

Analisis Hasil

Survei Kebutuhan Data

BPS Provinsi
Sulawesi Tenggara

2021



Analisis Hasil

Survei Kebutuhan Data

BPS Provinsi
Sulawesi Tenggara

2021



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Provinsi Sulawesi Tenggara 2021

ISSN : 2745-4169
No. Publikasi : 74000.2147
Katalog BPS : 1399013.74

Ukuran Buku : 18,2 cm x 25,7 cm
Jumlah Halaman : xiv + 98 halaman

Naskah:
BPS Provinsi Sulawesi Tenggara

Penyunting:
BPS Provinsi Sulawesi Tenggara

Gambar Kulit:
BPS Provinsi Sulawesi Tenggara

Sumber Ilustrasi:
<http://freepik.com>

Diterbitkan Oleh:
© Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Tenggara

Dicetak Oleh:
UD. Rezky Bersama

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

Pengarah

Agnes Widiastuti, S.Si., ME

Penanggung Jawab

Fatchur Rochman SST., ME

Editor

Sri Aryani, SST., M.Si

Penulis

Arizka Selviana, SST

Junedi, SST

Desain Kover dan Infografis

Ryan Willmanda Januardi, SST

Perwajahan Isi

Muhammad Rizal Karim, SST

KATA PENGANTAR



Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana pelayanan publik. Salah satu bentuk evaluasi ini diwujudkan melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana yang diatur dalam PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017. Badan Pusat Statistik (BPS), sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa selalu berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS Provinsi Sulawesi Tenggara telah menyelenggarakan SKM secara rutin tiap tahun yang diintegrasikan ke dalam Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini selain bertujuan untuk mendapatkan persepsi kepuasan konsumen terhadap pelayanan data BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data dan persepsi kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan BPS.

Pada tahun 2021, SKD dilaksanakan di 515 satuan kerja BPS yang terdiri dari BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, serta 480 BPS Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia. Hasil dari pelaksanaan SKD 2021 salah satunya disajikan dalam publikasi dengan judul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Provinsi Sulawesi Tenggara 2021” sebagai bentuk laporan dari penyelenggaraan SKD. Publikasi ini memberikan penjelasan secara deskriptif mengenai performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS Provinsi Sulawesi Tenggara. Penyajian data ditampilkan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) merupakan indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini.

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.

Kendari, Desember 2021
Kepala Badan Pusat Statistik
Provinsi Sulawesi Tenggara


Agnes Widiastuti, S.Si., M.E.

DAFTAR ISI



Halaman

Tim Penyusun	iii
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	
Daftar Gambar	
Daftar Lampiran	
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	3
1.2. Tujuan dan Manfaat	4
1.3. Landasan Teori	4
1.3.1. Konsep dan Definisi	4
1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu	5
1.3.3. Kepuasan Layanan	6
1.4. Metodologi	7
1.4.1. Metode <i>Sampling</i>	7
1.4.2. Metode Pengumpulan Data	7
1.4.3. Metode Analisis Data	8
1.5. Sistematika Penulisan	13
1.6. Realisasi Pengumpulan Data	14
1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST	14
1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021	14
BAB II SEGMENTASI KONSUMEN	17
2.1. Gambaran Umum Konsumen	19
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik	20
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	23
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan	23
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS	24
2.6. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	25
BAB III ANALISIS KEPUASAN LAYANAN	27
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan	29
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan	30
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana	31
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS	31
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS	33
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	36
BAB IV ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI	37
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS Provinsi Sulawesi Tenggara	39
4.2. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS Provinsi Sulawesi Tenggara	40

4.3. Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) Terhadap Pelayanan BPS Provinsi Sulawesi Tenggara	41
BAB V ANALISIS KEBUTUHAN DATA	43
5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data.....	45
5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data.....	46
5.3. Kebutuhan Data menurut Ragam Data	47
BAB VI ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA	49
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS	51
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS	52
BAB VII PENUTUP	49
7.1. Kesimpulan	55
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan	56
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	63

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

DAFTAR TABEL



	Halaman	
Tabel 1.1.	Langkah-Langkah Penghitungan IKK	11
Tabel 1.2.	Nilai Kinerja Unit Pelayanan	12
Tabel 3.1.	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara	33
Tabel 3.2.	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara	33
Tabel 4.1.	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara	41

DAFTAR GAMBAR



Halaman

Gambar 1.1	Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis	9
Gambar 1.2	Persentase responden menurut metode pengumpulan data	15
Gambar 2.1.	Persentase Konsumen di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama	19
Gambar 2.2.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Kelompok Umur*	20
Gambar 2.3.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Jenis Kelamin	20
Gambar 2.4.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	21
Gambar 2.5.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Pekerjaan Utama	22
Gambar 2.6.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Instansi/Institusi	22
Gambar 2.7.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	23
Gambar 2.8.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Jenis Layanan	24
Gambar 2.9.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS	25
Gambar 2.10.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan	25
Gambar 3.1.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Terhadap Pelayanan PST	29
Gambar 3.2.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Terhadap Pelayanan PST Menurut Atribut Pelayanan	30
Gambar 3.3.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Terhadap Pelayanan PST	30
Gambar 3.4.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Terhadap Sarana dan Prasarana PST	31

Gambar 3.5.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara	32
Gambar 3.6.	Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara	34
Gambar 3.7.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara	36
Gambar 4.1.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi	39
Gambar 4.2.	Persentase Kepuasan Konsumen PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut Anti Korupsi	40
Gambar 5.1.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Level Data	46
Gambar 5.2.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Periode Data	46
Gambar 5.3.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Ragam Data	47
Gambar 6.1.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Aspek Kualitas Data	51
Gambar 6.2.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Provinsi Sulawesi Tenggara	52

DAFTAR LAMPIRAN



	Halaman
Lampiran 1. Realisasi Jumlah Responden Menurut Wilayah PST di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara	67
Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin	69
Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama	71
Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan	73
Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan	75
Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama	77
Lampiran 7. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	79
Lampiran 8. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data dan Aspek Kalitas Data	81
Lampiran 9. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST	83
Lampiran 10. Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST	85
Lampiran 11. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST	87
Lampiran 12. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST	89
Lampiran 13. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data	91
Lampiran 14. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST	93
Lampiran 15. Kuesioner VKD21	95



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 & WAKTU

Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di satuan kerja BPS Provinsi Sulawesi Tenggara



Juni - September 2021

RESPONDEN

Konsumen yang pernah menerima Layanan dari unit PST BPS sejak:

1 Januari 2021 - akhir periode 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) dan **Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)**

INSTRUMEN

Kuesioner VKD21
hardcopy & softcopy



Pencacahan manual dengan *print out* kuesioner



Pencacahan elektronik menggunakan sistem *online e-mail, online link, dan online PST*



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta perubahan dalam berbagai bidang kehidupan sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berkenaan dengan hal tersebut diperlukan pemantauan dan evaluasi pelayanan publik secara berkesinambungan, sehingga pelayanan yang diperoleh masyarakat sesuai dengan standar pelayanan serta harapan dan kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk evaluasi ini diwujudkan melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana yang diatur dalam PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

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

Salah satu bentuk evaluasi terhadap kualitas pelayanan PST BPS melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Di sisi lain, BPS sebagai penyedia data statistik, perlu melakukan analisis terhadap kebutuhan data konsumen serta kualitas data dan informasi statistik yang dihasilkan BPS, sehingga BPS menyelenggarakan Survei Kebutuhan Data (SKD). Cakupan responden SKM dan SKD saling beririsan yaitu sama-sama pengguna data BPS, sehingga pelaksanaan SKM diintegrasikan ke dalam SKD yang rutin dilaksanakan setiap tahun di seluruh PST BPS.

SKD merupakan survei yang diselenggarakan BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. Sejarah pelaksanaan SKD dimulai tahun 2005 dimana survei ini pertama kali dilaksanakan dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008 dilakukan *pilot project* atau uji coba dengan pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 5 (lima) BPS Provinsi. Secara bertahap dilakukan penambahan wilayah Provinsi sehingga di tahun 2009 dan 2010 SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan 11 (sebelas) BPS Provinsi. Pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi dilaksanakan mulai tahun 2011 sampai dengan tahun 2013. Selanjutnya sejak tahun 2014 pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota. Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, sejak tahun

2019 pengumpulan data SKD dilaksanakan dengan metode CAWI (*Computer Aided Web Interviewing*). Penggunaan metode ini semakin membantu pada pelaksanaan SKD tahun 2020 karena dimulainya kondisi adaptasi kebiasaan baru. Berkaitan dengan kondisi pandemi yang masih terjadi pada tahun 2021, maka pengumpulan data survei dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan metode *online*. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan serta penyesuaian pelaksanaan survei senantiasa dilakukan.

1.2. Tujuan dan Manfaat

Tujuan Pelaksanaan SKD secara umum adalah untuk memperoleh bahan evaluasi dari konsumen sebagai bahan pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik, serta memberikan pelayanan yang baik.

Tujuan tersebut sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik.

Secara khusus tujuan pelaksanaan SKD dapat dijabarkan dalam rincian berikut:

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

1.3. Landasan Teori

1.3.1. Konsep dan Definisi

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

1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu

Badan Pusat Statistik merupakan lembaga yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan statistik dasar serta menjadi rujukan informasi bagi statistik secara keseluruhan. Hal ini menjadikan salah satu tugas dari BPS adalah menyediakan data dan informasi statistik secara menyeluruh. Hasil Kegiatan sensus dan survei yang dilaksanakan harus disampaikan kepada masyarakat, berdasarkan Undang-Undang No 16 Tahun 1997 tentang Statistik. Penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi perhatian utama pihak luar, baik oleh instansi pemerintah, swasta, maupun masyarakat umum. Oleh sebab itu, penyajian dan penyebarluasan data perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan informasi serta kondisi yang terkini.

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

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

Dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 78 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik, cakupan layanan PST yang harus menetapkan standar pelayanan antara lain:

1. Pelayanan Perpustakaan.
2. Pelayanan Konsultasi Statistik melalui media datang langsung.
3. Pelayanan Konsultasi Statistik melalui media online.
4. Pelayanan Penjualan Publikasi melalui media datang langsung.

5. Pelayanan Penjualan Publikasi melalui media online.
6. Pelayanan Penjualan Data Mikro dan Peta Digital Wilayah Kerja Statistik melalui media datang langsung.
7. Pelayanan Penjualan Data Mikro dan Peta Digital Wilayah Kerja Statistik melalui media online.
8. Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Berkenaan dengan semakin berkembangnya teknologi dan informasi serta terdapat tuntutan keterbukaan informasi publik seperti tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008, maka BPS selanjutnya melakukan upaya-upaya agar dapat memenuhi salah satu pasal yang menyebutkan bahwa setiap informasi publik harus dapat diperoleh setiap pemohon informasi publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana. Salah satu upaya tersebut adalah BPS melakukan penyediaan data yang mudah diperoleh melalui *website* BPS atau <https://www.sultra.bps.go.id>.

1.3.3. Kepuasan Layanan

Instansi penyelenggara pelayanan publik dalam melakukan evaluasi mengenai kepuasan pelayanan menilai kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, unsur dalam menilai kepuasan meliputi hal-hal berikut:

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian
Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan.
4. Biaya/Tarif
Biaya atau tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dana tau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Rincian biaya dapat diganti dalam bentuk pertanyaan yang lain jika dalam peraturannya biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen).
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Produk spesifikasi jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi

pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman. Unsur ini dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain jika jenis layanan yang akan dilakukan penilaian berbasis website.

7. Perilaku Pelaksana

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

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan Prasarana

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

1.4. Metodologi

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

1.4.1. Metode Sampling

SKD 2021 dilaksanakan dengan metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2021 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik penentuan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

- a. Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:
 - Wawancara dikombinasikan dengan *self enumeration*, berlaku pada unit PST yang menerapkan layanan datang langsung/*offline*. Pada metode pencacahan ini dilakukan wawancara untuk pertanyaan di blok I, dan selanjutnya dilakukan pengisian secara *self enumeration* (khususnya yang terkait persepsi responden).
 - *Self-enumeration* atau swacacah oleh responden sepenuhnya dilakukan untuk pengisian kuesioner secara *online*. Pendataan dengan metode ini seluruh isian dalam kuesioner dilakukan pengisian mandiri oleh konsumen.
- b. Di PST BPS Pusat:

Self-enumeration secara *online*.

