 persen. Persentase konsumen dari jenjang pendidikan D1/D2/D3 memegang capaian terendah yakni nol persen.

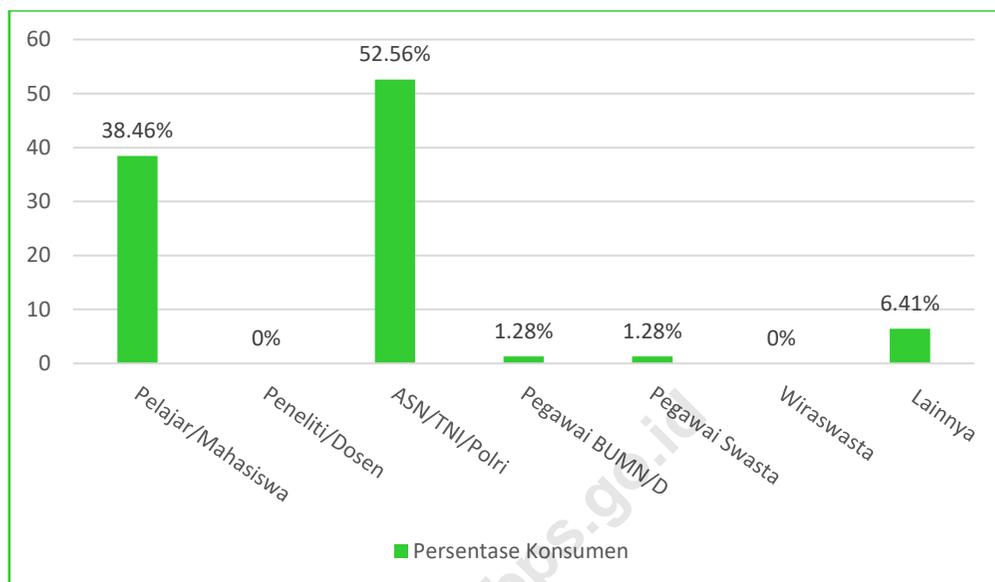
Gambar 2.4 Persentase Konsumen Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan pada Unit PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Barat Hasil SKD 2023



Pekerjaan Utama

Persentase konsumen dari kategori ASN/TNI/Polri memegang capaian tertinggi sebagai konsumen data pada unit PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Barat tahun 2023 dengan capaian 52.56 persen. Capaian terendah untuk konsumen data dari kategori Peneliti/Dosen dan Wiraswasta yakni nol persen. Gambaran konsumen data menurut kategori pekerjaan utama dapat dilihat pada Gambar 2.5.

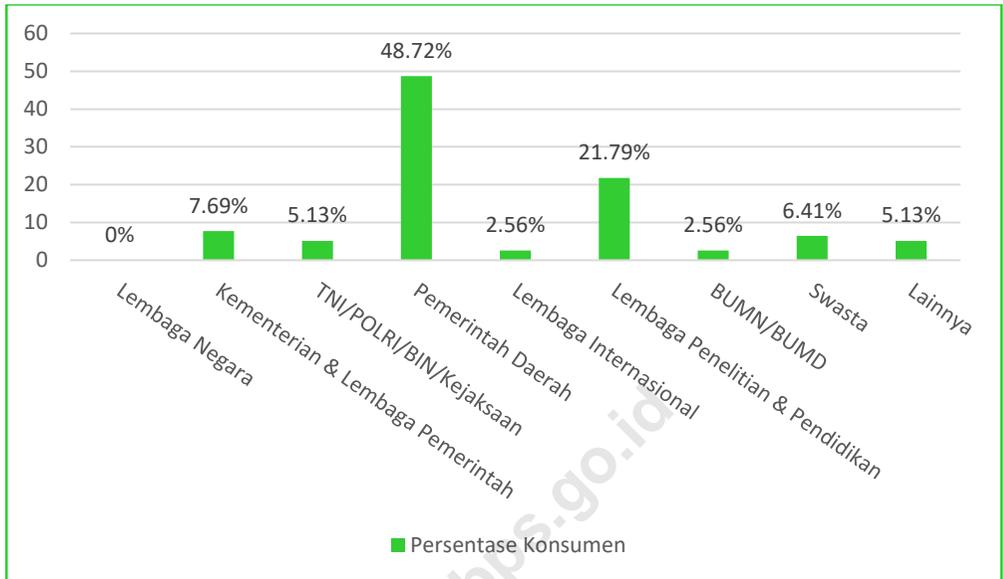
Gambar 2.5 Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama pada Unit PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Barat Hasil SKD 2023



Instansi

Gambar 2.6 menunjukkan gambaran umum bahwa konsumen data pada unit PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Barat tahun 2023 berasal dari kategori Pemerintah daerah yakni mencapai 48.72 persen. Capaian terendah yakni dari kategori Lembaga Negara mencapai nol persen.

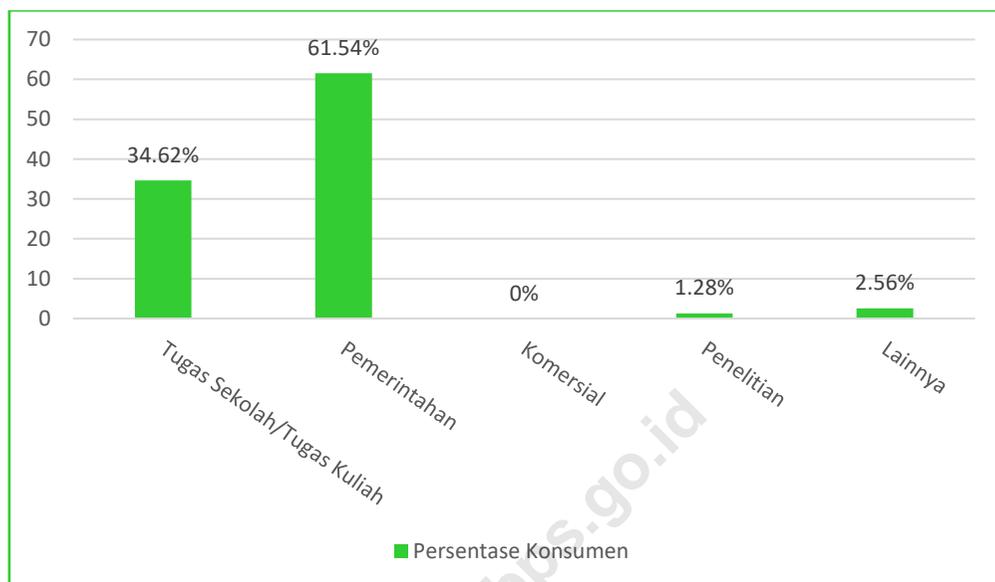
Gambar 2.6 Persentase Konsumen Menurut Instansi/Institusi Utama pada Unit PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Barat Hasil SKD 2023



2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Dari Gambar 2.7 dapat diketahui bahwa sebagian besar konsumen memanfaatkan data hasil kunjungan pada PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Barat adalah untuk tujuan Pemerintahan mencapai 61.54 persen. Sedangkan capaian terendah dari kategori untuk tujuan komersial yakni nol persen.

