

# ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KABUPATEN SERUYAN 2022





# **ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KABUPATEN SERUYAN 2022**



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

**Nomor Publikasi:** 62080.2214

**Katalog:** 1399013.6208

**Ukuran Buku:** 14,8 cm x 21 cm

**Jumlah Halaman:** xiv + 92 halaman

**Naskah:**

BPS Kabupaten Seruyan

**Penyunting:**

BPS Kabupaten Seruyan

**Desain Kover:**

BPS Kabupaten Seruyan

**Diterbitkan oleh:**

© BPS Kabupaten Seruyan

**Dicetak oleh:**

Badan Pusat Statistik

**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 Seruyan 2022**

**Pengarah:**

**Much. Ar Razik, SST**

**Penyusun:**

**Vio Idha Ardela, S.Tr.Stat**

**Tata Letak:**

**Silli Hajjah Tarmulia, SST**

**Gambar Kulit:**

**Andi Wahyu Prawoko, SST**

**Desain Infografis:**

**Andi Wahyu Prawoko, SST**

**Penyunting:**

**Andi Wahyu Prawoko, SST**



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

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

Kuala Pembuang, Desember 2022  
BPS Kabupaten Seruyan  
Kepala,

Much. Ar Razik, SST



# Daftar Isi

<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>v</b>
<b>Daftar Isi.....</b>	<b>vii</b>
<b>Daftar Tabel .....</b>	<b>xi</b>
<b>Daftar Gambar.....</b>	<b>xiii</b>
<b>Daftar Lampiran .....</b>	<b>xv</b>
<b>Bab 1 Pendahuluan .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Latar Belakang.....</b>	<b>3</b>
<b>1.2. Tujuan dan Manfaat.....</b>	<b>4</b>
<b>1.3. Landasan Teori.....</b>	<b>5</b>
<b>1.3.1. Konsep dan Definisi.....</b>	<b>5</b>
<b>1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu .....</b>	<b>6</b>
<b>1.3.3. Kepuasan Layanan .....</b>	<b>7</b>
<b>1.4. Metodologi .....</b>	<b>9</b>
<b>1.4.1. Metode <i>Sampling</i>.....</b>	<b>9</b>
<b>1.4.2. Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>10</b>
<b>1.4.3. Metode Analisis Data.....</b>	<b>10</b>
<b>1.5. Sistematika Penulisan .....</b>	<b>18</b>
<b>1.6. Realisasi Pengumpulan Data.....</b>	<b>19</b>
<b>1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST .....</b>	<b>19</b>
<b>1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2022 .....</b>	<b>20</b>
<b>Bab 2 Segmentasi Konsumen.....</b>	<b>23</b>
<b>2.1. Gambaran Umum Konsumen.....</b>	<b>25</b>
<b>2.2. Konsumen Menurut Karakteristik .....</b>	<b>26</b>
<b>2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....</b>	<b>30</b>
<b>2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan .....</b>	<b>31</b>
<b>2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh         Layanan BPS.....</b>	<b>31</b>
<b>2.6. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk         Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan .....</b>	<b>32</b>
<b>Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan .....</b>	<b>35</b>
<b>3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan.....</b>	<b>37</b>
<b>3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data .....</b>	<b>38</b>
<b>3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana .....</b>	<b>38</b>

3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS .....	39
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS .....	40
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS .....	42
<b>Bab 4 Analisis Persepsi Anti Korupsi .....</b>	<b>45</b>
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS .....	47
4.2. Gap Analysis Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS .....	49
4.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS .....	50
<b>Bab 5 Analisis Kebutuhan Data .....</b>	<b>51</b>
5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data .....	53
5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data .....	54
5.3. Kebutuhan Data menurut Sumber Data .....	55
<b>Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data .....</b>	<b>57</b>
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS .....	59
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS .....	60
<b>Bab 7 Penutup .....</b>	<b>61</b>
7.1. Kesimpulan .....	63
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan .....	65
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>67</b>
<b>Lampiran .....</b>	<b>69</b>
Lampiran 1. Realisasi Jumlah Responden menurut Metode Pengumpulan Data .....	71
Lampiran 2. Persentase Responden menurut Jenis Kelamin .....	72
Lampiran 3. Persentase Responden menurut Pekerjaan Utama .....	73
Lampiran 4. Persentase Responden menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan .....	74
Lampiran 5. Persentase Responden menurut Jenis Layanan yang Digunakan .....	75
Lampiran 6. Persentase Responden menurut Penggunaan Data BPS sebagai Rujukan Utama .....	76
Lampiran 7. Persentase Konsumen K/L/OPD menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan .....	77
Lampiran 8. Persentase Responden yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data dan Aspek Kualitas Data .....	79
Lampiran 9. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS .....	81

