

No. Katalog: 1399013.6311



ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA KABUPATEN BALANGAN 2020



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN BALANGAN**

No. Katalog: 1399013.6311



<https://bai>

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA KABUPATEN BALANGAN 2020



***BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN BALANGAN***

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Kabupaten Balangan 2020

ISSN : -
No. Publikasi :
Katalog : 1399013.6311
Ukuran Buku : 18.2 cm x 25.7 cm
Jumlah Halaman : halaman

Naskah:

Fungsi Integrasi dan Pengolahan Diseminasi Statistik/IPDS BPS Kabupaten Balangan

Desain Kover:

Fungsi Integrasi dan Pengolahan Diseminasi Statistik/IPDS BPS Kabupaten Balangan

Penerbit:

© BPS Kabupaten Balangan

Pencetak:

Badan Pusat Statistik

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

Tim Penyusun

Penanggung Jawab:

Deddy Winarno, SST, M.Si

Penyunting:

Muhammad Ridho Alif Rizky, SST

Penulis:

Muhammad Rizky Perdana, S.Tr.Stat

Nyimas Camara Amalia, S.Tr.Stat

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

Kata Pengantar



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

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

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

Paringin Selatan, Desember 2020
Kepala BPS
Kabupaten Balangan

Deddy Winarno SST.M.Si

Daftar Isi



| | |
|--|-------------|
| Kata Pengantar | v |
| Daftar Isi | vii |
| Daftar Tabel | x |
| Daftar Gambar | xi |
| Daftar Lampiran | xiii |
| Bab 1 Pendahuluan | 15 |
| 1.1. Latar Belakang | 17 |
| 1.2. Tujuan dan Manfaat | 18 |
| 1.3. Landasan Teori | 18 |
| 1.3.1. Pelayanan Statistik Terpadu | 18 |
| 1.3.2. Faktor Kepuasan Layanan | 19 |
| 1.3.3. Konsep dan Definisi | 20 |
| 1.4. Metodologi | 21 |
| 1.4.1. Metode Sampling | 21 |
| 1.4.2. Metode Pengumpulan Data | 21 |
| 1.4.3. Metode Analisis Data | 22 |
| 1.5. Sistematika Penulisan | 29 |
| 1.6. Realisasi Pengumpulan Data | 30 |
| 1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST | 30 |
| 1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2020 | 31 |
| Bab 2 Segmentasi Konsumen | 33 |
| 2.1. Gambaran Umum Konsumen | 35 |
| 2.2. Konsumen Menurut Karakteristik | 36 |
| 2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan | 40 |
| 2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan | 42 |
| 2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS | 42 |
| Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan | 45 |
| 3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan | 47 |
| 3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data | 48 |

| | |
|--|-------------------------------------|
| 3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana..... | 48 |
| 3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS | 49 |
| 3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS | 51 |
| 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS..... | 55 |
| Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi | 57 |
| 4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS | 59 |
| Bab 5 Analisis Kebutuhan Data | 61 |
| 5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data | 63 |
| 5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data..... | 64 |
| 5.3. Kebutuhan Data Menurut Jenis Perolehan Data | 65 |
| Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data | 67 |
| 6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS | 69 |
| 6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS..... | 70 |
| Bab 7 Penutup | 73 |
| 7.1. Kesimpulan | 75 |
| 7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan | 77 |
| Daftar Pustaka..... | 79 |
| Lampiran..... | 81 |
| Lampiran 1. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur | Error! Bookmark not defined. |
| Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin..... | 84 |
| Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan | 84 |
| Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama | 85 |
| Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi | 85 |
| Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan..... | 85 |
| Lampiran 7. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan..... | 86 |
| Lampiran 8. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS..... | 86 |
| Lampiran 9. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama..... | 87 |

| | |
|--|----|
| Lampiran 10. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan | 87 |
| Lampiran 11. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data..... | 88 |
| Lampiran 12. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data..... | 88 |
| Lampiran 13. Persentase Pencarian Data menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya | 89 |
| Lampiran 14. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data | 89 |
| Lampiran 15. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data..... | 89 |
| Lampiran 16. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data | 89 |
| Lampiran 17. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data..... | 89 |
| Lampiran 18. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST..... | 90 |
| Lampiran 19. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST | 90 |
| Lampiran 20. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan..... | 91 |
| Lampiran 21. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST | 91 |
| Lampiran 22. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data | 91 |

Daftar Tabel



Daftar Tabel

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK..... | 27 |
| Tabel 1.2. Klasifikasi nilai IKK Tahun 2020..... | 28 |
| Tabel 1.3. Klasifikasi Kualitas Pelayanan..... | 28 |
| Tabel 1.4. Jumlah dan Persentase Wilayah PST yang Memenuhi Sarana dan Prasarana..... | 31 |
| Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Balangan..... | 52 |
| Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Balangan..... | 53 |

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

Daftar Gambar



Daftar Gambar

| | |
|---|----|
| Gambar 1.1 Diagram Cartesius Impotance and Performance Analysis | 23 |
| Gambar 2.1 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Balangan yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama | 35 |
| Gambar 2.2 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Balangan Menurut Kelompok Umur* | 36 |
| Gambar 2.3 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Balangan Menurut Jenis Kelamin..... | 36 |
| Gambar 2.4 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Balangan Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan..... | 37 |
| Gambar 2.5 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Balangan Menurut Pekerjaan Utama..... | 38 |
| Gambar 2.6 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Balangan Menurut Instansi/Institusi | 39 |
| Gambar 2.7 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Balangan Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan..... | 40 |
| Gambar 2.8 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Balangan Menurut Jenis Layanan | 41 |
| Gambar 2.9 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Balangan Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS..... | 42 |
| Gambar 3.1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Balangan Terhadap Pelayanan..... | 46 |
| Gambar 3.2 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Balangan Terhadap Akses Data | 47 |
| Gambar 3.3 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Balangan Terhadap Sarana dan Prasarana..... | 49 |

| | |
|---|----|
| Gambar 3.4 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Balangan..... | 50 |
| Gambar 3.5 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Balangan..... | 53 |
| Gambar 3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Balangan..... | 55 |
| Gambar 4.1 Indeks Persepsi Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Balangan Tahun 2020..... | 60 |
| Gambar 5.1 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Balangan Menurut Level Data | 64 |
| Gambar 5.2 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Balangan Menurut Periode Data | 65 |
| Gambar 5.3 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Balangan Menurut Perolehannya | 66 |
| Gambar 6.1 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Balangan..... | 69 |
| Gambar 6.2 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat Menurut Aspek Kualitas Data | 70 |
| Gambar 6.3 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Kabupaten Balangan | 71 |

Daftar Lampiran



Daftar Lampiran

| | | |
|-------------|---|----|
| Lampiran 1 | Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin..... | 84 |
| Lampiran 2 | Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan | 84 |
| Lampiran 3 | Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama.. | 85 |
| Lampiran 4 | Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi..... | 85 |
| Lampiran 5 | Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan | 86 |
| Lampiran 6 | Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan | 87 |
| Lampiran 7 | Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS | 87 |
| Lampiran 8 | Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS | 71 |
| Lampiran 9 | Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama | 71 |
| Lampiran 10 | Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan | 71 |
| Lampiran 11 | Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data . | 71 |
| Lampiran 12 | Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data | 71 |
| Lampiran 13 | Persentase Pencarian Data menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya..... | 71 |

| | |
|---|----|
| Lampiran 14 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data..... | 71 |
| Lampiran 15 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data..... | 71 |
| Lampiran 16 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data..... | 71 |
| Lampiran 17 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data..... | 71 |
| Lampiran 18 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST..... | 71 |
| Lampiran 19 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST..... | 71 |
| Lampiran 20 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan..... | 71 |
| Lampiran 21 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST..... | 71 |
| Lampiran 22 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data..... | 71 |



**Metodologi
Survei Kebutuhan Data (SKD)
2020**

Metode Sampling:

1. *Non Probability*
2. *Sampling*
Quota Sampling

**Metode Pengumpulan
Data:**

1. *Pencacahan Offline*
(PAPI)
2. *Pencacahan Online*
(email, link, Online PST)

Metode Analisis Data:

1. *Analisis Tabulasi*
Silang
2. *Analisis Kesenjangan*
(Gap Analysis)
3. *Importance and*
Performance Analysis
(IPA)

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

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





Bab 1

Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

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

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

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

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

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

1.2. Tujuan dan Manfaat

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

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

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

1.3. Landasan Teori

1.3.1. Pelayanan Statistik Terpadu

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

Pintu gerbang penyebarluasan data BPS adalah unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu

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

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

1.3.2. Faktor Kepuasan Layanan

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

a. *Responsiveness* (daya tanggap)

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

b. *Assurances* (jaminan)

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

c. *Tangible* (fisik)

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

d. *Empathy* (empati)

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

e. *Reliability* (keandalan)

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

1.3.3. Konsep dan Definisi

- a. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD.
- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.

