

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KABUPATEN BONE BOLANGO 2021



ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KABUPATEN BONE BOLANGO 2021



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Bone Bolango 2021

ISSN:

Nomor Publikasi: 75040.2123

Katalog: 1399013.7504

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

Jumlah Halaman: xii + 116 halaman

Naskah:

Badan Pusat Statistik Kabupaten Bone Bolango

Penyunting:

Badan Pusat Statistik Kabupaten Bone Bolango

Desain Kover:

Badan Pusat Statistik Kabupaten Bone Bolango

Diterbitkan oleh:

© Badan Pusat Statistik Kabupaten Bone Bolango

Sumber Ilustrasi:

freepik.com

storyset.com

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

Tim Penyusun

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Bone Bolango 2021

Pengarah:

Suparno, S.ST, S.E, M.Si

Penanggung Jawab:

Suparno, S.ST, S.E, M.Si

Editor:

Muhamad Yusuf Jamil, S.Tr.Stat

Penulis:

Muhamad Yusuf Jamil, S.Tr.Stat

Desain Infografis:

Muhamad Yusuf Jamil, S.Tr.Stat

Kata Pengantar

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

Pada tahun 2021, SKD dilaksanakan di 515 satuan kerja BPS yang terdiri dari BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, serta 480 BPS Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia. Hasil dari pelaksanaan SKD 2021 salah satunya disajikan dalam publikasi dengan judul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2021” sebagai bentuk laporan dari penyelenggaraan SKD. Publikasi ini memberikan penjelasan secara deskriptif mengenai performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS. Penyajian data ditampilkan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) merupakan indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini.

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

Tilongkabila, Desember 2021
Kepala BPS
Kabupaten Bone Bolango



Suparno, S.ST, S.E, M.Si

Daftar Isi

Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	xii
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang.....	3
1.2. Tujuan dan Manfaat	4
1.3. Landasan Teori.....	5
1.3.1. Konsep dan Definisi.....	5
1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu.....	6
1.3.3. Kepuasan Layanan	7
1.4. Metodologi	9
1.4.1. Metode <i>Sampling</i>	9
1.4.2. Metode Pengumpulan Data	10
1.4.3. Metode Analisis Data	10
1.5. Sistematika Penulisan	19
1.6. Realisasi Pengumpulan Data.....	19
1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST	20
1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021.....	21
Bab 2 Segmentasi Konsumen.....	25
2.1. Gambaran Umum Konsumen.....	27
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik.....	28
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	33
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan	34
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS.....	35
2.6. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	36
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan.....	39
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan	41
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data.....	42
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana	42

3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS	43
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS	45
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	49
Bab 4 Analisis Persepsi Anti Korupsi	51
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS	53
4.2. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS	54
4.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS	55
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data	57
5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data	59
5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data	60
5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Data	61
5.4. Kebutuhan Data menurut Sumber Data	62
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data	65
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS	67
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS	68
Bab 7 Penutup	71
7.1. Kesimpulan	73
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan	75
Daftar Pustaka	79
Lampiran	81

Daftar Tabel

Tabel 1.1.	Langkah-Langkah Perhitungan IKK	16
Tabel 1.2.	Klasifikasi Kualitas Pelayanan	17
Tabel 1.3.	Klasifikasi Persepsi Perilaku Anti Korupsi	18
Tabel 1.4.	Jumlah dan Persentase Wilayah PST yang Memenuhi Sarana dan Prasarana.....	20
Tabel 1.5.	Realisasi Jumlah Responden SKD 2020 PST BPS di Kabupaten Bone Bolango.....	21
Tabel 3.1.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bone Bolango	45
Tabel 3.2.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bone Bolango	46
Tabel 4.1.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bone Bolango	55

Daftar Gambar

Gambar 1.1.	Diagram <i>Cartesius Impotance and Performance Analysis</i>	11
Gambar 1.2.	Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data .	23
Gambar 2.1.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bone Bolango yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama	28
Gambar 2.2.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bone Bolango Menurut Kelompok Umur*	29
Gambar 2.3.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bone Bolango Menurut Jenis Kelamin	30
Gambar 2.4.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bone Bolango Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	31
Gambar 2.5.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bone Bolango Menurut Pekerjaan Utama	32
Gambar 2.6.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bone Bolango Menurut Instansi/Institusi	33
Gambar 2.7.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bone Bolango Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	34
Gambar 2.8.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bone Bolango Menurut Jenis Layanan	35
Gambar 2.9.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bone Bolango Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS...	36
Gambar 2.10.	Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	37
Gambar 3.1.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Bone Bolango Terhadap Pelayanan	41
Gambar 3.2.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Bone Bolango Terhadap Akses Data	42

Gambar 3.3.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Bone Bolango Terhadap Sarana dan Prasarana	43
Gambar 3.4.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Bone Bolango	44
Gambar 3.5.	<i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bone Bolango	47
Gambar 4.1.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Bone Bolango Terhadap Perilaku Anti Korupsi	53
Gambar 5.1.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Bone Bolango Menurut Level Data	60
Gambar 5.2.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Bone Bolango Menurut Periode Data	61
Gambar 5.3.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Bone Bolango Menurut Perolehannya	62
Gambar 5.4.	Persentase Data yang dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Bone Bolango Menurut Sumber Data	63
Gambar 6.1.	Persentase Kepuasan Konsupen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data Kabupaten Bone Bolango	67
Gambar 6.2.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Bone Bolango Menurut Aspek Kualitas Data	68
Gambar 6.3.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data dan Pelayanan BPS Kabupaten Bone Bolango.....	69

Daftar Lampiran

Lampiran 1. Realisasi Jumlah Responden SKD 2021 BPS Kabupaten Bone Bolango Menurut Metode Pengumpulan Data, 2021	85
Lampiran 2. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Bone Bolango menurut Jenis Kelamin, 2021.....	87
Lampiran 3. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Bone Bolango menurut Jenis Pekerjaan Utama, 2021	89
Lampiran 4. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Bone Bolango menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan, 2021	91
Lampiran 5. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Bone Bolango menurut Jenis Layanan yang digunakan, 2021	93
Lampiran 6. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Bone Bolango menurut Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama, 2021	95
Lampiran 7. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Bone Bolango menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan, 2021	97
Lampiran 8. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Bone Bolango Yang Puas terhadap Kualitas Data Menurut Aspek Kualitas Data, 2021	99
Lampiran 9. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS Kabupaten Bone Bolango, 2021.....	101
Lampiran 10. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data BPS Kabupaten Bone Bolango, 2021.....	103
Lampiran 11. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana PST BPS Kabupaten Bone Bolango, 2021	105
Lampiran 12. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Kabupaten Bone Bolango, 2021.....	107
Lampiran 13. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Kabupaten Bone Bolango, 2021.....	109
Lampiran 14. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) BPS Kabupaten Tana Tidung, 2021.....	111
Lampiran 15. Kuesioner VKD21	113

PENDAHULUAN

PST BPS KAB.
BONE BOLANGO

7 JUNI - 13 AGUSTUS

BAB 1

VKD2021



SURVEI KEBUTUHAN DATA

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

Bab 1

Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

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

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

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

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

1.2. Tujuan dan Manfaat

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

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

Secara khusus tujuan pelaksanaan SKD dapat dijabarkan dalam rincian berikut:

1. Mengetahui jenis data yang dibutuhkan konsumen

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

1.3. Landasan Teori

1.3.1. Konsep dan Definisi

- a. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2021 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2021 sampai periode akhir pencacahan.
- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- d. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- e. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- f. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- g. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- i. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- k. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputan yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.

- l. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- m. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya

1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu

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

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

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

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

Dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 78 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik, cakupan layanan PST yang harus menetapkan standar pelayanan antara lain:

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

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

1.3.3. Kepuasan Layanan

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

Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, unsur dalam menilai kepuasan meliputi hal-hal berikut:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

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

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan Prasarana

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

1.4. Metodologi

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

1.4.1. Metode Sampling

SKD 2021 dilaksanakan dengan metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2021 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik penentuan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

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

1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2021 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta

kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis.

Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain: analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

a) Analisis Tabulasi Silang

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

b) Analisis Kesenjangan

Analisis kesenjangan atau *gap analysis* adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara harapan (tingkat kepentingan) terhadap 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 memengaruhi kepuasan dan peningkatan pelayanan. IPA telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

Dalam IPA terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

1. Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = Tingkat kepuasan

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

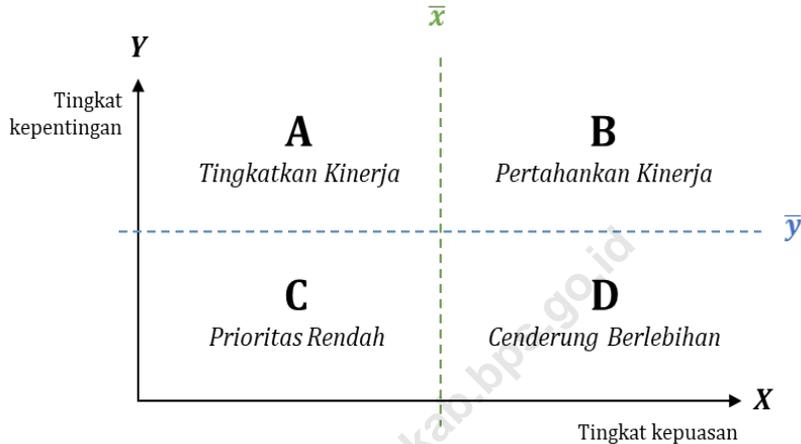
TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

2. Diagram Cartesius

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

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



Gambar 1.1. Diagram *Cartesius Importance and Performance Analysis*

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

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

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

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

performance dari atribut pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

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

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

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

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

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

- Kuadran D

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

d) **Persentase Konsumen yang Puas**

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

Indikator kepuasan konsumen selain indikator IKK juga disajikan dalam bentuk persentase konsumen yang puas. Indikator ini antara lain meliputi persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, dan kualitas data. Persentase konsumen yang puas digunakan untuk menggambarkan berapa persen konsumen yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan BPS maupun data yang dihasilkan BPS terhadap seluruh konsumen yang mengisi SKD2021 pada periode pelaksanaan.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2021 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66 yaitu merujuk pada pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Pedoman yang digunakan untuk menentukan kriteria kepuasan konsumen menggunakan nilai yang sama dengan penentuan kepuasan pada indeks kepuasan konsumen. Nilai kriteria yang digunakan sama dengan analisis SKD2020, sehingga untuk perbandingan dapat dilakukan pada kedua tahun tersebut.

e) **Indeks Kepuasan Konsumen**

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS dan data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS. Dengan demikian, ada 2 (dua) aspek IKK yang dihitung dalam SKD 2021 yaitu IKK terhadap kualitas pelayanan BPS dan IKK terhadap kualitas data BPS.

IKK terhadap kualitas pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD21. IKK terhadap kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data, yaitu kelengkapan,

akurasi, dan kemutakhiran data. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

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

$IKK = \frac{IKK'}{skala\ maksimum\ penilaian} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$ <p>Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2.</p>

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

Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

f) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 (empat) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD21.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

1. Menghitung penimbang

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

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

dengan:

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

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

$i = 1,2,3,4$

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

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

3. Menghitung IPAK

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

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

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

Tabel 1.3. Klasifikasi Persepsi Perilaku Anti Korupsi

Nilai IKK	Kualitas Pelayanan
25,00 - 43,75	Perilaku anti korupsi sangat tidak diterapkan dalam pelayanan
43,76 - 62,50	Perilaku anti korupsi tidak diterapkan dalam pelayanan
62,51 - 81,25	Perilaku anti korupsi diterapkan dalam pelayanan
81,26 - 100,00	Perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan

1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD2021.

Bab 2 Segmentasi Konsumen, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Kabupaten Bone Bolango yang menjadi responden SKD 2021 berdasarkan Blok I VKD21.

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Kabupaten Bone Bolango berdasarkan Blok II VKD21.

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

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

Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Kabupaten Bone Bolango yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD21.

Bab 7 Penutup, berisi kesimpulan hasil SKD 2021 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2022 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Kabupaten Bone Bolango.

1.6. Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2021 dilaksanakan di 515 wilayah PST yang terdiri dari PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, serta 480 PST BPS Kabupaten/Kota.

1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST

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

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST BPS Kabupaten Bone Bolango, meliputi: (1) Informasi pelayanan, (2) Maklumat pelayanan, (3) *Wifi*, (4) Petugas pelayanan, (5) Ruang pelayanan, (6) Komputer, dan (7) Sarana Pengaduan.

Tabel 1.4. Jumlah dan Persentase Wilayah PST yang Memenuhi Sarana dan Prasarana

Wilayah PST BPS	Jumlah PST	Sarana dan Prasarana						
		Informasi Pelayanan	Maklumat Pelayanan	<i>Wifi</i>	Informasi Petugas	Ruang Pelayanan	Komputer	Sarana Pengaduan
Kabupaten Bone Bolango	1	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	0 (0,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)
Jumlah	1	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	0 (0,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	0 (100,00)

Tabel 1.4 memperlihatkan pemenuhan sarana dan prasarana di PST Kabupaten Bone Bolango. Pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Kabupaten Bone Bolango sudah cukup baik. Belum kesemua komponen sarana dan prasarana tersebut dapat dipenuhi oleh PST di BPS Kabupaten Bone Bolango, yaitu belum mempunyai informasi petugas. Selain tersedianya sarana prasarana tersebut PST BPS Kabupaten Bone Bolango melakukan adaptasi dengan kondisi baru, dengan melakukan pengembangan untuk pelayanan yang dilakukan secara *online*. Dengan memanfaatkan teknologi dan informasi serta sarana pendukung, pelayanan tanpa tatap muka langsung terus di kembangkan di PST.

