

Katalog : 1399013.5171

# Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data **BPS KOTA DENPASAR** **2022**



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KOTA DENPASAR**

Analisis Hasil  
Survei Kebutuhan Data  
**BPS KOTA DENPASAR**  
**2022**



# **Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2022**

**ISSN:**

**ISBN** : 978-602-6395-43-6

**Nomor Publikasi:** 5171.2213

**Katalog:** 1399013.5171

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

**Jumlah Halaman:** xiv+ hal

**Naskah:**

BPS Kota Denpasar

**Penyunting:**

BPS Kota Denpasar

**Desain Kover:**

BPS Kota Denpasar

**Diterbitkan oleh:**

© BPS Kota Denpasar

**Dicetak oleh:**

BPS Kota Denpasar

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

# **Tim Penyusun**

## **Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Denpasar 2022**

### **Penanggungjawab Umum**

Eman Sulaeman SST, M.A.P.

### **Penanggungjawab Teknis**

I Gede Rosma Adi Wijaya SST

### **Penulis**

I Gede Rosma Adi Wijaya SST

Gede Ananda Nartapradnyana, SST, M.E.

### **Gambar Kulit**

Gede Ananda Nartapradnyana, SST, M.E.

### **Layout**

Gede Ananda Nartapradnyana, SST, M.E.



## 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 2022 disajikan dalam bentuk publikasi yang berjudul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2022”. 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.

Denpasar, Desember 2022  
Kepala Badan Pusat Statistik  
Kota Denpasar



Eman Sulaeman



# Daftar Isi

<b>Kata Pengantar</b> .....	<b>vi</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>viii</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....	<b>xi</b>
<b>Daftar Gambar</b> .....	<b>xii</b>
<b>Daftar Lampiran</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>Bab 1 Pendahuluan</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	3
1.2. Tujuan dan Manfaat .....	4
1.3. Landasan Teori.....	4
1.4. Metodologi .....	9
1.5. Sistematika Penulisan .....	18
<b>Bab 2 Segmentasi Konsumen</b> .....	<b>21</b>
2.1. Realisasi Pengumpulan Data.....	23
2.2. Gambaran Umum Konsumen .....	25
2.3. Konsumen Menurut Karakteristik .....	26
2.4. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan .....	29
2.5. Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	30
2.6. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS.....	31
2.7. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	32
<b>Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan</b> .....	<b>33</b>
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan.....	35
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data .....	36
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana	36
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS	37
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS .....	39
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	42
<b>Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi</b> .....	Error! Bookmark not defined.
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS	45
<b>Bab 5 Analisis Kebutuhan Data</b> .....	Error! Bookmark not defined.



5.1. Kebutuhan Data menurut Level Data .....	49
5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data.....	50
5.3. Kebutuhan Data menurut Ragam Data .....	51
<b>Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data .....</b>	<b>53</b>
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS.....	55
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS .....	56
<b>Bab 7 Penutup.....</b>	<b>57</b>
7.1. Kesimpulan .....	59
7.2. Rekomendasi .....	59
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>61</b>
<b>Lampiran .....</b>	<b>63</b>
Lampiran 1. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur .....	64
Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan .....	65
Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama .....	66
Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi .....	67
Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan .....	68
Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan .....	69
Lampiran 7. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS .....	70
Lampiran 8. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama ...	71
Lampiran 9. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	72
Lampiran 10. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data.....	73
Lampiran 11. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data .....	74
Lampiran 12. Persentase Pencarian Data menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya .....	75
Lampiran 13. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data .....	76

Lampiran 14. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data.....	77
Lampiran 15. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data .....	78
Lampiran 16. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data ...	79
Lampiran 17. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST .....	80
Lampiran 18. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST .....	81
Lampiran 19. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST .....	82
Lampiran 20. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan	83

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

## Daftar Tabel

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK .....	16
Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan .....	17
Tabel 3.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Denpasar .....	39
Tabel 3.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Denpasar .....	39

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

## Daftar Gambar

Gambar 1.1.	Diagram Cartesius <i>Importance and Performance Analysis</i> ..	13
Gambar 2.1.	Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data .....	25
Gambar 2.2	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Denpasar yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama .....	25
Gambar 2.3	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Menurut Kelompok Umur* .....	26
Gambar 2.4	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Menurut Jenis Kelamin .....	27
Gambar 2.5	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan .....	28
Gambar 2.6	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Menurut Pekerjaan Utama.....	28
Gambar 2.7	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Menurut Instansi/Institusi.....	29
Gambar 2.8	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	30
Gambar 2.9	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Menurut Jenis Layanan .....	30
Gambar 2.10	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS .....	31
Gambar 2.11	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Denpasar yang menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	32
Gambar 3.1	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Terhadap Pelayanan .....	35
Gambar 3.2	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Terhadap Akses Data.....	36

Gambar 3.3	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Terhadap Sarana dan Prasarana.....	37
Gambar 3.4	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Denpasar .....	38
Gambar 3.7	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kota Denpasar.....	42
Gambar 4.1	Indeks Persepsi Anti Korupsi di PST BPS Kota Denpasar Tahun 2021 dan 2022.....	46
Gambar 6.1	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Denpasar .....	55
Gambar 6.2	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kota Denpasar.....	56

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

# bab 1

# PENDAHULUAN

## Survei Kebutuhan Data

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

### RESPONDEN

#### Konsumen Penerima Layanan

unit PST BPS dengan cara:  
-tatap muka (datang langsung ke unit PST BPS)  
tanpa tatap muka (telepon, surel, surat, situs BPS, dan layanan statistik online pada 1 Januari 2022 - periode akhir pencacahan

### INSTRUMEN

#### Kuesioner VKD22

hardcopy dan softcopy

pencacahan manual menggunakan print out kuesioner

pencacahan menggunakan email dan CAWI.

### ANALISIS

- Analisis Deskriptif
- Analisis Tabulasi Silang (crosstab analysis)
- Analisis Kesenjangan (gap analysis)
- Analisis Kuadran (importance and performance analysis)

diperkaya dengan

INDEKS KEPUASAN KONSUMEN (IKK)

### LOKUS & WAKTU

#### Pelayanan Statistik Terpadu (PST)

di satuan kerja BPS Pusat dan BPS Provinsi/Kabupaten/Kota seluruh Indonesia



Juli - Agustus 2022

Hmmmm.....  
Menarik sekali!







# 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* pelayanan melalui PST BPS perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta pelayanan yang diberikan. Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dilaksanakan BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. Sejarah pelaksanaan SKD dimulai tahun 2005 dimana survei ini pertama kali dilaksanakan dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008 dilakukan *pilot project* atau uji coba dengan pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan lima (5) BPS Provinsi. Secara bertahap dilakukan penambahan wilayah Provinsi sehingga di tahun 2009 dan 2010 SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan sebelas (11) BPS Provinsi. Pelaksanaan SKD di

BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi dilaksanakan mulai tahun 2011 sampai dengan tahun 2013. Selanjutnya, sejak tahun 2014 pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, sejak tahun 2019 pengumpulan data SKD dilaksanakan dengan metode CAWI (*Computer Aided Web Interviewing*). 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 2022 secara umum adalah untuk memperoleh bahan evaluasi dari konsumen sebagai instrumen penting peningkatan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan yang baik. Tujuan tersebut tercantum dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik.

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2022 sebagai berikut:

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

## 1.3. Landasan Teori

### 1.3.1. Konsep dan Definisi

- a. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- b. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.

- c. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- d. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- e. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2022 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2022 sampai periode pelaksanaan pencacahan.
- f. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- g. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- i. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- k. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- l. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- m. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.

### **1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu**

Badan Pusat Statistik merupakan lembaga yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan statistik dasar serta menjadi rujukan informasi bagi statistik secara keseluruhan. 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>.