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

1.4. Metodologi

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

1.4.1. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKD 2020 dilakukan pada Juni–September 2020. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner VKD20. Pengumpulan data

dilakukan dengan 2 (dua) metode, yaitu pencacahan manual dan elektronik (*online*). Pencacahan manual merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden dengan menggunakan kuesioner dalam bentuk *hardcopy* atau yang dikenal dengan istilah PAPI (*Pencil and Paper Interview*). Pencacahan elektronik merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden melalui aplikasi berbasis *website* atau yang dikenal dengan istilah CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*). Terdapat 3 (tiga) metode pencacahan elektronik SKD 2020, yaitu:

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

1.4.2. Metode Analisis Data

Analisis dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif tabelgrafik 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

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

b. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

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

c. *Importance and Performance Analysis* (IPA)

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

Dalam IPA, terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

1) Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = Tingkat kesesuaian

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

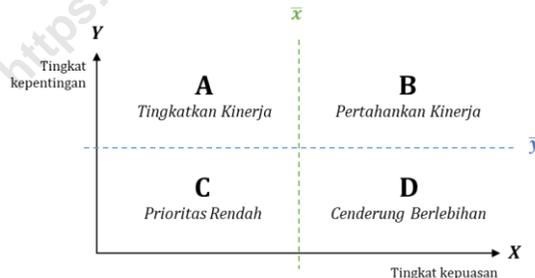
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

2) Diagram Cartesius

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



Gambar 1.1. Diagram *Cartesius Impotence and Performance Analysis*

Keempat kuadran tersebut memiliki arti sebagai berikut:

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

Kuadran “Tingkatkan Kinerja” terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama unit pelayanan adalah peningkatan kinerja (*performance improvement*). Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan

tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja atribut pelayanan tersebut lebih rendah dari harapan pengguna layanan terhadap atribut pelayanan tersebut.

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

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

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

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

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

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

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

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

Indeks
Kepuasan
Konsumen
(121)

yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya.

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

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

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

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

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

| Langkah | IKK Kualitas Pelayanan | IKK Kualitas Data |
|-------------------|--|---|
| | \bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i | \bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i |
| 3. Menghitung IKK | Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut: $IKK = \frac{IKK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$ | |

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

Tabel 1.2. Klasifikasi Kualitas Pelayanan

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

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

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

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

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah:



1. Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

$i = 1, 2, 3, 4$

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

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

Rumus IPAK':

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

dengan:

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

3. Menghitung IPAK

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

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

1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

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

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

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

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

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

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

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

1.6. Realisasi Pengumpulan Data

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

1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST

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

diharapkan dapat meningkatkan pelayanan data dan informasi statistik di seluruh unit PST.

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

1. Informasi pelayanan
2. Maklumat pelayanan
3. *Wifi*
4. Petugas pelayanan
5. Ruang pelayanan
6. Komputer
7. Sarana pengaduan

Jumlah dan Persentase Wilayah PST yang Memenuhi Sarana dan Prasarana

| Wilayah PST BPS | Jumlah PST | Sarana dan Prasarana | | | | | | |
|--------------------|------------|----------------------|--------------------|---------------|-------------------|-----------------|---------------|------------------|
| | | Informasi Pelayanan | Maklumat Pelayanan | <i>Wifi</i> | Informasi Petugas | Ruang Pelayanan | Komputer | Sarana Pengaduan |
| Kabupaten Balangan | 1 | 1 (100,00) | 1 (100,00) | 1 (100,00) | 0 (0,00) | 1 (100,00) | 1 (100,00) | 1 (100,00) |
| Jumlah | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |

Tabel 1 menjelaskan pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Kabupaten Balangan. Pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Kabupaten Balangan sudah cukup baik, namun masih belum memenuhi sarana dan prasarana informasi petugas.

1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2020

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

Pelaksanaan kegiatan SKD 2020 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Secara nasional, total realisasi responden SKD 2020 adalah sebesar 19.091 responden, atau sebesar 105,94% dari total target yang telah ditetapkan (16.900 responden). Di Kabupaten Balangan, total realisasi responden adalah sebesar 30 responden atau sebesar 100 persen dari total target yang telah ditetapkan

responden). Adapun rincian realisasi responden berdasarkan wilayah PST BPS di Kabupaten Balangan dapat dilihat pada Tabel 1.4.

4. Realisasi Jumlah Responden SKD 2020 Menurut Wilayah PST BPS di Kabupaten Balangan

| Wilayah PST BPS | Jumlah Resp. |
|--------------------|--------------|
| Kabupaten Balangan | 30 |

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



KARAKTERISTIK UTAMA KONSUMEN DATA:

UMUR:

36-45 THN (43.33%)

PENDIDIKAN:

D4/S1 (46.67%)

PEKERJAAN:

PNS/TNI/POLRI (96.67%)

INSTANSI:

PEMERINTAH DAERAH (56.67%)



“Sebagian besar pengunjung PST BPS Kabupaten Balangan merupakan PNS dari Pemerintah Daerah”



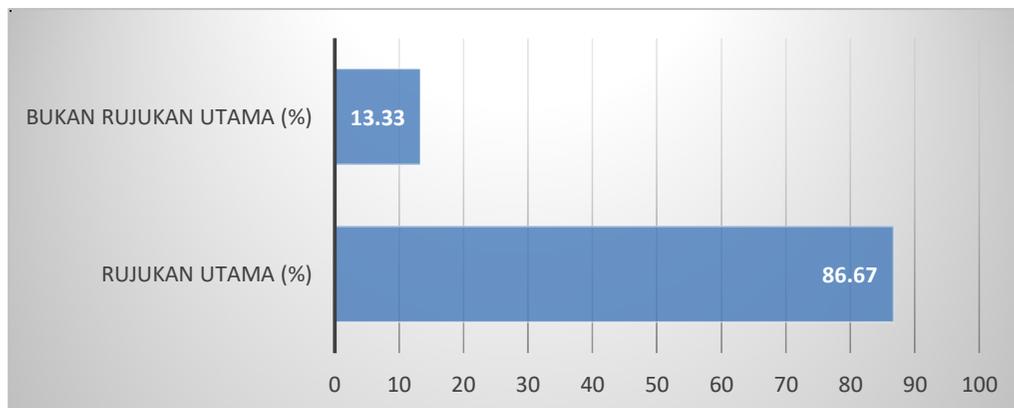
Bab 2 Segmentasi Konsumen

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

2.1. Gambaran Umum Konsumen

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

Kecenderungan konsumen di PST BPS Kabupaten Balangan dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Balangan menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 86.67%.



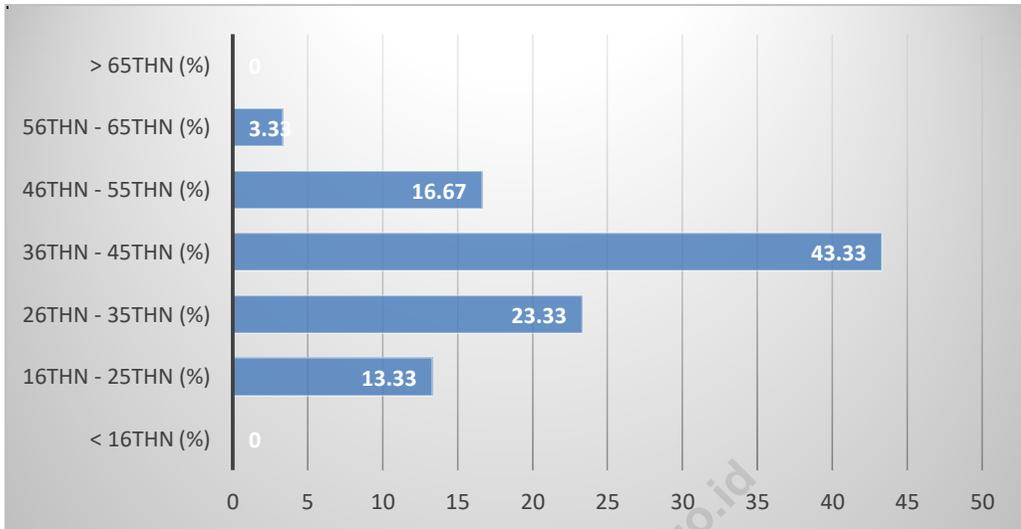
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Balangan yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

2.2. Konsumen Menurut Karakteristik

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

Kelompok Umur

Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Kabupaten Balangan terdiri dari konsumen berumur 16-65 tahun yang terbagi menjadi lima kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 36-45 tahun (43.33%), disusul konsumen berumur 26-35 tahun (23.33%), konsumen berumur 46-55 tahun (16.67%), konsumen berumur 16-25 tahun (13.33%), dan konsumen berumur 56-65 tahun (3.3%). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.

