

# Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Kabupaten Natuna 2020



Analisis Hasil

# Survei Kebutuhan Data Kabupaten Natuna 2020

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



# **Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Kabupaten Natuna 2020**

**ISBN :** 978-623-94884-8-2

**No. Publikasi:** 21030.2031

**Katalog:** 1399013.2103

**Ukuran Buku:** 17,6 X 25 cm

**Jumlah Halaman:** xiv + 127 halaman

**Naskah:**

BPS Kabupaten Natuna

**Penyunting:**

BPS Kabupaten Natuna

**Desain Kover oleh:**

BPS Kabupaten Natuna

**Penerbit:**

©BPS Kabupaten Natuna

**Pencetak:**

Percetakan Rizky Mandiri

**Sumber Ilustrasi:**

freepik.com

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

# Tim Penyusun

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data  
Kabupaten Natuna  
2020

**Pengarah:**

Ahmad Chaidir, S.Si

**Penanggung Jawab:**

Muhamad Andries, S.ST

**Penyunting:**

Muhamad Andries, S.ST

**Penulis Naskah:**

Muhamad Andries, S.ST

**Infografis:**

Deasy Dirgantari, S.Tr.Stat

**Kover dan Tata Letak:**

Muhamad Andries, S.ST

**Pengolah Data:**

Muhamad Andries, S.ST



# Kata Pengantar



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

Pada tahun 2020, BPS kembali menyelenggarakan SKD di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 480 BPS Kabupaten/Kota. Hasil SKD 2020 disajikan dalam bentuk publikasi yang berisi analisis mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan terhadap kualitas data. Analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

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

Ranai , Desember 2020  
Kepala BPS  
Kabupaten Natuna

**Ahmad Chaidir, S.Si**



# Daftar Isi



	Halaman
<b>Kata Pengantar</b> .....	<b>v</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>vii</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....	<b>ix</b>
<b>Daftar Gambar</b> .....	<b>xi</b>
<b>Daftar Lampiran</b> .....	<b>xiii</b>
<b>Bab 1 Pendahuluan</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	4
1.3 Landasan Teori.....	5
1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu.....	5
1.3.2 Faktor Kepuasan Layanan.....	5
1.3.3 Konsep dan Definisi.....	7
1.4 Metodologi.....	8
1.4.1 Metode Sampling.....	8
1.4.2 Metode Pengumpulan Data.....	9
1.4.3 Metode Analisis Data.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	18
1.6 Realisasi Pengumpulan Data.....	19
1.6.1 Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST.....	19
1.6.2 Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2020.....	20
<b>Bab 2 Segmentasi Konsumen</b> .....	<b>21</b>
2.1 Gambaran Umum Konsumen.....	23
2.2 Konsumen Menurut Karakteristik.....	24
2.3 Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	28
2.4 Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	29
2.5 Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS.....	30

<b>Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan .....</b>	<b>33</b>
3.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan .....	35
3.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data.....	36
3.3 Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana .....	36
3.4 <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS .....	37
3.5 <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> Terhadap Pelayanan BPS.....	39
3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS .....	43
<b>Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi .....</b>	<b>45</b>
4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS .....	47
<b>Bab 5 Analisis Kebutuhan Data .....</b>	<b>49</b>
5.1 Kebutuhan Data Menurut Level Data.....	51
5.2 Kebutuhan Data Menurut Periode Data .....	52
5.3 Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data .....	53
<b>Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data .....</b>	<b>55</b>
6.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS.....	57
6.2 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS .....	58
<b>Bab 7 Penutup .....</b>	<b>61</b>
7.1 Kesimpulan .....	63
7.2 Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan.....	65
<b>Lampiran .....</b>	<b>69</b>

# Daftar Tabel



	Halaman
1.1 Langkah-Langkah Penghitungan IKK.....	15
1.2 Klasifikasi Kualitas Pelayanan.....	15
1.3 Klasifikasi Persepsi Perilaku Anti Korupsi .....	18
1.4 Jumlah dan Persentase Wilayah PST yang Memenuhi Sarana dan Prasarana .....	19
1.5 Realisasi Responden SKD Menurut Wilayah PST.....	20
3.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Natuna.....	39
3.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Natuna .....	40



# Daftar Gambar



	Halaman
1.1 Diagram <i>Cartesius Impotance and Performance Analysis</i> .....	12
2.1 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama .....	24
2.2 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Kelompok Umur .....	25
2.3 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Jenis Kelamin.....	25
2.4 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	26
2.5 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Pekerjaan Utama.....	27
2.6 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Instansi/Institusi.....	28
2.7 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan .....	29
2.8 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Jenis Layanan.....	30
2.9 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS.....	31
3.1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna Terhadap Pelayanan .....	35
3.2 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna Terhadap Akses Data.....	36
3.3 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna Terhadap Sarana dan Prasarana .....	37

	Halaman
3.4 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Natuna .....	38
3.5 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Natuna .....	41
5.1 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Level Data.....	52
5.2 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Periode Data .....	53
5.3 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Perolehannya.....	54
6.1 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Natuna.....	57
6.2 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Natuna Menurut Aspek Kualitas Data.....	58

# Daftar Lampiran



	Halaman
Lampiran 1. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur.....	72
Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin .....	74
Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	76
Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama.....	78
Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi .....	80
Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	82
Lampiran 7. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan .....	84
Lampiran 8. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS.....	86
Lampiran 9. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	88
Lampiran 10. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan .....	90
Lampiran 11. Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Level Data.....	92
Lampiran 12. Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Periode Data.....	94

	Halaman
Lampiran 13. Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya .....	96
Lampiran 14. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data.....	98
Lampiran 15. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data.....	100
Lampiran 16. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data .....	102
Lampiran 17. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data.....	104
Lampiran 18. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST.....	106
Lampiran 19. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST.....	108
Lampiran 20. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST .....	110
Lampiran 21. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan .....	112
Lampiran 22. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST .....	114
Lampiran 23. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data.....	116
Lampiran 24. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST ..	118
Lampiran 25. Kuesioner VKD20.....	120
Lampiran 25. Kuesioner VKD20 ( <i>English Version</i> ).....	124

# BAB 1

# Pendahuluan

## Survei Kebutuhan Data

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



### Lokus dan Waktu

Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di satuan kerja BPS Pusat dan BPS Provinsi/Kabupaten/Kota seluruh Indonesia



Februari – Agustus 2020

### Responden

Konsumen penerima layanan unit PST BPS dengan cara:

- Tatap muka
- Tanpa tatap muka (telepon, e-mail, surat, websitem dan layanan statistik online)

Pada 1 Januari 2020 – periode akhir pencacahan



### Analisis

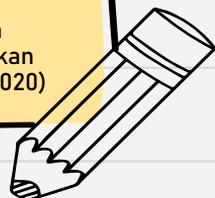
- Analisis deskriptif
- Analisis tabulasi silang (*cross tab analysis*)
- Analisis kesenjangan (*gap analysis*)
- Analisis kuadran (*importance & performance analysis*)

Diperkaya dengan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

### Instrumen

Kuesioner VKD 20

- *Hardcopy* (pencacahan manual menggunakan *print out* kuesioner)
- *Softcopy* (pencacahan elektronik menggunakan sistem aplikasi SKD 2020)







# Bab 1

## Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang

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

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

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

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dirancang dan dilakukan oleh BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. SKD pertama

kali dilaksanakan tahun 2005 dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS Pusat dan lima BPS Provinsi sebagai uji coba (pilot project). Pada tahun 2009 dan 2010, SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan sebelas BPS Provinsi. Tahun 2011 – 2013, SKD dilakukan di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi. Sejak tahun 2014, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

## 1.2 Tujuan dan Manfaat

Secara umum, tujuan pelaksanaan SKD 2020 adalah mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik. Tujuan tersebut sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik. Selain itu, pelaksanaan SKD 2020 juga dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan BPS. Hal ini ditujukan untuk menjawab amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Hasil SKD 2020 dapat dimanfaatkan oleh BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota untuk mengidentifikasi beberapa isu, antara lain:

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

## **1.3 Landasan Teori**

### **1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu**

Data hasil kegiatan sensus atau survei harus disampaikan kepada masyarakat sebagai konsumen. Penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi sorotan utama pihak luar, baik oleh instansi pemerintah, swasta, maupun masyarakat umum. Oleh sebab itu, penyajian dan penyebarluasan data perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan informasi.

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

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

### **1.3.2 Faktor Kepuasan Layanan**

Parasuraman (2001) menyatakan bahwa terdapat lima unsur penting yang menentukan kepuasan yaitu responsiveness, assurance, tangible, empathy, dan reliability. Kelima unsur tersebut merupakan unsur penting yang diukur sebagai kualitas pelayanan (service quality). Konsep dari kualitas pelayanan

adalah membentuk sikap dan perilaku dari penyedia layanan agar dapat memberikan pelayanan prima.

a. *Responsiveness* (daya tanggap)

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

b. *Assurances* (jaminan)

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

c. *Tangible* (fisik)

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

d. *Empathy* (empati)

Unsur empati dalam suatu pelayanan ditunjukkan dengan adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatisme, pengertian, dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan. Hal

tersebut bertujuan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut.

e. *Reliability* (keandalan)

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

### 1.3.3 Konsep dan Definisi

- a. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2020 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2020 sampai periode akhir pencacahan.
- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari.
- d. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- e. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- f. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- g. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.

- h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- i. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- k. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- l. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- m. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.

## **1.4 Metodologi**

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

### **1.4.1 Metode Sampling**

SKD 2020 dilakukan dengan metode non probability sampling yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Adapun tekniknya adalah quota sampling yaitu teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri

tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang akan diselidiki ditetapkan terlebih dahulu.

