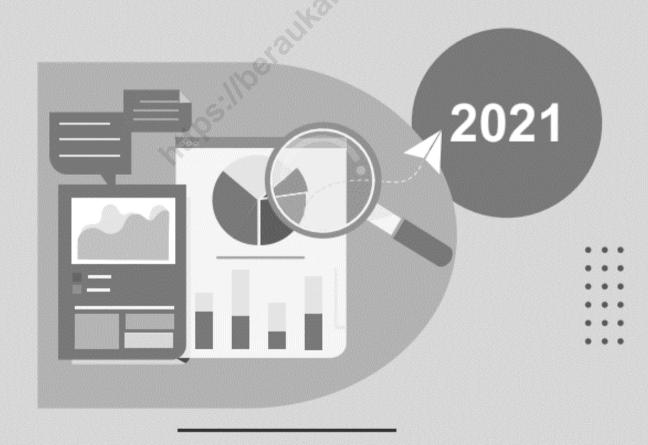
Katalog: 1399013.6405

# SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KABUPATEN BERAU





# SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KABUPATÉN BERAU



# Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS

# Kabupaten Berau 2021

ISSN:

**Nomor Publikasi**: 6405.2122 **Katalog**: 1399013.6405

**Ukuran Buku**: 18,2 cm x 25,7 cm **Jumlah Halaman**: 14 + 99 halaman

Naskah:

Badan Pusat Statistik Kabupaten Berau

Penyunting:

Badan Pusat Statistik Kabupaten Berau

Desain Kover:

Badan Pusat Statistik Kabupaten Berau

Diterbitkan oleh:

© Badan Pusat Statistik Kabupaten Berau

Dicetak oleh:

Badan Pusat Statistik

Sumber Ilustrasi:

Freepik.com

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

# Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Berau 2021

# Penanggung Jawab:

Ir. Bahramsyah

# **Editor:**

Suriya Handayani, S.E.

# Penulis:

Pipit Irawiriadi, S.ST. Arina Rusyda, A.Md.Stat.

# **Desain Infografis:**

Arina Rusyda, A.Md.Stat.

Hitlps://peralikab.bps.do.id

# **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 Permenpan RB 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 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 Kabupaten Berau 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. 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.

Berau, Desember 2021 Kepala BPS Kabupaten Berau

Ir. Bahramsyah

Hitlps://peralikab.bps.do.id

# Daftar Isi

Kata Pengantar	<b>v</b>
Daftar Isi	.vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	<b>x</b>
Daftar Lampiran	.xii
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang	
1.2. Tujuan dan Manfaat	4
1.3. Landasan Teori	
1.3.1. Konsep dan Definisi	
1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu	6
1.3.3. Kepuasan Layanan	7
1.4. Metodologi	9
1.4.1. Metode Sampling	9
1.4.2. Metode Pengumpulan Data	10
1.4.3. Metode Analisis Data	10
1.5. Sistematika Penulisan	.18
1.6. Realisasi Pengumpulan Data	.19
1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST	.19
1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021	20
Bab 2 Segmentasi Konsumen	<b>23</b>
2.1. Gambaran Umum Konsumen	25
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik	25
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan	31
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPSBPS	.32
2.6. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	.33
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan	37
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data	38
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana	38

3.4.	Gap Analysis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS	39
3.5.	Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap	
	Pelayanan BPS	41
3.6.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	44
<b>Bab 4 Analis</b>	sis Persepsi Anti Korupsi	<b>46</b>
<b>Bab 5 Analis</b>	sis Kebutuhan Data	<b>50</b>
5.1.	Kebutuhan Data Menurut Level Data	52
5.2.	Kebutuhan Data Menurut Periode Data	53
5.3.	Kebutuhan Data menurut Sumber Data	54
<b>Bab 6 Analis</b>	sis Kepuasan Kualitas Data	<b>56</b>
6.1.	Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS	58
6.2.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS	60
<b>Bab 7 Penut</b>	up	<b>62</b>
7.1.	Kesimpulan	64
7.2.	Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan	66
<b>Daftar Pustal</b>	ka	68
Lampiran		70

# **Daftar Tabel**

	Hala	aman
Tabel 1.1	Langkah-Langkah Penghitungan IKK	16
Tabel 1.2	Nilai Kinerja Unit Pelayanan	17
Tabel 3.1	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Gap</i> Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Berau, 2021	40
Tabel 3.2	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Berau, 2021	41
	Berau, 2021	

# **Daftar Gambar**

	Hal	aman
Gambar 1.1	Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis	13
Gambar 1.2	Persentase Responden Menurut Metode Pengumpulan Data	22
Gambar 2.1	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Berau yang Menggunakan Data BPS Sebagai Data Rujukan Utama,	25
Gambar 2.2	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Berau	25
Gambar 2.3	Menurut Kelompok Umur, 2021 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Berau	26
Gambar 2.4	Menurut Jenis Kelamin, 2021 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Berau	27
Gambar 2.5	Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan, 2021 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Berau	28
	Menurut Pekerjaan Utama, 2021	29
Gambar 2.6	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Berau Menurut Instansi/Institusi, 2021	30
Gambar 2.7	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Berau Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan, 2021	31
Gambar 2.8	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Berau Menurut Jenis Layanan, 2021	32
Gambar 2.9	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Berau Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh	
Gambar 3.1	Layanan BPS, 2021  Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Berau, 2021	32
Gambar 3.2	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data di PST BPS Kabupaten Berau, 2021	37
Gambar 3.3	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Kabupaten Berau, 2021	38
Gambar 3.4	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Gap</i> Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Berau,	30
Gambar 3.5	2021	39
daiiibai J.J	PST BPS Kabupaten Berau, 2021	42

Gambar 5.1	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Berau	
	Menurut Level Data, 2021	51
Gambar 5.2	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Berau	
	Menurut Periode Data, 2021	52
Gambar 5.3	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Berau	
	Menurut Jenis Sumber Data, 2021	53
Gambar 6.1	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang	
	Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Berau, 2021	56

Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Berau

Menurut Aspek Kualitas Data, 2021.....

