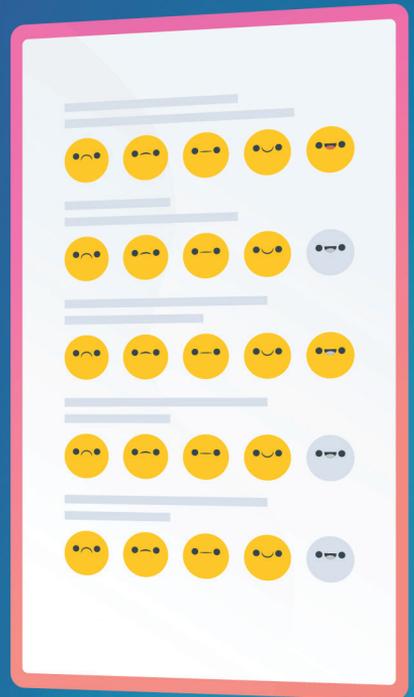


ANALISIS HASIL

# SURVEI KEBUTUHAN DATA

BADAN PUSAT STATISTIK  
PROVINSI SULAWESI TENGGARA

2022



ANALISIS HASIL

# SURVEI KEBUTUHAN DATA

BADAN PUSAT STATISTIK  
PROVINSI SULAWESI TENGGARA

2022



# **ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS PROVINSI SULAWESI TENGGARA 2022**

**ISSN** : 2745-4169  
**No. Publikasi** : 74000.2246  
**Katalog BPS** : 1399013.74

**Ukuran Buku** : 17,6 x 25,0 cm  
**Jumlah Halaman** : xii + 94 halaman

## **Naskah:**

Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Tenggara

## **Penyunting:**

Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Tenggara

## **Desain Kover:**

Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Tenggara

## **Diterbitkan Oleh:**

© Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Tenggara

## **Dicetak Oleh:**

UD. Rezky Bersama

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

## **TIM PENYUSUN**

### **Pengarah**

Agnes Widiastuti, S.Si., ME.

### **Penanggung Jawab**

Fatchur Rochman, S.ST, ME.

### **Editor**

Sri Aryani, S.ST, ME.

### **Penulis**

Arizka Selviana, SST  
Damara Utama, S.Tr.Stat.

### **Desain Kover, Infografis, dan Perwajahan**

Damara Utama, S.Tr.Stat.

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



## KATA PENGANTAR

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

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

Laporan hasil pelaksanaan SKD 2022 disajikan dalam bentuk publikasi yang berjudul "Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Provinsi Sulawesi Tenggara 2022". Publikasi ini berisikan gambaran mengenai kebutuhan data konsumen dan persepsi konsumen terhadap kinerja pelayanan PST BPS serta persepsi konsumen terhadap kualitas data BPS. Indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini mencakup Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

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

Terima kasih dan selamat membaca.

Kendari, Desember 2022  
Kepala Badan Pusat Statistik  
Provinsi Sulawesi Tenggara



**AGNES WIDIASTUTI, S.Si., ME.**



# DAFTAR ISI

Halaman

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	3
1.2. Tujuan dan Manfaat .....	4
1.3. Landasan Teori .....	4
1.4. Metodologi .....	7
1.5. Sistematika Penulisan .....	15
<b>BAB 2. SEGMENTASI KONSUMEN</b> .....	<b>17</b>
2.1. Realisasi Pengumpulan Data .....	19
2.2. Gambaran Umum Konsumen .....	21
2.3. Konsumen Menurut Karakteristik .....	22
2.4. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan .....	25
2.5. Konsumen Menurut Jenis Layanan .....	26
2.6. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS ...	27
2.7. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan .....	28
<b>BAB 3. ANALISIS KEPUASAN LAYANAN</b> .....	<b>29</b>
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan .....	31
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data .....	32
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana .....	33
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS .....	33
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS .....	35
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS .....	38

**BAB 4. ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI .....41**

4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS Provinsi Sulawesi Tenggara ..... 43

4.2. *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS ..... 44

4.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS ..... 45

**BAB 5. ANALISIS KEBUTUHAN DATA .....47**

5.1. Kebutuhan Data menurut Level Data ..... 49

5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data ..... 50

5.3. Kebutuhan Data menurut Ragam Data ..... 51

5.4. Kebutuhan Data menurut Sumber Data ..... 51

**BAB 6. ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA .....53**

6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS ..... 55

6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS ..... 56

**BAB 7. PENUTUP .....57**

7.1. Kesimpulan ..... 59

7.2. Rekomendasi ..... 61

**DAFTAR PUSTAKA .....62**

**LAMPIRAN .....63**

## DAFTAR GAMBAR

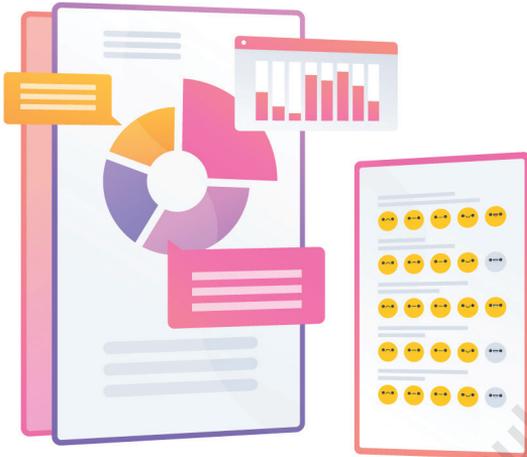
	Halaman
Gambar 1.1. Diagram <i>Cartesius Importance and Performance Analysis</i> .....	11
Gambar 2.1. Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data .....	20
Gambar 2.2. Jumlah Responden yang mengisi Survei Kebutuhan Data BPS Provinsi Sulawesi Tenggara .....	21
Gambar 2.3. Persentase Konsumen di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama .....	21
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Kelompok Umur .....	22
Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Jenis Kelamin .....	23
Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan .....	23
Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Pekerjaan Utama .....	24
Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Instansi/Institusi .....	25
Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan .....	26
Gambar 2.10. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Jenis Layanan .....	26
Gambar 2.11. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS .....	27
Gambar 2.12. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan .	28
Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Terhadap Pelayanan PST .....	31
Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Terhadap Pelayanan PST Menurut Atribut Pelayanan .....	32
Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Terhadap Akses Data BPS .....	32

Gambar 3.4.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Terhadap Sarana dan Prasarana PST .....	33
Gambar 3.5.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara .....	34
Gambar 3.6.	<i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara .....	37
Gambar 3.7.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara .....	39
Gambar 4.1.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi .....	43
Gambar 4.2.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut Anti Korupsi .....	44
Gambar 5.1.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Level Data .....	50
Gambar 5.2.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Periode Data .....	50
Gambar 5.3.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Ragam Data .....	51
Gambar 5.4.	Persentase Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Pusat menurut Jenis Sumber Data .....	52
Gambar 6.1.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Aspek Kualitas Data .....	55
Gambar 6.2.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Provinsi Sulawesi Tenggara .....	56

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK .....	13
Tabel 1.2. Nilai Kerja Unit Pelayanan .....	14
Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Gap</i> Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara .....	35
Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara ....	36
Tabel 4.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan <i>Gap</i> Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara .....	45





## Survei Kebutuhan Data

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

### Lokus & Waktu



**Pelayanan Statistik Terpadu (PST)** di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara



**Juni – September** 2021

### Target Responden

Konsumen yang pernah **menerima layanan** dari unit PST BPS sejak:



1 Januari 2021 – akhir periode pencacahan

### Metode Analisis

- **Analisis Deskriptif** (*descriptive analysis*)
- **Analisis Tabulasi Silang** (*cross-tab analysis*)
- **Analisis Kesenjangan** (*gap analysis*)
- **Analisis Kuadran** (*importance and performance analysis*)

### Instrumen

Kuesioner VKD21 dalam format **hardcopy** dan **softcopy**



#### **Hardcopy**

untuk pencacahan langsung menggunakan *print out* kuesioner



#### **Softcopy**

untuk pencacahan secara *online* menggunakan *email*, *link*, dsb



## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

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

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

*Monitoring* pelayanan melalui PST BPS perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta pelayanan yang diberikan. Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dilaksanakan BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. Sejarah pelaksanaan SKD dimulai tahun 2005 dimana survei ini pertama kali dilaksanakan dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008 dilakukan *pilot project* atau uji coba dengan pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan lima (5) BPS Provinsi. Secara bertahap dilakukan penambahan wilayah Provinsi sehingga di tahun 2009 dan 2010 SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan sebelas (11) BPS Provinsi. Pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi dilaksanakan mulai tahun 2011 sampai dengan tahun 2013. Selanjutnya, sejak tahun 2014 pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, sejak tahun 2019 pengumpulan data SKD dilaksanakan dengan metode CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*). Berkaitan dengan kondisi pandemi yang masih terjadi, maka pengumpulan data survei dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan metode online sehingga adaptasi dan perubahan pelaksanaan survei senantiasa dilakukan.

### 1.2. Tujuan dan Manfaat

Tujuan pelaksanaan SKD 2022 secara umum adalah untuk memperoleh bahan evaluasi dari konsumen sebagai instrumen penting peningkatan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan yang baik. Tujuan tersebut tercantum dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik.

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2022 sebagai berikut:

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

### 1.3. Landasan Teori

#### 1.3.1. Konsep dan Definisi

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

- k. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- l. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- m. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.

### 1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu

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

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

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

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

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

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

### 1.3.3. Kepuasan Layanan

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

- a. Persyaratan  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur  
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu Penyelesaian  
Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan.

d. Biaya/Tarif

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

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

f. Kompetensi Pelaksana

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

g. Perilaku Pelaksana

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

h. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

i. Sarana dan Prasarana

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

## 1.4. Metodologi

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

### 1.4.1. Metode *Sampling*

SKD 2022 dilaksanakan dengan metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2022 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS pada periode Januari 2022 sampai dengan waktu pencacahan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik penentuan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan

### 1.4.2. Metode Pengumpulan Data

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

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

### 1.4.3. Metode Analisis Data

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

#### a. Analisis Tabulasi Silang

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

#### b. Analisis Kesenjangan

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

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

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

Dalam IPA terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

#### 1. Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = tingkat kesesuaian

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

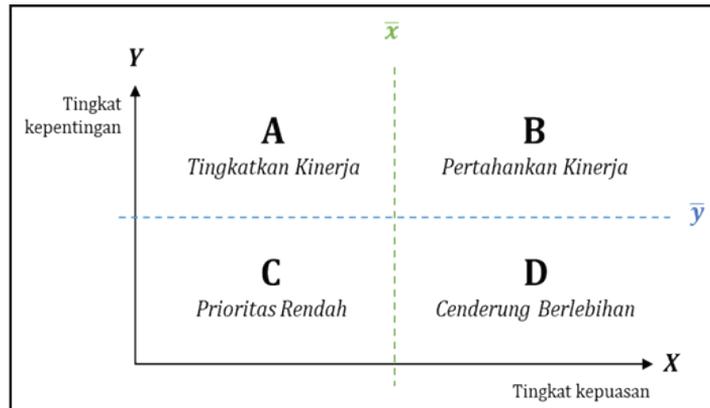
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

#### 2. Diagram *Cartesius*

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



**Gambar 1.1. Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis**

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda, yaitu:

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

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

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

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

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

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

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

Peningkatan kinerja atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan sangat kecil.
- Kuadran D (*low importance and high performance*)

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

### d. Persentase Konsumen yang Puas

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

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2022 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66. Hal ini didasarkan pada pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, dimana dalam skala 10, jika nilai kepuasan diatas 7,66 maka termasuk kategori kinerja yang baik (Tabel 1.2).