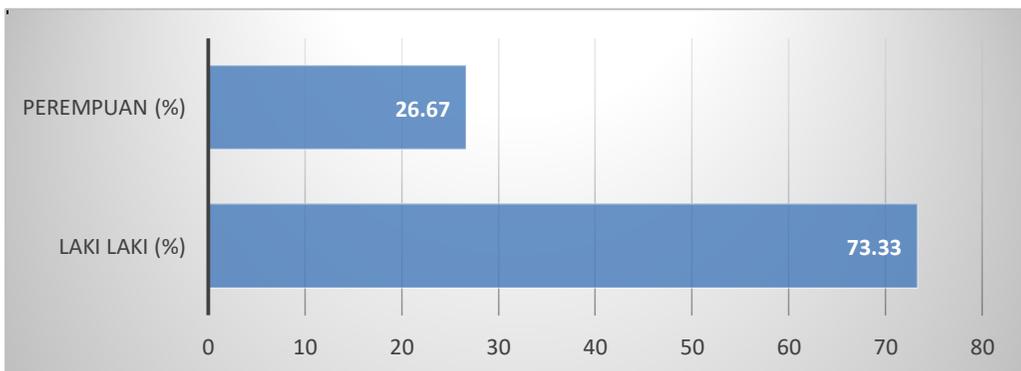


Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Balangan Menurut Kelompok Umur*

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

Jenis Kelamin

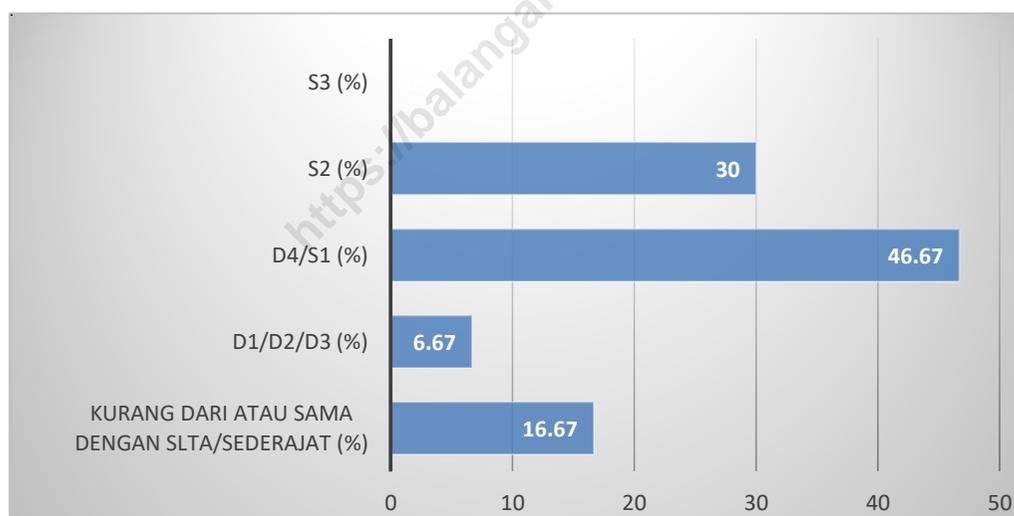
Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Balangan menurut jenis kelamin. Persentase Konsumen perempuan di PST BPS Kabupaten Balangan adalah sebesar 26.67%. Sementara itu, 73.33% konsumen di PST BPS Kabupaten Balangan adalah laki-laki.



Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Balangan Menurut Jenis Kelamin

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2020, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu \leq SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Kabupaten Balangan didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (46.67%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan S2 (30%) dan konsumen dengan tingkat Pendidikan Kurang dari atau sama dengan SLTA/ sederajat (6.67%). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase 6.67%. Sedangkan, tidak ada konsumen untuk kategori tingkat pendidikan S3.



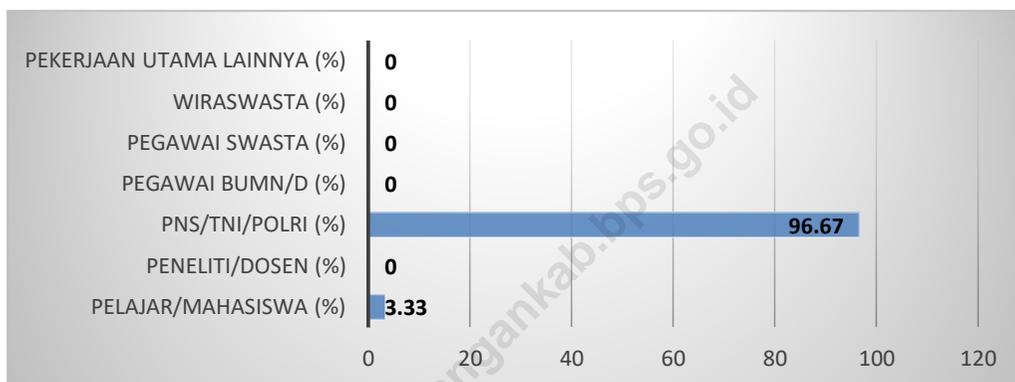
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Balangan Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

Pada SKD 2020, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai

swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2020 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

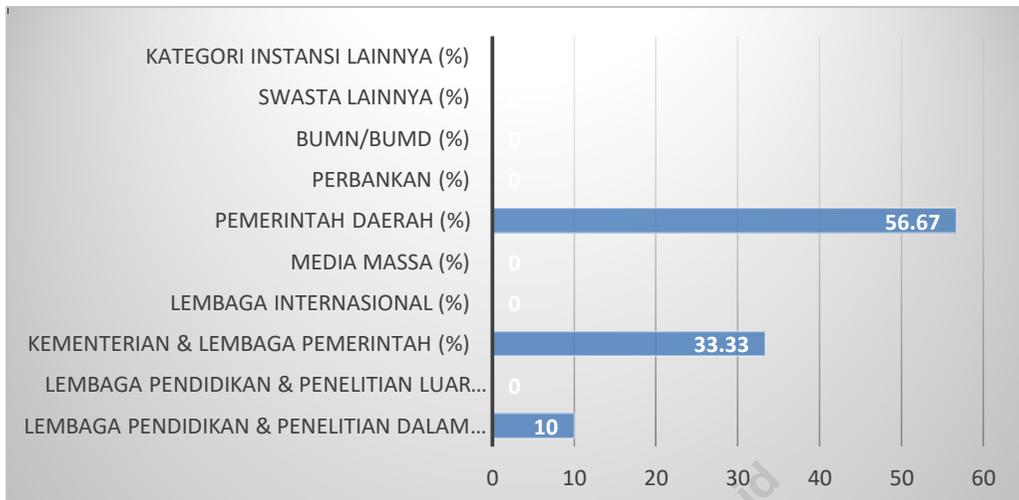
Berdasarkan Gambar 2.5, konsumen di PST BPS Kabupaten Balangan hanya terdiri dari konsumen dengan pekerjaan utama sebagai PNS/TNI/Polri sebesar (96.67%) dan pelajar/mahasiswa (3,33%).



Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Balangan Menurut Pekerjaan Utama

Instansi/Institusi

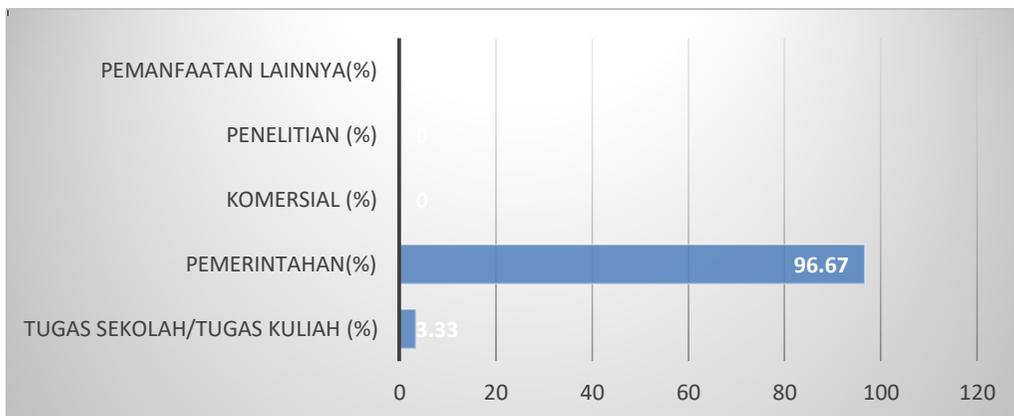
Konsumen pada SKD 2020 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Balangan berasal dari Pemerintah Daerah (56.67%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 dan pekerjaan utama konsumen, yaitu PNS/TNI/Polri. Konsumen yang bekerja di Kementerian & Lembaga Pemerintah berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 33.33%. Sementara itu, konsumen yang bekerja di Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri memiliki persentase sebesar 10%.



