

Analisis Hasil

# Survei

# Kebutuhan Data

BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur 2023





Analisis Hasil

# Survei

# Kebutuhan Data

BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur 2023

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



# **Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur 2023**

**Katalog** : 1399013.53

**ISSN** : -

**Nomor Publikasi** : 53000.2362

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

**Jumlah Halaman** : xiv + 108 halaman

**Penyusun Naskah:**

BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur

**Penyunting:**

BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur

**Pembuat Kover:**

BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur

**Penerbit:**

©BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur

**Sumber Ilustrasi:**

*Flaticon.com, Freepik.com, Unsplash.com*

Dilarang mereproduksi dan/atau menggandakan sebagian atau seluruh isi buku ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari Badan Pusat Statistik Provinsi Nusa Tenggara Timur.

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

**Pengarah**  
**Matamira Banggu Kale, S.Si.,M.Si.**

**Penanggung Jawab**  
Ir. Tio Faryda Gultom, M.M.

**Penyunting**  
Putri Pamungkasih, SST

**Penulis Naskah**  
Antonius Riadi, S.Tr.Stat.

**Pengolah Data**  
Antonius Riadi, S.Tr.Stat.

**Penata Letak dan Infografis**  
Antonius Riadi, S.Tr.Stat.



## KATA PENGANTAR

---

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

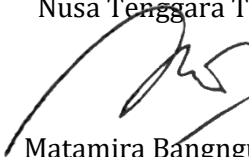
Badan Pusat Statistik (BPS), sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS telah menyelenggarakan SKM secara rutin setiap tahun yang diintegrasikan ke dalam Survei Kebutuhan Data (SKD).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

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

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

Terima kasih dan selamat membaca.

Kupang, Desember 2023  
Kepala BPS Provinsi  
Nusa Tenggara Timur



Matamira Bangngu Kale





## DAFTAR ISI

### Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS

#### Provinsi Nusa Tenggara Timur 2023

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>Bab 1 Pendahuluan</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	3
1.2 Tujuan dan Manfaat .....	4
1.3 Landasan Teori .....	5
1.4 Metodologi .....	9
1.5 Sistematika Penulisan .....	18
<b>Bab 2 Segmentasi Konsumen</b> .....	<b>19</b>
2.1 Realisasi Pengumpulan Data .....	21
2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD .....	23
2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan 27	
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan .....	28
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS.....	29
<b>Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan</b> .....	<b>31</b>
3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS .....	33
3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data .....	35
3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana .....	36
3.4 Analisis Kesenjangan ( <i>Gap</i> ) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS.....	37
3.5 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS.....	39
3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS 42	
<b>Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi</b> .....	<b>45</b>
4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS 47	

4.2 Analisis Kesenjangan ( <i>Gap Analysis</i> ) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS .....	48
4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS.....	49
<b>Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....</b>	<b>51</b>
5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data .....	54
5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data.....	55
5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data.....	55
5.4 Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh .....	57
5.5 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh .....	59
5.6 Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan .....	60
<b>Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data .....</b>	<b>61</b>
<b>Bab 7 Penutup .....</b>	<b>65</b>
7.1. Kesimpulan .....	67
7.2. Saran .....	69
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>71</b>
<b>Lampiran .....</b>	<b>73</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Nilai Kinerja Unit Pelayanan.....	16
Tabel 3.1	Tingkat Kepentingan, Kepuasan dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur .....	27
Tabel 3.2	Tingkat Kepentingan, Kepuasan dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi.....	28
Tabel 4.1	Tingkat Kepentingan, Kepuasan dan Gap Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Provinsi .....	37
Tabel 5.1	Jenis Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur .....	46
Tabel 5.2	Publikasi yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur.....	48
Tabel 5.3	Jenis Data Tabel di Website yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur.....	48



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis	
Gambar 2.1	Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data PST BPS Provinsi NTT .....	22
Gambar 2.2	Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data PST dan Wilayah PST Penyelenggara SKD.....	23
Gambar 2.3	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur Menurut Kelompok Umur .....	24
Gambar 2.4	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur Menurut Jenis Kelamin .....	24
Gambar 2.5	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur Menurut Tingkat Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan .....	25
Gambar 2.6	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur Menurut Pekerjaan Utama.....	26
Gambar 2.7	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur Menurut Instansi/Institusi.....	27
Gambar 2.8	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur Menurut Instansi/Institusi.....	28
Gambar 2.9	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur Menurut Jenis Layanan.....	29
Gambar 2.10	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS.....	30
Gambar 3.1	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur terhadap Pelayanan PST .....	34
Gambar 3.2	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur terhadap Pelayanan PST menurut Atribut Pelayanan.....	35
Gambar 3.3	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur terhadap Akses Data .....	36
Gambar 3.4	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur terhadap Sarana dan Prasarana.	36
Gambar 3.5	Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur ...	38

Gambar 3.6	Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur .....	41
Gambar 3.7	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur, 2019-2023.....	43
Gambar 4.1	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur Terhadap Perilaku Anti Korupsi menurut Atribut Anti Korupsi .....	47
Gambar 4.2	Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur Terhadap Perilaku Anti Korupsi menurut Atribut Anti Korupsi ....	48
Gambar 5.1	Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur menurut Level Data.....	54
Gambar 5.2	Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur menurut Periode Data.....	55
Gambar 5.3	Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur menurut Jenis Perolehan Data .....	56
Gambar 5.4	Persentase Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur menurut Ragam Data	57
Gambar 5.5	Persentase Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur menurut Jenis Sumber Data.....	59
Gambar 6.1	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur .....	63

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data.....	76
Lampiran 2	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin	78
Lampiran 3	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama .....	80
Lampiran 4	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan .....	82
Lampiran 5	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan .....	84
Lampiran 6	Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan menurut Wilayah PST .....	86
Lampiran 7	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data .....	88
Lampiran 8	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST .....	90
Lampiran 9	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST .....	92
Lampiran 10	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST .....	94
Lampiran 11	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST .....	96
Lampiran 12	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST .....	98
Lampiran 13	Kuesioner VKD23 .....	100
Lampiran 14	Rekomendasi Perbaikan Pelayanan .....	105
Lampiran 15	Rencana Tindak Lanjut .....	107







# Bab 1

## Pendahuluan

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

Persentase Reponden menurut Metode Pengumpulan Data

11,84%



PST

30,26%



Online Link

57,89%



Pencacahan Manual







# Bab 1

## Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang

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

BPS merupakan instansi penyelenggara pelayanan publik yang memberikan pelayanan melalui penyediaan data dan informasi statistik. Tugas dan tanggung jawab di bidang statistik tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. Pelaksanaan 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.

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

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

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

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

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

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2023 sebagai berikut:

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

## 1.3 Landasan Teori

### 1.3.1 Konsep dan Definisi

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

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

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

### 1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 1.3.3 Kepuasan Layanan

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

#### 1) Persyaratan

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

#### 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

#### 3) Waktu Penyelesaian

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

#### 4) Biaya/Tarif

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

#### 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

#### 6) Kompetensi Pelaksana



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

#### 7) Perilaku Pelaksana

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

#### 8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

#### 9) Sarana dan Prasarana

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

### 1.4 Metodologi

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

#### 1.4.1 Metode *Sampling*

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

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

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

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut.

##### 1) Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:

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

##### 2) Di PST BPS Pusat:

- Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda CAWI.

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

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

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

### **1) Analisis Tabulasi Silang**

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

### **2) Analisis Kesenjangan**

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

### **3) *Importance and Performance Analysis* (IPA)**

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

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

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

i) Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

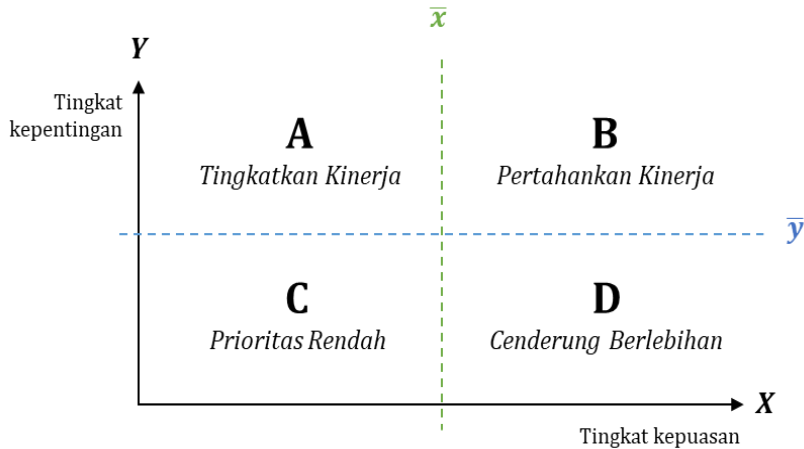
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

ii) Diagram cartesius

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



Gambar 1.1. Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis*

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda.

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

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

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

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

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

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

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

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

- Kuadran D

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

#### 4) Persentase Konsumen yang Puas

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

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

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

## 5) Indeks Kepuasan Konsumen

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

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

### i) Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

$w_i$  = penimbang atribut pelayanan ke-i,

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

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

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

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

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

Rumus IKK':

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

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

iii) Menghitung IKK

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

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

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

Tabel 1.1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan

Nilai (1)	Kinerja Unit Pelayanan (2)
25,00 - 64,99	Tidak baik
65,00 - 76,60	Kurang baik
7,61 - 88,30	Baik
88,31 - 100,0	Sangat Baik

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

## 6) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

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



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

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

i) Menghitung penimbang

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

Rumus penimbang:

$$w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^5 \bar{y}_i} \times 100\%$$

dengan:

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

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

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

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

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

iii) Menghitung IPAK

Penghitungan IPAK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi.

IPAK merupakan hasil konversi nilai IPAK' menggunakan rumus berikut:

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

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

## 1.5 Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

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



Sumber Gambar: Firmbee.com on Unsplash

# Bab 2

## Segmentasi Konsumen

**Karakteristik Dominan** dari pengguna layanan BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur adalah:

**Jenis Kelamin**



Perempuan

**Kelompok Umur**



16-25 thn

**Pendidikan Tertinggi**



D4/S1

**Pekerjaan Utama**



PNS/TNI/Polri







## Bab 2 Segmentasi Konsumen

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

### 2.1 Realisasi Pengumpulan Data

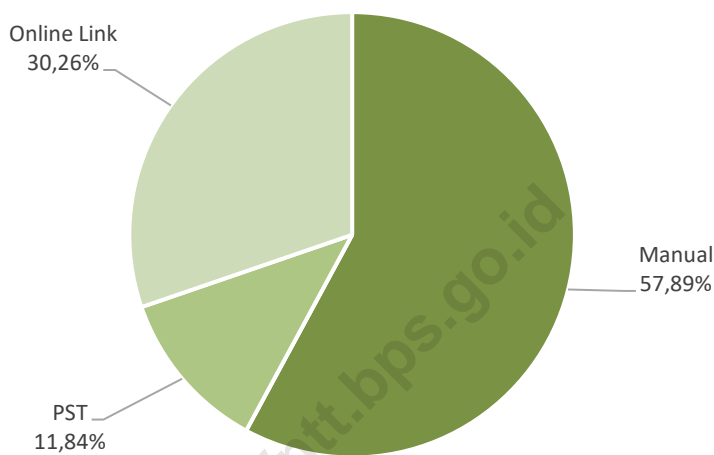
Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2023. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah PST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

Pelaksanaan SKD 2023 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur yang mengikuti survei adalah sebesar 76 responden.

Berdasarkan metode pengumpulan data, metode manual dan *link* lebih banyak digunakan pada seluruh penyelenggara PST di wilayah Provinsi Nusa Tenggara Timur. Hal ini terkait dengan masih banyak responden yang mendapatkan pelayanan secara langsung dan termasuk pemberian pelayanan secara daring atau *online*. Secara rinci pengumpulan SKD terbagi menjadi 4 metode, yaitu:

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

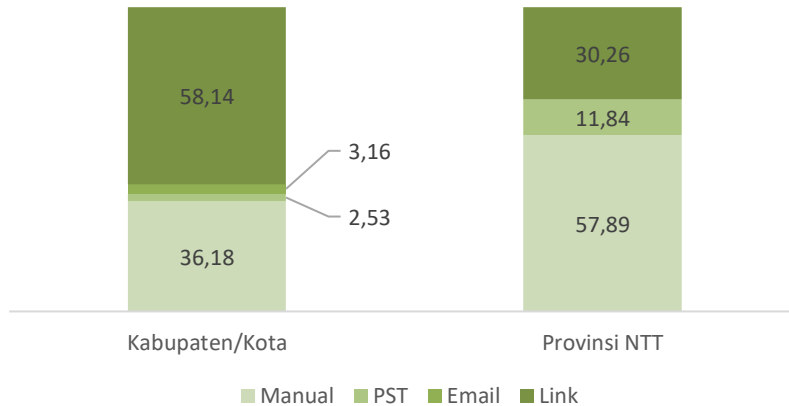
- 3) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui *email* (selanjutnya disebut *email*); dan
- 4) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang ditujukan kepada publik, baik melalui *link* yang didapatkan dari *website* maupun media lain (selanjutnya disebut *link*).



