Katalog/Catalog BPS : 1399013.1107

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA

KABUPATEN ACEH BARAT

2022

https://acehbaratkab.bps.go.id

BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN ACEH BARAT

https://acehbaratkab.bps.go.id

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA

KABUPATEN ACEH BARAT

2022

https://acehbaratkab.bps.go.id

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data
Kabupaten Aceh Barat
2022

ISSN : 2962-3219
No. Publikasi : 11070.2217
Katalog : 1399013.1107

Ukuran Buku : 18.2 cm x 25.7
Jumlah Halaman cm : 112 halaman

Naskah:
Seksi Integrasi dan Pengolahan Diseminasi Statistik
BPS Kabupaten Aceh Barat

Penyunting:
Seksi Integrasi dan Pengolahan Diseminasi Statistik
BPS Kabupaten Aceh Barat

Desain Kover:
Seksi Integrasi dan Pengolahan Diseminasi Statistik
BPS Kabupaten Aceh Barat

Diterbitkan oleh:
© BPS Kabupaten Aceh Barat

Dicetak oleh:
Badan Pusat Statistik Kabupaten Aceh Barat

https://acehbaratkab.bps.go.id

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

Tim Penyusun

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Aceh Barat 2022

Pengarah : Mughlisuddin, S.E.

Penanggung Jawab : Mughlisuddin, S.E.

Editor : Firmansyah, S.E.

Penulis : Gharisa Nur Fitri, S.Tr.Stat

Desain Infografis : Firmansyah, S.E.

Desain Cover : Firmansyah, S.E.

https://acehbaratkab.bps.go.id

https://acehbaratkab.bps.go.id

Kata Pengantar

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

Pada tahun 2022, SKD dilaksanakan di 515 satuan kerja BPS yang terdiri dari BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, serta 480 BPS Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia. Hasil dari pelaksanaan SKD 2022 salah satunya disajikan dalam publikasi dengan judul "Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2022" sebagai bentuk laporan dari penyelenggaraan SKD. Publikasi ini memberikan penjelasan secara deskriptif mengenai performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS. Penyajian data ditampilkan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) merupakan indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini.

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

Meulaboh, 1 Desember 2022
Kepala BPS
Kabupaten Aceh Barat

Mughlisuddin, SE

https://aceh.barattkab.bps.go.id

https://acehbaratkab.bps.go.id

Daftar Isi

Kata Pengantar ..... **v**
Daftar Isi ..... **vii**
Daftar Tabel ..... **ix**
Daftar Gambar ..... **x**
Daftar Lampiran ..... **xii**
1.1. Latar Belakang 3
1.2. Tujuan dan Manfaat 4
1.3. Landasan Teori 5
1.3.1. Konsep dan Definisi 5
1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu 6
1.3.3. Kepuasan Layanan 7
1.4. Metodologi 9
1.4.1. Metode *Sampling* 9
1.4.2. Metode Pengumpulan Data 10
1.4.3. Metode Analisis Data 10
1.5. Sistematika Penulisan 18
1.6. Realisasi Pengumpulan Data 19
1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST 19
1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2022 20
Bab 2 Segmentasi Konsumen **23**
2.1. Gambaran Umum Konsumen 25
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik 26
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan 30
2.4. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS 31
2.5. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan 33
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan **35**
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan 37
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data 38
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana 38
3.4. *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS 39

https://acehbaratkab.bps.go.id

3.5. *Importance and Performance Analysis* (IPA) Terhadap Pelayanan BPS....41
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS....44
4.1. Gap Analysis Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS....47
4.2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS....48
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data....51
5.1. Kebutuhan Data Data Menurut Level Data....53
5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data....54
5.3. Kebutuhan Data menurut Sumber Data....55
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data....57
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS....59
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS....60
Bab 7 Penutup....63
7.1. Kesimpulan....65
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan....67
Daftar Pustaka....68
Lampiran....91

https://acehbaratkab.bps.go.id

Daftar Tabel

Table 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK 16

Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan 17

Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan GapPelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan 40

Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Aceh Barat41

Tabel 4. 1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Aceh Barat 48

https://acehbaratkab.bps.go.id

Daftar Gambar

Gambar 1. 1 Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis 13
Gambar 1. 2. Persentase responden menurut metode pengumpulan data 22

Gambar 2. 1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Barat yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama 25
Gambar 2. 2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Barat Menurut Kelompok Umur 26
Gambar 2. 3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Barat Menurut Jenis Kelamin 27
Gambar 2. 4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Barat Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan 28
Gambar 2. 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama 29
Gambar 2. 6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Barat Menurut Instansi/Institusi 29
Gambar 2. 7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Barat Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan 30
Gambar 2. 8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Barat Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS 32
Gambar 2. 9. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Barat Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan 33

Gambar 3. 1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Barat Terhadap Pelayanan 37
Gambar 3. 2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Barat Terhadap Akses Data 38

https://acehbaratkab.bps.go.id

Gambar 3. 3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Barat Terhadap Sarana dan Prasarana.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3. 4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Aceh Barat..... 39

Gambar 3. 5. Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Aceh Barat..... 42

Gambar 3. 6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Aceh Barat 2020 – 2022..... 44

Gambar 4. 1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Aceh Barat..... 48

Gambar 4. 2. Indeks Persepsi Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Aceh Barat Tahun 2020 - 2022..... 49

Gambar 5. 1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Aceh Barat Menurut Level Data..... 54

Gambar 5. 2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Aceh Barat Menurut Periode Data..... 55

Gambar 5. 3. Jumlah Perolehan Data di PST BPS Kabupaten Aceh Barat Menurut Jenis Sumber Data 56

Gambar 6. 1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Aceh Barat 59

Gambar 6. 2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat Menurut Aspek Kualitas Data..... 60

Gambar 6. 3. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS dari Penyedia Data BPS Kabupaten Aceh Barat 61

https://acehbaratkab.bps.go.id

Daftar Lampiran

Lampiran 1. Realisasi Responden SKD Menurut Wilayah PST SKD 2022 71
Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin 72
Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan 73
Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama 74
Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Instansi/Institusi 75
Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan 76
Lampiran 7. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan 77
Lampiran 8. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS 78
Lampiran 9. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama 79
Lampiran 10. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan 80
Lampiran 11. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data .. 82
Lampiran 12. Persentase Pencarian Data Menurut Wlayah PST dan Periode Data 83
Lampiran 13. Persentase Pencarian Data menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya 84
Lampiran 14. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data 85
Lampiran 15. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data 86
Lampiran 16. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data 87

https://acehbaratkab.bps.go.id

Lampiran 17. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST 88
Lampiran 18. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST 89
Lampiran 19. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST 90
Lampiran 20. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan 91
Lampiran 21. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST 93
Lampiran 22. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data 94
Lampiran 23. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST 95
Lampiran 24. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan kelompok Umur 96
Lampiran 25. Kuesioner VKD22 97

https://acehbaratkab.bps.go.id

https://acehbaratkab.bps.go.id

PENDAHULUAN 1

Manfaat SKD

1. Kebutuhan data dari konsumen
2. Kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan publik
3. Rekomendasi perbaikan pelayanan publik
4. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)
5. Indikator Kinerja Utama (IKU)

https://acehbarat.bps.go.id

Metode Pencacahan Elektronik

Online E-Mail

Online PST

Online Link

https://acehbaratkab.bps.go.id

Bab 1
Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

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

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

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

https://acehbaratkab.bps.go.id

SKD merupakan survei yang diselenggarakan BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. Sejarah pelaksanaan SKD dimulai tahun 2005 dimana survei ini pertama kali dilaksanakan dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008 dilakukan *pilot project* atau uji coba dengan pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 5 (lima) BPS Provinsi. Secara bertahap dilakukan penambahan wilayah Provinsi sehingga di tahun 2009 dan 2010 SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan 11 (sebelas) BPS Provinsi. Pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi dilaksanakan mulai tahun 2011 sampai dengan tahun 2013. Selanjutnya sejak tahun 2014 pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota. Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, sejak tahun 2019 pengumpulan data SKD dilaksanakan dengan metode CAWI (*Computer Aided Web Interviewing*). Penggunaan metode ini semakin membantu pada pelaksanaan SKD tahun 2020 karena dimulainya kondisi adaptasi kebiasaan baru. Berkaitan dengan kondisi pandemi yang masih terjadi pada tahun 2021, maka pengumpulan data survei dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan metode *online*. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan serta penyesuaian pelaksanaan survei senantiasa dilakukan.

https://acehbaratkab.bps.go.id

1.2. Tujuan dan Manfaat

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

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

Secara khusus tujuan pelaksanaan SKD dapat dijabarkan dalam rincian berikut:

1. Mengetahui jenis data yang dibutuhkan konsumen

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

1.3. Landasan Teori

1.3.1. Konsep dan Definisi

a. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2022 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2022 sampai periode akhir pencacahan.
b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
c. Orang data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
d. BPS adalah Badan Pusat Statistik baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
e. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
f. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
g. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
i. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
j. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
k. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.

https://acehbaratkab.bps.go.id

l. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.

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

1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu

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

https://acehbaratkab.bps.go.id

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

Layanan di PST merupakan pintu gerbang penyebarluasan data BPS. Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau disebut sebagai *one gate service*. Keberadaan unit PST diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Sistem layanan PST terbagi menjadi 2 (dua) yaitu konsumen datang langsung ke PST dan konsumen tanpa tatap muka dalam memperoleh pelayanan. Pelayanan tanpa tatap

muka didapatkan melalui *website* BPS, aplikasi PST (pst.bps.go.id), aplikasi AllStat BPS (berbasis android dan iOS), telepon, faksimili, *e-mail*, maupun surat.

Dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 78 Tahun 2020 tentang standar pelayanan statistik terpadu di lingkungan Badan Pusat Statistik, cakupan layanan PST yang harus menetapkan standar pelayanan antara lain:

(1) Pelayanan perpustakaan
(2) Pelayanan konsultasi statistik melalui media datang langsung
(3) Pelayanan konsultasi statistik melalui media online
(4) Pelayanan penjualan publikasi melalui media datang langsung
(5) Pelayanan penjualan publikasi melalui media online
(6) Pelayanan penjualan data mikro dan peta digital wilayah kerja statistik melalui media datang langsung
(7) Pelayanan penjualan data mikro dan peta digital wilayah kerja statistik melalui media online, dan
(8) Pelayanan rekomendasi kegiatan statistik.

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

https://acehbaratkab.bps.go.id

1.3.3. Kepuasan Layanan

Instansi penyelenggara pelayanan publik dalam melakukan evaluasi mengenai kepuasan pelayanan menilai kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman

penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, unsur dalam menilai kepuasan meliputi hal-hal berikut:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

https://acehbaratkab.bps.go.id

7. Perilaku Pelaksana

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

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan Prasara

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

https://acehbaratkab.bps.go.id

1.4. Metodologi

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

1.4.1. Metode *Sampling*

SKD 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. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik penentuan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

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

1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2022 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta

https://acehbarat.bps.go.id

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.

https://acehbaratkab.bps.go.id

c) *Importance and Performance Analysis* (IPA)

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

Dalam IPA terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

1. Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:
TK = Tingkat kepuasan

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

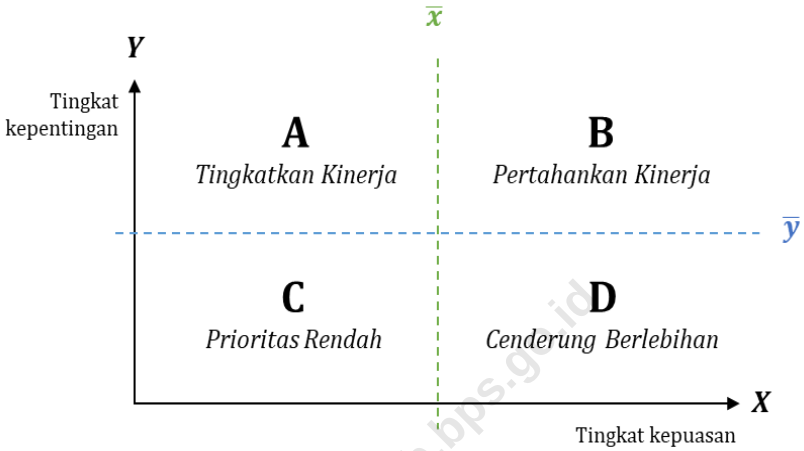
TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

2. Diagram Cartesius

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

https://acehbaratkab.bps.go.id

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

https://acehbaratkab.bps.go.id

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 (*low importance and high performance*)

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

https://acehbaratkab.bps.go.id

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

d) Persentase Konsumen yang Puas

Indikator kepuasan konsumen selain indikator IKK juga disajikan dalam bentuk persentase konsumen yang puas. Indikator ini antara lain meliputi persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, dan kualitas data. Persentase konsumen yang puas digunakan untuk menggambarkan berapa persen konsumen yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan BPS maupun data yang dihasilkan BPS terhadap seluruh konsumen yang mengisi SKD2022 pada periode pelaksanaan.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2022 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66 yaitu merujuk pada pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Pedoman yang digunakan untuk menentukan kriteria kepuasan konsumen menggunakan nilai yang sama dengan penentuan kepuasan pada indeks kepuasan konsumen. Nilai kriteria yang digunakan sama dengan analisis SKD2020 dan SKD2021 sehingga untuk perbandingan dapat dilakukan pada kedua tahun tersebut.

https://acehbaratkab.bps.go.id

e) Indeks Kepuasan Konsumen

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

IKK terhadap kualitas pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atibut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD22. 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.