### 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:

#### a. Persyaratan

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

#### b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

#### c. Waktu Penyelesaian

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

d. 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).

e. 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.

f. 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*.

g. 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*.

h. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

i. 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 2022 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 2022 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS pada periode Januari 2022 sampai dengan waktu pencacahan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik penentuan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

### 1.4.2. Metode Pengumpulan Data

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

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

#### 1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2022 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain: analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

##### a) Analisis Tabulasi Silang

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



## b) Analisis Kesenjangan

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

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

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

Dalam IPA terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

1. Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

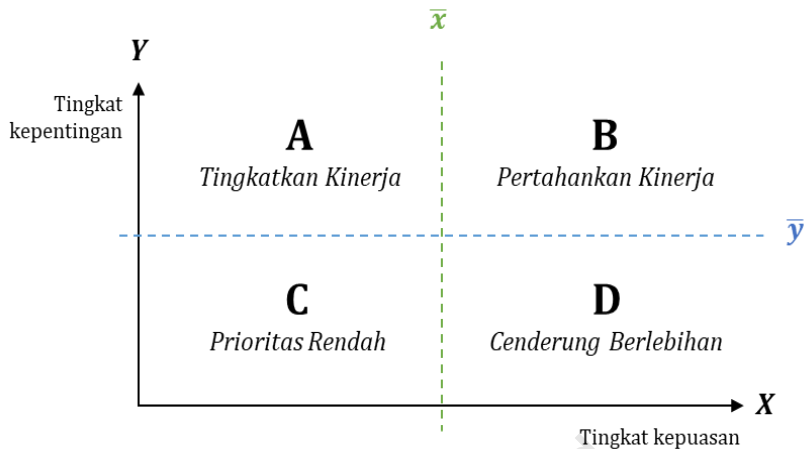
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

## 2. Diagram Cartesius

Diagram cartesius 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, yaitu:

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

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

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

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

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

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

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

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

- Kuadran D

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

#### **d) Persentase Konsumen yang Puas**

Salah satu penyajian indikator kepuasan konsumen pada analisis hasil SKD 2022 adalah persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan aspek kualitas data BPS. Dari sisi pelayanan PST, indikator ini dihitung dari Blok 2 VKD22, yang mencakup persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS, akses data BPS, serta sarana dan prasarana PST BPS. Sedangkan dari sisi aspek kualitas data, indikator ini mencakup persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2022 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).

#### **e) Indeks Kepuasan Konsumen**

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS dan kualitas data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS. Dengan demikian, ada 2 (dua) aspek IKK yang dihitung dalam SKD 2022 yaitu IKK terhadap pelayanan PST BPS dan IKK terhadap kualitas data BPS.

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

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

Langkah (1)	IKK Pelayanan PST (2)	IKK Kualitas Data (3)
1. Menghitung Penimbang	<p>Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan.</p> <p>Rumus penimbang:</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{11} \bar{y}_i}$ <p>dengan:</p> <p><math>w_i</math> = penimbang atribut pelayanan ke-<math>i</math>,  <math>\sum_{i=1}^{11} w_i = 1</math></p> <p><math>\bar{y}_i</math> = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-<math>i</math>  <math>i = 1, 2, \dots, 11</math></p>	<p>Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10.</p> <p>Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu</p> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^3 \bar{y}_i} = \frac{10}{30}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^3 w_i = 1$
2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{11} w_i} = \sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p><math>\bar{x}_i</math> = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-<math>i</math></p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^3 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^3 w_i} = \sum_{i=1}^3 \frac{10}{30} \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p><math>\bar{x}_i</math> = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-<math>i</math></p>
3. Menghitung IKK	<p>Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:</p> $IKK = \frac{IKK'}{\text{Skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$ <p>Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2.</p>	

Nilai IKK berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dikategorikan menjadi 4 kategori sebagaimana dalam Tabel 1.2.

Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

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

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 (empat) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD2022.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

##### 1. Menghitung penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

$i = 1,2,3,4$

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

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

3. Menghitung IPAK

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

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

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 2022

**Bab 2 Segmentasi Konsumen**, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Pusat yang menjadi responden SKD 2022 berdasarkan Blok I VKD22

**Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD22



**Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi**, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD22

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

**Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Pusat yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD22

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

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

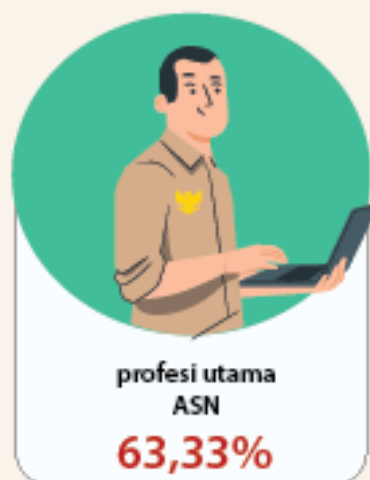
# bab 2

# SEGMENTASI KONSUMEN\*

\*pengguna data dan/atau pengguna layanan yang menjadi responden SKD 2022t

## Konsumen di PST Kota Denpasar

didominasi oleh...



sebagian besar menggunakan...





## Bab 2

# Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kota Denpasar. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan di BPS Kota Denpasar. 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 2022. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden, dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah PST BPS Pusat dimana memiliki jumlah target 150 responden.

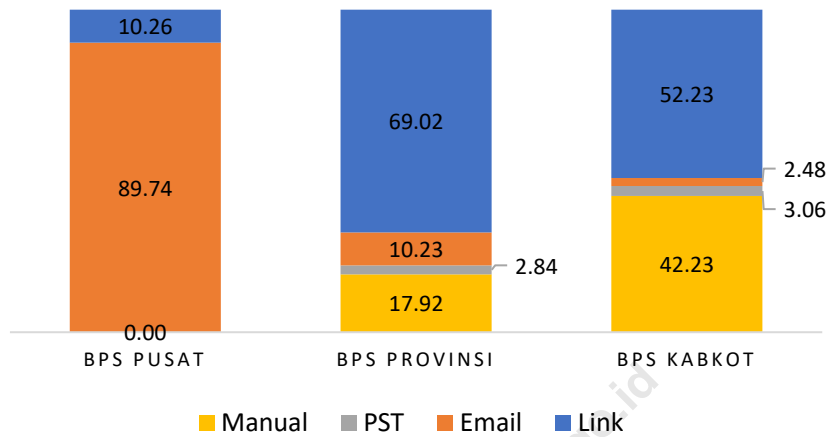
Pelaksanaan SKD 2022 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah sebesar 18.227 responden dari total target responden sebanyak 17.200. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 105,97 persen untuk seluruh PST penyelenggara SKD 2022. Pencapaian target pengumpulan SKD 2022 secara keseluruhan terpenuhi baik di BPS Pusat, BPS Provinsi, serta BPS Kabupaten Kota, dimana minimal responden yang diperoleh adalah sesuai dengan target yang ditetapkan.

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

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

Metode pengumpulan SKD 2022 secara nasional didominasi dengan metode *link* atau sebesar 54,36 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data melalui CAWI sudah mulai familiar digunakan mengingat tingginya persentase responden yang mengisi melalui metode ini. Meskipun demikian metode pengentrian secara manual masih banyak digunakan yaitu sebanyak 38,28 persen. Metode ini dilaksanakan salah satunya pada PST yang masih melakukan pelayanan secara *offline*, serta pada wilayah yang mempunyai kendala terkait jaringan maupun sinyal jika dilakukan secara CAWI.