Gambar 6.2

Halaman

57

# Daftar Lampiran

		Halaman
Lampiran 1	Realisasi Jumlah Responden Menurut Metode Pengumpulan Data di PST BPS Kabupaten Berau, 2021	71
Lampiran 2	Persentase Konsumen menurut Jenis Kelamin di PST BPS Kabupaten Berau, 2021	
Lampiran 3	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Berau Menurut Pekerjaan Utama, 2021	75
Lampiran 4	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Berau dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan, 2021	76
Lampiran 5	Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Berau Menurut Jenis Layanan yang Digunakan, 2021	78
Lampiran 6	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Berau Menurut Penggunaan Data BPS sebagai Rujukan Utama	80
Lampiran 7	Persentase Konsumen K/L/OPD di PST BPS Kabupaten Berau Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	
Lampiran 8	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data di PST BPS Kabupaten Berau Menurut Aspek Kualitas	
Lampiran 9	DataPersentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Berau, 2021	
Lampiran 10	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data di PST BPS Kabupaten Berau, 2021	. 87
Lampiran 11	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Kabupaten Berau	. 88
Lampiran 12	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Berau	90

н	lal	ıa	m	ıa	n

Lampiran 13	ran 13 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS di PST BPS Kabupaten Berau	
Lampiran 14	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kabupaten Berau	94
Lampiran 15	Kuesioner VKD21	96
	Kuesioner VKD21	

Hitlps://peralikab.bps.do.id

# BAB 1 PENDAHULUAN

Survei Kebutuhan Data merupakan survei yang diselenggarakan oleh BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik.

Ragam Layanan di Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST)

BPS Kabupaten Berau

Layanan perpustakaan

Rekomendasi kegiatan statistik

Penjualan publikasi/ data mikro/peta digital







Hitlps://peralikab.bps.do.id

# Bab 1

# 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 pedukung 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 masingmasing 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, dan
- (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 <a href="https://www.bps.go.id">https://www.bps.go.id</a>.

# 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 dpat disesuikan menjadi bentuk pertanyaan lain jika jenis layanan yang disurvei berbasis website.

# Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### 9. Sarana dan Prasara

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

# 1.4. Metodologi

Metodologi yang akan dijabarkan dalam penjelasan berikut 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 kenerja (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).

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:

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

dengan:

TK = Tingkat kepuasan

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

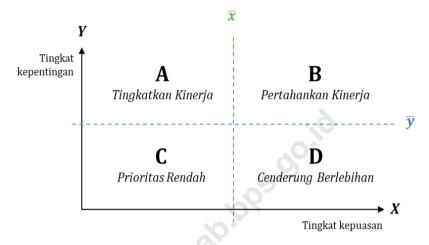
TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

# 2. Diagram Cartesius

Diagram cartesius merupakan analisis yang digunakan untuk menggambarkan hubungan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*). Pada Gambar 1.1, diagram cartesius

dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik  $(\bar{x}, \bar{y})$  dengan  $\bar{x}$  adalah rata-rata tingkat kepuasan dan  $\bar{y}$  adalah rata-rata tingkat kepentingan.



Gambar 1.1. Diagram *Cartesius Importance and Performance Analysis* 

Masing-masing kuadaran 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 daru 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 kenerja 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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) 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, kemutakhiran

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 atibut 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 kemutakhiran data. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

T 1 . 1	WWW I'V D	IVIV IV. D.
Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
1. Menghitung Penimbang	Penimbang diperoleh dengan cara membagi ratarata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan. Rumus penimbang: $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{11} \bar{y}_i}$ dengan: $w_i = \text{penimbang atribut pelayanan ke-i,}$ $\sum_{i=1}^{11} w_i = 1$ $\bar{y}_i = \text{rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i}$ $i = 1, 2,, 11$	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 $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^{3} \bar{y}_i} = \frac{10}{30}$ dengan $\sum_{i=1}^{3} w_i = 1$
2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan. Rumus IKK': $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{11} w_i} = \sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i$ dengan: $\bar{x}_i = \text{rata-rata tingkat}$ kepuasan atribut pelayanan ke-i	IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data. Rumus IKK': $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^3 w  \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^3 w_i} = \sum_{i=1}^3 \frac{10}{30} \bar{x}_i$ dengan: $\bar{x}_i$ = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i
3. Menghitung IKK	Penghitungan IKK' menghasi sampai 10 sesuai dengan ska merupakan hasil konversi nil berikut:	la penilaian konsumen. IKK

$$IKK = \frac{IKK'}{skala\ maksimum\ pernilaian} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$$
  
NIlai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada  
Tabel 1.2.

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
Ī	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. 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,  $\sum_{i=1}^4 w_i = 1$ 

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

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:

 $\bar{x}_i$  = 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:

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

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

# 1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

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

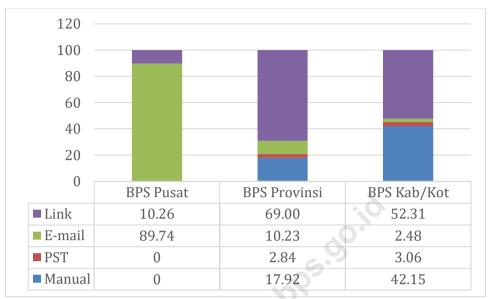
Berdasarkan metode pengumpulan data pada seluruh PST penyelenggara SKD metode CAWI lebih banyak digunakan, pada seluruh penyelenggara PST. Hal ini terkait dengan kondisi adaptasi kebiasaan baru yang diantaranya termasuk pemberian pelayanan secara *daring* atau *online*. Secara rinci pengumpulan SKD terbagi 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 Pusat dikarenakan selama periode pencacahan tidak terdapat pelayanan secara online, semua responden melaksanakan survei secara mandiri dan *online* baik mengisi melalui *e-mail* yang dikirimkan maupun *link* yang diperoleh dari *website* maupun lainnya. Responden yang mengisi melalui *e-mail* yang dikirimkan adalah sebanyak 89,74 persen dan responden yang mengisi melalui *online link* adalah sebesar 10,26 persen. Hal tersebut tidak sejalan jika dibandingkan dengan metode pengumpulan untuk PST BPS Provinsi maupun BPS Kabupaten/Kota dimana responden yang mengisi melalui *online link* merupakan metode paling banyak digunakan atau secara berturut-turut sebesar 69,00 persen dan 52,31 persen.



Gambar 1.2. Persentase Responden Menurut Metode Pengumpulan Data

### BAB 2 SEGMENTASI KONSUMEN



Konsumen di PST BPS
Kabupaten Berau didominasi oleh konsumen berumur 16-55 tahun

ntips://peraukab.hps.go.id

#### Bab 2 Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kabupaten Berau. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan BPS Kabupaten Berau 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.