Table 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
1. Menghitung Penimbang	Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan. Rumus penimbang: $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{11} \bar{y}_i}$ dengan: w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^{11} w_i = 1$ $\bar{y}_i$ = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i i = 1, 2, ..., 11	Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10. Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^{3} \bar{y}_i} = \frac{10}{30}$ dengan $\sum_{i=1}^{3} w_i = 1$
2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan. Rumus IKK': $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{11} w_i} = \sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i$ dengan: $\bar{x}_i$ = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i	IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data. Rumus IKK': $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{3} w\, \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{3} w_i} = \sum_{i=1}^{3} \frac{10}{30} \bar{x}_i$ dengan: $\bar{x}_i$ = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i
3. Menghitung IKK	Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK	

https://acehbaratkab.bps.go.id

	merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut: $IKK = \frac{IKK'}{skala\ maksimum\ pernilaian} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$ NIlai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2.

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

Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan

Nilai	Kinerja Unit Pelayanan
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

https://acehbaratkab.bps.go.id

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 VKD22.

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:

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

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 SKD2022.

https://acehbaratkab.bps.go.id

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 Puast 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 VKD22.

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://acehbaratkab.bps.go.id

1.6. Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2022 dilaksanakan di 515 wilayah PST yang terdiri dari PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, serta 480 PST BPS Kabupaten/Kota.

1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST

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

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST BPS Pusat, meliputi: (1) Informasi pelayanan, (2) Maklumat pelayanan, (3) *Wifi,* (4) Petugas pelayanan, (5)

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

1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2022

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 di PST BPS Kabupaten Aceh Barat secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah sebesar 33 responden dari total target responden sebanyak 30. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 110 persen untuk PST Kabupaten Aceh Barat. 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:

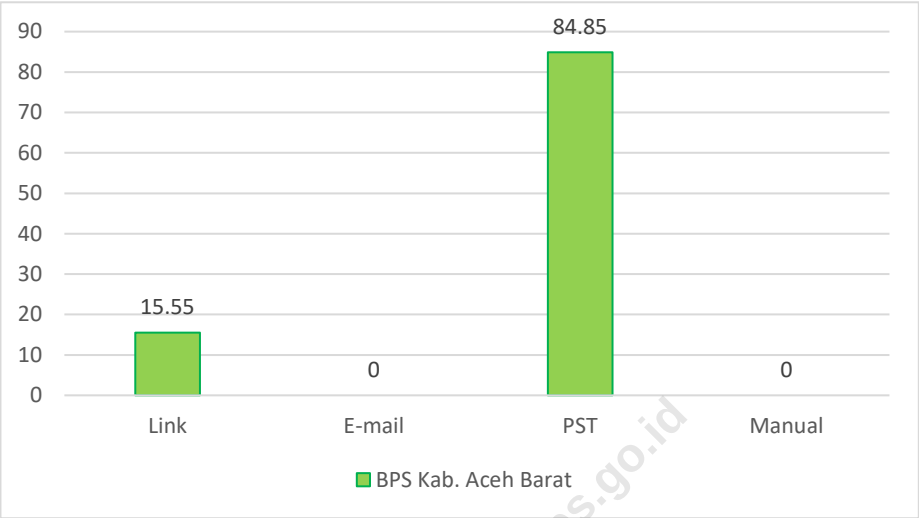
https://acehbaratkab.bps.go.id

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

Metode pengumpulan SKD 2021 secara nasional didominasi dengan metode *link*. 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 juga digunakan. 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 Kabupaten Aceh Barat dikarenakan selama periode pencacahan tidak terdapat pelayanan secara online, semua responden melaksanakan survei secara mandiri dan *online* baik mengisi melalui datang langsung maupun *link* yang dikirimkan melalui media sosial whatsapp. Responden yang mengisi melalui datang langsung di PST BPS Kabupaten Aceh Barat adalah sebanyak 84.85 persen dan responden yang mengisi melalui *online link* adalah sebesar 15,15 persen.

https://acehbaratkab.bps.go.id

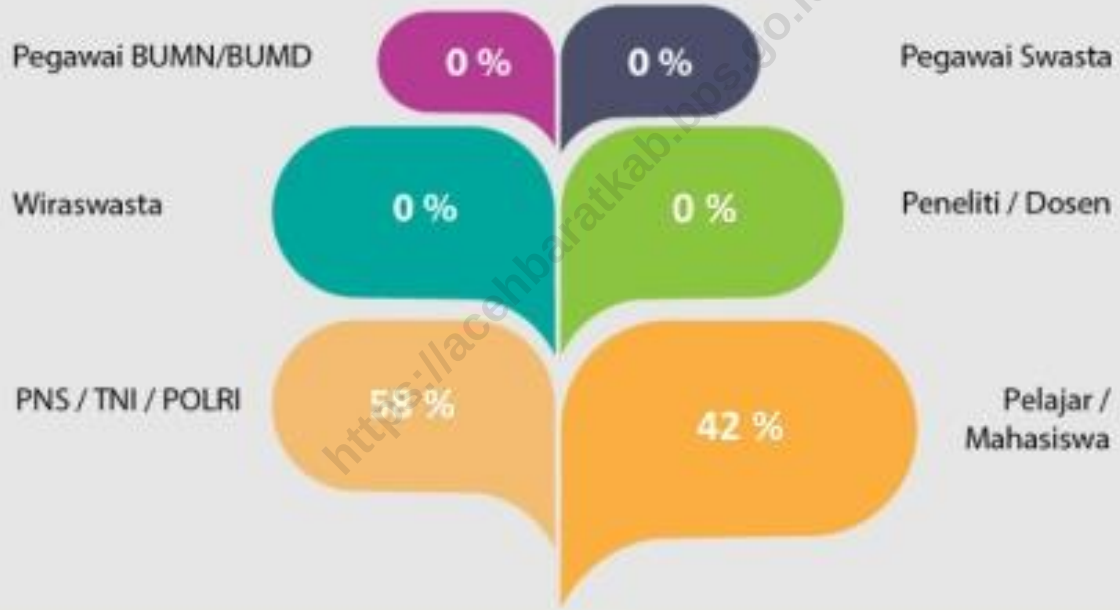


Gambar 1. 2. Persentase responden menurut metode pengumpulan data

https://acehbaratkab.bps.go.id

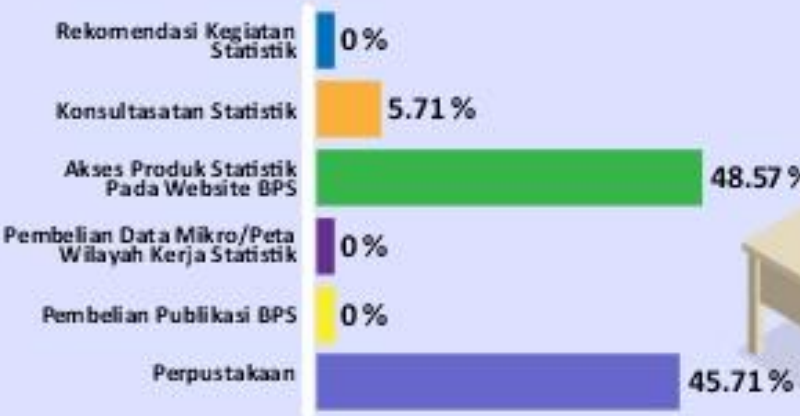
SEGMENTASI KONSUMEN 2

PERSENTASE KONSUMEN DI PST BPS KAB. ACEH MENURUT PEKERJAAN UTAMA, 2022



https://acehbaratkab.bps.go.id

PERSENTASE KONSUMEN DI PST BPS KAB. ACEH MENURUT JENIS LAYANAN, 2022



https://acehbaratkab.bps.go.id

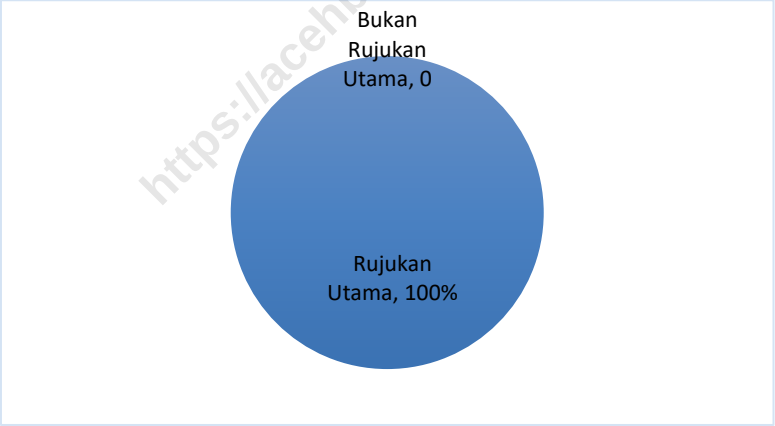
Bab 2
Segmentasi Konsumen

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

2.1. Gambaran Umum Konsumen

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

https://acehbaratkab.bps.go.id



Gambar 2. 1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Barat yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

Kecenderungan konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Barat dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Barat menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 100%.

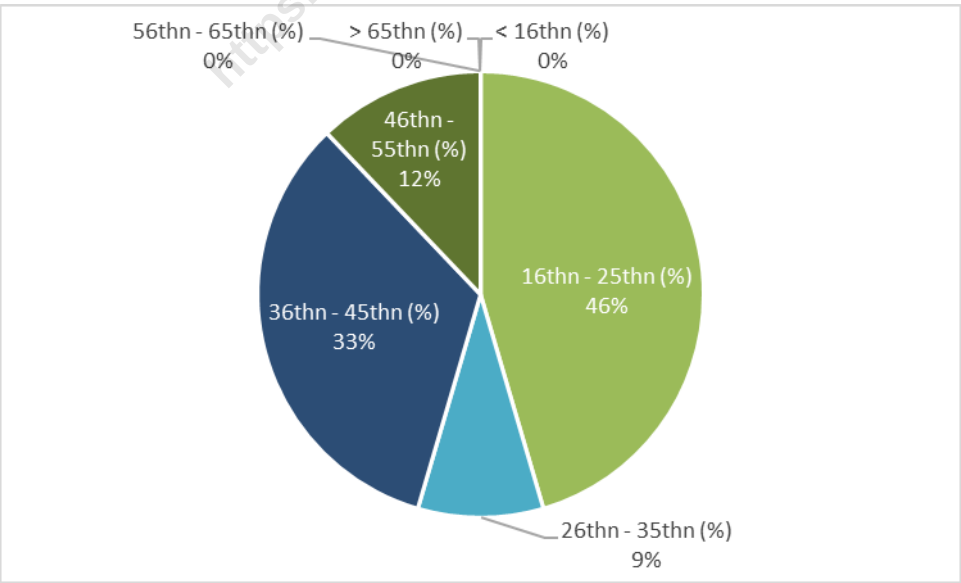
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik

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

Kelompok Umur

Berdasarkan Gambar 2.2, [lihat Tabel Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur] konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Barat didominasi oleh konsumen berumur 16-55 tahun yang terbagi menjadi empat kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 16-25 tahun (45,45%), disusul konsumen berumur 36-45 tahun (33,33%), konsumen berumur 26-35 tahun sebesar 9,09% persen dan konsumen berumur 46-55 tahun sebesar (12,12%). 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.