1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2021 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)

a. Analisis Tabulasi Silang

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

b. Analisis Kesenjangan

Analisis kesenjangan atau *gap analysis* adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara harapan (tingkat kepentingan) terhadap kinerja (tingkat kepuasan) dari pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Pada analisis kesenjangan harapan konsumen akan dibandingkan dengan kinerja pelayanan yang diberikan (*delivered*) oleh unit pelayanan. Nilai kesenjangan atau *gap* diperoleh dari selisih antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna layanan pada setiap rincian pelayanan. Nilai kesenjangan dapat bernilai positif maupun negatif. *Gap* positif akan diperoleh jika tingkat kepuasan lebih besar dari tingkat kepentingan, dimana semakin besar nilai *gap* maka konsumen semakin puas. Nilai *gap* negatif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih kecil disbanding tingkat kepentingan, dimana 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 memengaruhi kepuasan dan peningkatan pelayanan. 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). Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.

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 kepuasan

x = rata-rata tingkat kepuasan

y = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

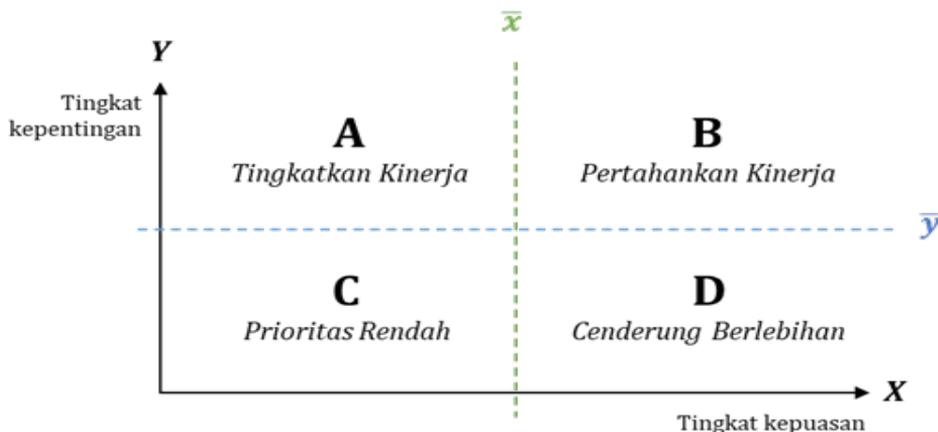
TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

2. Diagram Cartesius

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

Gambar 1.1 Diagram *Cartesius Importance and Performance Analysis*



Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda, yaitu:

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

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

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

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

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

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

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

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

- Kuadran D

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

d. Persentase Konsumen yang Puas

Indikator kepuasan konsumen selain indikator IKK juga disajikan dalam bentuk persentase konsumen yang puas. Indikator ini antara lain meliputi persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data, akurasi data, kemitakhiran data, dan kualitas data. Persentase konsumen yang puas digunakan untuk menggambarkan berapa persen konsumen yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan BPS maupun data yang dihasilkan BPS terhadap seluruh konsumen yang mengisi SKD2021 pada periode pelaksanaan.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2021 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66 yaitu merujuk pada pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Pedoman yang digunakan untuk menentukan kriteria kepuasan konsumen menggunakan nilai yang sama dengan penentuan kepuasan pada indeks kepuasan konsumen. Nilai kriteria yang digunakan sama dengan analisis SKD2020, sehingga untuk perbandingan dapat dilakukan pada kedua tahun tersebut.

e. Indeks Kepuasan Konsumen

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS dan data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS. Dengan demikian, ada 2 (dua) aspek IKK yang dihitung dalam SKD 2021 yaitu IKK terhadap kualitas pelayanan BPS dan IKK terhadap kualitas data BPS.

IKK terhadap kualitas pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD21. IKK terhadap kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data, yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemitakhiran data. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
1. Menghitung Penimbang	<p>Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan.</p> <p>Rumus penimbang:</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{11} \bar{y}_i}$ <p>dengan:</p> <p>w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^{11} w_i = 1$</p> <p>\bar{y}_i = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i</p> <p>$i = 1, 2, \dots, 11$</p>	<p>Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10.</p> <p>Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu</p> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^3 \bar{y}_i} = \frac{10}{30}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^3 w_i = 1$

Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{11} w_i} = \sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i$ <p>dengan: \bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^3 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^3 w_i} = \sum_{i=1}^3 \frac{10}{30} \bar{x}_i$ <p>dengan: \bar{x}_i = 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> $IKK = \frac{IKK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$ <p>Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2.</p>	

Nilai IKK berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dikategorikan menjadi 4 kategori mengenai nilai kinerja unit pelayanan.

Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan

Nilai	Kinerja Unit 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

f. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 (empat) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD21.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

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.

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

dengan:

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

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

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

2. Menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan (IPAK')

IPAK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 (empat) 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:

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

3. Menghitung IPAK

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

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

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

1.5. Sistematikan 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 SKD2021.

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

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

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

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

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

Bab 7 Penutup, berisi kesimpulan hasil SKD 2021 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2022 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Pusat.

1.6. Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2021 dilaksanakan di 515 wilayah PST yang terdiri dari PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, serta 480 PST BPS Kabupaten/Kota.

1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST

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

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST BPS Pusat, meliputi: (1) Informasi pelayanan, (2) Maklumat pelayanan, (3) *Wifi*, (4) Petugas pelayanan, (5) Ruang pelayanan, (6) Komputer, dan (7) Sarana Pengaduan. Kesemua komponen sarana dan prasarana tersebut dapat dipenuhi oleh PST di BPS Pusat, yang mengindikasikan terpenuhinya sarana dan prasarana yang baik dalam pelayanan. Selain tersedianya sarana prasarana tersebut PST BPS pusat melakukan adaptasi dengan kondisi baru, dengan melakukan pengembangan untuk pelayanan yang dilakukan secara *online*. Dengan memanfaatkan teknologi dan informasi serta sarana pendukung, pelayanan tanpa tatap muka langsung terus di kembangkan di PST.

1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021

Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2021. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden, dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah PST BPS Pusat dimana memiliki jumlah target 150 responden.

Pelaksanaan SKD 2021 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah sebesar 18.227 responden dari total target responden sebanyak 17.200. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 105,97 persen untuk seluruh PST penyelenggara SKD 2021. Pencapaian target pengumpulan SKD 2021 secara keseluruhan terpenuhi baik di BPS Pusat, BPS Provinsi, serta BPS Kabupaten Kota, dimana minimal responden yang diperoleh adalah sesuai dengan target yang ditetapkan.

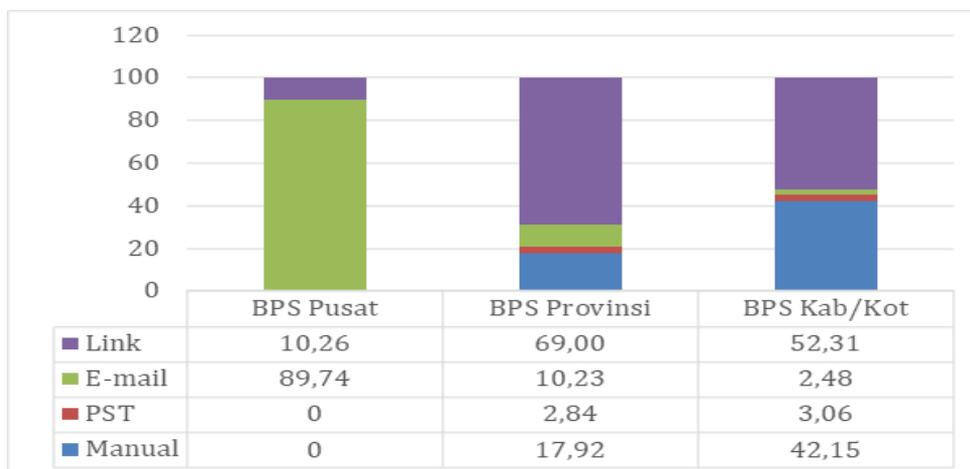
Berdasarkan metode pengumpulan data pada seluruh PST penyelenggara SKD metode CAWI lebih banyak digunakan, pada seluruh penyelenggara PST. Hal ini terkait dengan kondisi adaptasi kebiasaan baru yang diantaranya termasuk pemberian pelayanan secara daring atau *online*. Secara rinci pengumpulan SKD terbagi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

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

Metode pengumpulan SKD 2021 secara nasional didominasi dengan metode *link* atau sebesar 54,36 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data melalui CAWI sudah mulai familiar digunakan mengingat tingginya persentase responden yang mengisi melalui metode ini. Meskipun demikian metode pengentrian secara manual masih banyak digunakan yaitu sebanyak 38,28 persen. Metode ini dilaksanakan salah satunya pada PST yang masih melakukan pelayanan secara *offline*, serta pada wilayah yang mempunyai kendala terkait jaringan maupun sinyal jika dilakukan secara CAWI.

Jika dilihat berdasarkan wilayah PST penyelenggara SKD, untuk BPS Provinsi Sulawesi Tenggara semua responden melaksanakan survei melalui wawancara dan *online* baik mengisi secara manual maupun *link* yang diperoleh dari *website* maupun lainnya. Responden yang mengisi manual adalah sebanyak 14,08 persen dan responden yang mengisi melalui *online link* adalah sebesar 85,92 persen.

Gambar 1.2 Persentase responden menurut metode pengumpulan data



Segmentasi Konsumen*

BAB

2

*pengguna data dan/atau pengguna layanan yang menjadi responden SKD 2021

Konsumen di PST BPS Prov. Sulawesi Tenggara didominasi oleh:



Perempuan

56,34%



Lulusan \geq SLTA

67,61%



Berprofesi Akademisi
(Pelajar/Mahasiswa/
Peneliti/Dosen)

46,48%

Sebagian besar menggunakan ...



Layanan Akses
Produk Statistik pada
Website BPS

49,07%



Fasilitas website BPS
untuk memperoleh data

55,34%



Data BPS untuk
Tugas Sekolah/Kuliah

49,30%



BAB II

SEGMENTASI KONSUMEN

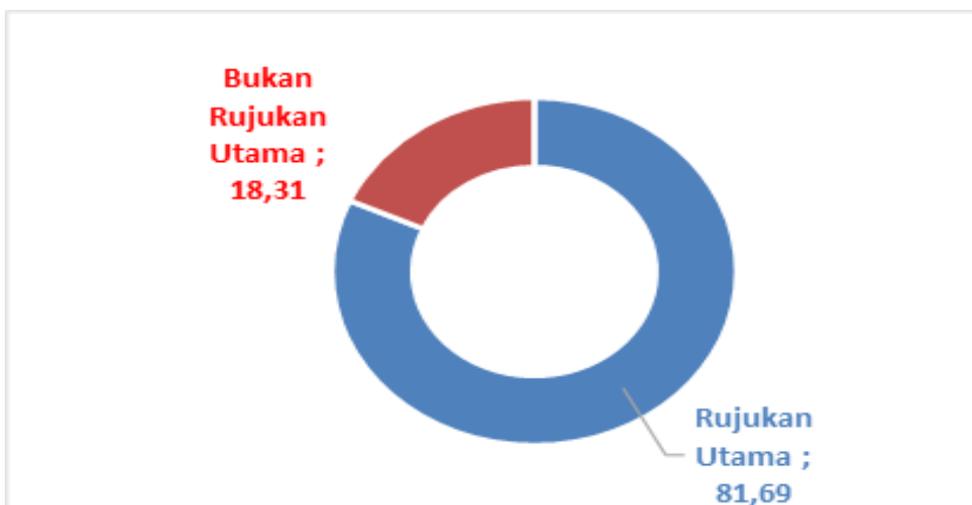
Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara. Segmentasi konsumen yang dimaksud adalah segmentasi responden SKD 2021 di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara. Segmentasi ini meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan BPS oleh konsumen. Unit analisis 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 BPS Provinsi Sulawesi Tenggara dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 81,69%.