Gambar 2.1 Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data PST BPS Provinsi NTT

Metode pengumpulan SKD 2023 di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur didominasi dengan metode manual sebesar 57,89 persen. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak konsumen yang menerima pelayanan secara langsung atau *offline*. Meskipun demikian, responden yang mengisi melalui *link* juga banyak digunakan yakni sebesar 30,26 persen. PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur telah menyediakan layanan secara *online* sehingga metode pengumpulan data CAWI sudah mulai familiar digunakan.

Jika dilihat berdasarkan wilayah PST penyelenggara SKD, untuk BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur didominasi oleh pengisian secara manual sebesar 57,89 persen sedangkan BPS Kabupaten/Kota melalui *link* yakni sebesar 58,14 persen.



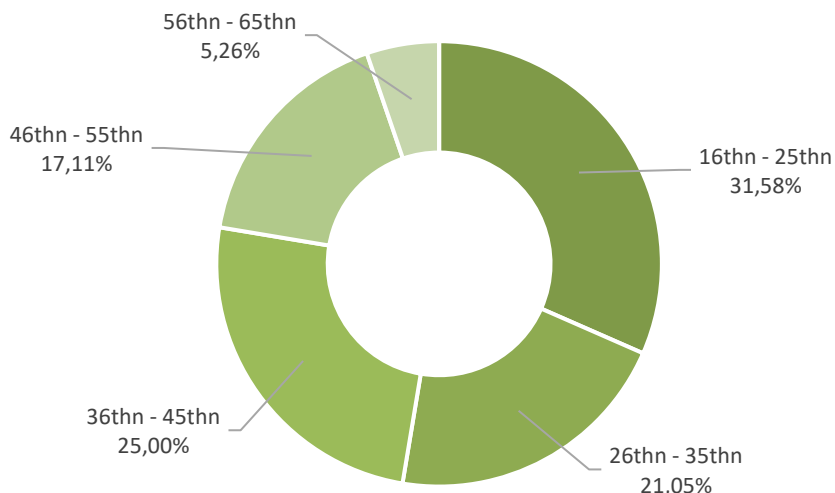
Gambar 2.2 Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data PST dan Wilayah PST Penyelenggara SKD

## 2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD

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

### Kelompok Umur

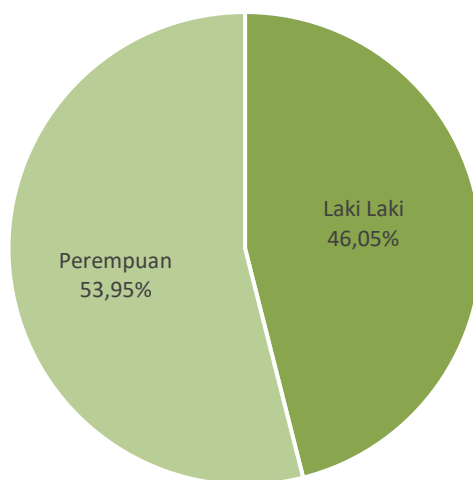
Berdasarkan Gambar 2.3, konsumen di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur didominasi oleh konsumen yang berumur lebih dari 16 tahun yang terbagi menjadi 5 kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen dengan kelompok umur 16-25 tahun yakni 31,58 persen, kemudian disusul oleh konsumen dengan kelompok umur 36-45 tahun (25,00 %), kelompok umur 26-35 tahun (21,05 %), kelompok umur 46-55 tahun (17,11 %) dan kelompok umur 56-65 tahun (5,26 %). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (16-55 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.



Gambar 2.3 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur Menurut Kelompok Umur

### Jenis Kelamin

Gambar 2.4 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur menurut jenis kelamin. Berbeda dengan hasil SKD tahun 2022, pada tahun ini konsumen di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur didominasi oleh konsumen perempuan sebesar 53,95 persen dan Laki-laki sebesar 46,05 persen.

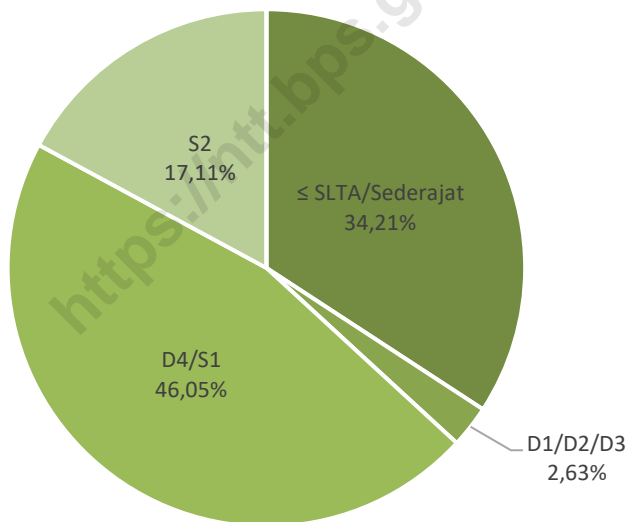


Gambar 2.4 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur Menurut Jenis Kelamin



## Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat Pendidikan penting diketahui. Karakteristik ini dapat memberikan gambaran mengenai latar belakang pendidikan tertinggi konsumen data sehingga dapat dilakukan promosi maupun peningkatan pelayanan sesuai dengan target yang diharapkan. Pada SKD 2023, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir dibagi menjadi lima, yaitu  $\leq$  SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1,S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.5, konsumen di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (46,05 %). Posisi kedua pendidikan tertinggi dari konsumen adalah dengan tingkat pendidikan  $\leq$  SLTA/ sederajat (34,21 %) kemudian diikuti dengan tingkat pendidikan S2 (17,11%) dan tingkat pendidikan D1/D2/D3 (2,63 %).



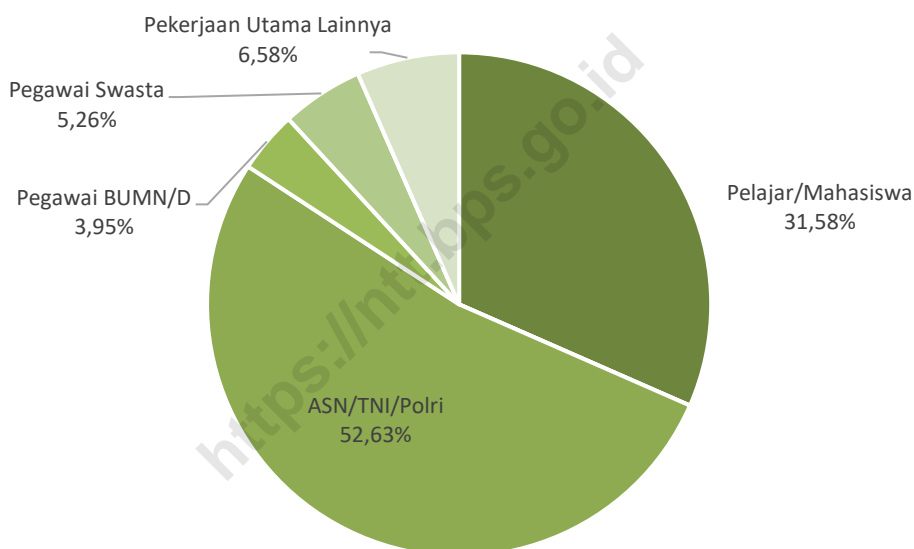
Gambar 2.5 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur Menurut Tingkat Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

## Pekerjaan Utama

Karakteristik konsumen menurut jenis pekerjaan utama pada SKD 2023 dikelompokkan menjadi pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, ASN/TNI/POLRI, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2023 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat

pencacahan. Pekerjaan yang dimaksud adalah pekerjaan yang biasa dilakukan oleh konsumen, yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

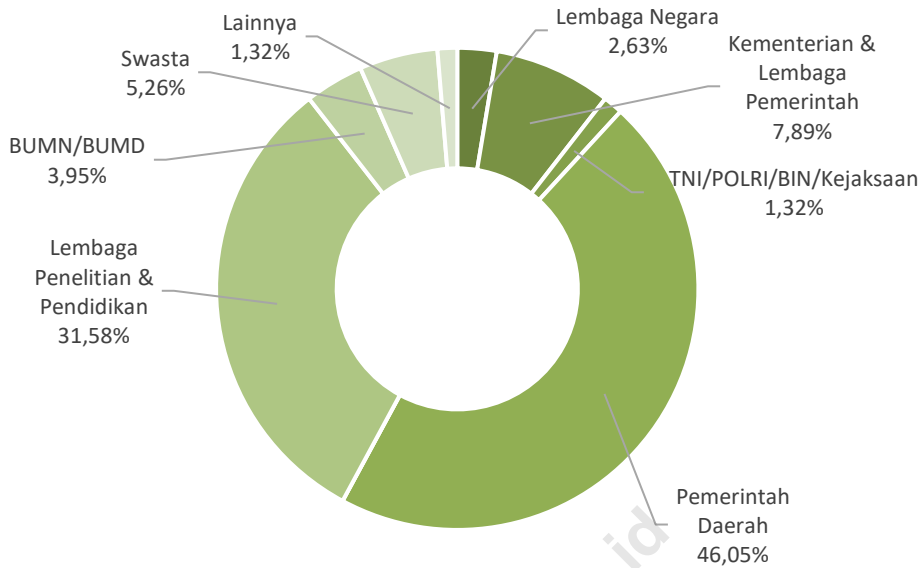
Berdasarkan Gambar 2.6, konsumen di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur didominasi oleh ASN/TNI/POLRI sebesar 52,63 %. Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang didominasi dengan tingkat pendidikan D4/S1. Diurutan kedua adalah konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa (31,58 %), selanjutnya disusul oleh pegawai swasta (5,26 %), pegawai BUMN/D (3,95 %) dan lainnya (6,58 %).



Gambar 2.6 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur Menurut Pekerjaan Utama

### Instansi

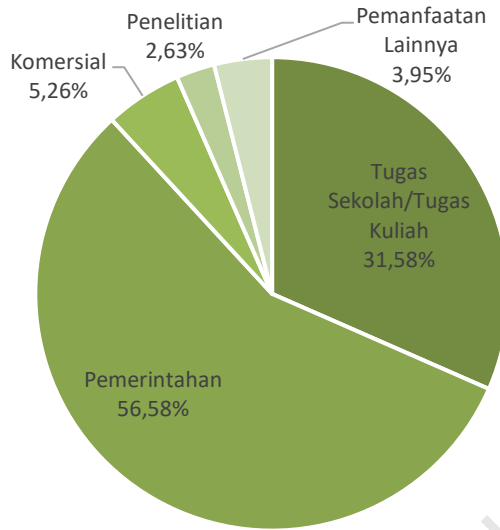
Konsumen pada SKD 2023 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.7, konsumen terbesar di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur berasal dari instansi pemerintah daerah (46,05 %). Hal ini sejalan juga dengan karakteristik pekerjaan utama dimana didominasi oleh ASN/TNI/POLRI. Diurutan kedua adalah Lembaga penelitian & pendidikan (31,58 %) dan disusul oleh kementerian & lembaga pemerintah (7,89 %) dan Swasta (5,26 %).



Gambar 2.7 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur Menurut Instansi/Institusi

### 2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen. Dalam SKD 2023, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu tugas sekolah/tugas kuliah, pemerintahan, komersial, penelitian, dan lainnya. Berdasarkan Gambar 2.8, hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan baik kunjungan langsung maupun tidak langsung paling banyak dimanfaatkan untuk pemerintahan (56,58 %). Pemanfaatan terbesar kedua adalah untuk tugas sekolah/tugas kuliah (31,58 %). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas hasil kunjungan konsumen di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur sangat dibutuhkan di bidang pemerintahan salah satunya untuk mendukung suatu pengambilan keputusan untuk perencanaan maupun sebagai fakta yang disajikan dalam proses evaluasi kegiatan atau kebijakan.