### e. Indeks Kepuasan Konsumen

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

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

**Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK**

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

Langkah	IKK Pelayanan PST	IKK Kualitas Data
(1)	(2)	(3)
3. Menghitung IKK	Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut: $IKK = \frac{IKK'}{Skala\ maksimum\ penilaian} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$ 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 sebagaimana dalam Tabel 1.2.

**Tabel 1.2. Nilai Kerja Unit Pelayanan**

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

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

**f. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)**

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

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

1. Menghitung penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan

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

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

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

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

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

3. Menghitung IPAK

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

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

Nilai IPAK semakin mendekati 10 menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi semakin diterapkan dengan sangat baik pada PST BPS.

## 1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

**Bab 1 Pendahuluan**, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 2022

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

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

**Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi**, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD21

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

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

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

### Karakteristik Konsumen

di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara **didominasi** oleh



Laki-Laki

**55,68%**



Lulusan D4/S1

**43,18%**



Pelajar/Mahasiswa

**51,14%**

### Berdasarkan Pemanfaatan Layanan dan Fasilitas

di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara **sebagian besar:**



Untuk Tugas Sekolah/Kuliah

**44,32%**



Memakai Layanan Website BPS untuk Akses Produk Statistik

**39,26%**



Datang ke PST untuk Memperoleh Layanan BPS

**41,67%**

Catatan: \*) Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan yang menjadi responden SKD 2022



## BAB 2. SEGMENTASI KONSUMEN

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

### 2.1. Realisasi Pengumpulan Data

Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2022. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden, dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah PST BPS Pusat dimana memiliki jumlah target 150 responden.

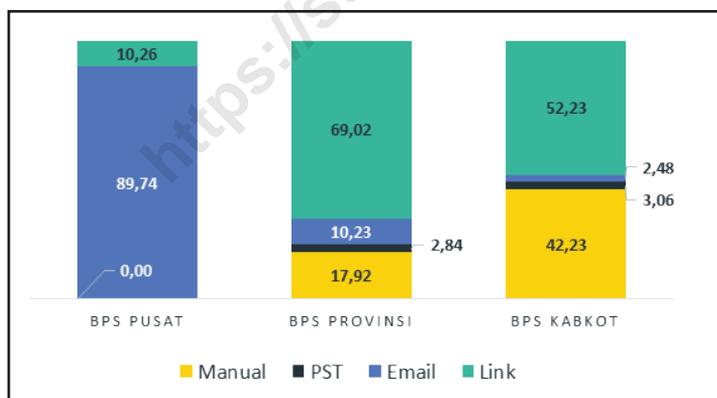
Pelaksanaan SKD 2022 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah sebesar 18.227 responden dari total target responden sebanyak 17.200. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 105,97 persen untuk seluruh PST penyelenggara SKD 2022. Pencapaian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

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

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

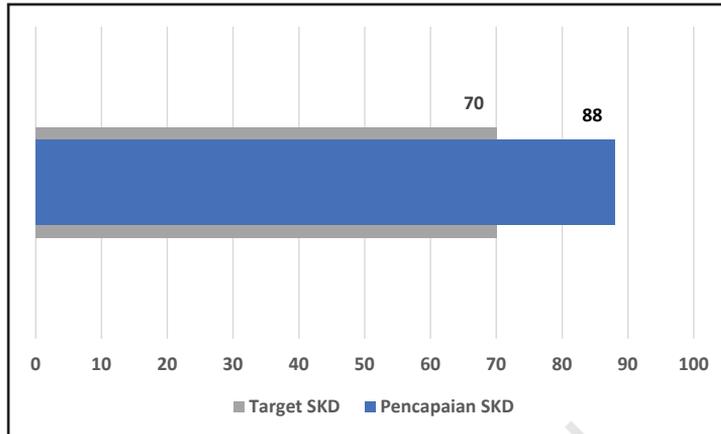
Metode pengumpulan SKD 2022 secara nasional didominasi dengan metode *link* atau sebesar 54,36 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data melalui CAWI sudah mulai familiar digunakan mengingat tingginya persentase responden yang mengisi melalui metode ini. Meskipun demikian metode pengentrian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

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



**Gambar 2.1. Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data**

Di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara, realisasi jumlah responden yang mengisi Survei Kebutuhan Data dapat dilihat pada Gambar 2.2. Jumlah responden yang mengisi survei sebanyak 88 orang, melebihi target responden sebanyak 70 orang atau capaian responden mencapai 125,71 persen.

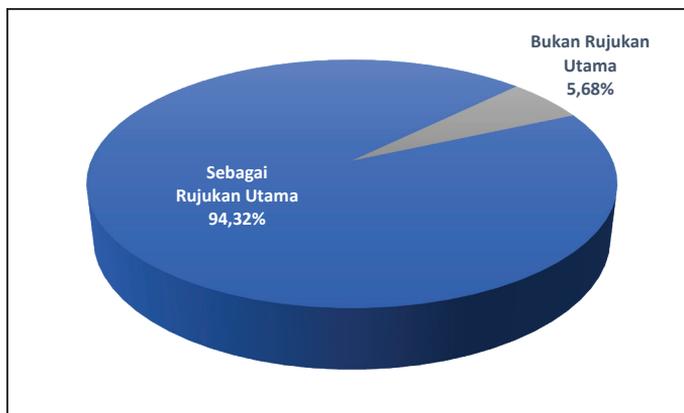


**Gambar 2.2. Jumlah Responden yang mengisi Survei Kebutuhan Data BPS Provinsi Sulawesi Tenggara**

## 2.2. Gambaran Umum Konsumen

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

Kecenderungan konsumen di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan dapat dilihat pada Gambar 2.3. Sebagian besar konsumen di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 94,32 persen.



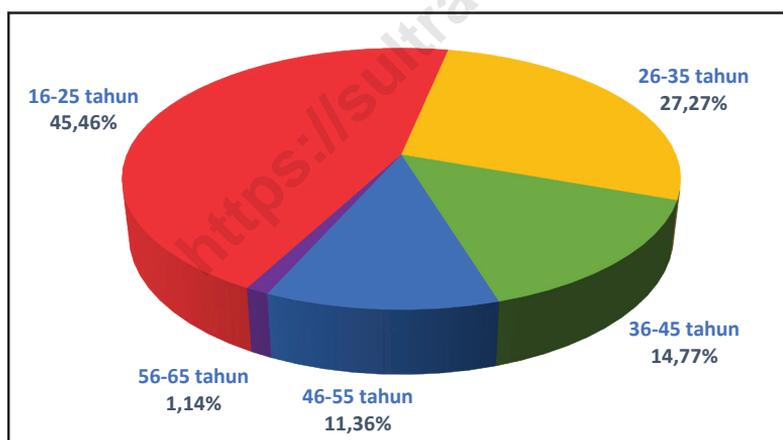
**Gambar 2.3. Persentase Konsumen di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama**

### 2.3. Konsumen Menurut Karakteristik

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

#### Kelompok Umur

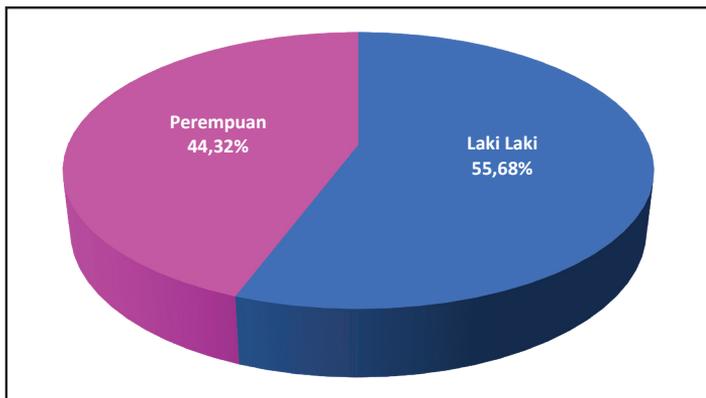
Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara didominasi oleh konsumen berumur 16-65 tahun yang terbagi menjadi lima kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 16-25 tahun (45,46 persen), disusul konsumen berumur 26-35 tahun (27,27 persen), konsumen berumur 36-45 tahun (14,77 persen), konsumen berumur 46-55 tahun (11,36 persen) dan konsumen berumur 56-65 tahun (1,14 persen). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (16-25 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.



**Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Kelompok Umur**

#### Jenis Kelamin

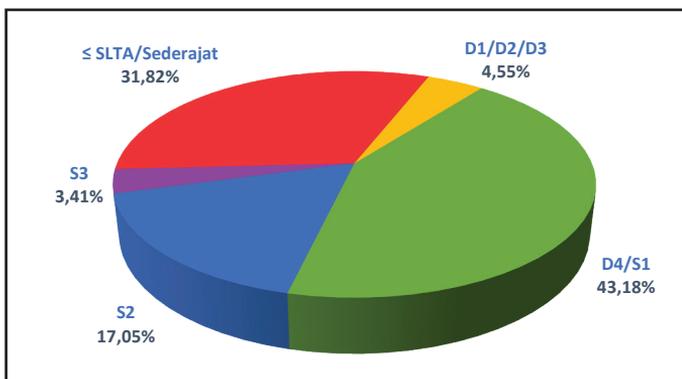
Gambar 2.5 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara menurut jenis kelamin. Pada tahun ini konsumen di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara menurut jenis kelamin di dominasi oleh konsumen laki-laki sebesar 55,68 persen.



**Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Jenis Kelamin**

**Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan**

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting untuk diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin sadar data. Pada SKD 2022, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu SLTA/ sederajat kebawah, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.6, konsumen di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (43,18 persen) dan posisi kedua dengan tingkat pendidikan ≤ SLTA/ sederajat (31,82 persen). Konsumen terbanyak selanjutnya yaitu dengan tingkat pendidikan S2 sebanyak 17,05 persen. Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 dan S3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase masing-masing sebanyak 4,55 persen dan 3,41 persen.