#### **1.4.2 Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data SKD 2020 dilakukan pada Juni–September 2020 oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (*selfenumeration*). Instrumen yang digunakan adalah kuesioner VKD20. Pengumpulan data dilakukan dengan 2 (dua) metode, yaitu pencacahan manual dan elektronik (*online*). Pencacahan manual merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden dengan menggunakan kuesioner dalam bentuk *hardcopy* atau yang dikenal dengan istilah PAPI (*Pencil and Paper Interview*). Pencacahan elektronik merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden melalui aplikasi berbasis website atau yang dikenal dengan istilah CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*). Terdapat 3 (tiga) metode pencacahan elektronik SKD 2020, yaitu:

- 1). *Online E-mail*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui link yang dikirimkan melalui *e-mail*.
- 2). *Online PST*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui form entri pada web browser komputer di unit PST.
- 3). *Online Link*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui *link* yang diperoleh dari aplikasi layanan statistik BPS.

#### **1.4.3 Metode Analisis Data**

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

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

Ruang lingkup analisis hasil SKD 2020 dalam publikasi ini adalah PST BPS Kabupaten Natuna

a. Analisis Tabulasi Silang

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

b. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

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

c. *Importance and Performance Analysis (IPA)*

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

Dalam IPA, terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

1) **Tingkat Kesesuaian**

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = Tingkat kesesuaian

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

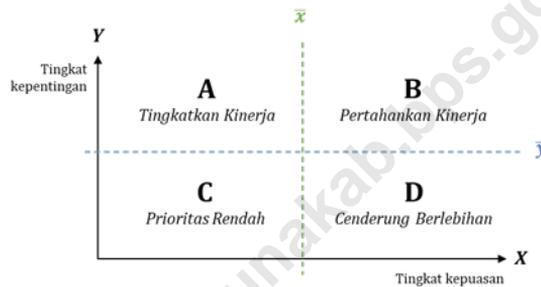
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

## 2) Diagram Cartesius

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



Gambar 1.1 Diagram *Cartesius Impotance and Performance Analysis*

Keempat kuadran tersebut memiliki arti sebagai berikut:

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

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

Atribut pelayanan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/

pengguna layanan. Cara yang dapat dilakukan adalah perbaikan secara terus menerus terhadap kinerja, sehingga *performance* dari atribut pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

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

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

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

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

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

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

Kuadran “Cenderung Berlebihan” terletak di sebelah kanan bawah, yang berarti kinerjanya berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting. Kuadran ini memuat atribut pelayanan

yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan/ pengguna layanan. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya.

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

##### Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

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

IKK kualitas pelayanan diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD20. IKK kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data, yaitu kualitas secara umum, kelengkapan, akurasi, dan kemitakhiran. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

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

Tabel 1.1 Langkah-Langkah Penghitungan IKK

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

Tabel 1.2 Klasifikasi Kualitas Pelayanan

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

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

#### e. Persentase Konsumen yang Puas

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

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

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

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

IPAK digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Provinsi/Kabupaten/Kota X. Aspek yang dihitung adalah penerapan perilaku anti korupsi, meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar, dan tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD20.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah:

##### 1. Menghitung Penimbang

Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan

masing-masing atribut anti korupsi dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut anti korupsi.

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

$i$  = 1, 2, 3, 4

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

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

Rumus IPAK':

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

dengan:

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

## 3. Menghitung IPAK

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

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

Dengan menggunakan metode kuartil, nilai IPAK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.3.

Tabel 1.3 Klasifikasi Persepsi Perilaku Anti Korupsi

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

## 1.5 Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

**Bab 1 Pendahuluan**, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 2020.

**Bab 2 Segmentasi Konsumen**, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna yang menjadi responden SKD 2020 berdasarkan Blok I VKD20.

**Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Kabupaten Natuna berdasarkan Blok II VKD20.

**Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi**, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Kabupaten Natuna berdasarkan Blok II VKD20.

**Bab 5 Analisis Kebutuhan Data**, berisi analisis mengenai data di PST BPS Kabupaten Natuna yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD20.

**Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Kabupaten Natuna yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD20.

**Bab 7 Penutup**, berisi kesimpulan hasil SKD 2020 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2021 dan rekomendasi perbaikan layanan di PST BPS Kabupaten Natuna.

## 1.6 Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2020 dilakukan di 515 wilayah PST yang terdiri dari 1 PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, dan 480 PST BPS Kabupaten/Kota.

### 1.6.1 Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST

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

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

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

Tabel 1.4 Jumlah dan Persentase Wilayah PST yang Memenuhi Sarana dan Prasarana

Wilayah PST BPS	Jumlah PST	Sarana dan Prasarana						
		Informasi Pelayanan	Maklumat Pelayanan	<i>Wifi</i>	Informasi Petugas	Ruang Pelayanan	Komputer	Sarana Pengaduan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
Kabupaten Natuna	1	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)

Tabel 1.4 menjelaskan pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Kabupaten Natuna. Pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Kabupaten Natuna sangat baik, dengan tersedianya semua sarana dan prasana PST.

## 1.6.2 Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2020

Dalam SKD 2020, masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi. PST BPS Pusat memiliki target responden paling banyak, yaitu 150 responden. Target jumlah responden untuk PST BPS Provinsi adalah 70 responden. Sementara itu, PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh responden sebanyak 30 responden.

Pelaksanaan kegiatan SKD 2020 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Pada PST BPS Kabupaten Natuna, total realisasi responden adalah sebesar 30 responden atau sama dengan total target yang telah ditetapkan (30 responden). Adapun rincian realisasi responden untuk wilayah PST BPS Kabupaten Natuna dapat dilihat pada Tabel 1.5.

Tabel 1.5 Realisasi Responden SKD Menurut Wilayah PST

Wilayah PST BPS	Target SKD (responden)	Pencapaian SKD (responden)	Persentase Pencapaian SKD (%)
(1)	(2)	(3)	(4)
Kabupaten Natuna	30	30	100,00

# BAB 2

## Segmentasi Konsumen

Konsumen = Pengguna data dan/atau pengguna layanan yang menjadi responden SKD 2020



### Konsumen di PST BPS Kab Natuna didominasi oleh ...



Perempuan

**60%**



Lulusan D4/S1

**70%**



Berprofesi  
PNS/TNI/POLRI

**53.33%**

### Sebagian besar menggunakan ...



Layanan pustaka  
digital

**58.14%**



Fasilitas lainnya  
untuk memperoleh  
data

**40%**





## Bab 2

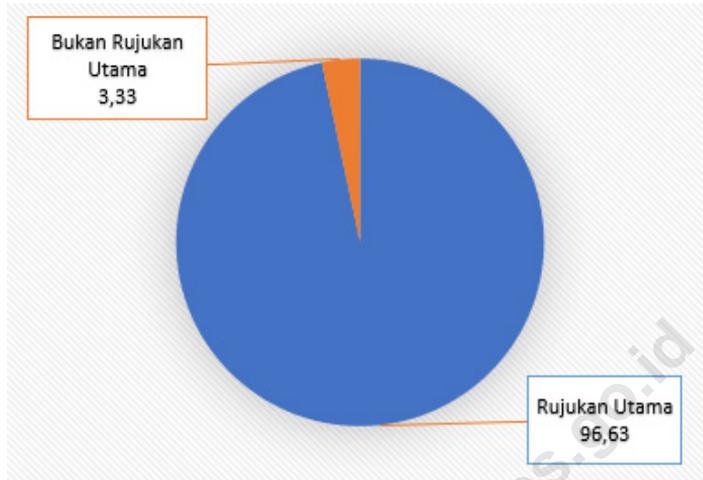
# Segmentasi Konsumen

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

### 2.1 Gambaran Umum Konsumen

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

Kecenderungan konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 96,67%.



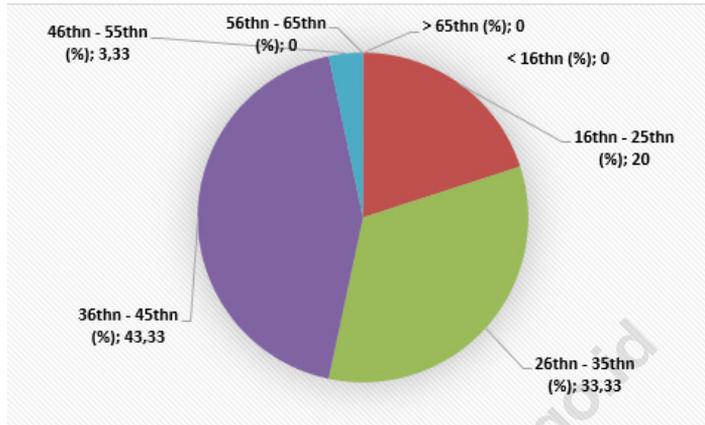
Gambar 2.1 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

## 2.2 Konsumen Menurut Karakteristik

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

### Kelompok Umur

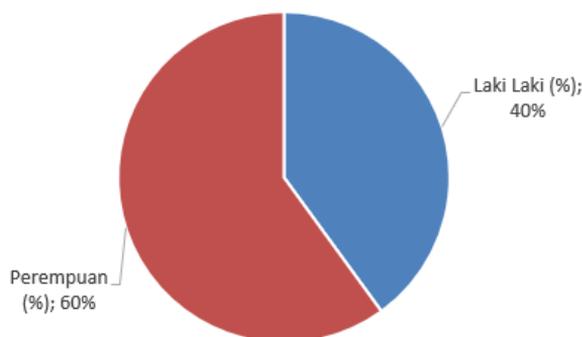
Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna didominasi oleh konsumen berumur 36-45 tahun yang terbagi menjadi empat kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 36-45 tahun (43,33%), disusul konsumen berumur 26-35 tahun (33,33%), konsumen berumur 16-25 tahun (20,00%) dan konsumen berumur 46-55 tahun (3,33%). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.