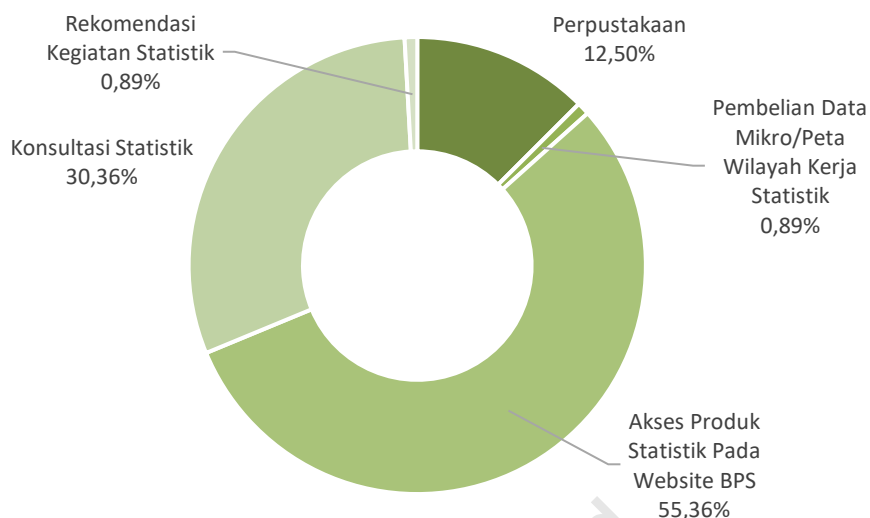


Gambar 2.8 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur Menurut Instansi/Institusi

## 2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi perpustakaan, pembelian publikasi, pembelian data mikro/peta wilayah kerja statistik, akses produk statistik pada website BPS, konsultasi statistik dan rekomendasi kegiatan statistik.

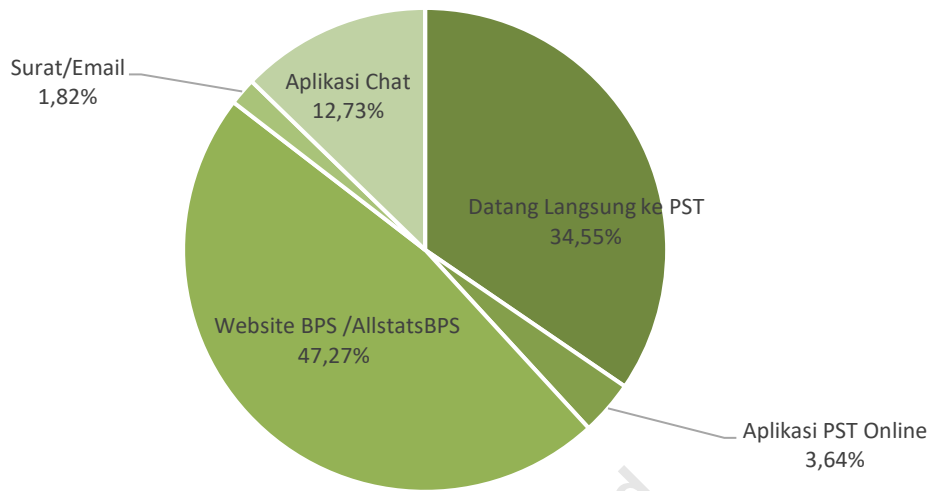
Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.9. Jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah akses produk statistik pada website BPS (55,36 %). Pada posisi berikutnya secara berturut-turut adalah layanan konsultasi statistic (30,36 %), layanan perpustakaan (12,50 %), layanan rekomendasi kegiatan statistik (0,89 %) dan layanan pembelian data mikro/peta wilayah kerja statistik (0,89 %). Oleh karena itu, untuk meningkatkan pelayanan kepada konsumen, data yang disajikan melalui *website* BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur: [www.ntt.bps.go.id](http://www.ntt.bps.go.id) selalu diperbarui berdasarkan data kondisi terkini.



Gambar 2.9 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur Menurut Jenis Layanan

## 2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2023. Fasilitas tersebut meliputi website BPS/Allstat BPS, surat/*email*, aplikasi *chat*, datang langsung ke PST, aplikasi PST *Online*, dan lainnya. Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur mendapatkan data melalui fasilitas website BPS/Allstat BPS dengan persentase sebesar 47,27 persen. Menempati posisi kedua yakni datang langsung ke PST dengan persentase sebesar 34,55 persen. Kemudian fasilitas aplikasi *chat*, aplikasi PST *Online*, dan surat/*email* masing-masing dengan persentase sebesar 12,73 persen, 3,64 persen dan 1,82 persen. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas website BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur sudah cukup memenuhi kebutuhan konsumen di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur. Meskipun demikian, konsumen yang datang langsung ke PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur dan aplikasi *chat* juga masih diminati.



Gambar 2.10 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS



# Bab 3

## Analisis Kepuasan Layanan

**Kepuasan Layanan** Konsumen BPS diukur menggunakan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)



Indeks Kepuasan  
Konsumen BPS NTT 2023



termasuk dalam  
kategori **Sangat Baik**







## Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

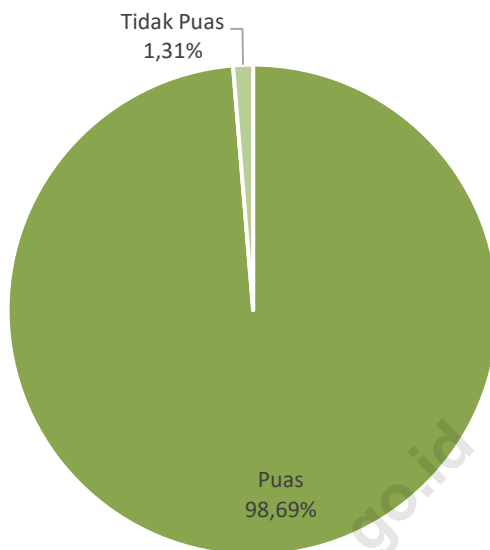
Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur terhadap pelayanan PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur secara umum dan menurut atribut pelayanan. Analisis kepuasan layanan meliputi kepuasan konsumen terhadap pelayanan, akses, dan sarana prasarana, *gap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

### 3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS

Salah satu indikator yang dapat digunakan untuk melihat kinerja pelayanan PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur adalah persentase konsumen yang menyatakan puas terhadap pelayanan yang telah diterima dari PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur. Berdasarkan Gambar 3.1, hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa sebanyak 98,69 persen menyatakan Puas terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur. Konsumen dikategorikan menyatakan puas jika memberikan penilaian kepuasan terhadap seluruh atribut penilaian dengan nilai 8 (delapan) ke atas dalam skala 10 (sepuluh) dan tanpa mempertimbangkan tingkat kepentingan dari seluruh atribut tersebut.

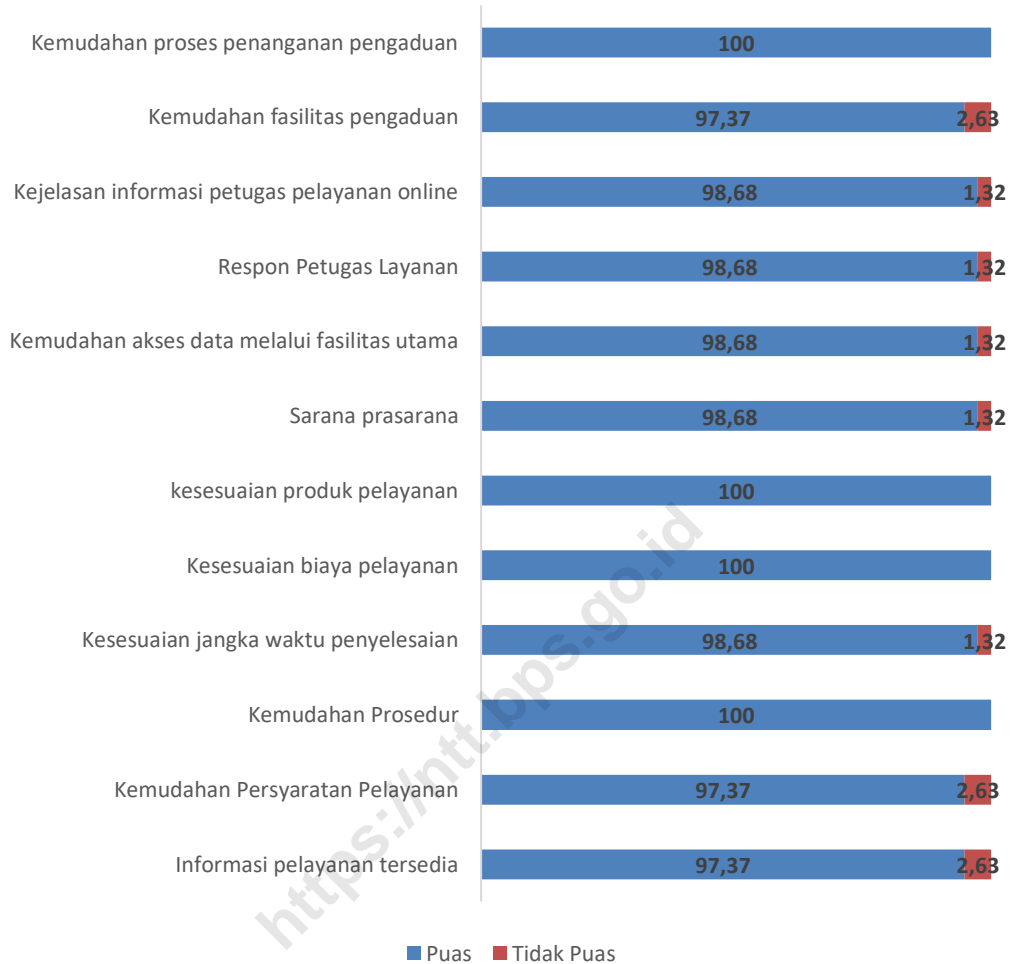
Nilai persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur dihitung dari jumlah konsumen yang menyatakan puas terhadap 12 (dua belas) atribut pelayanan, yaitu informasi pelayanan tersedia, kemudahan persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur, kesesuaian jangka waktu penyelesaian, kesesuaian produk pelayanan, sarana dan prasarana, kemudahan akses data melalui fasilitas utama, respon petugas

pelayanan, kejelasan informasi petugas pelayanan online, keberadaan fasilitas pengaduan dan kemudahan proses penanganan pengaduan.



Gambar 3.1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur terhadap Pelayanan PST

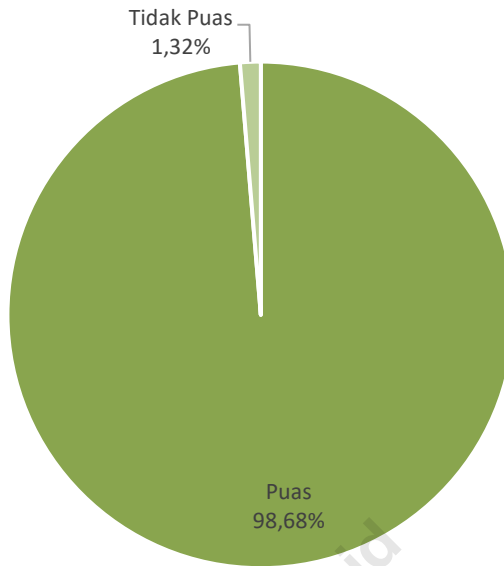
Hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa atribut pelayanan yang dinilai puas oleh konsumen PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur tertinggi adalah kemudahan prosedur, kesesuaian biaya pelayanan, kesesuaian produk pelayanan, dan kemudahan proses penanganan pengaduan sebesar 100 persen. Banyaknya konsumen yang menyatakan puas terhadap sarana dan prasarana sebesar 98,68 persen, didukung dengan ketersediaan sarana dan prasarana pendukung yang semakin dilengkapi di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur seperti sarana dan prasarana untuk kelompok rentan, tempat bermain anak, *digital library*, ruang laktasi dan sebagainya. Sementara itu, nilai terendah untuk persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur yakni pada atribut informasi pelayanan tersedia, kemudahan persyaratan pelayanan, dan kemudahan fasilitas pengaduan. Hal ini menunjukkan bahwa PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur perlu untuk meningkatkan sosialisasi tentang pelayanan statistik ke masyarakat.