1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021

Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2021. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden, dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah PST BPS Pusat dimana memiliki jumlah target 150 responden.

Pelaksanaan SKD 2021 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah sebesar 18.227 responden dari total target responden sebanyak 17.200. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 105,97 persen untuk seluruh PST penyelenggara SKD 2021. Di Kabupaten Bone Bolango, total realisasi responden adalah sebesar 30 responden atau sebesar 100,00% dari total target yang telah ditetapkan. Pencapaian target pengumpulan SKD 2021 secara keseluruhan terpenuhi baik di BPS Pusat, BPS Provinsi, serta BPS Kabupaten Kota, dimana minimal responden yang diperoleh adalah sesuai dengan target yang ditetapkan. Adapun rincian realisasi responden berdasarkan wilayah PST BPS di Kabupaten Bone Bolango dapat dilihat pada Tabel 1.5.

Tabel 1.5. Realisasi Jumlah Responden SKD 2021 PST BPS di Kabupaten Bone Bolango

Wilayah PST BPS	Jumlah Resp.
Kabupaten Bone Bolango	30

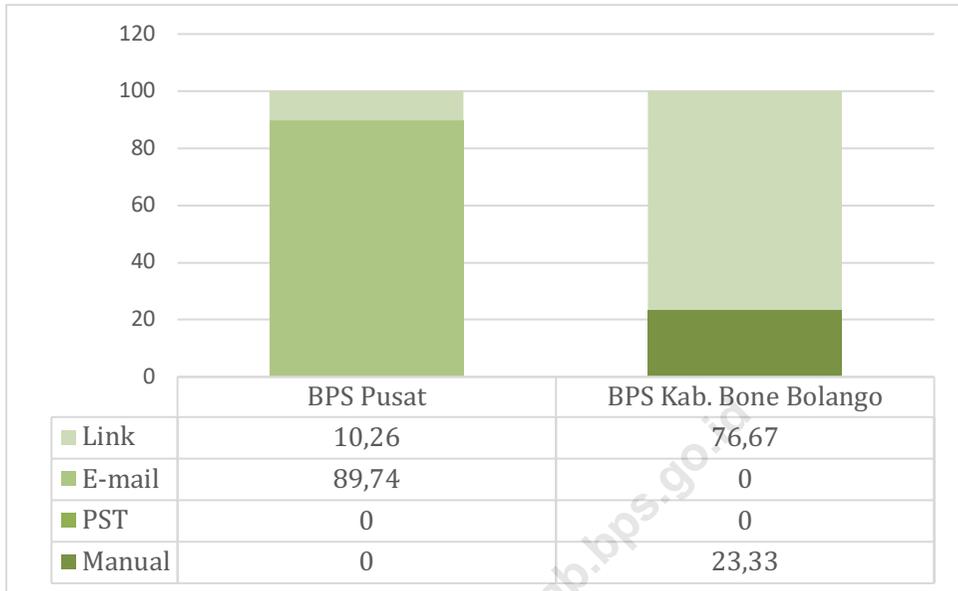
Berdasarkan metode pengumpulan data pada seluruh PST penyelenggara SKD metode CAWI lebih banyak digunakan, pada seluruh penyelenggara PST. Hal ini terkait dengan kondisi adaptasi kebiasaan baru yang diantaranya termasuk pemberian pelayanan secara *daring* atau *online*. Secara rinci pengumpulan SKD terbagi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

1. Wawancara kepada responden yang datang untuk kemudian dilakukan input oleh petugas (atau disebut manual).

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

Metode pengumpulan SKD 2021 secara nasional didominasi dengan metode *link* atau sebesar 54,36 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data melalui CAWI sudah mulai familiar digunakan mengingat tingginya persentase responden yang mengisi melalui metode ini. Meskipun demikian metode pengentrian secara manual masih banyak digunakan yaitu sebanyak 38,28 persen. Metode ini dilaksanakan salah satunya pada PST yang masih melakukan pelayanan secara *offline*, serta pada wilayah yang mempunyai kendala terkait jaringan maupun sinyal jika dilakukan secara CAWI.

Jika dilihat berdasarkan wilayah PST penyelenggara SKD, untuk BPS Kabupaten Bone Bolango, responden yang mengisi melalui *online link* adalah sebanyak 23 responden atau sebesar 76,67 persen sedangkan untuk responden yang dicacah secara manual sebanyak 7 responden atau sebesar 23,33 persen. Hal tersebut tidak sejalan jika dibandingkan dengan metode pengumpulan untuk PST BPS Pusat dimana responden yang mengisi melalui *e-mail* yang dikirimkan merupakan metode paling banyak digunakan yaitu sebesar 89,74 persen.



Gambar 1.2. Persentase responden menurut metode pengumpulan data

SEGMENTASI KONSUMEN

BAB 2

LAKI-LAKI
46,67%



PEREMPUAN
53,33%

Bab 2

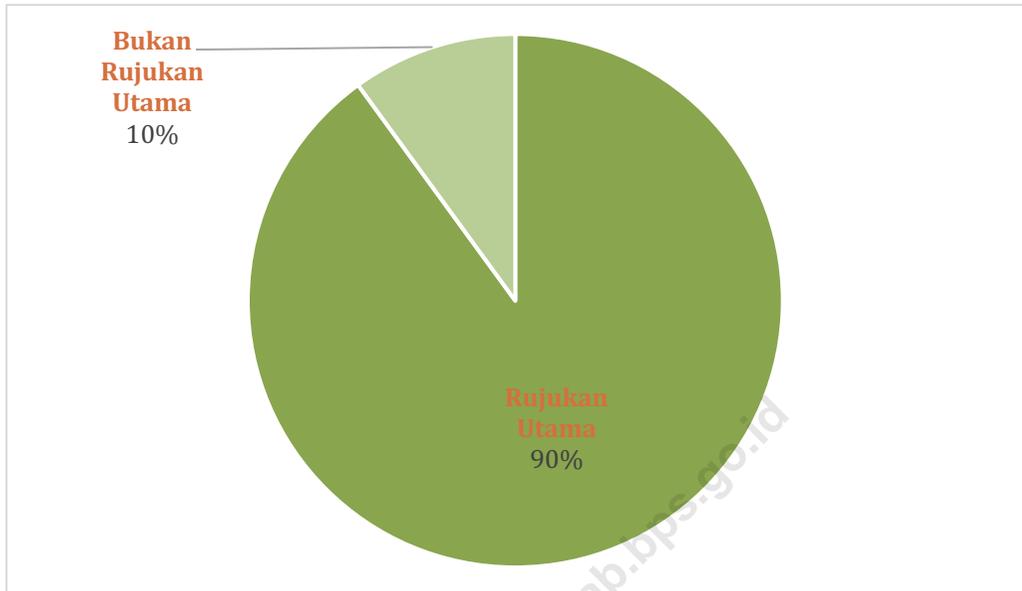
Segmentasi Konsumen

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

2.1. Gambaran Umum Konsumen

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

Kecenderungan konsumen di PST BPS Kabupaten Bone Bolango dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Bone Bolango menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 90,00%. Sementara itu, 10% lainnya memanfaatkan data BPS bukan sebagai rujukan utama atau dengan kata lain konsumen tersebut menggunakan data BPS hanya sebagai informasi pendukung dalam kegiatan yang dilakukan.



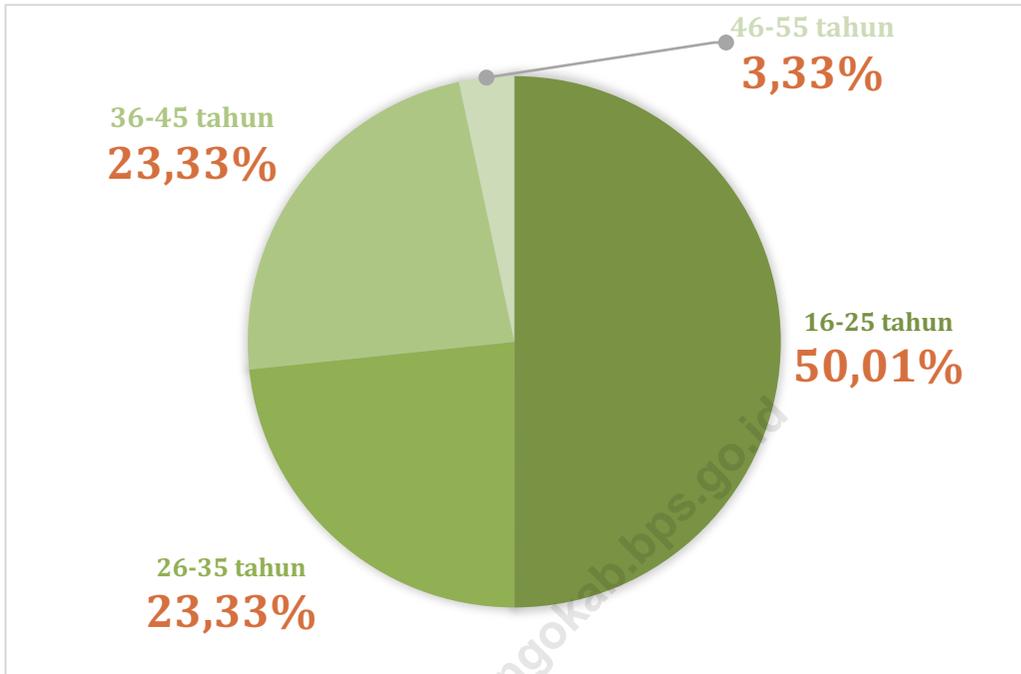
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bone Bolango yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama

2.2. Konsumen Menurut Karakteristik

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

Kelompok Umur

Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Kabupaten Bone Bolango menjadi tujuh kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 16-25 tahun (50,00%), disusul konsumen berumur 26-35 tahun dan konsumen berumur 36-45 tahun yang memiliki persentase yang sama sebesar (23,33%), dan konsumen berumur 46-55 tahun (3,33%). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa. Sementara itu, tidak ada konsumen berumur kurang dari 16 tahun dan berumur lebih dari 55 tahun yang meminta data di PST BPS Kabupaten Bone Bolango.

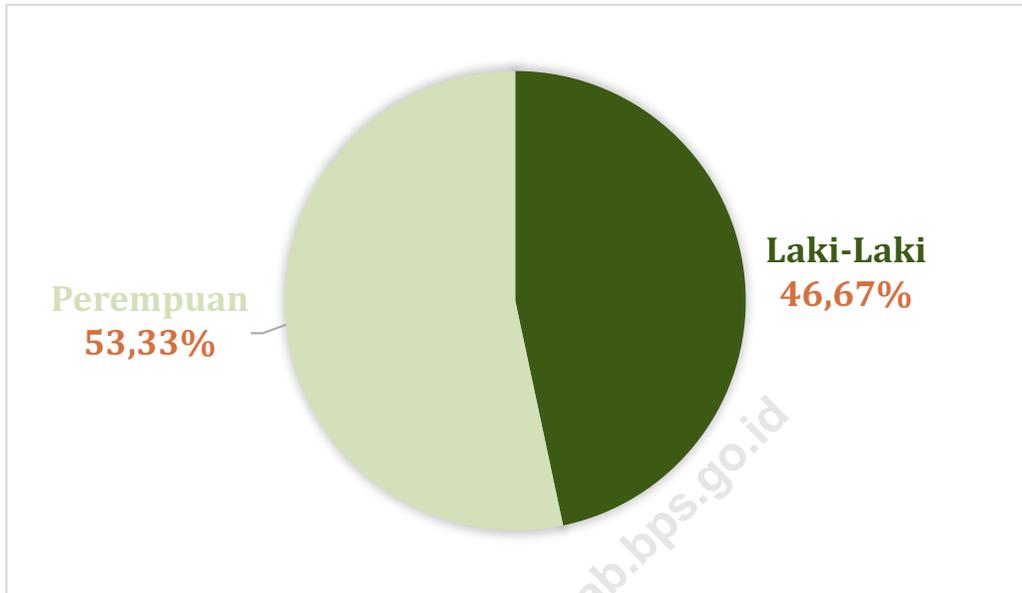


Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bone Bolango Menurut Kelompok Umur*

**Customer Satisfaction Index, Stratford-On-Avon District Council, April 2012*

Jenis Kelamin

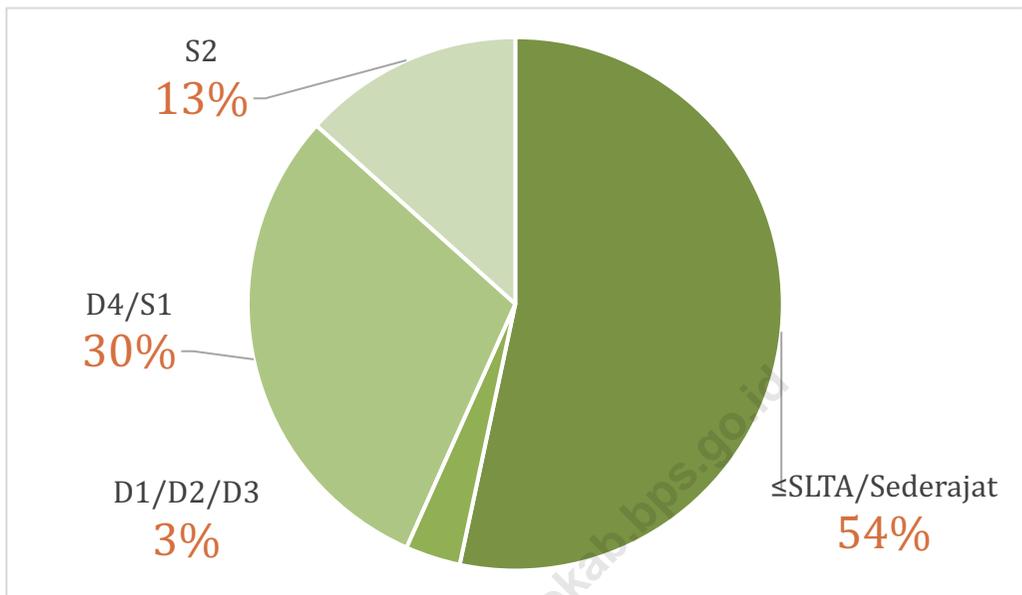
Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Bone Bolango menurut jenis kelamin. Persentase Konsumen laki-laki di PST BPS Kabupaten Bone Bolango adalah sebesar 46,67%. Sementara itu, 53,33% konsumen di PST BPS Kabupaten Bone Bolango adalah perempuan.



Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bone Bolango Menurut Jenis Kelamin

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2020, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu \leq SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Kabupaten Bone Bolango didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan \leq SLTA/Sederajat (53,33%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (30,00%), S2 (13,33%), dan D1/D2/D3 (33,33%). Sementara itu, tidak ada responden dengan tingkat pendidikan S3.

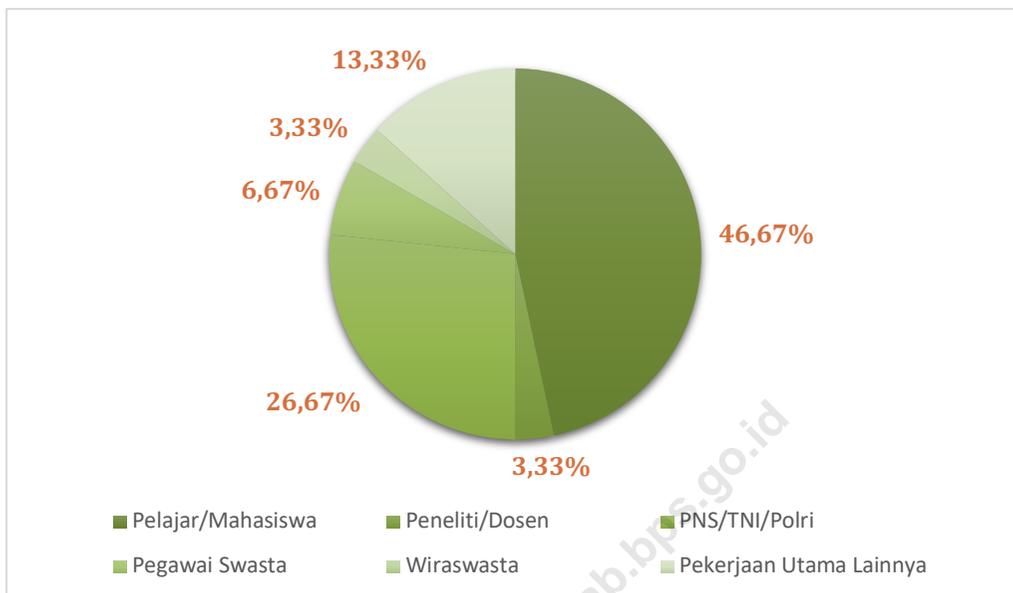


Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bone Bolango Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

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

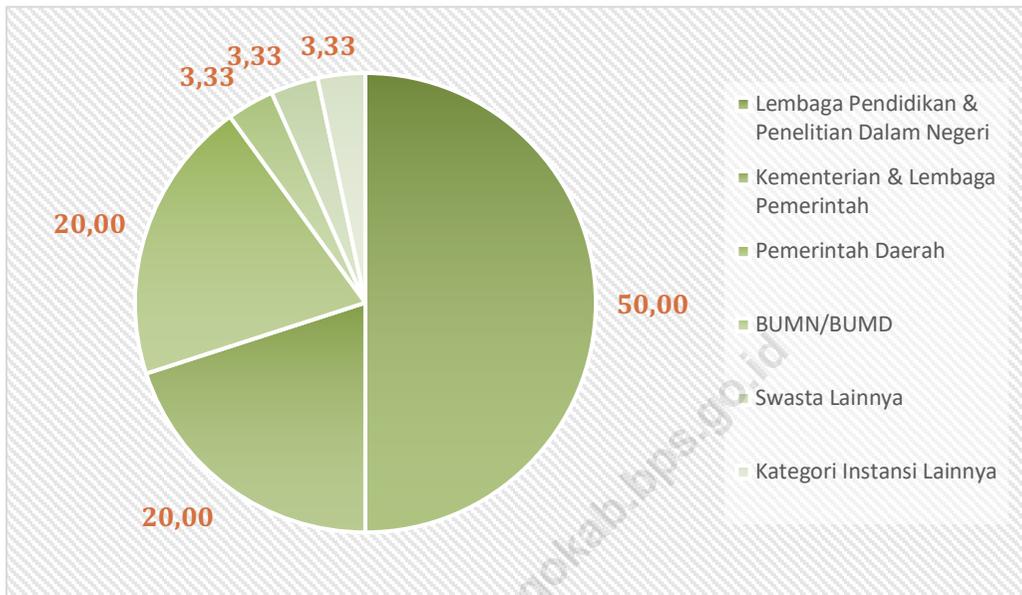
Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Bone Bolango adalah Pelajar/Mahasiswa (46,67%). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang didominasi oleh tingkat pendidikan ≤SLTA/Sederajat (53,33%). Adapun konsumen dengan PNS/TNI/Polri memiliki persentase sebesar 26,67%. Dilanjutkan konsumen dengan pekerjaan utama Pekerjaan Utama Lainnya, Pegawai Swasta, Peneliti/Dosen, dan Wiraswasta berturut-turut sebesar 13,33%, 6,67%, 3,33%, dan 3,33%.



Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bone Bolango Menurut Pekerjaan Utama

Instansi/Institusi

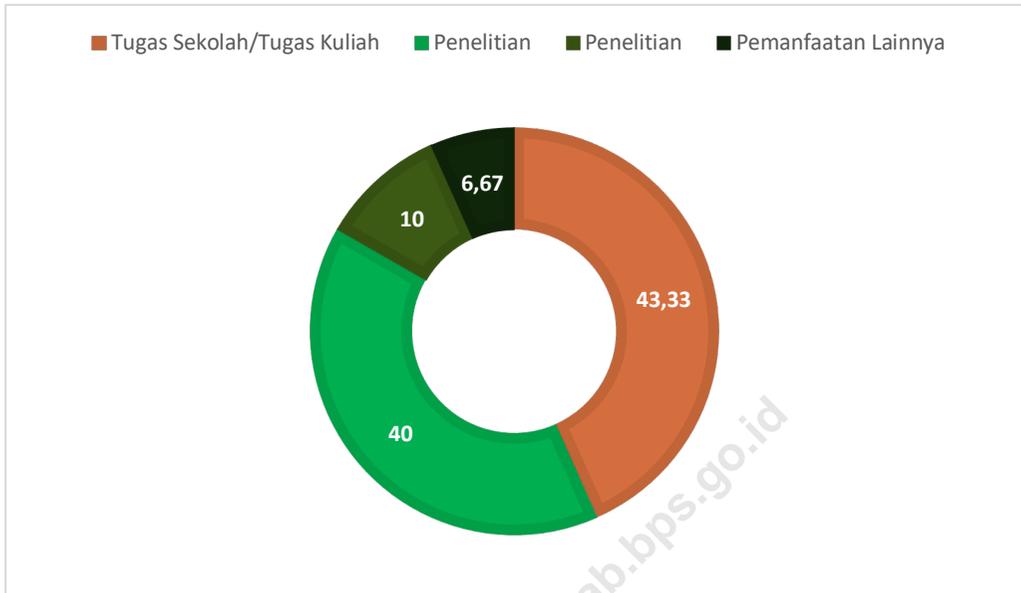
Konsumen pada SKD 2021 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Bone Bolango berasal dari Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri (50,00%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan tingkat pendidikan \leq SLTA/ sederajat dan pekerjaan utama konsumen, yaitu Pelajar/Mahasiswa. Selain Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri, konsumen lain berasal dari Kementrian dan Lembaga Pemerintah (20,00%), Pemerintah Daerah (20,00%), Swasta Lainnya (3,33%), BUMN/BUMD (3,33%) dan Kategori/Instansi Lainnya (3,33%).



Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bone Bolango Menurut Instansi/Institusi

2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Bone Bolango menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Bone Bolango. Dalam SKD 2021, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, hasil SKD 2021 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung ke PST BPS Kabupaten Bone Bolango cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Bone Bolango paling banyak dimanfaatkan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah (43,33%). Pemanfaatan untuk Pemerintahan, Penelitian, dan Pemanfaatan Lainnya memiliki persentase berturut-turut, yaitu 40,00%, 10,00%, dan 6,67%. Sementara itu, tidak ada responden tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan untuk kebutuhan Komersial.

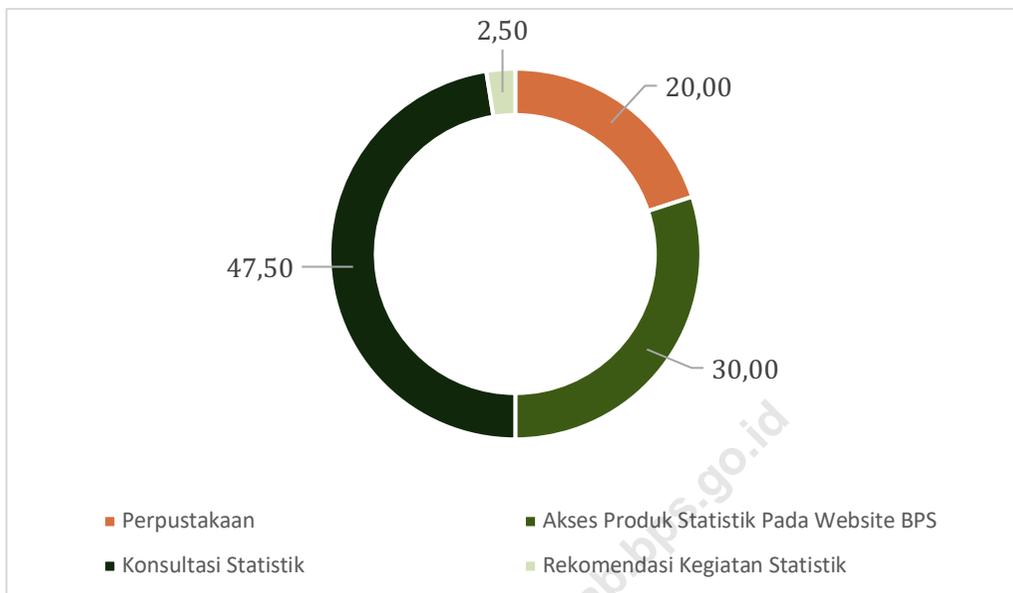


Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bone Bolango Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

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

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Bone Bolango oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen pada tahun 2021 adalah Konsultasi Statistik, yaitu sebesar 47,50%. Selanjutnya berturut-turut, Akses Produk Statistik Pada Website BPS, Perpustakaan, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik dengan persentase masing-masing sebesar 30,00%, 20,00%, dan 2,50%.

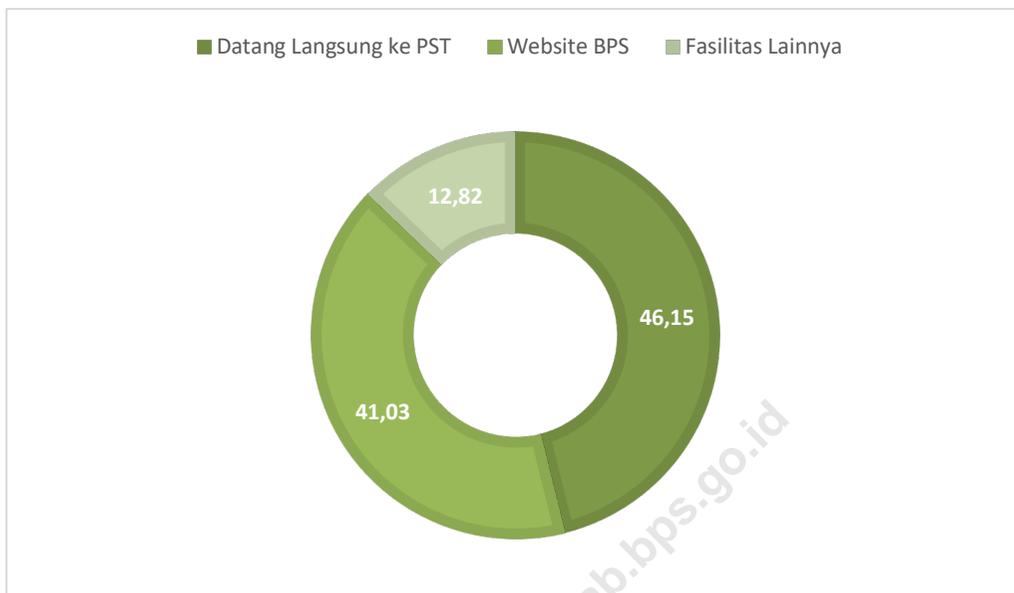


Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bone Bolango Menurut Jenis Layanan

2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2021. Fasilitas tersebut meliputi, datang langsung ke PST, Aplikasi PST Online, *Website* BPS, Allstat BPS (aplikasi android dan iOS) dan Fasilitas Lainnya.