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

### Jenis Kelamin

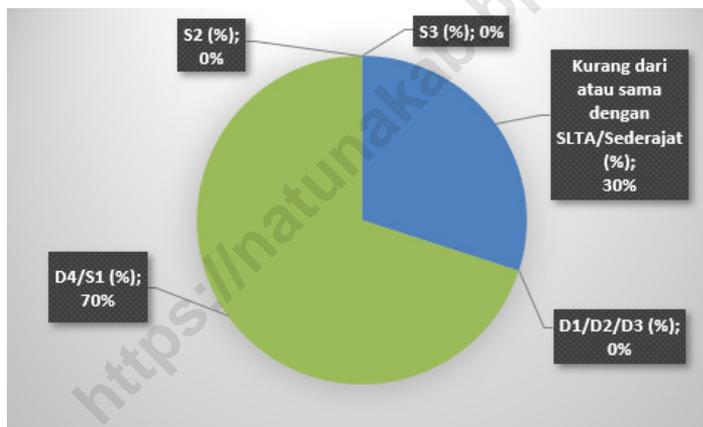
Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna menurut jenis kelamin. Persentase Konsumen perempuan di PST BPS Kabupaten Natuna adalah sebesar 60,00%. Sementara itu, 40,00% konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna adalah laki-laki.



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

## Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2020, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu ≤SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (70,00%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan SLTA/ sederajat (30,00%).

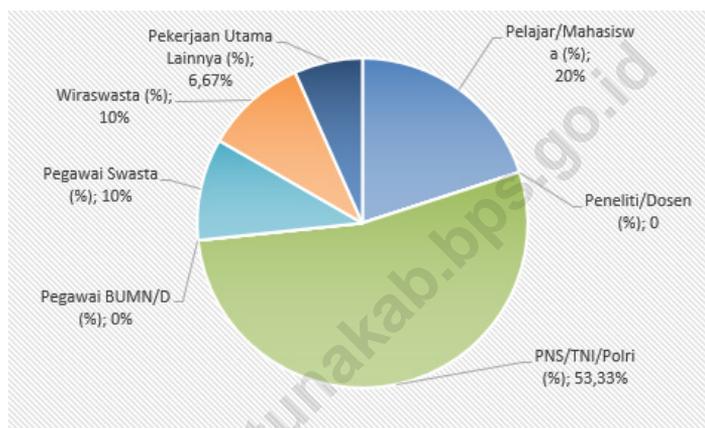


Gambar 2.4 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

## Pekerjaan Utama

Pada SKD 2020, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2020 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

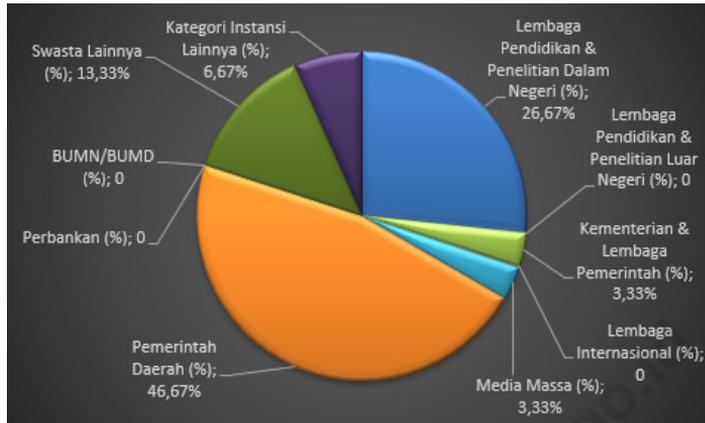
Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna adalah PNS/TNI/Polri (53,33%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa memiliki persentase sebesar 20,00%. Konsumen yang bekerja sebagai pegawai swasta dan wiraswasta memiliki persentase sama yaitu sebesar 10,00%.



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

### Instansi/Institusi

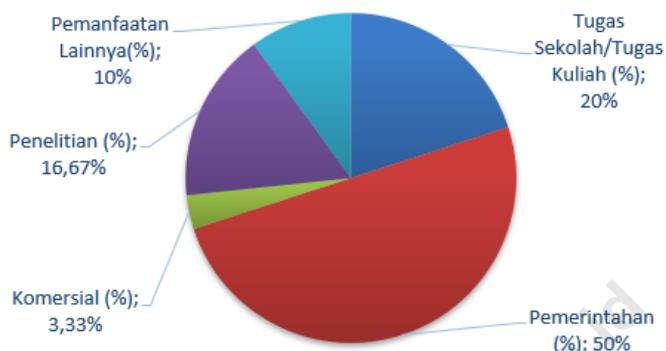
Konsumen pada SKD 2020 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna berasal dari Pemerintah Daerah (46,67%). Konsumen yang bekerja di Lembaga Pendidikan dan Penelitian dalam Negeri berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 26,67%. Sementara itu, konsumen yang bekerja di Kementerian dan Lembaga Pemerintah dan Media Massa memiliki persentase sama yaitu sebesar 3,33%. Sedangkan 20% sisanya bekerja pada Kategori Instansi dan Swasta lainnya.



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

### 2.3 Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Natuna menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna. Dalam SKD 2020, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, hasil SKD 2020 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kabupaten Natuna cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Natuna paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan (50,00%). Pemanfaatan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah menempati posisi kedua, dengan persentase sebesar 20,00%. Sedangkan pemanfaatan untuk Penelitian dan Pemanfaatan lainnya masing-masing sebesar 16,67% dan 10%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Natuna sangat dibutuhkan dalam bidang penelitian dan perencanaan. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan yang paling sedikit adalah untuk Komersial, yaitu sebesar 3,33%.



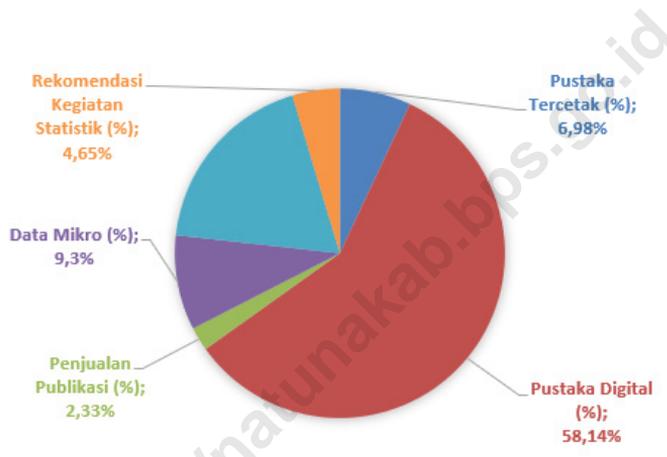
Gambar 2.7 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Merujuk pada Gambar 2.7, konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna didominasi oleh konsumen yang berasal dari Kementerian/Lembaga/Organisasi Perangkat Daerah (K/L/OPD). Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”, BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, monitoring, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Berdasarkan hasil SKD 2020, 100% konsumen yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan. Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

## 2.4 Konsumen Menurut Jenis Layanan

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

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Natuna oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Pustaka Digital, yaitu sebesar 58,14%. Pada posisi kedua, Konsultasi Data Statistik dengan persentase sebesar 18,60%. Sementara itu, Penjualan Publikasi adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu sebesar 2,33%.



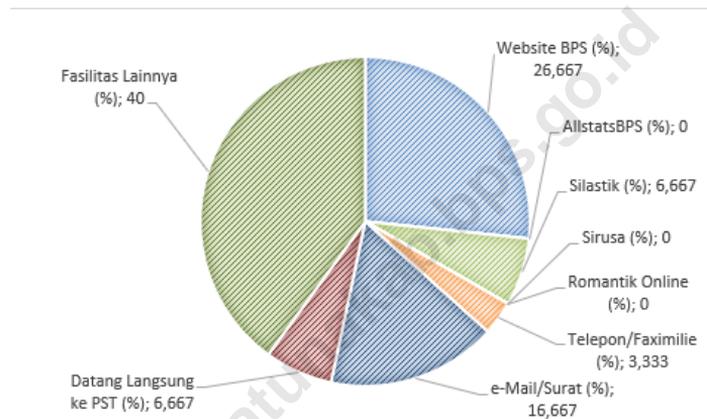
Gambar 2.8 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Jenis Layanan

## 2.5 Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2020. Fasilitas tersebut meliputi Website BPS, Allstat BPS (aplikasi android dan iOS), Silastik (silastik.bps.go.id), Sirusa (sirusa.bps.go.id), Romantik Online (romantic.bps.go.id), telepon/faksimili, e-mail/surat, datang langsung ke PST, dan lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna mendapatkan data melalui fasilitas Lainnya dengan persentase sebesar 40,00%. Konsumen yang mengakses Website

BPS Kabupaten Natuna ada sebanyak 26,67%. Walaupun demikian, masih ada konsumen yang datang langsung ke PST BPS dengan persentase 6,67%. Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kabupaten Natuna adalah melalui Telepon/ Faksimili dan lainnya dengan persentase masing-masing 3,33%.