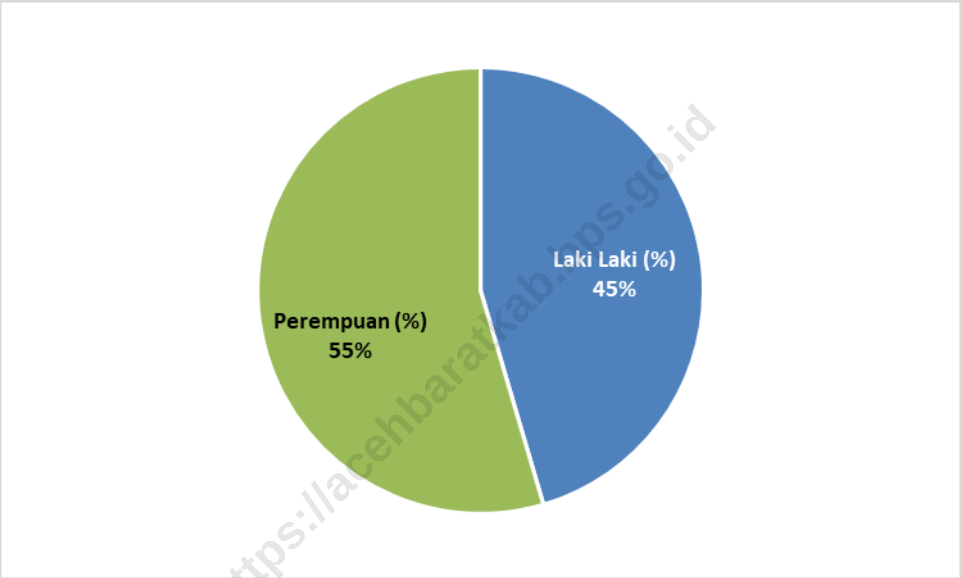
https://acehbaratkab.bps.go.id



Gambar 2. 2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Barat Menurut Kelompok Umur

Jenis Kelamin

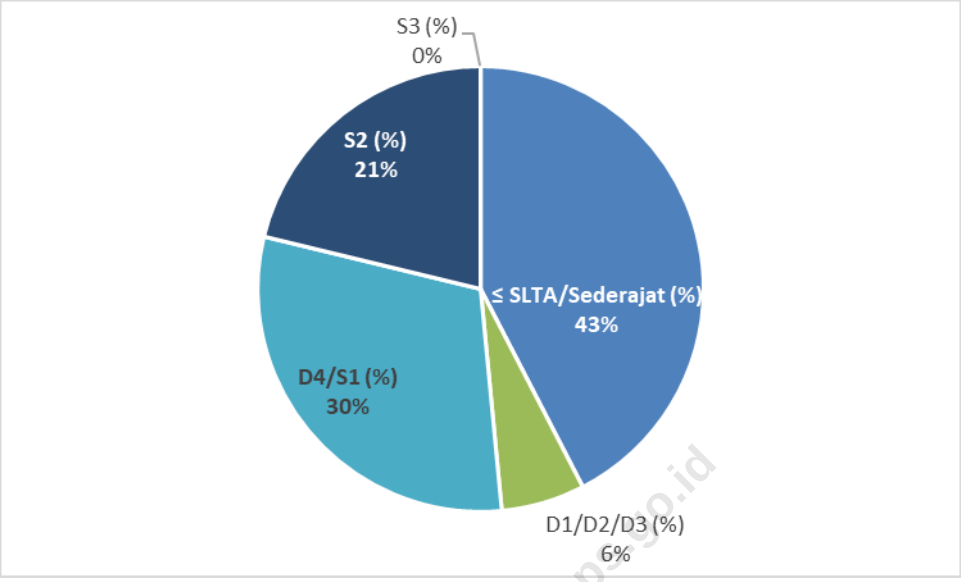
Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Barat menurut jenis kelamin. [lihat Tabel Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin] Persentase Konsumen perempuan di PST BPS Kabupaten Aceh Barat adalah sebesar 55%. Sementara itu, 45% konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Barat adalah laki-laki.



Gambar 2. 3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Barat 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 ≤SLTA/sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Barat didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan SLTA/sederajat (42,42%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (30,30%). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase 6,06%.



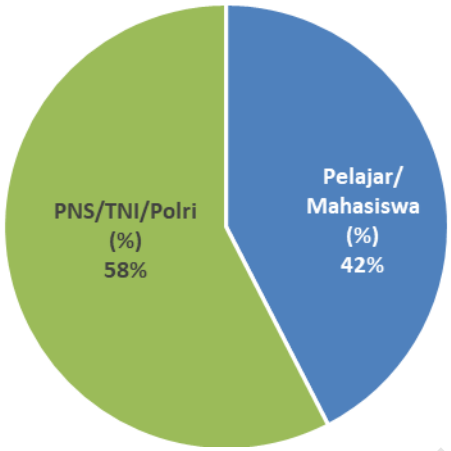
Gambar 2. 4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Barat Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

https://acehbaratkab.bps.go.id

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 2.5, [lihat tabel persentase konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama] sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Barat adalah PNS/TNI/Polri (57,58%). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang didominasi oleh tingkat pendidikan S1/D4(30,30%) dan S2(21,21%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai Pelajar/mahasiswa memiliki persentase sebesar 42,42%. Tidak ada Konsumen yang bekerja sebagai Peneliti/Dosen, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya.

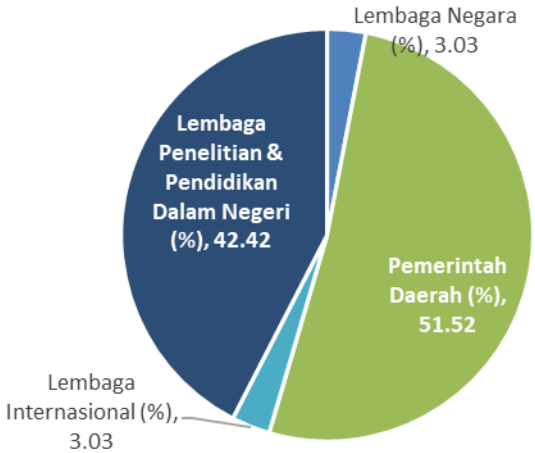


Gambar 2. 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2022 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Barat berasal dari Pemerintah Daerah (51,52 persen). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan pekerjaan utama PNS/TNI/Polri dan tingkat pendidikan S1/D4 dan S2 . Kemudian di posisi kedua ditempati oleh lembaga penelitian dan pendidikan dalam negeri sebesar 42,42 persen. Hal ini juga sejalan dengan dominasi konsumen terbesar kedua diduduki oleh pelajar/mahasiswa.

https://acehbaratkab.bps.go.id

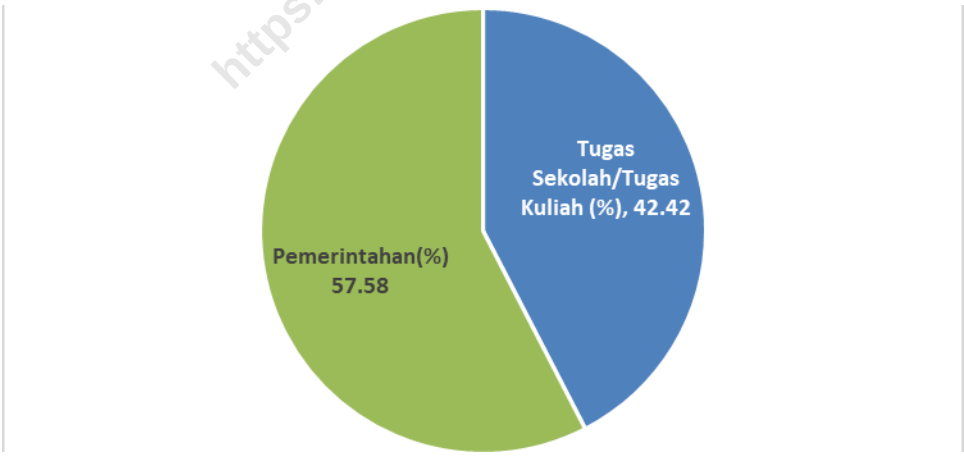


Gambar 2. 6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Barat Menurut Instansi/Institusi

2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Aceh Barat menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Barat. Dalam SKD 2022, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima antara lain tugas sekolah/tugas kuliah, pemerintahan, komersial, penelitian, dan pemanfaatan lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, hasil SKD 2022 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kabupaten Aceh Barat cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Aceh Barat paling banyak dimanfaatkan untuk pemerintahan sebesar 57,58 persen. Hal ini sejalan dengan dominasi pekerjaan utama dan instansi yang menggunakan data BPS. Pemanfaatan untuk tugas sekolah atau tugas kuliah menempati posisi kedua dengan persentase masing-masing sebesar 42,42 persen serta komersial, penelitian, dan pemanfaatan lainnya sebesar nol persen. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Aceh Barat sangat dibutuhkan dalam bidang pemerintahan untuk perencanaan pembangunan.

https://acehbaratkab.bps.go.id



Gambar 2. 7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Barat Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Merujuk pada Gambar 2.6, konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Barat didominasi oleh konsumen yang berasal dari Lembaga Pendidikan dan Penelitian

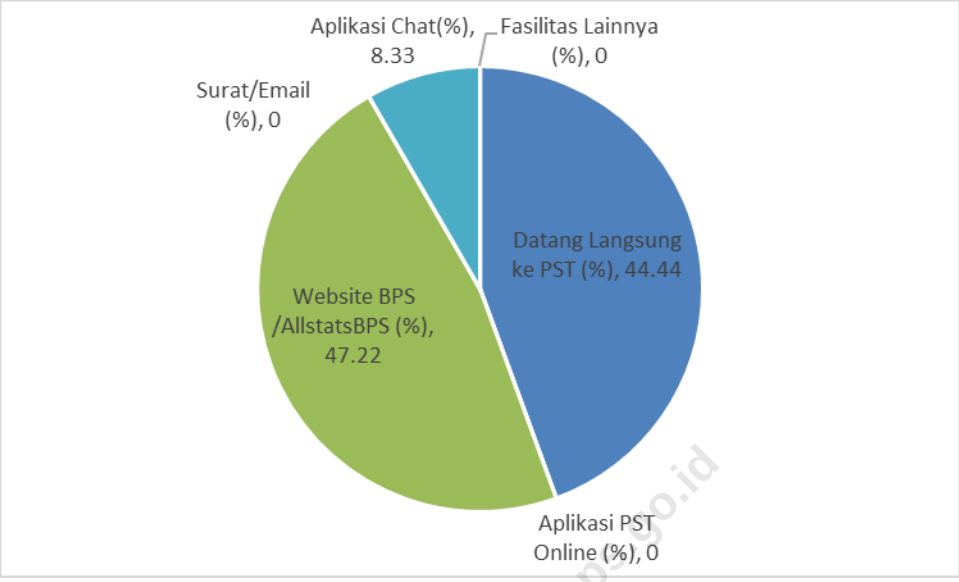
Dalam Negeri serta Kementerian/Lembaga/Organisasi Perangkat Daerah (K/L/OPD). Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu "Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju", BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, *monitoring*, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Berdasarkan hasil SKD 2022, 100 persen konsumen yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi pembangunan. Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

2.4. Konsumen Menurut 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), aplikasi PST online, datang langsung ke PST, dan fasilitas lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.8, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Barat mendapatkan data melalui website BPS dengan persentase sebesar 47,22 persen. Hal ini mengindikasikan dampak dari pandemi covid 2019 sehingga pengguna data lebih terbiasa mendapatkan informasi mengenai data yang di cari melalui *website*. Akan tetapi, informasi yang tersedia pada *website* BPS dianggap belum cukup memenuhi kebutuhan data konsumen dan konsumen memerlukan penjelasan lebih lanjut, maka masih ada konsumen yang mendatangi langsung PST sebanyak 44 persen Agar lebih memudahkan, BPS Kabupaten Aceh Barat juga membuka konsultasi via aplikasi chat WA. Persentase konsumen yang memanfaatkan media tersebut sebanyak 8,33 persen. Fasilitas lainnya yang digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kabupaten Aceh Barat adalah melalui aplikasi PST Online dan *Allstat* BPS. Sayangnya kedua fasilitas tersebut tidak ada yang menggunakannya.

https://acehbaratkab.bps.go.id



Gambar 2. 8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Barat Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS

https://acehbaratkab.bps.go.id

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

Merujuk pada Gambar 2.9, konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Barat didominasi oleh konsumen yang berasal dari pemerintahan daerah. Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu "Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju", BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, *monitoring*, maupun evaluasi pembangunan terutama bagi pemerintahan. Berdasarkan hasil SKD 2022, 100 persen konsumen yang berasal dari pemerintahan daerah menggunakan data BPS untuk perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi pembangunan (gambar 2.9). Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

https://acehbaratkab.bps.go.id

Gambar 2. 9. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Barat Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

https://acehbaratkab.bps.go.id

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN 3

100%

Konsumen merasa puas dengan Pelayanan di PST BPS Kab. Aceh Barat, 2022

100%

Konsumen merasa puas terhadap Akses Data Website Kab. Aceh Barat

100%

Konsumen merasa puas terhadap Sarana & Prasarana di PST BPS Kab. Aceh Barat

https://aceh barat.bps.go.id

GAP ANALYS

0.35 %

Kinerja dari atribut "data mudah diakses" telah memenuhi harapan konsumen di PST

INDEKS KEPUASAN KONSUMEN

97.28 %

Konsumen semakin Puas terhadap Pelayanan di PST

https://acehbaratkab.bps.go.id

Bab 3
Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Barat terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Aceh Barat 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.

https://acehbaratkab.bps.go.id

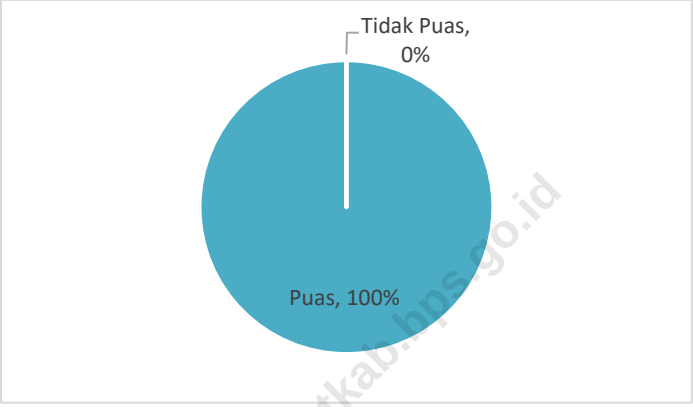
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Aceh Barat sebesar 100 persen. Selama dua tahun berturut-turut persentase tingkat kepuasan konsumen terhadap PST BPS Kabupaten Aceh Barat sebesar 100 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di PST BPS Kabupaten Aceh Barat mampu mempertahankan kualitas pelayanannya.