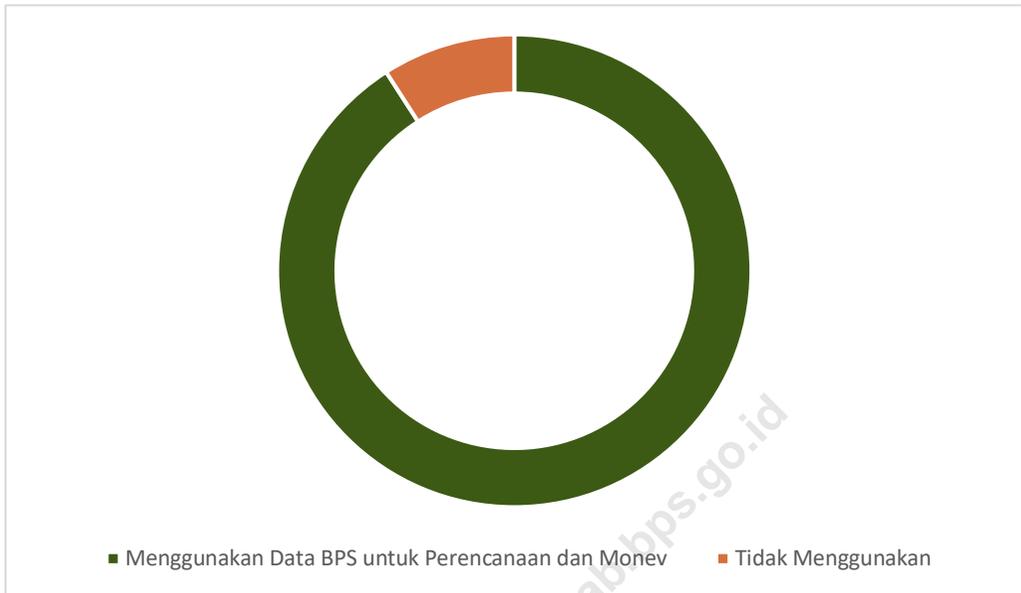
Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Bone Bolango mendapatkan data dengan datang langsung ke PST BPS, yaitu dengan persentase sebesar 46,15%. Fasilitas website BPS merupakan fasilitas terbesar kedua yang digunakan oleh konsumen, yaitu sebesar 41,03%. Fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kabupaten Bone Bolango adalah melalui fasilitas lainnya dengan persentase sebesar 12,82%. Sementara itu tidak ada konsumen yang memperoleh layanan BPS melalui Aplikasi PST Online dan Aplikasi AllStats BPS.



Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bone Bolango Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS

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

Merujuk pada Gambar 2.7, konsumen di PST BPS Kabupaten Bone Bolango didominasi oleh konsumen yang berasal dari Kementerian/Lembaga/Organisasi Perangkat Daerah (K/L/OPD). Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju” , BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, *monitoring*, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. berdasarkan Gambar 2.10 hasil SKD 2021, 90,91% 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.

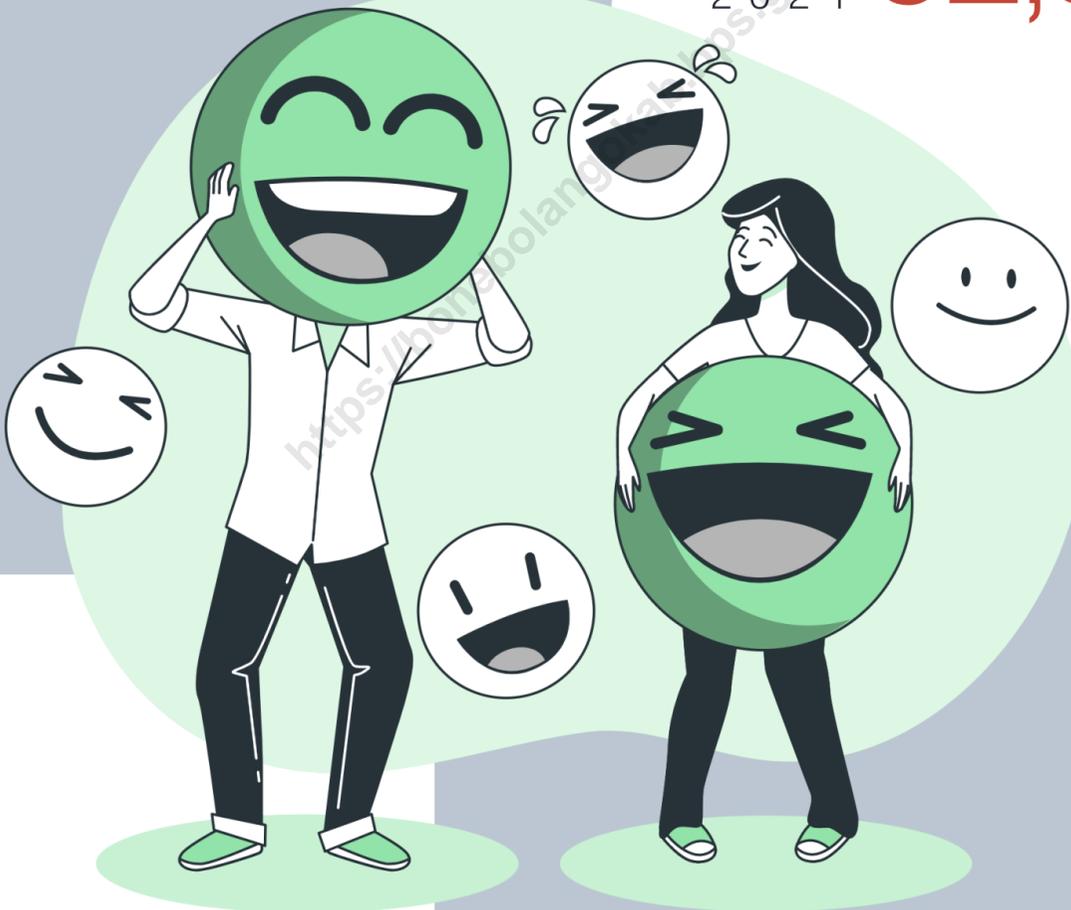


Gambar 2.10. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

BAB 3

IKK 92,53
2021



INDEKS KEPUASAN KONSUMEN

Gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS

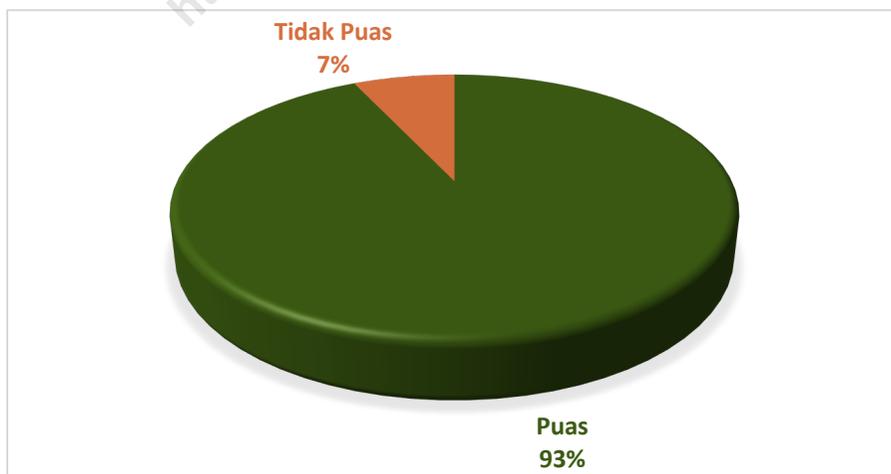
Bab 3

Analisis Kepuasan Layanan

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

3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

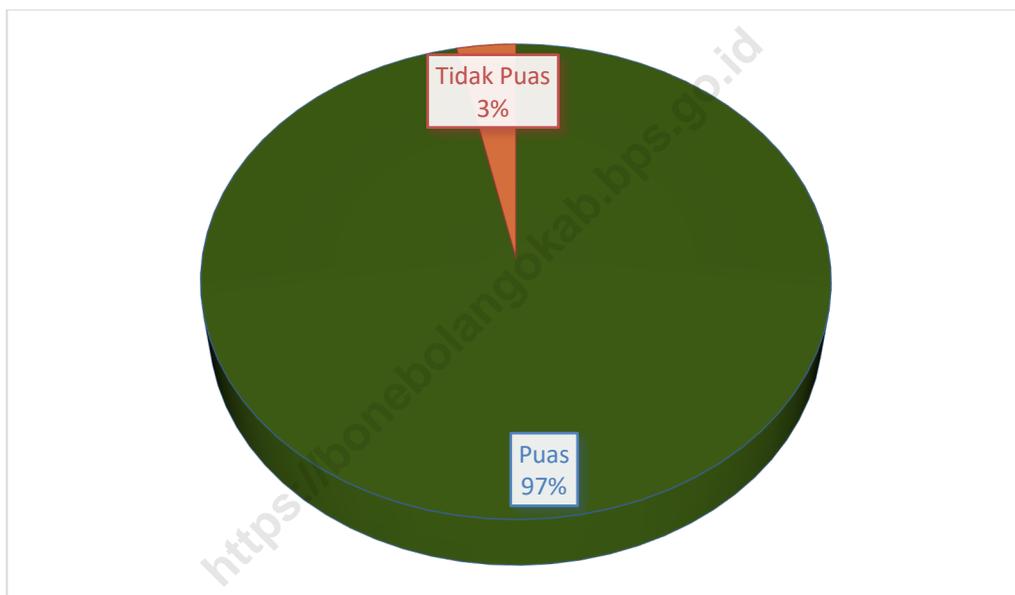
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Bone Bolango sebesar 93,00%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di PST BPS Kabupaten Bone Bolango sangat baik.



Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Bone Bolango Terhadap Pelayanan

3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

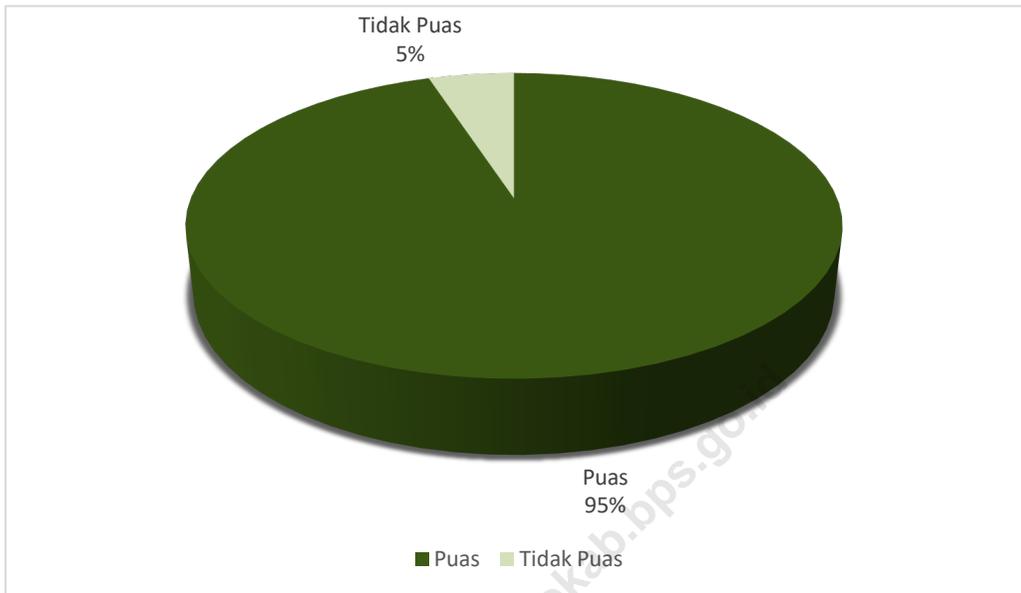
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), akses data pada *website* BPS, dan akses konten pada *website* BPS. Berdasarkan Gambar 3.2, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Bone Bolango yang puas terhadap akses data sebesar 96,67%, sedangkan 3,33% konsumen di PST BPS Kabupaten Bone Bolango merasa tidak puas dengan akses data.



Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Bone Bolango Terhadap Akses Data

3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Bone Bolango yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 95,00%, sedangkan 5,00% konsumen di PST BPS Kabupaten Bone Bolango merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.