Lampiran 10. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data BPS	82
Lampiran 11. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana BPS.....	83
Lampiran 12. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST.....	84
Lampiran 13. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data .....	85
Lampiran 14. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST .....	86
Lampiran 15. Kuesioner VKD22.....	87

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

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

## Daftar Tabel

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK.....	16
Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan .....	17
Tabel 3.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Seruyan, 2022.....	39
Tabel 3.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Seruyan, 2022 .....	40
Tabel 4.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Seruyan, 2022 .....	49
Tabel 5.1 Sepuluh Jenis Data yang Paling Banyak Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Seruyan, 2022 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



## Daftar Gambar

Gambar 1.1. Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis.....	13
Gambar 1.2. Persentase responden menurut metode pengumpulan data.....	22
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Seruyan menurut Penggunaan Data BPS sebagai Rujukan Utama .....	25
Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Seruyan menurut Kelompok Umur.....	26
Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Seruyan menurut Jenis Kelamin .....	27
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Seruyan menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan .....	28
Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Seruyan menurut Pekerjaan Utama .....	29
Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Seruyan menurut Instansi/Institusi.....	30
Gambar 2.7. Persentase Konsumen menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan di PST BPS Kabupaten Seruyan.....	30
Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Seruyan menurut Jenis Layanan yang Digunakan.....	31
Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Seruyan menurut Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data BPS .....	32
Gambar 3.1. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan.....	37
Gambar 3.2. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan menurut Atribut Pelayanan .....	38
Gambar 3.3. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Seruyan.....	39
Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Seruyan.....	40
Gambar 3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> Pelayanan di PST BPS Kabupaten Seruyan, 2022 .....	41
Gambar 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Seruyan, 2018-2022.....	43
Gambar 4.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Seruyan terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi, 2022 .....	48
Gambar 4.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Seruyan terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi menurut Atribut, 2022 .....	48
Gambar 5.1. Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Seruyan menurut Level Data.....	54

Gambar 5.2 Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Seruyan menurut Periode Data.....	54
Gambar 5.3 Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Seruyan menurut Ragam Dataap.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 5.4 Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Seruyan menurut Sumber Data, 2022 .....	55
Gambar 6.1 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Seruyan menurut Aspek Kualitas Data .....	60

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

## Daftar Lampiran

Lampiran 1.	Realisasi Jumlah Responden menurut Metode Pengumpulan Data.....	71
Lampiran 2.	Persentase Responden menurut Jenis Kelamin .....	72
Lampiran 3.	Persentase Responden menurut Pekerjaan Utama .....	73
Lampiran 4.	Persentase Responden menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	74
Lampiran 5.	Persentase Responden menurut Jenis Layanan yang Digunakan .....	75
Lampiran 6.	Persentase Responden menurut Penggunaan Data BPS sebagai Rujukan Utama.....	76
Lampiran 7.	Persentase Konsumen K/L/OPD menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	77
Lampiran 8.	Persentase Responden yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data dan Aspek Kualitas Data.....	79
Lampiran 9.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS .....	81
Lampiran 10.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data BPS .....	82
Lampiran 11.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana BPS .....	83
Lampiran 12.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST .....	84
Lampiran 13.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data.....	85
Lampiran 14.	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST .....	86
Lampiran 15.	Kuesioner VKD22.....	87



# 1

## BAB 1 PENDAHULUAN



### LOKUS DAN WAKTU PENCACAHAN

Lokus penelitian yang tercakup adalah PST BPS Kabupaten Seruyan

Waktu pencacahan dimulai dari Juni s.d. Agustus 2021.