Gambar 3. 1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Barat 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, akses data pada *website* BPS, dan akses konten pada *website* BPS. Berdasarkan Gambar 3.2, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Barat yang puas terhadap akses data sebesar 100 persen.

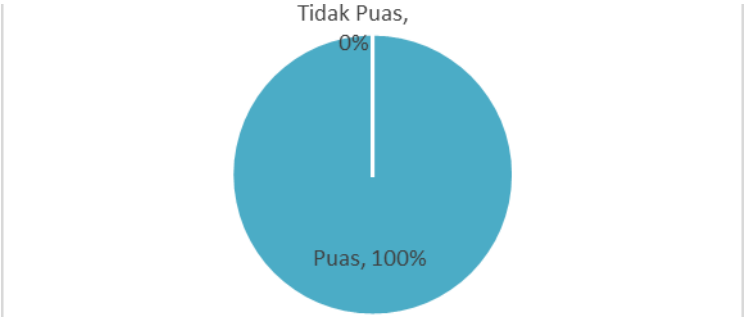


Gambar 3. 2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Barat Terhadap Akses Data

https://acehbaratkab.bps.go.id

3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

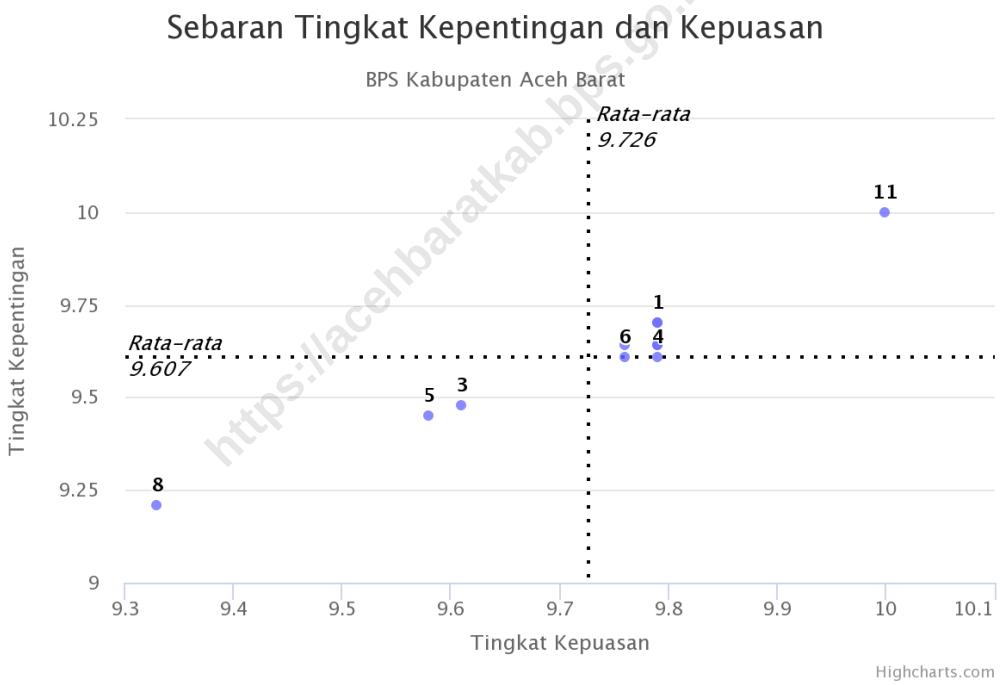
Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Barat yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 100 persen.



Gambar 3. 3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Barat Terhadap Sarana dan Prasarana

3.4. *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

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



Gambar 3. 4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Aceh Barat

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Aceh Barat. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4, terlihat bahwa semua atribut

pelayanan di PST BPS Kabupaten Aceh Barat memiliki nilai gap positif, yaitu nilai harapan (kepentingan) lebih rendah dari nilai persepsi (kepuasan).

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut Data BPS Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemudahan Fasilitas Pengaduan, dan Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian memiliki nilai gap paling besar yaitu 0,54 sampai 0.56. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Barat. Sementara itu, atribut dengan gap paling dekat ialah proses penanganan pengaduan sebesar 0.

Atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Aceh Barat memiliki gap 0 sampai 0,56. Menurut Parsuraman (1991), jika gap positif semakin besar (nilai kepuasan lebih besar dari nilai kepentingan) maka dapat dikatakan bahwa harapan konsumen telah terpenuhi juga semakin besar.

https://acehbaratkab.bps.go.id

Tabel 3. 1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan

No.	Atribut Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	Gap
1.	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9.79	9.70	0.09
2.	Kemudahan Prosedur	9.79	9.70	0.09
3.	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9.61	9.48	0.13
4.	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9.79	9.61	0.18
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	9.58	9.45	0.13
6.	Sarana Prasarana	9.76	9.61	0.15
7.	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9.79	9.64	0.15
8.	Respon Petugas Pelayanan	9.33	9.21	0.12
9.	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan *Online*	9.79	9.64	0.15
10.	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9.76	9.64	0.12
11.	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	10.00	10.00	0

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

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Aceh Barat. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.

Tabel 3. 2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Aceh Barat

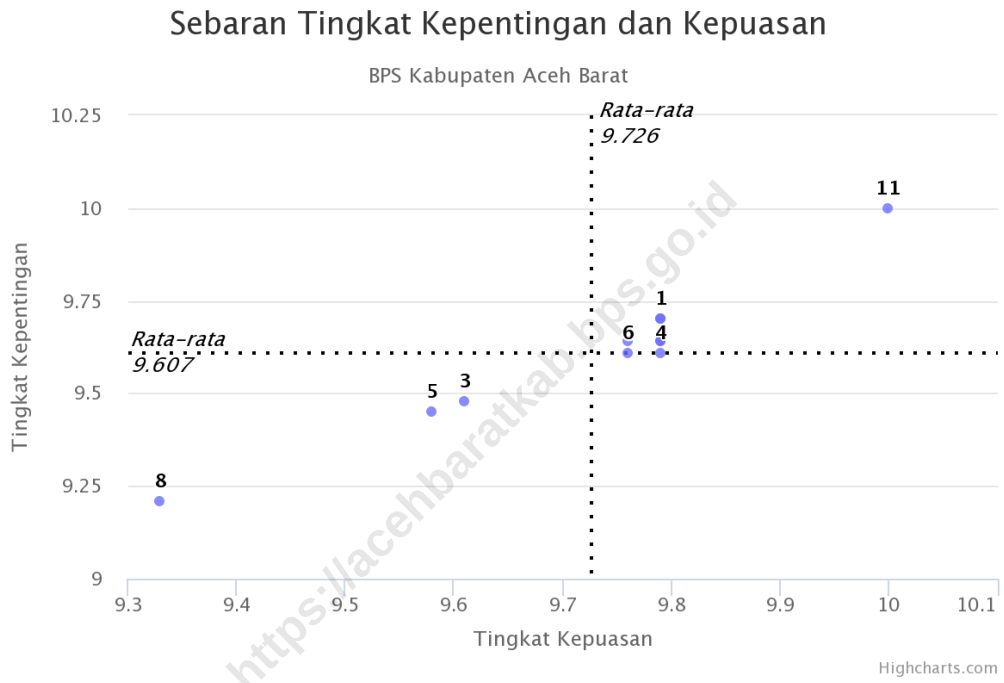
https://acehbaratkab.bps.go.id

No.	Atribut Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9.79	9.70	1.01
2.	Kemudahan Prosedur	9.79	9.70	1.01
3.	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9.61	9.48	1.01
4.	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9.79	9.61	1.02
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	9.58	9.45	1.01
6.	Sarana Prasarana	9.76	9.61	1.02
7.	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9.79	9.64	1.02
8.	Respon Petugas Pelayanan	9.33	9.21	1.01
9.	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan *Online*	9.79	9.64	1.02
10.	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9.76	9.64	1.01
11.	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	10.00	10.00	1

Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian masing-masing atribut bernilai >1. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Aceh Barat telah memenuhi harapan konsumen. Adapun

atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah kesesuaian biaya, sarana prasarana, kemudahan akses data melalui fasilitas utama, dan kejelasan informasi petugas pelayanan *onilne* sebesar 1.02, sedangkan atribut Kemudahan Proses

Penanganan pengaduan memiliki tingkat kesesuaian paling rendah yaitu sebesar 1.



https://acehbaratkab.bps.go.id

Keterangan

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

Gambar 3. 5. Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Aceh Barat

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

1. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima.
2. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
3. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.

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

Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS adalah:

1. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.
2. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit

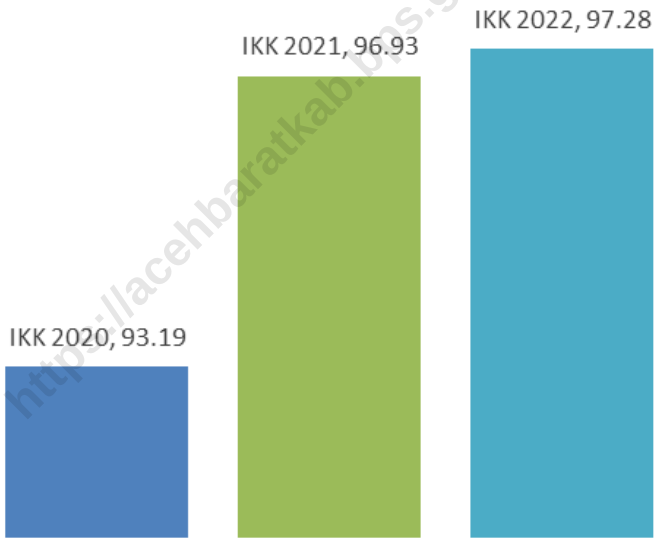
Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.5, tidak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

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

https://acehbaratkab.bps.go.id

3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index*(CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Aceh Barat tahun 2020 sebesar 96,93, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Aceh Barat masuk kategori Sangat Baik. Berdasarkan Gambar 3.6, IKK BPS Kabupaten Aceh Barat mengalami kenaikan sebesar 0,35 dari 96,93 pada tahun 2021 menjadi 97,28 pada tahun 2022. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Barat semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Aceh Barat.



https://acehbaratkab.bps.go.id

Gambar 3. 6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Aceh Barat 2020 – 2022

ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI

4

https://aceh.barat.bps.go.id

INDEX PERSEPSI ANTI KORUPSI

IPAK Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Aceh Barat sebesar 99.17 pada tahun 2022. Hal ini menunjukan bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam Pelayanan di PST BPS Kbupaten Aceh Barat

https://acehbaratkab.bps.go.id

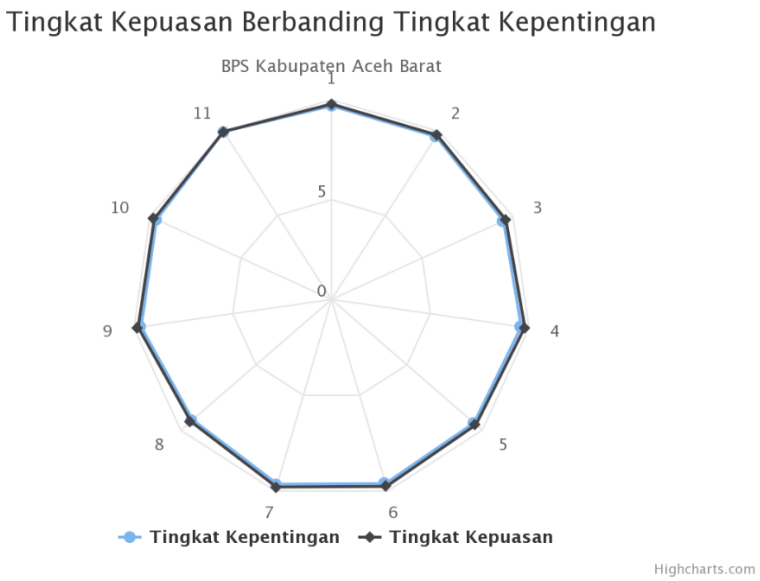
Bab 4
Analisis Perilaku Anti Korupsi

Pada bab ini diuraikan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Kabupaten Aceh Barat. 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. Gap Analysis Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS

https://acehbaratkab.bps.go.id

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Aceh Barat. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 4.1, terlihat bahwa seluruh atribut pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Aceh Barat memiliki nilai gap positif, yaitu nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari nilai harapan (kepentingan).



Gambar 4. 1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Aceh Barat

Gap masing-masing atribut pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi dapat dilihat dalam Tabel 4.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut tidak ada diskriminasi dalam pelayanan memiliki nilai gap paling jauh yaitu 0,12. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut sudah melebihi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Barat. Sementara itu, atribut dengan gap paling dekat ialah tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan sebesar 0,06.