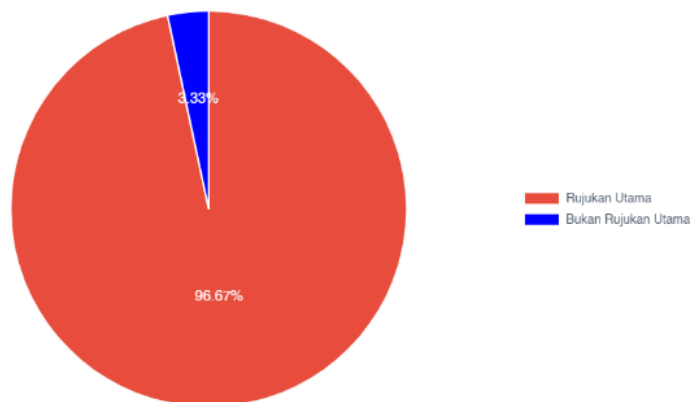
Jika dilihat berdasarkan wilayah PST penyelenggara SKD, untuk BPS Pusat dikarenakan selama periode pencacahan tidak terdapat pelayanan secara online, semua responden melaksanakan survei secara mandiri dan *online* baik mengisi melalui *e-mail* yang dikirimkan maupun *link* yang diperoleh dari *website* maupun lainnya. Responden yang mengisi melalui *e-mail* yang dikirimkan adalah sebanyak 89,74 persen dan responden yang mengisi melalui *online link* adalah sebesar 10,26 persen. Hal tersebut tidak sejalan jika dibandingkan dengan metode pengumpulan untuk PST BPS Provinsi maupun BPS Kabupaten/Kota dimana responden yang mengisi melalui *online link* merupakan metode paling banyak digunakan atau secara berturut-turut sebesar 69,00 persen dan 52,31 persen.



Gambar 2.1. Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data

## 2.2. Gambaran Umum Konsumen

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



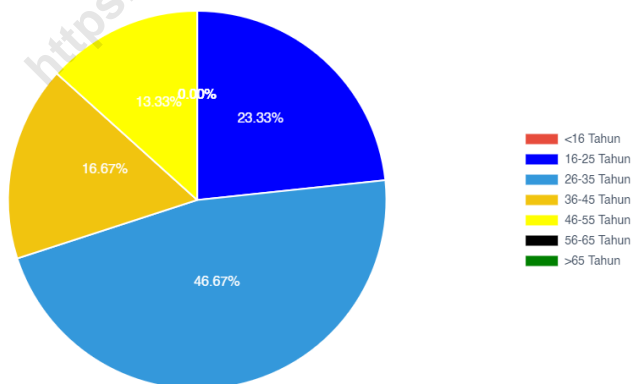
Gambar 2.2 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Denpasar yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

### 2.3. Konsumen Menurut Karakteristik

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

#### Kelompok Umur

Berdasarkan Gambar 2.3, konsumen di PST BPS Kota Denpasar didominasi oleh konsumen berumur 16-55 tahun yang terbagi menjadi empat kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 46-55 tahun (13,33%), disusul konsumen berumur 16-25 tahun (23,33%), konsumen berumur 26-35 tahun (46,67%) dan konsumen berumur 36-45 tahun (16,67%). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.

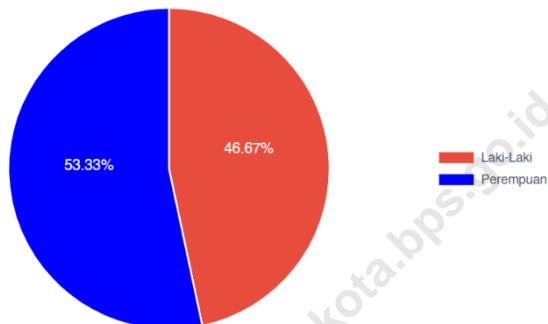


Gambar 2.3 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Menurut Kelompok Umur\*



## Jenis Kelamin

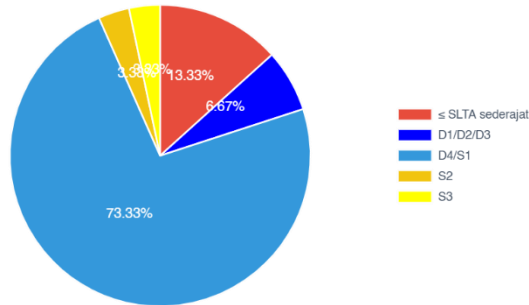
Gambar 2.4 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kota Denpasar menurut jenis kelamin. Persentase Konsumen perempuan di PST BPS Kota Denpasar adalah sebesar 53,33%. Sementara itu, 46,67% konsumen di PST BPS Kota Denpasar adalah laki-laki.



Gambar 2.4 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Menurut Jenis Kelamin

## Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2022, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu  $\leq$ SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.5, konsumen di PST BPS Kota Denpasar didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan DIV/S1 (66,67%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah kategori  $\leq$ SLTA/ sederajat, yaitu sebesar 13,33 persen.

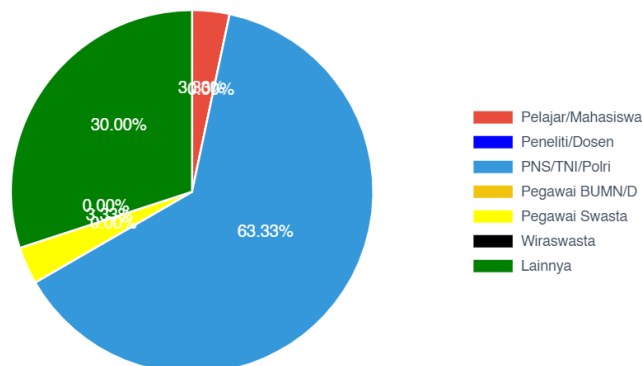


Gambar 2.5 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

### Pekerjaan Utama

Pada SKD 2022, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2021 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

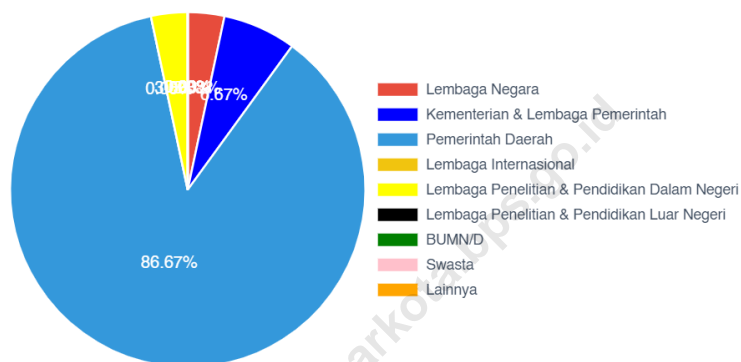
Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Denpasar adalah PNS/TNI/Polri (63,33%). Konsumen dengan pekerjaan utama lainnya memiliki persentase sebesar 30,00%. Konsumen yang bekerja sebagai pegawai swasta sebesar 3,33% dan Pelajar/Mahasiswa sebesar 3,33%.



Gambar 2.6 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Menurut Pekerjaan Utama

### Instansi/Institusi

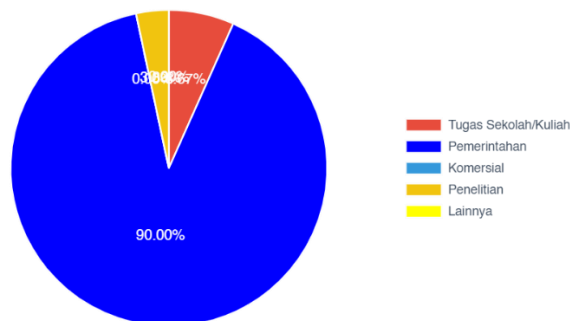
Konsumen pada SKD 2022 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.7, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Denpasar berasal dari Pemerintah Daerah (86,67%). Konsumen yang bekerja di Kementerian/Lembaga Pemerintah berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 6,67%.