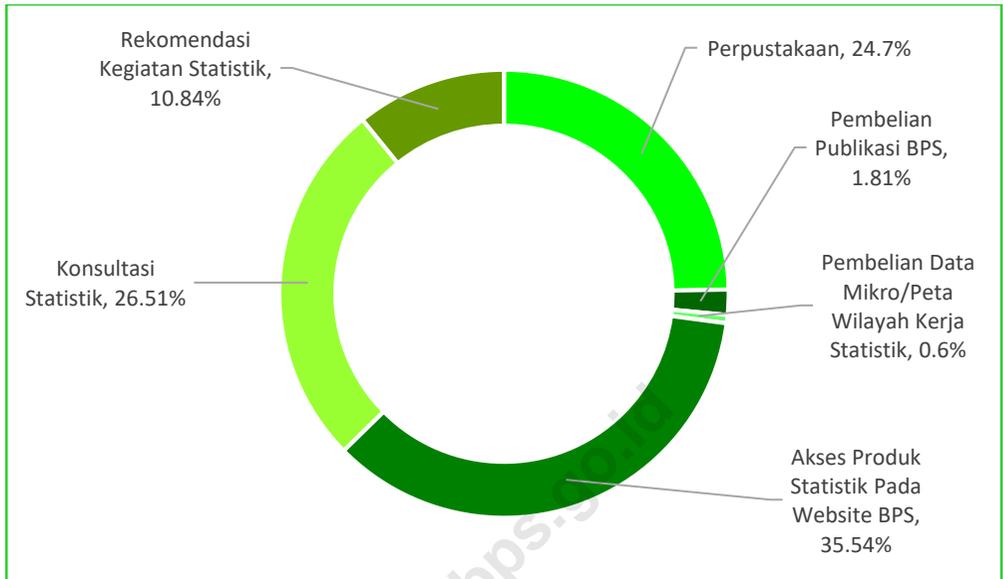
Gambar 2.7 Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan pada Unit PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Barat Hasil SKD 2023



2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan

Dari Gambar 2.8 menunjukkan konsumen data paling tinggi menggunakan layanan kategori Akses Produk Statistik pada Website BPS mencapai 35.54 persen. Capaian paling rendah adalah dari kategori Pembelian Data Mikro/ Peta Wilayah Kerja Statistik mencapai 0.6 persen.

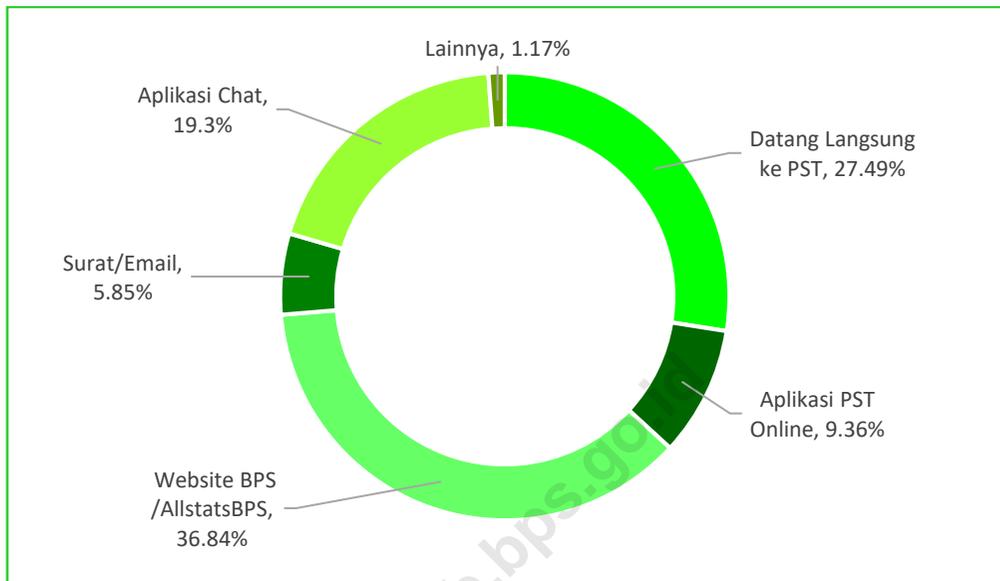
Gambar 2.8 Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan yang Digunakan pada Unit PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Barat Hasil SKD 2023



2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS

Dari Gambar 2.9 dapat diketahui bahwa fasilitas utama yang digunakan oleh konsumen dengan capaian tertinggi adalah dari kategori Website BPS/ AllstatsBPS yakni 36.84 persen. Capaian terendah dari kategori Lainnya yakni 1.17 persen.

Gambar 2.9 Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS pada Unit PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Barat Hasil SKD 2023



BAB 03

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

Tahukah Kamu?

61.54 %

Konsume Data PST BPS Provisni NTB Tahun 2023
Memanfaatkan Data untuk Kepentingan
Pemerintahan



Bab 3

Analisis Kepuasan Layanan

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

3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS

Keberhasilan pelayanan pada unit PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Barat dapat diukur melalui kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan pada unit PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Barat. Capaian persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan pada unit PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Barat tahun 2023 adalah 98.15 persen.

3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data

Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS pada unit PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Barat pada tahun 2023 adalah 96.15 persen. Capaian pada tahun 2023 turun dibandingkan capaian pada tahun 2022 yakni 100 persen.

3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap ketersediaan sarana dan prasarana pada unit PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Barat tahun 2023 mencapai 98.72 persen. Capaian pada tahun 2023 lebih tinggi dibandingkan capaian pada tahun 2022 yakni 98.10 persen.

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

Dari Tabel 3.1 dapat diketahui bahwa terdapat empat Indikator yakni R2, R7, R9, dan R10 mempunyai GAP Positif yang menandakan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan diatas harapan atau ekspektasi dari responden. Terdapat lima indikator dengan GAP bernilai negatif yakni R1, R3, R5, R6, R11 yang dapat diinterpretasikan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan kurang dari harapan atau ekspektasi responden.

Tabel 3.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian dan Gap Kepuasan Terhadap Pelayanan pada Unit PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Barat Hasil SKD2023.

Indikator	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kesesuaian	GAP
R1	9.7051	9.6667	99.6043	-0.0384
R2	9.6923	9.7051	100.1321	0.0128
R3	9.7051	9.6410	99.3395	-0.0641
R4	9.6538	9.6538	100.0000	0
R5	9.6667	9.6410	99.7341	-0.0257
R6	9.6795	9.6282	99.4700	-0.0513
R7	9.6538	9.6923	100.3988	0.0385
R8	9.6410	9.6410	100.0000	0
R9	9.6154	9.7051	100.9329	0.0897
R10	9.7179	9.7308	100.1327	0.0129
R11	9.7436	9.7179	99.7362	-0.0257
R12	10.0000	10.0000	100.0000	0