Gambar 2.9 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS



# BAB 3

## Analisis Kepuasan Layanan

Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna



82.22%

konsumen puas dengan akses data(\*)

(\*) kemudahan memperoleh data metadata di PST/perpustakaan dan *website*

76.67%

konsumen puas dengan pelayanan



75%

konsumen puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana(\*\*)

(\*\*) kenyamanan ruang pelayanan dan keberadaan fasilitas pengaduan



**IKK = 80.26**

Indeks Kepuasan Konsumen

Gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Natuna

Semakin tinggi nilai IKK, maka konsumen semakin puas dengan pelayanan yang diberikan





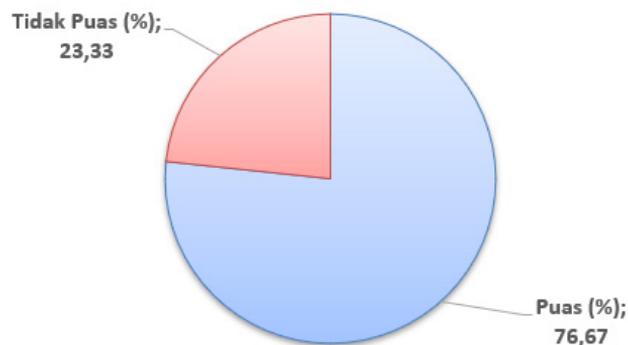
## Bab 3

# Analisis Kepuasan Layanan

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

### 3.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

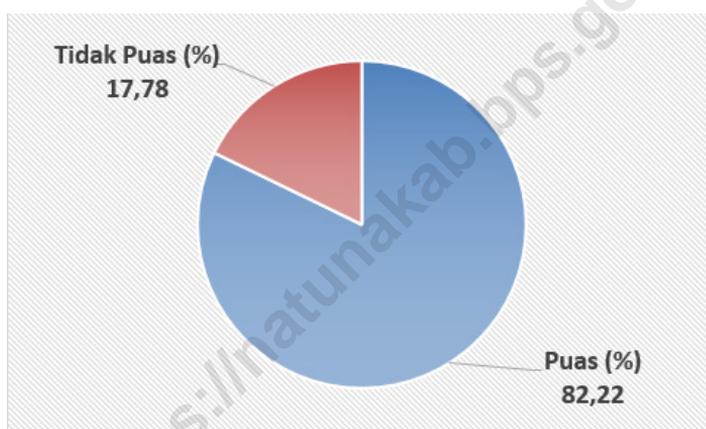
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Natuna sebesar 76,67%.



Gambar 3.1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna Terhadap Pelayanan

### 3.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

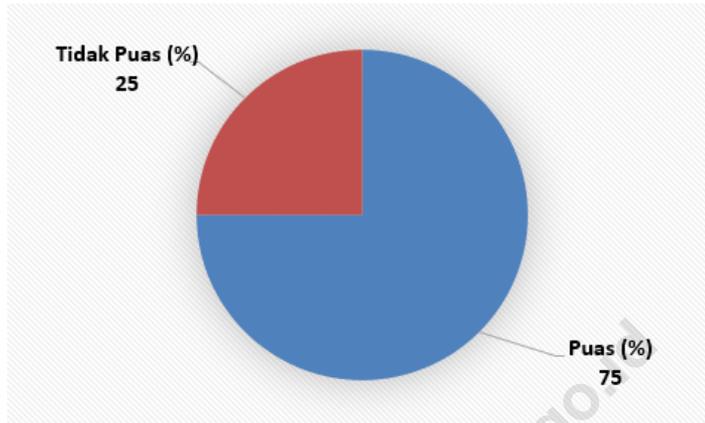
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), akses data pada website BPS, dan akses konten pada website BPS. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna yang puas terhadap akses data sebesar 82,22%, sedangkan 17,78% konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna merasa tidak puas dengan akses data.



Gambar 3.2 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna Terhadap Akses Data

### 3.3 Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.4, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 75,00%, sedangkan 25,00% konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.

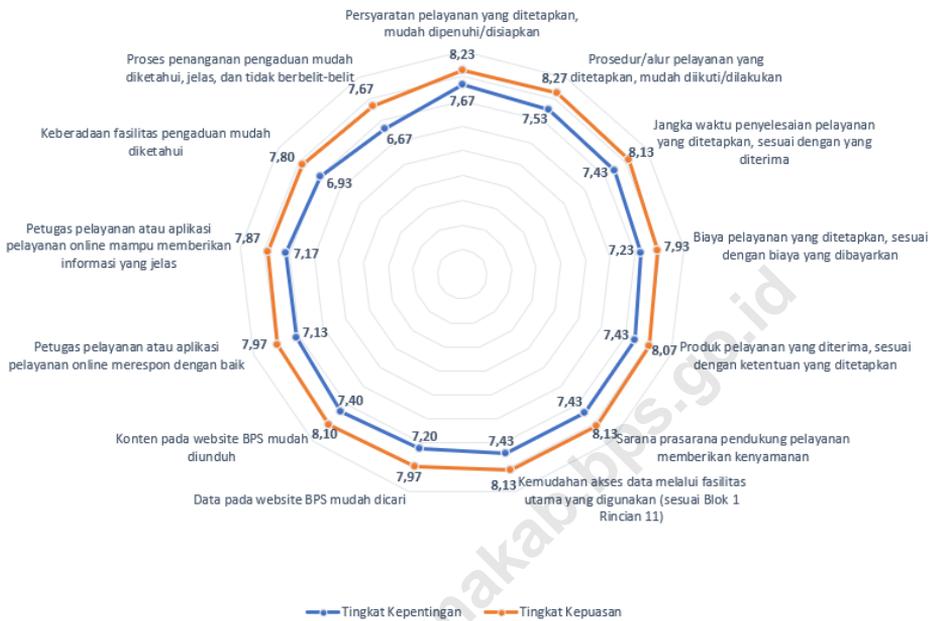


Gambar 3.3 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna Terhadap Sarana dan Prasarana

### 3.4 *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

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

*Gap analysis* dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Natuna. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.5, terlihat bahwa seluruh atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Natuna memiliki nilai *gap* positif, yaitu nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari nilai harapan (kepentingan).



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

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, seluruh atribut pelayanan memiliki gap positif yang artinya seluruh atribut pelayanan pada PST BPS Kabupaten Natuna sudah memenuhi harapan konsumen PST BPS Kabupaten Natuna. Atribut Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan memiliki nilai gap paling dekat yaitu 0,56. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut harus selalu dijaga dan ditingkatkan agar bisa selalu memenuhi harapan konsumen PST BPS Kabupaten Natuna.

Atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Natuna memiliki gap 0,56 sampai 1,00. Dengan demikian, maka atribut pelayanan tersebut dalam kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa PST BPS Kabupaten Natuna telah dapat memenuhi harapan konsumen.

Tabel 3.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Natuna

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	7,67	8,23	0,56
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	7,53	8,27	0,74
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	7,43	8,13	0,70
4	Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan	7,23	7,93	0,70
5	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	7,43	8,07	0,64
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	7,43	8,13	0,70
7	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11)	7,43	8,13	0,70
8	Data pada website BPS mudah dicari	7,20	7,97	0,77
9	Konten pada website BPS mudah diunduh	7,40	8,10	0,70
10	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik	7,13	7,97	0,84
11	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas	7,17	7,87	0,70
12	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui	6,93	7,80	0,87
13	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	6,67	7,67	1,00

### 3.5 Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan BPS

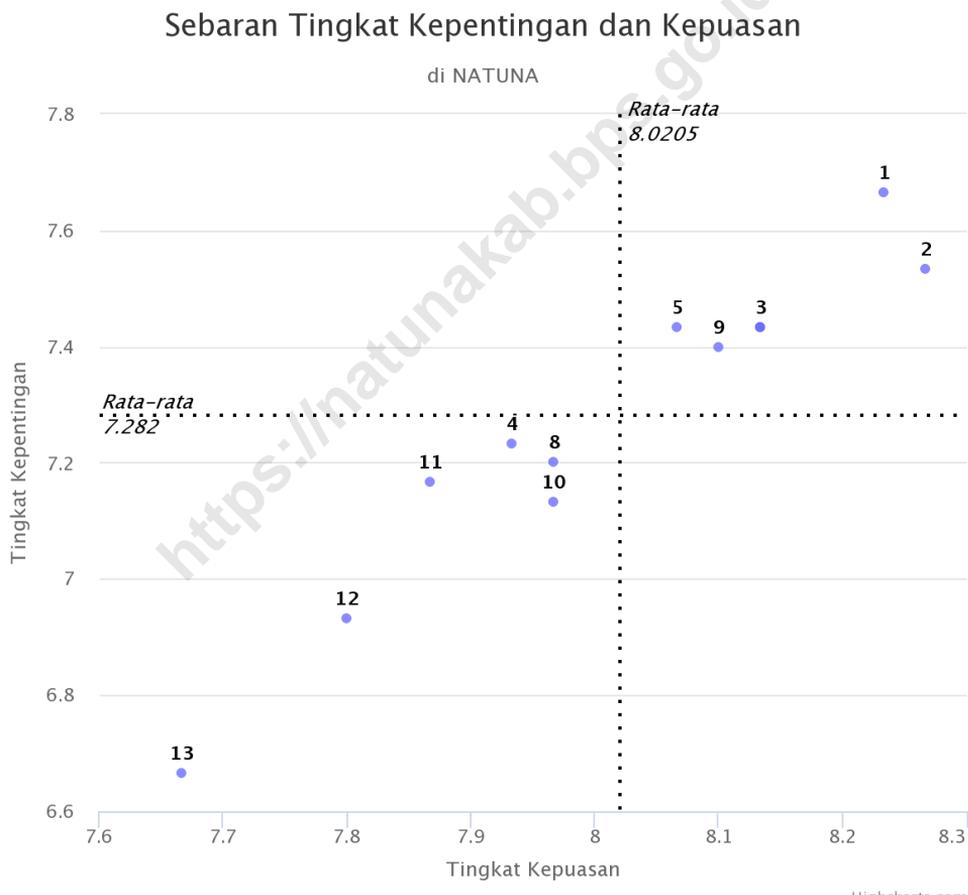
Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Natuna. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan

atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.