Sumber: Survei Kebutuhan Data 2021, BPS

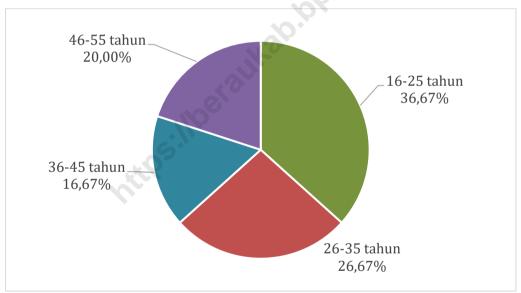
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Berau yang Menggunakan Data BPS Sebagai Data Rujukan Utama, 2021

#### 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 Berau didominasi oleh konsumen yang berumur 16-55 tahun yang dapat dibagi menjadi empat kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen yang berumur 16-25 tahun (36,67%), disusul konsumen berumur 26-35 tahun (26,67%), konsumen berumur 46-55 tahun (20,00%), dan terakhir konsumen berumur 36-45 tahun (16,67%). Sebaran kelompok umur konsumen ini dapat disebabkan oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu usia ketika orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa. Sementara itu, tidak ada konsumen di PST BPS Kabupaten Beraubontan yang berumur kurang dari 16 tahun dan yang berumur lebih dari 55 tahun (0,00%).



Sumber: Survei Kebutuhan Data 2021, BPS

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

#### Jenis Kelamin

Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Berau menurut jenis kelamin. Persentase konsumen perempuan dan konsumen laki-laki di PST BPS Kabupaten Berau adalah sama, dengan persentase masing-masing sebesar 50 persen.

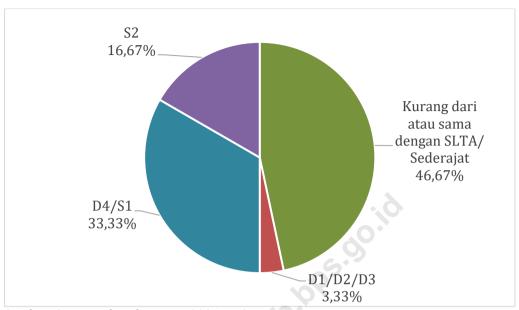


Sumber: Survei Kebutuhan Data 2021, BPS

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

#### Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

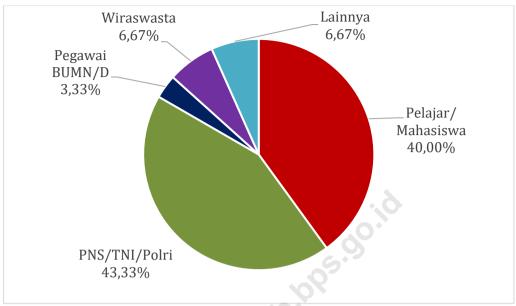
Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2021, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu ≤SLTA/sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Kabupaten Berau didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan kurang dari atau sama dengan SLTA/sederajat (46,67%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (33,33%), S2 (16,67%), dan D1/D2/D3 (3,33%). Sementara itu, tidak ada konsumen PST BPS Kabupaten Berau yang memiliki tingkat pendidikan S3.



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

#### Pekerjaan Utama

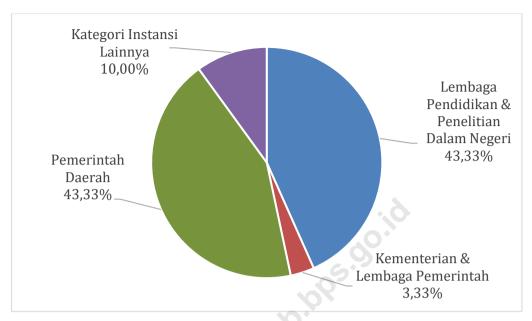
Pada SKD 2021, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2021 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut. Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Berau adalah PNS/TNI/Polri (43,33%). Konsumen terbesar selanjutnya adalah konsumen dengan pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa (40,00%). Secara berturutturut, konsumen terbesar selanjutnya adalah konsumen dengan pekerjaan kategori lainnya (6,67%), wiraswasta (6,67%), dan pegawai BUMN/D (3,33%). Sementara itu, tidak ada konsumen PST BPS Kabupaten Berau yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta dan peneliti/dosen (0,00%).



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

#### Instansi/Institusi

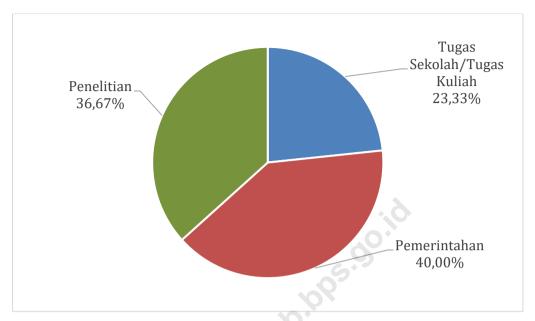
Konsumen pada SKD 2021 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Berau berasal dari Pemerintah Daerah (43,33%) dan Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri (43,33%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan pekerjaan utama konsumen, yaitu PNS/TNI/Polri dan pelajar/mahasiswa. Selanjutnya di posisi ketiga adalah konsumen yang bekerja di kategori instansi lain (10,00%), yakni instansi selain Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri, Lembaga Pendidikan dan Penelitian Luar Negeri, Pemerintah Daerah, Kementerian dan Lembaga Pemerintah, Lembaga Internasional, Media Massa, Perbankan, BUMN/BUMD, dan Swasta. Kemudian, di posisi keempat adalah konsumen yang bekerja di Kementerian dan Lembaga Pemerintah (3,33%).



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

#### 2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

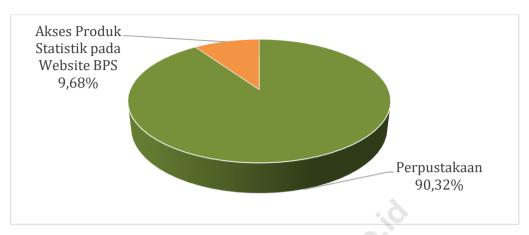
Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Berau menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Berau. Dalam SKD 2021, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, hasil SKD 2021 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kabupaten Berau paling banyak dimanfaatkan untuk keperluan Pemerintahan (40,00%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen yang berasal dari Pemerintah Daerah (43,33%). Pemanfaatan untuk Penelitian serta Tugas Sekolah/Tugas Kuliah menempati posisi kedua dan ketiga, dengan persentase masing-masing sebesar 36,67% dan 23,33%. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Berau tidak ada yang dimanfaatkan untuk kepentingan komersial dan lainnya.