Atribut pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Aceh Barat memiliki gap 0,03 sampai 0,12. Pada gap positif, semakin besar nilai gap, konsumen semakin puas. Sehingga, dapat dikatakan bahwa kinerja dari seluruh atribut sudah dapat memenuhi harapan konsumen.

https://acehbaratkab.bps.go.id

Tabel 4. 1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Aceh Barat

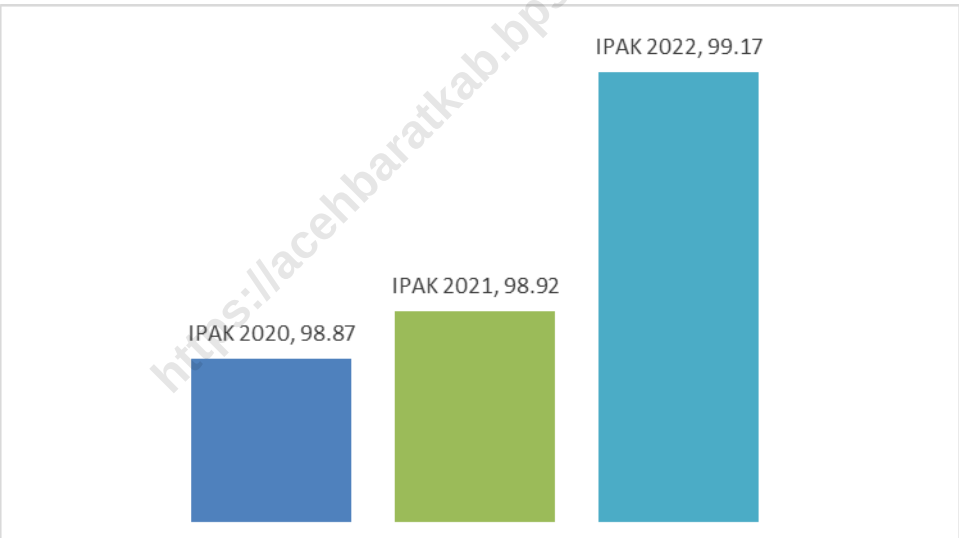
No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Tidak ada Diskriminasi dalam Pelayanan	9,82	9,94	0.12
2.	Tidak ada Penerimaan Imbalan di Luar Ketentuan yang sudah Ditetapkan dalam Pelayanan	9,88	9,91	0,03
3.	Tidak ada Pungutan Liar (Pungli) dalam Pelayanan	9,88	9,91	0,03
4.	Tidak ada Praktik Percaloan dalam Pelayanan	9,88	9,91	0,03

4.2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap 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 4.2 [lihat Tabel Indeks Persepsi Anti Korupsi Menurut Wilayah PST], IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Aceh Barat sebesar 99,17 persen pada tahun 2022. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Aceh Barat. Indeks perilaku anti korupsi BPS Kabupaten Aceh Barat mengalami kenaikan setiap tahunnya dari tahun 2020 hingga tahun 2022.



https://acehbaratkab.bps.go.id

Gambar 4. 2. Indeks Persepsi Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Aceh Barat Tahun 2020 - 2022

https://acehbaratkab.bps.go.id

ANALISIS KEBUTUHAN DATA 5

PERSENTASE PENCARIAN DATA MENURUT PEROLEHANNYA, 2022

- 100% Diperoleh dan sesuai
- 0% Diperoleh tapi tidak sesuai
- 0% Belum diperoleh
- 0% Tidak diperoleh

https://acehbaratkab.bps.go.id

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

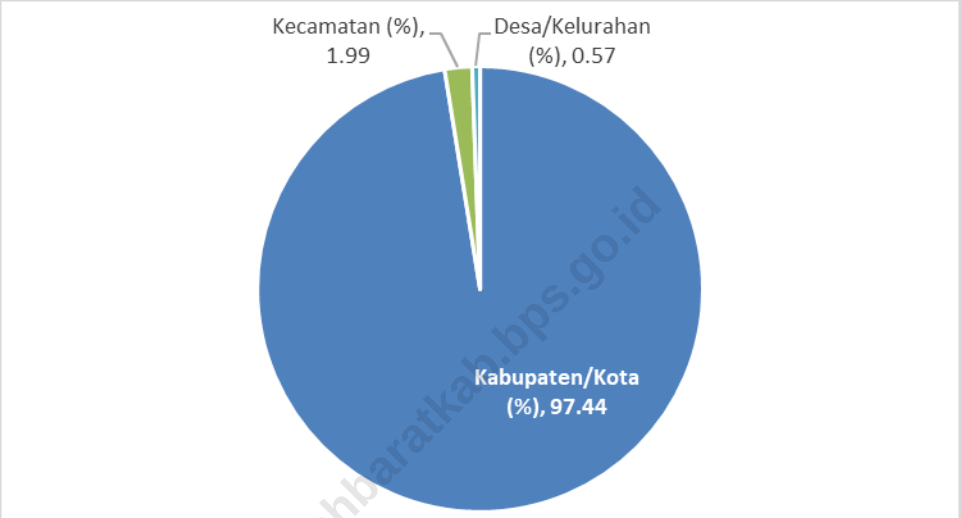
https://acehbarakab.bps.go.id

Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dicari (data). Misalnya, seorang pengguna data mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.
Ketika mencari data, konsumen bisa mencari lebih dari satu *series* data untuk jenis data yang sama. Sehingga, jika konsumen mencari satu jenis data sebanyak sepuluh tahun, orang tersebut akan dihitung sebagai satu konsumen dan sepuluh orang-data.

5.1. Kebutuhan Data Data Menurut Level Data

Dari hasil SKD 2022, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Barat. Secara umum, dari 33 orang-data, 0% mencari data pada level nasional. Data selanjutnya adalah data level provinsi tidak ada yang mencari, sementara konsumen yang mencari data pada level kabupaten/kota sebanyak 97,44 persen. Konsumen yang mencari data

pada level kecamatan sebanyak 1,99 persen dan level desa atau gampong sebanyak 0,57 persen. Disisi lain, tidak ada konsumen yang mencari data pada level Individu dan lainnya. Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1. [lihat Tabel Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data]

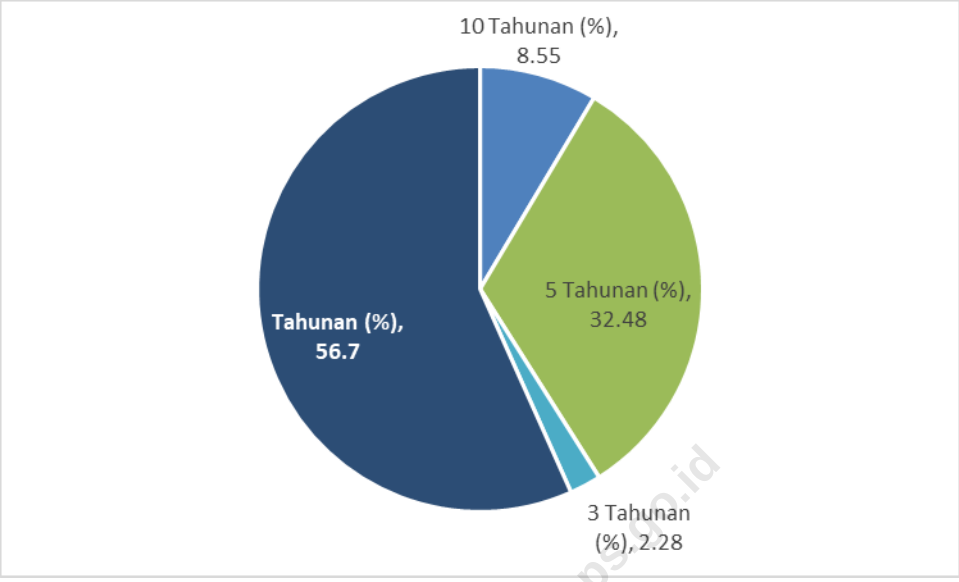


Gambar 5. 1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Aceh Barat Menurut Level Data

https://acehbaratkab.bps.go.id

5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data

Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2, menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 56,7 persen. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu lima tahunan yang memiliki persentase 32,48 persen. Sementara itu, data dengan pencarian yang terendah menurut periode adalah data periode tiga tahunan, yaitu 2,28 persen.

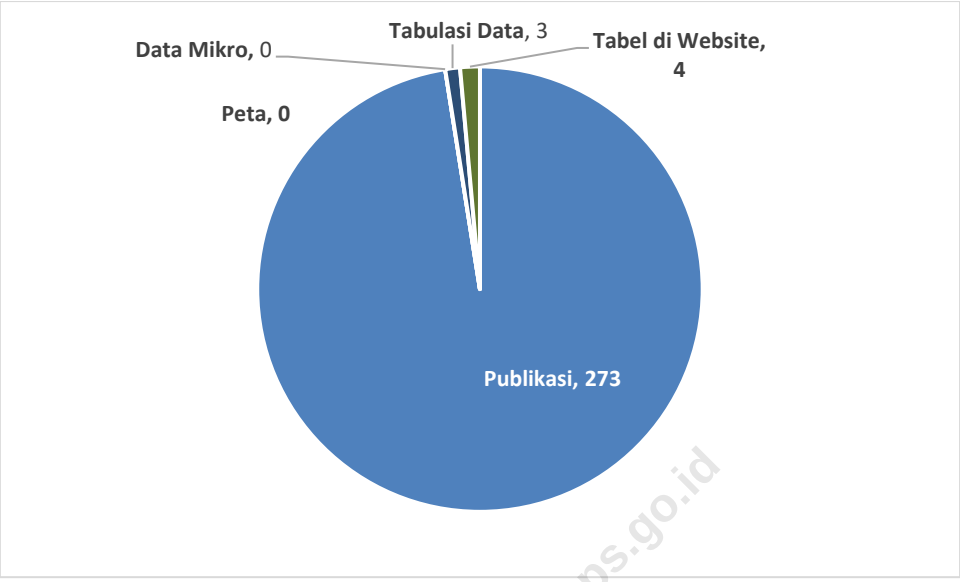


Gambar 5. 2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Aceh Barat Menurut Periode Data

https://acehbaratkab.bps.go.id

5.3. Kebutuhan Data menurut Sumber Data

Jenis sumber data dalam SKD terdiri dari sumber data publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di website. Gambar 5.3. menunjukkan bahwa data publikasi merupakan data yang paling banyak dicari dengan jumlah perolehan data mencapai 273 publikasi. Sumber data selanjutnya adalah tabel di website sebanyak 4 tabel serta tabulasi data sebanyak 3 tabulasi. Jenis sumber data dengan perolehan data paling sedikit adalah data mikro dan peta dengan jumlah perolehan data yang sama yaitu 0 data.



Gambar 5. 3. Jumlah Perolehan Data di PST BPS Kabupaten Aceh Barat Menurut Jenis Sumber Data

https://acehbaratkab.bps.go.id

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

6

PERSENTASE KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP DATA YANG DIPEROLEH MENURUT ASPEK KUALITAS DATA, 2021

100%

Kelengkapan

Akurasi

Kemutakhiran

https://lacak.bpstatistik.go.id

Indeks Kepuasan Konsumen

https://acehbaratkab.bps.go.id

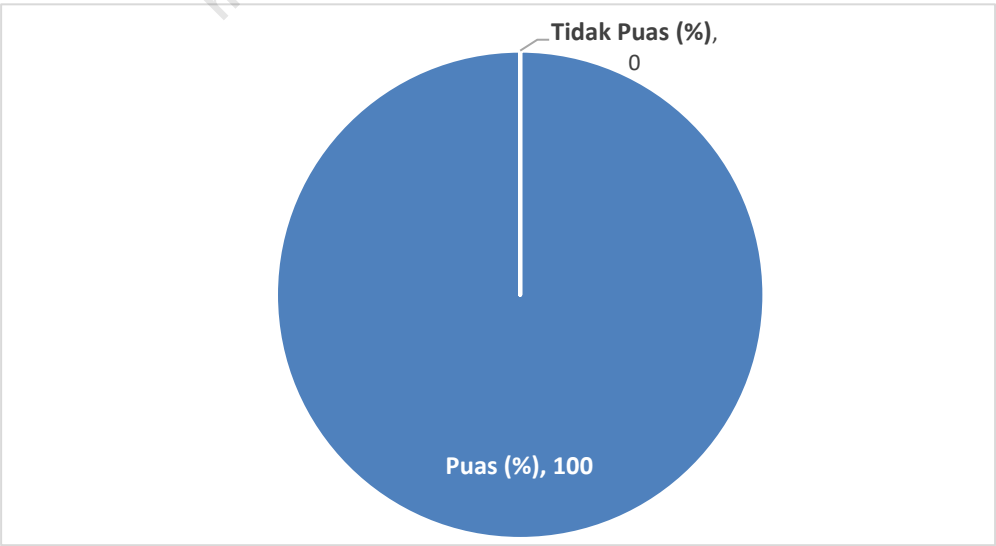
Bab 6
Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Aceh Barat disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Pusat dengan persentase mencapai 99,79 persen. Persentase ini menurun dibandingkan tahun sebelumnya yang mencapai 100 persen.

https://acehbaratkab.bps.go.id

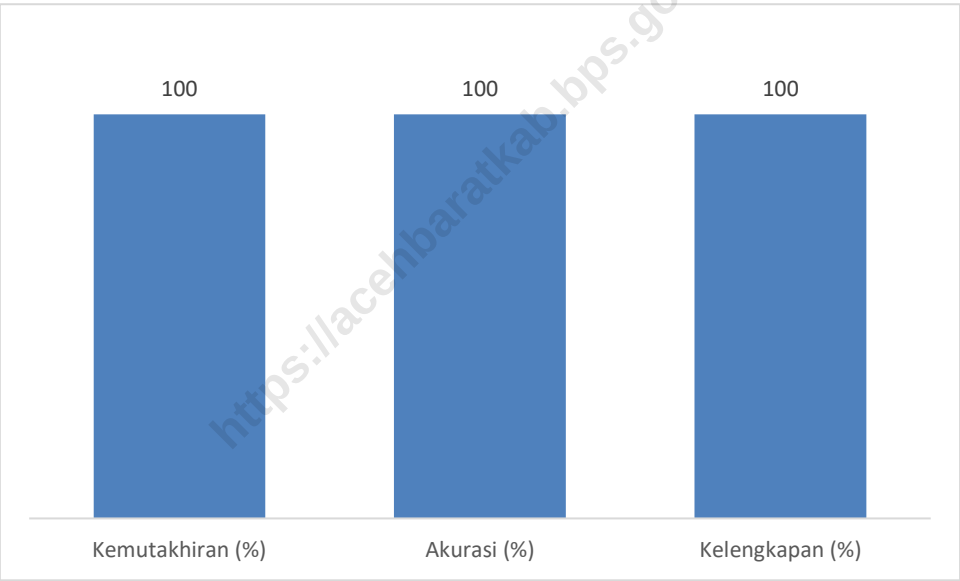


Gambar 6. 1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Aceh Barat

Aspek Kualitas Data

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

Berdasarkan Gambar 6.2, indikator persentase konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data, Kelengkapan dan Kemutakhiran dengan persentase kepuasan paling tinggi (100%).