Tabel 3.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Natuna

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	7,67	8,23	107,30
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	7,53	8,27	109,83
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	7,43	8,13	109,42
4	Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan	7,23	7,93	109,68
5	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	7,43	8,07	108,61
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	7,43	8,13	109,42
7	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11)	7,43	8,13	109,42
8	Data pada website BPS mudah dicari	7,20	7,97	110,69
9	Konten pada website BPS mudah diunduh	7,40	8,10	109,46
10	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik	7,13	7,97	111,78
11	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas	7,17	7,87	109,76
12	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui	6,93	7,80	112,55
13	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	6,67	7,67	114,99

Tabel 3.2 menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian masing-masing atribut bernilai >100%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Natuna sudah memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit (114,99%).



Gambar 3.5 *Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Natuna*

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

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

- 1). Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan;
- 2). Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan;
- 3). Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima;
- 4). Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan;
- 5). Sarana prasarana pelayanan memberikan kenyamanan;
- 6). Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan;
- 7). Konten pada website BPS mudah diunduh.

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

- 1). Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan;
- 2). Data pada website BPS mudah dicari;
- 3). Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan online merespon dengan baik;
- 4). Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas;

- 5). Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui;
- 6). Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.

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

### **3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS**

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Natuna tahun 2020 sebesar 80,26, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Natuna masuk kategori Baik.



# BAB 4

## Analisis Perilaku Anti Korupsi



Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) adalah gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada layanan BPS.

IPAK pelayanan di PST BPS Kab Natuna

( 84.02 )

Perilaku anti korupsi **sangat diterapkan** dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Natuna.







## Bab 4

# Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

### 4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 4 atribut anti korupsi. IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Natuna adalah sebesar 84,02 pada tahun 2020. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Natuna.



# BAB 5

## Analisis Kebutuhan Data

### Menurut Level Data

**76.07%** konsumen mencari data pada level **kabupaten**



### Menurut Periode Data

**61.40%** konsumen mencari data dengan periode **tahunan**

### Menurut Jenis Perolehan Data

**85.09%** konsumen memperoleh data **sesuai** dengan kriteria yang dibutuhkan







## Bab 5

# Analisis Kebutuhan Data

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

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

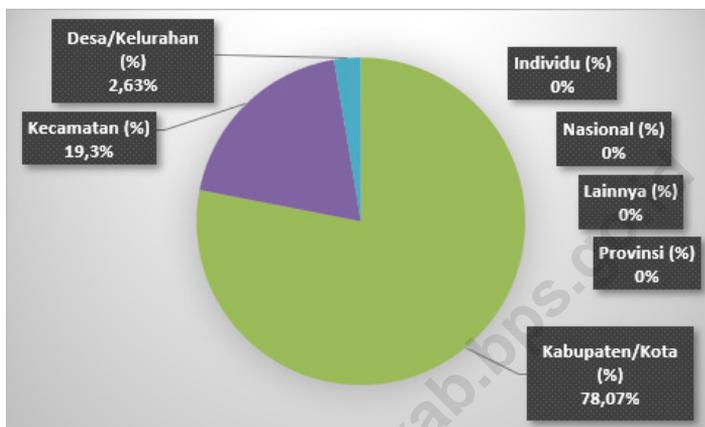
**Orang-data** adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dicari (data). Misalnya, seorang pengguna data mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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

### 5.1 Kebutuhan Data Data Menurut Level Data

Dari hasil SKD 2020, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna. Secara umum, dari 114 orang-data, 78,07% mencari data pada level kabupaten. Data selanjutnya adalah data level kecamatan (19,30%) dan data level desa/kelurahan

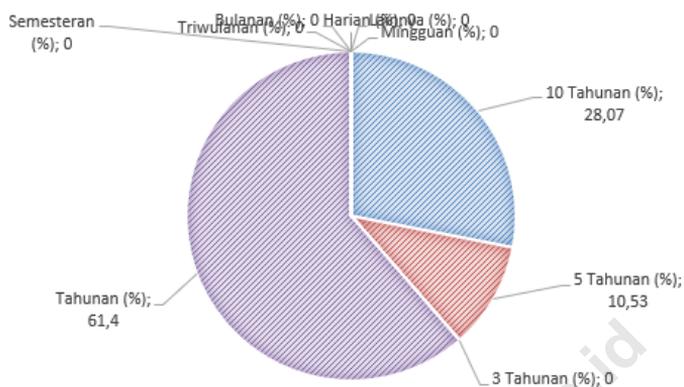
(2,63%). Level data nasional, provinsi, individu dan lainnya 0%. Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



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

## 5.2 Kebutuhan Data Menurut Periode Data

Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 61,40%. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu lima tahunan yang memiliki persentase 10,53%, pencarian data dengan periode sepuluh tahunan mencapai 28,07%. Sementara itu, data dengan pencarian menurut data periode selain yang di atas adalah 0%.

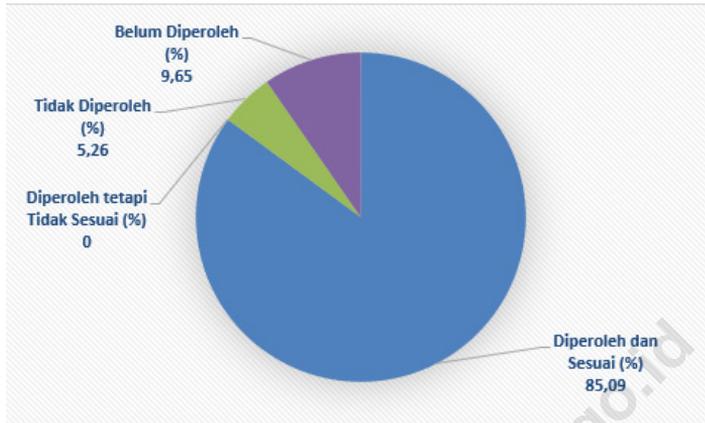


Gambar 5.2 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Natuna Menurut Periode Data

### 5.3 Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2020 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu diperoleh dan sesuai, diperoleh tapi tidak sesuai, tidak diperoleh, dan belum diperoleh. Jenis perolehan diperoleh dan sesuai memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan diperoleh tapi tidak sesuai berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan tidak diperoleh berarti bahwa data yang dicari benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, belum diperoleh memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh. Analisis berikut menjelaskan jenis perolehan data BPS di Kabupaten Natuna.

Berdasarkan Gambar 5.3, dari seluruh pencarian data, 85,09% memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan, 5,26% tidak berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan, dan 9,65% belum memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan.



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

# BAB 6

## Analisis Kepuasan Kualitas Data



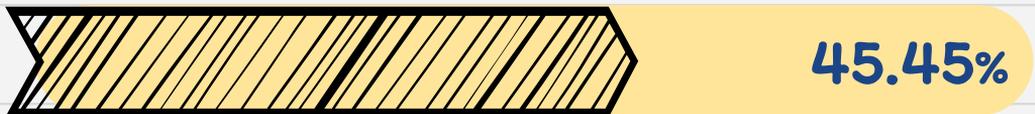
**67.27%** konsumen **puas**  
terhadap kualitas data BPS Kab Natuna

Kepuasan konsumen menurut  
**Aspek Kualitas Data**

**Kelengkapan**



**Akurasi**



**Kemutakhiran**







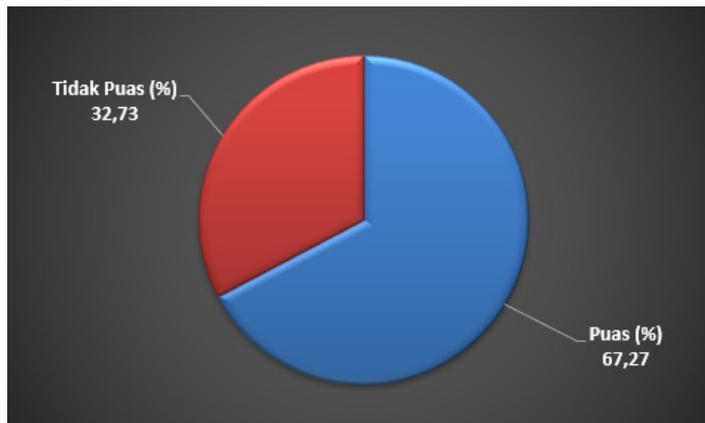
## Bab 6

# Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

### 6.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Natuna disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Pusat dengan persentase mencapai 67,27%.



Gambar 6.1 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Natuna

## Aspek Kualitas Data

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

Berdasarkan Gambar 6.2, kurang dari 50% konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data selain aspek kemitakhiran. Kemitakhiran menjadi dimensi kualitas data dengan persentase kepuasan paling tinggi (60,00%).



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

## 6.2 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS dari Penyedia Data BPS Kabupaten Natuna. Nilai IKK untuk

PST BPS Kabupaten Natuna tahun 2020 sebesar 79,61, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Natuna masuk kategori Baik.