Gambar 2.1. Persentase Konsumen di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama



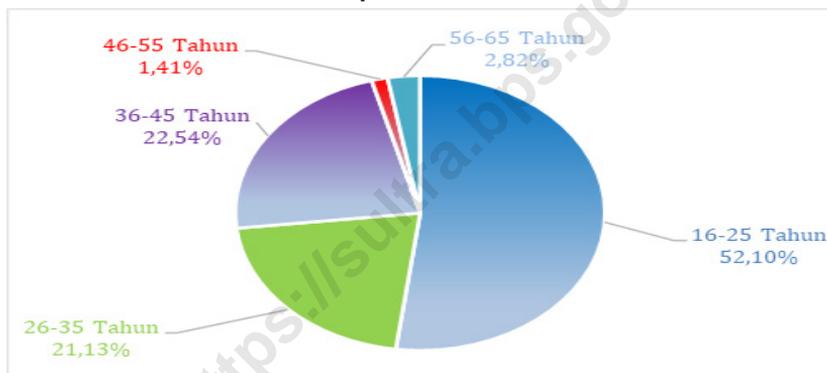
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik

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 BPS Provinsi Sulawesi Tenggara didominasi oleh konsumen berumur 16-65 tahun yang terbagi menjadi lima kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 16-25 tahun (52,10%), disusul konsumen berumur 36-45 tahun (22,54%), konsumen berumur 26-35 tahun (21,13%), konsumen berumur 46-55 tahun (1,41%) dan konsumen berumur 56-65 tahun (2,82%). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (16-25 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.

Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Kelompok Umur*

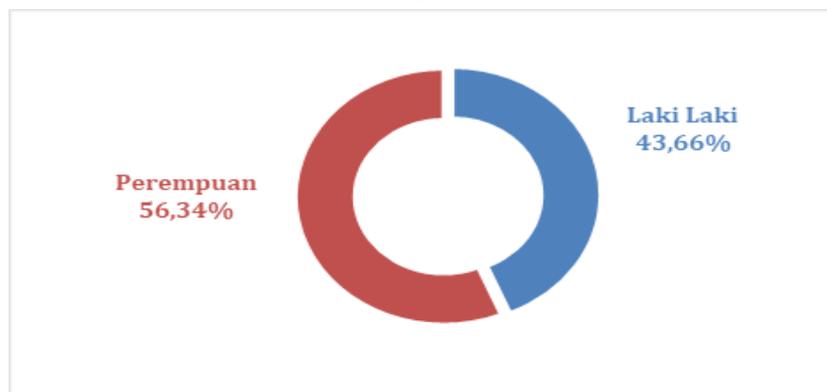


Keterangan: *Customer Satisfaction Index, Stratford-On-Avon District Council, April 2012

Jenis Kelamin

Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara menurut jenis kelamin. Pada tahun ini konsumen di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara menurut jenis kelamin di dominasi oleh konsumen Perempuan sebesar 56,34%.

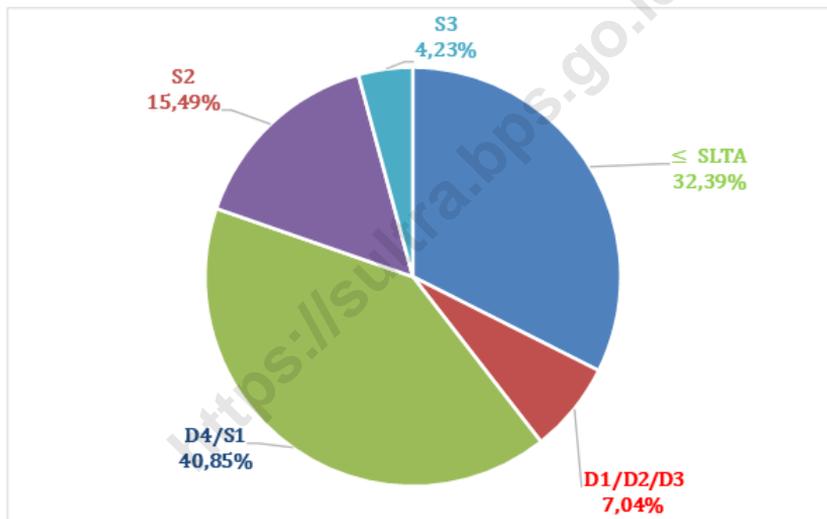
Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Jenis Kelamin



Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2021, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu SLTA/ sederajat kebawah, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (40,85%) dan posisi kedua dengan tingkat pendidikan \leq SLTA (32,39%). Konsumen terbanyak selanjutnya yaitu dengan tingkat pendidikan S2 sebanyak 15,49%. Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 dan S3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase masing-masing sebanyak 7,04% dan 4,23%.

Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

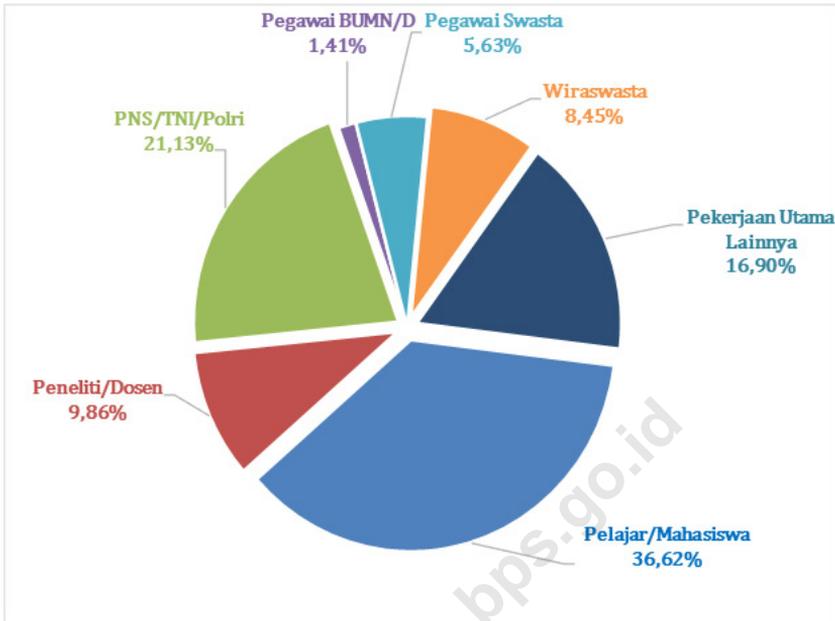


Pekerjaan Utama

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

Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara adalah pelajar/mahasiswa (36,62%). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang didominasi oleh tingkat pendidikan Pelajar/Mahasiswa. Adapun kelompok konsumen selanjutnya didominasi oleh konsumen dengan pekerjaan utama sebagai PNS/TNI/Polri memiliki persentase yaitu sebesar 21,13%. Sedangkan kelompok konsumen dengan pekerjaan utama BUMN/D memiliki persentase paling sedikit yaitu sebesar 1,41%.

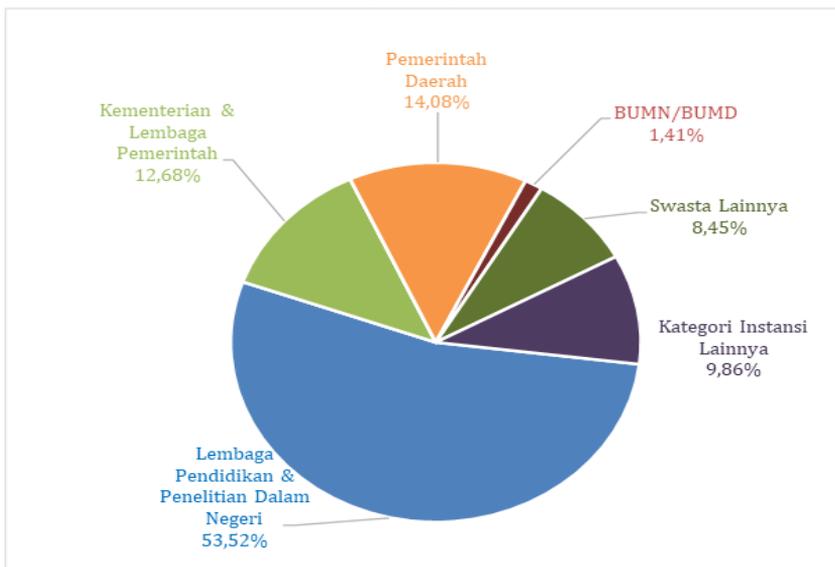
Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Pekerjaan Utama



Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2021 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara berasal dari Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri (53,52%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 dan pekerjaan utama konsumen, yaitu pelajar/mahasiswa.

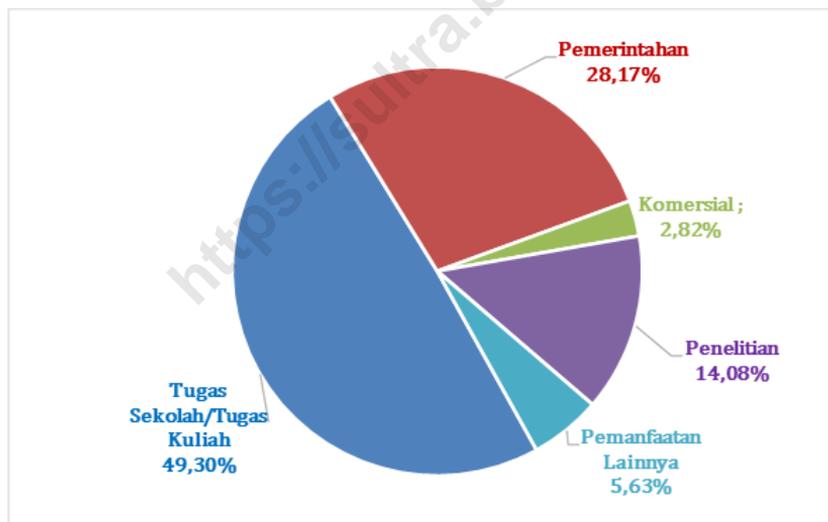
Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Instansi/Institusi



2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara. Dalam SKD 2021, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, hasil SKD 2021 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara paling banyak dimanfaatkan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah (49,30%). Pemanfaatan untuk Pemerintahan menempati posisi kedua sebesar 28,17%. Pemanfaatan untuk Penelitian menempati posisi ketiga yaitu 14,08%, sedangkan untuk Pemanfaatan lainnya dan komersial masing-masing persentase sebesar 5,63% dan 2,82%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke BPS Provinsi Sulawesi Tenggara sangat dibutuhkan dalam bidang tugas sekolah/tugas kuliah.

Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

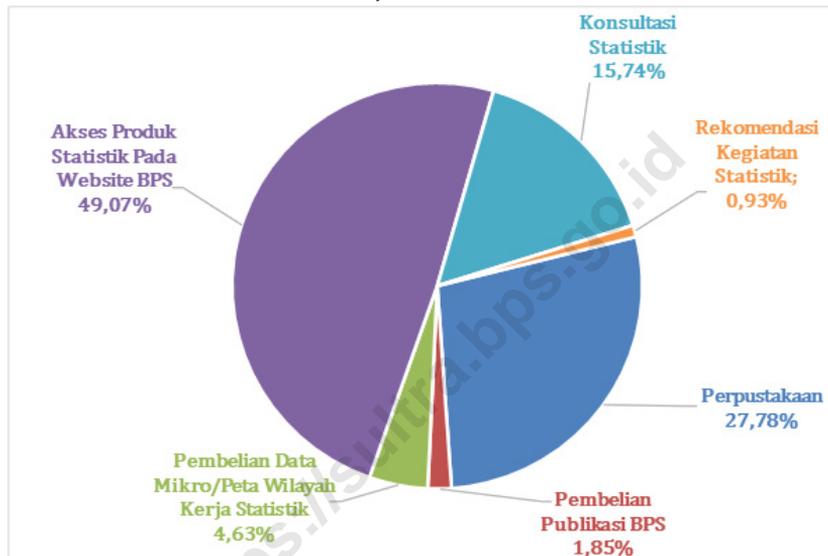


2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi Perpustakaan, Pembelian Publikasi BPS, Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik, Akses Produk Statistik Pada Website BPS, Konsultasi Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Akses Produk Statistik Pada Website BPS yaitu sebesar 49,07%. Pada posisi kedua yaitu Perpustakaan dengan persentase sebesar 27,78%. Sementara itu, Rekomendasi Kegiatan Statistik adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara (0,93%).

Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Jenis Layanan

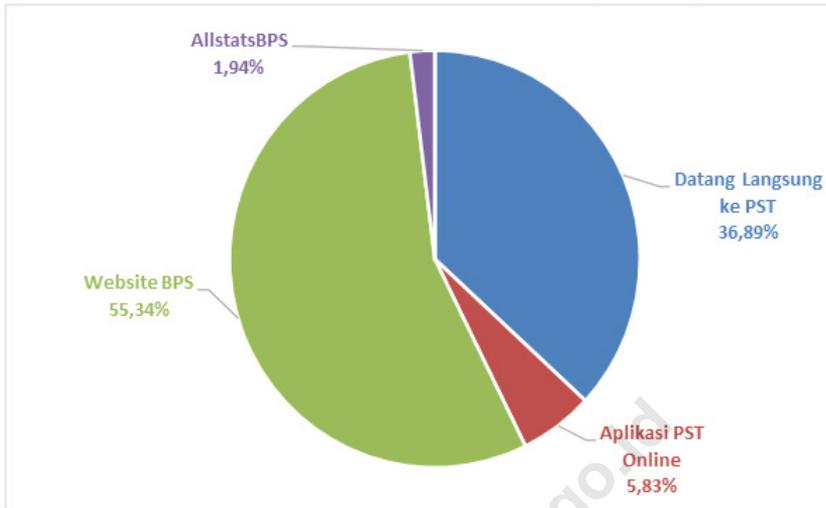


2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

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

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara mendapatkan data melalui fasilitas *Website* BPS dengan persentase sebesar 55,34%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada *website* BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara. Walaupun demikian, masih ada konsumen yang berkunjung langsung ke PST/ Perpustakaan BPS dengan persentase 36,89%. Sementara itu, fasilitas lain yang masih digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara adalah melalui Aplikasi PST *Online* dengan persentase 5,83%. Mengikuti perkembangan teknologi saat ini beberapa konsumen juga yang menggunakan AllStat BPS sebanyak 1,94%.

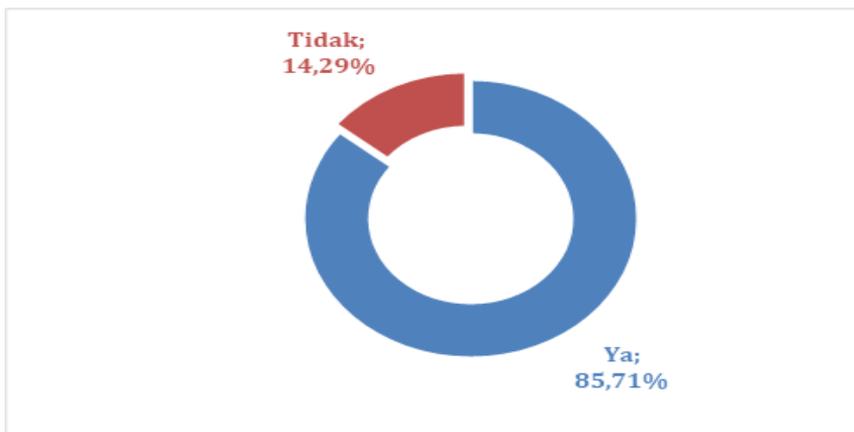
Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS



2.6. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu "Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju", BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, monitoring, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Merujuk pada gambar 2.6. bahwa konsumen yang berasal dari Kementerian/ Lembaga/OPD (K/L/OPD) mendominasi setelah Lembaga pendidikan/penelitian dalam negeri Berdasarkan hasil SKD 2021, sebagaimana terdapat pada Gambar 2.10 di bawah ini terdapat 85,71% 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.

Gambar 2.10. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan



Analisis Kepuasan Layanan

BAB

3

IKK = 92,62

Indeks Kepuasan
Konsumen

▲ Naik 2,33 poin
dibanding 2020

Gambaran tingkat
kepuasan konsumen
terhadap pelayanan

di PST BPS Provinsi
Sulawesi Tenggara

kualitas pelayanan PST BPS Provinsi
Sulawesi Tenggara termasuk kategori
sangat baik (skala 100)

Persentase konsumen yang puas
terhadap:

Akses Data BPS

95,77%



!?



Persentase konsumen yang puas
terhadap:

Pelayanan BPS

94,82%

Persentase konsumen yang puas
terhadap:

Sarana & Prasarana Pelayanan BPS

95,07%





BAB III

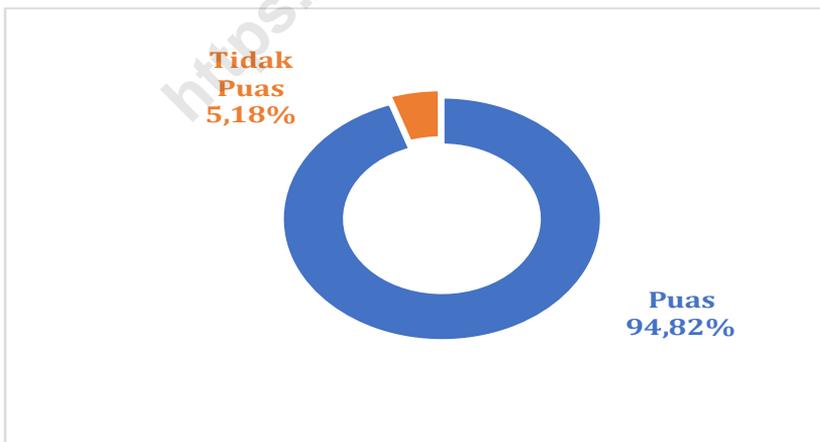
ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara terhadap pelayanan BPS Provinsi Sulawesi Tenggara. 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

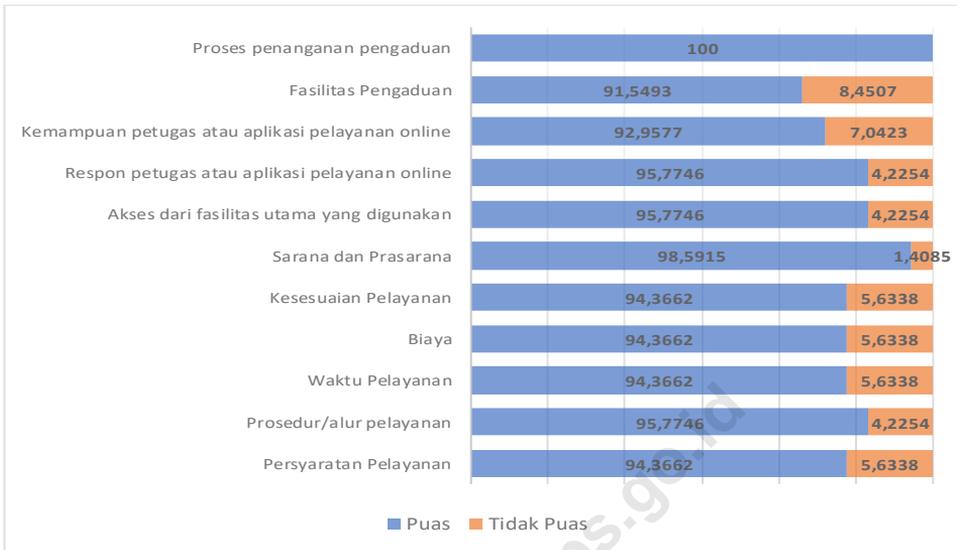
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan konsumen yang puas terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, konsumen yang puas dengan pelayanan BPS di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara sebesar 94,82%.

Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Terhadap Pelayanan PST



Kepuasan konsumen juga dapat dilihat berdasarkan atribut pelayanan. Berdasarkan Gambar 3.2, semua atribut mendapatkan persentase kepuasan di atas 90%. Sementara itu, atribut yang mendapatkan persentase kepuasan paling tinggi adalah Sarana dan Prasarana (98,59%) yaitu atribut keberadaan fasilitas pengaduan dan biaya.

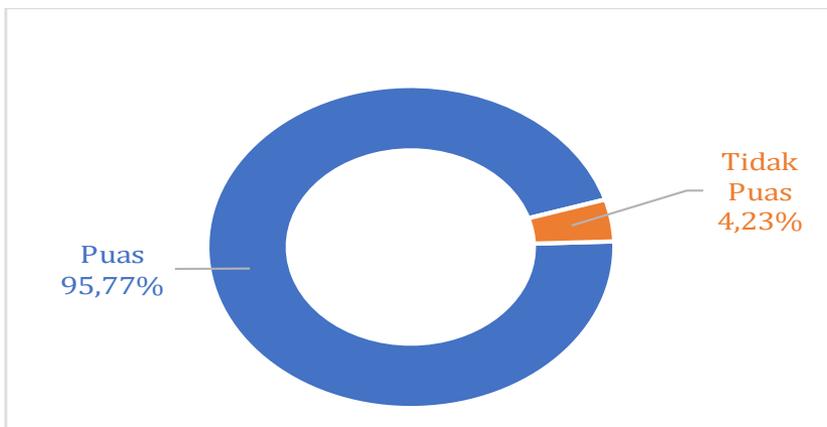
Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Terhadap Pelayanan PST Menurut Atribut Pelayanan



3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut kemudahan memperoleh data BPS dari fasilitas utama pelayanan, kemudahan pencarian data dari *website* BPS, serta kemudahan mengunduh konten dari *website* BPS. Berdasarkan Gambar 3.3, konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara yang puas terhadap akses data sebesar 95,77%.

Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Terhadap Pelayanan PST



3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.4, persentase konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 95,07%.

Gambar 3.4. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Terhadap Sarana dan Prasarana PST

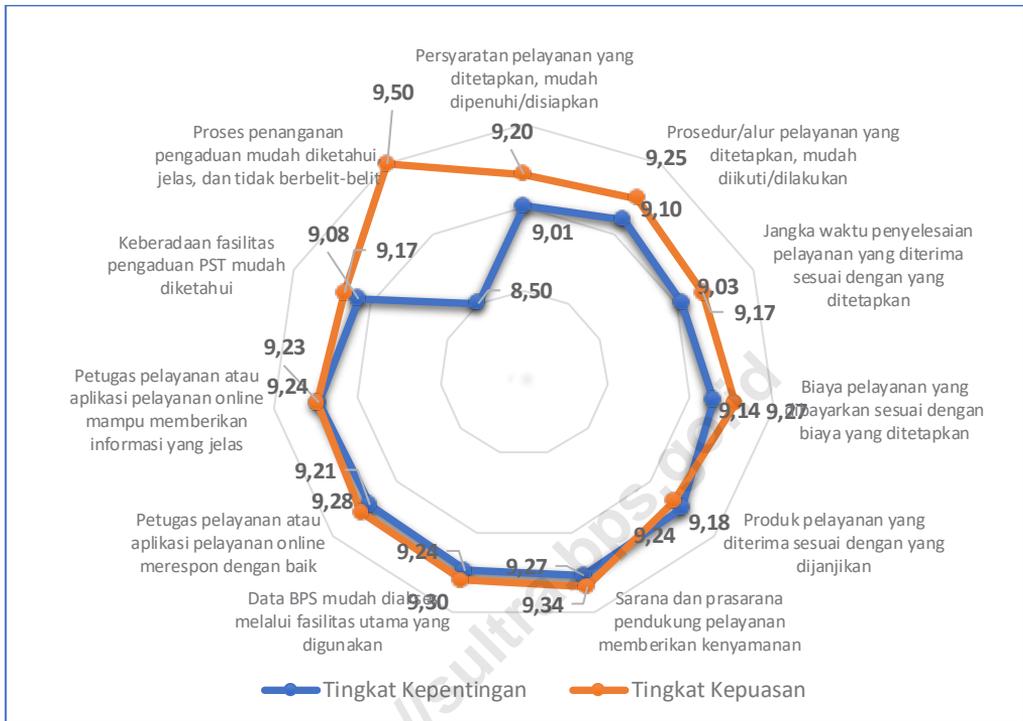


3.4. Gap Analysis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

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

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

Gambar 3.5. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara



Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut pelayanan yang memiliki nilai gap paling jauh yaitu Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit sebesar 1. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut jauh diatas harapan konsumen di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara. Sementara itu, atribut dengan gap paling dekat Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas (0,01). Hal ini menunjukkan bahwa Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online BPS Provinsi Sulawesi Tenggara sudah sesuai dengan harapan konsumen. Terdapat 1 atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan yaitu Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan dimana nilai kepuasan lebih rendah daripada kepentingan.

Atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara memiliki gap -0,06 sampai 1. Walaupun demikian, menurut Parsuraman (1991), jika gap negatif bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun masih ada beberapa atribut yang belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

Tabel 3.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	9,01	9,20	0,18
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	9,10	9,25	0,15
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan	9,03	9,17	0,14
4.	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan	9,14	9,27	0,13
5.	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	9,24	9,18	-0,06
6.	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9,27	9,34	0,07
7.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	9,24	9,30	0,06
8.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik	9,21	9,28	0,07
9.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas	9,23	9,24	0,01
10.	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui	9,08	9,17	0,08
11.	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	8,50	9,50	1,00

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

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan menjadi salah satu kriteria dalam menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dan 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.