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

2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Balangan menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Balangan. Dalam SKD 2020, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7 hasil SKD 2020 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kabupaten Balangan hanya terdiri dari 2 macam. Hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Balangan paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan (96.67%). Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan yang paling sedikit adalah untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, yaitu sebesar 3.33%.



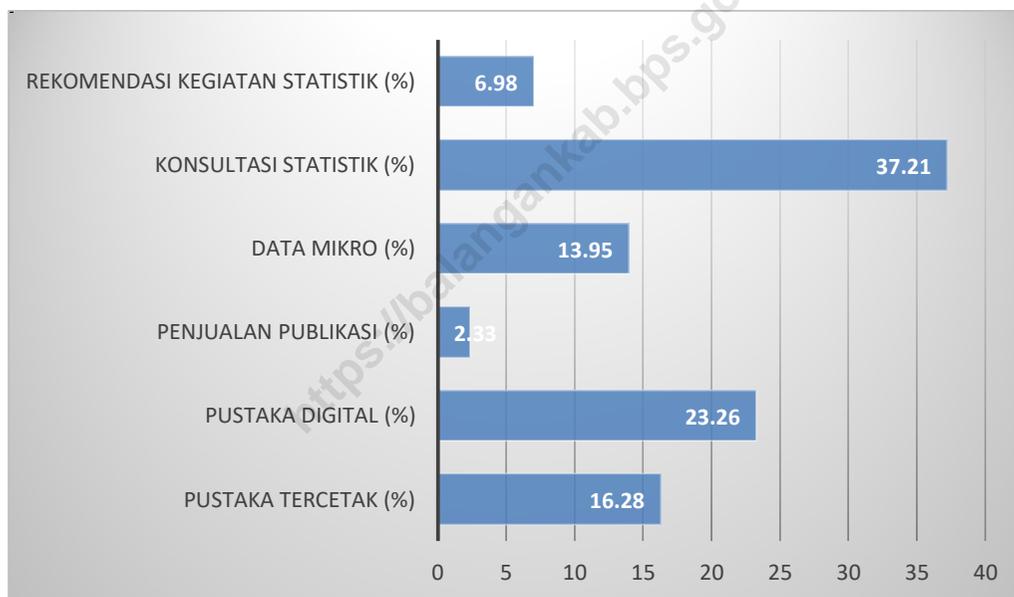
Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Balangan Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

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

2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

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

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Balangan oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Konsultasi Statistik, yaitu sebesar 37.21%. Sementara itu, jenis layanan yang paling jarang digunakan yaitu Penjualan Publikasi dengan persentase sebesar 2.33%.



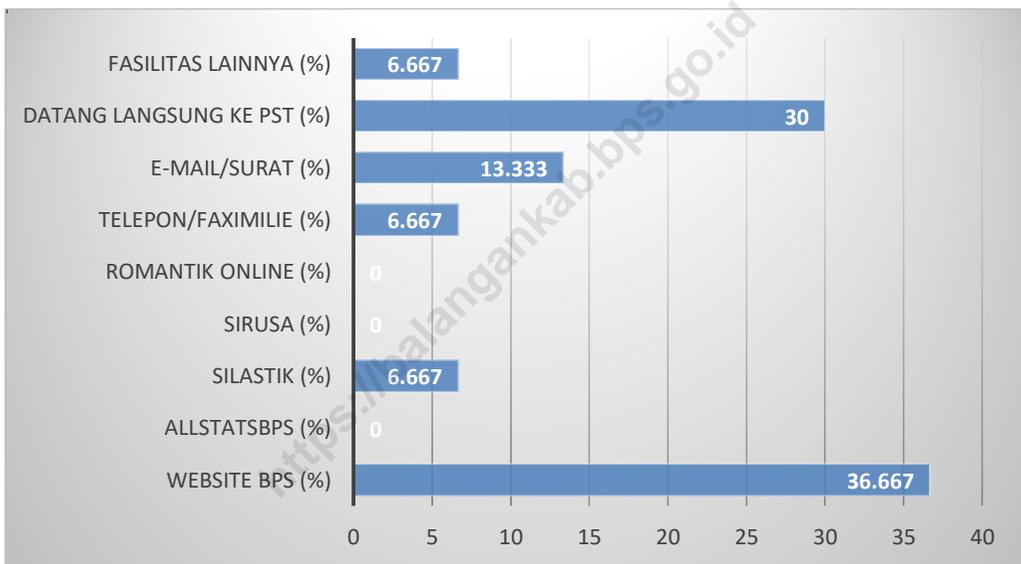
Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Balangan Menurut Jenis Layanan

2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2020. Fasilitas tersebut meliputi *Website* BPS, Allstat BPS (aplikasi android dan iOS), Silastik (silastik.bps.go.id), Sirusa (sirusa.bps.go.id), Romantik Online

(romantic.bps.go.id), telepon/faksimili, *e-mail*/surat, datang langsung ke PST, dan lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Balangan mendapatkan data dengan cara melalui Website BPS yaitu sebesar 36.67%. Hal ini karena pengguna data BPS Kabupaten Balangan cukup mahir memanfaatkan fitur pada website BPS. Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kabupaten Balangan adalah melalui Telepon/Faksimili, Silastik, dan fasilitas lainnya dengan persentase masing-masing 6.67%.



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

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



PERSENTASE KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP:



Pelayanan:

85.9%

Akses Data:

87.21%



Sarana & Prasarana:

76.67%



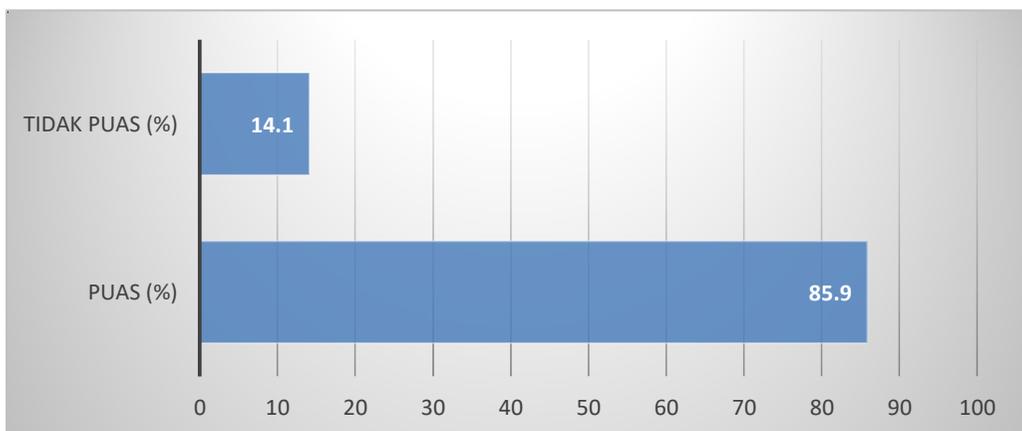
Bab 3

Analisis Kepuasan Layanan

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

3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

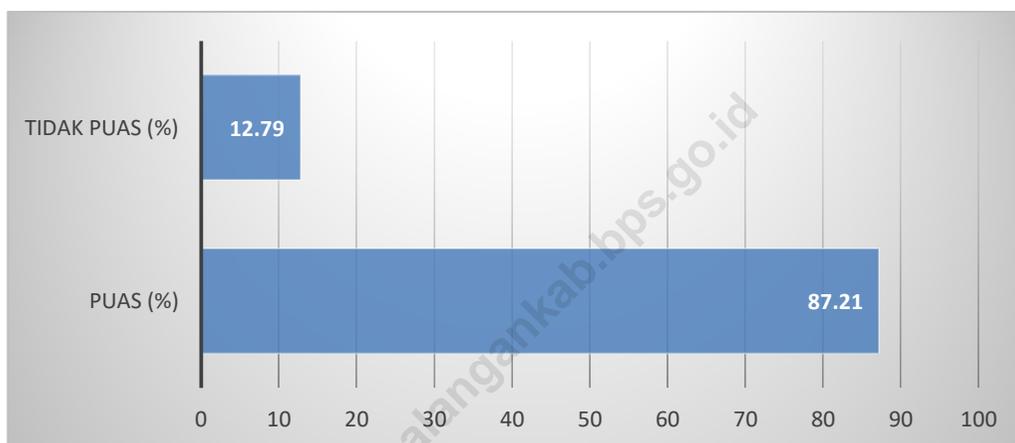
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Balangan sebesar 85.9%. Sebesar 14.1% konsumen yang masih merasa tidak puas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Balangan masih memiliki ruang untuk perkembangan lebih baik lagi.



Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Balangan Terhadap Pelayanan

3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

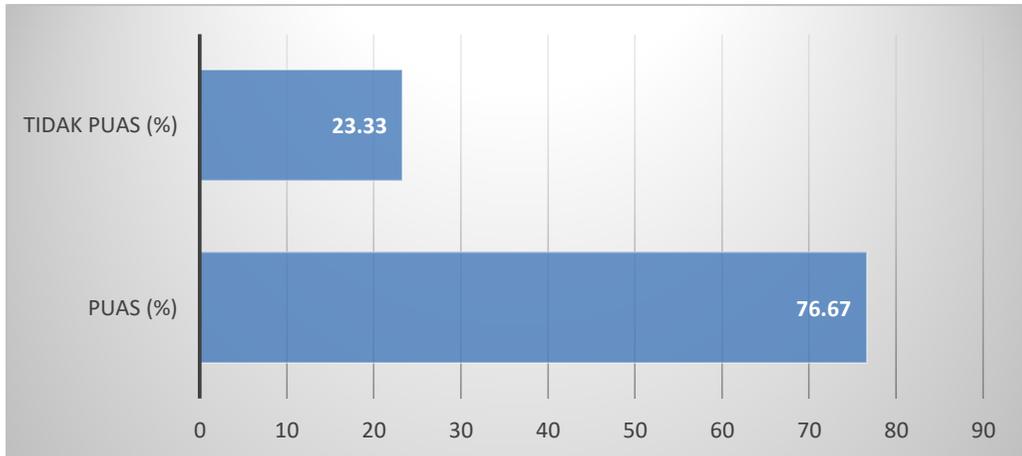
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), akses data pada *website* BPS, dan akses konten pada *website* BPS. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Balangan yang puas terhadap akses data sebesar 87.21%, sedangkan 12.79% konsumen di PST BPS Kabupaten Balangan merasa tidak puas dengan akses data.



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

3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.4, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Balangan yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 76.67%, sedangkan 23.33% konsumen di PST BPS Kabupaten Balangan merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.

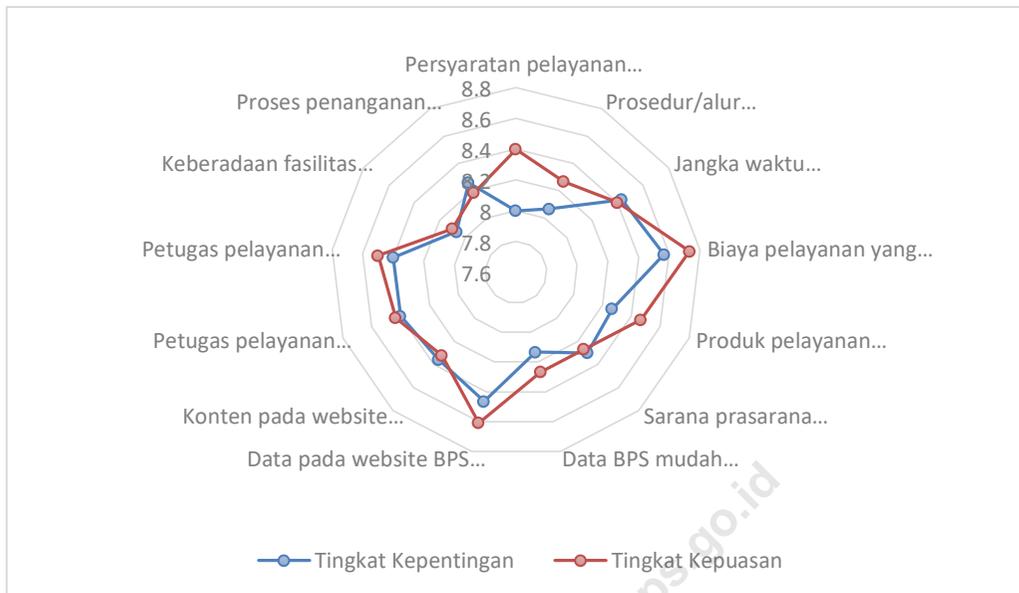


Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Balangan Terhadap Sarana dan Prasarana

3.4. *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

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

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



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

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit, sesuai dengan yang diterima memiliki nilai gap negatif paling jauh yaitu -0.0741. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Balangan. Sementara itu, atribut dengan gap positif paling dekat ialah Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan (0.4).

Atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Balangan memiliki gap 0.4 sampai -0.0741. 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 belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

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

| No. | Atribut Pelayanan | Kepentingan | Kepuasan | Gap |
|-----|---|-------------|----------|---------|
| 1. | Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan | 8 | 8.4 | 0.4 |
| 2. | Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan | 8.0667 | 8.2667 | 0.2 |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima | 8.4333 | 8.4 | -0.0333 |
| 4. | Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan | 8.5667 | 8.7333 | 0.1666 |
| 5. | Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan | 8.2667 | 8.4667 | 0.2 |
| 6. | Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan | 8.3 | 8.2667 | -0.0333 |
| 7. | Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11) | 8.1333 | 8.2667 | 0.1334 |
| 8. | Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari | 8.4643 | 8.6071 | 0.1428 |
| 9. | Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh | 8.3571 | 8.3214 | -0.0357 |
| 10. | Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik | 8.4 | 8.4333 | 0.0333 |
| 11. | Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas | 8.4 | 8.5 | 0.1 |
| 12. | Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui | 8.0667 | 8.1 | 0.0333 |
| 13. | Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit | 8.2593 | 8.1852 | -0.0741 |

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

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Balangan. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh

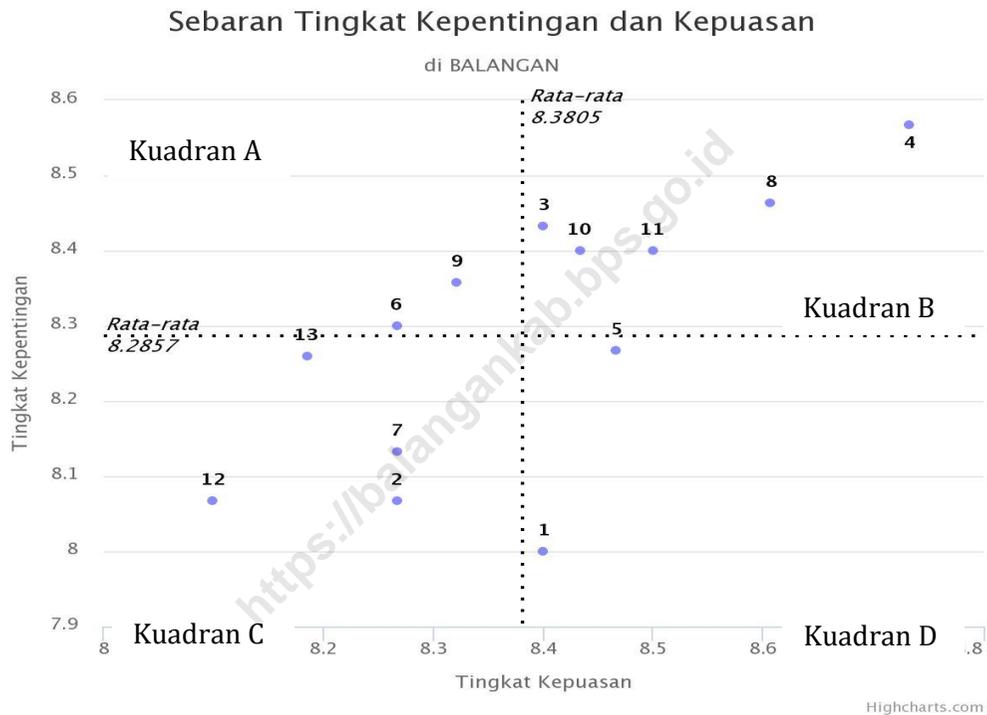
rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.