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



# BAB 7

## Penutup

### JENIS LAYANAN

di PST BPS Kabupaten Natuna



Perpustakaan  
Tercetak



Perpustakaan  
Digital



Konsultasi Data  
Statistik



Penjualan  
Publikasi



Data Mikro/Peta  
Digital/*Softcopy*  
Publikasi



Konsultasi dan  
Rekomendasi  
Kegiatan Statistik





## Bab 7 Penutup

### 7.1 Kesimpulan

Tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS diidentifikasi melalui kegiatan SKD. Identifikasi tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Sejak tahun 2005, SKD dilaksanakan setiap tahun. Tahun 2020, SKD dilaksanakan juga di PST BPS Kabupaten Natuna selama Februari – Agustus 2020. Pencacahan responden SKD 2020 dilakukan secara manual dan elektronik dengan menggunakan kuesioner VKD20.

Hasil SKD 2020 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kebutuhan data, kepuasan konsumen terhadap kualitas data, serta kepuasan konsumen terhadap pelayanan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2020 di PST BPS Kabupaten Natuna. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

- 1). Pelaksanaan SKD 2020 di PST BPS Kabupaten Natuna secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Kabupaten Natuna yang telah memenuhi target, yaitu 100%.

- 2). Konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna didominasi oleh konsumen yang berasal dari pemerintah daerah (46,67%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk pemerintahan (50,00%). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna adalah PNS/TNI/Polri. Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah PNS/TNI/Polri (53,33%).
- 3). Konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk digital atau softcopy. Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna adalah layanan perpustakaan digital (58,14%).
- 4). Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna menggunakan data BPS sebagai data utama untuk kegiatan yang dilakukan. Dengan kata lain, BPS menjadi rujukan utama bagi konsumen dalam memperoleh data. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase penggunaan data BPS sebagai rujukan utama sebesar 96,63%.
- 5). Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Natuna sangat beragam. Level kabupaten/kota merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen (78,07%). Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (61,40%).
- 6). Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kabupaten Natuna yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 76,67%. Hal ini tergambarkan dari hasil *gap analysis* antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Natuna pada semua atribut pelayanan memiliki gap

positif. Sehingga, dapat dikatakan bahwa PST BPS Kabupaten Natuna sudah memenuhi harapan konsumen.

- 7). Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Natuna digambarkan melalui IKK. Nilai IKK PST BPS Pusat adalah 80,26. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Natuna adalah baik.

## 7.2 Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis SKD 2020 dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik adalah:

1. Berdasarkan hasil *Importance and Performance Analysis* (IPA), 7 (tujuh) atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Natuna yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kabupaten Natuna, yaitu:
  - 2). Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan;
  - 3). Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan;
  - 4). Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima;
  - 5). Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan;
  - 6). Sarana prasarana pelayanan memberikan kenyamanan;
  - 7). Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan;
  - 8). Konten pada website BPS mudah diunduh.

Perbaikan juga perlu dilakukan pada atribut-atribut dengan prioritas perbaikan rendah, antara lain:

- 1). Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan;
- 2). Data pada website BPS mudah dicari;
- 3). Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan online merespon dengan baik;

- 4). Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas;
- 5). Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui;
- 6). Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.

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



## Daftar Pustaka

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



# LAMPIRAN



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



# PRINSIP SATU DATA INDONESIA

Perpres No. 39 Tahun 2019  
tentang Satu Data Indonesia



## STANDAR DATA

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memenuhi Standar Data

### Konsep

ide yang mendasari Data dan tujuan Data tersebut diproduksi.

### Definisi

penjelasan tentang Data yang memberi batas atau membedakan secara jelas arti dan cakupan Data tertentu dengan Data yang lain.

### Klasifikasi

penggolongan Data secara sistematis ke dalam kelompok atau kategori berdasarkan kriteria yang ditetapkan oleh Pembina Data atau dibakukan secara luas.

### Ukuran

unit yang digunakan dalam pengukuran jumlah, kadar, atau cakupan.

### Satuan

besaran tertentu dalam Data yang digunakan sebagai standar untuk mengukur atau menakar sebagai sebuah keseluruhan

## METADATA

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memiliki Metadata

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

## INTEROPERABILITAS

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memenuhi kaidah interoperabilitas data

## KODE REFERENSI dan/atau DATA INDUK

Data yang dihasilkan Produsen Data harus menggunakan Kode Referensi dan/atau Data Induk

Lampiran 1. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur

Satker PST	Kelompok Umur						
	< 16	16 - 25	26 - 35	36 - 45	46 - 55	56 - 65	> 65
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Kabupaten Natuna	0,00	20,00	33,33	43,34	3,33	0,00	0,00

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

## Metadata Indikator

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

Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Satker PST	Jenis Kelamin	
	Laki-laki	Perempuan
(1)	(2)	(3)
Kabupaten Natuna	40,00	60,00

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

## Metadata Indikator

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

Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Satker PST	Pendidikan				
	<= SLTA/Sederajat	D1/D2/D3	D4/S1	S2	S3
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Kabupaten Natuna	30,00	0,00	70,00	0,00	0,00

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

## Metadata Indikator

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

Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Satker PST	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	PNS/ TNI/ Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Pekerjaan Utama Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Kabupaten Natuna	20,00	0,00	53,33	0,0	10,00	10,00	6,67

## Metadata Indikator

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

Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi

Satker PST		Kabupaten Natuna
Kategori Instansi/Institusi	Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri	26,67
	Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri	0,00
	Kementerian & Lembaga Pemerintah	3,33
	Lembaga Internasional	0,00
	Media Massa	3,33
	Pemerintah Daerah	46,67
	Perbankan	0,00
	BUMN/BUMD	0,00
	Swasta Lainnya	13,33
	Kategori Instansi Lainnya	6,67

## Metadata Indikator

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

Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Satker PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintah- an	Komersial	Penelitian	Pemanfaatan Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Kabupaten Natuna	20,00	50,00	3,33	16,67	10,00

## Metadata Indikator

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

Lampiran 7. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan

Satker PST	Jenis Layanan yang Digunakan					
	Pustaka Tercetak	Pustaka Digital	Penjualan Publikasi	Data Mikro	Konsultasi Statistik	Rekomendasi Kegiatan Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Kabupaten Natuna	6,98	58,14	2,33	9,30	18,60	4,65

## Metadata Indikator

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

Lampiran 8. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS

Satker PST	Fasilitas utama yang digunakan							
	Website BPS	Allstats BPS	Silastik	Sirusa/ Romantik Online	Telepon/ Faximilie	e-Mail/ Surat	Datang Langsung ke PST	Fasilitas Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
Kabupaten Natuna	26,67	0,00	6,67	0,00	3,33	16,67	6,67	40,00

## Metadata Indikator

Nama	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS
Konsep	: Segmentasi konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Fasilitas utama adalah Sarana utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS, baik berupa pencarian data maupun konsultasi.
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Klasifikasi	: 1. Wilayah PST BPS 2. Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Layanan BPS
Rumus	: $p_i = (x_i / y) \times 100\%$  dimana : $p_i$ = persentase konsumen dengan jenis fasilitas utama ke-i $x_i$ = jumlah konsumen dengan jenis fasilitas utama ke-i $y$ = jumlah seluruh konsumen $i = 1$ (Website BPS), $2$ (AllStats BPS), $3$ (Silastik), $4$ (Sirusa), $5$ (Romantik Online), $6$ (Telepon/Faksimile), $7$ (E-mail/Surat), $8$ (Datang langsung ke PST), $9$ (Lainnya)
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan fasilitas tersebut untuk memperoleh layanan BPS di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut fasilitas yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS.

Lampiran 9. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

Satker PST	Rujukan Utama	Bukan rujukan utama
(1)	(2)	(3)
Kabupaten Natuna	96,67	3,33

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

## Metadata Indikator

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

Lampiran 10. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Satker PST	Perencanaan dan Evaluasi
(1)	(2)
Kabupaten Natuna	100,00

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

## Metadata Indikator

- Nama :** Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
- Konsep :** Penggunaan data BPS untuk perencanaan dan money pembangunan
- Definisi :** Perbandingan jumlah konsumen menurut penggunaan data BPS sebagai perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
- Perencanaan pembangunan adalah suatu proses perumusan alternatif-alternatif atau keputusan-keputusan yang didasarkan pada data-data dan fakta-fakta yang akan digunakan sebagai bahan untuk melaksanakan suatu rangkaian kegiatan/aktivitas. Perencanaan pembangunan nasional mencakup penyelenggaraan makro semua fungsi pemerintahan yang meliputi semua bidang kehidupan secara terpadu dalam wilayah Negara Republik Indonesia dan terdiri atas perencanaan pembangunan yang disusun secara terpadu oleh Kementerian/Lembaga dan perencanaan pembangunan oleh Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangannya (UU Nomor 4 tahun 2004).
- Monitoring merupakan kegiatan mengamati perkembangan pelaksanaan rencana, mengidentifikasi serta mengantisipasi permasalahan yang timbul dan/atau akan timbul untuk dapat diambil tindakan sedini mungkin.
- Evaluasi pembangunan adalah penilaian yang sistematis dan objektif atas desain, implementasi dan hasil dari intervensi yang sedang berlangsung atau yang telah selesai.
- Ukuran :** Persentase
- Satuan :** Persen
- Klasifikasi:** Wilayah PST
- Rumus :**  $p = (x / y) \times 100\%$   
dimana :  
p = Persentase konsumen yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi  
x = Jumlah konsumen yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi  
y = jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi:** Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat:** Mendapatkan informasi mengenai persentase konsumen (K/L/OPD) yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional yang berguna sebagai salah satu Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS.