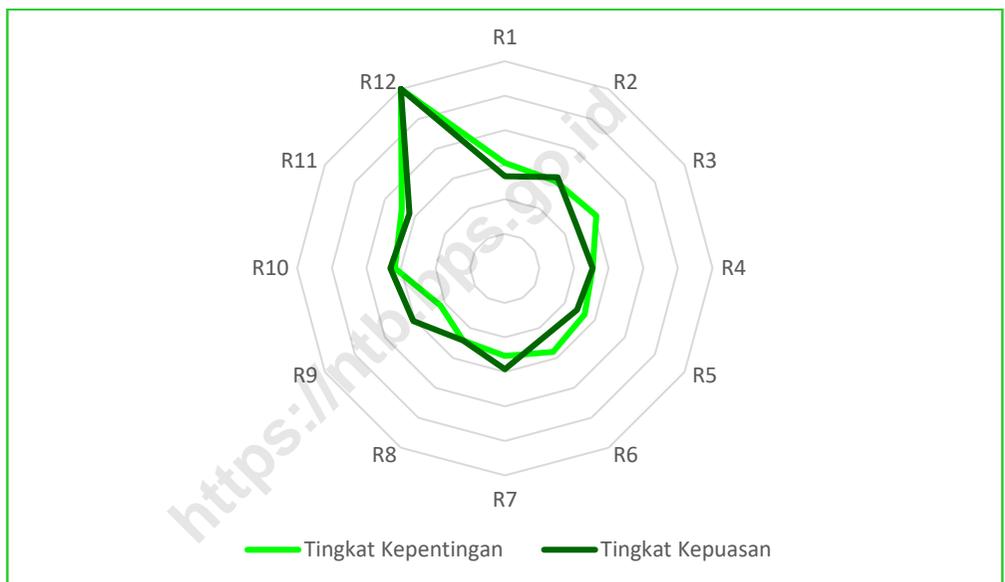
Keterangan

R1	Informasi pelayanan tersedia.	R7	Sarana Prasarana
R2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	R8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
R3	Kemudahan Prosedur	R9	Respon Petugas Pelayanan
R4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	R10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online
R5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	R11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan
R6	Kesesuaian Produk Pelayanan	R12	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan

Dari Gambar 3.1 dapat dilihat secara jelas bahwa Indikator R9 mempunyai kesenjangan terbesar diikuti dengan indikator R3 dan R6. Indikator R9 mempunyai GAP positif yang dapat diinterpretasikan bahwa

kinerja petugas layanan dalam merespon konsumen melebihi harapan responden. Sebaliknya indikator R3 dan R6 mempunyai GAP negatif yang dapat diinterpretasikan bahwa kinerja layanan dalam memberikan kemudahan prosedur dan memberikan produk layanan yang sesuai masih dibawah harapan atau ekspektasi responden.

Gambar 3.1 Kesenjangan Tingkat Kepentingan dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan pada Unit PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Barat Hasil SKD 2023.



Keterangan

R1	Informasi pelayanan tersedia.	R7	Sarana Prasarana
R2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	R8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
R3	Kemudahan Prosedur	R9	Respon Petugas Pelayanan
R4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	R10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online
R5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	R11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan
R6	Kesesuaian Produk Pelayanan	R12	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan

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

Gambar 3.2 menunjukkan tidak ada indikator yang berada pada posisi kuadran A artinya dari dua belas atribut pelayanan tidak ada atribut yang perlu mendapatkan perhatian khusus untuk peningkatan kualitas pelayanan. Meskipun demikian, unit PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Barat

mempunyai komitmen untuk terus mempertahankan dan melakukan perbaikan berkelanjutan untuk memberikan layanan statistik kepada konsumen data.

Gambar 3.2 Grafik Kuadran Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Pelayanan pada Unit PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Barat Hasil SKD2023.



Keterangan

R1	Informasi pelayanan tersedia.	R7	Sarana Prasarana
R2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	R8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
R3	Kemudahan Prosedur	R9	Respon Petugas Pelayanan
R4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	R10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online
R5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	R11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan
R6	Kesesuaian Produk Pelayanan	R12	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan

3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Capaian IKK pelayanan pada unit PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Barat tahun 2023 sebesar 97.03. Capaian IKK pelayanan tahun 2023 naik dibandingkan capaian tahun 2022 yakni sebesar 96.63.

BAB 04

ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI

Tahukah Kamu?

34.62%

Konsume Data PST BPS Provisni NTB Tahun 2023
Memanfaatkan Data untuk Kepentingan
Tugas Kuliah/ Tugas Sekolah



Bab 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS

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

Tabel 4.1 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan menurut Atribut Pelayanan Anti Korupsi.

Atribut Pelayanan Anti Korupsi	Persentase Konsumen yang Puas (%)
(1)	(2)
Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	100
Tidak ada pelayanan di luar prosedur atau kecurangan pelayanan	100
Tidak ada penerimaan gratifikasi	100
Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	100
Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	100

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

Tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan *gap analysis*. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Provinsi NTB yang memberikan penilaian puas hingga sangat puas dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS.

Tabel 4.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian, dan *Gap Analysis* menurut Atribut Pelayanan Anti Korupsi.

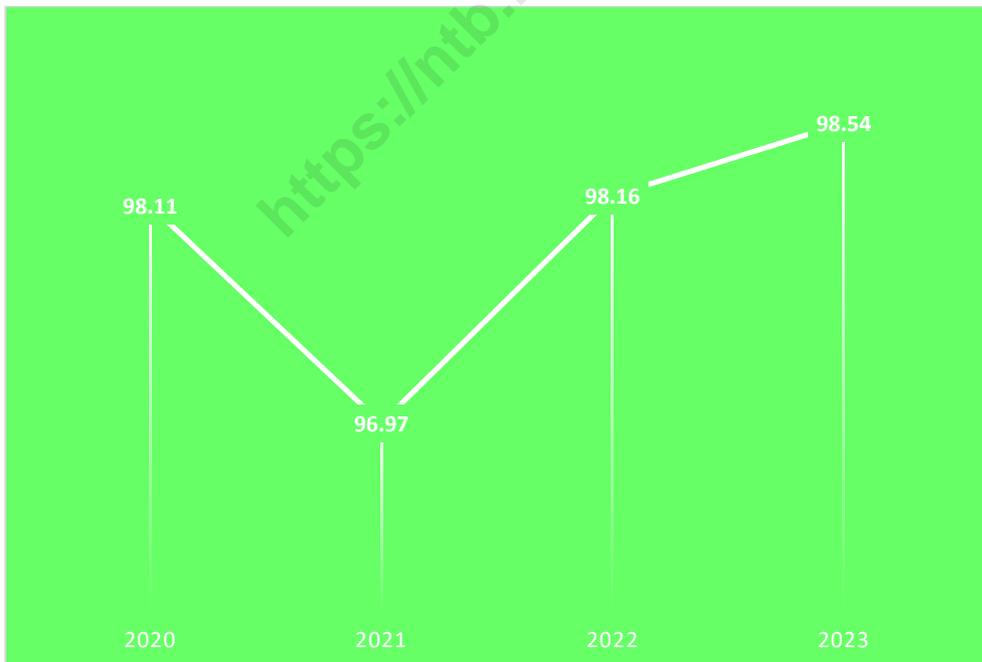
Atribut Pelayanan Anti Korupsi	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Kesesuaian (%)	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,8718	9,8462	99,74	-0,0256
Tidak ada pelayanan di luar prosedur atau kecurangan pelayanan	9,8590	9,8462	99,87	-0,0128
Tidak ada penerimaan gratifikasi	9,8718	9,8462	99,74	-0,0256
Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,8462	9,8846	100,39	0,0384
Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,8077	9,8462	100,39	0,0385

Gap masing-masing atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat dalam Tabel 4.2. Berdasarkan tabel tersebut ada dua atribut yang memiliki gap positif yaitu atribut 'tidak ada pungutan liar (pungli)

dalam pelayanan' dan atribut 'tidak ada praktik pencaloan dalam pelayanan'. Nilai positif pada gap artinya tingkat kepuasan konsumen sudah diatas kepentingan konsumen. Sedangkan tiga atribut lainnya memiliki nilai gap negatif menunjukkan tingkat kepuasan konsumen masih dibawah tingkat kepentingannya. Atribut pelayanan anti korupsi di PST BPS Provinsi NTB memiliki gap -0,0256 sampai 0,0385.