Gambar 3.2 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur terhadap Pelayanan PST menurut Atribut Pelayanan

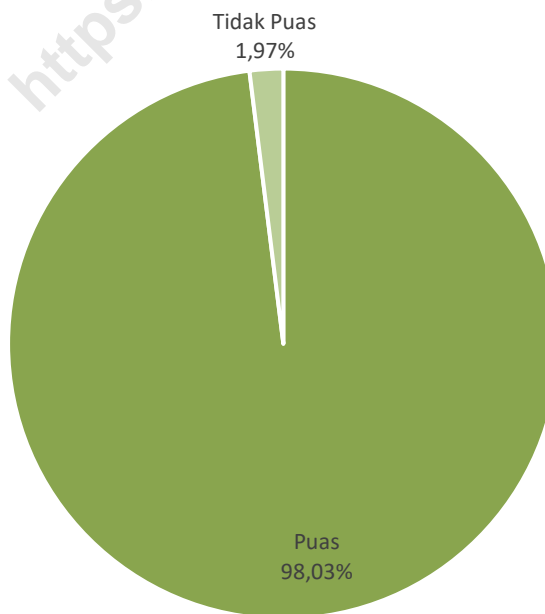
### 3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data

Kepuasan konsumen terhadap akses data diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai kuesioner SKD 2023 Blok 1 Rincian 12). Berdasarkan gambar 3.3, persentase konsumen PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur yang merasa puas terhadap kemudahan akses data melalui fasilitas utama sebesar 98,68 persen. Hal ini mengindikasikan bahwa akses data oleh konsumen PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur sudah baik dan mencukupi kebutuhan konsumen.



Gambar 3.3 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur terhadap Akses Data

### 3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana



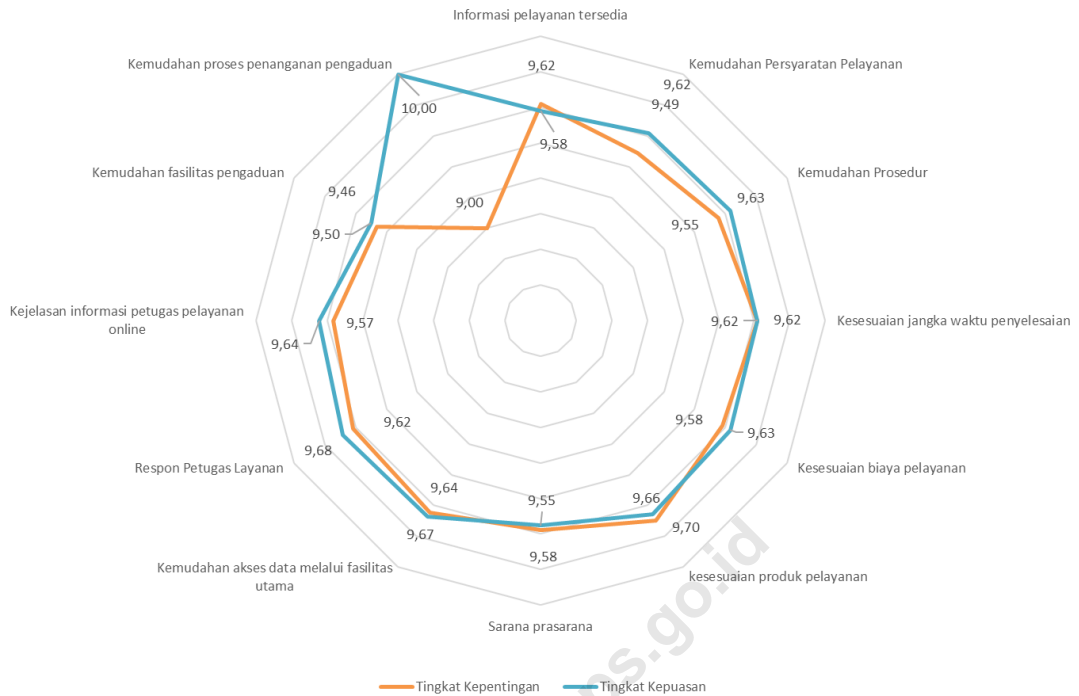
Gambar 3.4 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasarana PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur dapat diperoleh dari atribut sarana dan prasarana yang diberikan serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 98,03 persen sedangkan 1,97 persen konsumen merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.

### **3.4 Analisis Kesenjangan (*Gap*) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST 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 Provinsi Nusa Tenggara Timur 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 Provinsi Nusa Tenggara Timur. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4, hasil SKD 2023 menggambarkan bahwa terlihat bahwa terdapat tiga atribut yang memiliki *gap* negatif yakni informasi pelayanan tersedia, kesesuaian produk pelayanan, dan sarana dan prasarana yang artinya konsumen di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur memiliki harapan (tingkat kepentingan) lebih tinggi dibandingkan nilai persepsi (tingkat kepuasan). Tujuh atribut lainnya memiliki nilai *gap* positif yang artinya tingkat kepuasan lebih tinggi daripada tingkat kepentingan. Sedangkan kesesuaian jangka waktu penyelesaian lainnya memiliki tingkat kepentingan dan kepuasan yang sama.



Gambar 3.5 Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur

Berdasarkan atribut pelayanan, tingkat kesenjangan antara kepuasan dan harapan konsumen paling tinggi adalah informasi pelayanan tersedia dan kesesuaian produk pelayanan yaitu sebesar  $-0,04$  (Tabel 3.1). Hal ini menunjukkan bahwa secara rata-rata konsumen PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur merasa bahwa ketersediaan informasi pelayanan dan produk pelayanan belum dapat memenuhi harapan konsumen. Oleh karena itu, ini menjadi rekomendasi bagi PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur agar meningkatkan sosialisasi informasi pelayanan dan menambah/memperbarui data pada berbagai fasilitas layanan PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur antara lain *website* BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur, kunjungan langsung ke PST, aplikasi *chat*, aplikasi *PST Online*, surat/*email*, dan lainnya.

Tabel 3.1 Tingkat Kepentingan, Kepuasan dan *Gap* Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur

No	Indikator	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	<i>Gap</i>
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Informasi pelayanan tersedia	9,62	9,58	-0,04
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,49	9,62	0,13
3	Kemudahan Prosedur	9,55	9,63	0,08
4	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian	9,62	9,62	0,00
5	Kesesuaian biaya pelayanan	9,58	9,63	0,05
6	kesesuaian produk pelayanan	9,70	9,66	-0,04
7	Sarana prasarana	9,58	9,55	-0,03
8	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama	9,64	9,67	0,03
9	Respon Petugas Layanan	9,62	9,68	0,07
10	Kejelasan informasi petugas pelayanan online	9,57	9,64	0,08
11	Kemudahan fasilitas pengaduan	9,46	9,50	0,04
12	Kemudahan proses penanganan pengaduan	9,00	10,00	1,00

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

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur. 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.

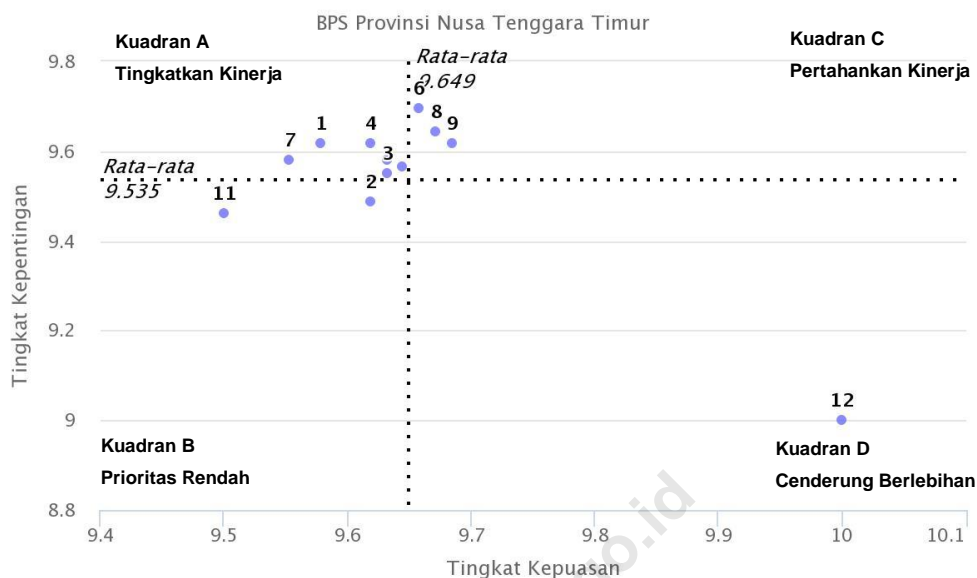
Tabel 3.2 Tingkat Kepentingan, Kepuasan dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi

No	Indikator	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Informasi pelayanan tersedia	9,62	9,58	99,59
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,49	9,62	101,39
3	Kemudahan Prosedur	9,55	9,63	100,83
4	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian	9,62	9,62	100,00
5	Kesesuaian biaya pelayanan	9,58	9,63	100,55
6	Kesesuaian produk pelayanan	9,70	9,66	99,59
7	Sarana prasarana	9,58	9,55	99,73
8	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama	9,64	9,67	100,27
9	Respon Petugas Layanan	9,62	9,68	100,68
10	Kejelasan informasi petugas pelayanan online	9,57	9,64	100,82
11	Kemudahan fasilitas pengaduan	9,46	9,50	100,42
12	Kemudahan proses penanganan pengaduan	9,00	10,00	111,11

Tabel 3.2 menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian tiga dari dua belas atribut bernilai mendekati 100 persen. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur sudah mendekati harapan/kepentingan konsumen. Sementara itu, kesesuaian delapan atribut lainnya sudah mencapai harapan dari konsumen. Oleh karenanya, dalam peningkatan pelayanan perlu dilakukan pemetaan atribut pelayanan mana yang perlu menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan pelayanan.



## Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan



Keterangan:

1	Informasi pelayanan tersedia	7	Sarana prasarana
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	8	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama
3	Kemudahan Prosedur	9	Respon Petugas Layanan
4	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian	10	Kejelasan informasi petugas pelayanan online
5	Kesesuaian biaya pelayanan	11	Kemudahan fasilitas pengaduan
6	kesesuaian produk pelayanan	12	Kemudahan proses penanganan pengaduan

Gambar 3.6 *Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur*

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 untuk perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.6 yang menjadi prioritas dalam perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur adalah

- 1) Informasi pelayanan tersedia;
- 2) Kemudahan prosedur;
- 3) Kesesuaian jangka waktu penyelesaian; alur
- 4) Kesesuaian biaya pelayanan;
- 5) Sarana prasarana; dan
- 6) Kejelasan informasi petugas pelayanan *online*.

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya adalah

- 1) Kesesuaian produk pelayanan;
- 2) Kemudahan akses data melalui fasilitas utama; dan
- 3) Respon petugas pelayanan.

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan hasil SKD 2023, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah mencakup

- 1) Kemudahan fasilitas pengaduan;
- 2) Kemudahan persyaratan pelayanan.

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan hasil SKD 2023, atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur yang masuk dalam kuadran ini adalah kemudahan proses penanganan pengaduan.

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur tahun 2023 sebesar 96,48. Artinya, kualitas pelayanan PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur masuk pada kategori baik. Berdasarkan Gambar 3.7, IKK PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur mengalami kenaikan 0,88 dibanding IKK tahun 2022 sebesar 95,6. Selama tiga tahun terakhir, IKK

menunjukkan trend positif dan secara umum konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur.



Gambar 3.7 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur, 2019-2023



# KAMI, BPS PROVINSI NTT **MENOLAK** SEGALA BENTUK **GRATIFIKASI**



## Bab 4

### Analisis Persepsi Anti Korupsi

**Persepsi Anti Korupsi** Layanan BPS diukur menggunakan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi  
Anti Korupsi BPS NTT 2023



97,77

termasuk dalam  
kategori **Sangat Baik**

Sesuai ketentuan untuk konsultasi statistik tidak dipungut biaya alias gratis ya pak...

Bayar berapa kak untuk layanan konsultasi statistiknya??