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

#### 2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

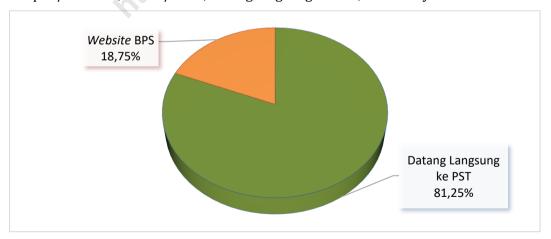
Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi layanan perpustakaan, pembelian publikasi BPS, pembelian data mikro/peta wilayah kerja statistik, akses produk statistik pada *website* BPS, konsultasi statistik, dan rekomendasi kegiatan statistik. Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Berau oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah layanan perpustakaan, yaitu sebesar 90,32%. Selanjutnya, konsumen juga mengakses produk statistik pada *website* BPS dengan persentase sebesar 9,68%.



Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Berau Menurut Jenis Layanan, 2021

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



Sumber: Survei Kebutuhan Data 2021, BPS

Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Berau Menurut Fasilitas

Utama untuk Memperoleh Layanan BPS, 2021

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Berau memperoleh data dengan datang langsung ke PST (81,25%). Selain itu, konsumen di PST BPS Kabupaten Berau juga memperoleh data dengan mengakses website BPS dengan persentase sebesar 18,75%.

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

Merujuk pada Gambar 2.6 dan 2.7, tampak bahwa cukup banyak konsumen berasal dari di PST BPS Kabupaten Berau vang kalangan 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 2021, tercatat 100% konsumen yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan. Oleh karena itu, penting bagi BPS untuk memastikan bahwa data yang disediakan mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

# BAB 3 ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

Nilai Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Berau tahun 2021 sebesar

Artinya, kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Berau masuk kategori sangat baik.





#### Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

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

#### 3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

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 Berau sebesar 100%.



Sumber: Survei Kebutuhan Data 2021, BPS

Gambar 3.1. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Berau, 2021

#### 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 3.2, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Berau yang puas terhadap akses data sebesar 100 persen.



Sumber: Survei Kebutuhan Data 2021, BPS

Gambar 3.2. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data di PST BPS Kabupaten Berau, 2021

#### 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 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Berau yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 100 persen.

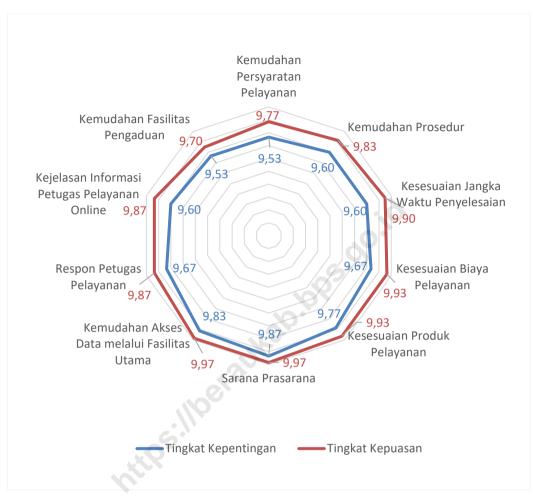


Gambar 3.3. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Kabupaten Berau, 2021

#### 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 Berau 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 Berau. Dalam gap analysis, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4, terlihat bahwa seluruh atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Berau memiliki nilai gap positif, yaitu nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari nilai harapan (kepentingan).



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

*Gap* masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, diketahui bahwa nilai *gap* tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan bernilai antara 0,10 hingga 0,30. Nilai *gap* positif pada sepuluh atribut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut sudah memiliki kinerja yang baik dan dapat memenuhi harapan konsumen.

Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan *Gap* Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Berau, 2021

No.	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,77	9,53	0,24
2	Kemudahan Prosedur	9,83	9,60	0,23
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,90	9,60	0,30
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,93	9,67	0,26
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,93	9,77	0,16
6	Sarana Prasarana	9,97	9,87	0,10
7	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,97	9,83	0,14
8	Respon Petugas Pelayanan	9,87	9,67	0,20
9	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9,87	9,60	0,27
10	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,70	9,53	0,17

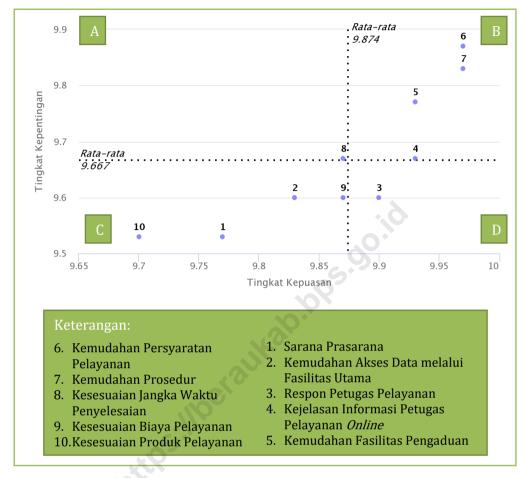
#### 3.5. Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan BPS

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Berau. 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 Berau, 2021

No.	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,77	9,53	102,45
2	Kemudahan Prosedur	9,83	9,60	102,43
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,90	9,60	103,13
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,93	9,67	102,76
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,93	9,77	101,71
6	Sarana Prasarana	9,97	9,87	101,01
7	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,97	9,83	101,36
8	Respon Petugas Pelayanan	9,87	9,67	102,07
9	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9,87	9,60	102,78
10	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,70	9,53	101,75

Tabel 3.2 menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian masing-masing atribut bernilai di atas 100 persen. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Berau telah memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah atribut kesesuaian jangka waktu penyelesaian, sedangkan atribut pelayanan dengan tingkat kesesuaian paling rendah adalah atribut sarana prasarana.



Gambar 3.5. *Importance and Performance Analysis (IPA)* Pelayanan di PST BPS Kabupaten Berau, 2021

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 Kabupaten Berau adalah atribut respon petugas pelayanan.

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

- a. Kesesuaian biaya pelayanan
- b. Kesesuaian produk pelayanan
- c. Sarana prasarana
- d. Kemudahan akses data melalui fasilitas utama

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

- a. Kemudahan persyaratan pelayanan
- b. Kemudahan prosedur
- c. Kejelasan informasi petugas pelayanan online
- d. Kemudahan fasilitas pengaduan

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memilki 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 Kabupaten Berau yang termasuk dalam kuadran D adalah kesesuaian jangka waktu penyelesaian.