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan. IPAK pelayanan PST BPS Provinsi NTB pada tahun 2023 sebesar 98.54, hal ini berarti perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Provinsi NTB, dan sebagian besar konsumen telah merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Provinsi NTB.



Gambar 4.1 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap pelayanan BPS Provinsi NTB.

Berdasarkan Gambar 4.1, IPAK BPS di PST BPS Provinsi NTB mengalami kenaikan sebesar 0,38, dari 98,16 pada tahun 2022 menjadi 98,54 pada tahun 2023. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Provinsi NTB semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Provinsi NTB.

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



BAB 05

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

Tahukah Kamu?

35.54 %

Konsumen Data PST BPS Provisni NTB Tahun 2023
Menggunakan Layanan Website BPS untuk
mengakses produk statistik.





Bab 5

Analisis Kebutuhan Data

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

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

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

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

5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data

Dari hasil SKD 2023, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Provinsi NTB. Secara umum, sebanyak 9,87 persen mencari data pada level nasional, kemudian 53,16 persen

mencari data level provinsi, adapun untuk pencarian data level kabupaten/kota dan kecamatan masing masing sebesar 33,67% dan 3,29%.

Tabel 5.1 Persentase Pencarian Data menurut Level Data

Level Data	Persentase Pencarian Data (%)
(1)	(2)
Nasional	9,87
Provinsi	53,16
Kabupaten/Kota	33,67
Kecamatan	3,29
Desa/Kelurahan	-

5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data

Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 56,20%. Selanjutnya, di posisi kedua, sejumlah 15,70% konsumen membutuhkan data dengan periode 10 tahunan. Persentase periode data dengan kebutuhan yang rendah adalah periode data Bulanan dengan persentase hanya 0,51%.

Tabel 5.2 Persentase Pencarian Data menurut Periode Data

Periode Data	Persentase Pencarian Data (%)
(1)	(2)
10 Tahunan	15,70
5 Tahunan	9,11
3 Tahunan	6,58
Tahunan	56,20
Semesteran	8,86
Triwulanan	3,04
Bulanan	0,51

5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

SKD memotret juga keadaan data yang dibutuhkan menurut perolehan datanya. Dari hasil SKD 2023, mayoritas konsumen data sebanyak 89,37% telah memperoleh data dicari dan telah sesuai. Sebanyak 3,29% konsumen data lainnya memperoleh data tetapi tidak sesuai. Namun demikian, tidak dapat dipungkiri bahwa ada data yang belum dapat disediakan oleh BPS Provinsi NTB. Sebanyak 7,34% konsumen data belum memperoleh data yang dicari.

Tabel 5.3 Persentase Data yang Dibutuhkan menurut Jenis Perolehan Datanya

Jenis Perolehan Data	Persentase Data (%)
(1)	(2)
Diperoleh dan Sesuai	89,37
Diperoleh tetapi Tidak Sesuai	3,29
Tidak Diperoleh	-
Belum Diperoleh	7,34

5.4 Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

Jenis data adalah pengelompokan data menurut fungsi atau *subject matter* yang ada di BPS Provinsi NTB yang meliputi TU, sosial, produksi, distribusi, neraca wilayah dan analisis (NAS), serta Integrasi Pengolahan Data dan Diseminasi Statistik (IPDS).

Berdasarkan hasil SKD 2023 kebutuhan data yang disediakan BPS Provinsi NTB menurut jenis data paling banyak adalah data sosial sebanyak 44,82%. Selanjutnya, sebanyak 27,46% merupakan kebutuhan data pada jenis data Produksi. Pada posisi ketiga kebutuhan data pada jenis data Distribusi sebanyak 15,54%. Untuk kebutuhan data pada jenis data TU, NAS, dan IPDS secara berturut-turut sebesar 1,30%, 5,70%, dan 5,18%.

Tabel 5.4 Persentase Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh menurut Jenis Data

Jenis Data	Persentase Data (%)
(1)	(2)
TU	1,30
Sosial	44,82
Produksi	27,46
Distribusi	15,54
NAS	5,70
IPDS	5,18

5.5 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

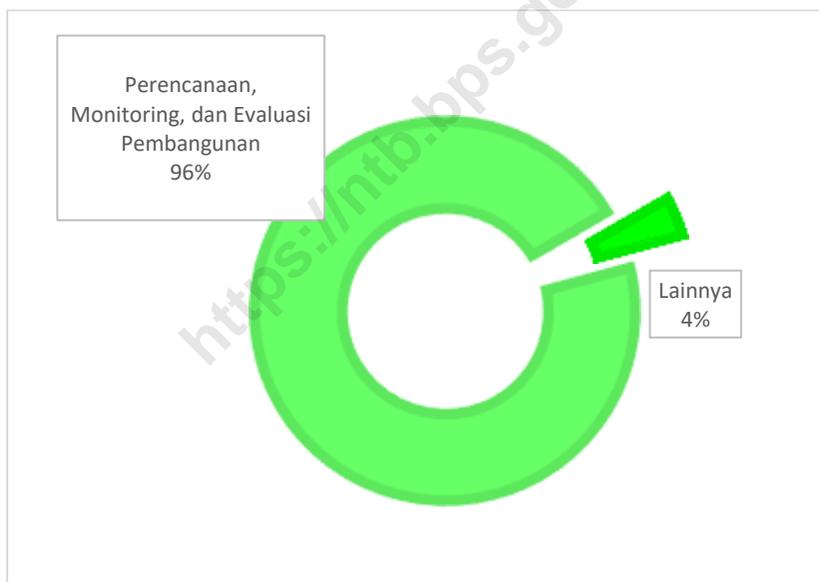
Hasil penyelenggaraan kegiatan statistik yang dilakukan oleh BPS Provinsi NTB didiseminasikan dalam beberapa sumber data. SKD 2023 mengelompokkan sumber data menjadi lima jenis, yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di website. Berdasarkan hasil SKD 2023 menyajikan persentase perolehan data dari penyedia data BPS Provinsi NTB menurut jenis sumber data. Berdasarkan tabel 5.5, sebagian besar konsumen memperoleh data melalui sumber data publikasi sebesar 67,36 persen. Sementara itu, 28,76% data diperoleh konsumen melalui sumber data tabel di website. Selanjutnya data yang diperoleh konsumen melalui sumber data melalui tabulasi data sebanyak 3,89%, sedangkan data yang diperoleh dari data mikro dan peta dan masing-masing 0%

Tabel 5.5 Persentase Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh menurut Jenis Sumber Data

Jenis Sumber Data	Persentase Data (%)
(1)	(2)
Publikasi	67,36
Data Mikro	0,00
Peta	0,00
Tabulasi	3,89
Tabel di Website	28,76

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

Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas Untuk Indonesia Maju”, BPS Menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, monitoring, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Berdasarkan hasil SKD 2023, sebagaimana terdapat pada Gambar 5.1 sekitar 95,83 persen konsumen yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring dan evaluasi pembangunan. Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus memiliki unsur relevansi, akurasi dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.



Gambar 5.1 Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

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

BAB 06

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

Tahukah Kamu?

IKK
Tahun
2023 **97**.03

IKK Unit PST BPS Provinsi NTB Tahun 2023 sebesar 97.03. Capaian IKK tahun 2023 meningkat dari capaian IKK Tahun 2022.



Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

6.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Tabel 6.1 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data

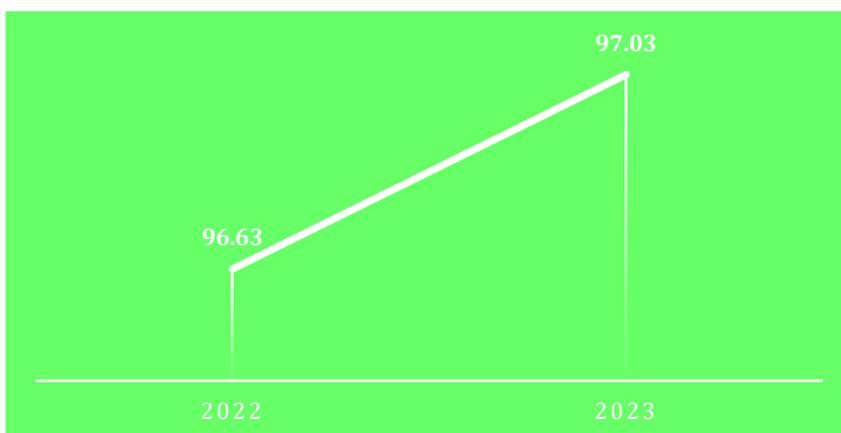
Kabupaten/Kota	Persentase kepuasan terhadap kualitas data (%)
(1)	(2)
Nusa Tenggara Barat	100,00
Lombok Barat	97,92
Lombok Tengah	100,00
Lombok Timur	91,57
Sumbawa	96,38
Dompu	100,00
Bima	90,00
Sumbawa Barat	100,00
Lombok Utara	92,59
Mataram	98,24
Bima	91,55

Berdasarkan tabel 6.1, persentase kepuasan konsumen terhadap kualitas data di lokus PST BPS Provinsi NTB sebesar 100 persen artinya seluruh konsumen data merasa puas dengan kualitas data yang disajikan. Begitu juga untuk lokus di PST BPS Kabupaten Lombok Tengah, Dompu dan Sumbawa Barat.

6.2 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap pelayanan 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 Provinsi NTB. Nilai IKK untuk PST BPS Provinsi NTB tahun 2023 sebesar 97,03, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Provinsi NTB masuk kategori Baik. Berdasarkan Gambar 6.1, IKK BPS di PST BPS Provinsi NTB mengalami kenaikan sebesar 0,4, dari 96,63 pada tahun 2022 menjadi 97,03 pada tahun 2023. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Provinsi NTB semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Provinsi NTB.

Gambar 6.1 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap pelayanan BPS Provinsi NTB



BAB 07

PENUTUP

Tahukah Kamu?

IPAK
Tahun
2023 **98.54**

IPAK Unit PST BPS Provinsi NTB Tahun 2023 sebesar 98.54. Capaian IPAK tahun 2023 meningkat dari capaian IPAK Tahun 2022.



Bab 7 Penutup

7.1. Kesimpulan

Survei Kebutuhan Data (SKD) dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. SKD dirancang untuk mengidentifikasi tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS. SKD 2023 di Provinsi NTB dilaksanakan di BPS provinsi dan 10 BPS Kabupaten/Kota selama bulan Mei–Juli 2023. Metode pengumpulan data yang digunakan 2 (dua) metode yaitu pencacahan manual dan elektronik (*online*). Analisis data hasil SKD 2023 meliputi analisis deskriptif, penghitungan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK), Analisis *Gap dan Importance and Performance Analysis* (IPA) dengan kesimpulan sebagai berikut:

1. Realisasi pengumpulan data SKD 2023 di PST BPS Provinsi NTB mencapai 111,43 persen dari target. Responden yang berhasil dicacah sebanyak 78 responden dari target sebanyak 70 orang responden.
2. Hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa menurut jenis kelamin, konsumen perempuan (50 persen) sama banyaknya dengan konsumen laki-laki (50 persen). Konsumen terbanyak dengan tingkat pendidikan terakhir D4/S1 sebesar 48,72 persen. Menurut kelompok umur konsumen, sebanyak 38,46 persen konsumen berumur antara 16 -25 tahun.
3. Mayoritas pengguna data berasal dari Pemerintah Daerah, yaitu sebesar 48,72 persen. Konsumen terbanyak adalah ASN/TNI/Polri (52,56 persen) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk pemerintahan sebesar 61,54 persen dan Pemanfaatan untuk tugas sekolah/kuliah 34,62 persen.

4. Jenis layanan yang paling sering digunakan oleh pengguna data di PST BPS Provinsi NTB adalah layanan “Akses Produk Statistik Pada Website BPS” sebesar 35,54 persen. Fasilitas utama yang paling banyak digunakan untuk memperoleh data adalah Website BPS /*AllstatsBPS* sebanyak 36,84 persen dan kunjungan langsung ke PST sebanyak 27,49 persen.
5. Kebutuhan data berdasarkan level data adalah sebanyak 53,16 persen level Provinsi, 33,67 persen level Kabupaten/Kota. Data BPS digunakan untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan sebanyak 95,83 persen.
6. Persentase kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS di lokus PST BPS Provinsi NTB, BPS Kab. Lombok Tengah, Dompu dan Sumbawa Barat sebesar 100 %.
7. Atribut pelayanan di PST BPS Provinsi NTB memiliki gap -0,06 sampai 0,04.
8. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) pelayanan BPS Provinsi NTB sebesar 97,03 persen, termasuk dalam kategori kualitas pelayanan ‘sangat baik’.
9. IPAK (Indeks Persepsi Anti Korupsi) pelayanan BPS di PST BPS Provinsi NTB pada tahun 2023 sebesar 98,54, artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Provinsi NTB.

7.2. Saran

Berdasarkan Analisis Kuadran/*Importance and Performance Analysis* (IPA) serta kesimpulan dari analisis lainnya, PST BPS Provinsi NTB perlu mempertahankan kinerja pada lima atribut pelayanan yaitu:

1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
2. Respon Petugas Pelayanan

3. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan *Online*
4. Kemudahan Fasilitas Pengaduan
5. Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan

Rekomendasi untuk perbaikan layanan perlu dilakukan pada tujuh atribut pelayanan yaitu pada aspek :

Prioritas Utama

1. -

Aspek Pelayanan Lain

1. Informasi pelayanan tersedia
2. Kemudahan Prosedur
3. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
4. Kesesuaian Biaya Pelayanan
5. Kesesuaian Produk Pelayanan
6. Sarana Prasarana
7. Kemudahan Akses Data Melalui Fasilitas Utama

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



DAFTAR PUSTAKA

hibelina.com



- 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

Metadada

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memiliki Metadata

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

Persentase konsumen PST BPS Pusat berdasarkan Jenis Kelamin



Metadata

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



Lampiran 1. Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data

Satker PST	Jumlah Responden	Metode Pengumpulan Data			
		Manual	PST	Email	Link
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Provinsi NTB	78	2	0	0	76

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

Metadata Indikator

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

Lampiran 2. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Satker PST (1)	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki (2)	Perempuan (3)
Provinsi NTB	50	50
Kabupaten/ Kota		
Lombok Barat	56.67	43.33
Lombok Tengah	64.52	35.48
Lombok Timur	41.67	58.33
Sumbawa	59.38	40.63
Dompu	56.25	43.75
Bima	60	40
Sumbawa Barat	33.33	66.67
Lombok Utara	53.33	46.67
Kota Mataram	70.27	29.73
Kota Bima	54.84	45.16