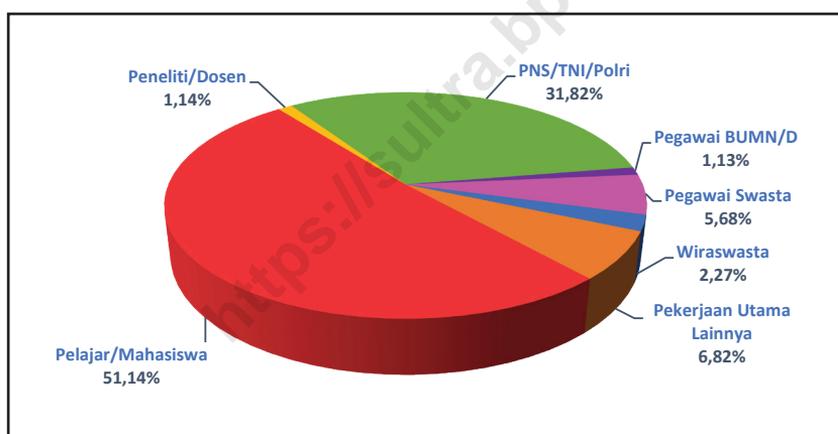


**Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan**

### Pekerjaan Utama

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

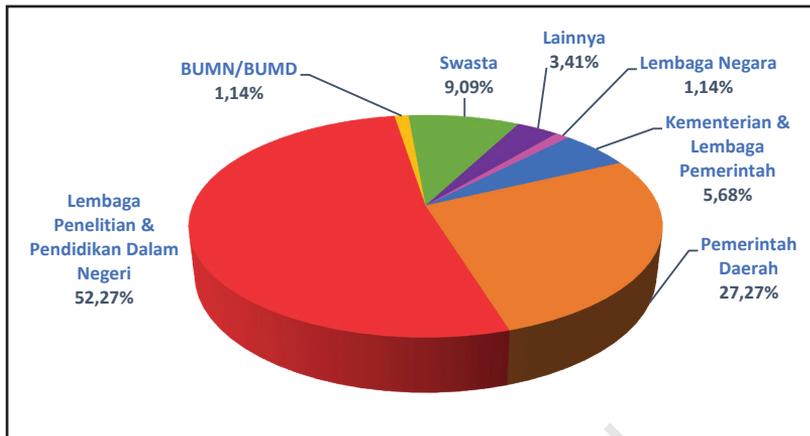
Berdasarkan Gambar 2.7, sebagian besar konsumen di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara adalah pelajar/mahasiswa (51,14 persen). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang didominasi oleh tingkat pendidikan Pelajar/Mahasiswa. Adapun kelompok konsumen selanjutnya didominasi oleh konsumen dengan pekerjaan utama sebagai PNS/TNI/Polri memiliki persentase yaitu sebesar 31,82 persen. Sedangkan kelompok konsumen dengan pekerjaan utama BUMN/D memiliki persentase paling sedikit yaitu sebesar 1,13 persen.



**Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Pekerjaan Utama**

### Instansi/Institusi

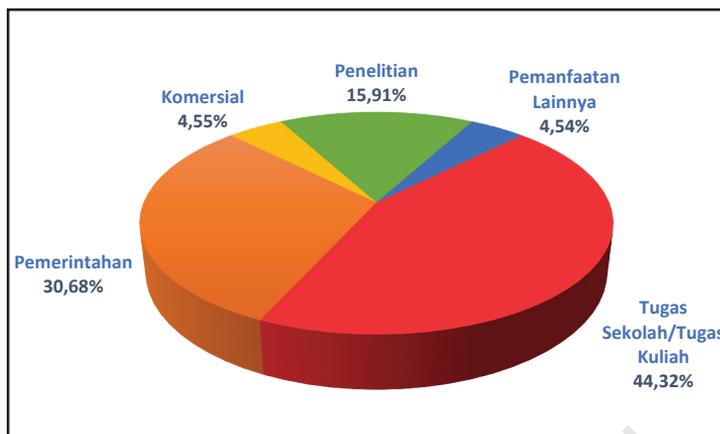
Konsumen pada SKD 2022 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.8, sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara berasal dari Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri (52,27 persen). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 dan pekerjaan utama konsumen, yaitu pelajar/mahasiswa.



Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Instansi/Institusi

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

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara. Dalam SKD 2022, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.9, hasil SKD 2022 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara paling banyak dimanfaatkan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah (44,32 persen). Pemanfaatan untuk Pemerintahan menempati posisi kedua sebesar 30,68 persen. Pemanfaatan untuk Penelitian menempati posisi ketiga yaitu 15,91 persen, sedangkan untuk Pemanfaatan Komersial dan Lainnya masing-masing persentase sebesar 4,55 persen dan 4,54 persen. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke BPS Provinsi Sulawesi Tenggara sangat dibutuhkan dalam bidang tugas sekolah/tugas kuliah.

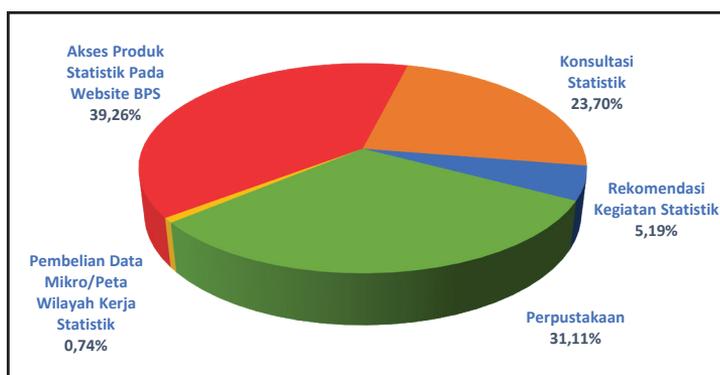


Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

### 2.5. Konsumen Menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi Perpustakaan, Pembelian Publikasi BPS, Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik, Akses Produk Statistik Pada Website BPS, Konsultasi Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.10. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Akses Produk Statistik Pada Website BPS yaitu sebesar 39,26 persen. Pada posisi kedua yaitu Perpustakaan dengan persentase sebesar 31,11 persen. Sementara itu, Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara.

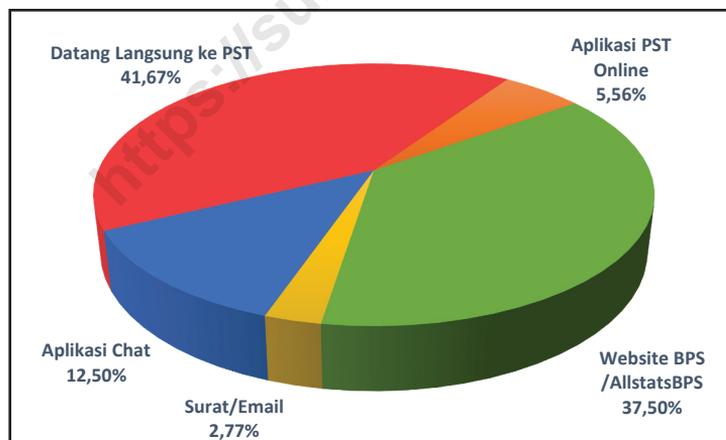


Gambar 2.10. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Jenis Layanan

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

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2022. Fasilitas tersebut meliputi datang langsung ke PST, Aplikasi PST *Online*, *Website* BPS, *AllStats* BPS (aplikasi android dan iOS), dan Fasilitas Lainnya.

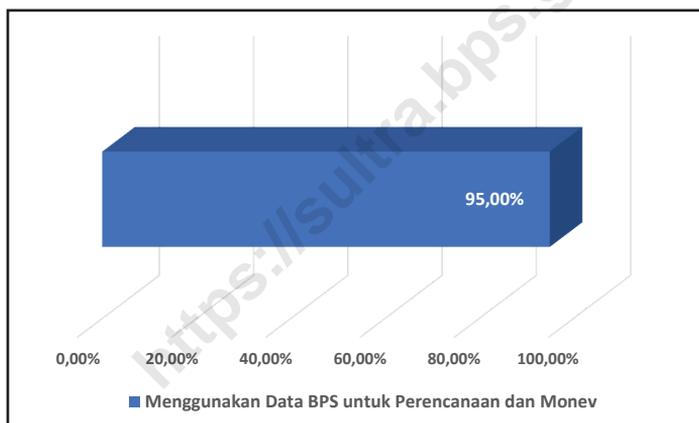
Berdasarkan Gambar 2.11, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara mendapatkan data dengan cara datang langsung ke PST mencapai 41,67 persen. Hal ini mengindikasikan bahwa konsumen lebih nyaman mencari data di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara. Walaupun demikian, konsumen yang memperoleh data melalui *Website* BPS/*Allstats* BPS cukup banyak, yakni mencapai 37,50 persen. Fasilitas lain yang masih digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara adalah melalui Aplikasi Chat dan Aplikasi PST *Online* dengan persentase masing-masing sebesar 12,50 persen dan 5,56 persen. Sedangkan fasilitas dengan persentase terkecil adalah Surat/Email yakni sebesar 2,77 persen.



**Gambar 2.11. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS**

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

Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”, BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, monitoring, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Merujuk pada gambar 2.8 bahwa konsumen yang berasal dari Kementerian/Lembaga/OPD (K/L/OPD) mendominasi setelah Lembaga pendidikan/penelitian dalam negeri Berdasarkan hasil SKD 2022, sebagaimana terdapat pada Gambar 2.12 di bawah ini terdapat 95,00% 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.



**Gambar 2.12. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan**

# ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

BAB  
**3**

**IKK** Indeks  
Kepuasan  
Konsumen

Terhadap **Pelayanan BPS**

= **94,39\***



Naik 1,77 poin  
dibanding tahun 2021

## Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

di PST BPS Provinsi  
Sulawesi Tenggara



**97,29%**

Konsumen merasa  
Puas terhadap  
**Pelayanan**



**98,86%**

Konsumen merasa  
Puas terhadap  
**Akses Data**



**97,73%**

Konsumen merasa  
Puas terhadap  
**Sarana & Prasarana**

Catatan: \*) Kualitas pelayanan PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara termasuk kategori **sangat baik** (skala 100)

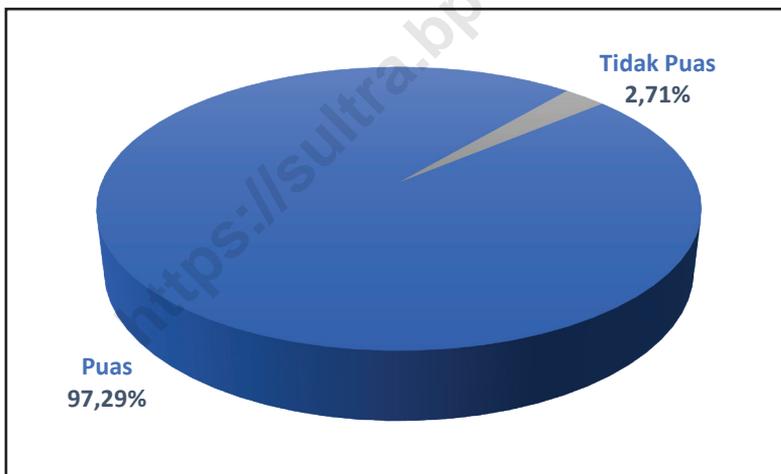


### BAB 3. ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

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

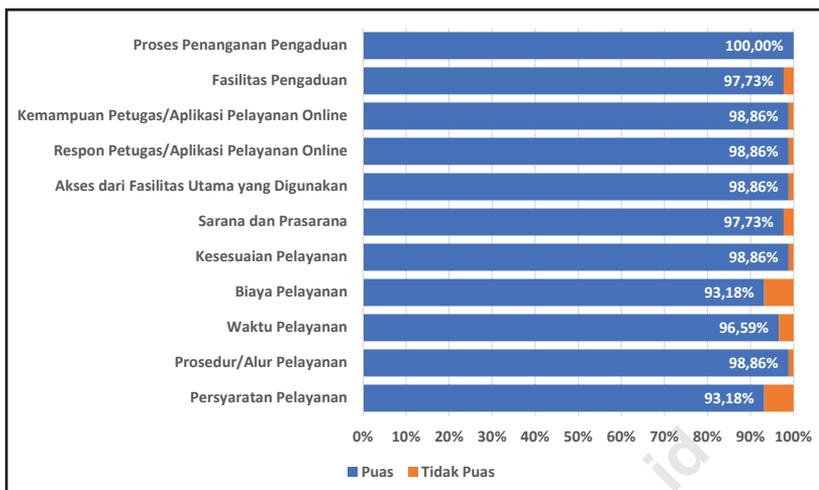
#### 3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan konsumen yang puas terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, konsumen yang puas dengan pelayanan BPS di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara sebesar 97,29 persen.



**Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Terhadap Pelayanan PST**

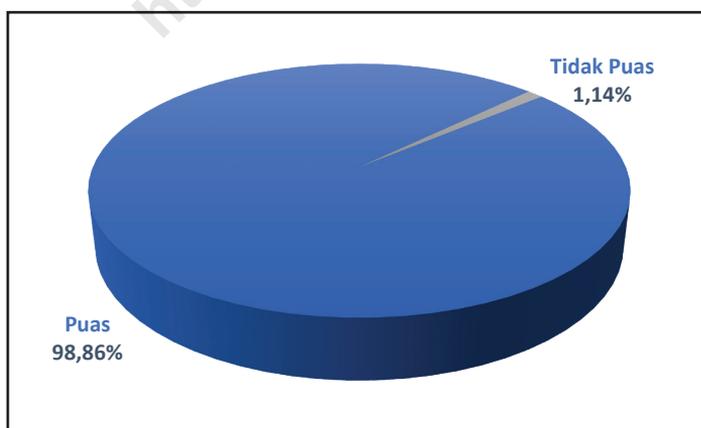
Kepuasan konsumen juga dapat dilihat berdasarkan atribut pelayanan. Berdasarkan Gambar 3.2, semua atribut mendapatkan persentase kepuasan di atas 90%. Terdapat empat atribut yang mencapai persentase tertinggi sebesar 98,86 persen yaitu atribut Prosedur/Alur Pelayanan Mudah Diikuti atau Dilakukan, Kesesuaian Produk Pelayanan yang Dijanjikan dengan yang Diterima, Kemudahan Akses Data BPS, Respon Petugas/Aplikasi Pelayanan Online, dan Kemampuan Petugas/Aplikasi Pelayanan Online dalam Memberikan Informasi.



Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Terhadap Pelayanan PST Menurut Atribut Pelayanan

### 3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

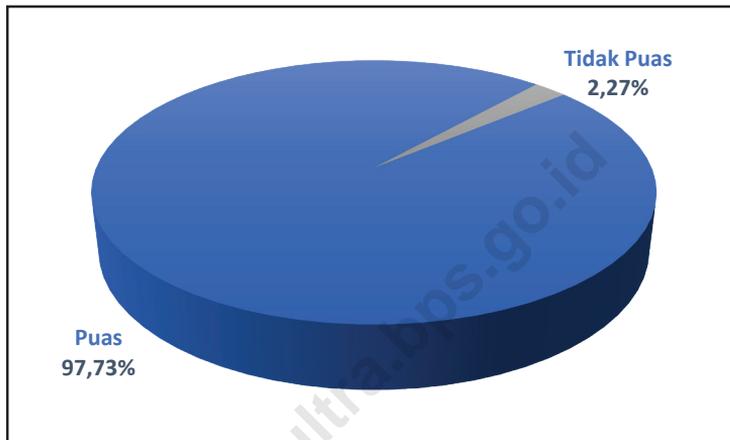
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut kemudahan memperoleh data BPS dari fasilitas utama pelayanan, kemudahan pencarian data dari website BPS, serta kemudahan mengunduh konten dari website BPS. Berdasarkan Gambar 3.3, konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara yang puas terhadap akses data sebesar 98,86 persen.



Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Terhadap Akses Data BPS

### 3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.4, persentase konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 97,73 persen.

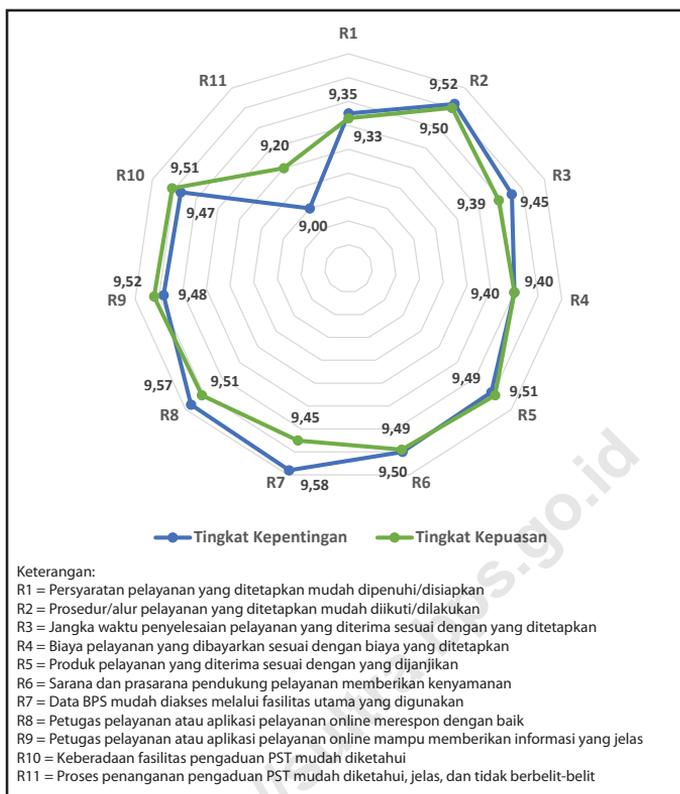


**Gambar 3.4. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Terhadap Sarana dan Prasarana PST**

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

Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS tergantung pada tingkat 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 BPS Provinsi Sulawesi Tenggara yang memberikan penilaian kepuasan terhadap pelayanan BPS.

*Gap analysis* dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.5, terlihat bahwa sebagian besar *gap* antara nilai persepsi (kepuasan) dengan nilai harapan (kepentingan) tidak berbeda jauh secara signifikan.



**Gambar 3.5. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara**

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut pelayanan yang memiliki nilai *gap* paling jauh yaitu Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit sebesar 0,20. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut jauh diatas harapan konsumen di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara. Sementara itu, atribut dengan *gap* paling dekat Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas (0,00). Hal ini menunjukkan bahwa Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online BPS Provinsi Sulawesi Tenggara sudah sesuai dengan harapan konsumen.

Atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara memiliki *gap* -0,13 sampai 0,20. Walaupun demikian, menurut Parsuraman (1991), jika *gap* negatif bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun masih ada beberapa atribut yang belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

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

	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Gap
	(1)	(2)	(3)	(4)
R1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan	9,35	9,33	-0,02
R2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan	9,52	9,50	-0,02
R3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan	9,45	9,39	-0,07
R4	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan	9,40	9,40	0,00
R5	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	9,49	9,51	0,02
R6	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9,50	9,49	-0,01
R7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	9,58	9,45	-0,13
R8	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik	9,57	9,51	-0,06
R9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas	9,48	9,52	0,05
R10	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui	9,47	9,51	0,05
R11	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	9,00	9,20	0,20

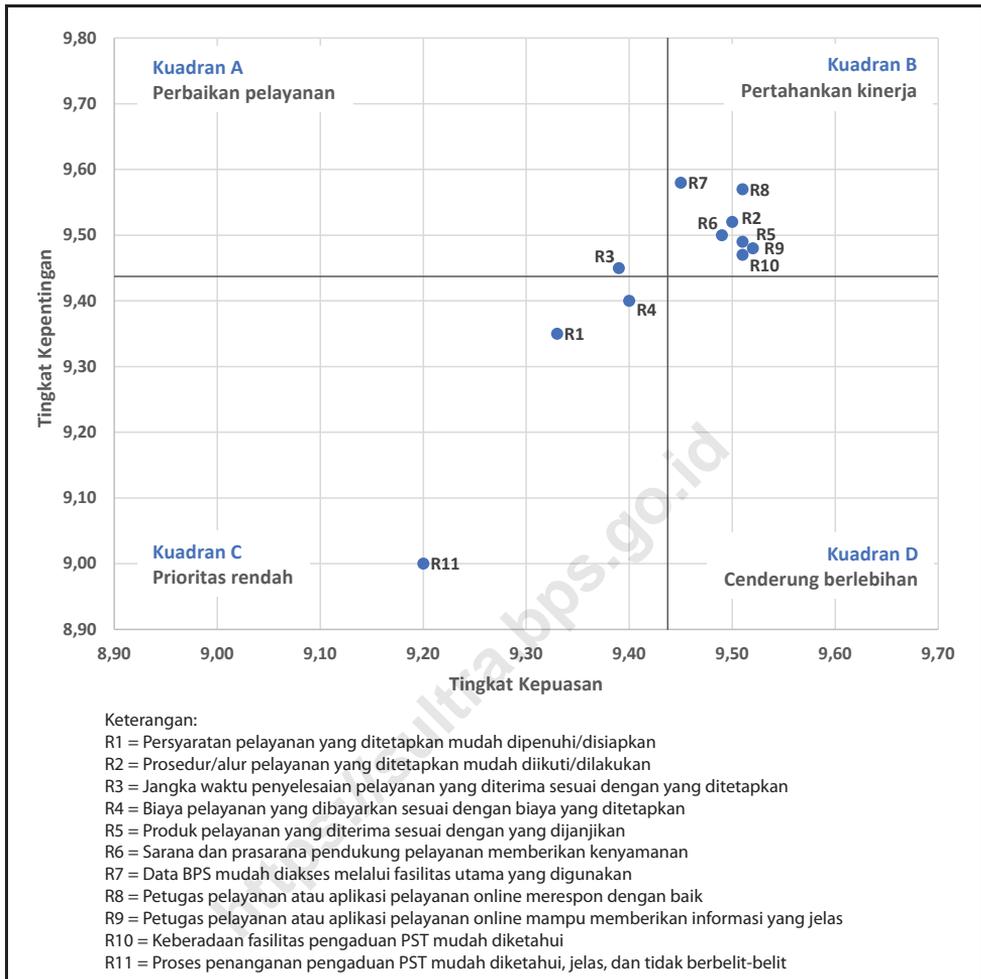
### 3.5. Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan BPS

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan menjadi salah satu kriteria dalam menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dan 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 Provinsi Sulawesi Tenggara**

	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kesesuaian
	(1)	(2)	(3)	(4)
R1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan	9,35	9,33	99,76
R2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan	9,52	9,50	99,76
R3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan	9,45	9,39	99,28
R4	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan	9,40	9,40	100,00
R5	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	9,49	9,51	100,24
R6	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9,50	9,49	99,88
R7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	9,58	9,45	98,70
R8	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik	9,57	9,51	99,41
R9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas	9,48	9,52	100,48
R10	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui	9,47	9,51	100,48
R11	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	9,00	9,20	102,22

Tabel 3.2 menyajikan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Lima dari sebelas atribut pelayanan melebihi 100 persen artinya tingkat kepuasan konsumen sudah melebihi harapan konsumen. Adapun atribut pelayanan dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit (102,22%), sedangkan atribut pelayanan data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (98,70%).



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

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai tingkat kepuasan di atas rata-rata tetapi nilai tingkat kepentingan di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS adalah atribut kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan.