Survei Kebutuhan Data adalah survei yang dirancang dan dilakukan oleh BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik

### METODE PENGUMPULAN DATA

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah pencacahan manual (PAPI) dan pencacahan menggunakan *website* (CAWI).



### CAKUPAN RESPONDEN

Responden yang tercakup adalah pengunjung yang datang langsung ke PST BPS Kabupaten Seruyan maupun melalui media *online* dimulai tanggal 1 Januari 2021 sampai periode akhir pencacahan selesai.



### INSTRUMEN PENCACAHAN

Kuesioner yang digunakan dalam kegiatan ini adalah Kuesioner VKD21





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

- 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 tau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Rincian biaya dapat diganti dalam bentuk pertanyaan yang lain jika dalam peraturannya biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen).

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

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

### 1.4.2. Metode Pengumpulan Data

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

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

### 1.4.3. Metode Analisis Data

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

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

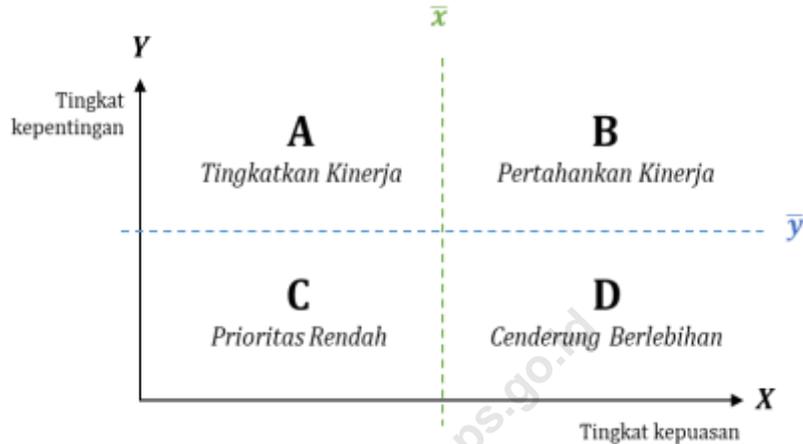
TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

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 SKD2022 pada periode pelaksanaan.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2022 adalah 1 - 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66 yaitu merujuk pada pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Pedoman yang digunakan untuk menentukan kriteria kepuasan konsumen menggunakan nilai yang sama dengan penentuan kepuasan pada indeks kepuasan konsumen. Nilai kriteria yang digunakan sama dengan analisis SKD2020, 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 2022 yaitu IKK terhadap kualitas pelayanan BPS dan IKK terhadap kualitas data BPS.

IKK terhadap kualitas pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD22. IKK terhadap kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data, yaitu kelengkapan,

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

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

	<p>merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:</p> $IKK = \frac{IKK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$ <p>Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2.</p>
--	---

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

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

dengan:

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

$\bar{y}_i$  = 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 10 menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi semakin diterapkan dengan sangat baik pada PST BPS.

## 1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

**Bab 1 Pendahuluan**, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD2022.

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

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

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

**Bab 5 Analisis Kebutuhan Data**, berisi analisis mengenai data di PST BPS Kabupaten Seruyan yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD22.

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

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

## 1.6. Realisasi Pengumpulan Data

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

### 1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST

Direktorat Diseminasi Statistik selaku unit yang diberikan tugas untuk mengelola PST di BPS Pusat senantiasa melakukan pembinaan pengembangan secara berkesinambungan. Pembinaan yang dilakukan misalnya terkait dengan pengembangan sumber daya manusia, pengembangan sarana dan prasarana,

sampai dengan pengembangan aplikasi PST. Kiat-kiat tersebut diharapkan mampu meningkatkan pelayanan data dan informasi statistik pada unit PST.