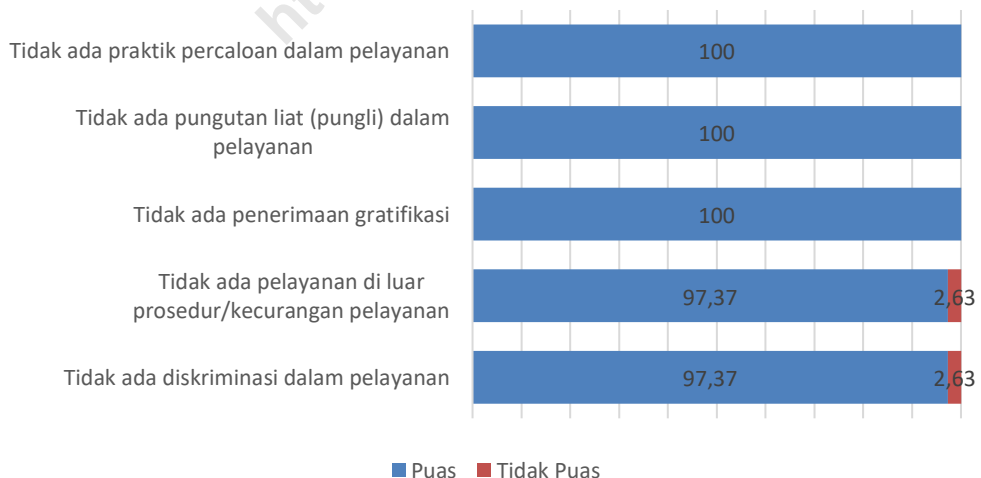


## Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

### 4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS

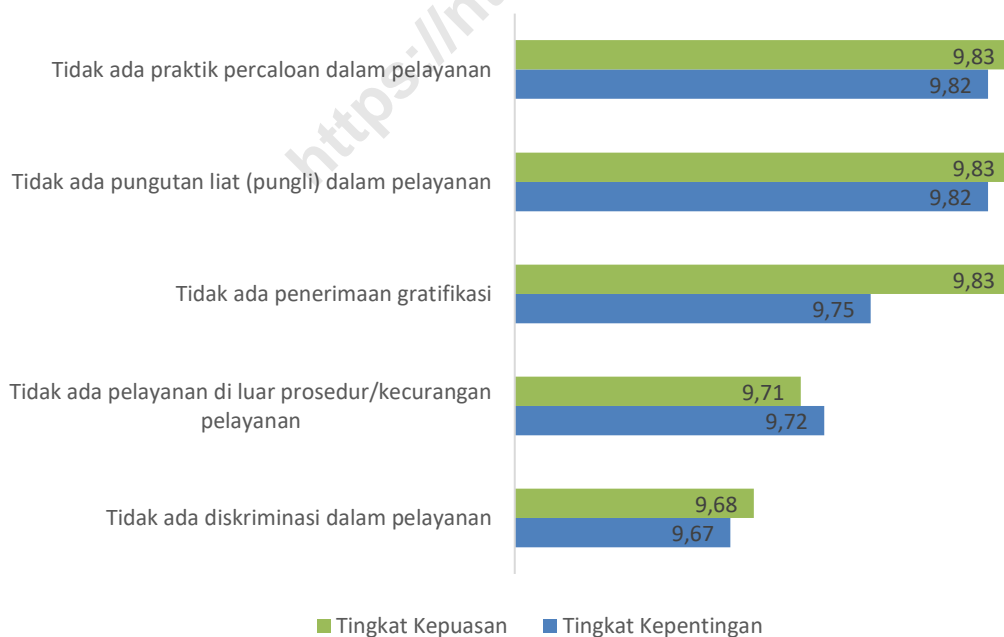
Berdasarkan persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur, secara umum konsumen merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur sebanyak 97,77 persen. Persentase kepuasan konsumen menurut atribut perilaku anti korupsi dapat dilihat pada Gambar 4.1 di bawah.



Gambar 4.1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur Terhadap Perilaku Anti Korupsi menurut Atribut Anti Korupsi

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

Harapan/Kepentingan konsumen terhadap penerapan perilaku anti korupsi di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur dapat berbeda antar konsumen. Sebagian konsumen dapat merasa sangat penting pada atribut-atribut tertentu, sementara ada sebagian konsumen lainnya yang merasa bahwa atribut tersebut tidak terlalu penting. Oleh karena itu, pada bagian ini akan menganalisis persepsi konsumen terhadap penerapan perilaku anti korupsi pada PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur dengan menggunakan dua penilaian konsumen yaitu penilaian terhadap tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Indikator yang dihasilkan adalah berupa nilai kesenjangan (*gap*) antara persepsi kepuasan dibandingkan dengan nilai harapan/kepentingan dari setiap atribut perilaku anti korupsi di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur. Seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen dapat berpengaruh pada seberapa besar konsumen puas terhadap kualitas pelayanan tersebut.



Gambar 4.2 Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur Terhadap Perilaku Anti Korupsi menurut Atribut Anti Korupsi



Berdasarkan hasil SKD 2023, satu dari lima atribut penerapan perilaku anti korupsi memiliki nilai *gap* negatif sebagaimana yang ditunjukkan pada Tabel 4.1 yakni atribut tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan (-0,01). Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat konsumen yang merasa belum terpenuhi harapannya. Nilai *gap* negatif ini memberikan rekomendasi agar upaya peningkatan perilaku anti korupsi khususnya atribut tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan terus dilakukan pada PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur.

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

Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	<i>Gap</i>
(1)	(2)	(3)	(4)
Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,67	9,68	0,01
Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan	9,72	9,71	-0,01
Tidak ada penerimaan gratifikasi	9,75	9,83	0,08
Tidak ada pungutan liat (pungli) dalam pelayanan	9,82	9,83	0,01
Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,82	9,83	0,01

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

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) merupakan indikator yang juga digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur. Berbeda Dengan indicator persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi, indikator IPAK menggunakan tingkat kepentingan konsumen sebagai bobot antar antribut. Hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa nilai IPAK PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur sebesar 97,77 pada skala 100. Nilai IPAK yang semakin mendekati angka 100 menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi semakin diterapkan pada pelayanan PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur.





Sumber Gambar: John Schnobrich on Unsplash

# Bab 5

## Analisis Kebutuhan Data

**Karakteristik Dominan** dari data yang dicari pengguna layanan BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur adalah:

**Periode Data**



Tahunan

**Level Wilayah Data**



Kabupaten/Kota

**Perolehan Data**



Diperoleh dan Sesuai







## Bab 5 Analisis Kebutuhan Data

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

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

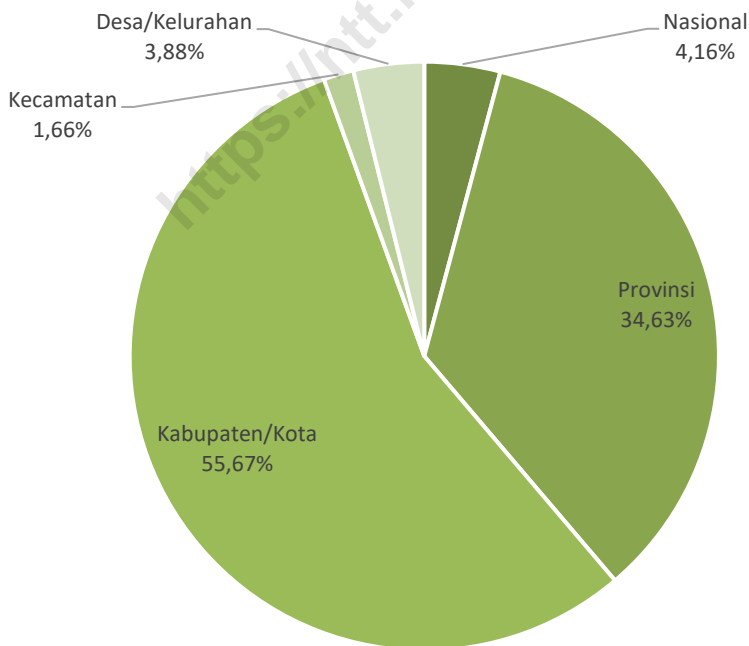
**Orang-data** adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data). Misalnya, seorang pengguna data membutuhkan lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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

## 5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data

Level data yang dimaksudkan dalam subbab ini adalah tingkat penyajian data yang dibutuhkan oleh konsumen. Level data yang disajikan BPS beragam mencakup nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu atau lainnya. Hasil SKD 2023 dapat digunakan untuk menganalisis segmentasi kebutuhan data dari responden yang menjadi konsumen di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur berdasarkan level datanya.

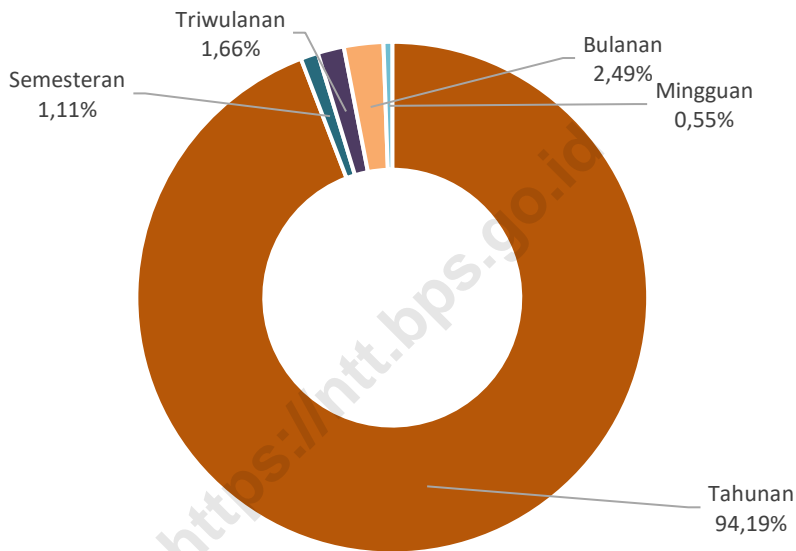
Berdasarkan hasil SKD 2023, sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur membutuhkan data dengan level data kabupaten/kota (55,67 %). Konsumen yang mencari di level data provinsi berada di urutan kedua terbanyak yakni 34,63 persen. Adapun konsumen yang mencari level data kecamatan sebanyak 1,66 persen dan level data desa/kelurahan sebanyak 3,88 persen (Gambar 5.1).



Gambar 5.1 Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur menurut Level Data

## 5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data

Periode data yang dicakup dalam SKD 2023 terdiri atas sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian dan lainnya. Berdasarkan hasil SKD 2023, diperoleh bahwa sebagian besar konsumen PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur membutuhkan data dengan periode data tahunan (94,18%). Selanjutnya, dapat dilihat pada Gambar 5.2 dibawah ini.

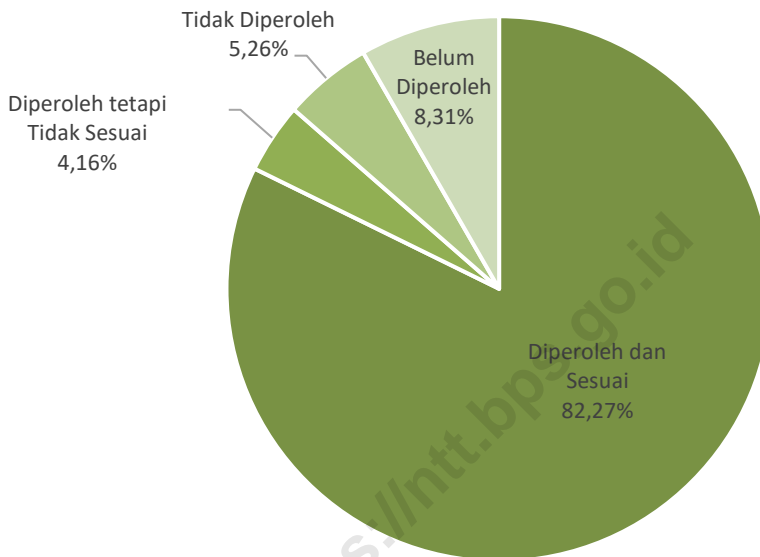


Gambar 5.2 Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur menurut Periode Data

## 5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

Ketika melakukan pencarian data yang dibutuhkan, konsumen tidak selalu memperoleh data. SKD 2023 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu diperoleh dan sesuai, diperoleh tetapi tidak sesuai, tidak diperoleh dan belum diperoleh. Jenis perolehan diperoleh dan sesuai memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan oleh konsumen, sedangkan diperoleh tetapi tidak sesuai berarti data yang diperoleh hanya

memenuhi sebagian kebutuhan dari konsumen. Jenis perolehan tidak diperoleh berarti bahwa data yang dicari benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, belum diperoleh artinya pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh. Pada Gambar 5.3 menunjukkan jenis perolehan data di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur.