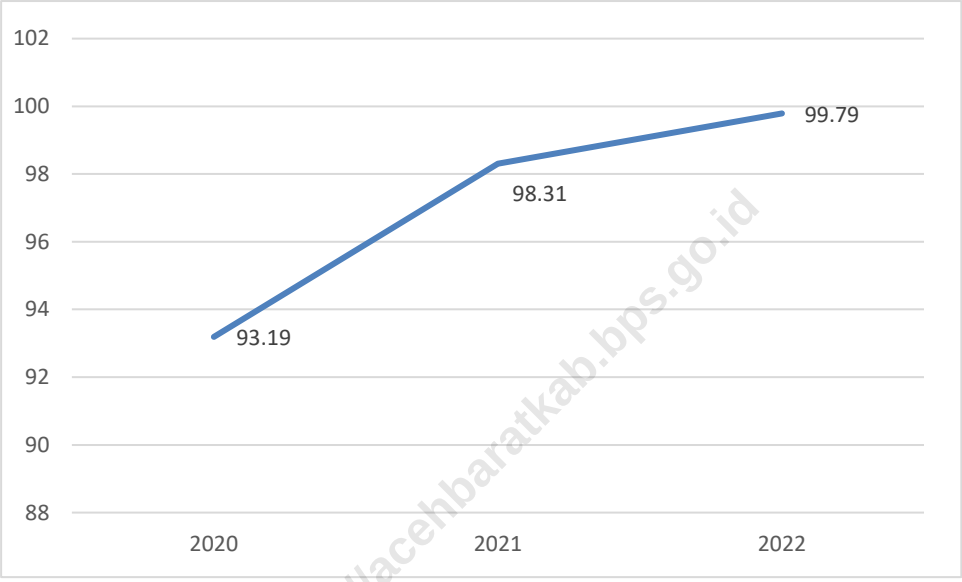
https://acehbaratkab.bps.go.id

Gambar 6. 2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat Menurut Aspek Kualitas Data

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS dari Penyedia Data BPS Kabupaten Aceh Barat. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Aceh Barat tahun 2022 sebesar 99,79, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Aceh Barat masuk kategori Sangat Baik. Berdasarkan

Gambar 6.3, IKK BPS di PST BPS Kabupaten Aceh Barat mengalami kenaikan sebesar 1,48 dari 98,31 pada tahun 2020 menjadi 99,79 pada tahun 2022. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Barat semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Aceh Barat.



https://acehbaratkab.bps.go.id

Gambar 6. 3. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS dari Penyedia Data BPS Kabupaten Aceh Barat

https://acehbaratkab.bps.go.id

PENUTUP

7

KESIMPULAN

01. PENGGUNA DATA DI BPS KABUPATEN ACEH BARAT MAYORITAS BERASAL DARI LEMBAGA PENDIDIKAN DAN PENELITIAN DALAM NEGERI

02. PERILAKU ANTI KORUPSI SANGAT DITERAPKAN DALAM PELAYANAN DI PST BPS KAB. ACEH BARAT

03. KUALITAS PELAYANAN DI PST BPS KAB. ACEH BARAT ADALAH SANGAT MEMUASKAN

04. PERIODE DATA YANG PALING BANYAK DICARI OLEH PENGGUNA DATA ADALAH PERIODE TAHUNAN

https://lacakstatistikkab.bps.go.id

PRIORITAS UTAMA PERBAIKAN

1. BIAYA PELAYANAN YANG DIBAYARKAN SESUAI DENGAN BIAYA YANG DITETAPKAN
2. PETUGAS PELAYANAN ATAU APLIKASI PELAYANAN ONLINE MERESPON DENGAN BAIK

https://acehbaratkab.bps.go.id

Bab 7
Penutup

7.1. Kesimpulan

Secara umum, pelaksanaan SKD 2022 di PST BPS Kabupaten Aceh Barat berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data yang melebihi capaian target, yaitu 110 persen. Adapun realisasi pengumpulan data untuk responden yang datang langsung ke PST BPS Kabupaten Aceh Barat sebesar 50% sedangkan responden yang mengakses melalui website sebesar 46.88% sisanya Konsultasi statistik sebesar 3.13%.

Hasil SKD 2022 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik responden, kebutuhan data, kepuasan responden, dan persepsi anti korupsi. Adapun metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis gap, *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Selain itu, SKD 2022 juga menghasilkan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

https://acehbaratkab.bps.go.id

Berdasarkan hasil analisis SKD 2022, dapat diambil kesimpulan:

1. Responden di PST BPS Kabupaten Aceh Barat didominasi oleh responden yang berasal Pemerintah Daerah (51,52 persen). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan pekerjaan utama PNS/TNI/Polri dan tingkat pendidikan S1/D4 dan S2 . Kemudian di posisi kedua ditempati oleh lembaga penelitian dan pendidikan dalam negeri sebesar 42,42 persen. Hal ini juga sejalan dengan dominasi konsumen terbesar kedua diduduki oleh pelajar/mahasiswa.

2. Responden di PST BPS Kabupaten Aceh Barat cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk Softcopy. Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling sering digunakan oleh responden di PST BPS Kabupaten Aceh Barat adalah layanan akses produk statistik lewat *website* yaitu sebanyak 48,57 persen. Kecenderungan tersebut juga

diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar ialah mengunjungi *website* BPS sebanyak 47,22 persen.

3. Sebagian besar responden di PST BPS Kabupaten Aceh Barat menggunakan data BPS sebagai data utama untuk kegiatan yang dilakukan. Dengan kata lain, BPS menjadi rujukan utama bagi responden dalam memperoleh data. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase sebesar 100%.
4. Level dan periode data yang dicari oleh responden di PST BPS Kabupaten Aceh Barat sangat beragam. Level kabupaten merupakan level data yang paling banyak dicari oleh responden yaitu sebanyak 97,44 persen. Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh responden yaitu sebanyak 56,7 persen.
5. Secara umum, responden merasa puas terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Aceh Barat yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 99,79 persen.
6. Kepuasan responden terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Aceh Barat disajikan menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data dan kemutakhiran data dengan persentase kepuasan tertinggi, yaitu 100%.
7. Kepuasan responden terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Aceh Barat digambarkan melalui IKK. Nilai IKK PST BPS Kabupaten Aceh Barat adalah 97,28 persen. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Aceh Barat adalah sangat memuaskan. Hal ini di tunjukkan dengan gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Aceh Barat sebesar bernilai positif. Artinya, pelayanan di PST BPS Kabupaten Aceh Barat sudah memuaskan responden.
8. Perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Aceh Barat. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai IPAK sebesar 99,17 dari 100.

https://acehbaratkab.bps.go.id

7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis SKD 2022 dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik yaitu IPA memetakan 11 atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan pada sumbu X. Berdasarkan hasil IPA, tiga atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Aceh Barat menjadi prioritas utama perbaikan (kuadran A), yaitu:

a. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima.
b. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
c. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.

https://acehbaratkab.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.

https://acehbaratkab.bps.go.id

LAMPIRAN

https://lacenmartkab.bps.go.id

https://acehbaratkab.bps.go.id

Lampiran 1. Realisasi Responden SKD Menurut Wilayah PST SKD 2022

Wilayah PST	SKD 2022		
	Pencapaian SKD	Target SKD	Progres SKD (%)
Aceh	74	70	105.71
Simeulue	30	30	100.00
Aceh Singkil	33	30	110.00
Aceh Selatan	30	30	100.00
Aceh Tenggara	30	30	100.00
Aceh Timur	33	30	110.00
Aceh Tengah	31	30	103.33
Aceh Barat	33	30	110.00
Aceh Besar	34	30	113.33
Pidie	34	30	113.33
Bireuen	33	30	110.00
Aceh Utara	33	30	110.00
Aceh Barat Daya	31	30	103.33
Gayo Lues	53	30	176.67
Aceh Tamiang	43	30	143.33
Nagan Raya	31	30	103.33
Aceh Jaya	34	30	113.33
Bener Meriah	35	30	116.67
Pidie Jaya	32	30	106.67
Banda Aceh	37	30	123.33
Sabang	42	30	140.00
Langsa	33	30	110.00
Lhokseumawe	36	30	120.00
Subulussalam	30	30	100.00

https://acehbaratkab.bps.go.id

Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Kode Daerah	Nama Daerah	Jumlah (orang)	Laki Laki (%)	Perempuan (%)
1107	ACEH BARAT	33	45.45	54.55

Metadata Indikator

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

https://acehbaratkab.bps.go.id

Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Kode Daerah	Nama Daerah	Jumlah	Kurang dari atau sama dengan SLTA/Sederajat (%)	D1/D2/D3 (%)	D4/S1 (%)	S2 (%)	S3 (%)
1107	ACEH BARAT	33	42.42	6.06	30.30	21.21	0.00

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. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan mengacu pada ijazah yang dimiliki.
Rumus Penghitungan	:	pi = xi /y x 100% Dengan: pi = Persentase konsumen dengan pendidikan tertinggi yang ditamatkan ke-i xi = Jumlah konsumen dengan pendidikan tertinggi yang ditamatkan ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = 1 (≤SLTA/Sederajat), 2 (D1/D2/D3), 3 (D4/S1), 4 (S2), 5 (S3)
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pendidikan tertinggi yang ditamatkan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST 2. Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen

https://acehbaratkab.bps.go.id

Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Kode Daerah	Nama Daerah	Jumlah (orang)	Pelajar/Mahasiswa (%)	Peneliti/Dosen (%)	PNS/TNI/Polri (%)	Pegawai BUMN/D (%)	Pegawai Swasta (%)	Wiraswasta (%)	Pekerjaan Utama Lainnya (%)
1107	ACEH BARAT	33	42.42	0.00	57.58	0.00	0.00	0.00	0.00

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. Pekerjaan utama adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan.
Rumus Penghitungan	:	pi = xi /y x 100% Dengan: pi = Persentase konsumen dengan pekerjaan utama ke-i xi = Jumlah konsumen dengan pekerjaan utama ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = 1 (Pelajar/Mahasiswa), 2 (Peneliti/Dosen), 3 (PNS/TNI/Polri), 4 (Pegawai BUMN/D), 5 (Pegawai Swasta), 6 (Wiraswasta), 7 (Lainnya)
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pekerjaan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST 2. Jenis Pekerjaan Utama
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen

https://acehbaratkab.bps.go.id

Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Instansi/Institusi

Kode Daerah	Nama Daerah	Jumlah	Lembaga Negara (%)	Kementerian & Lembaga Pemerintah (%)	Pemerintah Daerah (%)	Lembaga Internasional (%)	Lembaga Penelitian & Pendidikan Dalam Negeri (%)	Lembaga Penelitian & Pendidikan Luar Negeri (%)	BUMN/BUMD (%)	Swasta (%)	Lainnya (%)
1107	ACEH BARAT	33	3.03	0.00	51.52	3.03	42.42	0.00	0.00	0.00	0.00

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori instansi/institusi terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Instansi/institusi yang dimaksud adalah instansi/institusi tempat pekerjaan utama yang dikelompokkan sesuai dengan kelembagaannya.
Rumus Penghitungan	:	pi = xi /y x 100% Dengan: pi = Persentase konsumen dengan kategori instansi/institusi ke-i xi = Jumlah konsumen dengan kategori instansi/institusi ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = 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 (Lainnya)
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori instansi/institusi tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST 2. Kategori Instansi
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen

https://acehbaratkab.bps.go.id

Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Kode Daerah	Nama Daerah	Tugas Sekolah/Tugas Kuliah (%)	Pemerintahan(%)	Komersial (%)	Penelitian (%)	Pemanfaatan Lainnya(%)
1107	ACEH BARAT	42.42	57.58	0.00	0.00	0.00