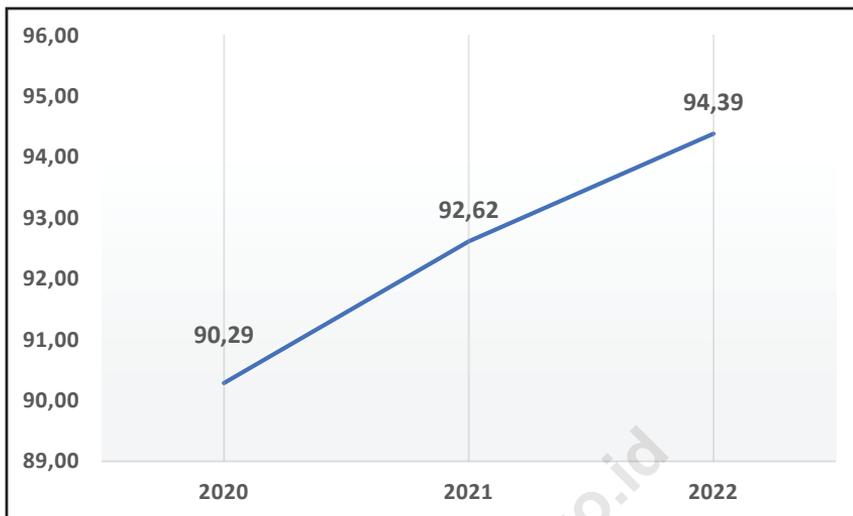
Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai tingkat kepentingan dan nilai tingkat kepuasan di atas rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS adalah kemudahan prosedur/alur pelayanan, kesesuaian produk pelayanan, kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan, kemudahan akses data BPS, kemampuan petugas pelayanan/aplikasi pelayanan online dalam merespon dengan baik, kemampuan petugas pelayanan/aplikasi pelayanan online dalam memberikan informasi yang jelas, dan kemudahan mengetahui keberadaan fasilitas pengaduan PST.

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai tingkat kepentingan dan nilai tingkat kepuasan di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS adalah kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan, kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan, dan kemudahan mengetahui proses penanganan pengaduan PST yang jelas serta tidak berbelit-belit.

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai tingkat kepentingan di bawah rata-rata tetapi nilai tingkat kepuasan di atas rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.6, tidak terdapat atribut pelayanan PST BPS yang termasuk dalam kuadran D.

### 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 BPS Provinsi Sulawesi Tenggara tahun 2022 sebesar 94,39, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara masuk kategori Sangat Baik. Berdasarkan Gambar 3.7, IKK di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara mengalami kenaikan dibandingkan IKK tahun 2021. Dengan demikian, nilai IKK tahun 2022 menunjukkan bahwa konsumen sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BPS Provinsi Sulawesi Tenggara.



Gambar 3.7. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara



# ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI

BAB  
4



98,30%

Konsumen merasa Puas terhadap **Penerapan Perilaku Anti Korupsi**

## IPAK Indeks Persepsi Anti Korupsi

95,94

Perilaku anti korupsi **sangat diterapkan** di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara



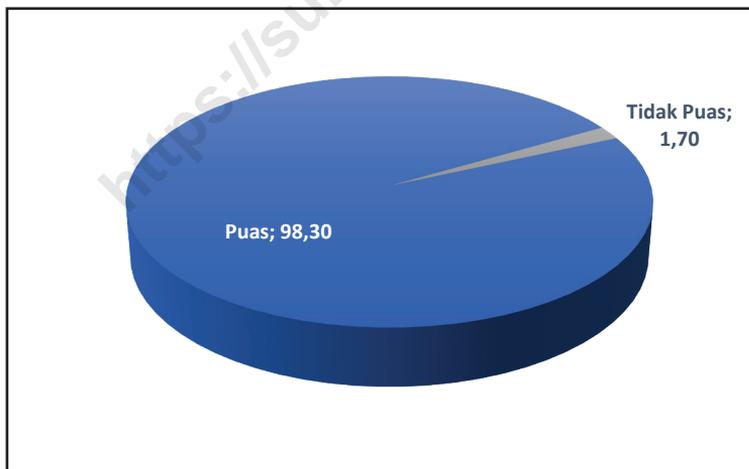


## BAB 4. ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI

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

### 4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS Provinsi Sulawesi Tenggara

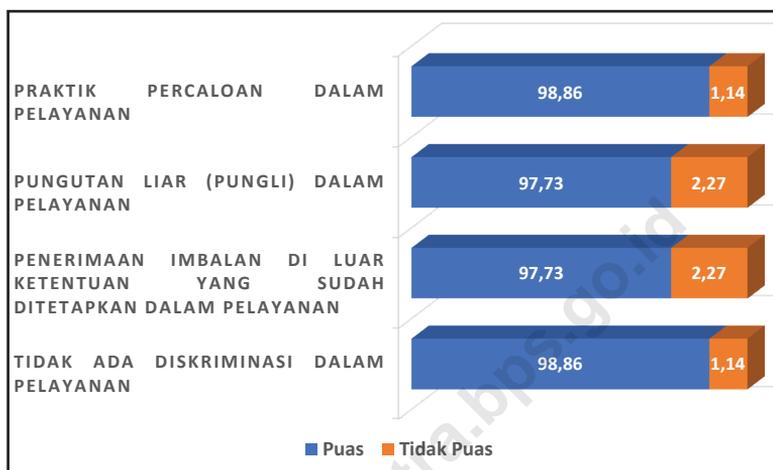
Penerapan perilaku anti korupsi merujuk pada persentase konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS Provinsi Sulawesi Tenggara. Berdasarkan Gambar 4.1, konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara sebanyak 98,30 persen. Hal tersebut dapat diartikan bahwa sebagian besar konsumen telah merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara.



**Gambar 4.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi**

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 sudah ditetapkan dalam pelayanan, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.

Gambar 4.2 menyajikan persentase kepuasan konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara terhadap penerapan perilaku anti korupsi menurut atribut anti korupsi. Berdasarkan gambar tersebut, konsumen merasa paling puas dengan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan dan tidak ada diskriminasi dalam pelayanan (98,86 persen).



**Gambar 4.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut Anti Korupsi**

### 4.2. *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS

Tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS tergantung pada tingkat 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 dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan *gap analysis*. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara yang memberikan penilaian puas hingga sangat puas dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS.

*Gap* masing-masing atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat dalam Tabel 4.1. Berdasarkan tabel tersebut, terlihat bahwa semua atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi memiliki nilai *gap* positif. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut sudah melampaui harapan konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara.

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

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,52	9,57	0,05
2	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan	9,56	9,58	0,02
3	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,56	9,58	0,02
4	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,64	9,65	0,01

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang juga digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS. Berbeda dengan indikator persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi, indikator IPAK menggunakan tingkat kepentingan konsumen sebagai penimbang antar atribut yang menjadi *proxy* dari perilaku anti korupsi. Nilai IPAK PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara berdasarkan hasil SKD 2022 sebesar 95,94 yang berarti bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara.



# ANALISIS KEBUTUHAN DATA

## BAB 5

76,65%

Konsumen memperoleh data **sesuai dengan kriteria** yang dibutuhkan



Kebutuhan Data Menurut **Level Data**

54,79%

data **level provinsi**

Kebutuhan Data Menurut **Periode Data**

69,76%

data **periode tahunan**



Kebutuhan Data Menurut **Ragam Data**

61,68%

data **neraca dan analisis statistik**

Kebutuhan Data Menurut **Sumber Data**

59,65%

data **publikasi**



## 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.

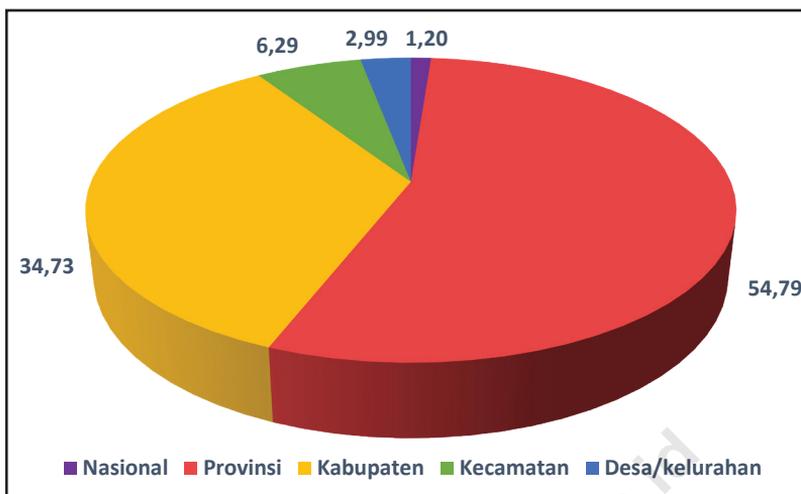
Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara dan wilayah penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Tenggara. Wilayah PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen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

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

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

### 5.1. Kebutuhan Data menurut Level Data

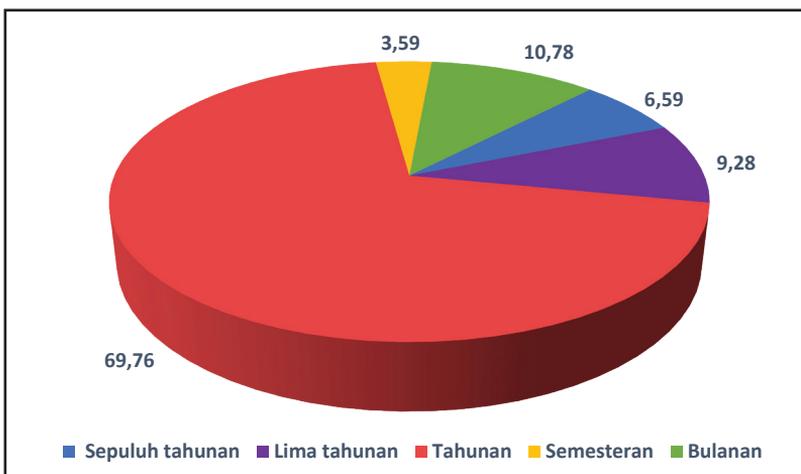
Dari hasil SKD 2022, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara. Secara umum, dari 334 orang-data 54,79 persen mencari data pada level provinsi. Data selanjutnya adalah data level kabupaten/kota (34,73 persen), data level kecamatan (6,29 persen), data level desa/kelurahan (2,99 persen) dan level Nasional (1,20 persen). Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



**Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Level Data**

### 5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data

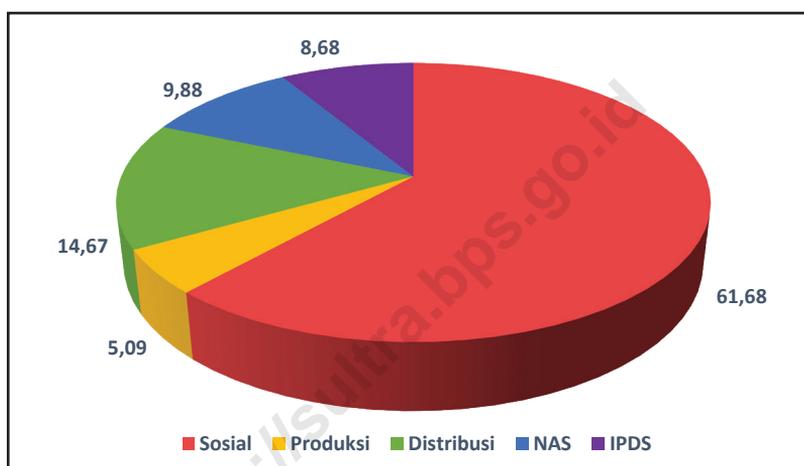
Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 69,76 persen. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu semesteran yang memiliki persentase 3,59 persen.



**Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Periode Data**

### 5.3. Kebutuhan Data menurut Ragam Data

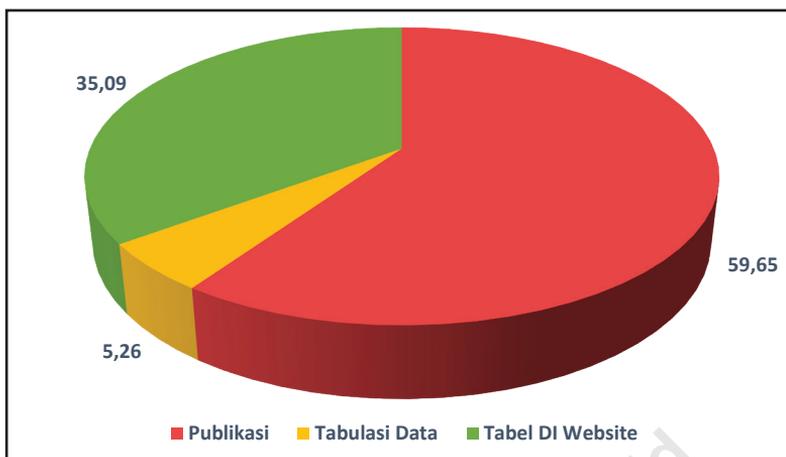
Ragam data yang tersedia pada PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara meliputi ragam data sosial, neraca dan analisis statistik, produksi, distribusi, dan IPDS. Dari gambar 5.3 terlihat bahwa konsumen data pada PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara paling banyak mencari ragam data sosial yaitu sebanyak 61,68 persen, dilanjutkan dengan ragam data distribusi sebanyak 14,67 persen. Ragam data yang paling sedikit dicari adalah ragam data produksi sebanyak 5,09 persen. Selengkapnya dapat dilihat pada gambar 5.3.



**Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Ragam Data**

### 5.4. Kebutuhan Data menurut Sumber Data

Data-data yang dihasilkan oleh BPS Provinsi Sulawesi Tenggara disajikan dalam berbagai bentuk media sumber data. SKD 2022 membagi sumber data BPS Provinsi Sulawesi Tenggara menjadi tiga jenis, yaitu publikasi, tabulasi data dan tabel di website. Berdasarkan Gambar 5.4, sebagian besar perolehan data BPS Provinsi Sulawesi Tenggara didapatkan konsumen dari sumber data yang berupa publikasi (59,65 persen). Kemudian 35,09 persen dari total perolehan data BPS Provinsi Sulawesi Tenggara didapatkan konsumen melalui sumber data yang berupa tabel yang ada di website BPS Provinsi Sulawesi Tenggara. Sedangkan sumber data yang paling sedikit perolehan datanya adalah tabulasi data, yaitu 5,26 persen.



Gambar 5.4. Persentase Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Pusat menurut Jenis Sumber Data

# ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

BAB  
**6**

**IKK** Indeks  
Kepuasan  
Konsumen

Terhadap **Kualitas Data BPS**

= **92,37\***



Naik 0,20 poin  
dibanding tahun 2021

## Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data

yang disediakan  
BPS Provinsi  
Sulawesi Tenggara



**96,93%**

Konsumen merasa  
Puas terhadap  
**Kelengkapan Data**



**97,37%**

Konsumen merasa  
Puas terhadap  
**Akurasi Data**



**97,81%**

Konsumen merasa  
Puas terhadap  
**Kemutakhiran Data**

Catatan: \*) Kualitas data yang disediakan BPS Provinsi Sulawesi Tenggara termasuk kategori **sangat baik** (skala 100)

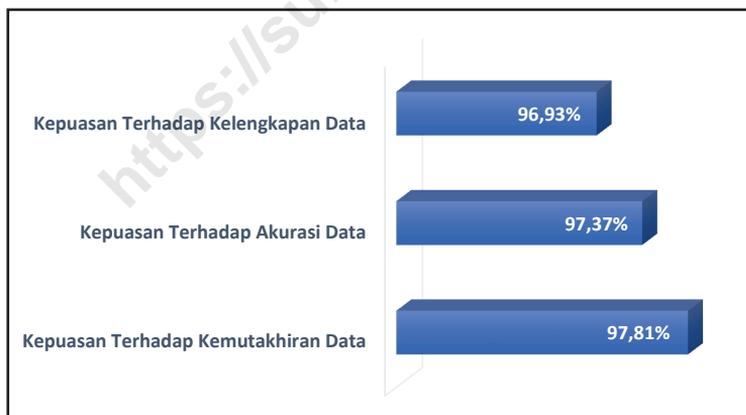


## BAB 6. ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Tenggara. 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 kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Tenggara dapat dilihat dari 3 aspek yaitu: kepuasan terhadap kelengkapan, kepuasan terhadap akurasi, dan kepuasan terhadap kemitakhiran data. Berdasarkan tabel 6.1 kepuasan terhadap kemitakhiran data menempati urutan pertama yaitu 97,81% selanjutnya kepuasan terhadap akurasi data diurutan kedua yaitu 97,37% dan yang terakhir kepuasan terhadap kelengkapan data sebesar 96,93%.



**Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Sulawesi Tenggara 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 Layanan Data BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Nilai IKK untuk PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara tahun 2022 sebesar 92,37, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara masuk kategori Baik. Berdasarkan Gambar 6.2, IKK BPS di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara mengalami kenaikan sebesar 0,2 dari 92,17 pada tahun 2021 menjadi 92,37 pada tahun 2022. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara.



**Gambar 6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Provinsi Sulawesi Tenggara**



## KEPUASAN KONSUMEN di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara



semakin tinggi nilai IKK, maka konsumen **semakin puas dengan pelayanan** yang diberikan BPS Provinsi Sulawesi Tenggara (skala 100)

## PENERAPAN PERILAKU ANTI KORUPSI

di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara



semakin tinggi nilai IPAK, maka **semakin tinggi pula penerapan perilaku anti korupsi** di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara (skala 100)





## BAB 7. PENUTUP

### 7.1. Kesimpulan

Pelaksanaan Survei Kebutuhan Data (SKD) bertujuan untuk mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan pelayanan PST BPS. Cakupan responden SKD 2022 adalah konsumen yang pernah menerima layanan dari PST BPS selama 1 Januari 2022 sampai dengan akhir periode pencacahan.

Realisasi jumlah responden SKD 2022 di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara sebesar 88 responden. Pengumpulan data SKD 2022 di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara dilakukan dalam kurun waktu Mei–Juli 2022 oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (*self enumeration*) melalui pencacahan manual dan pencacahan elektronik (*online*).

Hasil SKD 2022 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Data disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini antara lain Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK), dan persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan kualitas data BPS.

Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2022 di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2022 di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara yang melebihi target (125,71 persen) dan selesai tepat waktu.
2. Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara, yang digambarkan melalui responden SKD, didominasi oleh konsumen yang berasal dari lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri (52,27 persen) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk tugas sekolah/tugas kuliah (44,32 persen). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen berasal dari akademisi. Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah pelajar/mahasiswa (51,14 persen).

3. Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk digital atau *softcopy*. Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara adalah layanan pustaka digital (39,26 persen). Kecenderungan tersebut juga diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah *website* BPS (37,50 persen).
4. Sebagian besar konsumen di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara menggunakan data BPS sebagai data utama untuk kegiatan yang dilakukan. Dengan kata lain, BPS menjadi rujukan utama bagi konsumen dalam memperoleh data. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase penggunaan data BPS sebagai rujukan utama sebesar 94,31 persen.
5. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara digambarkan melalui IKK terhadap Pelayanan PST BPS. Nilai IKK terhadap Pelayanan BPS Provinsi Sulawesi Tenggara adalah 94,39. Artinya, kualitas pelayanan di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara masuk kategori sangat baik.
6. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK BPS Provinsi Sulawesi Tenggara adalah 95,94. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara.
7. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara sangat beragam. Level provinsi merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen (54,79 persen). Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (69,76 persen).
8. Persentase konsumen yang puas terhadap data disajikan menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemitakhiran data. Lebih dari 96 persen konsumen merasa puas terhadap masing-masing dimensi kualitas data tersebut. Sebanyak 96,93 persen konsumen merasa puas dengan kelengkapan data, 97,37 persen konsumen merasa puas dengan akurasi data, serta 97,81 persen konsumen merasa puas dengan kemitakhiran data.
9. Kepuasan konsumen terhadap kualitas data untuk penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Tenggara digambarkan melalui IKK terhadap Kualitas Data. Nilai IKK terhadap Kualitas Data untuk penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Tenggara adalah 92,37. Artinya, kualitas data dari penyedia BPS Provinsi Sulawesi Tenggara masuk dalam kategori sangat baik.

## 7.2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil SKD 2022, saran dan rekomendasi yang menjadi prioritas utama yang diberikan kepada unit pelayanan PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara adalah Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian. Perbaikan juga perlu dilakukan pada atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan berikutnya, meliputi:

1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan.
2. Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan.
3. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.

<https://sultra.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.
- Latu, TM & Everett, AM. 2000. Review of Satisfaction Research and measurement Approaches. Science & Research Internal Report 183. New Zealand: Departement of Conservation.
- Martilla, JA, & James, JC. 1977. Importance–Performance Analysis. Journal of Marketing, 41(1), 13–17.
- Martinez, CL. 2003. Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1. Arizona: CenterPoint Institute Inc.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. Delivering Quality Service. New York: The Free Press.

# LAMPIRAN

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



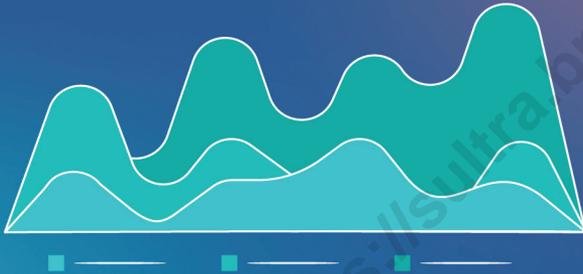
# METADATA

Data yang dihasilkan produsen data harus memiliki metadata.



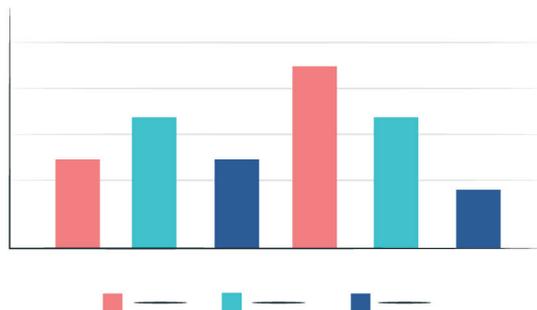
## Metadata adalah

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



## Metadata Indikator adalah

sekumpulan atribut informasi yang memberikan gambaran atau dokumentasi dasar terbentuknya suatu indikator dalam upaya **memberikan pemahaman dan penggunaan secara tepat dari suatu indikator**.