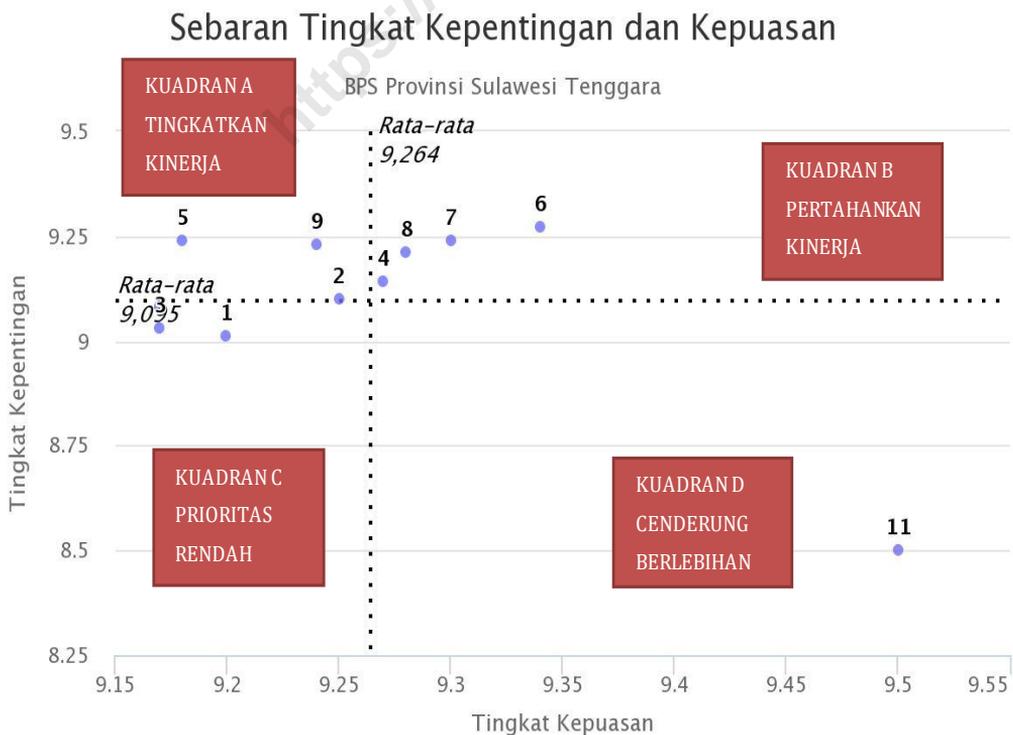
Tabel 3.2. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	9,01	9,20	102,03
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	9,10	9,25	101,70
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan	9,03	9,17	101,56
4.	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan	9,14	9,27	101,39
5.	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	9,24	9,18	99,39

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
6.	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9,27	9,34	100,76
7.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	9,24	9,30	100,61
8.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik	9,21	9,28	100,76
9.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas	9,23	9,24	100,15
10.	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui	9,08	9,17	100,93
11.	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	8,50	9,50	111,76

Tabel 3.2 menyajikan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Secara umum, tingkat kesesuaian masing-masing atribut melebihi 100% artinya tingkat kepuasan konsumen sudah melebihi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan (102,03%), sedangkan atribut produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (99,39%).

Gambar 3.6. Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara



Keterangan

- | | |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan 2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan 3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima 4. Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan 5. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan 6. Sarana prasarana pelayanan memberikan kenyamanan | <ol style="list-style-type: none"> 7. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan 8. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik 9. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas 10. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui 11. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit |
|--|---|

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS adalah: kemudahan prosedur, kesesuaian produk pelayanan, dan kejelasan informasi petugas pelayanan online. Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS adalah:

1. Kesesuaian Biaya Pelayanan
2. Sarana Prasarana
3. Kemudahan Akses Data Melalui Fasilitas Utama
4. Respon Petugas Pelayanan

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

1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
2. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
3. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

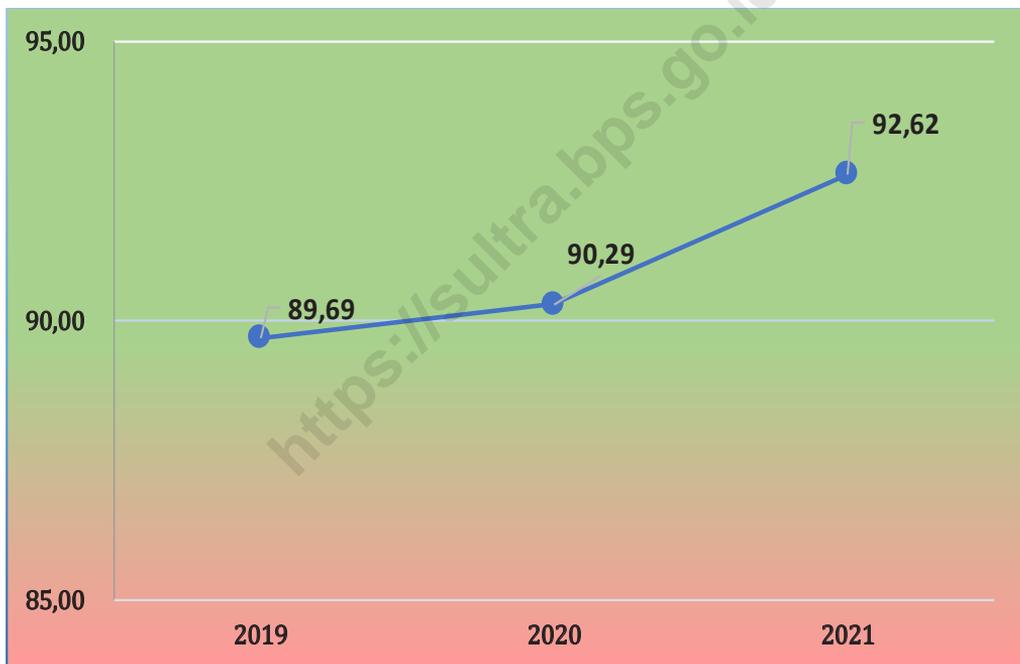
Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.6, terdapat atribut pelayanan PST BPS yang termasuk dalam kuadran D, yaitu:

1. Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan

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 BPS Provinsi Sulawesi Tenggara tahun 2021 sebesar 92,62, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara masuk kategori **Sangat Baik**. Berdasarkan Gambar 3.7, IKK BPS di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara mengalami kenaikan dibandingkan IKK tahun 2020. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BPS Provinsi Sulawesi Tenggara.

Gambar 3.7. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara



Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

BAB

4

Indeks Persepsi
Anti Korupsi

IPAK
95,11

Perilaku anti korupsi
sangat diterapkan
dalam pelayanan di
PST BPS Provinsi
Sulawesi Tenggara





BAB IV

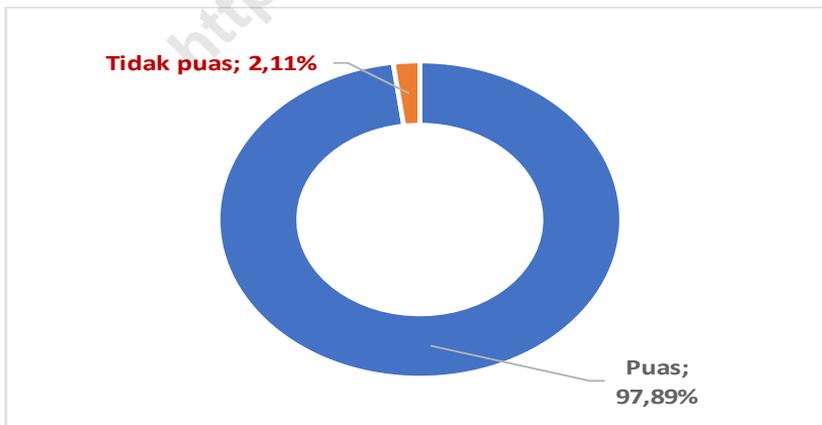
ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI

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

4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS Provinsi Sulawesi Tenggara

Penerapan perilaku anti korupsi merujuk pada persentase konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS Provinsi Sulawesi Tenggara. Berdasarkan Gambar 4.1, konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara sebanyak 97,89%. Hal tersebut dapat diartikan bahwa sebagian besar konsumen telah merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara.

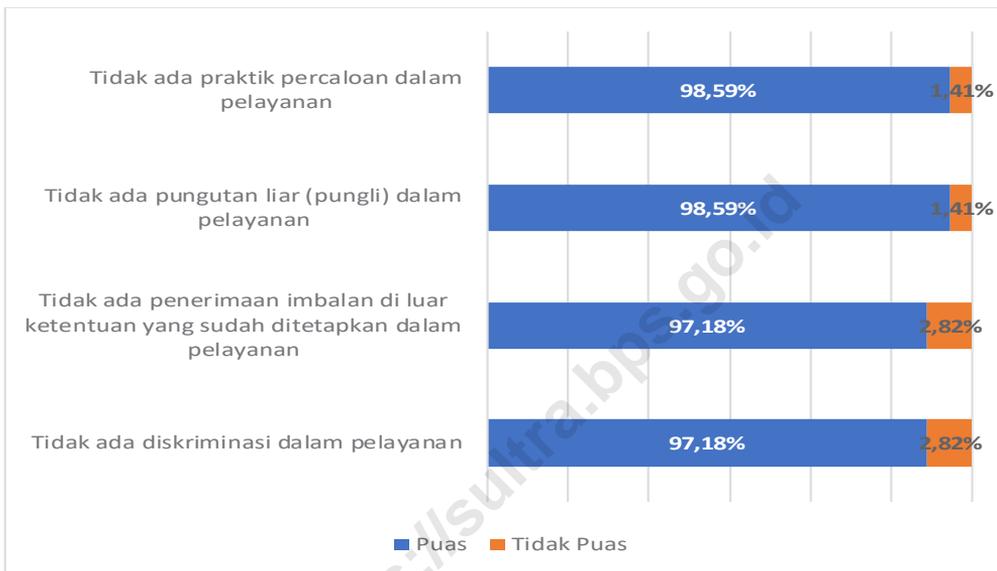
Gambar 4.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi



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 sudah ditetapkan dalam pelayanan, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.

Gambar 4.2 menyajikan persentase kepuasan konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara terhadap penerapan perilaku anti korupsi menurut atribut anti korupsi. Berdasarkan gambar tersebut, konsumen merasa paling puas dengan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan dan tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan (98,59%).

Gambar 4.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut Anti Korupsi



4.2. **Gap Analysis Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS Provinsi Sulawesi Tenggara**

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

Gap masing-masing atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat dalam Tabel 4.3. Berdasarkan tabel tersebut, terlihat bahwa semua atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi memiliki nilai gap positif. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut sudah melampaui harapan konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara.

Tabel 4.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,32	9,38	0,06
2.	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan	9,35	9,51	0,15
3.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,46	9,58	0,11
4.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,46	9,58	0,11

4.3. Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) Terhadap Pelayanan BPS Provinsi Sulawesi Tenggara

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang juga digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS. Berbeda dengan indikator persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi, indikator IPAK menggunakan tingkat kepentingan konsumen sebagai penimbang antar atribut yang menjadi *proxy* dari perilaku anti korupsi. Nilai IPAK PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara berdasarkan hasil SKD 2021 sebesar 95,11 yang berarti bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara.

Analisis Kebutuhan Data

BAB

5



78,62%

konsumen memperoleh data sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan

Persentase pencarian data di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut **Level Data**

51,97%

data level provinsi

Persentase pencarian data di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut **Periode Data**

81,91%

data periode tahunan



BAB V

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

SKD 2021, selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan PST BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data serta mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS. Pada bab ini akan menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi kebutuhan data menurut jenis data, level data, periode data, dan perolehan data.