Gambar 2.7 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Menurut Instansi/Institusi

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

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kota Denpasar menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kota Denpasar. Dalam SKD 2021, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.8, hasil SKD 2022 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintah (90,00%). Pemanfaatan untuk Tugas Kuliah/Tugas Sekolah serta Penelitian menempati posisi kedua dan ketiga, dengan persentase masing-masing sebesar 6,67% dan 3,33%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kota Denpasar sangat dibutuhkan dalam bidang penelitian dan perencanaan.

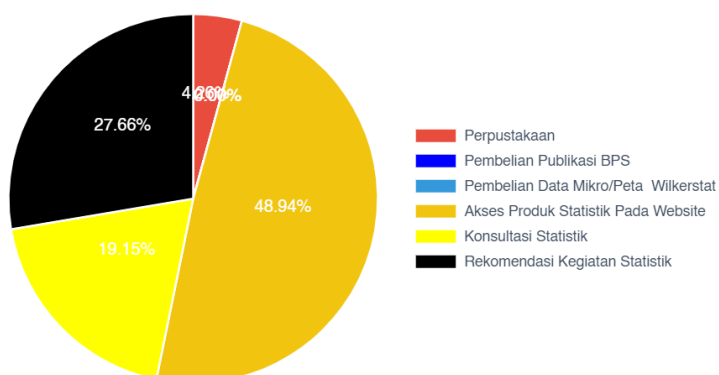


Gambar 2.8 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

## 2.5. Konsumen Menurut Jenis Layanan

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

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kota Denpasar oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.9. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Akses Produk Statistik pada Website, yaitu sebesar 48,94%. Pada posisi kedua, Rekomendasi Kegiatan Statistik dengan persentase sebesar 27,66%. Sementara itu, Perpustakaan adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu sebesar 4,26%.

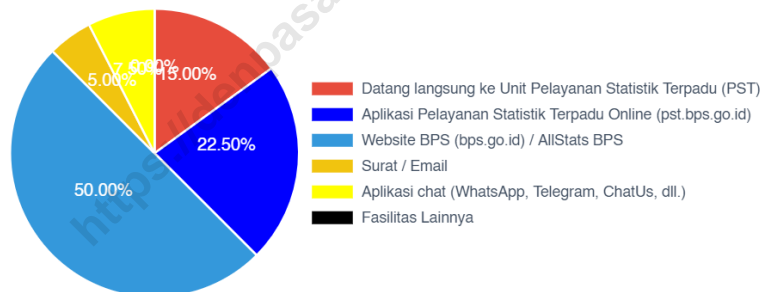


Gambar 2.9 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Menurut Jenis Layanan

## 2.6. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

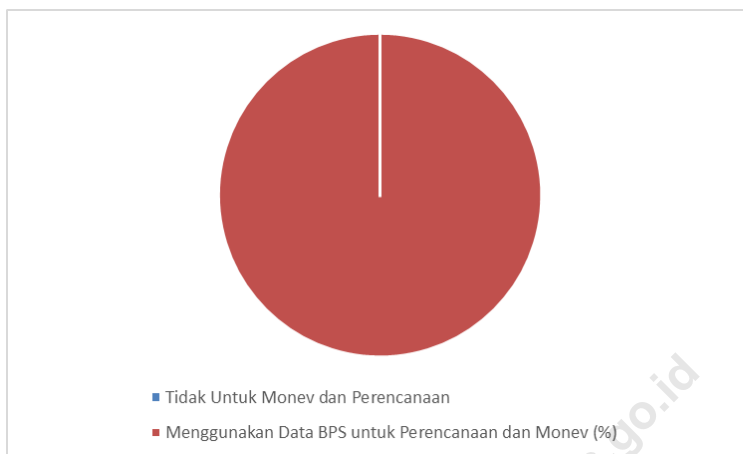
Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2022. Fasilitas tersebut meliputi Website BPS, Allstat BPS (aplikasi android dan iOS), Silastik (silastik.bps.go.id), Sirusa (sirusa.bps.go.id), Romantik Online (romantic.bps.go.id), telepon/faksimili, e-mail/surat, datang langsung ke PST, dan lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.10, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Denpasar mendapatkan data melalui fasilitas Website BPS dengan persentase sebesar 50%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada website BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kota Denpasar. Kendati demikian, masih ada konsumen yang datang langsung ke PST BPS dengan persentase 15%.



Gambar 2.10 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS

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



Gambar 2.11 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Denpasar yang menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

# 3 bab

# ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

Gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan

di PST BPS Kota Denpasar

## IKK = 94,50

Indeks Kepuasan Konsumen

kualias pelayanan PST BPS Kota Denpasar termasuk kategori sangat baik (skala 100)

Persentase konsumen yang puas terhadap

Akses Data BPS

## 100%



Persentase konsumen yang puas terhadap

Pelayanan BPS

## 100%



Persentase konsumen yang puas terhadap

Sarana dan Prasarana Pelayanan BPS

## 100%







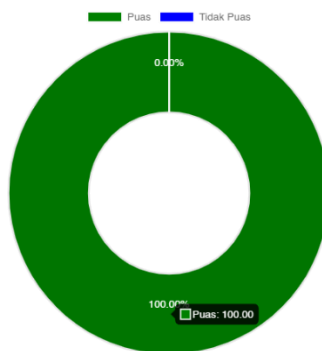
## Bab 3

# Analisis Kepuasan Layanan

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

### 3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

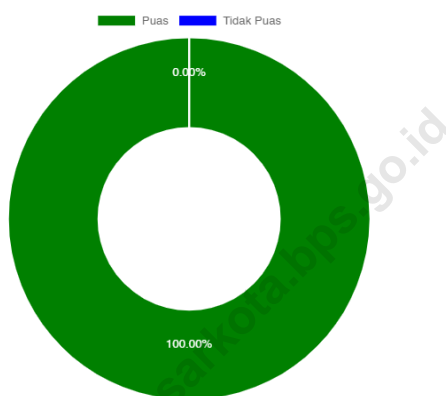
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kota Denpasar sebesar 100%. Jika dibandingkan dengan tahun 2021, maka persentase tersebut mengalami peningkatan 0.66 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di PST BPS Kota Denpasar mengalami peningkatan yang cukup signifikan dari tahun sebelumnya.



Gambar 3.1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Terhadap Pelayanan

### 3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

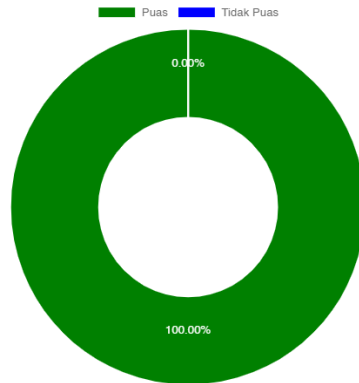
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), akses data pada *website* BPS, dan akses konten pada *website* BPS. Berdasarkan Gambar 3.2, persentase konsumen di PST BPS Kota Denpasar yang puas terhadap akses data adalah sebesar 100%.



Gambar 3.2 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Terhadap Akses Data

### 3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kota Denpasar yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 100%.