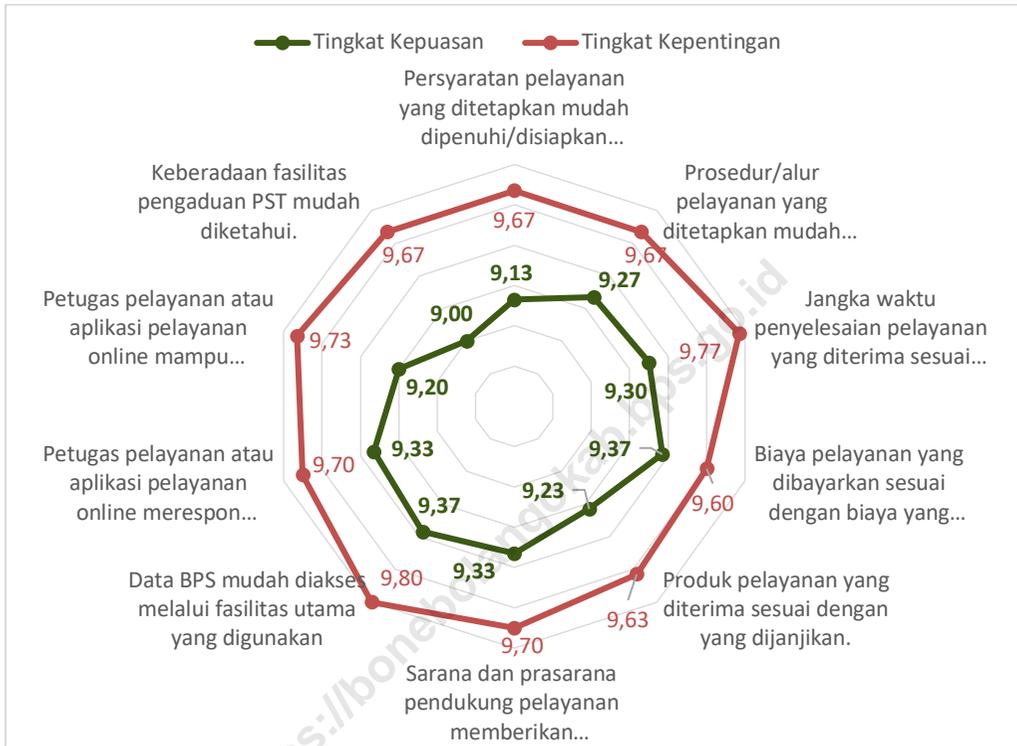
Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Bone Bolango Terhadap Sarana dan Prasarana

3.4. *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

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

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Provinsi/Kabupaten/Kota. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4, terlihat bahwa 10 atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Bone Bolango memiliki nilai gap negatif, yaitu nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan). Di sisi lain,

tidak ada atribut pelayanan lainnya di PST BPS Kabupaten Bone Bolango memiliki nilai positif.



Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Bone Bolango

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui memiliki nilai gap paling jauh yaitu -0,67. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Bone Bolango.

Atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Bone Bolango memiliki gap antara -0,67 sampai -0,23. 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 semua atribut belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bone Bolango

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	9,13	9,67	-0,53
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	9,27	9,67	-0,40
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	9,30	9,77	-0,47
4.	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	9,37	9,60	-0,23
5.	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	9,23	9,63	-0,40
6.	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	9,33	9,70	-0,37
7.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	9,37	9,80	-0,43
8.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	9,33	9,70	-0,37
9.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	9,20	9,73	-0,53
10.	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.	9,00	9,67	-0,67

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

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Bone Bolango. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-

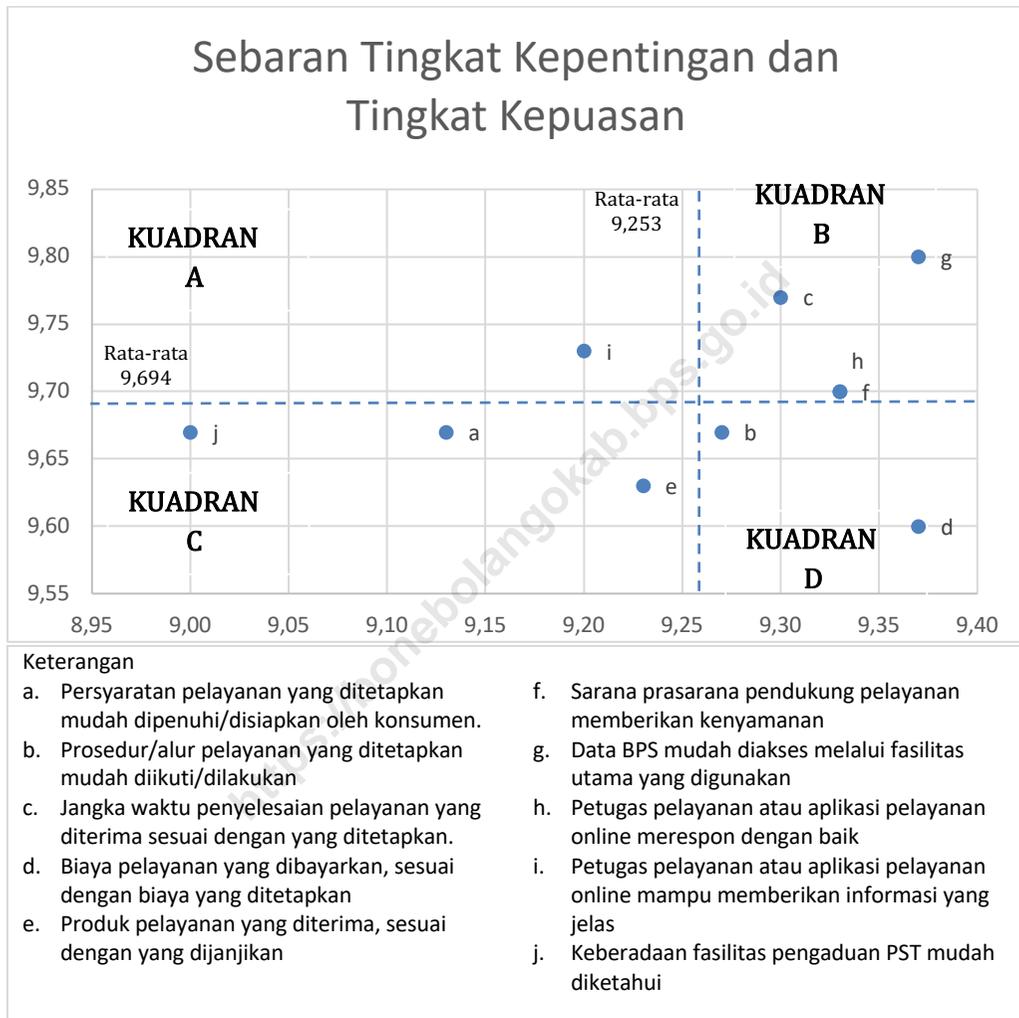
rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.

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

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	9,13	9,67	94,48
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	9,27	9,67	95,86
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	9,30	9,77	95,22
4.	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	9,37	9,60	97,57
5.	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	9,23	9,63	95,85
6.	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	9,33	9,70	96,22
7.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	9,37	9,80	95,58
8.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	9,33	9,70	96,22
9.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	9,20	9,73	94,52
10.	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.	9,00	9,67	93,1

Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian pada 14 atribut bernilai <100%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Bone Bolango belum memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan. (97,57%), sedangkan atribut

Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (93,1%).



Gambar 3.5. *Importance and Performance Analysis* (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bone Bolango

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas utama oleh PST BPS Kabupaten Bone Bolango adalah:

1. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.

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

1. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan;
2. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan;
3. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik;
4. Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.

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

1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen;
2. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan yang dijanjikan;
3. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan PST BPS Kabupaten Bone Bolango yang termasuk dalam kuadran D adalah:

1. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan;
2. Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan.

3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index*(CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Bone Bolango tahun 2021 sebesar 92,53, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Bone Bolango masuk kategori Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kabupaten Bone Bolango merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Bone Bolango.

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

ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI

BAB 4

94,34
I P A K 2021



INDEKS PERILAKU ANTI KORUPSI

Gambaran persepsi pengguna data terhadap
perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS

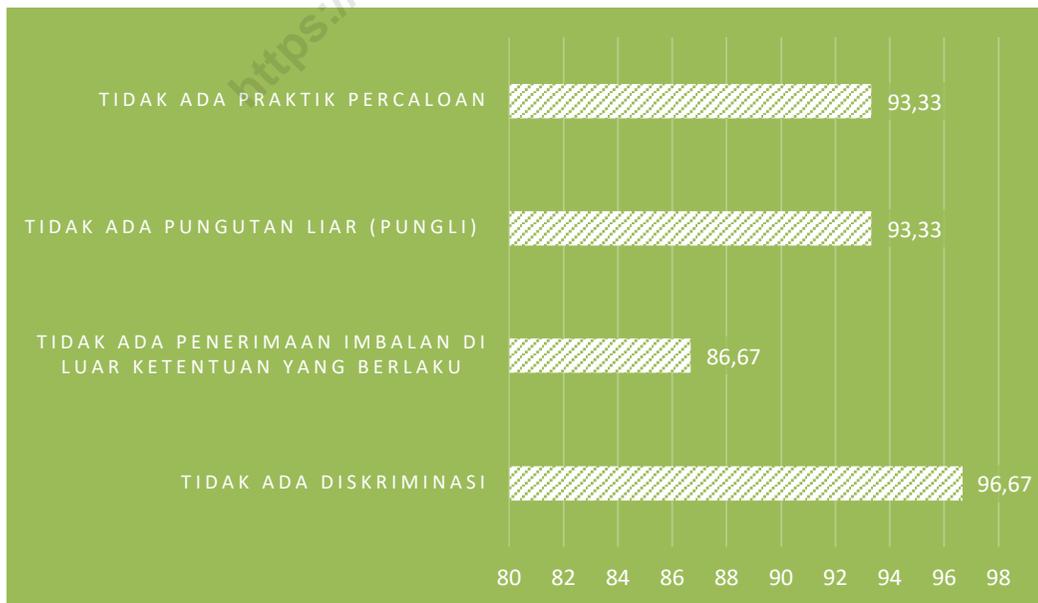
Bab 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

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



Gambar 4.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPA Kabupaten Bone Bolango Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi

Gambar 4.1 menyajikan persentase kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Bone Bolango terhadap perilaku anti korupsi menurut atribut anti korupsi. Berdasarkan gambar tersebut, Sebagian besar konsumen merasa puas dengan semua atribut anti korupsi di PST BPS Kabupaten Bone Bolango.

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 Kabupaten Bone Bolango 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 Kabupaten Bone Bolango yang memberikan penilaian puas hingga sangat puas dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS.

Gap masing-masing atribut dalam penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat dalam table 4.1. Berdasarkan tabel tersebut, semua atribut anti korupsi memiliki *gap* negatif. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan PST pada atribut ini masih lebih rendah dibandingkan harapan konsumen PST BPS Kabupaten Bone Bolango.

Atribut anti korupsi di PST BPS Kabupaten Bone Bolango memiliki *gap* antara -0,33 sampai -0,23. Walaupun demikian, menurut Parsuraman (1991), jika *gap* negatif bernilai lebih besar dari -1, maka atribut anti korupsi tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun semua atribut belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut anti korupsi sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

Tabel 4.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan *Gap* Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Bone Bolango

No	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	<i>Gap</i>
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,50	9,73	-0,23
2.	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan	9,33	9,67	-0,33
3.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,47	9,80	-0,33
4.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,43	9,77	-0,33

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 Kabupaten Bone Bolango berdasarkan hasil SKD 2021 sebesar **94,34** yang berarti bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Bone Bolango.

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

BAB 5



74,80% pengguna memperoleh data sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan

74,80

Bab 5

Analisis Kebutuhan Data

SKD 2021, selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan PST BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data serta mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS. Pada bab ini akan menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi kebutuhan data menurut jenis data, level data, periode data, dan perolehan data.