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Penggunaan hasil kunjungan yang utama, baik berupa pencarian data maupun konsultasi.
Rumus Penghitungan	:	pi = xi /y x 100% Dengan: pi = Persentase konsumen dengan pemanfaatan utama hasil kunjungan ke-i xi = Jumlah konsumen dengan pemanfaatan utama hasil kunjungan ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = 1 (Tugas Sekolah/Tugas Kuliah), 2 (Pemerintahan), 3 (Komersial), 4 (Penelitian), 5 (Lainnya)
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori pemanfaatan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST 2. Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen

https://acehbaratkab.bps.go.id

Lampiran 7. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan

Kode Daerah	Nama Daerah	Perpustakaan(%)	Pembelian Publikasi BPS(%)	Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik(%)	Akses Produk Statistik Pada Website BPS(%)	Konsultasi Statistik(%)	Rekomendasi Kegiatan Statistik(%)
1107	ACEH BARAT	45.71	0.00	0.00	48.57	5.71	0.00

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Layanan-layanan yang disediakan oleh unit PST BPS, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota antara lain berupa Pustaka Tercetak, Pustaka Digital, Penjualan Publikasi, Data Mikro, Konsultasi Data Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.
Rumus Penghitungan	:	pi = xi /y x 100% Dengan: pi = Persentase konsumen dengan jenis layanan ke-i xi = Jumlah konsumen dengan jenis layanan ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = 1 (Perpustakaan), 2 (Pembelian Publikasi BPS), 3 (Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik), 4 (Akses Produk Statistik Pada Website BPS), 5 (Konsultasi Statistik), 6 (Rekomendasi Kegiatan Statistik)
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan jenis layanan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST 2. Jenis Layanan PST
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen

https://acehbarat.bps.go.id

Lampiran 8. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS

Kode Daerah	Nama Daerah	Jumlah (orang)	Datang Langsung ke PST (%)	Aplikasi PST Online (%)	Website BPS /AllstatsBPS (%)	Surat/Email (%)	Aplikasi Chat(%)	Fasilitas Lainnya (%)
1107	ACEH BARAT	33	44.44	0.00	47.22	0.00	8.33	0.00

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Fasilitas utama adalah Sarana utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS, baik berupa pencarian data maupun konsultasi.
Rumus Penghitungan	:	pi = xi /y x 100% Dengan: pi = Persentase konsumen dengan jenis fasilitas utama ke-i xi = Jumlah konsumen dengan jenis fasilitas utama ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = 1 (Datang langsung ke PST), 2 (Aplikasi PST Online), 3 (Website BPS), 4 (AllstatsBPS), 5 (Lainnya)
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan fasilitas tersebut untuk memperoleh layanan BPS di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST 2. Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Layanan BPS
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen

https://acehbaratkab.bps.go.id

Lampiran 9. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

Kode Daerah	Nama Daerah	Jumlah	Sebagai Rujukan Utama (%)	Bukan Rujukan Utama (%)
1107	ACEH BARAT	33	100.0000	0.0000

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Penggunaan data BPS dijadikan sebagai acuan utama dalam melakukan suatu kegiatan.
Rumus Penghitungan	:	p = x/y x 100% Dengan: p = Persentase konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama x = Jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama y = Jumlah seluruh konsumen
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen

https://acehbaratkab.bps.go.id

Lampiran 10. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Kode Daerah	Nama Daerah	Menggunaka Data BPS untuk Perencanaan dan Monev (%)
1107	ACEH BARAT	100.00

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
Konsep	:	Penggunaan data BPS untuk perencanaan dan monev pembangunan
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang berasal dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS sebagai perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional terhadap jumlah konsumen total dari K/L/OPD yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Perencanaan pembangunan adalah suatu proses perumusan alternatif-alternatif atau keputusan-keputusan yang didasarkan pada data-data dan fakta-fakta yang akan digunakan sebagai bahan untuk melaksanakan suatu rangkaian kegiatan/aktivitas. Perencanaan pembangunan nasional mencakup penyelenggaraan makro semua fungsi pemerintahan yang meliputi semua bidang kehidupan secara terpadu dalam wilayah Negara Republik Indonesia dan terdiri atas perencanaan pembangunan yang disusun secara terpadu oleh Kementerian/Lembaga dan perencanaan pembangunan oleh Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangannya (UU Nomor 4 tahun 2004). Monitoring merupakan kegiatan mengamati perkembangan pelaksanaan rencana, mengidentifikasi serta mengantisipasi permasalahan yang timbul dan/atau akan timbul untuk dapat diambil tindakan sedini mungkin. Evaluasi pembangunan adalah penilaian yang sistematis dan objektif atas desain, implementasi dan hasil dari intervensi yang sedang berlangsung atau yang telah selesai.
Rumus Penghitungan	:	p = x/y * 100% Dengan:

https://acehbaratkab.bps.go.id

p = Persentase konsumen dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan
x = Jumlah konsumen dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan
y = Jumlah seluruh konsumen dari K/L/OPD

Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen

https://acehbaratkab.bps.go.id

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

Kode Daerah	Nama Daerah	Nasional (%)	Provinsi (%)	Kabupaten/Kota (%)	Kecamatan (%)	Desa/Kelurahan (%)	Individu (%)	Lainnya (%)
1107	ACEH BARAT			97.44	1.99	0.57		

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Level Data
Konsep	:	Pencarian data
Definisi	:	Perbandingan jumlah pencarian data menurut level data terhadap seluruh pencarian data di wilayah PST BPS tertentu. Level data adalah tingkatan data yang dibutuhkan/dikonsultasikan oleh responden, bukan tingkatan data yang dipublikasikan oleh BPS. Level data terdiri atas Nasional, Provinsi, Kabupaten/Kota, Kecamatan, Desa/Kelurahan, Individu, Lainnya.
Rumus Penghitungan	:	pi = xi /y x 100% Dengan: pi = Persentase pencarian data dengan level data ke-i xi = Jumlah orang-data menurut level data ke-i yi = Jumlah seluruh orang-data i = 1 (Nasional), 2 (Provinsi), 3 (Kabupaten/Kota), 4 (Kecamatan), 5 (Desa/Kelurahan), 6 (Individu), 7 (Lainnya)
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka level data tersebut semakin banyak dicari di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST 2. Level Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen

https://acehbaratkab.bps.go.id

Lampiran 12. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data

Kode Daerah	Nama Daerah	10 Tahunan (%)	5 Tahunan (%)	3 Tahunan (%)	Tahunan (%)	Semesteran (%)	Triwulanan (%)	Bulanan (%)	Mingguan (%)	Harian (%)	Lainnya (%)
1107	ACEH BARAT	8.55	32.48	2.28	56.70						

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Periode Data
Konsep	:	Pencarian data
Definisi	:	Perbandingan jumlah pencarian data menurut periode data terhadap seluruh pencarian data di wilayah PST BPS tertentu. Periode data adalah kurun waktu data yang dibutuhkan/dikonsultasikan oleh responden, bukan kurun waktu data yang dipublikasikan oleh BPS. Periode data terdiri atas sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, lainnya.
Rumus Penghitungan	:	pi = xi /y x 100% Dengan: pi = Persentase pencarian data menurut periode data ke-i xi = Jumlah orang-data menurut periode data ke-i yi = Jumlah seluruh orang-data i = 1 (Sepuluh tahunan), 2 (Lima tahunan), 3 (Tiga tahunan), 4 (Tahunan), 5 (Semesteran), 6 (Triwulanan), 7 (Bulanan), 8 (Mingguan), 9 (Harian), 10 (Lainnya)
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka periode data tersebut semakin banyak dicari di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST 2. Periode Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen

https://acehbaratkab.bps.go.id

Lampiran 13. Persentase Pencarian Data menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya

Kode Daerah	Nama Daerah	Diperoleh dan Sesuai (%)	Diperoleh tetapi Tidak Sesuai (%)	Tidak Diperoleh (%)	Belum Diperoleh (%)
1107	ACEH BARAT	100.00			

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya
Konsep	:	Pencarian data
Definisi	:	Perbandingan jumlah pencarian data menurut jenis perolehan data terhadap seluruh pencarian data di wilayah PST BPS tertentu. Perolehan data menunjukkan kesesuaian antara data yang dibutuhkan/dikonsultasikan dengan data yang diperoleh. Jenis perolehan data terdiri atas: 1) Ya, sesuai 2) Ya, tidak sesuai 3) Tidak diperoleh 4) Belum diperoleh
Rumus Penghitungan	:	pi = xi /y x 100% Dengan: pi = Persentase pencarian data dengan jenis perolehan data ke-i xi = Jumlah orang-data menurut jenis perolehan data ke-i y = Jumlah seluruh orang-data i = 1 (Ya, sesuai), 2 (Ya, tidak sesuai), 3 (Tidak diperoleh), 4 (Belum diperoleh)
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak orang-data dengan jenis perolehan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST 2. Jenis Perolehan Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen

https://acehbaratkab.bps.go.id

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

Kode Daerah	Nama Daerah	Puas (%)
1107	ACEH BARAT	100.00

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data
Konsep	:	Konsumen yang puas
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kelengkapan data BPS terhadap jumlah konsumen data di wilayah penyedia data tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Kelengkapan data berarti data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data.
Rumus Penghitungan	:	p = x/y x 100% Dengan: p = Persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data x = Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap kelengkapan data BPS y = Jumlah seluruh orang-data dengan syarat data tersebut diperoleh
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan kelengkapan data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah Penyedia Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen

https://aceh.bps.go.id

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

Kode Daerah	Nama Daerah	Puas (%)
1107	ACEH BARAT	100.00

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data
Konsep	:	Konsumen yang puas
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akurasi data BPS terhadap jumlah konsumen data di wilayah penyedia data tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Akurasi data berarti data yang dihasikan BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya
Rumus Penghitungan	:	$p = x/y \times 100\%$ Dengan: p = Persentase konsumen yang puas terhadap akurasi data x = Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap akurasi data BPS y = Jumlah seluruh orang-data dengan syarat data tersebut diperoleh
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan akurasi data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah Penyedia Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen

https://acehbaratkab.bps.go.id

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

Kode Daerah	Nama Daerah	Puas (%)
1107	ACEH BARAT	100.00

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data
Konsep	:	Konsumen yang puas
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kemutakhiran data BPS terhadap jumlah konsumen data di wilayah penyedia data tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Kemutakhiran data berarti data yang dihasilkan BPS up to date sehingga masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.
Rumus Penghitungan	:	p = x/y x 100% Dengan: p = Persentase konsumen yang puas terhadap kemutakhiran data x = Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap kemutakhiran data BPS y = Jumlah orang-data dengan syarat data tersebut diperoleh
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan kemutakhiran data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah Penyedia Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen

https://acehbarakab.bps.go.id

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

Kode Daerah	Nama Daerah	Puas (%)
1107	ACEH BARAT	100.00

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST
Konsep	:	Konsumen yang puas
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Pelayanan data dan informasi statistik diukur dari 13 variabel, yaitu (1) Persyaratan pelayanan, (2) Prosedur/alur pelayanan, (3) Waktu pelayanan, (4) Biaya, (5) Kesesuaian pelayanan, (6) Sarana dan Prasarana, (7) Akses dari fasilitas utama yang digunakan, (8) Pencarian data di website, (9) Akses konten pada website, (10) Respon petugas atau aplikasi pelayanan online, (11) Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan online, (12) Fasilitas pengaduan, (13) Proses penanganan pengaduan.
Rumus Penghitungan	:	p = x/y x 100% Dengan: p = Persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS y = Jumlah seluruh konsumen
Interpretasi	:	Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap pelayanan di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen

https://acehbarat.bps.go.id

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

Kode Daerah	Nama Daerah	Puas (%)
1107	ACEH BARAT	100.00

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST
Konsep	:	Konsumen yang puas
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akses data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Akses data diukur dari 3 variabel yaitu (1) Akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), (2) Akses data pada website BPS, dan (3) Akses konten pada website BPS.
Rumus Penghitungan	:	p = x/y x 100% Dengan: p = Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan akses data BPS y = Jumlah seluruh konsumen
Interpretasi	:	Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap akses data di wilayah PST BPS tertenu.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen

https://aceh.barat.bps.go.id

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

Kode Daerah	Nama Daerah	Puas (%)
1107	ACEH BARAT	100.00

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST
Konsep	:	Konsumen yang puas
Definisi	:	1. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan sarana dan prasarana terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. 2. Sarana dan Prasarana Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin). Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Sarana prasarana pendukung pelayanan meliputi ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, toilet khusus pengguna layanan, dan sarana bagi yang berkebutuhan khusus, serta aplikasi pelayanan online bagi responden online.
Rumus Penghitungan	:	p = x/y x 100% Dengan: p = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan sarana dan prasarana BPS y = Jumlah seluruh konsumen
Interpretasi	:	Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen

https://acehbaratkab.bps.go.id

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

Kode Daerah	Nama Daerah	R1 Puas (%)	R2 Puas (%)	R3 Puas (%)	R4 Puas (%)	R5 Puas (%)	R6 Puas (%)	R7 Puas (%)	R8 Puas (%)	R9 Puas (%)	R10 Puas (%)	R11 Puas (%)
1107	ACEH BARAT	100.0000	100.0000	100.0000	100.0000	100.0000	100.0000	100.0000	100.0000	100.0000	100.0000	100.0000