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

Metadata Indikator

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

Lampiran 3. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Satker PST	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	ASN/TNI /Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Lain- nya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Provinsi	38.46	0	52.56	1.28	1.28	0	6.41
Kabupaten Kota							
Lombok Barat	16.67	0	73.33	0	0	0	10
Lombok Tengah	25.81	3.23	64.52	0	6.45	0	0
Lombok Timur	47.22	0	30.56	8.33	0	0	13.89
Sumbawa	15.63	6.25	46.88	3.13	12.5	3.13	12.5
Dompu	18.75	0	50	3.13	0	12.5	15.63
Bima	6.67	6.67	76.67	0	3.33	3.33	3.33
Sumbawa Barat	30	0	40	0	0	0	30
Lombok Utara	33.33	3.33	46.67	0	10	6.67	0
Kota Mataram	21.62	13.51	54.05	5.41	2.7	2.7	0
Kota Bima	25.81	0	54.84	0	0	0	19.35

Metadata Indikator

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

Lampiran 4. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Satker PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Provinsi	34.62	61.54	0	1.28	2.56
Kabupaten Kota					
Lombok Barat	13.33	80	0	3.33	3.33
Lombok Tengah	16.13	61.29	3.23	19.35	0
Lombok Timur	47.22	44.44	0	0	8.33
Sumbawa	15.63	62.5	3.13	15.63	3.13
Dompu	18.75	53.13	3.13	3.13	21.88
Bima	3.33	80	3.33	13.33	0
Sumbawa Barat	23.33	70	0	6.67	0
Lombok Utara	26.67	53.33	6.67	13.33	0
Kota Mataram	16.22	59.46	0	18.92	5.41
Kota Bima	29.03	54.84	0	9.68	6.45

Metadata Indikator

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

Lampiran 5. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan

Satker PST	Jenis Layanan					
	Perpus-takaan	Pembe-lian Publika-si BPS	Pembelian Data Mikro / Peta Wilayah Kerja Statistik	Akses Produk Statistik Pada Website	Konsulta-si Statistik	Rekomend-asi Kegiatan Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Provinsi	24.7	1.81	0.6	35.54	26.51	10.84
Kabupaten Kota						
Lombok Barat	9.76	0	0	60.98	17.07	12.2
Lombok Tengah	41.86	0	11.63	46.51	0	0
Lombok Timur	31.58	3.51	3.51	50.88	10.53	0
Sumbawa	11.32	3.77	7.55	50.94	16.98	9.43
Dompu	17.39	6.52	0	45.65	19.57	10.87
Bima	35	2.5	0	37.5	25	0
Sumbawa Barat	15.22	0	0	47.83	32.61	4.35
Lombok Utara	5.41	2.7	0	18.92	72.97	0
Kota Mataram	4.65	0	2.33	69.77	18.6	4.65
Kota Bima	13.33	0	2.22	44.44	37.78	2.22

Metadata Indikator

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

Lampiran 6. Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, *Monitoring*, dan Evaluasi Pembangunan menurut Wilayah PST

Satker PST	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i>, dan Evaluasi Pembangunan
(1)	(2)
Provinsi	95.83
Kabupaten Kota	
Lombok Barat	95.24
Lombok Tengah	100
Lombok Timur	100
Sumbawa	100
Dompu	100
Bima	100
Sumbawa Barat	95.24
Lombok Utara	68.75
Kota Mataram	100
Kota Bima	100

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data
(1)	(2)
Provinsi	100
Kabupaten Kota	
Lombok Barat	97.92
Lombok Tengah	100
Lombok Timur	91.57
Sumbawa	96.38
Dompu	100
Bima	90
Sumbawa Barat	100
Lombok Utara	92.59
Kota Mataram	98.24
Kota Bima	91.55

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

Metadata Indikator

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

Lampiran 8. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Provinsi	98.15
Kabupaten Kota	
Lombok Barat	98.51
Lombok Tengah	97.95
Lombok Timur	87.44
Sumbawa	98.3
Dompu	100
Bima	97.28
Sumbawa Barat	99.1
Lombok Utara	95.15
Kota Mataram	99.51
Kota Bima	93.68

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

Metadata Indikator

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

Lampiran 9. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
(1)	(2)
Provinsi	96.15
Kabupaten Kota	
Lombok Barat	100
Lombok Tengah	93.55
Lombok Timur	91.67
Sumbawa	100
Dompu	100
Bima	96.67
Sumbawa Barat	100
Lombok Utara	90
Kota Mataram	97.3
Kota Bima	93.55

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

Metadata Indikator

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

Lampiran 10. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana
(1)	(2)
Provinsi	98.72
Kabupaten Kota	
Lombok Barat	98.33
Lombok Tengah	100
Lombok Timur	83.33
Sumbawa	98.44
Dompu	100
Bima	95
Sumbawa Barat	98.33
Lombok Utara	91.67
Kota Mataram	100
Kota Bima	100

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

Metadata Indikator

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

Lampiran 11. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST

Satker PST	IKK terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Provinsi	97.03
Kabupaten Kota	
Lombok Barat	90.22
Lombok Tengah	94.43
Lombok Timur	87.32
Sumbawa	94.75
Dompu	97.79
Bima	92.59
Sumbawa Barat	91.76
Lombok Utara	90.95
Kota Mataram	97.67
Kota Bima	93.78

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

Metadata Indikator

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

Lampiran 12. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST

Satker PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi
(1)	(2)
Provinsi	98.54
Kabupaten Kota	
Lombok Barat	92.48
Lombok Tengah	97.87
Lombok Timur	90.06
Sumbawa	96.31
Dompu	98.38
Bima	95.8
Sumbawa Barat	95
Lombok Utara	93.2
Kota Mataram	98.43
Kota Bima	93.87

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

Metadata Indikator

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

Lampiran 13. Kuesioner VKD23

RAHASIA	VKD23
 SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023	
<p>Datar Terakreditasi 1. Jalan Raya Cendek No. 18, Depok, Jawa Barat 16152 2. Gedung BPS, Jl. Pahlawan 1, Jakarta Barat 10110 3. Gedung BPS, Jl. Pahlawan 1, Jakarta Barat 10110 4. Gedung BPS, Jl. Pahlawan 1, Jakarta Barat 10110 5. Gedung BPS, Jl. Pahlawan 1, Jakarta Barat 10110</p>	
<p>Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun 2023 merupakan survei yang bertujuan untuk mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan serta penyediaan data dan informasi statistik. Secara khusus, SKD 2023 bertujuan untuk:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Mengetahui jenis data yang dibutuhkan oleh konsumen;2. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan pelayanan BPS;3. Memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan di unit PSF pada masing-masing satuan kerja BPS seluruh Indonesia;4. Mengetahui pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS; dan5. Mengetahui nilai persepsi anti korupsi terhadap pelayanan BPS.	
<p>SKD pertama kali dilaksanakan pada tahun 2005 dan semenjak itu telah dilaksanakan secara rutin setahun sekali. SKD 2023 dilakukan di BPS seluruh Indonesia. Periode pencacahan/pengumpulan data SKD 2023 dimulai pada 8 Mei 2023 dan akan berakhir pada 7 Juli 2023. Semua data yang Bapak/Ibu berikan untuk SKD 2023 ini akan dirahasiakan dan digunakan hanya untuk kepentingan SKD 2023.</p>	
<i>Fregate</i>	