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

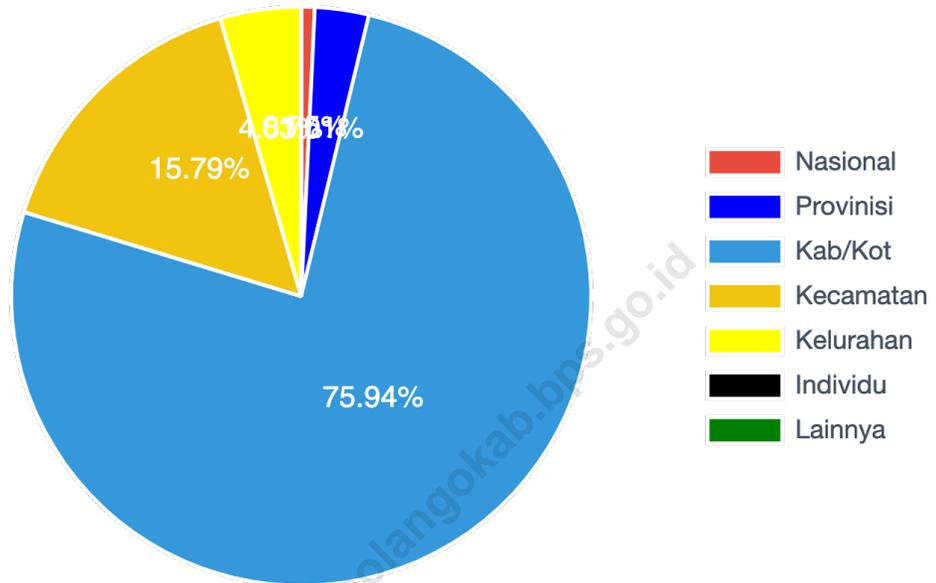
Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dicari (data). Misalnya, seorang pengguna data mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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

5.1. Kebutuhan Data Data Menurut Level Data

Dari hasil SKD 2021, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Bone Bolango. Secara umum, dari 38 orang-data, 75,94% mencari data pada level Kabupaten/Kota. Sementara itu, 15,79% mencari data pada level Kecamatan dan sisanya mencari

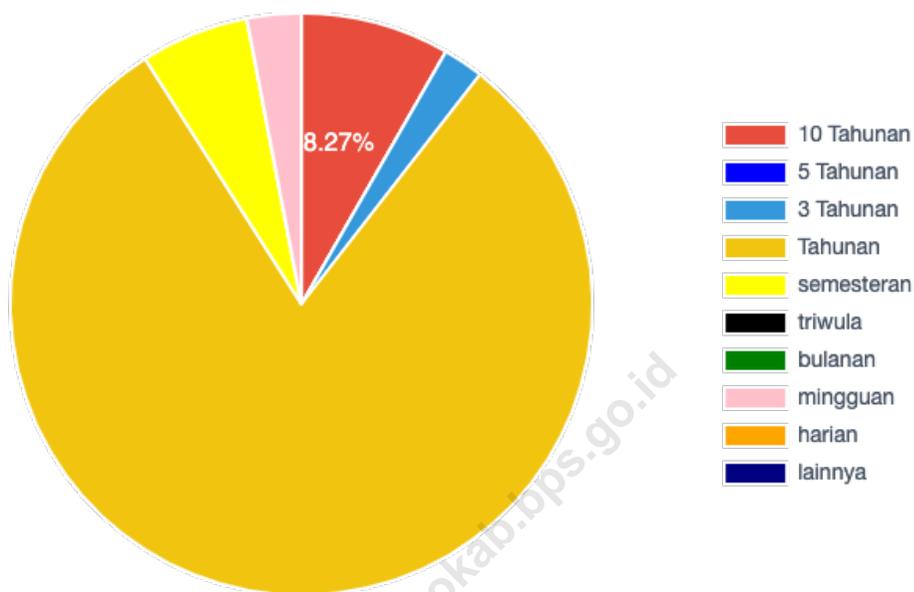
data pada level Desa/Kelurahan, Provinsi, dan Nasional. Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data oleh Responden PST BPS Kabupaten Bone Bolango Menurut Level Data

5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data

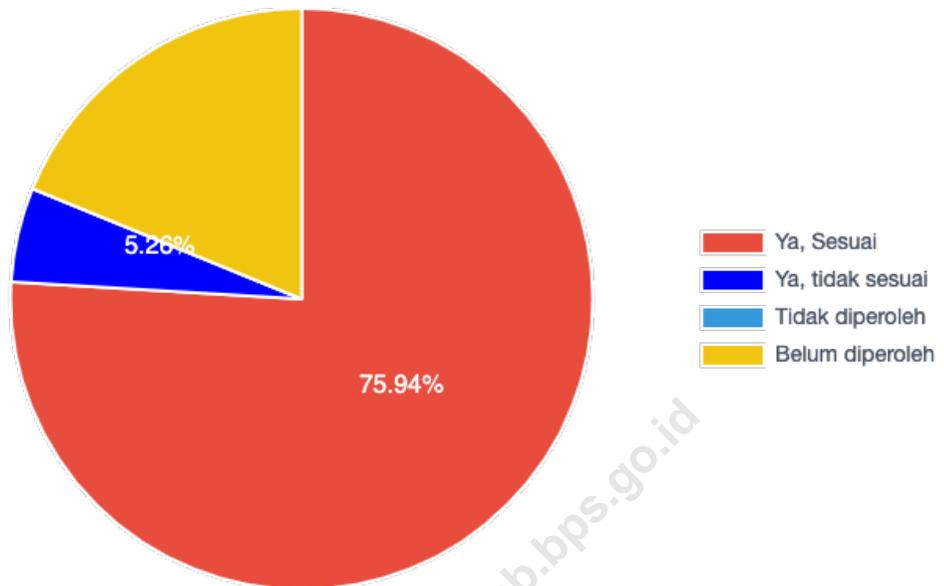
Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2, menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari. Periode data selanjutnya yang terbanyak, yaitu 10 tahunan, semesteran, mingguan, dan 3 tahunan berturut-turut. Sementara itu, data dengan pencarian yang terendah menurut periode adalah data periode 5 tahunan, triwulanan, bulanan, harian, dan lainnya, yaitu 0%.



Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data oleh Responden PST BPS Kabupaten Bone Bolango Menurut Periode Data

5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2021 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu diperoleh dan sesuai, diperoleh tapi tidak sesuai, tidak diperoleh, dan belum diperoleh. Jenis perolehan **diperoleh dan sesuai** memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan **diperoleh tapi tidak sesuai** berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan **tidak diperoleh** berarti bahwa data yang dicari benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, **belum diperoleh** memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh. Analisis berikut menjelaskan jenis perolehan data BPS Kabupaten Bone Bolango.

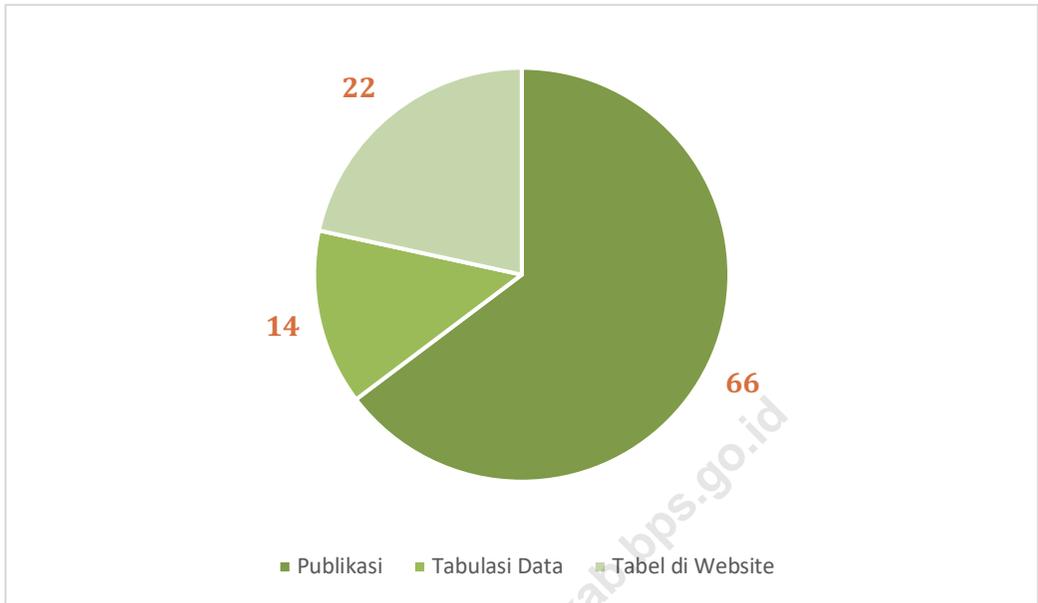


Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data oleh Responden PST BPS Kabupaten Bone Bolango Menurut Perolehannya

Berdasarkan Gambar 5.3, dari seluruh pencarian data, 75,94% memperoleh data sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan. Sementara itu, 5,26% memperoleh data namun belum memenuhi semua kebutuhannya. Dan sisanya 18,8% masih belum memperoleh data yang dibutuhkan.

5.4. Kebutuhan Data menurut Sumber Data

Sumber data dikelompokkan menjadi lima kategori yaitu, publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan table di Website. Berdasarkan SKD 2021, hampir seluruh konsumen yang menjadi responden mengaku memperoleh data dari sumber tabulasi data dan publikasi. Berdasarkan Gambar 5.4, konsumen PST BPS Kabupaten Bone Bolango yang menjadi responden SKD 2021 paling banyak memperoleh data yang bersumber dari Publikasi yaitu sebesar 66,00%. Selain itu juga terdapat konsumen PST yang menjadi responden SKD 2021 yang memperoleh data yang bersumber dari Tabel di Website sebesar 22,00% dan Tabulasi Data sebesar 14,00%.

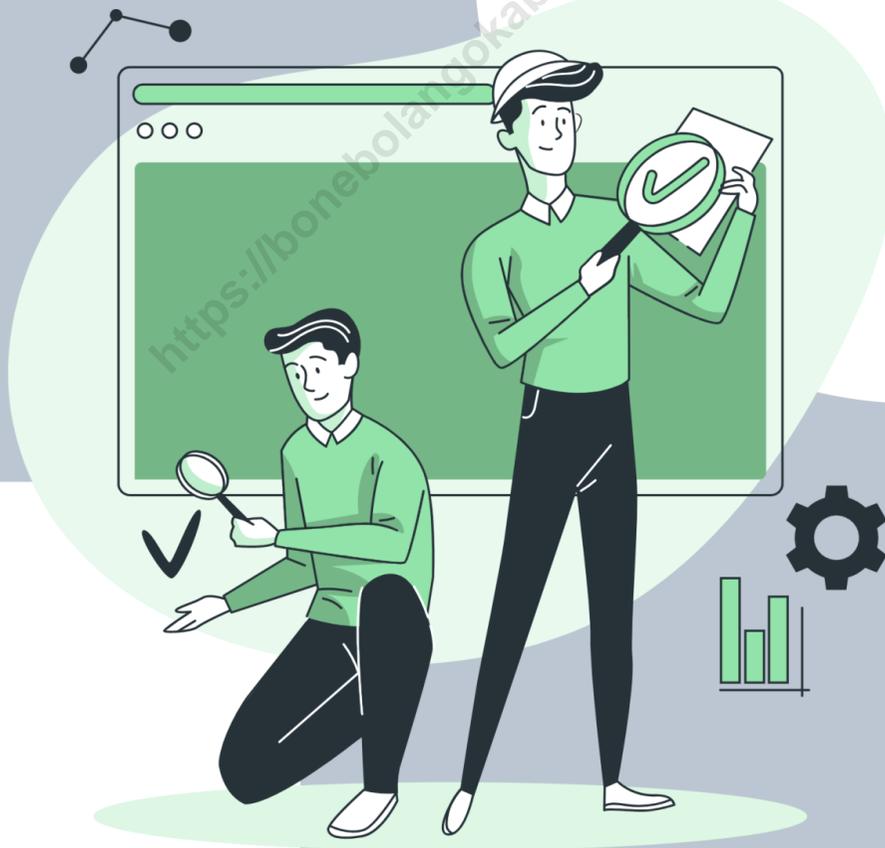


Gambar 5.4. Persentase Data yang dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Bone Bolango Menurut Sumber Data

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

BAB 6

KEMUTAKHIRAN
100%



KELENGKAPAN
100%

AKURASI
100%

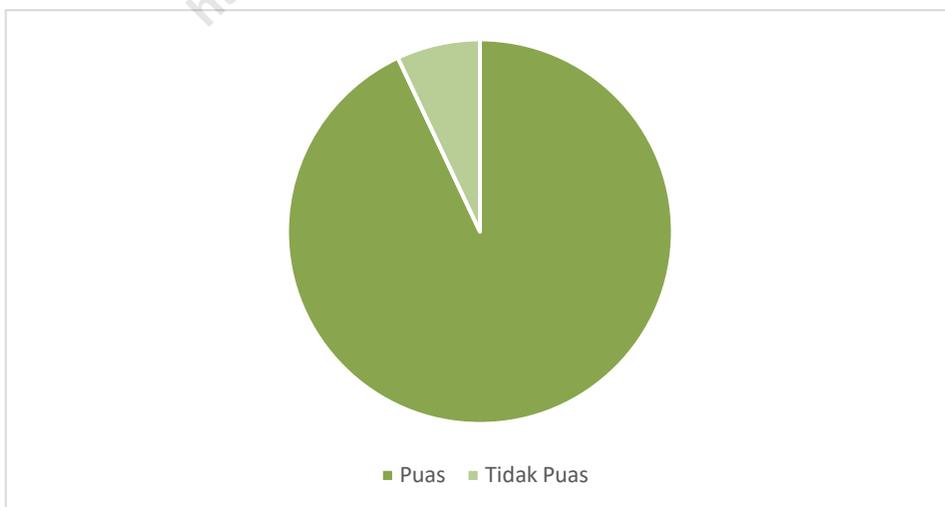
Bab 6

Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Bone Bolango disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Bone Bolango dengan persentase mencapai konsumen yang puas sebesar 93,00%.