Gambar 5.3 Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur menurut Jenis Perolehan Data

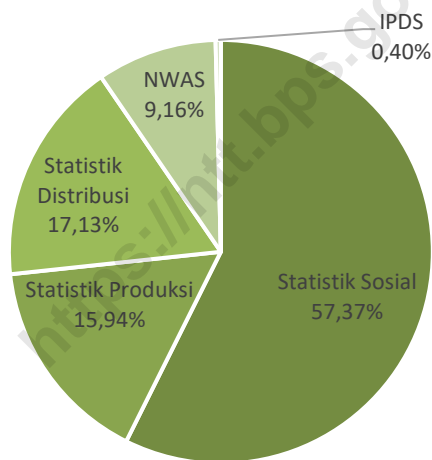
Dari Gambar 5.3, sebanyak 82,27 persen pencarian data memperoleh data dan sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan. Sebanyak 4,16 persen berhasil memperoleh tetapi hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan. Konsumen yang belum memperoleh data sebanyak 8,31 persen dan yang tidak memperoleh data yang dibutuhkan sebanyak 5,26 persen.



## 5.4 Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

Ragam data dikategorikan menurut fungsi yang terdapat di BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur. Ragam data tersebut adalah ragam data statistik sosial, ragam data statistik distribusi, ragam data statistik neraca wilayah dan analisis statistik (NWAS), dan ragam data integrasi, pengolahan dan diseminasi statistik (IPDS).

Berdasarkan Gambar 5.4, ragam data statistik sosial paling banyak dibutuhkan (57,37 %). Sementara itu, ragam data statistik distribusi menjadi data yang dibutuhkan paling banyak kedua yaitu sebesar 17,13 persen. Kemudian ragam data statisti produksi sebesar 15,94 persen, ragam data NWAS sebesar 9,16 persen dan ragam data IPDS sebesar 0,40 persen.



Gambar 5.4 Persentase Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur menurut Ragam Data

Tabel 5.1 menyajikan jenis data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh dari BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur berdasarkan ragam data. Pada ragam data statistik sosial, ada sebanyak 11 jenis data sosial dengan perolehan data sebanyak 114 orang-data. Dari jumlah tersebut, jenis data di BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur yang paling banyak dibutuhkan konsumen adalah jenis data kependudukan yaitu sebanyak 49 orang-data (34,03 %).

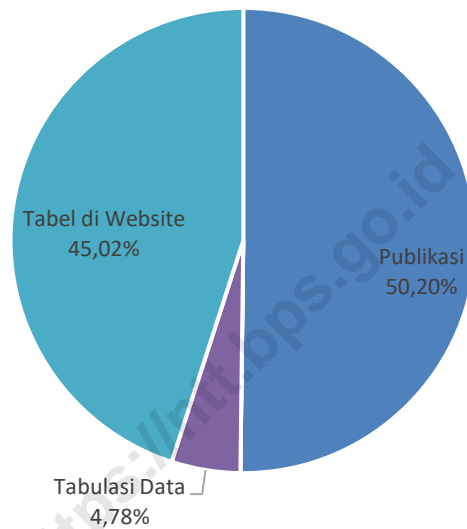
Tabel 5.1 Jenis Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur

No	Ragam Data	Jenis Data yang Paling Banyak Diperoleh
(1)	(2)	(3)
1	Statistik Sosial	Kependudukan
		Kesehatan
		Ketenagakerjaan
		Konsumsi Penduduk
		Kemiskinan
2	Statistik Distribusi	Inflasi/Harga Konsumen
		Keuangan Pemerintah
		Perdagangan
		Ekspor
		Transportasi
3	Statistik Produksi	Tanaman Pangan
		Peternakan
		Perikanan
		Hortikultura
		Tanaman Perkebunan
4	NWAS	PDRB Menurut Lapangan Usaha
		Indeks Pembangunan Manusia
		Gender
5	IPDS	Keadaan Geografi

Pada ragam data statistik distribusi, ada 7 jenis data dengan total perolehan 43 orang-data. Dari total tersebut, jenis data yang paling banyak dibutuhkan adalah jenis data inflasi/harga konsumen (30,23 %). Sedangkan pada ragam data statistik produksi, ada 8 jenis data dengan total perolehan 40 orang-data. Dari total tersebut, jenis data yang paling dibutuhkan dan diperoleh adalah jenis data tanaman pangan (37,50 %). Sementara itu, untuk ragam data neraca wilayah dan analisis statistik, jenis data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh adalah PDRB menurut lapangan usaha (52,17 %) dan pada ragam data integrasi, pengolahan, dan diseminasi statistik, jenis data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh adalah keadaan geografi.

## 5.5 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

Data-data yang dihasilkan oleh BPS disajikan dalam berbagai bentuk media sumber data. SKD 2023 membagi sumber data BPS menjadi lima jenis, yakni publikasi, data mikro, peta digital wilkerstat, tabulasi data dan tabel di *website*. Berdasarkan Gambar 5.5, sebagian besar perolehan data dari PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur bersumber dari publikasi (50,20 %).



Gambar 5.5 Persentase Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur menurut Jenis Sumber Data

Dari Gambar 5.5, publikasi menjadi jenis sumber data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh oleh konsumen PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur. Pada Tabel 5.2 menampilkan 3 (tiga) judul publikasi yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh oleh konsumen dari penyedia data BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur. Publikasi Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam Angka menempati urutan pertama sebagai publikasi yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh oleh konsumen dari penyedia data BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Tabel 5.2 Publikasi yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur

No	Judul Publikasi
(1)	(2)
1	Provinsi Nusa Tenggara Timur Dalam Angka
2	Profil Ketenagakerjaan dan Pengangguran Provinsi Nusa Tenggara Timur
3	Indikator Ekonomi Provinsi Nusa Tenggara Timur

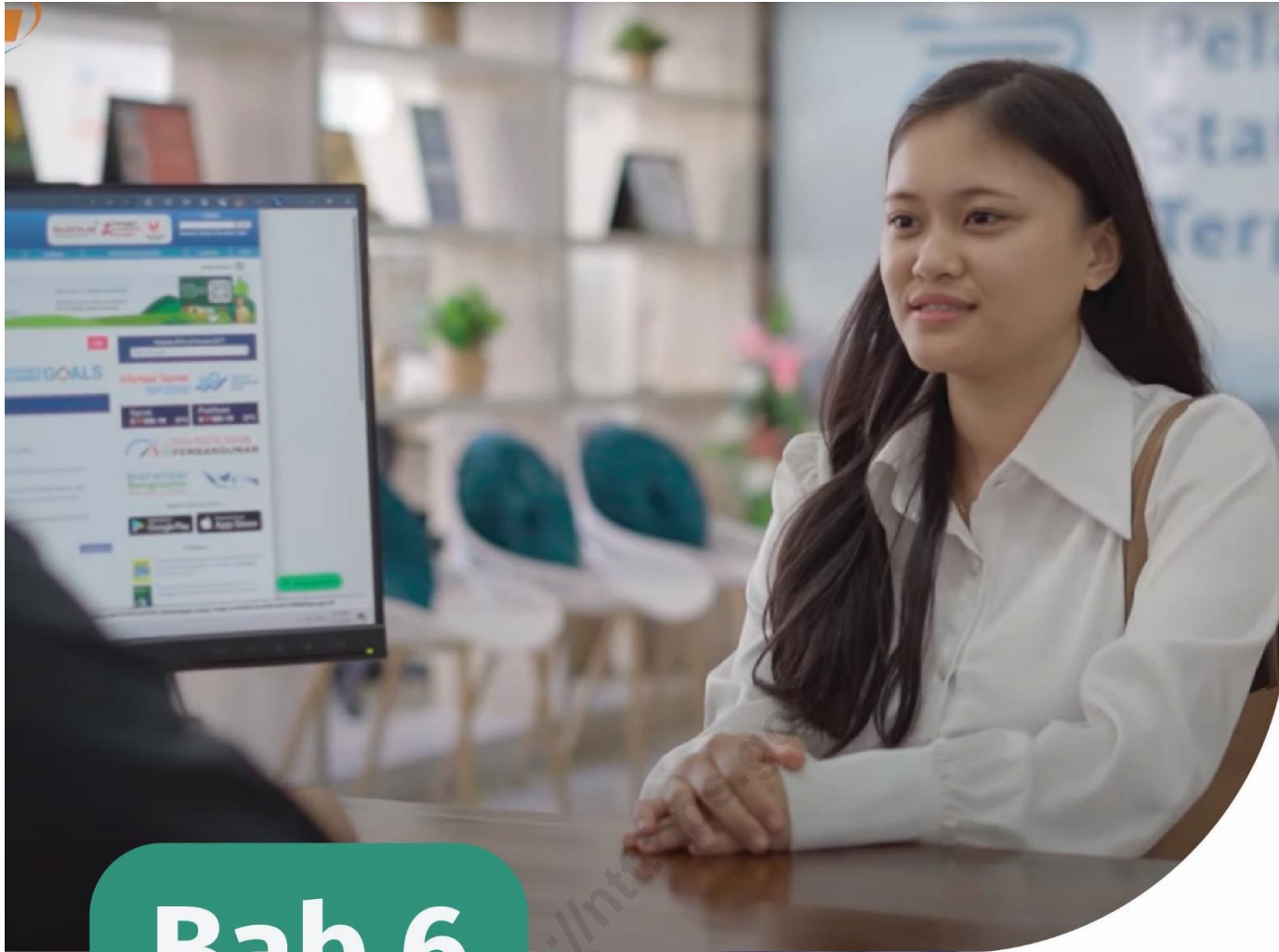
Selain jenis sumber data dari publikasi, tabel di *website* menjadi sumber data kedua yang paling banyak digunakan oleh konsumen. Tabel 5.3 menampilkan 3 (tiga) jenis data paling banyak dibutuhkan dan diperoleh dari sumber data tabel di *website*.

Tabel 5.3 Jenis Data Tabel di *Website* yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur

No	Jenis Data Tabel di <i>Website</i>
(1)	(2)
1	Kependudukan
2	Konsumsi Penduduk
3	Ketenagakerjaan

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

Sejalan dengan Visi BPS 2020-2024, yaitu Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju, BPS menyediakan data statistik untuk menduduk Indonesia maju, baik dalam tahap perencanaan, monitoring, maupun evaluasi pembangunan terutama bagi pemerintahan. Berdasarkan hasil SKD 2023, sebanyak 97,56 persen konsumen K/L/OPD menggunakan data dari BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan.



## Bab 6

### Analisis Kepuasan Kualitas Data



Persentase Konsumen  
yang Puas Terhadap Kualitas Data  
BPS NTT 2023

**99,60%**

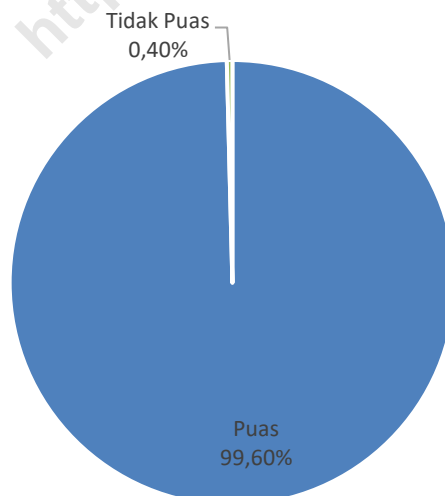




## Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur. 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.

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang disediakan oleh BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur dapat dilihat pada Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum konsumen merasa puas dengan data yang telah disediakan oleh BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur dengan persentase mencapai 99,60 persen.



Gambar 6.1 Persentase Konsumen yang Puan Terhadap Kualitas Data BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur







# Bab 7

Penutup





## Bab 7 Penutup

### 7.1. Kesimpulan

Pelaksanaan Survei Kebutuhan Data (SKD) bertujuan untuk mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan pelayanan PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur. SKD 2023 diselenggarakan di 515 satuan kerja BPS, yaitu di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi dan 480 BPS Kabupaten/Kota. Cakupan responden SKD 2023 adalah konsumen yang pernah menerima layanan dari PST BPS periode 1 Januari 2023 sampai dengan akhir periode pencacahan.

Realisasi jumlah responden SKD 2023 di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur sebesar 76 responden. Pengumpulan data SKD 2023 di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur dilakukan dalam kurun waktu Mei – Juli 2023.

Hasil SKD 2023 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Data disajikan dalam publikasi ini antara lain Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), Indeks Persepsi Anti Korupsi, dan persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data BPS. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2023 di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur yang melebihi target (108,57 %) dan selesai tepat waktu.
2. Konsumen di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur didominasi yang berasal dari dari ASN/TNI/POLRI (52,63 %). Sedangkan dilihat dari pemanfaatan datanya terbesar digunakan untuk

pemerintahan (56,48 %). Hal ini sesuai dengan persentase kategori instansi tempat pekerjaan utama konsumen yakni Pemerintah Daerah, Kementerian & Lembaga Pemerintah, dan Lembaga Negara yang tinggi.