**Lampiran 1. Realisasi Jumlah Responden Menurut Wilayah PST di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara, 2022**

Satker PST	Target SKD	Pencapaian SKD	Persentase Pencapaian SKD (%)
(1)	(2)	(3)	(4)
<b>Sulawesi Tenggara</b>	<b>70</b>	<b>88</b>	<b>125,71</b>
Buton	30	37	123,33
Muna	30	33	110,00
Konawe	30	34	113,33
Kolaka	30	36	120,00
Konawe Selatan	30	32	106,67
Bombana	30	30	100,00
Wakatobi	30	34	113,33
Kolaka Utara	30	35	116,67
Buton Utara	30	35	116,67
Konawe Utara	30	33	110,00
Kolaka Timur	30	31	103,33
Kota Kendari	30	30	100,00
Kota Baubau	30	30	100,00

### **Metadada Indikator**

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

## Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin, 2022

Satker PST	Jumlah (Orang)	Jenis Kelamin	
		Laki-laki	Perempuan
(1)	(2)	(3)	(4)
<b>Sulawesi Tenggara</b>	<b>88</b>	<b>55,68</b>	<b>44,32</b>
Buton	37	70,27	29,73
Muna	33	51,52	48,48
Konawe	34	70,59	29,41
Kolaka	36	63,89	36,11
Konawe Selatan	32	59,38	40,63
Bombana	30	46,67	53,33
Wakatobi	34	55,88	44,12
Kolaka Utara	35	60,00	40,00
Buton Utara	35	71,43	28,57
Konawe Utara	33	69,70	30,30
Kolaka Timur	31	77,42	22,58
Kota Kendari	30	66,67	33,33
Kota Baubau	30	43,33	56,67

### **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.
Klasifikasi Penyajian	: 1) Wilayah PST BPS 2) Jenis Kelamin
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dengan: $P_i$ = Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke- $i$ $x_i$ = Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke- $i$ $y = \sum_{i=1}^2 x_i$ = Jumlah seluruh konsumen $i = 1$ (laki-laki), 2 (perempuan)
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis kelamin.

**Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama, 2022**

Satker PST	Jumlah (Orang)	Pekerjaan Utama						
		Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	PNS/ TNI/ Polri	Pegawai/ BUMN/D	Pegawai Swasta	Wira-swasta	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
<b>Sulawesi Tenggara</b>	<b>88</b>	<b>51,14</b>	<b>1,14</b>	<b>31,82</b>	<b>1,14</b>	<b>5,68</b>	<b>2,27</b>	<b>6,82</b>
Buton	37	18,92	0,00	64,86	5,41	0,00	0,00	10,81
Muna	33	21,21	6,06	66,67	3,03	0,00	0,00	3,03
Konawe	34	8,82	2,94	67,65	0,00	0,00	0,00	20,59
Kolaka	36	25,00	13,89	50,00	5,56	5,56	0,00	0,00
Konawe Selatan	32	28,13	0,00	62,50	0,00	0,00	0,00	9,38
Bombana	30	20,00	0,00	63,33	0,00	3,33	0,00	13,33
Wakatobi	34	17,65	5,88	44,12	5,88	2,94	2,94	20,59
Kolaka Utara	35	0,00	0,00	94,29	0,00	2,86	0,00	2,86
Buton Utara	35	11,43	8,57	60,00	0,00	8,57	0,00	11,43
Konawe Utara	33	12,12	6,06	60,61	3,03	3,03	3,03	12,12
Kolaka Timur	31	6,45	0,00	83,87	0,00	0,00	0,00	9,68
Kota Kendari	30	13,33	10,00	70,00	3,33	3,33	0,00	0,00
Kota Baubau	30	6,67	6,67	73,33	6,67	3,33	3,33	0,00

**Metadata Indikator**

Nama Indikator	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama.
Konsep	: Segmentasi konsumen.
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut pekerjaan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pekerjaan utama adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan.
Klasifikasi Penyajian	: 1) Wilayah PST BPS 2) Pekerjaan Utama
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dengan: $P_i$ = Persentase konsumen dengan pekerjaan utama ke-i $x_i$ = 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.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pekerjaan utama.

**Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan, 2022**

Satker PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
<b>Sulawesi Tenggara</b>	<b>44,32</b>	<b>30,68</b>	<b>4,55</b>	<b>15,91</b>	<b>4,55</b>
Buton	21,62	75,68	0,00	0,00	2,70
Muna	12,12	78,79	0,00	6,06	3,03
Konawe	8,82	85,29	0,00	5,88	0,00
Kolaka	19,44	50,00	2,78	22,22	5,56
Konawe Selatan	21,88	71,88	0,00	6,25	0,00
Bombana	23,33	73,33	0,00	3,33	0,00
Wakatobi	8,82	64,71	2,94	20,59	2,94
Kolaka Utara	0,00	97,14	0,00	2,86	0,00
Buton Utara	14,29	65,71	2,86	17,14	0,00
Konawe Utara	12,12	66,67	0,00	18,18	3,03
Kolaka Timur	12,90	87,10	0,00	0,00	0,00
Kota Kendari	13,33	70,00	3,33	13,33	0,00
Kota Baubau	6,67	76,67	0,00	6,67	10,00

### **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. Pemanfaatan hasil kunjungan adalah penggunaan hasil kunjungan yang utama, baik berupa pencarian data maupun konsultasi.
Klasifikasi Penyajian	: 1) Wilayah PST BPS 2) Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dengan: $P_i$ = Persentase konsumen dengan pemanfaatan utama hasil kunjungan ke-i $x_i$ = 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.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan.

**Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan, 2022**

Satker PST	Jenis Layanan					
	Pustaka Tercetak	Pembelian Publikasi	Data Mikro	Pustaka Digital	Konsultasi Data Statistik	Rekomendasi Kegiatan Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
<b>Sulawesi Tenggara</b>	<b>31,11</b>	<b>0,00</b>	<b>0,74</b>	<b>39,26</b>	<b>23,70</b>	<b>5,19</b>
Buton	4,88	0,00	0,00	65,85	29,27	0,00
Muna	43,18	2,27	4,55	22,73	25,00	2,27
Konawe	30,61	0,00	2,04	34,69	30,61	2,04
Kolaka	23,26	0,00	0,00	69,77	6,98	0,00
Konawe Selatan	27,08	0,00	0,00	20,83	52,08	0,00
Bombana	68,29	0,00	0,00	29,27	2,44	0,00
Wakatobi	38,78	0,00	0,00	34,69	24,49	2,04
Kolaka Utara	44,68	0,00	0,00	27,66	14,89	12,77
Buton Utara	2,44	0,00	0,00	65,85	31,71	0,00
Konawe Utara	37,84	0,00	0,00	43,24	18,92	0,00
Kolaka Timur	15,00	0,00	0,00	62,50	22,50	0,00
Kota Kendari	48,57	0,00	0,00	45,71	5,71	0,00
Kota Baubau	28,13	0,00	0,00	43,75	28,13	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 Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik
Klasifikasi Penyajian	: 1) Wilayah PST BPS 2) Jenis Layanan
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dengan: $P_i$ = Persentase konsumen dengan jenis layanan ke- $i$ $x_i$ = Jumlah konsumen dengan jenis layanan ke- $i$ $y$ = Jumlah seluruh konsumen $i$ = 1 (Pustaka Tercetak), 2 (Pembelian Publikasi), 3 (Data Mikro), 4 (Pustaka Digital), 5 (Konsultasi Data 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.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis layanan yang digunakan.

**Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama, 2022**

Satker PST	Jumlah Konsumen (orang)	Rujukan Utama (%)	Bukan Rujukan Utama (%)
(1)	(2)	(3)	(4)
<b>Sulawesi Tenggara</b>	<b>88</b>	<b>94,32</b>	<b>5,68</b>
Buton	37	97,30	2,70
Muna	33	90,91	9,09
Konawe	34	94,12	5,88
Kolaka	36	94,44	5,56
Konawe Selatan	32	93,75	6,25
Bombana	30	100,00	0,00
Wakatobi	34	100,00	0,00
Kolaka Utara	35	100,00	0,00
Buton Utara	35	97,14	2,86
Konawe Utara	33	100,00	0,00
Kolaka Timur	31	100,00	0,00
Kota Kendari	30	96,67	3,33
Kota Baubau	30	93,33	6,67

### **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 sebagai rujukan utama artinya penggunaan data BPS dijadikan sebagai acuan utama dalam melakukan suatu kegiatan.
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah PST BPS
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P = \frac{x}{y} \times 100\%$ 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.
Manfaat	: Mendapatkan informasi mengenai persentase konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama.

**Lampiran 7. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan, 2022**

Satker PST	Penggunaan Data BPS Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
(1)	(2)
<b>Sulawesi Tenggara</b>	<b>95,00</b>
Buton	96,30
Muna	92,00
Konawe	100,00
Kolaka	100,00
Konawe Selatan	95,65
Bombana	100,00
Wakatobi	94,44
Kolaka Utara	100,00
Buton Utara	94,74
Konawe Utara	100,00
Kolaka Timur	95,00
Kota Kendari	100,00
Kota Baubau	100,00

**Metadata Indikator**

Nama Indikator	: Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan.
Konsep	: Segmentasi konsumen.
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut penggunaan data BPS sebagai perencanaan, <i>monitoring</i> , dan evaluasi pembangunan nasional terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. 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. <i>Monitoring</i> yaitu mengamati perkembangan pelaksanaan rencana, mengidentifikasi serta mengantisipasi permasalahan yang 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.
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah PST BPS
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>dengan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><math>P</math> = Persentase konsumen yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, <i>monitoring</i>, dan evaluasi</li> <li><math>x</math> = Jumlah konsumen yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, <i>monitoring</i>, dan evaluasi</li> <li><math>y</math> = Jumlah seluruh konsumen</li> </ul>
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, <i>monitoring</i> , dan evaluasi pembangunan nasional di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan informasi mengenai persentase konsumen (K/L/OPD) yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, <i>monitoring</i> , dan evaluasi pembangunan nasional yang berguna sebagai salah satu Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS.