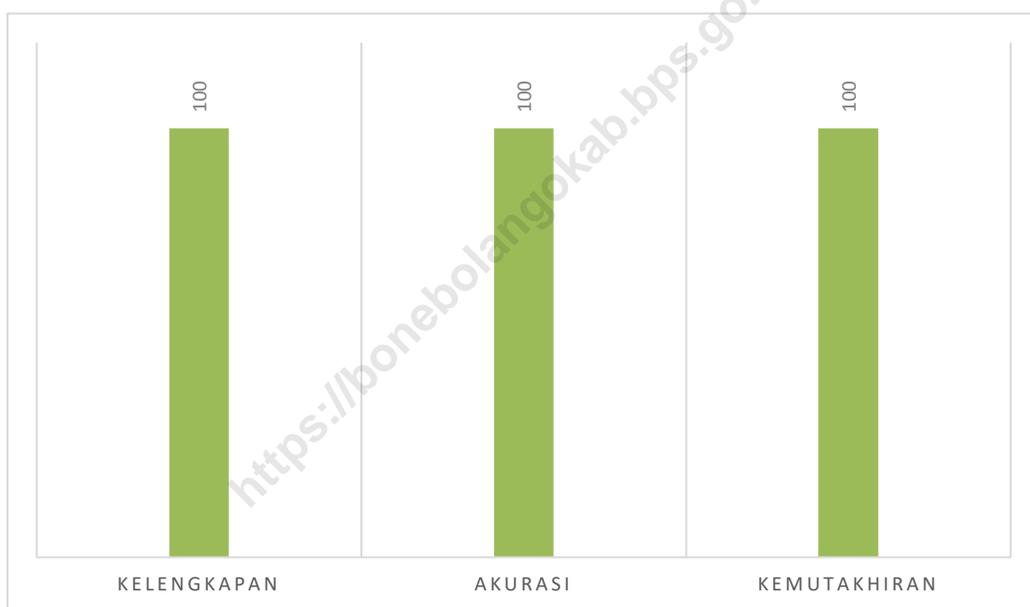


Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data Kabupaten Bone Bolango

Aspek Kualitas Data

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

Berdasarkan Gambar 6.2, Rata-rata 100,00% konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data.

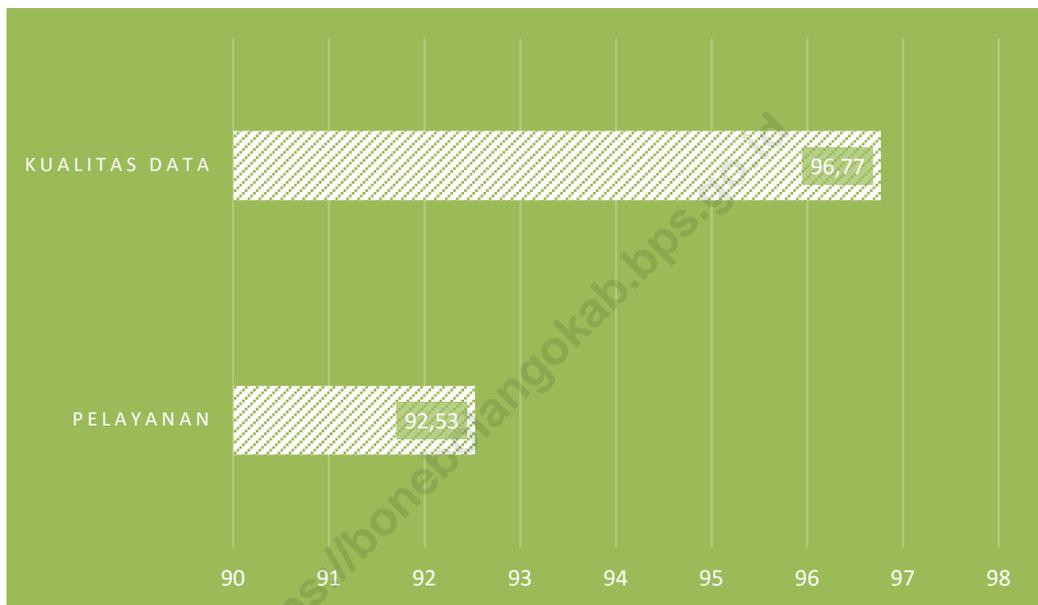


Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Bone Bolango Menurut Aspek Kualitas Data

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS dari Penyedia Data BPS Kabupaten Bone Bolango. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Bone Bolango tahun 2021 sebesar 92,53, yang artinya kualitas data PST BPS Kabupaten Bone Bolango masuk dalam kategori Baik. Berdasarkan

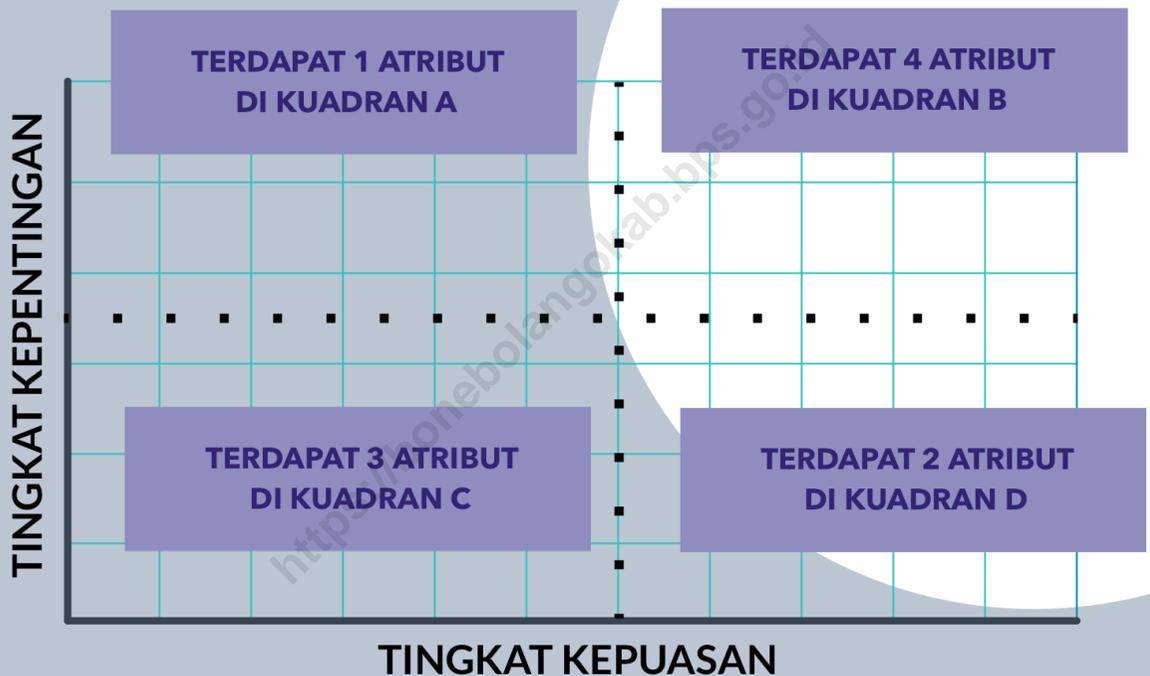
Gambar 6.3, IKK BPS di PST BPS Kabupaten Bone Bolango terdiri dari IKK terhadap pelayanan (92,53) dan IKK terhadap Kualitas Data (96,77). Kedua hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kabupaten Bone Bolango merasa puas dengan kualitas data dan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Bone Bolango.



Gambar 6.3. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data dan Pelayanan BPS Kabupaten Bone Bolango

PENUTUP

BAB 7



Atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A

Bab 7 Penutup

7.1. Kesimpulan

Tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS diidentifikasi melalui kegiatan SKD. Identifikasi tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Sejak tahun 2005, SKD dilaksanakan setiap tahun. Tahun 2021, SKD dilaksanakan di 515 wilayah PST yang terdiri dari PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, dan 480 PST BPS Kabupaten/Kota selama 7 Juni – 13 Agustus 2021. Pencacahan responden SKD 2021 dilakukan secara manual dan elektronik dengan menggunakan kuesioner VKD21.

Hasil SKD 2021 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhna data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel, grafik, dan infografis. Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain: analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (gap analysis), Importance and Performance Analysis (IPA), dan Customer Satisfaction Index (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

Berdasarkan hasil SKD 2021 di PST BPS Kabupaten Bone Bolango, dapat diambil beberapa kesimpulan:

1. Secara umum, pelaksanaan SKD 2021 di PST BPS Kabupaten Bone Bolango berjalan dengan baik. Hal ini ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data mencapai 100,00%.
2. Konsumen di PST BPS Kabupaten Bone Bolango didominasi oleh konsumen yang berasal dari Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri (50,00%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk Tugas Sekolah/Tugas

Kuliah (43,33%). Hal ini diperkuat dengan persentase pekerjaan terbesar dari konsumen adalah Pelajar/Mahasiswa (46,67%).

3. Jika dilihat dari jenis layanannya, layanan Konsultasi Statistik merupakan layanan yang paling sering digunakan, yaitu sebesar 47,50%. Sedangkan untuk fasilitas utama yang paling banyak digunakan konsumen untuk memperoleh data adalah Datang Langsung ke PST (46,15%).
4. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Bone Bolango menggunakan data BPS sebagai data utama untuk melakukan kegiatan. Hal ini ditunjukkan dengan dengan persentase penggunaan data BPS sebagai rujukan utama sebesar 90,00%.
5. Menurut kebutuhannya, data level Kabupaten/Kota menjadi kebutuhan terbesar, yakni sebesar 75,59%. Sementara itu, periode data yang paling banyak dicari konsumen adalah data dengan periode tahunan (79,52%). Dimana 74,80% data diperoleh dan sesuai dengan kebutuhan konsumen.
6. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Bone Bolango yang ditunjukkan dengan persentase konsumen yang merasa puas terhadap pelayanan BPS sebesar 93,00%.
7. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Bone Bolango mencapai 94,34 pada tahun 2021. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Bone Bolango.
8. Konsumen yang merasa puas dengan kualitas data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Bone Bolango mencapai 100,00%.
9. Nilai Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), baik terhadap pelayanan maupun kualitas data melebihi 88, yakni masing-masing sebesar 92,53 dan 96,77. Artinya, pelayanan dan kualitas data dari penyedia BPS Kabupaten Bone Bolango masuk dalam kategori sangat baik.

7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis SKD 2021 dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik adalah:

1. Berdasarkan hasil *Importance and Performance* (IPA), terdapat atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Bone Bolango yang perlu dipertahankan kinerjanya, yaitu:
 - a. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan;
 - b. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan;
 - c. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik;
 - d. Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.
 - e. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan;
 - f. Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan.
2. Beberapa atribut pelayanan harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Kabupaten Bone Bolango, antara lain:
 - a. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen;
 - b. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan yang dijanjikan;
 - c. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.
3. Beberapa atribut pelayanan harus diperbaiki dengan prioritas utama oleh PST BPS Kabupaten Bone Bolango, antara lain:
 - a. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas;

DAFTAR PUSTAKA

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

Daftar Pustaka

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

LAMPIRAN

<https://bptsp.kab.go.id/langokab.bps.go.id>

Metadada

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memiliki Metadata

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

Persentase konsumen PST BPS Pusat berdasarkan Jenis Kelamin



Metadata

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



Lampiran 1. Realisasi Jumlah Responden SKD 2021 BPS Kabupaten Bone Bolango menurut Metode Pangumpulan Data, 2021

Metode Pengumpulan	Jumlah Responden
(1)	(2)
Manual	7
Email	-
PST	-
Link	23
Jumlah Responden	30

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

Metadata Indikator

Konsep	: Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data.
Definisi	: Banyaknya konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu menurut metode pengumpulan data yang digunakan. Secara garis besar, metode pengumpulan data dibedakan menjadi 2 yaitu manual dan <i>online</i> , dimana untuk metode <i>online</i> dibedakan menjadi 3: 1) <i>PST</i> ; yaitu untuk responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada <i>device</i> atau komputer yang terdapat di masing-masing PST. 2) <i>Email</i> ; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui <i>email</i> . 3) <i>Link</i> ; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui <i>link</i> yang didapatkan dari publik seperti pada <i>website</i> , aplikasi layanan, dll.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS 2. Metode Pengumpulan Data
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. Persentasi Konsumen PST BPS Kabupaten Bone Bolango menurut Jenis Kelamin, 2021

Jenis Kelamin	Persentasi (%)
(1)	(2)
Laki-laki	46,67
Perempuan	53,33
Jumlah	100,00

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

Metadata Indikator

Konsep	:	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin
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	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>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)</p>
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 PST BPS Kabupaten Bone Bolango menurut Pekerjaan Utama, 2021

Pekerjaan Utama	Persentase (%)
(1)	(2)
Pelajar/Mahasiswa	46,67
Peneliti/Dosen	3,33
PNS/TNI/Polri	26,67
Pegawai BUMN/D	-
Pegawai Swasta	6,67
Wiraswasta	3,33
Lainnya	13,33
Jumlah	100,00

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

Metadata Indikator

Konsep	:	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut pekerjaan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pekerjaan utama adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Pekerjaan Utama
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>P_i = Persentase konsumen dengan pekerjaan utama ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan pekerjaan utama ke-i $y = \sum_{i=1}^7 x_i$ = Jumlah seluruh konsumen i = 1 (Pelajar/Mahasiswa), 2 (Peneliti/Dosen), 3 (PNS/TNI/Polri), 4 (Pegawai BUMN/D), 5 (Pegawai Swasta), 6 (Wiraswasta), 7 (Lainnya)</p>
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 PST BPS Kabupaten Bone Bolango menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan, 2021

Pemanfaatan Hasil Kunjungan	Persentase (%)
(1)	(2)
Tugas Sekolah/Kuliah	43,33
Pemerintahan	40,00
Komersial	-
Penelitian	10,00
Lainnya	6,67
Jumlah	100,00

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

Metadata Indikator

Konsep	: Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pemanfaatan hasil kunjungan adalah penggunaan hasil kunjungan yang utama, baik berupa pencarian data maupun konsultasi.
Klasifikasi 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 $y = \sum_{i=1}^5 x_i$ = Jumlah seluruh konsumen $i = 1$ (Tugas Sekolah/Kuliah), 2 (Pemerintahan), 3 (Komersial), 4 (Penelitian), 5 (Lainnya)
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori pemanfaatan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan.