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

| No. | Atribut Pelayanan | Kepentingan | Kepuasan | Tingkat Kesesuaian (%) |
|-----|---|-------------|----------|------------------------|
| 1. | Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan | 8 | 8.4 | 105 |
| 2. | Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan | 8.0667 | 8.2667 | 102.4793 |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima | 8.4333 | 8.4 | 99.6047 |
| 4. | Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan | 8.5667 | 8.7333 | 101.9455 |
| 5. | Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan | 8.2667 | 8.4667 | 102.4194 |
| 6. | Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan | 8.3 | 8.2667 | 99.5984 |
| 7. | Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11) | 8.1333 | 8.2667 | 101.6393 |
| 8. | Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari | 8.4643 | 8.6071 | 101.6878 |
| 9. | Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh | 8.3571 | 8.3214 | 99.5726 |
| 10. | Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik | 8.4 | 8.4333 | 100.3968 |
| 11. | Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas | 8.4 | 8.5 | 101.1905 |
| 12. | Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui | 8.0667 | 8.1 | 100.4132 |
| 13. | Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit | 8.2593 | 8.1852 | 99.1031 |

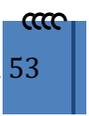
Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian masing-masing atribut bernilai variative dengan mayoritas atribut memperoleh

nilai >100%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Balangan cukup memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan (105%), sedangkan atribut Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit (99.1031%).



| Keterangan | |
|---|--|
| 1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan | 7. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan |
| 2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan | 8. Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari |
| 3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima | 9. Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh |
| 4. Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan | 10. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik |
| 5. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan | 11. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas |
| 6. Sarana prasarana pelayanan memberikan kenyamanan | 12. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui |
| | 13. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit |

Gambar 3.5. Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Balangan



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

1. Sarana prasarana pelayanan memberikan kenyamanan
2. Konten pada website BPS mudah diunduh

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

1. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima
2. Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan
3. Data pada website BPS mudah dicari
4. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan online merespon dengan baik
5. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas

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

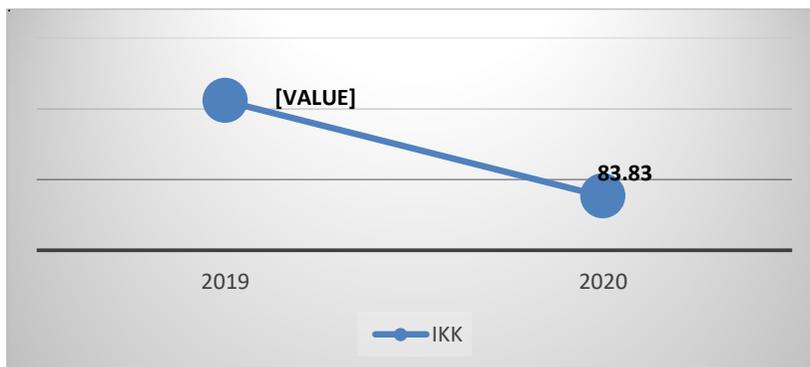
1. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan
2. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan
3. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui
4. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit

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

1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan
2. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan

3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index*(CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Balangan tahun 2020 sebesar 83.83, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Balangan masuk kategori Baik. Berdasarkan Gambar 3.6, IKK BPS di PST BPS Kabupaten Balangan mengalami penurunan sebesar 6.73 dari 90.56 pada tahun 2019 menjadi 83.83 pada tahun 2020. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kabupaten Balangan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Balangan dibandingkan tahun sebelumnya.



Gambar 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Balangan

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



4 ATRIBUT ANTI KORUPSI

TIDAK ADA:

PUNGUTAN LIAR

DISKRIMINASI

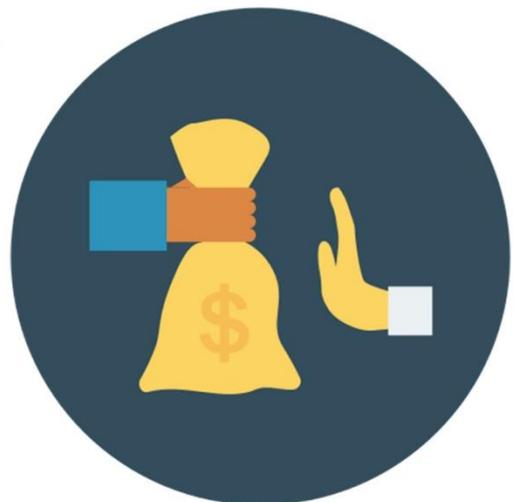
PRAKTIK PERCALOAN

PENERIMAAN IMBALAN DI
LUAR KETENTUAN YANG
BERLAKU

NILAI INDEKS PERSEPSI
ANTI KORUPSI (IPAK)

BPS KAB. BALANGAN:

86.5



Perilaku anti korupsi telah diterapkan dalam pelayanan BPS di
PST BPS Kabupaten Balangan



Bab 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 4 atribut anti korupsi. Berdasarkan Gambar 4.1, IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Balangan sebesar 86.5 pada tahun 2020. Artinya, perilaku anti korupsi telah diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Balangan.



Gambar 4.1. Indeks Persepsi Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Balangan Tahun 2020

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



KEBUTUHAN DATA MENURUT:



LEVEL:

KABUPATEN/KOTA

72.15%



PERIODE:

TAHUNAN

48.1%



PEROLEHAN:

DIPEROLEH & SESUAI

66%



Bab 5

Analisis Kebutuhan Data

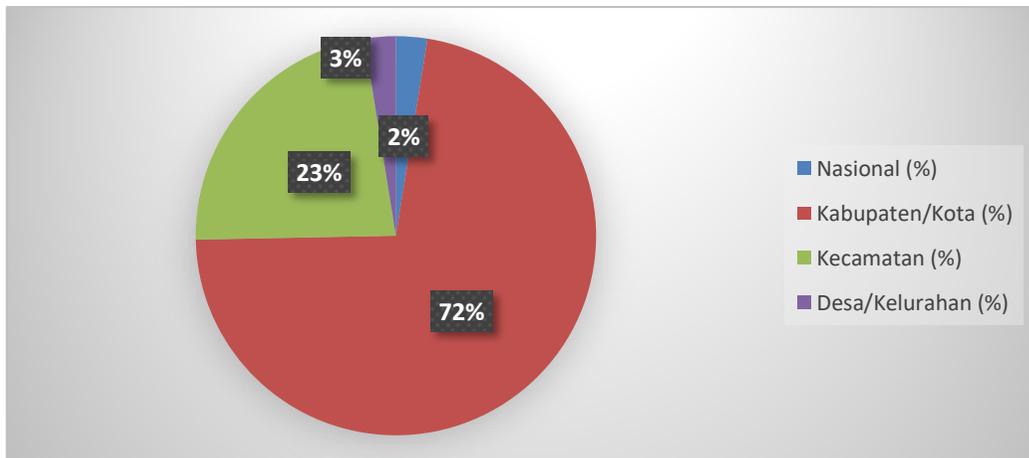
Bab ini menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi jenis data, level data, periode data, dan perolehan data. Selain itu, analisis dilakukan terhadap jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari oleh konsumen.

Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kabupaten Balangan dan wilayah penyedia data BPS Kabupaten Balangan. Wilayah PST BPS Kabupaten Balangan digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Balangan. Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Kabupaten Balangan digunakan untuk menganalisis perolehan data yang berasal dari BPS Kabupaten Balangan. 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

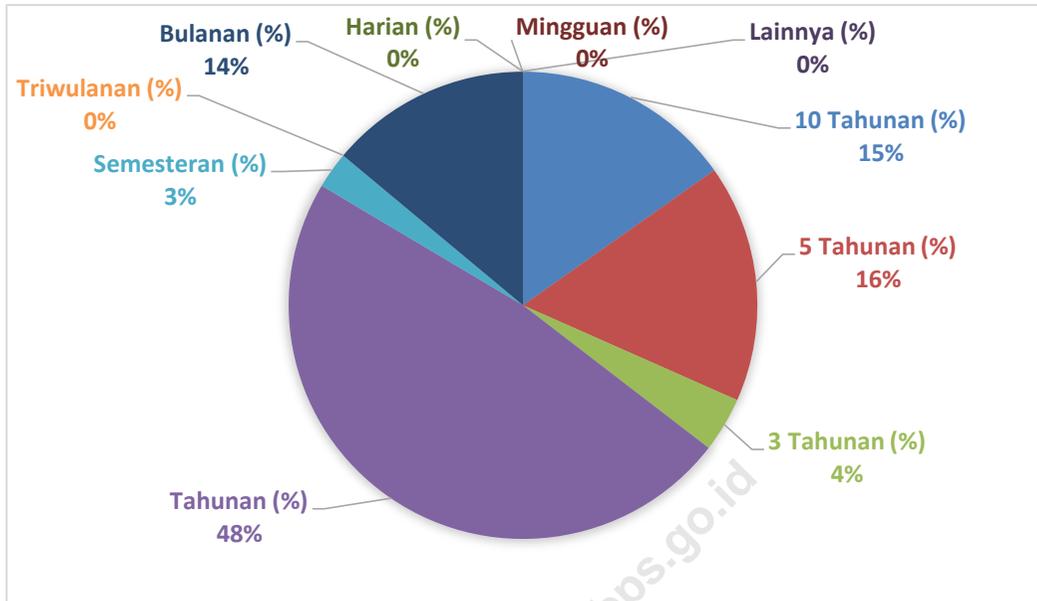
Dari hasil SKD 2020, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Balangan. Secara umum, dari 79 orang-data, 72.15% mencari data pada level kabupaten. Data selanjutnya adalah data level kecamatan (22.78%) dan data level desa/kelurahan serta data level nasional dengan persentase sama (2.53%). Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