**Lampiran 8. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST, 2022**

Satker PST	Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
<b>Sulawesi Tenggara</b>	<b>97,29</b>
Buton	99,46
Muna	94,88
Konawe	99,71
Kolaka	96,68
Konawe Selatan	100,00
Bombana	100,00
Wakatobi	97,07
Kolaka Utara	100,00
Buton Utara	100,00
Konawe Utara	98,79
Kolaka Timur	99,03
Kota Kendari	100,00
Kota Baubau	100,00

**Metadada Indikator**

Nama Indikator	: Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST.
Konsep	: Kepuasan konsumen.
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 pelayanan, (5) Kesesuaian pelayanan, (6) Sarana dan Prasarana, (7) Akses dari fasilitas utama yang digunakan, (8) Pencarian data di <i>website</i> , (9) Akses konten pada <i>website</i> , (10) Respon petugas atau aplikasi pelayanan <i>online</i> , (11) Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan <i>online</i> , (12) Fasilitas pengaduan, dan (13) Proses penanganan pengaduan.
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah PST BPS
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>dengan:</p> <p><math>P</math> = Persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan  <math>x</math> = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS  <math>y</math> = Jumlah seluruh konsumen</p>
Interpretasi	: Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap pelayanan di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

**Lampiran 9. Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST, 2022**

Satker PST	Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data
(1)	(2)
<b>Sulawesi Tenggara</b>	<b>98,86</b>
Buton	100,00
Muna	96,97
Konawe	100,00
Kolaka	100,00
Konawe Selatan	100,00
Bombana	100,00
Wakatobi	100,00
Kolaka Utara	100,00
Buton Utara	100,00
Konawe Utara	100,00
Kolaka Timur	100,00
Kota Kendari	100,00
Kota Baubau	100,00

### **Metadada Indikator**

Nama Indikator	: Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST.
Konsep	: Kepuasan konsumen.
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 <i>website</i> BPS, dan (3) Akses konten pada <i>website</i> BPS
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah PST BPS
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P = \frac{x}{y} \times 100\%$ dengan: $P$ = Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS $x$ = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan akses data BPS $y$ = Jumlah seluruh konsumen
Interpretasi	: Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap akses data di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap akses data BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

**Lampiran 10. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST, 2022**

Satker PST	Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana
(1)	(2)
<b>Sulawesi Tenggara</b>	<b>97,73</b>
Buton	97,30
Muna	95,45
Konawe	98,53
Kolaka	98,61
Konawe Selatan	100,00
Bombana	100,00
Wakatobi	95,59
Kolaka Utara	100,00
Buton Utara	100,00
Konawe Utara	98,48
Kolaka Timur	95,16
Kota Kendari	100,00
Kota Baubau	100,00

**Metadata Indikator**

- Nama Indikator : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST.
- Konsep : Kepuasan konsumen.
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan sarana dan prasarana terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai > 7,66.  
 Sarana 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*.
- Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus : 
$$P = \frac{x}{y} \times 100\%$$
- Penghitungan :  
 dengan:  
 $P$  = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS  
 $x$  = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan sarana dan prasarana BPS  
 $y$  = Jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi : Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasarana di unit PST BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

**Lampiran 11. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST, 2022**

Satker PST	IKK terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
<b>Sulawesi Tenggara</b>	<b>94,39</b>
Buton	92,71
Muna	89,98
Konawe	94,70
Kolaka	93,91
Konawe Selatan	94,76
Bombana	91,31
Wakatobi	93,27
Kolaka Utara	96,74
Buton Utara	96,73
Konawe Utara	92,70
Kolaka Timur	90,52
Kota Kendari	99,23
Kota Baubau	95,19

**Metadata Indikator**

Nama Indikator	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST.
Konsep	: Kepuasan konsumen.
Definisi	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner VKD22.
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah PST BPS
Ukuran	: Indeks
Satuan	: – (skala 100)
Rumus Penghitungan	: $IKK = \frac{\sum_{i=1}^{13} x_i}{y} \times 100$
	Dimana:
	$x_i$ = rata-rata kepuasan tertimbang unsur pelayanan ke-i
	$x_i = w_i \times z_i$
	$w_i$ = Penimbang unsur ke-i = Rata-rata skor kepentingan unsur ke-i / jumlah rata-rata skor kepentingan
	$z_i$ = Rata-rata skor kepuasan unsur ke-i
	$y$ = skala maksimum penilaian
Interpretasi	: Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas pelayanan BPS. Hasil penghitungan IKK terhadap pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: 1) 25,00 – 64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik 2) 65,00 – 76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik 3) 76,61 – 88,30 : Kualitas pelayanan baik 4) 88,31 – 100,00 : Kualitas pelayanan sangat baik
Manfaat	: Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS.

**Lampiran 12. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data, 2022**

Satker PST	Indeks Kepuasan Konsumen
(1)	(2)
<b>Sulawesi Tenggara</b>	<b>92,37</b>
Buton	90,61
Muna	91,05
Konawe	92,16
Kolaka	93,87
Konawe Selatan	90,46
Bombana	86,19
Wakatobi	93,91
Kolaka Utara	97,08
Buton Utara	94,42
Konawe Utara	91,15
Kolaka Timur	85,81
Kota Kendari	96,67
Kota Baubau	94,76

**Metadana Indikator**

Nama Indikator	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data.
Konsep	: Kepuasan konsumen.
Definisi	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diberikan oleh BPS. IKK terhadap Kualitas Data diukur melalui 4 aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, kemitakhiran, dan kualitas
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah PST BPS
Ukuran	: Indeks
Satuan	: – (skala 100)
Rumus Penghitungan	: $IKK = \frac{\sum_{i=1}^4 x_i}{y} \times 100$
	Dimana:
	$x_i$ = rata-rata kepuasan tertimbang unsur kualitas ke-i
	$x_i = w_i \times z_i$
	$w_i$ = Penimbang unsur ke-i = nilai maksimal dari tingkat kepentingan = 10
	$z_i$ = Rata-rata skor kepuasan unsur ke-i
	$y$ = skala maksimum penilaian
Interpretasi	: Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas pelayanan BPS. Hasil penghitungan IKK terhadap pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 25,00 – 64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik</li> <li>2) 65,00 – 76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik</li> <li>3) 76,61 – 88,30 : Kualitas pelayanan baik</li> <li>4) 88,31 – 100,00 : Kualitas pelayanan sangat baik</li> </ol>
Manfaat	: Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS.

**Lampiran 13. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST, 2022**

Satker PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi
(1)	(2)
<b>Sulawesi Tenggara</b>	<b>95,94</b>
Buton	94,80
Muna	94,32
Konawe	98,09
Kolaka	97,29
Konawe Selatan	94,38
Bombana	94,67
Wakatobi	95,81
Kolaka Utara	99,43
Buton Utara	99,02
Konawe Utara	96,82
Kolaka Timur	100,00
Kota Kendari	100,00
Kota Baubau	97,17

**Metadada Indikator**

- Nama Indikator : Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST.
- Konsep : Persepsi anti korupsi.
- Definisi : Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai persepsi anti korupsi pada pelayanan yang diberikan oleh BPS.
- Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS
- Ukuran : Indeks
- Satuan : – (skala 100)
- Rumus Penghitungan : 
$$IKK = \frac{\sum_{i=1}^4 x_i}{y} \times 100$$
- Dimana:
- $x_i$  = rata-rata kepuasan tertimbang unsur penilaian persepsi anti korupsi ke-i
  - $x_i = w_i \times z_i$
  - $w_i$  = Penimbang unsur ke-i = Rata-rata skor kepentingan unsur ke-i / jumlah rata-rata skor kepentingan
  - $z_i$  = Rata-rata skor kepuasan unsur ke-i
  - $y$  = skala maksimum penilaian
- Interpretasi : Semakin mendekati angka 100, semakin baik perilaku anti korupsi diterapkan pada PST BPS.
- Manfaat : Mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS.

Lampiran 14. Kuesioner VKD22



**SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2022**

**RAHASIA**

Dilarang disebarluaskan  
1. UU No. 26 tahun 2008 tentang Statistik  
2. PP No. 33 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Statistik  
3. Peraturan Menteri PRR/RI No. 34 Tahun 2013 tentang Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Penyelenggaraan Statistik  
4. Peraturan Kepala BPS No. 59 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SAS 21 Lingkungan BPS

VKD22

**Keterangan Pencacahan (dissi oleh petugas)**

Pencacah	Nama : _____	Pemeriksa	Nama : _____
	Tanggal : _____		Tanggal : _____

Nomor Responden :            

Kode Wilayah      Nomor Urut

**Blok I. Keterangan Responden**

<p>1 Nama : _____</p> <p>2 Tahun lahir : _____</p> <p>3 E-mail : _____</p> <p>4 Nomor handphone * <small>*untuk keperluan survei ini</small> : _____</p> <p>5 Jenis kelamin : Laki-laki - 1 <input type="checkbox"/> Perempuan - 2 <input type="checkbox"/></p> <p>6 Pendidikan tertinggi yang ditamatkan : S/SLTA (Sederajat) - 1 <input type="checkbox"/> D1/D2/D3 - 2 <input type="checkbox"/> DM/S1 - 3 <input type="checkbox"/> S2 - 4 <input type="checkbox"/> S3 - 5 <input type="checkbox"/></p> <p>7 Pekerjaan utama : Pelajar/Mahasiswa - 1 <input type="checkbox"/> Pribah/suami/ibu - 2 <input type="checkbox"/> PNS/TN (Pilot) - 3 <input type="checkbox"/> Pegawai BUMN/BUKMD - 4 <input type="checkbox"/> Pegawai Swasta - 5 <input type="checkbox"/> Wirawasta - 6 <input type="checkbox"/> Lainnya (.....) - 7 <input type="checkbox"/></p> <p>8 Kategori instansi/institusi : Lembaga Negara - 1 <input type="checkbox"/> Kementerian &amp; Lembaga Pemerintah - 2 <input type="checkbox"/> Pemerintah Daerah - 3 <input type="checkbox"/> Lembaga Internasional - 4 <input type="checkbox"/> Lembaga Penelitian &amp; Pendidikan Dalam Negeri - 5 <input type="checkbox"/> Lembaga Penelitian &amp; Pendidikan Luar Negeri - 6 <input type="checkbox"/> BUMN/BUKMD - 7 <input type="checkbox"/> Swasta - 8 <input type="checkbox"/> Lainnya (.....) - 9 <input type="checkbox"/></p>	<p>9 Nama instansi/institusi : _____</p> <p>10 Pemadatan utama hasil kunjungan di atas data sebagai berikut :                  Pribah salah satu jawaban : _____                  Lainnya (.....) : _____</p> <p><b>Pertanyaan-pertanyaan berikut ini merujuk pada periode 1 Januari 2022 s.d. saat pengisian kuesioner</b></p> <p>11 Jenis layanan yang digunakan : Perputakaan - 1 <input type="checkbox"/> Penerbitan - 2 <input type="checkbox"/> Perbelanjaan Publikasi BPS - 3 <input type="checkbox"/> Perbelanjaan Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik - 4 <input type="checkbox"/> Akses produk statistik pada Webdin BPS - 5 <input type="checkbox"/> Konsultasi Statistik - 16 <input type="checkbox"/> Rekomendasi Keptatan Statistik - 32 <input type="checkbox"/></p> <p>12 Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS :                  Boleh pilih lebih dari satu jawaban :                  Datang langsung ke unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) - 1 <input type="checkbox"/> Aplikasi pelayanan statistik terpadu online (post.bps.go.id) - 2 <input type="checkbox"/> Website BPS (bps.go.id) / AIRSats BPS - 4 <input type="checkbox"/> Surat/Email - 8 <input type="checkbox"/> Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatGPT, dll) - 16 <input type="checkbox"/> Lainnya (.....) - 32 <input type="checkbox"/></p> <p>13 Apakah data BPS digunakan sebagai rujukan utama? : Ya - 1 <input type="checkbox"/> Tidak - 2 <input type="checkbox"/></p> <p>14 Apakah pernah melakukan pengadaan terkait Rancangan Statistik Terpadu (PST)? : Ya - 1 <input type="checkbox"/> Tidak - 2 <input type="checkbox"/></p>
---	---

**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: ..... <small>(sesuai Blok 1 Rincian 12).</small>	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. <small>(contoh: Kotak saran dan pengaduan, website https://pengaduan.bps.go.id, e-mail bpsqh@bps.go.id)</small>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
11	<i>Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengadaan (BRI14 berkele 1), Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.</i>	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 percalan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2



**DATA**  
MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK  
PROVINSI SULAWESI TENGGARA**

Jalan Boulevard No. 1 Kendari, Sulawesi Tenggara  
Telp. 0401-3135363; Fax. 0401-3122355;  
E-mail: [bps7400@bps.go.id](mailto:bps7400@bps.go.id); Website: <http://sultra.bps.go.id>

ISSN 2745-4169



9 772745 416002