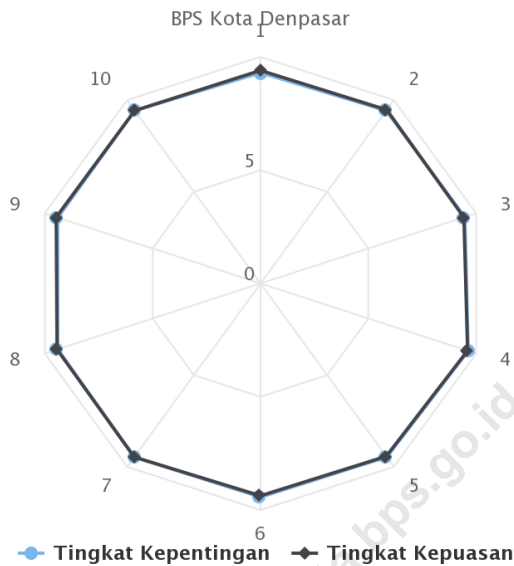
Gambar 3.3 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Terhadap Sarana dan Prasarana

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

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS tergantung pada kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan *gap analysis*. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kota Denpasar 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 Kota Denpasar. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4, terlihat bahwa 4 atribut pelayanan di PST BPS Kota Denpasar memiliki nilai gap negatif, yaitu nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan).

## Tingkat Kepuasan Berbanding Tingkat Kepentingan



Gambar 3.4 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Denpasar

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut sarana prasarana memiliki nilai gap paling jauh yaitu -0,06. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kota Denpasar..

Atribut pelayanan di PST BPS Kota Denpasar memiliki gap -0,07 sampai -0,27. Walaupun demikian, menurut Parsuraman (1991), jika gap negatif bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

Tabel 3.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Denpasar

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9.4	9.3	0.1
2	Kemudahan Prosedur	9.47	9.43	0.04
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9.43	9.47	-0.04
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9.6	9.63	-0.03
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	9.43	9.47	-0.04
6	Sarana Prasarana	9.37	9.43	-0.06
7	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9.47	9.47	0
8	Respon Petugas Pelayanan	9.43	9.4	0.03
9	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	9.47	9.4	0.07
10	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9.43	9.43	0

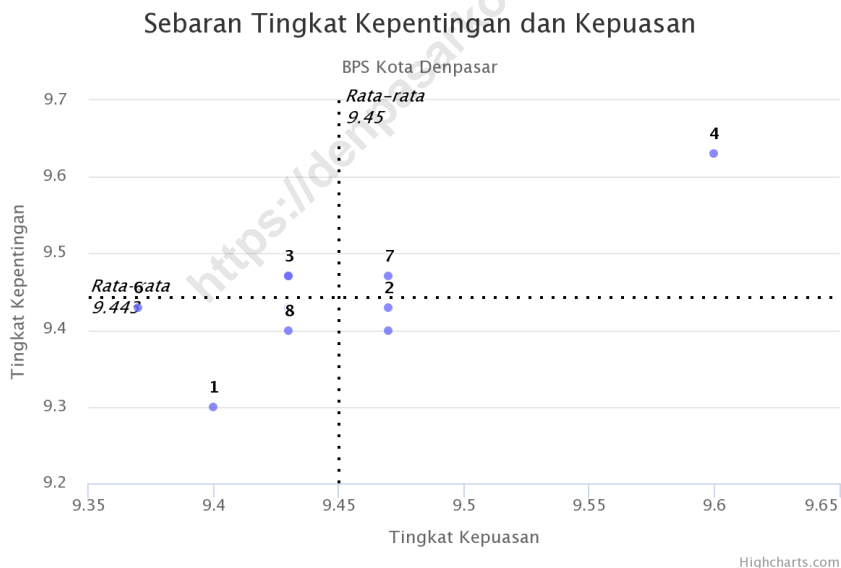
### 3.5. Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan BPS

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

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9.4	9.3	101.08
2	Kemudahan Prosedur	9.47	9.43	100.42
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9.43	9.47	99.58
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9.6	9.63	99.69
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	9.43	9.47	99.58
6	Sarana Prasarana	9.37	9.43	99.36
7	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9.47	9.47	100.00

8	Respon Petugas Pelayanan	9.43	9.4	100.32
9	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	9.47	9.4	100.74
10	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9.43	9.43	100.00

Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian masing-masing atribut bernilai <100%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kota Denpasar belum memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah Kemudahan Persyaratan Pelayanan, yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima (102,93%), sedangkan atribut sarana prasana merupakan yang paling rendah (99,36%).



**Keterangan**

- |   |   |
|---|---|
| 1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan      | 7. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama |
| 2. Kemudahan Prosedur                   | 8. Respon Petugas Pelayanan                     |
| 3. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian | 9. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online |
| 4. Kesesuaian Biaya Pelayanan           | 10. Kemudahan Fasilitas Pengaduan               |
| 5. Kesesuaian Produk Pelayanan          |   |
| 6. Sarana Prasarana                     |   |

**Gambar 3.6. Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Kota Denpasar**

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS adalah Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online.

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS adalah:

1. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
2. Kesesuaian Produk Pelayanan
3. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
4. Respon Petugas Pelayanan
5. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

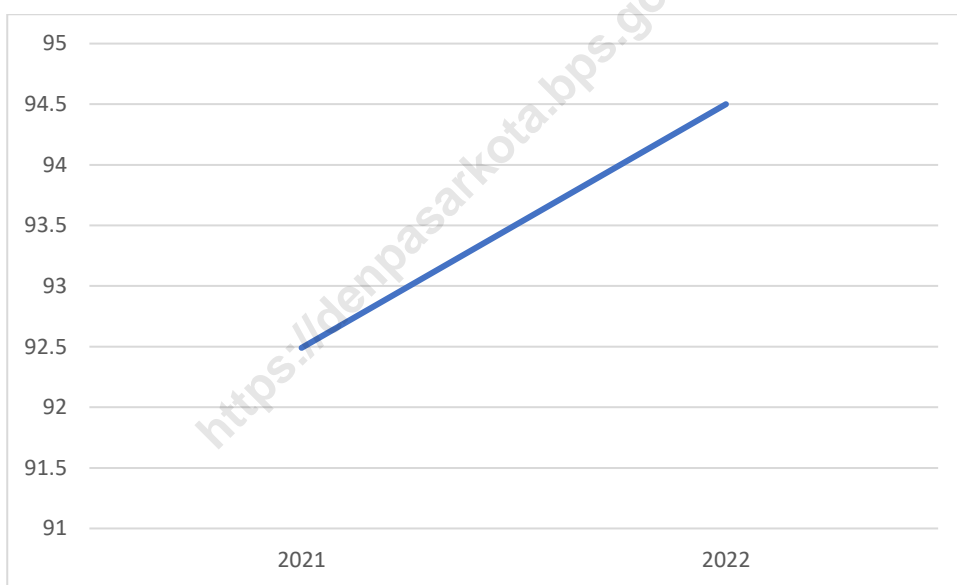
Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut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

1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
2. Kemudahan Prosedur
3. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan PST BPS yang termasuk dalam kuadran D adalah Sarana Prasarana dan Kesesuaian Biaya Pelayanan.

### 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 Kota Denpasar tahun 2022 sebesar, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Denpasar masuk kategori Baik. Berdasarkan Gambar 3.7, IKK BPS di PST BPS Kota Denpasar mengalami kenaikan sebesar 2,01 dari 92,49 pada tahun 2021 menjadi 94.50 pada tahun 2022. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kota Denpasar semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kota Denpasar.