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST BPS Pusat, meliputi: (1) Informasi pelayanan, (2) Maklumat pelayanan, (3) *Wifi*, (4) Petugas pelayanan, (5) Ruang pelayanan, (6) Komputer, dan (7) Sarana Pengaduan. Kesemua komponen sarana dan prasarana tersebut dapat dipenuhi oleh PST di BPS Pusat, yang mengindikasikan terpenuhinya sarana dan prasarana yang baik dalam pelayanan. Selain tersedianya sarana prasarana tersebut PST BPS pusat melakukan adaptasi dengan kondisi baru, dengan melakukan pengembangan untuk pelayanan yang dilakukan secara *online*. Dengan memanfaatkan teknologi dan informasi serta sarana pendukung, pelayanan tanpa tatap muka langsung terus di kembangkan di PST.

#### **1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2022**

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

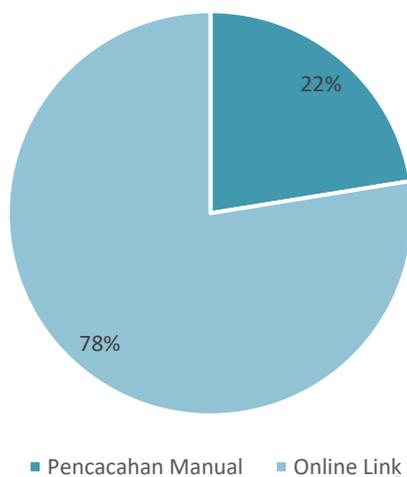
Pelaksanaan SKD 2022 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Pencapaian target pengumpulan SKD 2022 secara keseluruhan terpenuhi baik di BPS Pusat, BPS Provinsi, serta BPS Kabupaten Kota, dimana minimal responden yang diperoleh adalah sesuai dengan target yang ditetapkan.

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

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

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

Di PST BPS Kabupaten Seruyan responden yang berhasil dicacah sebanyak 49 orang atau 163,33 persen dari target responden BPS Kabupaten/Kota. Sebagian besar responden (77,55 persen) dicacah dengan metode *Online-Link* dan 22,45 persen dicacah dengan metode pencacahan manual.



Gambar 1.2. Persentase responden menurut metode pengumpulan data

**JENIS KELAMIN****55,00%**

konsumen berjenis kelamin laki-laki

**PENDIDIKAN****52,50%**

konsumen adalah lulusan DIV atau S1

**FASILITAS UTAMA****47,17%**

konsumen datang langsung ke PST BPS Senayan

**PEKERJAAN****57,50%**

konsumen adalah PNS/TNI/Polri

**INSTANSI****55,00%**

konsumen berasal dari Pemerintah Daerah

**PENGUNAAN DATA****70,00%**

digunakan sebagai rujukan utama





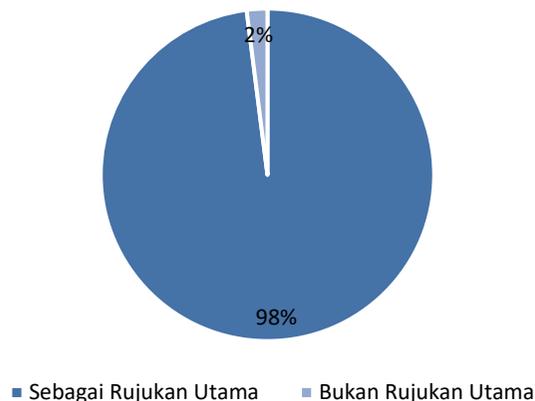
## Bab 2 Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kabupaten Seruyan Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan BPS Kabupaten Seruyan 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 Seruyan dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Seruyan menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 98 persen.