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan
Konsep	:	Konsumen yang puas
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu menurut atribut pelayanan. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Terdapat 13 atribut pelayanan data dan informasi statistik yaitu (1) Kemudahan Persyaratan Pelayanan, (2) Kemudahan Prosedur, (3) Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian, (4) Kesesuaian Biaya Layanan, (5) Kesesuaian Produk Pelayanan, (6) Sarana dan Prasarana, (7) Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama, (8) Respon Petugas Pelayanan, (9) Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online, (10) Kemudahan Fasilitas Pengaduan, (11) Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan.
Rumus Penghitungan	:	pi = xi/y x100% Dengan: pi = Persentase konsumen yang puas terhadap atribut pelayanan ke-i xi = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan atribut pelayanan ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = 1 (Persyaratan pelayanan), 2 (Prosedur/alur pelayanan), 3 (Waktu pelayanan), 4 (Biaya), 5 (Kesesuaian pelayanan), 6 (Sarana dan Prasarana), 7 (Akses dari fasilitas utama yang digunakan), 8 (Pencarian data di website), 9 (Akses konten pada website), 10 (Respon petugas atau aplikasi pelayanan online), 11 (Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan online), 12 (Fasilitas pengaduan), 13 (Proses penanganan pengaduan)

https://aceh-barat.bps.go.id

Interpretasi	:	Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap atribut pelayanan tertentu di wilayah PST BPS tertenu.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST 2. Atribut Pelayanan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen

https://acehbaratkab.bps.go.id

Lampiran 21. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST

Kode Daerah	Nama Daerah	IKK
1107	ACEH BARAT	97.28

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST
Konsep	:	Indeks kepuasan konsumen
Definisi	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner VKD20.
Rumus Penghitungan	:	1. Menghitung Penimbang. Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan. 2. Menghitung Rata-rata Tertimbang Skor Kepuasan Layanan (IKK'). IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan. 3. Menghitung Indeks Kepuasan Konsumen (IKK). Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap unit pelayanan. Kemudian dikonversikan ke dalam skala 100
Interpretasi	:	Hasil penghitungan IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: 1. Nilai IKK 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik 2. Nilai IKK 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik 3. Nilai IKK 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik 4. Nilai IKK 88,31-100,00 : Kualitas pelayanan sangat baik
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	Skala 100

https://acehbaratkab.bps.go.id

Lampiran 22. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data

Kode Daerah	Nama Daerah	IKK DATA
1107	ACEH BARAT	99.79

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data
Konsep	:	Indeks kepuasan konsumen
Definisi	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Kualitas Data adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diberikan oleh BPS. IKK Kualitas Data diukur melalui 3 aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, kemutakhiran, dan kualitas.
Rumus Penghitungan	:	1. Menghitung Penimbang. Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10. Sehingga nilai penimbang pada IKK terhadap kualitas data adalah konstan. Karena indikator ini diukur dari 4 atribut kualitas data, maka penimbang dari masing-masing atribut sebesar 1/4 2. Menghitung Rata-rata Tertimbang Skor Kepuasan Layanan (IKK'). IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, kemutakhiran, dan kualitas data secara umum. 3. Menghitung Indeks Kepuasan Konsumen (IKK). Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap unit pelayanan. Kemudian dikonversikan ke dalam skala 100
Interpretasi	:	Hasil penghitungan IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: 1. Nilai IKK 25,00-64,99 : Kualitas data tidak baik 2. Nilai IKK 65,00-76,60 : Kualitas data kurang baik 3. Nilai IKK 76,61-88,30 : Kualitas data baik 4. Nilai IKK 88,31-100,00 : Kualitas data sangat baik
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah Penyedia Data
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	Skala 100

https://acehbaratkab.bps.go.id

Lampiran 23. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST

Kode Daerah	Nama Daerah	IPAK
1107	ACEH BARAT	99.17

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST
Konsep	:	Indeks persepsi anti korupsi
Definisi	:	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai persepsi anti korupsi pada pelayanan yang diberikan oleh BPS.
Rumus Penghitungan	:	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. 2. Menghitung Rata-rata Tertimbang Skor Kepuasan Atribut Anti Korupsi (IPAK') IPAK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 atribut anti korupsi. 3. Menghitung Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Penghitungan IPAK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap unit pelayanan. Kemudian dikonversikan ke dalam skala 100
Interpretasi	:	Semakin mendekati angka 100, semakin baik perilaku anti korupsi diterapkan pada PST BPS
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	Skala 100

https://acehbarat.bps.go.id

Lampiran 24. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan kelompok Umur

Kode Daerah	Nama Daerah	Jumlah Konsumen	< 16thn (%)	16thn - 25thn (%)	26thn - 35thn (%)	36thn - 45thn (%)	46thn - 55thn (%)	56thn - 65thn (%)	> 65thn (%)
1107	ACEH BARAT	33	0.00	45.45	9.09	33.33	12.12	0.00	0.00

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur
Konsep	:	Kelompok Umur
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kelompok umur terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	:	pi = xi/y x100% Dengan: pi = Persentase Konsumen dengan Kelompok Umur ke-i xi = Jumlah konsumen dengan kelompok umur ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = 1 (< 16 th), 2 (16 -25 th), 3 (26 - 35 th), 4 (36 - 45 th), 5 (46 - 55 th), 6 (56 - 65 th), 7 (> 65 th)
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kelompok umur tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Jenis Kelamin
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen

https://aceh-barakab.bps.go.id

Lampiran 25. Kuesioner VKD22

RAHASIA

Dasar hukum:
1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik
2. PP No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik
3. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik
4. Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS

SURVEI KEBUTUHAN DATA
TAHUN 2022

VKD22

Keterangan Pencacahan *(diisi oleh petugas)*

Pencacah	Nama : _____ Tanggal : _____	Pemeriksa	Nama : _____ Tanggal : _____	Nomor Responden : [ ][ ][ ][ ] *Kode Wilayah* [ ][ ][ ] *Nomor Urut*

Blok I. Keterangan Responden

1 Nama : [ ]

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

3 *E-mail* : [ ]

4 Nomor *handphone** : [ ]
**untuk keperluan survei ini*

5 Jenis kelamin :
- Laki-laki - 1
- Perempuan - 2

6 Pendidikan tertinggi yang ditamatkan : *Pilih salah satu jawaban*
- ≤ SLTA/Sederajat - 1
- D1/D2/D3 - 2
- D4/S1 - 3
- S2 - 4
- S3 - 5

7 Pekerjaan utama : *Pilih salah satu jawaban*
- Pelajar/Mahasiswa - 1
- Peneliti/Dosen - 2
- PNS/TNI/Polri - 3
- Pegawai BUMN/BUMD - 4
- Pegawai Swasta - 5
- Wiraswasta - 6
- Lainnya (.....) - 7

8 Kategori instansi/institusi : *Pilih salah satu jawaban*
- Lembaga Negara - 1
- Kementerian & Lembaga Pemerintah - 2
- Pemerintah Daerah - 3
- Lembaga Internasional - 4
- Lembaga Penelitian & Pendidikan Dalam Negeri - 5
- Lembaga Penelitian & Pendidikan Luar Negeri - 6
- BUMN/BUMD - 7
- Swasta - 8
- Lainnya (.....) - 9

9 Nama instansi/institusi : [ ]

10 Pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan : *Pilih salah satu jawaban*
- Tugas Sekolah/Tugas Kuliah - 1
- Pemerintahan - 2
- Komersial - 3
- Penelitian - 4
- Lainnya (.....) - 5

Pertanyaan-pertanyaan berikut ini merujuk pada periode 1 Januari 2022 s.d. saat pengisian kuesioner

11 Jenis layanan yang digunakan : *Boleh pilih lebih dari satu jawaban*
- Perpustakaan - 1
- Pembelian Publikasi BPS - 2
- Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik - 4
- Akses produk statistik pada Website BPS - 8
- Konsultasi Statistik - 16
- Rekomendasi Kegiatan Statistik - 32

12 Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS : *Boleh pilih lebih dari satu jawaban*
- Datang langsung ke unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) - 1
- Aplikasi pelayanan statistik terpadu *online* (pst.bps.go.id) - 2
- Website BPS (bps.go.id) /AllStats BPS - 4
- Surat/*Email* - 8
- Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll.) - 16
- Lainnya (.....) - 32

13 Apakah data BPS digunakan sebagai rujukan utama? :
- Ya - 1
- Tidak - 2

14 Apakah pernah melakukan pengaduan terkait Pelayanan Statistik Terpadu (PST)? :
- Ya - 1
- Tidak - 2

1

https://acehbaratkab.bps.go.id

Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS

Menurut pendapat Saudara, bagaimana **tingkat kepentingan pelayanan** dan **tingkat kepuasan** Saudara terhadap **pelayanan** berikut?

Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 [ ][ ]	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 [ ][ ]
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 [ ][ ]	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 [ ][ ]
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 [ ][ ]	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 [ ][ ]
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 [ ][ ]	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 [ ][ ]
5	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 [ ][ ]	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 [ ][ ]
6	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 [ ][ ]	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 [ ][ ]
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan: ..... (sesuai Blok 1 Rincian 12).	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 [ ][ ]	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 [ ][ ]
8	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 [ ][ ]	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 [ ][ ]
9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* mampu memberikan informasi yang jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 [ ][ ]	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 [ ][ ]
10	Keberadaan **fasilitas pengaduan PST** mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, *website* https://pengaduan.bps.go.id, *e-mail* bpshq@bps.go.id)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 [ ][ ]	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 [ ][ ]
11	*Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (B1R14 berkode 1)*, Proses **penanganan pengaduan PST** mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 [ ][ ]	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 [ ][ ]
12	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 [ ][ ]	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 [ ][ ]
13	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 [ ][ ]	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 [ ][ ]
14	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 [ ][ ]	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 [ ][ ]
15	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 [ ][ ]	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 [ ][ ]

2

Blok III. Kebutuhan Data

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

Tuliskan informasi mengenai **data-data yang dibutuhkan/dikonsultasikan dari BPS** serta tingkat kepuasan terhadap masing-masing data tersebut.

No.	Data yang Dibutuhkan/Dikonsultasikan				Apakah data pada kolom (2) - (5) sudah diperoleh?	Diisi jika data sudah diperoleh (Kolom (6) berkode 1 atau 2)			Jika Blok I Rincian 8 berkode 1, 2 atau 3	Tingkat Kepuasan[3]		
						Sumber Data				*Sesuai persepsi responden terhadap jenis data yang diperoleh* 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 *Sangat tidak puas* *Sangat puas*		
	Jenis Data **Tuliskan jenis data beserta wilayah datanya** *Misal: Kependudukan Provinsi Bengkulu, Ketenagakerjaan Kabupaten Semarang, dll*	**Tahun Data**	**Level Data[1]**	**Periode Data[2]**	Ya, sesuai -1 Ya, tidak sesuai -2 Tidak diperoleh -3 Belum diperoleh -4	**Jenis Sumber Data** Publikasi -1 Data Mikro -2 Peta -3 Tabulasi Data -4 Tabel di Website -5	**Judul Sumber Data** *Misal: Provinsi Jambi Dalam Angka, Potensi Desa, Website BPS Provinsi Jambi, Peta Indonesia per Kabupaten, dll*	**Tahun Sumber Data**	**Apakah data ini digunakan untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional?** Ya -1 Tidak -2	**Kelengkapan Data**	**Akurasi Data**	**Kemutakhiran Data**
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)

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

[2] **Kode periode data kolom (5)**
1. Sepuluh tahunan
2. Lima tahunan
3. Tiga tahunan
4. Tahunan
5. Semesteran
6. Triwulanan
7. Bulanan
8. Mingguan
9. Harian
10. Lainnya (sebutkan .....)

[3] **Definisi kolom (11) - (13)**
Kelengkapan : Data lengkap terhadap aspek cakupan wilayah atau tahun data.
Akurasi : Data mampu menggambarkan kondisi yang sebenarnya atau sesuai fenomena yang terjadi pada periode referensi
Kemutakhiran : Data terbaru yang dapat menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi pada periode referensi data (*up to date*)

3

Blok IV. Catatan

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

4

https://acehbaratkab.bps.go.id

https://acehbaratkab.bps.go.id

ST2023
SENSUS PERTANIAN
BerAKHLAK

DATA

MENCERDASKAN BANGSA
=== Enlighten The Nation ===

https://acehbaratkab.bps.go.id

BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN ACEH BARAT
Statistics of Aceh Barat Regency
Jl. Simpangmangkeg No.2
TELP : (0655) 7553330 eMAIL :
Homepage :

ISSN 2962-3219
9 772962 321004