Gambar 3.7 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kota Denpasar



# 4 bab

## INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI

IPAK  
96,59



Perilaku anti korupsi  
sangat diterapkan  
dalam layanan di  
PST BPS Kota Denpasar





## Bab 4

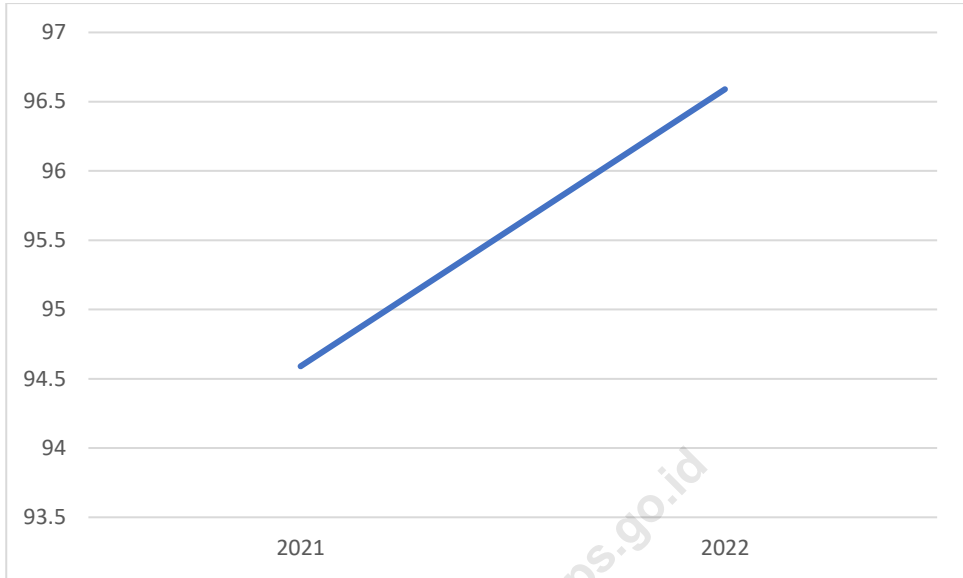
# Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

### 4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 4 atribut anti korupsi. Berdasarkan Gambar 4.1, IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kota Denpasar mengalami kenaikan sebesar 2,00 dari 94,59 pada tahun 2021 menjadi 96,59 pada tahun 2022.



Gambar 4.1 Indeks Persepsi Anti Korupsi di PST BPS Kota Denpasar Tahun 2021 dan 2022

# 5 bab

# ANALISIS KEBUTUHAN DATA

## Perolehan Data

**65,00%**

dari pengunjung PST yang menjadi sampel SKD memperoleh data sesuai yang diinginkan.



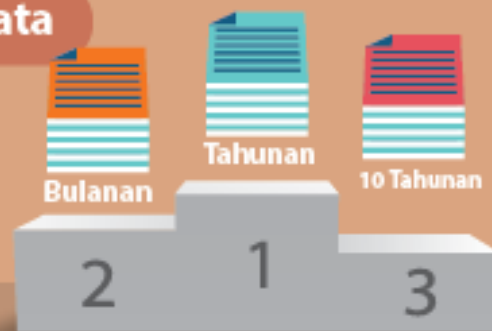
## Level Data

Data yang paling banyak dibutuhkan menurut level



## Periode Data

Data yang paling banyak dibutuhkan menurut periode





## Bab 5

# Analisis Kebutuhan Data

SKD 2022, 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 Kota Denpasar dan wilayah penyedia data BPS Kota Denpasar. Wilayah PST BPS Kota Denpasar digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kota Denpasar. Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Kota Denpasar digunakan untuk menganalisis perolehan konsumen terhadap data yang dihasilkan oleh BPS Kota Denpasar. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

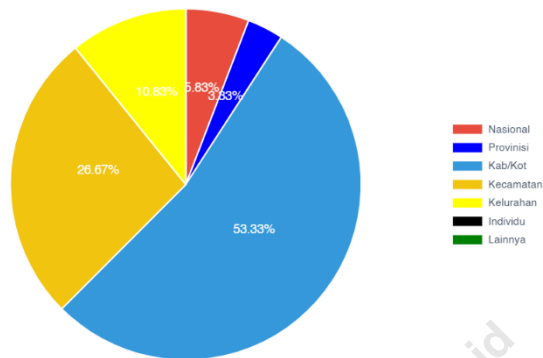
**Orang-data** adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data). Misalnya, seorang pengguna data membutuhkan lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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

Dari hasil SKD 2022, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kota Denpasar. Secara umum, dari 30 orang-data, sebagian besar mencari data pada level kabupaten. Peringkat kedua adalah data level kelurahan, dengan pencarian

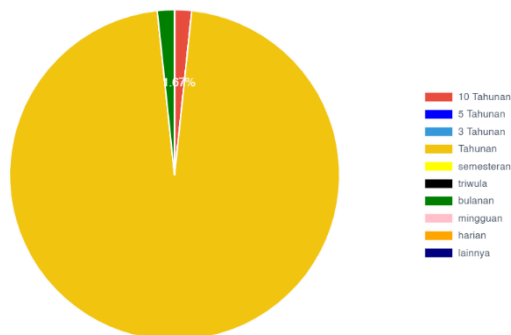
paling sedikit adalah data level nasional. Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



Gambar 5.1 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Denpasar Menurut Level Data

## 5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data

Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu tiga tahunan. Sementara itu, data dengan pencarian yang terendah menurut periode adalah dua periode data, yaitu 10 tahunan dan bulanan.

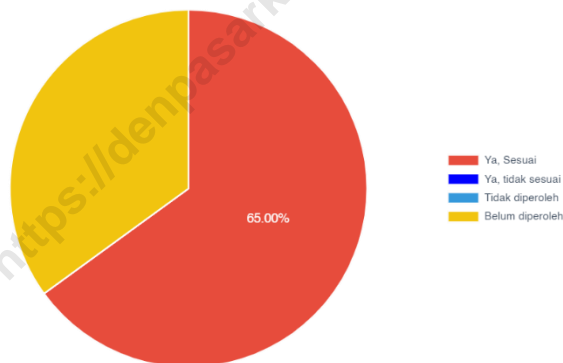


Gambar 5.2 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Denpasar Menurut Periode Data



### 5.3. Kebutuhan Data menurut Ragam Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2022 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu diperoleh dan sesuai, diperoleh tapi tidak sesuai, tidak diperoleh, dan belum diperoleh. Jenis perolehan diperoleh dan sesuai memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan diperoleh tapi tidak sesuai berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan tidak diperoleh berarti bahwa data yang dicari benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, belum diperoleh memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh. Analisis berikut menjelaskan jenis perolehan data BPS di Kota Denpasar.



Gambar 5.3 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Denpasar Menurut Perolehannya



# bab 6

# ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

## IKK = 94,50

Indeks Kepuasan Konsumen terhadap kualitas data BPS Kota Denpasar

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS masuk dalam kategori

Sangat Baik (Skala 100)