BAHASIA

W023

SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023

Survei Kelembagaan
1. 101 No. 20 Tahun 1997 tentang Statistik
2. 101 No. 21 Tahun 2004 tentang Statistik
3. 101 No. 22 Tahun 2004 tentang Statistik
4. 101 No. 23 Tahun 2004 tentang Statistik
5. 101 No. 24 Tahun 2004 tentang Statistik
6. 101 No. 25 Tahun 2004 tentang Statistik
7. 101 No. 26 Tahun 2004 tentang Statistik
8. 101 No. 27 Tahun 2004 tentang Statistik
9. 101 No. 28 Tahun 2004 tentang Statistik
10. 101 No. 29 Tahun 2004 tentang Statistik
11. 101 No. 30 Tahun 2004 tentang Statistik
12. 101 No. 31 Tahun 2004 tentang Statistik
13. 101 No. 32 Tahun 2004 tentang Statistik
14. 101 No. 33 Tahun 2004 tentang Statistik
15. 101 No. 34 Tahun 2004 tentang Statistik
16. 101 No. 35 Tahun 2004 tentang Statistik
17. 101 No. 36 Tahun 2004 tentang Statistik
18. 101 No. 37 Tahun 2004 tentang Statistik
19. 101 No. 38 Tahun 2004 tentang Statistik
20. 101 No. 39 Tahun 2004 tentang Statistik
21. 101 No. 40 Tahun 2004 tentang Statistik
22. 101 No. 41 Tahun 2004 tentang Statistik
23. 101 No. 42 Tahun 2004 tentang Statistik
24. 101 No. 43 Tahun 2004 tentang Statistik
25. 101 No. 44 Tahun 2004 tentang Statistik
26. 101 No. 45 Tahun 2004 tentang Statistik
27. 101 No. 46 Tahun 2004 tentang Statistik
28. 101 No. 47 Tahun 2004 tentang Statistik
29. 101 No. 48 Tahun 2004 tentang Statistik
30. 101 No. 49 Tahun 2004 tentang Statistik
31. 101 No. 50 Tahun 2004 tentang Statistik
32. 101 No. 51 Tahun 2004 tentang Statistik
33. 101 No. 52 Tahun 2004 tentang Statistik
34. 101 No. 53 Tahun 2004 tentang Statistik
35. 101 No. 54 Tahun 2004 tentang Statistik
36. 101 No. 55 Tahun 2004 tentang Statistik
37. 101 No. 56 Tahun 2004 tentang Statistik
38. 101 No. 57 Tahun 2004 tentang Statistik
39. 101 No. 58 Tahun 2004 tentang Statistik
40. 101 No. 59 Tahun 2004 tentang Statistik
41. 101 No. 60 Tahun 2004 tentang Statistik
42. 101 No. 61 Tahun 2004 tentang Statistik
43. 101 No. 62 Tahun 2004 tentang Statistik
44. 101 No. 63 Tahun 2004 tentang Statistik
45. 101 No. 64 Tahun 2004 tentang Statistik
46. 101 No. 65 Tahun 2004 tentang Statistik
47. 101 No. 66 Tahun 2004 tentang Statistik
48. 101 No. 67 Tahun 2004 tentang Statistik
49. 101 No. 68 Tahun 2004 tentang Statistik
50. 101 No. 69 Tahun 2004 tentang Statistik
51. 101 No. 70 Tahun 2004 tentang Statistik
52. 101 No. 71 Tahun 2004 tentang Statistik
53. 101 No. 72 Tahun 2004 tentang Statistik
54. 101 No. 73 Tahun 2004 tentang Statistik
55. 101 No. 74 Tahun 2004 tentang Statistik
56. 101 No. 75 Tahun 2004 tentang Statistik
57. 101 No. 76 Tahun 2004 tentang Statistik
58. 101 No. 77 Tahun 2004 tentang Statistik
59. 101 No. 78 Tahun 2004 tentang Statistik
60. 101 No. 79 Tahun 2004 tentang Statistik
61. 101 No. 80 Tahun 2004 tentang Statistik
62. 101 No. 81 Tahun 2004 tentang Statistik
63. 101 No. 82 Tahun 2004 tentang Statistik
64. 101 No. 83 Tahun 2004 tentang Statistik
65. 101 No. 84 Tahun 2004 tentang Statistik
66. 101 No. 85 Tahun 2004 tentang Statistik
67. 101 No. 86 Tahun 2004 tentang Statistik
68. 101 No. 87 Tahun 2004 tentang Statistik
69. 101 No. 88 Tahun 2004 tentang Statistik
70. 101 No. 89 Tahun 2004 tentang Statistik
71. 101 No. 90 Tahun 2004 tentang Statistik
72. 101 No. 91 Tahun 2004 tentang Statistik
73. 101 No. 92 Tahun 2004 tentang Statistik
74. 101 No. 93 Tahun 2004 tentang Statistik
75. 101 No. 94 Tahun 2004 tentang Statistik
76. 101 No. 95 Tahun 2004 tentang Statistik
77. 101 No. 96 Tahun 2004 tentang Statistik
78. 101 No. 97 Tahun 2004 tentang Statistik
79. 101 No. 98 Tahun 2004 tentang Statistik
80. 101 No. 99 Tahun 2004 tentang Statistik
81. 101 No. 100 Tahun 2004 tentang Statistik

Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)

Form for Name, Date, and Respondent Number (Nomor Responden) with fields for Name, Date, and a grid for Respondent Number.

Blok I. Keterangan Responden

Main survey form with 13 numbered questions (1-13) and a list of 8 categories (1-8) for respondent identification. Each question has a grid for response counts (1-5) and a list of possible answers.

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

Blok IV. Catatan

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

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

Lampiran 14. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKD2023

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Tahun 2023												Penanggung Jawab	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
	Prioritas Utama															
	Prioritas Rendah															
1	Informasi pelayanan tersedia.	1. Mengarahkan Konsumen Data pada kanal layanan resmi BPS misalnya silastik.bps.go.id 2. Menampilkan Prosedur, Produk, dan Biaya Layanan pada media cetak dan elektronik 3. Menampilkan informasi layanan yang tersedia pada website, media sosial dan roll banner														Lalu Yuriade Mulana
																Lalu Yuriade Mulana
																Lalu Yuriade Mulana
2	Kemudahan Prosedur	1. Menampilkan Prosedur, Produk, dan Biaya Layanan pada media cetak dan elektronik dan memposisikan pada letak yang lebih mudah dilihat oleh Konsumen Data 2. Menambah kanal/saluran layanan melalui WhatsApp dan ditampilkan di website BPS Provinsi NTB														Putu Dyatmika
																Putu Dyatmika
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	1. Mengarahkan Konsumen Data pada kanal layanan resmi BPS misalnya silastik.bps.go.id 2. Menampilkan Prosedur, Produk, dan Biaya Layanan pada media cetak, elektronik serta media sosial BPS Provinsi NTB 3. Menampilkan standar waktu penyelesaian layanan pada media cetak, elektronik serta media sosial BPS Provinsi NTB														Putu Dyatmika
																Putu Dyatmika
																Putu Dyatmika
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	1. Mengarahkan Konsumen Data pada kanal layanan resmi BPS misalnya silastik.bps.go.id														Wahyudi Septiawan



1. Dokumen ini tidak dibentangkan secara publik dan dipergunakan untuk keperluan administratif oleh Badan Statistik Kabupaten (BPS) BIKDA
2. Pihak luar DR di samping untuk menggunakan file ini