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

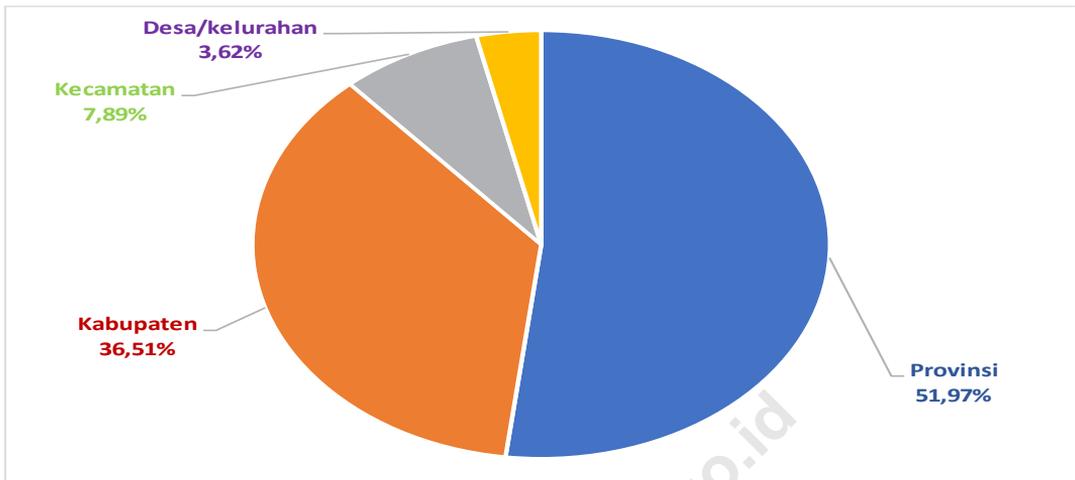
Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dicari (data). Misalnya, seorang pengguna data mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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

5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data

Dari hasil SKD 2021, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara. Secara umum, dari 304 orang-data 51,97% mencari data pada level provinsi. Data selanjutnya adalah data level kabupaten/kota (36,51%), data level kecamatan (7,89%) dan data level desa/kelurahan (3,62%). Tidak ada konsumen yang mencari data pada level nasional, individu dan lainnya. Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.

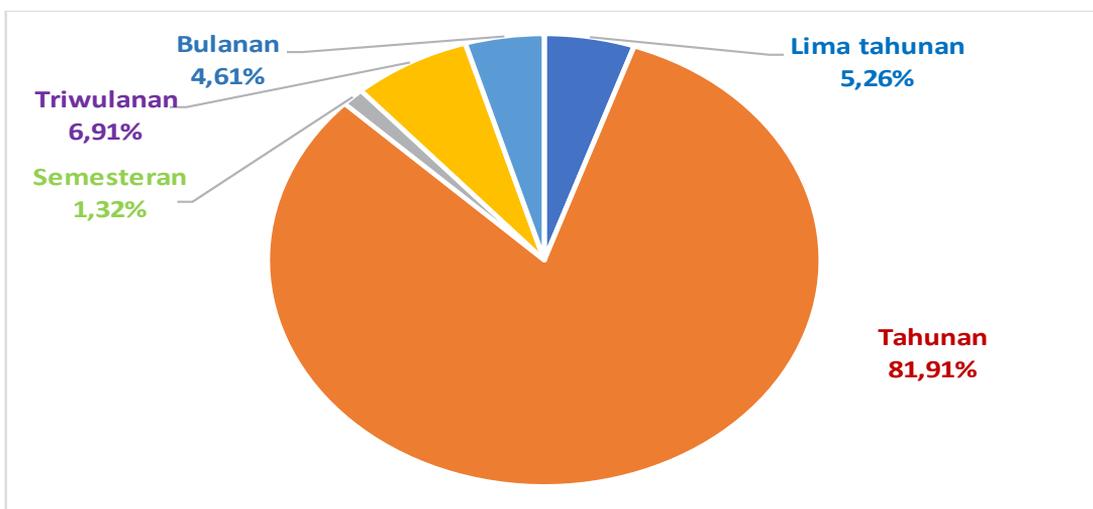
Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Level Data



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 81,91%. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu triwulanan yang memiliki persentase 6,91%.

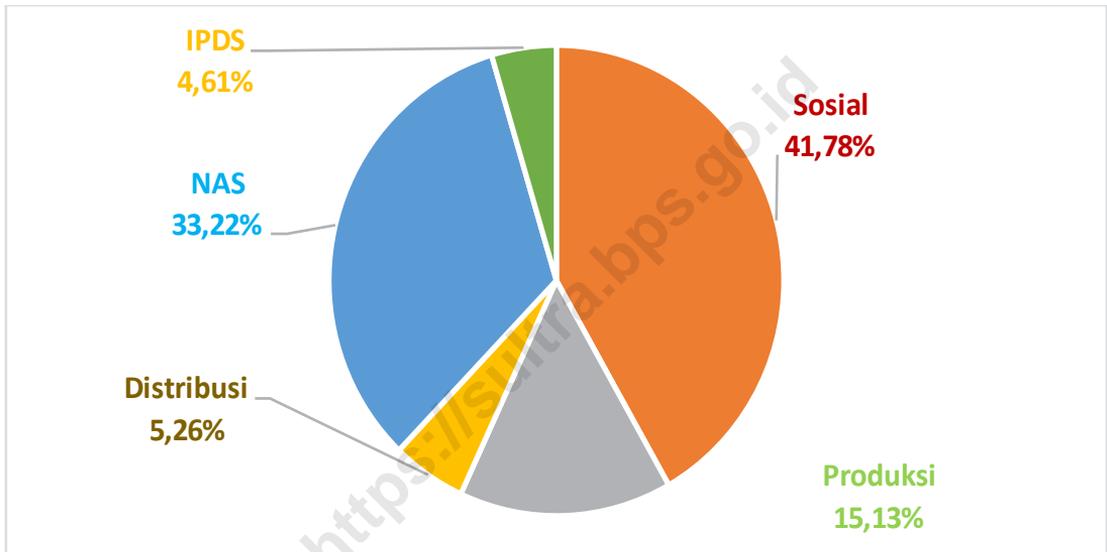
Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Periode Data



5.3. Kebutuhan Data menurut Ragam Data

Ragam data yang tersedia pada PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara meliputi ragam data sosial, neraca dan analisis statistik, produksi, distribusi dan IPDS. Dari gambar 5.3 terlihat bahwa konsumen data pada PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara paling banyak mencari ragam data sosial yaitu sebanyak 41,78%, dilanjutkan dengan ragam data neraca dan analisis statistik sebanyak 33,22%. Ragam data yang paling sedikit dicari adalah ragam data IPDS sebanyak 4,61%. Selengkapnya dapat dilihat pada gambar 5.3.

Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Ragam Data



Analisis Kepuasan Kualitas Data

BAB

6



IKK = 92,17

Indeks Kepuasan Konsumen terhadap kualitas data BPS Prov. Sulawesi Tenggara

kualitas pelayanan PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara termasuk kategori

Sangat Baik (skala 100)

Persentase konsumen yang puas terhadap Aspek Kualitas Data



Kelengkapan
Data

98,77%



Akurasi
Data

99,18%



Kemutakhiran
Data

100%



BAB VI

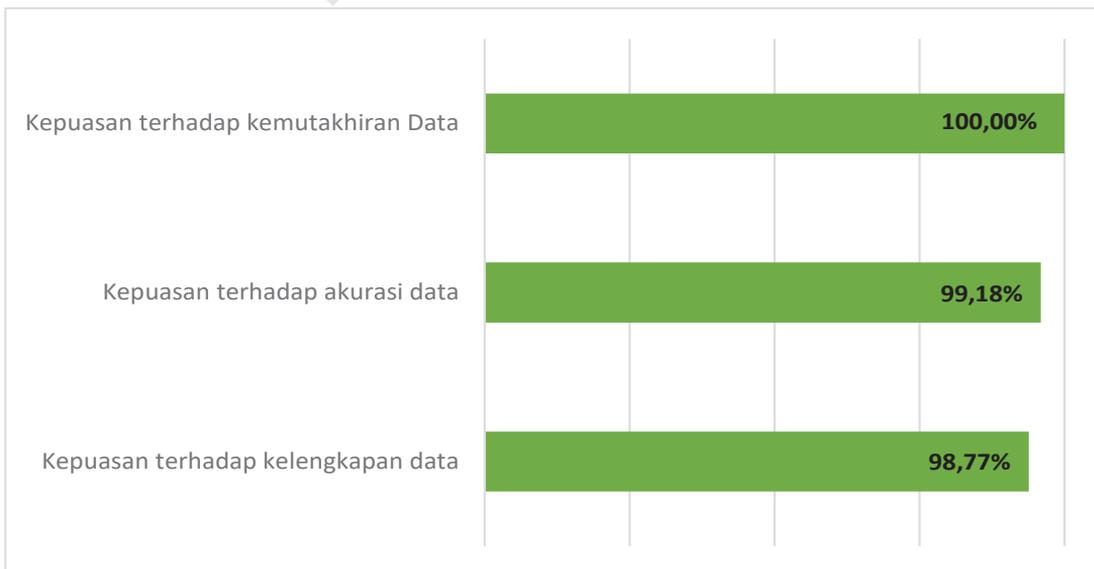
ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Tenggara. 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 kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Tenggara dapat di lihat dari 3 aspek yaitu: kepuasan terhadap kelengkapan, kepuasan terhadap akurasi, dan kepuasan terhadap kemitakhiran data. Berdasarkan tabel 6.1 kepuasan terhadap kemitakhiran data menempati urutan pertama yaitu 100% selanjutnya kepuasan terhadap akurasi data diurutan kedua yaitu 99,18% dan yang terakhir kepuasan terhadap kelengkapan data sebesar 98,77%.

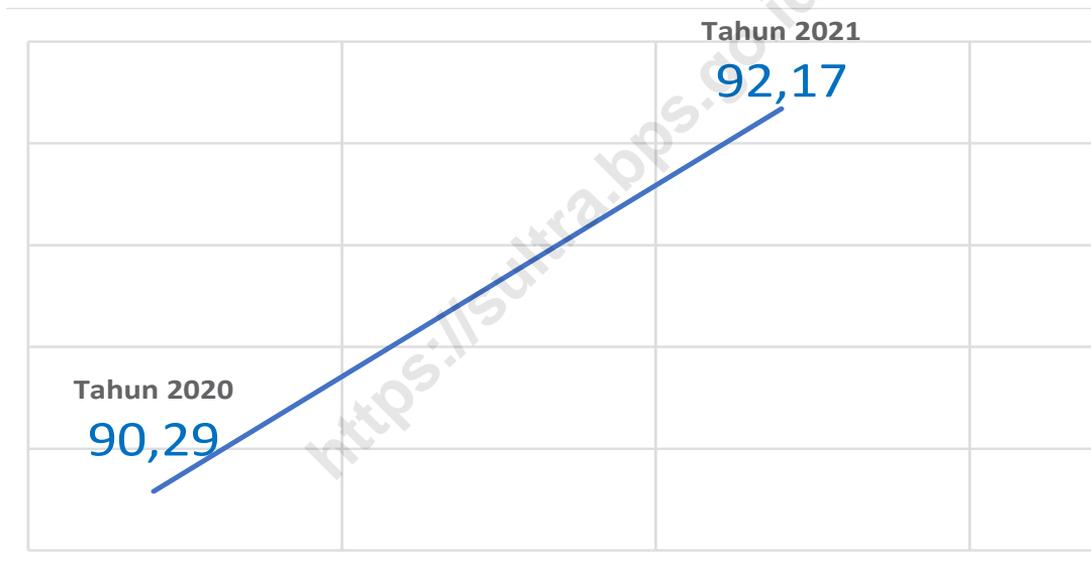
Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Aspek Kualitas Data



6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Layanan Data BPS Provinsi Sulawesi Tenggara. Nilai IKK untuk PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara tahun 2021 sebesar 92,17, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara masuk kategori Baik. Berdasarkan Gambar 6.2, IKK BPS di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara mengalami kenaikan sebesar 01,88 dari 90,29 pada tahun 2020 menjadi 92,17 pada tahun 2021. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara.

Gambar 6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Provinsi Sulawesi Tenggara



KEPUASAN KONSUMEN

di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2021



▶ 92,62

gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara



▶ 92,17

gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS

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



78,62%

konsumen memperoleh data sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

95,11





BAB VII PENUTUP

7.1. Kesimpulan

Pelaksanaan Survei Kebutuhan Data (SKD) bertujuan untuk mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan pelayanan PST BPS. SKD 2021 diselenggarakan di 515 satuan kerja BPS, yaitu di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 480 BPS Kabupaten/Kota. Cakupan responden SKD 2021 adalah konsumen yang pernah menerima layanan dari PST BPS selama 1 Januari 2021 sampai dengan akhir periode pencacahan.

Realisasi jumlah responden SKD 2021 di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara sebesar 71 responden. Pengumpulan data SKD 2021 di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara dilakukan dalam kurun waktu Juni–September 2021 oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (*self enumeration*) melalui pencacahan manual dan pencacahan elektronik (*online*).