3. Konsumen di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagian besar menggunakan layanan secara online. Hal ini ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling sering digunakan yakni akses produk pada website BPS (55,36 %) melalui fasilitas utama untuk mendapatkan layanan yakni website BPS/Allstat BPS sebesar 47,27 persen.
4. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 98,69 persen. Walaupun demikian, masih terdapat gap negatif pada beberapa atribut pelayanan sehingga harus tetap dilakukan peningkatan pelayanan.
5. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur digambarkan melalui IKK terhadap pelayanan PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur. Nilai IKK hasil SKD 2023 sebesar 96,48 dalam skala 100. Artinya kualitas pelayanan di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur masuk kategori sangat baik.
6. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK hasil SKD 2023 sebesar 97,77 dalam skala 100. Artinya perilaku anti korupsi semakin diterapkan pada pelayanan PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur.
7. Level dan Periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur terbanyak adalah level kabupaten/kota (55,67 %) dengan periode data tahunan (94,19 %).

8. Konsumen K/L/OPD yang menggunakan data dari BPS untuk perencanaan, monitoring dan evaluasi pembangunan sebesar 97,56 persen.
9. Kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang disediakan oleh PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur sebesar 99,60 persen.

## 7.2. **Saran**

Berdasarkan hasil SKD 2023, terdapat beberapa catatan rekomendasi yang diberikan kepada unit pelayanan PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagai upaya perbaikan pelayanan yakni:

- a. Informasi pelayanan tersedia.
- b. Kemudahan Prosedur
- c. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
- d. Kesesuaian Biaya Pelayanan
- e. Sarana Prasarana
- f. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online





## Daftar Pustaka

- Brandt, R.D. 2000. An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. Burke White Paper Series, Vol. 2, Issue 2, pp. 1-8.
- Latu, TM & Everett, AM. 2000. Review of Satisfaction Research and measurement Approaches. Science & Research Internal Report 183. New Zealand: Departement of Conservation.
- Martilla, JA, & James, JC. 1977. Importance-Performance Analysis. Journal of Marketing, 41(1), 13-17.
- Martinez, CL. 2003. Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1. Arizona: CenterPoint Institute Inc.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. Delivering Quality Service. New York: The Free Press.





# LAMPIRAN



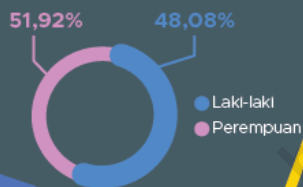


# Metadada

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memiliki Metadata

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

## Persentase konsumen PST BPS Pusat berdasarkan Jenis Kelamin



### Metadata

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



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

Satker PST	Jumlah Responden	Metode Pengumpulan Data			
		Manual	PST	Email	Link
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Nusa Tenggara Timur	76	44	9		23
Sumba Barat	31				31
Sumba Timur	38	27			11
Kupang	41	7			34
Timor Tengah Selatan	35	6			29
Timor Tengah Utara	37	17			20
Belu	32	8	1		23
Alor	35	35			
Lembata	31	31			
Flores Timur	35				35
Sikka	30	19	2		9
Ende	34	9	4		21
Ngada	30				30
Manggarai	29	19			10
Rote Ndao	31	5			26
Manggarai Barat	34	2	4		28
Sumba Barat Daya	35	3	5	20	7
Nagekeo	31	1			30
Manggarai Timur	32	18			14
Kota Kupang	32	22			10

## **Metadata Indikator**

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

**Lampiran 2 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin**

Satker PST (1)	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki (2)	Perempuan (3)
Nusa Tenggara Timur	46,05	53,95
Sumba Barat	45,16	54,84
Sumba Timur	55,26	44,74
Kupang	51,22	48,78
Timor Tengah Selatan	51,43	48,57
Timor Tengah Utara	70,27	29,73
Belu	59,38	40,63
Alor	60	40
Lembata	61,29	38,71
Flores Timur	57,14	42,86
Sikka	50	50
Ende	50	50
Ngada	23,33	76,67
Manggarai	55,17	44,83
Rote Ndao	61,29	38,71
Manggarai Barat	26,47	73,53
Sumba Barat Daya	74,29	25,71
Nagekeo	61,29	38,71
Manggarai Timur	75	25
Kota Kupang	43,75	56,25

## **Metadata Indikator**

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

### Lampiran 3 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Satker PST	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	ASN/TNI /Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Lain- nya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
<b>Nusa Tenggara Timur</b>	31,58	0	52,63	3,95	5,26	0	6,58
<b>Sumba Barat</b>	22,58	0	67,74	0	3,23	0	6,45
<b>Sumba Timur</b>	13,16	2,63	52,63	7,89	2,63	10,53	10,53
<b>Kupang</b>	29,27	0	56,1	4,88	7,32	0	2,44
<b>Timor Tengah Selatan</b>	11,43	0	57,14	0	2,86	20	8,57
<b>Timor Tengah Utara</b>	13,51	0	70,27	2,7	0	0	13,51
<b>Belu</b>	9,38	0	68,75	6,25	3,13	3,13	9,38
<b>Alor</b>	22,86	0	62,86	2,86	2,86	0	8,57
<b>Lembata</b>	9,68	3,23	58,06	3,23	19,35	3,23	3,23
<b>Flores Timur</b>	17,14	2,86	62,86	5,71	0	5,71	5,71
<b>Sikka</b>	13,33	0	56,67	23,33	3,33	0	3,33
<b>Ende</b>	8,82	11,76	44,12	2,94	0	14,71	17,65
<b>Ngada</b>	40	3,33	56,67	0	0	0	0
<b>Manggarai</b>	24,14	0	55,17	0	3,45	13,79	3,45
<b>Rote Ndao</b>	3,23	3,23	74,19	3,23	0	3,23	12,9
<b>Manggarai Barat</b>	29,41	2,94	50	2,94	0	5,88	8,82
<b>Sumba Barat Daya</b>	8,57	14,29	48,57	2,86	11,43	0	14,29
<b>Nagekeo</b>	12,9	0	74,19	9,68	0	0	3,23
<b>Manggarai Timur</b>	9,38	0	87,5	0	0	0	3,13
<b>Kota Kupang</b>	25	6,25	53,13	0	6,25	3,13	6,25



## **Metadata Indikator**

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

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

Satker PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Nusa Tenggara Timur	31,58	56,58	5,26	2,63	3,95
Sumba Barat	22,58	70,97	0	3,23	3,23
Sumba Timur	15,79	65,79	0	10,53	7,89
Kupang	24,39	63,41	4,88	7,32	0
Timor Tengah Selatan	5,71	57,14	2,86	20	14,29
Timor Tengah Utara	21,62	75,68	2,7	0	0
Belu	3,13	81,25	6,25	6,25	3,13
Alor	25,71	62,86	5,71	2,86	2,86
Lembata	0	58,06	16,13	16,13	9,68
Flores Timur	8,57	65,71	0	14,29	11,43
Sikka	10	86,67	0	3,33	0
Ende	0	55,88	5,88	23,53	14,71
Ngada	16,67	63,33	3,33	16,67	0
Manggarai	24,14	58,62	17,24	0	0
Rote Ndao	3,23	80,65	0	9,68	6,45
Manggarai Barat	26,47	50	0	14,71	8,82
Sumba Barat Daya	8,57	45,71	5,71	22,86	17,14
Nagekeo	6,45	80,65	3,23	6,45	3,23
Manggarai Timur	9,38	90,63	0	0	0
Kota Kupang	31,25	62,5	0	6,25	0

## **Metadata Indikator**

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

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

Satker PST	Jenis Layanan					
	Perpus-takaan	Pembe-lian Publika-si BPS	Pembelian Data Mikro / Peta Wilayah Kerja Statistik	Akses Produk Statistik Pada Website	Konsulta-si Statistik	Rekomend-asi Kegiatan Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Nusa Tenggara Timur	12,50	0	0,89	55,36	30,36	0,89
Sumba Barat	58,33	0	0	39,58	2,08	0
Sumba Timur	59,18	0	0	22,45	16,33	2,04
Kupang	18,64	0	0	62,71	18,64	0
Timor Tengah Selatan	21,15	0	1,92	40,38	36,54	0
Timor Tengah Utara	58,33	0	0	25	8,33	8,33
Belu	25	0	2,27	63,64	4,55	4,55
Alor	34,29	0	0	2,86	62,86	0
Lembata	30,56	0	0	5,56	61,11	2,78
Flores Timur	18,18	0	0	27,27	40	14,55
Sikka	21,95	2,44	0	34,15	41,46	0
Ende	20	0	0	77,14	2,86	0
Ngada	6,67	0	3,33	76,67	10	3,33
Manggarai	25	0	0	22,73	50	2,27
Rote Ndao	20,93	0	2,33	34,88	39,53	2,33
Manggarai Barat	17,78	0	0	46,67	26,67	8,89
Sumba Barat Daya	20	0	2	56	20	2
Nagekeo	10,91	0	0	40	41,82	7,27
Manggarai Timur	0	0	0	58,33	37,50	4,17
Kota Kupang	55	0	0	20	25	0

## **Metadata Indikator**

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

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

<b>Satker PST</b>	<b>Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i>, dan Evaluasi Pembangunan</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>
Nusa Tenggara Timur	97,56
Sumba Barat	100
Sumba Timur	95
Kupang	95,65
Timor Tengah Selatan	95
Timor Tengah Utara	100
Belu	95,65
Alor	91,3
Lembata	95
Flores Timur	95,45
Sikka	100
Ende	100
Ngada	100
Manggarai	100
Rote Ndao	100
Manggarai Barat	95,83
Sumba Barat Daya	94,12
Nagekeo	100
Manggarai Timur	92,86
Kota Kupang	100

## **Metadata Indikator**

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

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

<b>Satker PST</b>	<b>Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data (%)</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>
Nusa Tenggara Timur	99,6
Sumba Barat	100
Sumba Timur	100
Kupang	99,04
Timor Tengah Selatan	100
Timor Tengah Utara	100
Belu	100
Alor	100
Lembata	100
Flores Timur	100
Sikka	100
Ende	100
Ngada	100
Manggarai	100
Rote Ndao	98,28
Manggarai Barat	88,81
Sumba Barat Daya	100
Nagekeo	100
Manggarai Timur	100
Kota Kupang	100



## **Metadata Indikator**

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

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

<b>Satker PST</b>	<b>Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>
Nusa Tenggara Timur	98,69
Sumba Barat	99,71
Sumba Timur	100
Kupang	99,56
Timor Tengah Selatan	95,36
Timor Tengah Utara	100
Belu	98,02
Alor	100
Lembata	100
Flores Timur	99,74
Sikka	96,43
Ende	96,53
Ngada	96,4
Manggarai	97,21
Rote Ndao	100
Manggarai Barat	99,73
Sumba Barat Daya	96,11
Nagekeo	97,97
Manggarai Timur	93,75
Kota Kupang	99,15

## **Metadata Indikator**

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

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

<b>Satker PST</b>	<b>Konsumen yang Puas terhadap Akses Data</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>
Nusa Tenggara Timur	98,68
Sumba Barat	100
Sumba Timur	100
Kupang	100
Timor Tengah Selatan	94,29
Timor Tengah Utara	100
Belu	96,88
Alor	100
Lembata	100
Flores Timur	100
Sikka	96,67
Ende	94,12
Ngada	96,67
Manggarai	100
Rote Ndao	100
Manggarai Barat	97,06
Sumba Barat Daya	97,14
Nagekeo	100
Manggarai Timur	96,88
Kota Kupang	100

### **Metadata Indikator**

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

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

<b>Satker PST</b>	<b>Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>
Nusa Tenggara Timur	98,03
Sumba Barat	98,39
Sumba Timur	100
Kupang	100
Timor Tengah Selatan	97,14
Timor Tengah Utara	100
Belu	96,88
Alor	100
Lembata	100
Flores Timur	98,57
Sikka	96,67
Ende	95,59
Ngada	95
Manggarai	98,28
Rote Ndao	100
Manggarai Barat	100
Sumba Barat Daya	97,14
Nagekeo	95,16
Manggarai Timur	95,31
Kota Kupang	98,44