Lampiran 5. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Bone Bolango menurut Jenis Layanan yang digunakan, 2021

Jenis Layanan	Persentase (%)
(1)	(2)
Perpustakaan	20,00
Pembelian Publikasi BPS	-
Pembelian Data Mikro/ Peta Wilayah Kerja Statistik	-
Akses Produk Statistik Pada Website	30,00
Konsultasi Statistik	47,50
Rekomendasi Kegiatan Statistik	2,50
Jumlah	100,00

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

Metadata Indikator

Konsep	:	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Jenis layanan yang dicakup dalam SKD 2021 mencakup Perpustakaan, Pembelian Publikasi BPS, Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik, Akses Produk Statistik pada Website BPS, Konsultasi Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Jenis Layanan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>P_i = Persentase konsumen pada layanan ke-i x_i = Jumlah konsumen yang menggunakan layanan ke-i $y = \sum_{i=1}^6 x_i$ = Jumlah seluruh konsumen $i = 1$ (Perpustakaan), 2 (Pembelian Publikasi), 3 (Pembelian Data Mikro/ Peta Wilkerstat), 4 (Akses Produk, Statistik melalui website), 5 (Konsultasi Statistik), 6 (Rekomendasi Kegiatan Statistik)</p>
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 PST BPS Kabupaten Bone Bolango menurut Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama, 2021

Penggunaan Data BPS	Persentasi (%)
(1)	(2)
Sebagai Rujukan Utama	90,00
Bukan Sebagai Rujukan Utama	10,00
Jumlah	100,00

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

Metadata Indikator

Konsep	:	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS sebagai Rujukan Utama
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS 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 PST BPS Kabupaten Bone Bolango menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, *Monitoring*, dan Evaluasi Pembangunan, 2021

Penggunaan Data BPS	Persentase (%)
(1)	(2)
Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan	90,91

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

Metadata Indikator

Konsep	:	Persentase Konsumen K/L/OPD menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen K/L/OPD menurut penggunaan data BPS sebagai perencanaan, <i>monitoring</i> , dan evaluasi pembangunan nasional terhadap jumlah konsumen K/L/OPD yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan di wilayah PST BPS tertentu. Perencanaan pembangunan adalah suatu proses perumusan alternatif-alternatif atau keputusan-keputusan yang didasarkan pada data-data dan fakta-fakta yang akan digunakan sebagai bahan untuk melaksanakan suatu rangkaian kegiatan/aktivitas. Monitoring merupakan kegiatan mengamati perkembangan pelaksanaan rencana, mengidentifikasi serta mengantisipasi permasalahan yang timbul dan/atau akan timbul untuk dapat diambil tindakan sedini mungkin. Evaluasi pembangunan adalah penilaian yang sistematis dan objektif atas desain, implementasi dan hasil dari intervensi yang sedang berlangsung atau yang telah selesai.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ Dengan: P = Persentase konsumen K/L/OPD yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, <i>monitoring</i> , dan evaluasi Jumlah konsumen dari K/L/OPD yang memperoleh data x = BPS dan menggunakan data BPS untuk perencanaan, <i>monitoring</i> , dan evaluasi Jumlah seluruh konsumen dari K/L/OPD yang memperoleh y = data yang dibutuhkan
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 PST BPS Kabupaten Bone Bolango yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Aspek Kualitas Data, 2021

Aspek Kualitas Data	Persentase (%)
(1)	(2)
Kelengkapan	100,00
Akurasi	100,00
Kemutakhiran	100,00

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

Metadata Indikator

Konsep	:	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data dan Aspek Kualitas Data
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kualitas data BPS menurut aspek kualitas data terhadap jumlah konsumen data di wilayah penyedia data tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Kelengkapan data berarti data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data. Akurasi data berarti data mampu menggambarkan kondisi yang sebenarnya atau sesuai fenomena yang terjadi pada periode referensi data. Kemutakhiran data berarti data yang dihasilkan BPS <i>up to date</i> sehingga menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi pada periode referensi data. Penilaian ini berdasarkan persepsi dan pengamatan responden.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah Penyedia Data 2. Aspek Kualitas Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$ Dengan: P_i = Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data pada aspek kualitas data ke-i x_i = Jumlah orang-data yang memberikan penilaian puas terhadap kualitas data BPS pada aspek kualitas data ke-i y = Jumlah total orang-data yang memberikan penilaian puas maupun tidak puas terhadap aspek kualitas data ke-i i = 1 (Kelengkapan), 2 (Akurasi), 3 (Kemutakhiran)
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan aspek kualitas data tertentu yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS menurut aspek kualitas datanya dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

**Lampiran 9. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan
BPS Kabupaten Bone Bolango, 2021**

Konsumen yang puas	Persentasi (%)
(1)	(2)
Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS	93,00

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

Metadata Indikator

Konsep	: Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Pelayanan data dan informasi statistik diukur dari 11 variabel, yaitu (1) Persyaratan pelayanan, (2) Prosedur/alur pelayanan, (3) Waktu pelayanan, (4) Biaya pelayanan, (5) Kesesuaian produk pelayanan, (6) Sarana dan Prasarana, (7) Akses dari fasilitas utama yang digunakan, (8) Respon petugas atau aplikasi pelayanan <i>online</i> , (9) Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan <i>online</i> , (10) Fasilitas pengaduan, dan (11) Proses penanganan pengaduan.
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah PST BPS
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>P = Persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan</p> <p>x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS</p> <p>y = 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 10. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
BPS Kabupaten Bone Bolango, 2021**

Konsumen yang puas	Persentasi (%)
(1)	(2)
Konsumen yang Puas terhadap Akses Data BPS	96,67

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

Metadata Indikator

Konsep	: Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akses data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan pada variabel akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (VKD21 Blok 2 Rincian 7) bernilai >7,66.
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah PST BPS
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>P = Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan akses data BPS y = Jumlah seluruh konsumen data</p>
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 11. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana PST BPS Kabupaten Bone Bolango, 2021

Konsumen yang puas	Persentase (%)
(1)	(2)
Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana BPS	95,00

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

Metadata Indikator

Konsep	:	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST
Definisi	:	<p>Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan sarana dan prasarana terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin). Prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Sarana prasarana pendukung pelayanan meliputi ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, toilet khusus pengguna layanan, dan sarana bagi yang berkebutuhan khusus, serta aplikasi pelayanan <i>online</i> bagi responden <i>online</i>.</p> <p>Indikator ini diukur dari variabel VKD21 Blok 2 Rincian 6 (sarana dan prasarana) dan Rincian 10 (fasilitas pengaduan).</p>
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>P = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan sarana dan prasarana BPS y = Jumlah seluruh konsumen data</p>
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 12. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan
BPS Kabupaten Bone Bolango, 2021**

IKK	Persentasi (%)
(1)	(2)
IKK terhadap Pelayanan BPS	92,53

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

Metadata Indikator

Konsep	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST
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 11 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner VKD21.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	- (skala 100)
Rumus Penghitungan	:	$IKK = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{y} \times 100$ <p>Dimana: \bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i w_i = Penimbang tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i, y = skala maksimum penilaian (10) $i = 1, 2, \dots, 11 = 11$ atribut pelayanan PST BPS</p>
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">1. 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik2. 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik3. 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik4. 88,31-100 : Kualitas pelayanan sangat baik
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS.

Lampiran 13. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Kabupaten Bone Bolango, 2021

IKK	Persentasi (%)
(1)	(2)
IKK terhadap Kualitas Data BPS	96,77

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

Metadata Indikator

Konsep	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data
Definisi	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diberikan oleh BPS. IKK terhadap Kualitas Data diukur melalui 3 aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	- (skala 100)
Rumus Penghitungan	:	$IKK = \frac{\sum_{i=1}^3 w_i \bar{x}_i}{y} \times 100$ <p>Dimana:</p> <p>\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan terhadap aspek kualitas data ke-i</p> <p>$w_i = \frac{1}{3}$ = Penimbang aspek kualitas data ke-i</p> <p>y = skala maksimum penilaian (10)</p> <p>i = 1 (kelengkapan), 2 (akurasi), dan 3 (kemutakhiran)</p>
Interpretasi	:	Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas datanya. Hasil penghitungan IKK terhadap kualitas data diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: <ol style="list-style-type: none">1. 25,00-64,99 : Kualitas data tidak baik2. 65,00-76,60 : Kualitas data kurang baik3. 76,61-88,30 : Kualitas data baik4. 88,31-100,00 : Kualitas data sangat baik
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS.

Lampiran 14. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) BPS Kabupaten Bone Bolango, 2021

Indikator	Angka Indeks
(1)	(2)
IPAK	94,34

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

Metadata Indikator

Konsep	:	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST
Definisi	:	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai perilaku anti korupsi pada pelayanan yang diberikan oleh BPS berdasarkan persepsi responden.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	- (skala 100)
Rumus Penghitungan	:	$IKK = \frac{\sum_{i=1}^4 w_i \bar{x}_i}{y} \times 100$ <p>Dimana:</p> <p>\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan pada atribut persepsi korupsi ke-i</p> <p>w_i = Penimbang tingkat kepentingan pada atribut persepsi korupsi ke-i,</p> <p>y = skala maksimum penilaian (10)</p> <p>i = 1 (diskriminasi), 2 (imbangan), 3 (pungutan liar), 4 (percaloan)</p>
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 15. Kuesioner VKD21

RAHASIA



**SURVEI KEBUTUHAN DATA
TAHUN 2021**

VKD21

Dasar hukum:
 1. PP No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik
 2. Keputusan No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Sistem Pelayanan Publik
 3. Keputusan BPS No. 27 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SAG di Lingkungan BPS

Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)			
Pencacah	Nama : Tanggal :	Pemeriksa Nama : Tanggal :	Nomor Responden : Kode Wilayah : Nomor Urut

Blok I. Keterangan Responden

1 Nama	: <input style="width: 90%;" type="text"/>	: Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri	- 1
2 Tahun lahir	: <input style="width: 20%;" type="text"/> <input style="width: 20%;" type="text"/> <input style="width: 20%;" type="text"/>	: Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri	- 2
3 E-mail	: <input style="width: 90%;" type="text"/>	: Kementerian & Lembaga Pemerintah	- 3
4 Nomor handphone	: <input style="width: 90%;" type="text"/>	: Media Massa	- 4
5 Jenis kelamin	: Laki-laki <input style="width: 20px;" type="checkbox"/> Perempuan <input style="width: 20px;" type="checkbox"/>	: Pemerintah Daerah	- 5
6 Pendidikan tertinggi yang diamatkan Pilih salah satu jawaban	: S S1/Sederajat <input style="width: 20px;" type="checkbox"/> D1/D2/D3 <input style="width: 20px;" type="checkbox"/> D4/S1 <input style="width: 20px;" type="checkbox"/> S2 <input style="width: 20px;" type="checkbox"/> S3 <input style="width: 20px;" type="checkbox"/>	: BUMN/BUMD	- 6
7 Pekerjaan utama Pilih salah satu jawaban	: Pelajar/Mahasiswa <input style="width: 20px;" type="checkbox"/> Peneliti/Dosen <input style="width: 20px;" type="checkbox"/> PNS/TNI/Polri <input style="width: 20px;" type="checkbox"/> Pegawai BUMN/BUMD <input style="width: 20px;" type="checkbox"/> Pegawai Swasta <input style="width: 20px;" type="checkbox"/> Wiraswasta <input style="width: 20px;" type="checkbox"/> Lainnya (.....) <input style="width: 20px;" type="checkbox"/>	: Swasta lainnya	- 7
8 Nama instansi/institusi	: <input style="width: 90%;" type="text"/>	: Lainnya (.....)	- 8
		: Tugas Sekolah/Tugas Kuliah	- 16
		: Pemerintah	- 32
		: Komersial	- 1
		: Penelitian	- 2
		: Lainnya (.....)	- 3
			- 4
			- 5
			- 1
			- 2
			- 3
			- 4
			- 5
			- 1
			- 2
			- 3
			- 4
			- 5
			- 1
			- 2
			- 3
			- 4
			- 5
			- 1
			- 2
			- 3
			- 4
			- 5
			- 1
			- 2
			- 3
			- 4
			- 5
			- 1
			- 2
			- 3
			- 4
			- 5
			- 1
			- 2
			- 3
			- 4
			- 5
			- 1
			- 2
			- 3
			- 4
			- 5

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 <i>Sangat tidak penting /tidak puas</i> <i>Sangat penting /puas</i>				
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	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan: (sesuai Blok 1 Rincian 12).	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
8	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
10	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, <i>website</i> https://pengaduan.bps.go.id , <i>e-mail</i> bps@bps.go.id)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
11	<i>Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (B14 kode 1).</i> Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>
15	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>

Blok IV . Catatan

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

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

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN BONE BOLANGO**
Jl. Prof. DR. Ing B.J. Habibie Kec. Tilongkabila
Telp. (0435)-8591599, Fax. (0435)-8591599
Email: bps7504@bps.go.id
Homepage: <http://bonebolangokab.bps.go.id>

ISBN 978-602-71082-1-9