### Aspek Kualitas Data

Kelengkapan Data



100%

Akurasi Data



100%

Kemutakhiran Data



100%



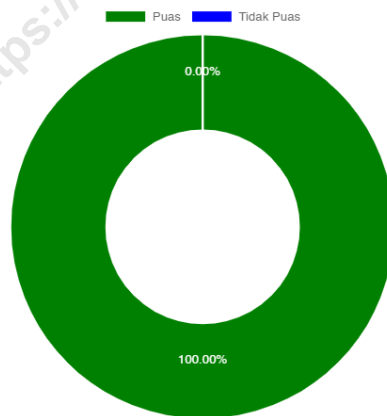
## Bab 6

# Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

### 6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

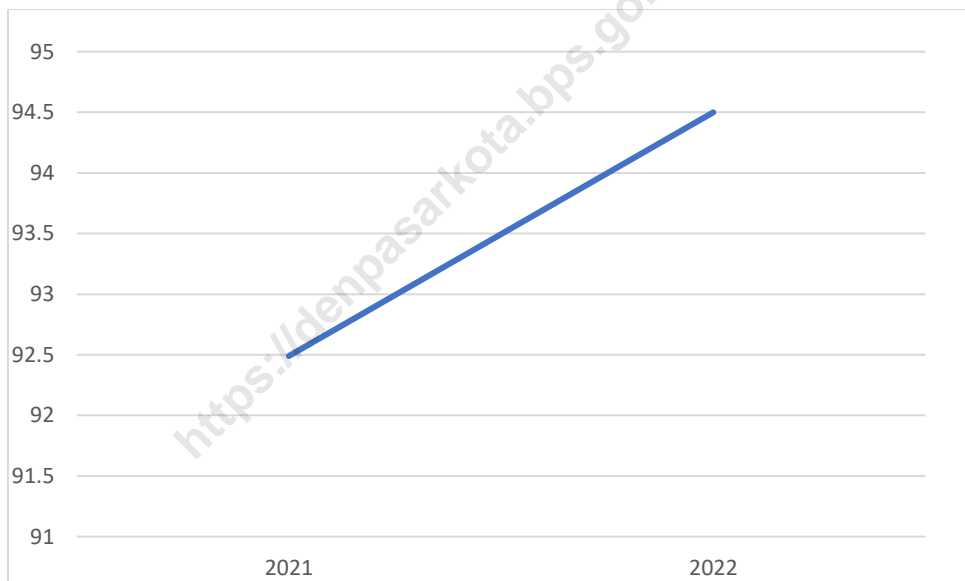
Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Denpasar disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kota Denpasar dengan persentase mencapai 100 %.



Gambar 6.1 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Denpasar

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index*(CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kota Denpasar tahun 2022 sebesar, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Denpasar masuk kategori Baik. Berdasarkan Gambar 3.7, IKK BPS di PST BPS Kota Denpasar mengalami kenaikan sebesar 2,01 dari 92,49 pada tahun 2021 menjadi 94.50 pada tahun 2022. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kota Denpasar semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kota Denpasar.



Gambar 6.2 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kota Denpasar

# bab 7

## PENUTUP







# Bab 7

## Penutup

### 7.1. Kesimpulan

Secara umum, layanan PST BPS Kota Denpasar sudah cukup baik. Hal ini ditunjukkan dengan score Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) pada tahun 2022 sebesar 94,50 dari skala 100. Selain itu, komitmen BPS Kota Denpasar untuk mewujudkan terciptanya pemerintahan yang bersih dan bebas KKN tergambar dari score Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Pada tahun 2022, score Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) BPS Kota Denpasar sebesar 96,59.

Terlihat peningkatan yang signifikan terjadi pada kedua indeks baik IPAK maupun IKK. Hal ini terjadi karena adanya tindak lanjut atas hasil SKD tahun 2021, sehingga performa PST BPS Kota Denpasar mengalami peningkatan.

### 7.2. Rekomendasi

Berdasarkan analisa hasil SKD 2022, ada 4 aspek yang patut untuk dipertahankan bahkan dapat lebih ditingkatkan kinerjanya pada masa-masa yang akan datang yaitu :

1. Kemudahan Prosedur
2. Kesesuaian Biaya Pelayanan
3. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
4. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online

Selain itu, masih ada aspek-aspek lainnya yang perlu mendapat pembenahan yaitu :

1. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
2. Kesesuaian Produk Pelayanan
3. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
4. Sarana Prasarana

5. Respon Petugas Pelayanan
6. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

Dari enam aspek yang perlu ditingkatkan kinerjanya, dua aspek agar mendapatkan perhatian serius dan menjadi skala prioritas untuk ditingkatkan kinerjanya yakni Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian dan Kesesuaian Produk Pelayanan. Untuk itu diperlukan Standar Operasional Prosedur yang baku untuk dipublikasikan kepada khalayak umum, selain itu dibutuhkan juga *Person In Charge* (PIC) atau Tim yang selalu sedia dan rensponsif dalam menghadapi pengunjung online.

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

## Daftar Pustaka

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





# LAMPIRAN

## Lampiran 1. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur

### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur								
Konsep	:	Segmentasi konsumen								
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kelompok umur terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.								
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Kelompok Umur								
Ukuran	:	Persentase								
Satuan	:	Persen								
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p><math>P_i</math> = Persentase konsumen dengan kelompok umur ke-i <math>x_i</math> = Jumlah konsumen dengan kelompok umur ke-i <math>y</math> = Jumlah seluruh konsumen <math>i</math> = kelompok umur tertentu, yaitu:</p> <table><tr><td>1. &lt; 16 th</td><td>5. 46 - 55 th</td></tr><tr><td>2. 16 - 25 th</td><td>6. 56 - 65 th</td></tr><tr><td>3. 26 - 35 th</td><td>7. &gt; 65 th</td></tr><tr><td>4. 36 - 45 th</td><td></td></tr></table>	1. < 16 th	5. 46 - 55 th	2. 16 - 25 th	6. 56 - 65 th	3. 26 - 35 th	7. > 65 th	4. 36 - 45 th	
1. < 16 th	5. 46 - 55 th									
2. 16 - 25 th	6. 56 - 65 th									
3. 26 - 35 th	7. > 65 th									
4. 36 - 45 th										
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kelompok umur tersebut di wilayah PST BPS tertentu.								

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

### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p><math>P_i</math> = Persentase konsumen dengan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan ke-i</p> <p><math>x_i</math> = Jumlah konsumen dengan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan ke-i</p> <p><math>y</math> = Jumlah seluruh konsumen</p> <p><math>i</math> = jenis kelamin, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Kurang dari atau sama dengan SLTA/Sederajat</li><li>2. D1/D2/D3</li><li>3. D4/S1</li><li>4. S2</li><li>5. S3</li></ol>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

### Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

#### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut pekerjaan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Pekerjaan Utama
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana: P<sub>i</sub> = Persentase konsumen dengan pekerjaan utama ke-i x<sub>i</sub> = Jumlah konsumen dengan pekerjaan utama ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = Pekerjaan Utama, yaitu: 1. Pelajar/Mahasiswa    2. Peneliti/Dosen 3. PNS/TNI/Polri    4. Pegawai BUMN/D 5. Pegawai Swasta    6. Wiraswasta    7. Lainnya</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pekerjaan utama tersebut di wilayah PST BPS tertentu.



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

### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen Instansi/Institusi terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Instansi/Institusi
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

dimana:

Pi = Persentase konsumen dengan Instansi/Institusi ke-i

Xi = Jumlah konsumen dari Instansi/Institusi ke-i

y = Jumlah seluruh konsumen

i = Instansi/Institusi, yaitu:

1. Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri
2. Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri
3. Kementerian & Lembaga Pemerintah
4. Lembaga Internasional
5. Media Massa
6. Pemerintah Daerah
7. Perbankan
8. BUMN/BUMD
9. Swasta Lainnya
10. Kategori Instansi Lainnya

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan instansi/institusi tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

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

### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah pemanfaatan hasil kunjungan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Pemanfaatan hasil kunjungan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

dimana:

$P_i$  = Persentase konsumen dengan Pemanfaatan Hasil Kunjungan ke-i

$X_i$  = Jumlah Pemanfaatan Hasil Kunjungan ke-i

$y$  = Jumlah seluruh konsumen

$i$  = Pemanfaatan Hasil Kunjungan, yaitu:

1. Tugas Sekolah/Tugas Kuliah
2. Pemerintahan
3. Komersial
4. Penelitian
5. Pemanfaatan Lainnya

Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pemanfaatan hasil kunjungan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
--------------	---	---

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

### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	Layanan yang Digunakan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

dimana:

Pi = Persentase konsumen dengan jumlah layanan ke-i

Xi = Jumlah layanan ke-i

y = Jumlah seluruh konsumen

i = layanan yang Digunakan, yaitu:

1. Pustaka Tercetak
2. Pustaka Digital
3. Penjualan Publikasi
4. Data Mikro
5. Konsultasi Statistik
6. Rekomendasi Kegiatan Statistik

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan layanan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

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

### **Metadata Indikator**

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	Layanan yang Digunakan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

dimana:

Pi = Persentase konsumen dengan jumlah layanan ke-i

Xi = Jumlah layanan ke-i

y = Jumlah seluruh konsumen

i = layanan yang Digunakan, yaitu:

1. Website BPS
2. AllstatsBPS
3. Silastik
4. Sirusa
5. Romantik Online
6. Telepon/Faximilie
7. e-Mail/Surat
8. Datang Langsung ke PST
9. Fasilitas Lainnya

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan fasilitas utama yang digunakan di wilayah PST BPS tertentu.