Hasil SKD 2021 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Data disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini antara lain Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK), dan persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan kualitas data BPS.

Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2021 di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2021 di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara yang melebihi target (101,43%) dan selesai tepat waktu.
2. Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara, yang digambarkan melalui responden SKD, didominasi oleh konsumen yang berasal dari lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri (53,52%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk tugas sekolah/tugas kuliah (49,30%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen berasal dari akademisi. Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah pelajar/mahasiswa (36,62%).
3. Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara 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 Provinsi Sulawesi Tenggara adalah layanan pustaka digital

(49,07%). Kecenderungan tersebut juga diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah *website* BPS (55,34%).

4. Sebagian besar konsumen di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara 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 81,69%.
5. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 94,82%. Terdapat 1 dari 11 atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan yang ditunjukkan dengan *gap* antara harapan dan persepsi sebesar -0,06. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pelayanan di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara sudah memiliki kinerja yang sangat baik.
6. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara digambarkan melalui IKK terhadap Pelayanan PST BPS. Nilai IKK terhadap Pelayanan BPS Provinsi Sulawesi Tenggara adalah 92,62. Artinya, kualitas pelayanan di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara masuk kategori sangat baik.
7. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK BPS Provinsi Sulawesi Tenggara adalah 95,11. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara.
8. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara sangat beragam. Level provinsi merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen (51,97%). Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (81,91%).
9. Persentase konsumen yang puas terhadap data disajikan menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemitakhiran data. Lebih dari 98% konsumen merasa puas terhadap masing-masing dimensi kualitas data tersebut. Sebanyak 98,77% konsumen merasa puas dengan kelengkapan data, 99,18% konsumen merasa puas dengan akurasi data, serta 100% konsumen merasa puas dengan kemitakhiran data.
10. Kepuasan konsumen terhadap kualitas data untuk penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Tenggara digambarkan melalui IKK terhadap Kualitas Data. Nilai IKK terhadap Kualitas Data untuk penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Tenggara adalah 92,17. Artinya, kualitas data dari penyedia BPS Provinsi Sulawesi Tenggara masuk dalam kategori sangat baik.

7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Berdasarkan hasil SKD 2021, saran dan rekomendasi yang menjadi prioritas utama yang diberikan kepada unit pelayanan PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara adalah:

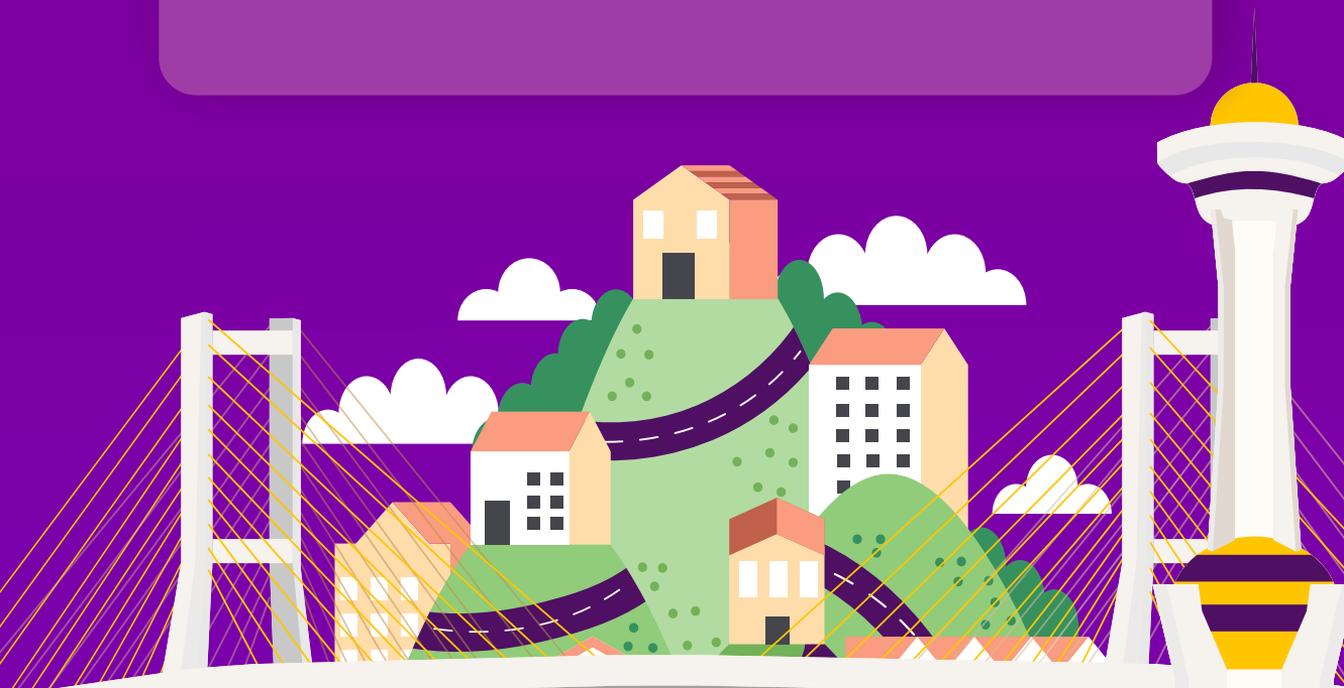
1. Kemudahan prosedur.
2. Kesesuaian produk pelayanan.
3. Kejelasan informasi petugas pelayanan online.

Perbaikan juga perlu dilakukan pada atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan berikutnya, meliputi:

1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan.
2. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian.
3. Kemudahan Fasilitas Pengaduan.

DAFTAR PUSTAKA

<https://sultra.biprindo.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.
- 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.



Lampiran

METADATA

Data yang dihasilkan produsen data harus memiliki Metadata

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

Persentase konsumen PST BPS Prov. Sulawesi Tenggara Menurut Jenis Kelamin, 2021



Jenis Kelamin	Persentase
Laki-Laki	43,66%
Perempuan	56,34%

Metadata

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



Lampiran 1. Realisasi Jumlah Responden Menurut Wilayah PST di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara

Satker PST	Target SKD	Pencapaian SKD	Persentase Pencapaian SKD (%)
Sulawesi Tenggara	70	71	101,43
Buton	30	36	120,00
Muna	30	33	110,00
Konawe	30	32	106,67
Kolaka	30	35	116,67
Konawe Selatan	30	31	103,33
Bombana	30	32	106,67
Wakatobi	30	30	100,00
Kolaka Utara	30	31	103,33
Buton Utara	30	30	100,00
Konawe Utara	30	33	110,00
Kolaka Timur	30	31	103,33
Kendari	30	30	100,00
BauBau	30	30	100,00

Metadata Indikator

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

Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Satker PST	Jumlah (Orang)	Jenis Kelamin	
		Laki-laki	Perempuan
Sulawesi Tenggara	71	43,66	56,34
Buton	36	69,44	30,56
Muna	33	54,55	45,45
Konawe	32	84,38	15,63
Kolaka	35	68,57	31,43
Konawe Selatan	31	80,65	19,35
Bombana	32	65,63	34,38
Wakatobi	30	56,67	43,33
Kolaka Utara	31	67,74	32,26
Buton Utara	30	66,67	33,33
Konawe Utara	33	75,76	24,24
Kolaka Timur	31	67,74	32,26
Kendari	30	40,00	60,00
BauBau	30	60,00	40,00

Metadatas Indikator

Konsep	: Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin.
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS 2. Jenis Kelamin
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke-i $y = \sum_{i=1}^2 x_i$ = 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 Pekerjaan Utama

Satker PST	Jumlah (Orang)	Pekerjaan Utama						
		Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	PNS/TNI/ Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Lain-nya
Sulawesi Tenggara	71	36,62	9,86	21,13	1,41	5,63	8,45	16,90
Buton	36	13,89	0,00	61,11	0,00	2,78	8,33	13,89
Muna	33	15,15	9,09	54,55	3,03	0,00	3,03	15,15
Konawe	32	3,13	0,00	75,00	6,25	0,00	0,00	15,63
Kolaka	35	14,29	0,00	71,43	8,57	2,86	0,00	2,86
Konawe Selatan	31	6,45	0,00	67,74	0,00	3,23	3,23	19,35
Bombana	32	15,63	0,00	81,25	0,00	0,00	3,13	0,00
Wakatobi	30	16,67	0,00	56,67	10,00	3,33	3,33	10,00
Kolaka Utara	31	3,23	3,23	83,87	0,00	6,45	0,00	3,23
Buton Utara	30	26,67	6,67	60,00	0,00	6,67	0,00	0,00
Konawe Utara	33	15,15	0,00	72,73	0,00	3,03	0,00	9,09
Kolaka Timur	31	9,68	0,00	70,97	0,00	3,23	0,00	16,13
Kendari	30	50,00	0,00	50,00	0,00	0,00	0,00	0,00
BauBau	30	13,33	0,00	56,67	3,33	3,33	20,00	3,33

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Lainnya
Sulawesi Tenggara	49,30	28,17	2,82	14,08	5,63
Buton	16,67	61,11	0,00	5,56	16,67
Muna	12,12	66,67	3,03	18,18	0,00
Konawe	6,25	78,13	0,00	6,25	9,38
Kolaka	8,57	77,14	8,57	5,71	0,00
Konawe Selatan	9,68	87,10	3,23	0,00	0,00
Bombana	18,75	71,88	3,13	6,25	0,00
Wakatobi	3,33	73,33	0,00	16,67	6,67
Kolaka Utara	3,23	87,10	6,45	3,23	0,00
Buton Utara	13,33	60,00	0,00	20,00	6,67
Konawe Utara	6,06	78,79	0,00	15,15	0,00
Kolaka Timur	6,45	83,87	0,00	6,45	3,23
Kendari	13,33	50,00	0,00	33,33	3,33
BauBau	6,67	60,00	13,33	16,67	3,33

Metadata Indikator

Konsep	: Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pemanfaatan hasil kunjungan adalah penggunaan hasil kunjungan yang utama, baik berupa pencarian data maupun konsultasi.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS 2. Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan pemanfaatan utama hasil kunjungan ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan pemanfaatan utama hasil kunjungan ke-i $y = \sum_{i=1}^5 x_i$ = Jumlah seluruh konsumen $i = 1$ (Tugas Sekolah/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 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan

Satker PST	Jenis Layanan					
	Perpustakaan	Pembelian Publikasi	Data Mikro	Website	Konsultasi Data Statistik	Rekomendasi Kegiatan Statistik
Sulawesi Tenggara	27,78	1,85	4,63	49,07	15,74	0,93
Buton	75,00	0,00	0,00	17,50	7,50	0,00
Muna	86,49	2,70	0,00	5,41	5,41	0,00
Konawe	71,88	0,00	0,00	18,75	9,38	0,00
Kolaka	22,00	2,00	0,00	36,00	40,00	0,00
Konawe Selatan	17,39	0,00	0,00	34,78	43,48	4,35
Bombana	81,58	2,63	0,00	5,26	10,53	0,00
Wakatobi	30,30	0,00	0,00	54,55	12,12	3,03
Kolaka Utara	75,00	0,00	2,50	15,00	7,50	0,00
Buton Utara	84,85	0,00	0,00	12,12	3,03	0,00
Konawe Utara	31,25	0,00	0,00	12,50	56,25	0,00
Kolaka Timur	60,00	0,00	0,00	20,00	20,00	0,00
Kendari	57,14	0,00	0,00	18,37	22,45	2,04
BauBau	22,86	0,00	0,00	71,43	5,71	0,00

Metadata Indikator

Konsep	: Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Jenis layanan yang dicakup dalam SKD 2021 mencakup Perpustakaan, Pembelian Publikasi BPS, Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik, Akses Produk Statistik pada Website BPS, Konsultasi Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS 2. Jenis Layanan
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ Dengan: P_i = Persentase konsumen pada layanan ke- i x_i = Jumlah konsumen yang menggunakan layanan ke- i $y = \sum_{i=1}^6 x_i$ = Jumlah seluruh konsumen $i = 1$ (Perpustakaan), 2 (Pembelian Publikasi), 3 (Pembelian Data Mikro/ Peta Wilkerstat), 4 (Akses Produk, Statistik melalui website), 5 (Konsultasi Statistik), 6 (Rekomendasi Kegiatan Statistik)
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan jenis layanan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis layanan yang digunakan.

Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

Satker PST	Jumlah Konsumen (Orang)	Rujukan Utama (%)	Bukan Rujukan Utama (%)
Sulawesi Tenggara	71	81,69	18,31
Buton	36	100,00	0,00
Muna	33	93,94	6,06
Konawe	32	96,88	3,13
Kolaka	35	85,71	14,29
Konawe Selatan	31	93,55	6,45
Bombana	32	81,25	18,75
Wakatobi	30	86,67	13,33
Kolaka Utara	31	100,00	0,00
Buton Utara	30	100,00	0,00
Konawe Utara	33	100,00	0,00
Kolaka Timur	31	90,32	9,68
Kendari	30	93,33	6,67
BauBau	30	96,67	3,33

Metadata Indikator

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

Lampiran 7. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Satker PST	Penggunaan Data BPS Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
Sulawesi Tenggara	85,71
Buton	96,00
Muna	90,91
Konawe	95,83
Kolaka	100,00
Konawe Selatan	84,62
Bombana	76,00
Wakatobi	90,48
Kolaka Utara	100,00
Buton Utara	94,74
Konawe Utara	100,00
Kolaka Timur	96,00
Kendari	92,31
BauBau	94,74

Metadatas Indikator

- Konsep** : Persentase Konsumen K/L/OPD menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
- Definisi** : Perbandingan jumlah konsumen K/L/OPD menurut penggunaan data BPS sebagai perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi pembangunan nasional terhadap jumlah konsumen K/L/OPD yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan 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. 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.
- Klasifikasi Penyajian** : Wilayah PST BPS
- Ukuran** : Persentase
- Satuan** : Persen
- Rumus Penghitungan** :
$$P = \frac{x}{y} \times 100\%$$

Dengan:
P = Persentase konsumen K/L/OPD yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi
Jumlah konsumen dari K/L/OPD yang memperoleh data
x = BPS dan menggunakan data BPS untuk perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi
Jumlah seluruh konsumen dari K/L/OPD yang
y = memperoleh data yang dibutuhkan
- 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 8. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data dan Aspek Kalitas Data

Satker PST	Kelengkapan	Akurasi	Kemutakhiran
Sulawesi Tenggara	98,77	99,18	100,00
Buton	94,64	94,64	98,21
Muna	93,75	96,88	96,88
Konawe	98,51	100,00	100,00
Kolaka	96,88	96,88	84,38
Konawe Selatan	100,00	100,00	100,00
Bombana	96,97	100,00	100,00
Wakatobi	83,93	85,71	82,14
Kolaka Utara	98,61	100,00	98,61
Buton Utara	100,00	100,00	100,00
Konawe Utara	100,00	100,00	100,00
Kolaka Timur	94,37	98,59	100,00
Kendari	100,00	98,23	100,00
BauBau	100,00	100,00	100,00

Metaddata Indikator

Konsep	: Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data dan Aspek Kualitas Data
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kualitas data BPS menurut aspek kualitas data terhadap jumlah konsumen data di wilayah penyedia data tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Kelengkapan data berarti data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data. Akurasi data berarti data mampu menggambarkan kondisi yang sebenarnya atau sesuai fenomena yang terjadi pada periode referensi data. Kemutakhiran data berarti data yang dihasilkan BPS up to date sehingga menggambarkan kondisi/ fenomena yang terjadi pada periode referensi data. Penilaian ini berdasarkan persepsi dan pengamatan responden.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah Penyedia Data 2. Aspek Kualitas Data
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$ Dengan: P_i = Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data pada aspek kualitas data ke-i x_i = Jumlah orang-data yang memberikan penilaian puas terhadap kualitas data BPS pada aspek kualitas data ke-i y = Jumlah total orang-data yang memberikan penilaian puas maupun tidak puas terhadap aspek kualitas data ke-i i = 1 (Kelengkapan), 2 (Akurasi), 3 (Kemutakhiran)
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan aspek kualitas data tertentu yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS menurut aspek kualitas datanya dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

Lampiran 9. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS
Sulawesi Tenggara	94,82
Buton	98,06
Muna	95,21
Konawe	97,83
Kolaka	97,45
Konawe Selatan	100,00
Bombana	99,07
Wakatobi	88,33
Kolaka Utara	100,00
Buton Utara	99,67
Konawe Utara	99,70
Kolaka Timur	98,06
Kendari	100,00
BauBau	100,00

Metadata Indikator

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

Lampiran 10. Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data
Sulawesi Tenggara	95,77
Buton	97,22
Muna	93,94
Konawe	100,00
Kolaka	94,29
Konawe Selatan	100,00
Bombana	100,00
Wakatobi	93,33
Kolaka Utara	100,00
Buton Utara	100,00
Konawe Utara	100,00
Kolaka Timur	100,00
Kendari	100,00
BauBau	100,00

Metadata Indikator

- Konsep** : Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST
- 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 pada variabel akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (VKD21 Blok 2 Rincian 7) bernilai >7,66.
- Klasifikasi Penyajian** : Wilayah PST BPS
- Ukuran** : Persentase
- Satuan** : Persen
- Rumus Penghitungan** : $P = \frac{x}{y} \times 100\%$
- Dengan:**
- P** = Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS
- x** = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan akses data BPS
- y** = Jumlah seluruh konsumen data
- Interpretasi** : Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap akses data di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat** : Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap akses data BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

Lampiran 11. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana
Sulawesi Tenggara	95,07
Buton	97,22
Muna	93,94
Konawe	92,19
Kolaka	97,14
Konawe Selatan	100,00
Bombana	100,00
Wakatobi	85,00
Kolaka Utara	100,00
Buton Utara	100,00
Konawe Utara	98,48
Kolaka Timur	93,55
Kendari	100,00
BauBau	100,00

Metadata Indikator

- Konsep** : Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST
- Definisi** : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan sarana dan prasarana terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin). Prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Sarana prasarana pendukung pelayanan meliputi ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, toilet khusus pengguna layanan, dan sarana bagi yang berkebutuhan khusus, serta aplikasi pelayanan online bagi responden online.
Indikator ini diukur dari variabel VKD21 Blok 2 Rincian 6 (sarana dan prasarana) dan Rincian 10 (fasilitas pengaduan).
- Klasifikasi Penyajian** : Wilayah PST BPS
- Ukuran** : Persentase
- Satuan** : Persen
- Rumus Penghitungan** : $P = \frac{x}{y} \times 100\%$
- P** = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS
x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan sarana dan prasarana BPS
y = Jumlah seluruh konsumen data
- Interpretasi** : Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat** : Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasarana di unit PST BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

Lampiran 12. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST

Satker PST	IKK terhadap Pelayanan BPS
Sulawesi Tenggara	92,62
Buton	92,59
Muna	90,63
Konawe	92,49
Kolaka	92,11
Konawe Selatan	94,74
Bombana	88,78
Wakatobi	89,05
Kolaka Utara	92,81
Buton Utara	96,45
Konawe Utara	91,68
Kolaka Timur	87,64
Kendari	97,81
BauBau	93,99

Metadata Indikator

Konsep	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST
Definisi	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner VKD21.
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah PST BPS
Ukuran	: Indeks
Satuan	: - (skala 100)
Rumus Penghitungan	: $IKK = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{y} \times 100$ Dimana: \bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i w_i = Penimbang tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i, y = skala maksimum penilaian (10) $i = 1, 2, \dots, 11 = 11$ atribut pelayanan PST BPS
Interpretasi	: Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas pelayanan BPS. Hasil penghitungan IKK terhadap pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik 2. 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik 3. 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik 4. 88,31-100 : Kualitas pelayanan sangat baik
Manfaat	: Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS.

Lampiran 13. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data

Satker PST	Indeks Kepuasan Konsumen
Sulawesi Tenggara	92,17
Buton	89,91
Muna	93,01
Konawe	92,14
Kolaka	92,26
Konawe Selatan	91,17
Bombana	88,50
Wakatobi	85,75
Kolaka Utara	93,94
Buton Utara	95,43
Konawe Utara	91,14
Kolaka Timur	87,25
Kendari	95,26
BauBau	94,29

Metadata Indikator

Konsep	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data
Definisi	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diberikan oleh BPS. IKK terhadap Kualitas Data diukur melalui 3 aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran.
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah PST BPS
Ukuran	: Indeks
Satuan	: - (skala 100)
Rumus Penghitungan	: $IKK = \frac{\sum_{i=1}^3 w_i \bar{x}_i}{y} \times 100$
	Dimana:
	\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan terhadap aspek kualitas data ke-i
	$w_i = \frac{1}{3}$ = Penimbang aspek kualitas data ke-i
	y = skala maksimum penilaian (10)
	$i = 1$ (kelengkapan), 2 (akurasi), dan 3 (kemutakhiran)
Interpretasi	: Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas pelayanan BPS. Hasil penghitungan IKK terhadap pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik 2. 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik 3. 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik 4. 88,31-100 : Kualitas pelayanan sangat baik
Manfaat	: Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS.

Lampiran 14. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST

Satker PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi
Sulawesi Tenggara	95,11
Buton	94,51
Muna	95,62
Konawe	95,32
Kolaka	96,93
Konawe Selatan	94,11
Bombana	90,78
Wakatobi	92,84
Kolaka Utara	98,39
Buton Utara	98,50
Konawe Utara	96,82
Kolaka Timur	100,00
Kendari	99,42
BauBau	93,42

Metadata Indikator

- Konsep : Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST
- Definisi : Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai perilaku anti korupsi pada pelayanan yang diberikan oleh BPS berdasarkan persepsi responden.
- Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS
- Ukuran : Indeks
- Satuan : - (skala 100)
- Rumus Penghitungan :
$$IKK = \frac{\sum_{i=1}^4 w_i \bar{x}_i}{y} \times 100$$
- Dimana:
- \bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan pada atribut persepsi korupsi ke-i
- w_i = Penimbang tingkat kepentingan pada atribut persepsi korupsi ke-i,
- y = skala maksimum penilaian (10)
- i = 1 (diskriminasi), 2 (imbalan), 3 (pungutan liar), 4 (percaloan)
- Interpretasi : Semakin mendekati angka 100, semakin baik perilaku anti korupsi diterapkan pada PST BPS
- Manfaat : Mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS.

Lampiran 15. Kuesioner VKD21

VKD21

SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2021



RAHASIA

Dasar Hukum:
 1. PP No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik
 2. Permenkominfo No. 34 Tahun 2012 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik
 3. Regulasi BPS No. 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SAG di Lingkungan BPS

Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)			
Pencacah	Nama	Pemeriksa	Nomor Responden
	Nama : _____ Tanggal : _____		Kode Wilayah : _____ Nomor Urut : _____
Blok I. Keterangan Responden			
1 Nama	: _____		
2 Tahun lahir	: _____		
3 E-mail	: _____		
4 Nomor handphone	: _____		
5 Jenis kelamin	: Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan <input type="checkbox"/>		
6 Pendidikan tertinggi yang ditamatkan	: s SLTA/Sederajat D1/D2/D3 D4/S1 S2 S3		
7 Pekerjaan utama	: Pelajar/Mahasiswa Peneliti/Dosen PNS/TH/Praktisi Pegawai BUMN/BUMD Pegawai Swasta Wiraswasta Lainnya (.....)		
8 Nama instansi/institusi	: _____		
9 Kategori instansi/institusi	: Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri Kementerian & Lembaga Pemerintah Lembaga Internasional Media Massa Pemerintah Daerah Perbankan BUMN/BUMD Swasta lainnya Lainnya (.....)		
10 Pemantauan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan	: Tugas Sekolah/Tugas Kuliah Pemerintahan Komersial Penelitian Lainnya (.....)		
11 Jenis layanan yang digunakan	: Perguruan Pembelian Publikasi BPS Pembelian Data Mikro/Pesa Wilayah Kerja Statistik Akses produk statistik pada website BPS Konsultasi Statistik Rekomendasi Kegiatan Statistik		
12 Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS	: Datang langsung ke unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) Website BPS (pps-gold) Aplikasi Akses BPS (berbasis android dan iOS) Lainnya (.....)		
13 Apakah data BPS digunakan sebagai rujukan utama?	: Ya Tidak		
14 Apakah pernah melakukan pengaduan terkait Pelayanan Statistik Terpadu (PST)?	: Ya Tidak		

Blok IV. Catatan

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

• Rectangular Snip

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



Sensus
Penduduk
2020
#MencatatIndonesia

DATA

MENCERDASKAN BANGSA

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



**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI SULAWESI TENGGARA**

Jl. Boulevard No. 1 Kendari, Sulawesi Tenggara
Telp. 0401-3135363; Fax. 0401-3122355;
E-Mail: bps7400@bps.go.id; Website: <http://sultra.bps.go.id>