#### 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 Berau tahun 2021 sebesar 98,74, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Berau masuk kategori sangat baik.



#### **BAB 4**

#### ANALISIS PERSEPSI ANTI KORUPSI



Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Berau pada tahun 2021 sebesar

97,75

Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Berau



Hitlps://peralikab.bps.do.id

### Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

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 empat atribut anti korupsi. IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Berau pada tahun 2021 sebesar 97,75. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Berau.

# https://peraukab.hps.go.id

## BAB 5 ANALISIS KEBUTUHAN DATA

73,02 persen konsumen di PST BPS Kabupaten Berau mencari data pada level kabupaten/kota.



Hitlps://peralikab.bps.do.id

#### Bab 5 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.

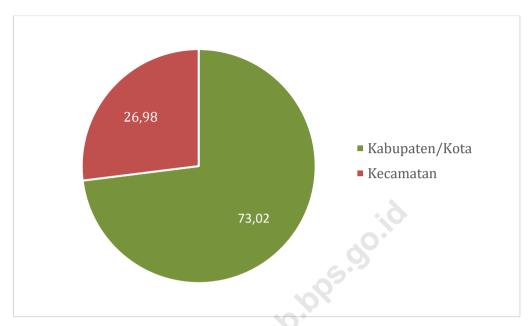
Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kabupaten Berau dan wilayah penyedia data BPS Kabupaten Berau. Wilayah PST BPS Kabupaten Berau digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Berau.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

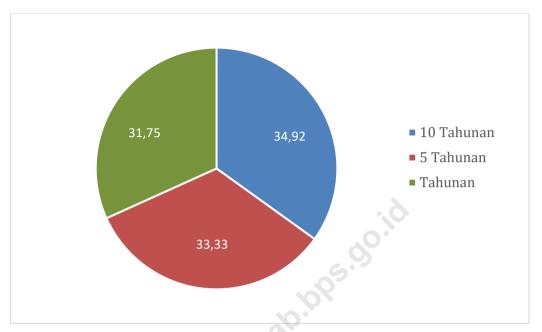
Dari hasil SKD 2021, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Berau. Secara umum, konsumen di PST BPS Berau mencari data pada level kabupaten/kota (73,02%) dan level kecamatan (26,98%).



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

#### 5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data

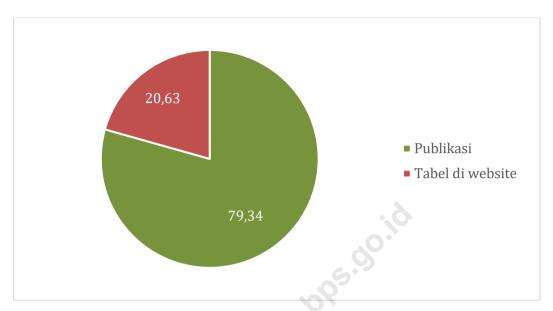
Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa periode data yang paling banyak dicari secara berturut-turut adalah data periode sepuluh tahunan (34,92%), lima tahunan (33,33%), dan data periode tahunan (31,75%). Sementara itu, tidak ada konsumen di PST BPS Kabupaten Berau yang mencari data dengan periode tiga tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan periode lainnya.



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

#### 5.3. Kebutuhan Data menurut Sumber Data

Hasil penyelenggaraan kegiatan statistik yang dilakukan oleh BPS didiseminasikan dalam beberapa sumber data. SKD 2020 mengelompokkan sumber data menjadi lima jenis, yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di website. Gambar 5.3 menyajikan persentase perolehan data dari penyedia data BPS Kabupaten Berau menurut jenis sumber data. Berdasarkan gambar tersebut, tampak bahwa mayoritas konsumen memperoleh data dari penyedia data BPS Kabupaten Berau melalui publikasi dengan persentase mencapai 79,37 persen. Selain publikasi, konsumen juga memperoleh data melalui tabel di *website* dengan persentase mencapai 20,63 persen.



Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Berau Menurut Jenis Sumber Data, 2021

# BAB 6 ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

Nilai Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap kualitas data BPS Kabupaten Berau tahun 2021 sebesar 97,78



# Nitips: Illoeraukalo. hops. 90 i.d.

#### Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

#### 6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

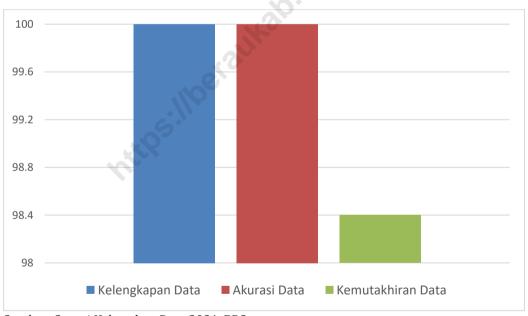
Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Berau disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Berau dengan persentase mencapai 99,47%.



Sumber: Survei Kebutuhan Data 2021, BPS

Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Berau, 2021

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Berau dapat juga 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 Berau. Dalam SKD 2021, aspek kualitas data terdiri atas kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data. Berdasarkan Gambar 6.2, lebih dari 98% konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data. Kelengkapan data dan akurasi data menjadi dimensi kualitas data dengan persentase kepuasan mencapai 100 persen. Sementara itu, kemutakhiran menjadi dimensi kualitas data dengan persentase kepuasan terendah (98,4%).



Sumber: Survei Kebutuhan Data 2021, BPS

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

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index (CSI)* digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS dari penyedia data BPS Kabupaten Berau. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Berau tahun 2021 sebesar 97,78, yang artinya kualitas data BPS Kabupaten Berau masuk kategori sangat baik.

https://peraukab.hps.go.id



### BAB 7 PENUTUP



Hitlps://peralikab.bps.do.id

#### Bab 7 Penutup

#### 7.1. Kesimpulan

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan badan pelayanan publik yang memberikan pelayanan melalui penyediaan data dan informasi statistik. Pemantauan pelayanan di PST BPS melalui Survei Kebutuhan Data dilakukan guna mendapatkan bahan evaluasi mengenai kebutuhan dan kepuasan konsumen terhadap data dan informasi statistik serta pelayanan. Sejak tahun 2014, SKD dilaksanakan di BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota. Pada tahun 2021, pengumpulan data dilakukan dengan dua metode, yaitu pencacahan manual dan elektronik (online). Ada tiga metode pencacahan elektronik yang digunakan, yaitu: Online E-mail, Online PST, dan Online Link.