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

### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah penggunaan data BPS sebagai rujukan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	Penggunaan data BPS sebagai rujukan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

dimana:

Pi = Persentase konsumen dengan penggunaan data BPS sebagai rujukan ke-i

Xi = Penggunaan data BPS sebagai rujukan ke-i

y = Jumlah seluruh konsumen

i = Penggunaan data BPS sebagai rujukan, yaitu:

1. Rujukan utama
2. Bukan rujukan utama

Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan data BPS di wilayah PST BPS tertentu.
--------------	---	---

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

### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan terhadap jumlah konsumen K/L/OPD yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_{\square} = \frac{x_{\square}}{y} \times 100\%$

dimana:

Pi = Persentase Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan oleh konsumen K/L/OPD

Xi = Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan oleh konsumen K/L/OPD

y = Jumlah konsumen K/L/OPD

I = Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan , yaitu:

1. Digunakan
2. Tidak digunakan

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen K/L/OPD yang menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan di wilayah PST BPS tertentu.

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

### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan Level Data terhadap jumlah Pencarian Data di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
dimana:		
Pi = Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data		
Xi = Level data ke i		
y = Jumlah orang data		
i = Level data, yaitu:		
1. Nasional		5. Desa/Kelurahan
2. Provinsi		6. Individu
3. Kabupaten/kota		7. Lainnya
4. Kecamatan		
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak level data tertentu di wilayah PST BPS tertentu.

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

### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan periode data terhadap jumlah pencarian data di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

dimana:

Pi = Persentase pencarian data Menurut Wilayah PST dan periode data

Xi = Periode data ke i

y = Jumlah orang data

i = Periode data, yaitu:

- |               |               |
|---------------|---------------|
| 1. 10 Tahunan | 6. Triwulanan |
| 2. 5 Tahunan  | 7. Bulanan    |
| 3. 3 Tahunan  | 8. Mingguan   |
| 4. Tahunan    | 9. Harian     |
| 5. Semesteran | 10. Lainnya   |

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak periodel data tertentu di wilayah PST BPS tertentu.



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

### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Pencarian Data menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah perolehan data terhadap jumlah pencarian data di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	Pencarian Data menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

dimana:

- Pi = Persentase Pencarian Data menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya  
Xi = Perolehan data ke i  
y = Jumlah orang data  
i = Perolehan data, yaitu:
1. Diperoleh dan sesuai
  2. Diperoleh tetapi tidak sesuai
  3. Tidak diperoleh
  4. Belum diperoleh

Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak perolehan data tertentu di wilayah PST BPS tertentu.
--------------	---	---

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

### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah yang Puas Terhadap Kualitas Data terhadap jumlah konsumen di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

dimana:

- Pi = Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data  
Xi = Jumlah persepsi Konsumen ke i  
y = Jumlah Konsumen  
i = Persepsi konsumen, yaitu:
1. Puas
  2. Tidak Puas

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak konsumen dengan persepsi tertentu Terhadap Kualitas Data di wilayah PST BPS tertentu.

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

### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah yang Puas Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data terhadap jumlah konsumen di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

dimana:

$P_i$  = Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data

$X_i$  = Jumlah persepsi Konsumen ke  $i$

$y$  = Jumlah Konsumen

$i$  = Persepsi konsumen, yaitu:

3. Puas

4. Tidak Puas

Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak konsumen dengan persepsi tertentu Terhadap Kelengkapan Data di wilayah PST BPS tertentu.
--------------	---	---

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

### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah yang Puas Konsumen yang Puas Terhadap Terhadap Akurasi Data terhadap jumlah konsumen di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	Konsumen yang Puas Terhadap Terhadap Akurasi Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

dimana:

- P<sub>i</sub> = Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data  
X<sub>i</sub> = Jumlah persepsi Konsumen ke i  
y = Jumlah Konsumen  
i = Persepsi konsumen, yaitu:
1. Puas
  2. Tidak Puas

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak konsumen dengan persepsi tertentu Terhadap Akurasi Data di wilayah PST BPS tertentu.

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

### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah yang Puas Konsumen yang Puas Terhadap Terhadap Kemutakhiran Data terhadap jumlah konsumen di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	Konsumen yang Puas Terhadap Terhadap Kemutakhiran Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

dimana:

Pi = Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Xi = Jumlah persepsi Konsumen ke i

y = Jumlah Konsumen

i = Persepsi konsumen, yaitu:

1. Puas
2. Tidak Puas

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak konsumen dengan persepsi tertentu Terhadap Kemutakhiran Data di wilayah PST BPS tertentu.

## Lampiran 17. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST

### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah yang Puas Konsumen yang Puas Terhadap Terhadap Pelayana terhadap jumlah konsumen di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

dimana:

- Pi = Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST
- Xi = Jumlah persepsi Konsumen ke i
- y = Jumlah Konsumen
- i = Persepsi konsumen, yaitu:
  1. Puas
  2. Tidak Puas

Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak konsumen dengan persepsi tertentu Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST di wilayah PST BPS tertentu.
--------------	---	--

## Lampiran 18. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST

### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah yang Puas Konsumen yang Puas dengan Akses Data terhadap jumlah konsumen di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
dimana:		<p>Pi = Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST Xi = Jumlah persepsi Konsumen ke i y = Jumlah Konsumen i = Persepsi konsumen, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Puas</li><li>2. Tidak Puas</li></ol>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak konsumen dengan persepsi tertentu terhadap akses data menurut wilayah PST di wilayah PST BPS tertentu.

## Lampiran 19. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST

### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah Konsumen yang Puas dengan Sarana dan Prasarana terhadap jumlah konsumen di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

dimana:

$P_i$  = Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST

$X_i$  = Jumlah persepsi Konsumen ke  $i$

$y$  = Jumlah Konsumen

$i$  = Persepsi konsumen, yaitu:

1. Puas
2. Tidak Puas

Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak konsumen dengan persepsi tertentu terhadap sarana dan prasarana menurut wilayah PST di wilayah PST BPS tertentu.
--------------	---	---



## Lampiran 20. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan

### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah Konsumen yang Puas dengan pelayanan menurut atribut tertentu terhadap jumlah konsumen di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	Konsumen yang Puas Terhadap pelayanan menurut atribut tertentu
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

dimana:

Pi = Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan

Xi = Jumlah persepsi Konsumen terhadap atribut pelayanan ke i

Y = Jumlah Konsumen

i = Atribut pelayanan, yaitu:

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

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak konsumen dengan persepsi tertentu terhadap pelayanan menurut wilayah PST dan atribut pelayanan tertentu di wilayah PST BPS tertentu.

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



Sensus  
Penduduk  
2020

# DATA

MENCERDASKAN BANGSA

<https://kompasarkotadepas.go.id>



BADAN PUSAT STATISTIK  
KOTA DEPOK  
BPS-Statistik of Depok Municipality  
Jalan Mulawarman no. 11, Km. Dash Puri Kaja,  
Kec. Depok Utara  
Telpun: (0351) 410770 Fax: (0351) 436326  
Email : bps0171@bps.go.id  
Homepage : depasarkota.bps.go.id