## **Metadata Indikator**

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

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

<b>Satker PST</b>	<b>IKK terhadap Pelayanan BPS</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>
Nusa Tenggara Timur	96,48
Sumba Barat	97,16
Sumba Timur	99,14
Kupang	91,22
Timor Tengah Selatan	96,07
Timor Tengah Utara	95,23
Belu	94,61
Alor	95,81
Lembata	90
Flores Timur	96,73
Sikka	93,45
Ende	96,43
Ngada	89,5
Manggarai	91,86
Rote Ndao	93,64
Manggarai Barat	95,86
Sumba Barat Daya	94,1
Nagekeo	91,96
Manggarai Timur	89,96
Kota Kupang	93,59



## **Metadata Indikator**

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

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

Satker PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi
(1)	(2)
Nusa Tenggara Timur	97,77
Sumba Barat	98,07
Sumba Timur	99,42
Kupang	92,44
Timor Tengah Selatan	96,41
Timor Tengah Utara	95,3
Belu	97,94
Alor	96,34
Lembata	95,68
Flores Timur	98,52
Sikka	92,54
Ende	97,12
Ngada	89,53
Manggarai	95,44
Rote Ndao	95,04
Manggarai Barat	98
Sumba Barat Daya	96,97
Nagekeo	95,7
Manggarai Timur	97,81
Kota Kupang	94,45

## **Metadata Indikator**

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

# Lampiran 13 Kuesioner VKD23

VKD23



## SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023

**RAHASIA**

- 1. Dasar Hukum: a. UU No. 16 Tahun 1999 tentang Statistik; b. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik; c. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik; d. Peraturan Kepala BPS No. 89 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS

Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun 2023 merupakan survei yang bertujuan untuk mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan serta penyediaan data dan informasi statistik. Secara khusus, SKD 2023 bertujuan untuk:

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

SKD pertama kali dilaksanakan pada tahun 2005 dan semenjak itu telah dilaksanakan secara rutin setahun sekali. SKD 2023 dilakukan di BPS seluruh Indonesia. Periode pencacahan/pengumpulan data SKD 2023 dimulai pada 8 Mei 2023 dan akan berakhir pada 7 Juli 2023. Semua data yang Bapak/Ibu berikan untuk SKD 2023 ini akan dirahasiakan dan digunakan hanya untuk kepentingan SKD 2023.

Pengantar

RAHASIA



### SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023

VK023

- Dasar hukum:
- UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik
  - PP No. 51 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Statistik
  - Peraturan Kepala BPS No. 81 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS
  - Peraturan Kepala BPS No. 81 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS

Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)	
<b>Pencacah</b>	Nama : _____ Tanggal : _____
<b>Pemeriksa</b>	Nama : _____ Tanggal : _____
	Nomor Responden : [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] Kode Wilayah : [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] Nomor Urut : [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

### Blok I. Keterangan Responden

1. Nama : [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

2. Tahun lahir : [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

3. E-mail : [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

4. Nomor handphone\*  
\*Untuk keperluan survei ini : [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

5. Jenis kelamin : Laki-laki [ ] Perempuan [ ]

6. Pendidikan tertinggi yang diamatkan : s S1TA/Sederajat [ ]  
D1/D2/D3 [ ]  
D4/S1 [ ]  
S2 [ ]  
S3 [ ]

7. Pekerjaan utama  
Pilih salah satu jawaban : Pelajar/Mahasiswa [ ]  
Pernelli/Dosen [ ]  
ASN/TNI/Polri [ ]  
Pegawai BUMN/BUMD [ ]  
Pegawai Swasta [ ]  
Wiraswasta [ ]  
Lainnya (.....) [ ]

8. Kategori instansi  
Pilih salah satu jawaban : Lembaga Negara [ ]  
Kementerian & Lembaga Pemerintah [ ]  
TNI/Polri/BIN/Kejaksaan [ ]  
Pemerintah Daerah [ ]  
Lembaga Internasional [ ]  
Lembaga Penelitian & Pendidikan [ ]  
BUMN/BUMD [ ]  
Swasta [ ]  
Lainnya (.....) [ ]

9. Nama instansi : [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

10. Pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan  
Pilih salah satu jawaban : Tugas Sekolah/Tugas Kuliah [ ]  
Pemerintahan [ ]  
Komersial [ ]  
Penelitian [ ]  
Lainnya (.....) [ ]

11. Jenis layanan yang digunakan  
Boleh pilih lebih dari satu jawaban : Perpuakaan [ ]  
Pembelian Publikasi BPS [ ]  
Pembelian Data Mikro/Pea Wilayah Kerja Statistik [ ]  
Akses produk statistik pada Website BPS [ ]  
Konsultasi Statistik [ ]  
Rekomendasi kegiatan Statistik [ ]

12. Sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS  
Boleh pilih lebih dari satu jawaban : Pelayanan Statistik Terpadu (PST) datang langsung [ ]  
Website BPS / Albiats BPS [ ]  
Surat/E-mail [ ]  
Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll) [ ]  
Lainnya (.....) [ ]

13. Apakah pernah melakukan pengaduan Pelayanan Statistik (PST)? : Ya [ ] Tidak [ ]

14. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

15. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

16. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

17. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

18. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

19. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

20. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

21. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

22. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

23. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

24. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

25. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

26. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

27. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

28. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

29. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

30. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

31. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

32. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

33. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

34. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

35. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

36. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

37. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

38. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

39. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

40. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

41. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

42. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

43. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

44. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

45. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

46. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

47. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

48. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

49. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

50. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

51. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

52. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

53. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

54. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

55. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

56. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

57. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

58. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

59. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

60. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

61. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

62. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

63. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

64. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

65. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

66. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

67. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

68. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

69. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

70. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

71. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

72. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

73. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

74. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

75. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

76. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

77. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

78. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

79. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

80. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

81. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

82. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

83. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

84. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

85. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

86. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

87. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

88. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

89. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

90. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

91. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

92. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

93. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

94. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

95. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

96. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

97. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

98. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

99. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

100. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

**Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS**

Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut?  
 Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

*Sangat tidak penting /tidak puas* *Sangat penting/puas*

No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2	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
3	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
4	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
5	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
6	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
7	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
8	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan: ..... (sesuai Blok 1 Rincian 12).	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan <i>online</i> 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
11	Keberadaan <b>fasilitas pengaduan PST</b> mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, <i>website</i> <a href="https://pengaduan.bps.go.id">https://pengaduan.bps.go.id</a> , <i>e-mail</i> <a href="mailto:bphq@bps.go.id">bphq@bps.go.id</a> ) <i>Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (BIR13 berkode 1)</i>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
12	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
13	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
14	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
15	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
16	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
17	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

**Blok III. Kebutuhan Data**

**Diisi jika jenis layanan yang digunakan selain rekomendasi kegiatan statistik (Blok I Rincian 11 berisi salah satu kode 1, 2, 4, 8, 16)**

Tuliskan informasi mengenai data-data yang dibutuhkan/dikonsultasikan dari BPS serta tingkat kepuasan terhadap masing-masing data tersebut.  
 Diisi jika data sudah diperoleh (kolom (6) berkode 1 atau 2)

No.	Data yang Dibutuhkan/Dikonsultasikan				Apakah data pada kolom (2) - (5) sudah diperoleh?			Sumber Data			Apakah data ini digunakan untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah? Ya Tidak	Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Data [ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ] Sangat tidak puas ————— Sangat puas
	Rincian data beserta wilayah datanya				Sesuai isian kolom (2)			Jenis Sumber Data	Judul Sumber Data	Tahun Sumber Data		
	Misal: - Kependudukan Provinsi Bengkulu - Kota Magelang/Kabupaten Semarang - dll	Tahun Data	Level Data	Periode Data	Ya, sesuai Ya, tidak sesuai Tidak diperoleh Belum diperoleh	-1 -2 -3 -4	-1 -2 -3 -4 -5					
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)		

<sup>1)</sup> Kode level data kolom (4)  
 1. Nasional 3. Kabupaten/kota 5. Desa/kelurahan 7. Lainnya (sebutkan .....)  
 2. Provinsi 4. Kecamatan 6. Individu

<sup>2)</sup> Kode periode data kolom (5)  
 1. Sepuluh tahunan 4. Tahunan 7. Bulanan 10. Lainnya (sebutkan .....)  
 2. Lima tahunan 5. Semesteran 8. Mingguan 9. Harian  
 3. Tiga tahunan 6. Triwulan

**Blok IV. Catatan**

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

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



## Lampiran 14 Rekomendasi Perbaikan Pelayanan



Nomor : B-195/5300/VS.560/11/2023

Kupang, 23 November 2023

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

Yth.

Pelaksana Pelayanan Publik

di BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur

Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal satu kali setahun. Pada tahun 2023, Badan Pusat Statistik telah melaksanakan Survei Kebutuhan Data (SKD) yang salah satu tujuannya adalah untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen BPS.

Hasil SKD 2023 bermanfaat sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memperbaiki kinerja pelayanan publiknya. Berkaitan dengan hal tersebut, terlampir rekomendasi perbaikan pelayanan publik berdasarkan hasil SKD 2023 sebagai upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan.

Demikian disampaikan, mohon agar segera ditindaklanjuti oleh satuan kerja terkait.

Atas perhatian dan kerjasamanya, kami mengucapkan terima kasih.

Kepala BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur



Matamira Bangngu Kale

Lampiran 1

Nomor : B-195/5300/VS.560/12/2023

Tanggal : 23 November 2023

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

#### Catatan Rekomendasi Tahun 2023

<b>Pertahankan Kinerja</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kesesuaian Produk Pelayanan</li><li>2. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama</li><li>3. Respon Petugas Pelayanan</li><li>4. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan</li></ol>
<b>Rekomendasi yang Diberikan untuk Perbaikan Layanan</b>
<b>Prioritas Utama</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Informasi pelayanan tersedia.</li><li>2. Kemudahan Prosedur</li><li>3. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian</li><li>4. Kesesuaian Biaya Pelayanan</li><li>5. Sarana Prasarana</li><li>6. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i></li></ol>
<b>Aspek Pelayanan Lain</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan</li><li>2. Kemudahan Fasilitas Pengaduan</li></ol>

## Lampiran 15 Rencana Tindak Lanjut

### RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SURVEI KEPUJASAN MASYARAKAT (SKM)

No	Prioritas Unsur	Programi/Kegiatan	22 Tahun 2023												Penanggung Jawab
			12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
Prioritas Utama															
1	Informasi pelayanan tersedia.	Menyediakan dan/atau meng-update informasi pelayanan sesuai kondisi pelayanan terkini Memampang atau mempublikasikan informasi pelayanan pada: a. Area ruang pelayanan berupa poster/banner b. Website													Ketua Tim DLS
2	Kemudahan Prosedur	Menyediakan dan/atau meng-update informasi prosedur pelayanan sesuai kondisi pelayanan terkini Memampang atau mempublikasikan informasi prosedur pelayanan pada: a. Area ruang pelayanan berupa poster/banner b. Website													Ketua Tim DLS
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	Menyediakan dan/atau meng-update informasi waktu pelayanan sesuai kondisi pelayanan terkini Memampang atau mempublikasikan informasi waktu pelayanan pada: a. Area ruang pelayanan berupa poster/banner b. Website													Ketua Tim DLS
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	Menyediakan dan/atau meng-update informasi biaya pelayanan sesuai kondisi pelayanan terkini Memampang atau mempublikasikan informasi biaya pelayanan pada: a. Area ruang pelayanan berupa poster/banner b. Website													Ketua Tim DLS

5	Sarana Prasarana	Menjaga kerapian sarana dan prasarana di ruang PST																	Ketua Tim DLS
6	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	Mengevaluasi kinerja pelayanan petugas PST melalui pengawasan serta memanfaatkan masukan hasil Survei Kebutuhan Data dan pengaduan (apabila ada)																	Ketua Tim DLS
		Memampang atau mempublikasikan informasi pelayanan online pada: a. Area ruang pelayanan berupa poster/banner b. Website																	Ketua Tim DLS
Prioritas Rendah																			
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	Menyediakan dan/atau meng-update informasi persyaratan pelayanan sesuai kondisi pelayanan terkini																	Ketua Tim DLS
		Memampang atau mempublikasikan informasi persyaratan pelayanan pada: a. Area ruang pelayanan berupa poster/banner b. Website																	Ketua Tim DLS
2	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	Memampang atau mempublikasikan informasi pengaduan pada: a. Area ruang pelayanan berupa poster/banner b. Website																	Ketua Tim DLS

Kupang, 23 November 2023

Kepala BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur





# DATA

## MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK  
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**

Jl. R. Suprpto No. 5 Kupang - 85111, Telp (0380) 826289, 821755,  
Mailbox : pst5300@bps.go.id, bps5300@bps.go.id