Lampiran 11. Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Level Data

Satker PST	Jumlah Orang/Data	Level Data						
		Nasional	Provinsi	Kab./Kota	Kecamatan	Desa/Kel.	Individu	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
Kabupaten Natuna	114	0,00	0,00	78,07	19,30	2,63	0,00	0,00

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

## Metadata Indikator

Nama	: Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Level Data
Konsep	: Pencarian data
Definisi	: Perbandingan jumlah pencarian data menurut level data terhadap seluruh pencarian data di wilayah PST BPS tertentu. Level data adalah tingkatan data yang dibutuhkan/dikonsultasikan oleh responden, bukan tingkatan data yang dipublikasikan oleh BPS. Level data terdiri atas Nasional, Provinsi, Kabupaten/Kota, Kecamatan, Desa/Kelurahan, Individu, Lainnya.
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Klasifikasi	: 1. Wilayah PST BPS 2. Level Data
Rumus	: $p_i = (x_i / y) \times 100\%$ dimana : $p_i$ = Persentase pencarian data dengan level data ke-i $x_i$ = Jumlah orang-data menurut level data ke-i $y$ = Jumlah seluruh orang-data $i$ = 1 (Nasional), 2 (Provinsi), 3 (Kabupaten/Kota), 4 (Kecamatan), 5 (Desa/Kelurahan), 6 (Individu), 7 (Lainnya)
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka level data tersebut semakin banyak dicari di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan informasi mengenai level data yang dicari oleh konsumen.

Lampiran 12. Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Periode Data

<b>Satker PST</b>		Kabupaten Natuna
<b>Periode Data</b>	<b>Jumlah Orang/Data</b>	114
	<b>10 Tahunan</b>	28,07
	<b>5 Tahunan</b>	10,53
	<b>3 Tahunan</b>	0,0
	<b>Tahunan</b>	61,40
	<b>Semesteran</b>	0,00
	<b>Triwulanan</b>	0,00
	<b>Bulanan</b>	0,00
	<b>Mingguan</b>	0,00
	<b>Harian</b>	0,00
	<b>Lainnya</b>	0,00

## Metadata Indikator

Nama	: Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Periode Data
Konsep	: Pencarian data
Definisi	: Perbandingan jumlah pencarian data menurut periode data terhadap seluruh pencarian data di wilayah PST BPS tertentu. Periode data adalah kurun waktu data yang dibutuhkan/ dikonsultasikan oleh responden, bukan kurun waktu data yang dipublikasikan oleh BPS. Periode data terdiri atas sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, lainnya.
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Klasifikasi	: 1. Wilayah PST BPS 2. Periode Data
Rumus	: $p_i = (x_i / y) \times 100\%$ dimana : $p_i$ = Persentase pencarian data dengan periode data ke-i $x_i$ = Jumlah orang-data menurut periode data ke-i $y$ = Jumlah seluruh orang-data $i = 1$ (Sepuluh tahunan), 2 (Lima tahunan), 3 (Tiga tahunan), 4 (Tahunan), 5 (Semesteran), 6 (Triwulanan), 7 (Bulanan), 8 (Mingguan), 9 (Harian), 10 (Lainnya)
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka periode data tersebut semakin banyak dicari di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan informasi mengenai periode data yang dicari oleh konsumen.

Lampiran 13. Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya

Satker PST	Jumlah Orang/Data	Jenis Perolehan			
		Diperoleh dan Sesuai	Diperoleh tetapi Tidak Sesuai	Tidak Diperoleh	Belum Diperoleh
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Kabupaten Natuna	114	85,09	0,00	5,26	9,65

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

## Metadata Indikator

Nama	: Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya
Konsep	: Pencarian data
Definisi	: Perbandingan jumlah pencarian data menurut jenis perolehan data terhadap seluruh pencarian data di wilayah PST BPS tertentu. Perolehan data menunjukkan kesesuaian antara data yang dibutuhkan/dikonsultasikan dengan data yang diperoleh. Jenis perolehan data terdiri atas: 1) Ya, sesuai; 2) Ya, tidak sesuai; 3) Tidak diperoleh; 4) Belum diperoleh.
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Klasifikasi	: 1. Wilayah PST BPS 2. Jenis Perolehan Data
Rumus	: $p_i = (x_i / y) \times 100\%$ dimana : $p_i$ = Persentase pencarian data dengan jenis perolehan data ke-i $x_i$ = Jumlah orang-data menurut jenis perolehan data ke-i $y$ = Jumlah seluruh orang-data $i = 1$ (Ya, sesuai), 2 (Ya, tidak sesuai), 3 (Tidak diperoleh), 4 (Belum diperoleh)
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak orang-data dengan jenis perolehan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan informasi mengenai jenis perolehan data dari data yang dicari oleh konsumen.

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

Satker PST	Puas (%)	Jumlah (orang/data)
(1)	(2)	(3)
Kabupaten Natuna	67,27	55

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

## Metadata Indikator

Nama	: Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data
Konsep	: Konsumen yang puas
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kualitas data BPS terhadap jumlah konsumen data di wilayah penyedia data tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Kualitas data adalah data yang dihasilkan BPS relevan, akurat, disajikan tepat waktu, dapat diakses, koheren, dan dapat diinterpretasikan.
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Klasifikasi	: Wilayah Penyedia Data
Rumus	: $p = (x / y) \times 100\%$ dimana : p = Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data x = Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap kualitas data BPS y = Jumlah seluruh orang-data dengan syarat data tersebut diperoleh
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan kualitas data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

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

Satker PST	Puas (%)	Jumlah (orang/data)
(1)	(2)	(3)
Kabupaten Natuna	43,64	55

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

## Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Puas (%)	Jumlah (orang/data)
(1)	(2)	(3)
Kabupaten Natuna	45,45	55

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

## Metadata Indikator

Nama	: Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data
Konsep	: Konsumen yang puas
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akurasi data BPS terhadap jumlah konsumen data di wilayah penyedia data tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Akurasi data berarti data yang dihasilkan BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya.
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Klasifikasi	: Wilayah Penyedia Data
Rumus	: $p = (x / y) \times 100\%$ dimana : p = Persentase konsumen yang puas terhadap akurasi data x = Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap akurasi data BPS y = Jumlah seluruh orang-data dengan syarat data tersebut diperoleh
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan akurasi data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap akurasi data dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

Lampiran 17. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Satker PST	Puas (%)	Jumlah (orang/data)
(1)	(2)	(3)
Kabupaten Natuna	60,00	55

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

## Metadata Indikator

Nama	: Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data
Konsep	: Konsumen yang puas
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kemutakhiran data BPS terhadap jumlah konsumen data di wilayah penyedia data tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Kemutakhiran data berarti data yang dihasilkan BPS up to date sehingga masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Klasifikasi	: Wilayah Penyedia Data
Rumus	: $p = (x / y) \times 100\%$ dimana : p = Persentase konsumen yang puas terhadap kemutakhiran data x = Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap kemutakhiran data BPS y = Jumlah seluruh orang-data dengan syarat data tersebut diperoleh
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan kemutakhiran data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap kemutakhiran data dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

Lampiran 18. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST

Satker PST	Puas (%)
(1)	(2)
Kabupaten Natuna	76,67

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

## Metadata Indikator

Nama	: Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST
Konsep	: Konsumen yang puas
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Pelayanan data dan informasi statistik diukur dari 13 variabel, yaitu (1) Persyaratan pelayanan, (2) Prosedur/alur pelayanan, (3) Waktu pelayanan, (4) Biaya, (5) Kesesuaian pelayanan, (6) Sarana dan Prasarana, (7) Akses dari fasilitas utama yang digunakan, (8) Pencarian data di website, (9) Akses konten pada website, (10) Respon petugas atau aplikasi pelayanan online, (11) Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan online, (12) Fasilitas pengaduan, (13) Proses penanganan pengaduan.
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Klasifikasi	: Wilayah PST
Rumus	: $p = (x / y) \times 100\%$  dimana : p = Persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan x = Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap pelayanan data dan informasi statistik BPS y = Jumlah seluruh konsumen
Interpretasi	: Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap pelayanan di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

Lampiran 19. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST

Satker PST	Puas (%)
(1)	(2)
Kabupaten Natuna	82,22

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

## Metadata Indikator

Nama	: Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST
Konsep	: Konsumen yang puas
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akses data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Akses data diukur dari 3 variabel yaitu (1) Akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), (2) Akses data pada website BPS, dan (3) Akses konten pada website BPS.
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Klasifikasi	: Wilayah PST
Rumus	: $p = (x / y) \times 100\%$ dimana : p = Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS x = Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap akses data BPS y = Jumlah seluruh konsumen
Interpretasi	: Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap akses data di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap akses data BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

Lampiran 20. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST

Satker PST	Puas (%)
(1)	(2)
Kabupaten Natuna	75,00

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

## Metadata Indikator

Nama	: Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST
Konsep	: Konsumen yang puas
Definisi	<p>: 1. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST</p> <p>Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan sarana dan prasarana terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai <math>&gt;7,66</math>.</p> <p>2. Sarana dan Prasarana</p> <p>Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin).</p> <p>Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung).</p> <p>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.</p>
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Klasifikasi	: Wilayah PST
Rumus	<p>: <math>p = (x / y) \times 100\%</math></p> <p>dimana :</p> <p><math>p</math> = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS</p> <p><math>x</math> = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan sarana dan prasarana BPS</p> <p><math>y</math> = Jumlah seluruh konsumen data</p>
Interpretasi	: Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasarana di unit PST BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