Hasil SKD 2021 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai 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 adalah analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (gap analysis), Importance and Performance Analysis (IPA), dan Customer Satisfaction Index (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

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

- Pelaksanaan SKD 2021 di PST BPS Kabupaten Berau secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Kabupaten Berau yang memenuhi target, yaitu mencapai 30 responden.
- 2. Konsumen PST BPS Kabupaten Berau didominasi oleh konsumen yang berasal dari Pemerintah Daerah (43,33%) dan Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam

- Negeri (43,33%), dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk pemerintahan (40,00%). Hal ini sesuai dengan profil sebagian besar konsumen BPS Kabupaten Berau adalah PNS/TNI/Polri (43,33%), berumur 16-25 tahun (36,67%), berpendidikan terakhir kurang dari atau sama dengan SLTA/Sederajat (46,67%).
- 3. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Berau memperoleh data dengan datang langsung ke PST (81,25%). Meski demikian, konsumen di PST BPS Berau juga ada yang menggunakan fasilitas *website* BPS dengan persentase sebesar 18,75 persen. Beberapa fasilitas juga belum termanfaatkan seperti Allstat BPS, Silastik, Sirusa, Romantik Online, dan fasilitas telepon/faksimili (0,00%).
- 4. Konsumen di PST BPS Kabupaten Berau merasa puas dengan layanan, akses data, dan sarana prasarana di PST BPS Kabupaten Berau.
- 5. Berdasarkan *gap analysis* diketahui bahwa seluruh atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Berau memiliki nilai *gap* positif, yang berarti nila persepsi (kepuasan) lebih tinggi dibandingkan nilai harapan (kepentingan). Nilai *gap* tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan bernilai antara 0,10 hingga 0,30. Nilai *gap* positif pada seluruh atribut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut sudah memiliki kinerja yang baik dan dapat memenuhi harapan konsumen.
- Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh PST BPS
  Kabupaten Berau pada tahun 2021 mencapai 98,74 yang menunjukkan bahwa
  kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Berau berada dalam kategori sangat
  baik.
- 7. Gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Kabupaten Berau yang diukur melalui Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) pada tahun 2021 mencapai 97,75. Hal ini berarti bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Berau.

8. Ditinjau menurut aspek kualitas data, 99,47% konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Berau pada tahun 2021. Aspek kelengkapan data dan aspek akurasi data memiliki persentase kepuasan sebesar 100 persen, sementara aspek kemutakhiran menjadi aspek dengan persentase kepuasan terendah (98,4%). Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap kualitas data BPS Kabupaten Berau pada tahun 2021 adalah 97,78; yang artinya kualitas data BPS Kabupaten Berau masuk dalam kategori sangat baik.

#### 7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis SKD 2020 hasil *Importance and Performance Analysis (IPA)*, dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik di PST BPS Kabupaten Berau, terdapat perbaikan yang perlu dilakukan, antara lain:

- Atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Berau yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah respon petugas pelayanan.
- Atribut-atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Berau dengan prioritas perbaikan rendah, antara lain:
  - a. Kemudahan persyaratan pelayanan
  - b. Kemudahan prosedur
  - c. Kejelasan informasi petugas pelayanan *online*
  - d. Kemudahan fasilitas pengaduan

# https://peraukab.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.

Hitlps://peralikab.bps.do.id

## LAMPIRAN

Lampiran 1. Realisasi Jumlah Responden Menurut Metode Pengumpulan Data di PST BPS Kabupaten Berau, 2021

Satker PST	Jumlah	Metode Pengumpulan Data			ata
Satker PS1	Responden	Manual	Email	PST	Link
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Berau	30	29	0	1	0

Konsep : Realisasi Jumlah Responden di PST BPS Kabupaten Berau

Menurut 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 *online*, dimana untuk metode

online dibedakan menjadi 3:

1) PST; yaitu untuk responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST.

2) *Email*; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan

melalui *email*.

3) *Link*; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang didapatkan dari publik seperti pada *website*, aplikasi layanan, dll.

Klasifikasi : 1. Wilayah PST BPS

Penyajian 2. Metode Pengumpulan Data

Ukuran : Jumlah

Satuan : Orang

Rumus :  $Y = \sum_{i=1}^{4} x_i$ 

Dengan:

Y = Total jumlah responden

 $x_i = \text{Jumlah responden menurut metode pengumpulan}$  data, dimana i = 1 (manual), 2 (email), 3 (PST), dan 4 (link)

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak

jumlah konsumen dengan metode pengumpulan data

tersebut di wilayah PST BPS Kabupaten Berau.

Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut

metode pengumpulan data yang digunakan.

Lampiran 2. Persentase Konsumen menurut Jenis Kelamin di PST BPS Kabupaten Berau, 2021

Satker PST	Jenis Kelamin		
Satker PS1	Laki-Laki	Perempuan	
(1)	(2)	(3)	
Berau	50,00	50,00	

Konsep : Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Berau

Menurut Jenis Kelamin

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/perempuan

terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden

SKD di wilayah PST BPS Kabupaten Berau.

Klasifikasi : 1. Wilayah PST BPS Penyajian : 2. Jenis Kelamin

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Rumus : Penghitungan

 $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ 

Dengan:

P<sub>i</sub> = 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 Kabupaten Berau.

Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut

jenis kelamin.

Lampiran 3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Berau Menurut Pekerjaan Utama, 2021

	Pekerjaan Utama						
Satker PST	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	PNS/TNI/ Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Lain- nya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Berau	40,00	0,00	43,33	3,33	0,00	6,67	6,67

Konsep : Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Berau Menurut

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 : 1. Wilayah PST BPS Penyajian : 2. Pekerjaan Utama

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Rumus :  $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ 

Dengan:

P<sub>i</sub> = Persentase konsumen dengan pekerjaan utama ke-i

x<sub>i</sub> = Jumlah konsumen dengan pekerjaan utama ke-i

 $y = \sum_{i=1}^{7} x_i = Jumlah seluruh konsumen$ 

i = 1 (Pelajar/Mahasiswa), 2 (Peneliti/Dosen),

3 (PNS/TNI/Polri), 4 (Pegawai BUMN/D),

5 (Pegawai Swasta), 6 (Wiraswasta),

7 (Lainnya)

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah

konsumen dengan pekerjaan tersebut di wilayah PST BPS

Kabupaten Berau.

Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut

Hitlps://peraukab.hps.do.id

pekerjaan utama.

Lampiran 4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Berau dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan, 2021

		Pemanfaatai	n Hasil Kunju	ngan	
Satker PST	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Berau	23,33	40,00	0,00	36,67	0,00

: Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Berau Konsep

Menurut 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 1. Wilayah PST BPS

Penyajian 2. Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Ukuran Persentase

Satuan Persen

Rumus

 $P_i = \frac{x_i}{v} \times 100\%$ Penghitungan

Dengan:

P<sub>i</sub> = Persentase konsumen dengan pemanfaatan utama

hasil kunjungan ke-i

 $x_i = \text{Jumlah konsumen dengan pemanfaatan utama}$ 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 Kabupaten Berau.

Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut

Hitosilloeralikabiles.go.id

pemanfaatan utama hasil kunjungan.

Lampiran 5. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Berau Menurut Jenis Layanan yang Digunakan, 2021

			Jenis l	Layanan		
Satker PST	Perpus- takaan	Pembe -lian Publik asi BPS	Pembe- lian Data Mikro / Peta Wilayah Kerja Statistik	Akses Produk Statistik Pada Website	Konsul- tasi Data Statistik	Rekomen dasi Kegiatan Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Berau	90,32	0	0	9,68	0	0

Konsep : Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Berau

Menurut 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 : 1. Wilayah PST BPS Penyajian : 2. Jenis Layanan

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Rumus :  $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ 

Dengan:

P<sub>i</sub> = Persentase konsumen pada layanan ke-i

x<sub>i</sub> = 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 Kabupaten Berau.

Manfaat

Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis layanan yang digunakan.

Lampiran 6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Berau Menurut Penggunaan Data BPS sebagai Rujukan Utama

Satker PST	Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama
(1)	(2)
Berau	100,00

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 Kabupaten Berau.

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

 $P = \frac{x}{v} \times 100\%$ 

Penghitungan

Dengan:

P = Persentase konsumen yang menggunakan data

BPS sebagai rujukan utama

x = Jumlah konsumen yang menggunakan data BPS

sebagai rujukan utama

v = Jumlah seluruh konsumen

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak

jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama di wilayah PST BPS Kabupaten Berau.

rujukan utama di whayan PST BPS Kabupaten Berau.

Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai persentase konsumen

vang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama.

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

Satker PST	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan
(1)	(2)
Berau	100,00

: Persentase Konsumen K/L/OPD di PST BPS Kabupaten Konsep

Berau Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan,

Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

: Perbandingan jumlah konsumen K/L/OPD menurut Definisi

> 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 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 vang sistematis dan objektif atas desain, implementasi dan hasil dari intervensi yang sedang berlangsung atau yang

telah selesai.

Klasifikasi

: Wilayah PST BPS

Penyajian

: Persentase Ukuran

: Persen Satuan

 $P = \frac{x}{y} \times 100\%$ Rumus

Penghitungan

Dengan:

- P = Persentase konsumen K/L/OPD yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi
- x = Jumlah konsumen dari K/L/OPD yang memperoleh data BPS dan menggunakan data BPS untuk perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi
- y = Jumlah seluruh konsumen dari K/L/OPD yang 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 Kabupaten Berau

#### 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 di PST BPS Kabupaten Berau Menurut Aspek Kualitas Data

	As	pek Kualitas Data	
Satker PST	Kelengkapan	Akurasi	Kemutakhiran
(1)	(2)	(3)	(4)
Berau	100,00	100,00	98,40

Konsep : Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data di

PST BPS Kabupaten Berau Menurut 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 : 1. Wilayah Penyedia Data Penyajian : 2. Aspek Kualitas Data

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Rumus :  $P_i = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$ 

Dengan:

P<sub>i</sub> = Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data pada aspek kualitas data ke-i

- x<sub>i</sub> = 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 KabuaptenBerau.

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 di PST BPS Kabupaten Berau, 2021

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Berau	100,00

Konsep : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan

BPS di PST BPS Kabupaten Berau

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, Prosedur/alur pelayanan, (3) Waktu pelayanan, (4) Biaya pelayanan, (5) Kesesuaian produk pelayanan, (6) Sarana dan Prasarana, (7) Akses dari fasilitas utama vang 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

 $P = \frac{x}{y} \times 100\%$ Rumus

Penghitungan

Dengan:

= Persentase konsumen yang puas terhadap

pelavanan

= Jumlah konsumen yang merasa puas dengan

pelayanan data dan informasi statistik BPS

= Jumlah seluruh konsumen

Interpretasi

Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Berau

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.

Hitips: Ilberalikab ibps: 90 id

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
(1)	(2)
Nasional	100,00

Konsep : Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data di

PST BPS Kabupaten Berau

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

 $P = \frac{x}{v} \times 100\%$ 

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 Berau.

Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen

terhadap akses data BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh

BPS.

Lampiran 11. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Kabupaten Berau

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana
(1)	(2)
Berau	100,00

Konsep : Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan

Prasarana di PST Kabupaten Berau

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 :  $P = \frac{x}{y} \times 100\%$ 

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 Kabupaten Berau

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.

ntips://peralikab.hps.do.id

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

**BPS Kabupaten Berau** 

Satker PST	IKK terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Berau	98,74

#### Metadata Indikator

Konsep : Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan

BPS di PST BPS Kabupaten Berau

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 ratarata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner

VKD21.

Klasifikasi

Wilayah PST BPS

Penyajian

Ukuran : Indeks

Satuan : - (skala 100)

Rumus

 $IKK = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{v} \times 100$ 

Penghitungan

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, ..., 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:

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

Hitles: Illoeralikalo. hops. do ild

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 di PST BPS Kabupaten Berau

Satker PST	IKK terhadap Kualitas Data
(1)	(2)
Berau	97,78

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

 $IKK = \frac{\sum_{i=1}^{3} w_i \bar{x}_i}{v} \times 100$ 

Dimana:

 $\bar{x}_i = \text{rata-rata tingkat kepuasan terhadap aspek kualitas}$ 

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

datanya. Hasil penghitungan IKK terhadap kualitas data

diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu:

1. 25,00-64,99 : Kualitas data tidak baik

2. 65,00-76,60 : Kualitas data kurang baik

3. 76,61-88,30 : Kualitas data baik

Hitips: Illografikab in State of the State o

4. 88,31-100,00 : Kualitas data sangat baik

Manfaat

Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS.