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

5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data

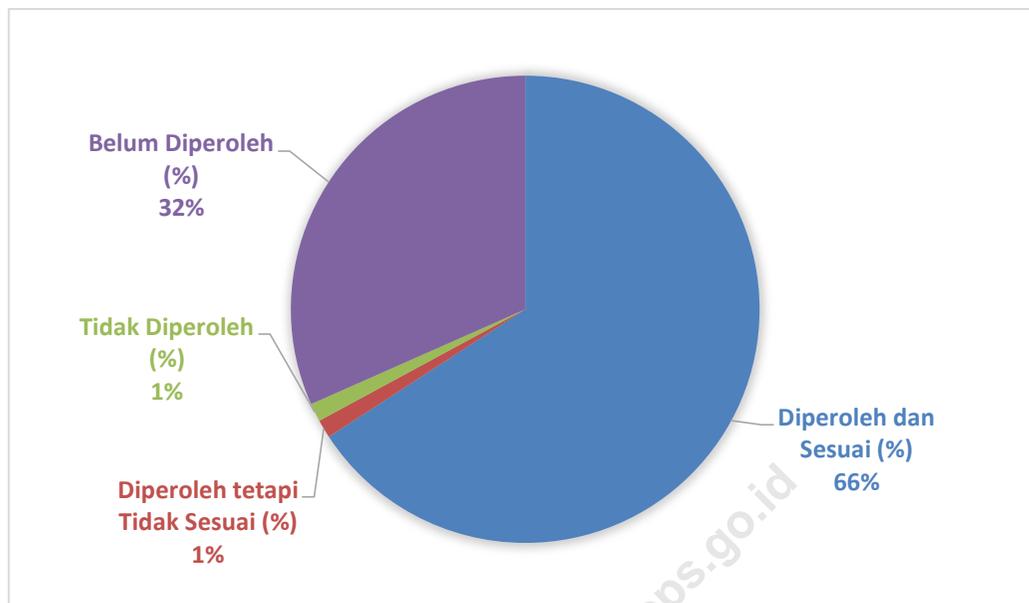
Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 48.1%. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu lima tahunan yang memiliki persentase 16.46%. Sementara itu, data dengan pencarian yang terendah menurut periode adalah data periode triwulanan, harian, mingguan, dan lainnya yaitu 0%.



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

5.3. Kebutuhan Data Menurut Jenis Perolehan Data

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



Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Balangan Menurut Perolehannya

Berdasarkan Gambar 5.3, dari seluruh pencarian data, 66% memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan, 1.27% berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan tetapi hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan, 1.27% tidak berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan, dan 31.65% belum memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan.



PERSENTASE KEPUASAN KONSUMEN

KEMUTAKHIRAN:

91.03%

KELENGKAPAN:

83.33%

AKURASI:

96.15%

KUALITAS:

97.44%

INDEKS KEPUASAN KONSUMEN (IKK):

84.81



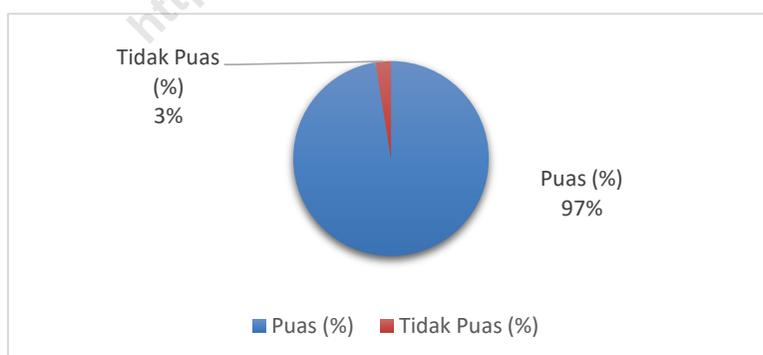
Bab 6

Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Balangan disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Balangan dengan persentase mencapai 97.44%.

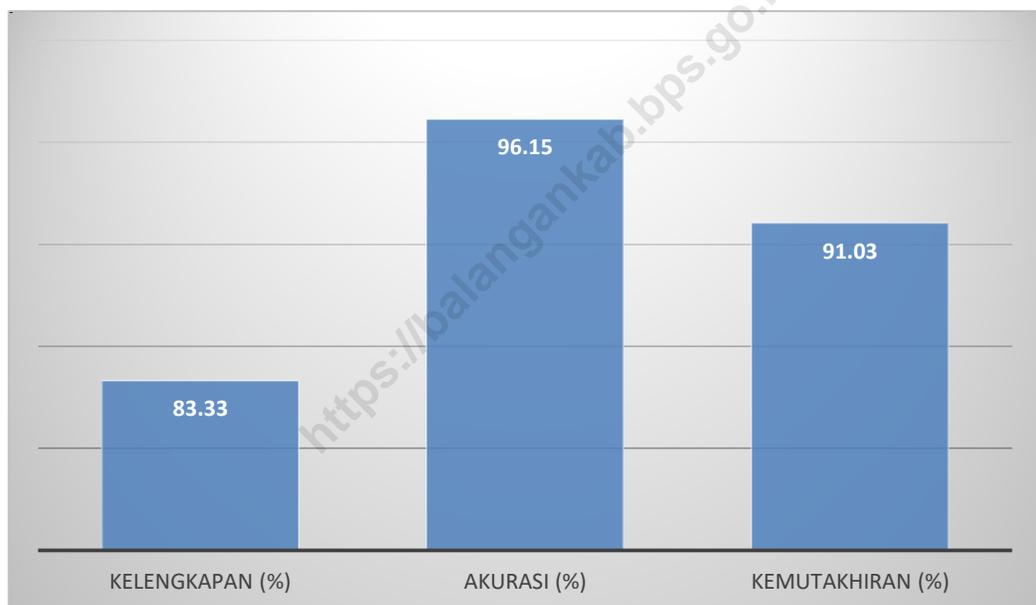


Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Balangan

Aspek Kualitas Data

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

Berdasarkan Gambar 6.2, lebih dari 83% konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data. Akurasi menjadi dimensi kualitas data dengan persentase kepuasan paling tinggi (96.15%).

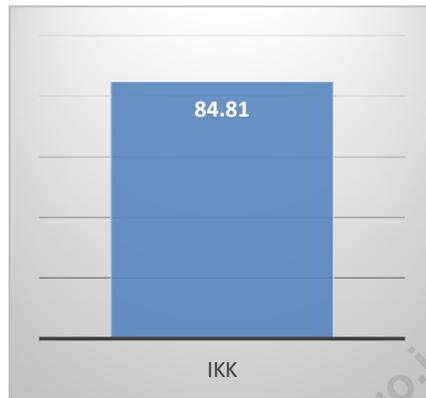


Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat Menurut Aspek Kualitas Data

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

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

PST BPS Kabupaten Balangan tahun 2020 sebesar 84.81, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Balangan masuk kategori Baik.



Gambar 6.3. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Kabupaten Balangan

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



IKK

PELAYANAN

83.83



IKK

KUALITAS

84.81



IPAK

86.5





Bab 7 Penutup

7.1. Kesimpulan

Tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS diidentifikasi melalui kegiatan SKD. Identifikasi tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Sejak tahun 2005, SKD dilaksanakan setiap tahun. Tahun 2020, SKD dilaksanakan di 514 wilayah PST yang terdiri dari PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, dan 479 PST BPS Kabupaten/Kota selama Februari – Agustus 2020. Pencacahan responden SKD 2020 dilakukan secara manual dan elektronik dengan menggunakan kuesioner VKD20.

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

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

1. Pelaksanaan SKD 2020 di PST BPS Kabupaten Balangan secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Balangan yang sesuai target, yaitu 100%.
2. Konsumen di PST BPS Kabupaten Balangan didominasi oleh konsumen yang berasal dari Pemerintah Daerah (56.67%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk Pemerintahan (96.67%). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa

sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Balangan adalah PNS/TNI/Polri. Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah PNS/TNI/Polri (96.67%).

3. Konsumen di PST BPS Kabupaten Balangan cenderung menggunakan layanan yang menyediakan konsultasi langsung mengenai data apa yang sesuai dengan kebutuhan mereka dan bagaimana menginterpretasikannya. Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Balangan yaitu konsultasi statistik (37.21%). Akan tetapi, media utama yang digunakan adalah website BPS (36.67%)

4. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Balangan 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 86.67%.

5. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Balangan sangat beragam. Level Kabupaten/Kota merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen (72.15%). Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (48.1%).

6. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Balangan yang ditunjukkan dengan persentase konsumen yang merasa puas terhadap kualitas data BPS sebesar 97.44%.

7. Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Balangan disajikan menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemitakhiran data. Dilihat dari masing-masing dimensi kualitas data, kepuasan konsumen tertinggi yaitu kepuasan konsumen terhadap dimensi akurasi data (96.15%) dan terendah yaitu kepuasan konsumen terhadap dimensi kelengkapan data (83.33%).

8. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kabupaten Balangan yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 85.9%. Walaupun demikian, masih terdapat gap antara tingkat kepentingan dan

tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Balangan. Berdasarkan hasil *gap analysis*, maka atribut pelayanan “Sarana prasarana pelayanan memberikan kenyamanan” dan ‘Konten pada website BPS mudah diunduh” perlu dibenahi lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Balangan.

9. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Balangan digambarkan melalui IKK. Nilai IKK PST BPS Kabupaten Balangan adalah 83.83 Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Balangan adalah baik.

7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Pertahankan Kinerja

1. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima
2. Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan
3. Data pada website BPS mudah dicari
4. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan online merespon dengan baik
5. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas
6. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan
7. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan

Rekomendasi yang Diberikan untuk Perbaikan Layanan

Prioritas Utama

1. Sarana prasarana pelayanan memberikan kenyamanan
2. Konten pada website BPS mudah diunduh

Aspek Pelayanan Lain

1. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan
2. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan

3. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui
4. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit

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



Daftar Pustaka

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



LAMPIRAN

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

PRINSIP SATU DATA INDONESIA

Perpres No. 39 Tahun 2019
tentang Satu Data Indonesia



STANDAR DATA

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memenuhi Standar Data

Konsep

ide yang mendasari Data dan tujuan Data tersebut diproduksi.

Definisi

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

Klasifikasi

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

Ukuran

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

Satuan

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

METADATA

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memiliki Metadata

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

INTEROPERABILITAS

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memenuhi kaidah interoperabilitas data

KODE REFERENSI dan/atau DATA INDUK

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

Lampiran 1. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

| Kode Daerah | Nama Daerah | Jumlah (orang) | Laki Laki (%) | Perempuan (%) |
|-------------|-------------|----------------|---------------|---------------|
| 6311 | BALANGAN | 30 | 73.33 | 26.67 |

Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

| Kode Daerah | Nama Daerah | Jumlah | ≤ SLTA/Sederajat (%) | D1/D2/D3 (%) | D4/S1 (%) | S2 (%) |
|-------------|-------------|--------|----------------------|--------------|-----------|--------|
| 6311 | BALANGAN | 30 | 16.67 | 6.67 | 46.67 | 30 |

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

Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

| | |
|--------------------------|-----------------|
| Kode Daerah | 6311 |
| Nama Daerah | Balangan |
| Jumlah (orang) | 30 |
| Pelajar/Mahasiswa | 3.33 |
| PNS/TNI/POLRI | 96.67 |

Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi

| | |
|---|-----------------|
| Kode Daerah | 6311 |
| Nama Daerah | Balangan |
| Jumlah (orang) | 30 |
| Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri (%) | 10 |
| Kementerian & Lembaga Pemerintah (%) | 33.33 |
| Pemerintah Daerah (%) | 56.67 |

Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

| Kode Daerah | Nama Daerah | Tugas Sekolah/Tugas Kuliah (%) | Pemerintahan(%) |
|--------------------|--------------------|---------------------------------------|------------------------|
| 6311 | BALANGAN | 3.33 | 96.67 |

Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan

| | |
|---|-----------------|
| Kode Daerah | 6311 |
| Nama Daerah | Balangan |
| Pustaka Tercetak (%) | 16.28 |
| Pustaka Digital (%) | 23.26 |
| Penjualan Publikasi (%) | 2.33 |
| Data Mikro (%) | 13.95 |
| Konsultasi Statistik (%) | 37.21 |
| Rekomendasi Kegiatan Statistik (%) | 6.98 |

Lampiran 7. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS

| | |
|------------------------|-----------------|
| Kode Daerah | 6311 |
| Nama Daerah | Balangan |
| Jumlah (orang) | 30 |
| Website BPS (%) | 36.67 |
| Silastik (%) | 6.67 |

| | |
|-----------------------------------|--------------|
| Telepon/Faximilie (%) | 6.67 |
| e-Mail/Surat (%) | 13.33 |
| Datang Langsung ke PST (%) | 30 |
| Fasilitas Lainnya (%) | 6.67 |

Lampiran 8. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

| Kode Daerah | Nama Daerah | Jumlah Konsumen (orang) | Rujukan Utama (%) | Bukan Rujukan Utama (%) |
|--------------------|--------------------|--------------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| 6311 | BALANGAN | 30 | 86.67 | 13.33 |

Lampiran 9. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

| Kode Daerah | Nama Daerah | Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan dan Monev (%) |
|--------------------|--------------------|---|
| 6311 | BALANGAN | 96.3 |

Lampiran 10. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data

| | |
|---------------------------|-----------------|
| Kode Daerah | 6311 |
| Nama Daerah | Balangan |
| Jumlah Orang/Data | 79 |
| Nasional (%) | 2.53 |
| Kabupaten/Kota (%) | 72.15 |
| Kecamatan (%) | 22.78 |
| Desa/Kelurahan (%) | 2.53 |

Lampiran 11. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data

| | |
|--------------------------|-----------------|
| Kode Daerah | 6311 |
| Nama Daerah | Balangan |
| Jumlah Orang/Data | 79 |
| 10 Tahunan (%) | 15.19 |
| 5 Tahunan (%) | 16.46 |
| 3 Tahunan (%) | 3.8 |

| | |
|----------------|-------|
| Tahunan (%) | 48.1 |
| Semesteran (%) | 2.53 |
| Bulanan (%) | 13.92 |

Lampiran 12. Persentase Pencarian Data menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya

| Kode Daerah | Nama Daerah | Jumlah Orang/Data | Diperoleh dan Sesuai (%) | Diperoleh tetapi Tidak Sesuai (%) | Tidak Diperoleh (%) | Belum Diperoleh (%) |
|-------------|-------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------------|---------------------|---------------------|
| 6311 | BALANGAN | 79 | 65.82 | 1.27 | 1.27 | 31.65 |

Lampiran 13. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data

| Kode Daerah | Nama Daerah | Puas (%) | Jumlah (orang-data) |
|-------------|-------------|----------|---------------------|
| 6311 | BALANGAN | 97.44 | 78 |

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

| Kode Daerah | Nama Daerah | Puas (%) | Jumlah (orang-data) |
|-------------|-------------|----------|---------------------|
| 6311 | BALANGAN | 83.33 | 78 |

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

| Kode Daerah | Nama Daerah | Puas (%) | Jumlah (orang-data) |
|-------------|-------------|----------|---------------------|
| 6311 | BALANGAN | 96.15 | 78 |

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

| Kode | Nama | Puas | Jumlah (orang- |
|------|------|------|----------------|
|------|------|------|----------------|

| Daerah | Daerah | (%) | data) |
|--------|----------|-------|-------|
| 6311 | BALANGAN | 91.03 | 78 |

Lampiran 17. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST

| Kode Daerah | Nama Daerah | Puas (%) |
|-------------|-------------|----------|
| 6311 | BALANGAN | 87.21 |

Lampiran 18. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST

| Kode Daerah | Nama Daerah | Puas (%) |
|-------------|-------------|----------|
| 6311 | BALANGAN | 76.67 |

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

Lampiran 19. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan

| | | | | | |
|--------------------|-----------------|--------------------|-----------------|------------------------|-----------------|
| Kode Daerah | 6311 | Kode Daerah | 6311 | Kode Daerah | 6311 |
| Nama Daerah | Balangan | Nama Daerah | Balangan | Nama Daerah | Balangan |
| B2R1 Puas | 86.67 | B2R6 Puas | 86.67 | B2R11 Puas | 86.67 |
| B2R2 Puas | 90 | B2R7 Puas | 86.67 | B2R12 Puas | 66.67 |
| B2R3 Puas | 93.33 | B2R8 Puas | 92.86 | B2R13 Puas | 77.78 |
| B2R4 Puas | 96.67 | B2R9 Puas | 82.14 | Puas Umum | 85.9 |
| B2R5 Puas | 83.33 | B2R10 Puas | 86.67 | Tidak Puas Umum | 14.1 |

Lampiran 20. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST

| Kode Daerah | Nama Daerah | IKK |
|--------------------|--------------------|------------|
| 6311 | BALANGAN | 83.83 |

Lampiran 21. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data

| Kode Daerah | Nama Daerah | IKK DATA |
|--------------------|--------------------|-----------------|
| 6311 | BALANGAN | 84.81 |