Lampiran 21. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan

Atribut Pelayanan	Satker PST	Kabupaten Natuna
		Persyaratan pelayanan
	Prosedur/alur pelayanan	86,67
	Waktu pelayanan	76,67
	Biaya	70,00
	Kesesuaian pelayanan	80,00
	Sarana dan Prasarana	83,33
	Akses dari fasilitas utama yang digunakan	86,67
	Pencarian data di website	76,67
	Akses konten pada website	83,33
	Respon petugas atau aplikasi pelayanan online	73,33
	Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan online	66,67
	Fasilitas pengaduan	66,67
	Proses penanganan pengaduan	60,00
	<b>Puas Umum</b>	76,67
	<b>Tidak Puas Umum</b>	23,33

## Metadata Indikator

- Nama : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan
- Konsep : Pencarian data
- 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 menurut atribut pelayanan. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Terdapat 13 atribut pelayanan data dan informasi statistik yaitu (1) Persyaratan pelayanan, (2) Prosedur/alur pelayanan, (3) Waktu pelayanan, (4) Biaya, (5) Kesesuaian pelayanan, (6) Sarana dan Prasarana, (7) Akses dari fasilitas utama yang digunakan, (8) Pencarian data di website, (9) Akses konten pada website, (10) Respon petugas atau aplikasi pelayanan online, (11) Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan online, (12) Fasilitas pengaduan, (13) Proses penanganan pengaduan.
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Klasifikasi: 1. Wilayah PST BPS  
2. Atribut Pelayanan
- Rumus :  $p_i = (x_i / y) \times 100\%$   
dimana :  
 $p_i$  = Persentase konsumen yang puas terhadap atribut pelayanan ke-i  
 $x_i$  = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan atribut pelayanan ke-i  
 $y$  = Jumlah seluruh konsumen  
 $i = 1$  (Persyaratan pelayanan), 2 (Prosedur/alur pelayanan), 3 (Waktu pelayanan), 4 (Biaya), 5 (Kesesuaian pelayanan), 6 (Sarana dan Prasarana), 7 (Akses dari fasilitas utama yang digunakan), 8 (Pencarian data di website), 9 (Akses konten pada website), 10 (Respon petugas atau aplikasi pelayanan online), 11 (Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan online), 12 (Fasilitas pengaduan), 13 (Proses penanganan pengaduan)
- Interpretasi: Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap atribut pelayanan tertentu di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat: Mendapatkan informasi kepuasan konsumen terhadap masing-masing atribut pelayanan data dan informasi statistik BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

Lampiran 22. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST

Satker PST	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)
(1)	(2)
Kabupaten Natuna	80,26

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

## Metadata Indikator

Nama	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST
Konsep	: Indeks kepuasan konsumen
Definisi	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner VKD20.
Ukuran	: Indeks
Satuan	: Skala 100
Klasifikasi	: Wilayah PST
Rumus	: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Menghitung Penimbang Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan.</li><li>2. Menghitung Rata-rata Tertimbang Skor Kepuasan Layanan (IKK') IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan.</li><li>3. Menghitung Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap unit pelayanan. Kemudian dikonversikan ke dalam skala 100.</li></ol>
Interpretasi	: Hasil penghitungan IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Nilai IKK 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik</li><li>2. Nilai IKK 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik</li><li>3. Nilai IKK 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik</li><li>4. Nilai IKK 88,31-100,00 : Kualitas pelayanan sangat baik</li></ol>
Manfaat	: Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS.

Lampiran 23. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data

Satker PST	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Data
(1)	(2)
Kabupaten Natuna	79,61

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

## Metadata Indikator

Nama	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data
Konsep	: Indeks kepuasan konsumen
Definisi	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Kualitas Data adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diberikan oleh BPS. IKK Kualitas Data diukur melalui 3 aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, kemutakhiran, dan kualitas.
Ukuran	: Indeks
Satuan	: Skala 100
Klasifikasi	: Wilayah Penyedia Data
Rumus	: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Menghitung Penimbang Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10. Sehingga nilai penimbang pada IKK terhadap kualitas data adalah konstan. Karena indikator ini diukur dari 4 atribut kualitas data, maka penimbang dari masing-masing atribut sebesar 1/4.</li><li>2. Menghitung Rata-rata Tertimbang Skor Kepuasan Layanan (IKK') IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, kemutakhiran, dan kualitas data secara umum.</li><li>3. Menghitung Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap unit pelayanan. Kemudian dikonversikan ke dalam skala 100.</li></ol>
Interpretasi	: Hasil penghitungan IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Nilai IKK 25,00-64,99 : Kualitas data tidak baik</li><li>2. Nilai IKK 65,00-76,60 : Kualitas data kurang baik</li><li>3. Nilai IKK 76,61-88,30 : Kualitas data baik</li><li>4. Nilai IKK 88,31-100,00 : Kualitas data sangat baik</li></ol>
Manfaat	: Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS.

Lampiran 24. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST

Satker PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)
(1)	(2)
Kabupaten Natuna	84,02

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

## Metadata Indikator

Nama	: Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST
Konsep	: Indeks persepsi anti korupsi
Definisi	: Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai persepsi anti korupsi pada pelayanan yang diberikan oleh BPS.
Ukuran	: Indeks
Satuan	: Skala 100
Klasifikasi	: Wilayah PST
Rumus	: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Menghitung Penimbang Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut anti korupsi dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut anti korupsi.</li><li>2. Menghitung Rata-rata Tertimbang Skor Kepuasan Atribut Anti Korupsi (IPAK') IPAK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 atribut anti korupsi.</li><li>3. Menghitung Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Penghitungan IPAK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap unit pelayanan. Kemudian dikonversikan ke dalam skala 100.</li></ol>
Interpretasi	: Semakin mendekati angka 100, semakin baik perilaku anti korupsi diterapkan pada PST BPS.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS.







**Blok IV. Catatan**

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

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

4

Lampiran 25. Kuesioner VKD20 (English Version)

CONFIDENTIAL



**DATA NEEDS SURVEY  
2020**

VKD20

Enumerator		Supervisor		Enumeration Details (filled by officer)			
Name	Date	Name	Date	Name	Area Code	Serial Number	Respondent No.:
1 Name							
2 Year of Birth							
3 E-mail							
4 Sex		Male - 1 Female - 2					
5 Highest Level of Education Completed		s/ Senior High School /Equivalent Diploma 1/2/3 Degree Diploma 4/Bachelor Degree S2 S3		9 Main Utilization of Visit Results <i>Choose one answer only</i>  10 Type of Service Used <i>Multiple answers are applicable</i>  11 Main Facility Accessed to Obtain BPS Services <i>Choose one answer only</i>			
6 Main Occupation		Student Researcher /Lecturer Civil Servant /Army/Police State-owned /Government-owned Enterprise Employee Employee Employer /Entrepreneur Others ( ..... )		: Student Assignment - 1 Government - 2 Commercial - 3 Research - 4 Others ( ..... ) - 5  : Printed Library - 1 Digital Library - 2 Publication Sales - 4 Micro Data - 8 Statistical Data Consultation - 16 Statistical Activities Recommendation - 32  : BPS Website - 1 AllStats BPS (android and iOS application) - 2 Silastik (silastik.bps.go.id) - 3 Sirusa (sirusa.bps.go.id) - 4 Romantik Online (romantik.bps.go.id) - 5 Phone/Fax - 6 E-mail/Mail - 7 Come straight to Integrated Statistical Service- 8 Others ( ..... ) - 9			
7 Institution Name				12 Are BPS Data Used for Planning, Monitoring, and Evaluating National Development?  13 Are BPS Data Used as Main Reference?			
8 Type of Institution		Domestic Education & Research Institute Overseas Education & Research Institute Government Agency International Organization Mass Media Local Government Bank State-owned /Government-owned Enterprise Private Others ( ..... )		: Yes - 1 No - 2  : Yes - 1 No - 2			

Block II. Satisfaction In BPS Data and Statistics Information Services				
No	Aspects of Services	Level of Importance	Level of Satisfaction	
	What do you think about the level of importance and your level of satisfaction in the following aspects of services? Please circle your answer based on the following scale: Very Unimportant/Very Unsatisfied    1 2 3 4 5 6 7 8 9 10    Very Important/Very Satisfied			
1	Service requirements are easily-fulfilled and-prepared.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
2	The flow of service procedures are easily-followed.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
3	Time of service received met standard procedure.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
4	Service tariff/charge paid met tariff/charge in standard procedure.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
5	Service products received met standard procedure.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
6	Comfort of facilities and infrastructure.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
7	Ease of access BPS data from main facility accessed (according to Point 11 in Block 1).	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
8	Data on BPS website are easily-searched. <sup>1)</sup>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
9	Content on BPS website are easily-downloaded. <sup>1)</sup>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
10	Officer or online service application give good response.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
11	Officer or online service application deliver clear information.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
12	Clear and obvious complaint facilities. Complaint facilities such as complaint box, complaint website, etc.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
13	Clear and understandable complaint procedure. <sup>2)</sup>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
14	No discrimination in service.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
15	No extra service charge besides service charge in standard procedure.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
16	No illegal pickings in service.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
17	No brokering in service.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	

<sup>1)</sup> Can be blank for the respondents who do not use BPS website.

<sup>2)</sup> Can be blank for the respondents who never complaint.



**Block IV. Remarks**

Please write critics/suggestion for data and data service provided by BPS

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

4



Sensus  
Penduduk  
2020

# DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KABUPATEN NATUNA**

Jl. HR. Soebrantas Sual  
RT 01/RW 05, Ranai, Natuna 29783  
<https://natukab.bps.go.id>  
Email: [bps2103@bps.go.id](mailto:bps2103@bps.go.id)

ISBN 978-623-94884-8-2



9 786239 488482