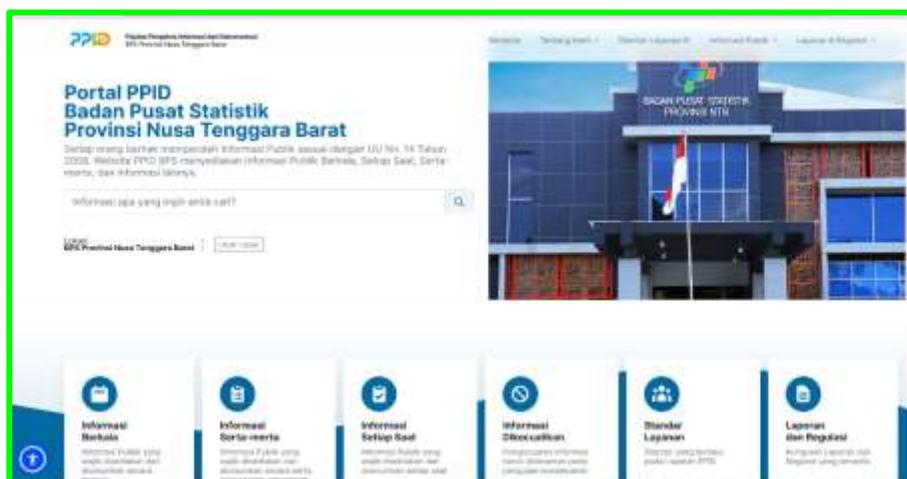
Lampiran 15. Laporan Tindak Lanjut Hasil SKD2023

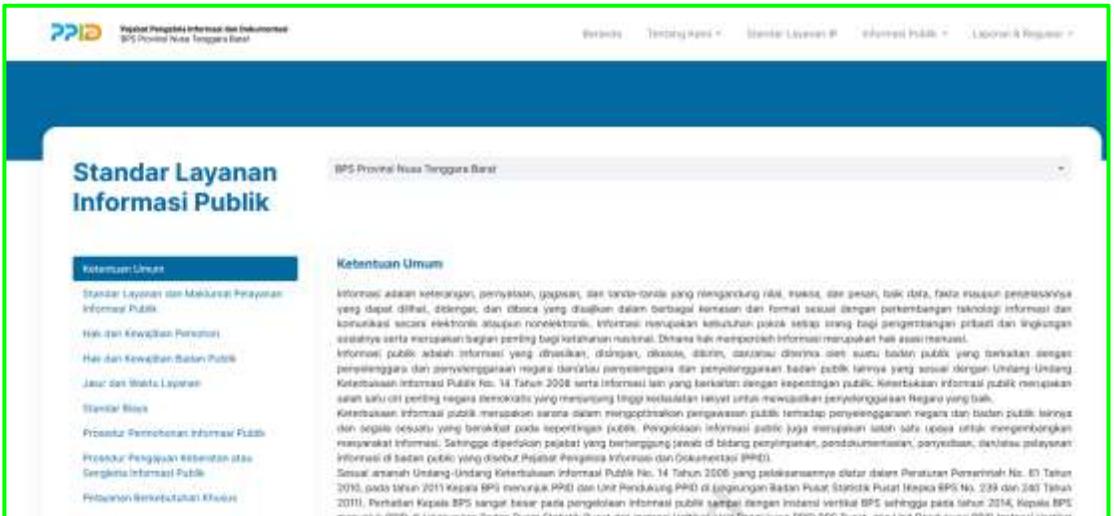
Dalam rangka menindaklanjuti rekomendasi perbaikan pelayanan publik hasil SKD 2023, maka PST BPS Provinsi NTB telah melakukan beberapa program/kegiatan, diantaranya adalah :

1. Memberikan Kemudahan Akses Data Melalui Fasilitas Utama

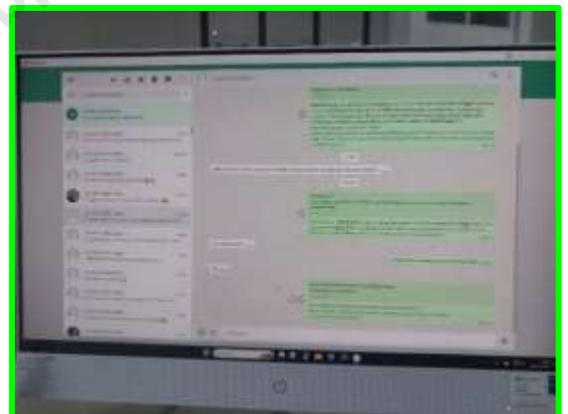
Beberapa perbaikan dilakukan agar konsumen data dapat merasakan kemudahan dan kecepatan dalam mengakses dan mendapatkan data di BPS Provinsi NTB, diantaranya adalah :

a. menampilkan prosedur, produk dan biaya layanan pada media cetak dan elektronik dan memposisikan pada letak yang lebih mudah dilihat oleh Konsumen Data;





b. Menambah kanal/ saluran layanan melalui *Whatsapp* dan ditampilkan di *website* BPS Provinsi NTB)



2. Sarana dan prasarana

Perbaikan sarana prasarana juga dilakukan dalam rangka kenyamanan pengunjung, diantaranya : Mempercantik Ruang Pelayanan Statistik Terpadu, Menugaskan Petugas Layanan Statistik Terpadu pada semua kanal layanan statistik, Menyediakan Air Mineral dan Snack Gratis Untuk Konsumen Data.



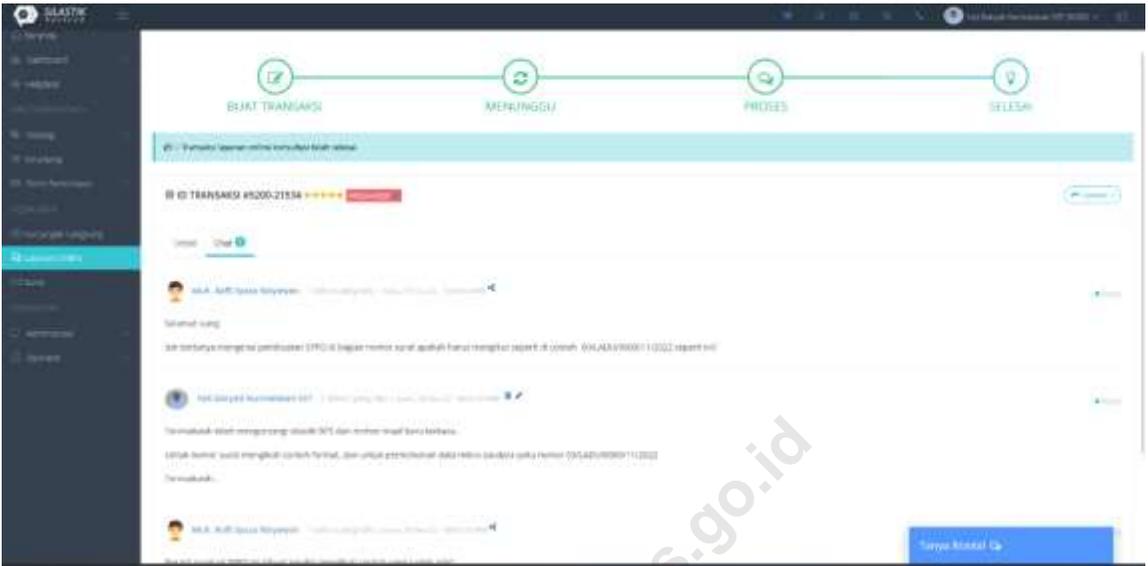


<https://>



3. Perbaiki Kesesuaian Produk Layanan, Kemudahan Prosedur, Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian, Kesesuaian Biaya Pelayanan
 - a. Mengarahkan Konsumen Data pada kanal layanan resmi BPS misalnya silastik.bps.go.id





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