Lampiran 14. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kabupaten Berau

Satker PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi
(1)	(2)
Berau	97,75

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:

 $\bar{x_i} = \text{rata-rata tingkat kepuasan pada atribut persepsi}$ 

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

Hillos: Illoeraulkalo: lops. 190 i.d.

perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi

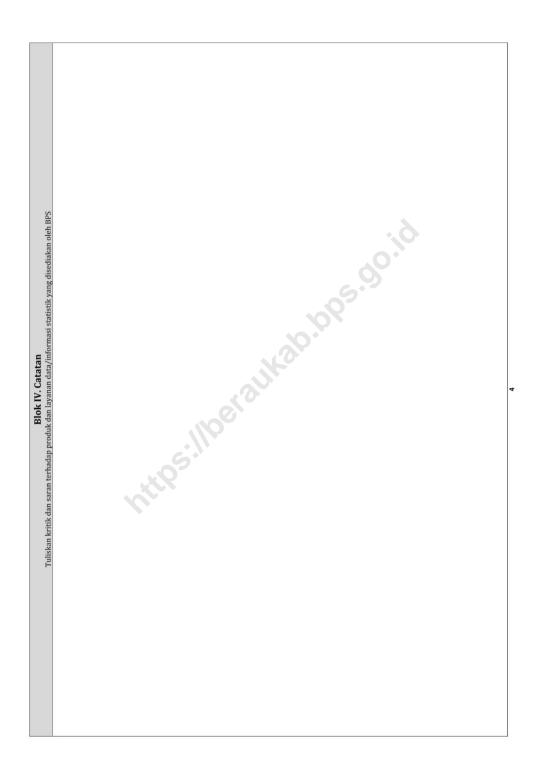
statistik oleh BPS.

#### Lampiran 15. Kuesioner VKD21

8 Nama instansi/institusi : Lainnya (
: Ya Tidak

	Blok II. Kepuasan terhadap Pelay	Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS	
	Menurut pendapat Saudara, bagaimana <b>tingkat kepentingan pelayanan</b> dan <b>tingkat kepuasan</b> Saudara terhadap <b>pelayanan</b> berikut? Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:  Sanaat tidak pentina / tidak puas Sanaat tidak pentina / tidak puas Sanaat bentina / puas	6         7         8         9         10           Sandara terhadap pelayanan berikut?         Sangar benting / puss	
S	Kondisi Pela	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
-	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
г	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
n	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan:	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
ω	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.  (contoh: Kotak saran dan pengaduan, website https://pengaduan.bps.go.id, e-mail bpshq@bps.go.id)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
11	Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (B1R14 berkode 1), Proses <b>penanganan pengaduan PST</b> mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
12	2 Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
13	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
14	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
15	7 Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
		2	

Tuliskan informasi mengen	ni data-data ya	ang dibut	uhkan/di	konsultas	ikan dari BPS seri	a tingkat kepuasan te	Tuliskan informasi mengenal data-data yang dibutuhkan/dikonsultasikan dari BPS serta tingkat kepuasan terhadap masing-masing data tersebut.  Nija data data cadab dinombah (Polom (Chholeda 1 amu 2)	inovoloh (V	olom (6) horbodo 1 at	311.31		
NO.	C/ metalphone	Trong li	Illean		Anakah data nada		Dilsi jika data sudan di	iperolen (n	olom (e) berkode 1 ad			8
Data yang	Data yang Dibutunkan/ Dikonsuitasikan	nconsultas	silkan		kolom (2) - (5) sudah diperoleh?		Sumber Data		jika Blok I Rincian 9 berkode 3 atau 6	Sesual per	Fingkat Kepuasan Sesual persepsi responden terhadan	ian".
Jenis Data Tuliskan jenis data beserta wilayah Misal: Kependudukan Provinsi Bengkulu. Ketenggakerjaan Kabupaten Semarang, dil	st Bengkulu, Semarang, dil	Tahun Data	Level Data <sup>1)</sup>	Periode Data <sup>2)</sup>	Ya, sesuai -1 Ya, tidak sesuai -2 Tidak diperoleh -3 Belum diperoleh -4	Jenis Sumber Data 1- Publikasi -2. Data Mikro -3. Peta -4. Tabulasi Data -4. Tabulasi Data -5. Tabel di Website -5. Sumana -5. Suman	Misal: Provinst January Data Misal: Provinst January Peterst Dasa, Webster Bis? Provinst Januar), Bea Indonesia per Kabupaten, dll	Tahun Sumber Data	Apakah data ini digunakan untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional?	jenis d Sangat tidak puas Kelengkapan An	jonis data yang diperoleh  R puas  Akurasi Data Ken (Sesual	sangat puas Sangat puas Kemutakhiran
					9				Ya -1 Tidak -2	Data	fenomena)	Data
			E	Ξ.		Illo et a	11Ka0.005.9					
<sup>1)</sup> Kode level data kolom (4) 1. Nasional 3. Kabupaten/kota 2. Provinsi 4. Kecamatan	r, 0,	'Kelurahan '	Desa/kelurahan 7. Lainnya (sebutkan)	sebutkan	(""""	3) Definisi kolom (11) - (13) Kelengkapan : Datal Akurasi : Datal	1-(13)  Data lengkap terhadap aspek cakupan Wilayah atau tahun data.  Data mampu mengababarkan kondisi yang sebenarayan stau sesasai fenomena yang terjadi pada periode referensi data.  Data nempu mengababarkan kondisi yang sebenaraya stau sesasai fenomena yang terjadi pada periode referensi data.  Data nempu onon danat menempulan kondisi (Minomena yang terjadi yada yang terjadi pada periode referensi data.	llayah atau 1 mg sebenar	tahun data, nya atau sesuai fenom	tena yang terjad	i pada periode ferenci data (u	referensi data
2) Kode periode data kolom (5) 1. Sepuluh tahunan 2. Lima tahunan 3. Tiga tahunan 6. Triwulanan	7. Bulanan n 8. Mingguan n 9. Harian		10. Lainnya (sebutkan)	ı (sebutkan	(		ma no manda and an dan fa ma as		4			







Jl. Mangga II NO 53 Kabupaten Berau 77311 Telp. (0554) 21541

Homepage: http://www.beraukab.bps.go.id