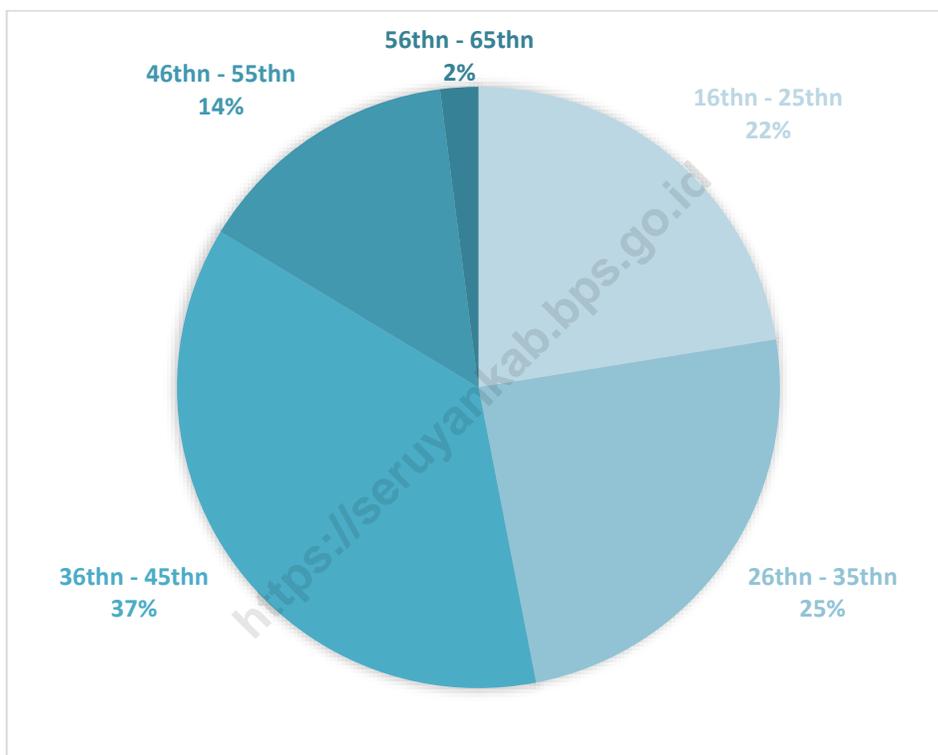


Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Seruyan menurut Penggunaan Data BPS sebagai Rujukan Utama

## 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



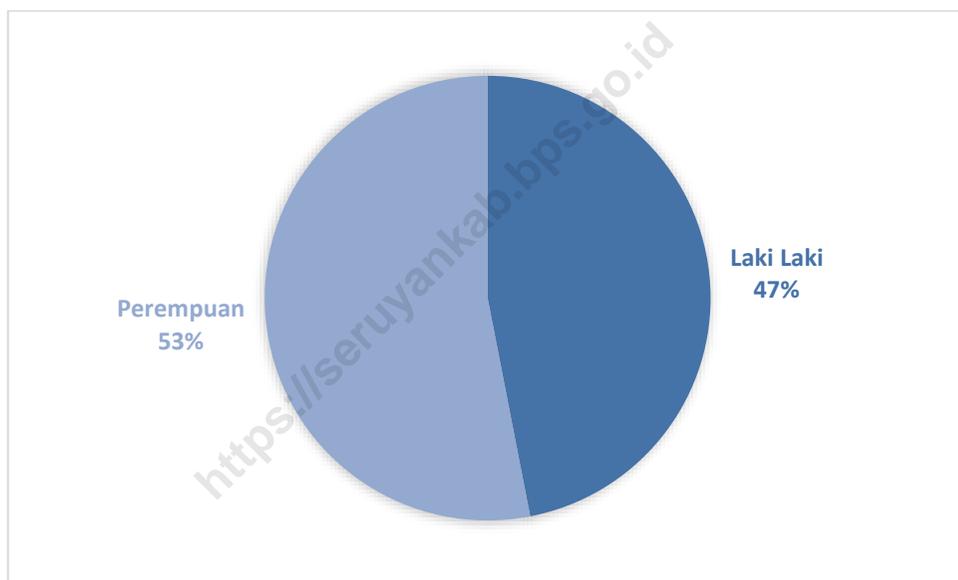
Gambar 2.2 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Seruyan menurut Kelompok Umur

Berdasarkan gambar 2.2, konsumen di PST BPS didominasi oleh konsumen berumur 16-55 tahun yang terbagi menjadi 5 kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 36-45 tahun (37 persen), diikuti oleh konsumen berumur 26-35 tahun sebanyak 25 persen, konsumen berumur 16-25 tahun sebanyak 22 persen, konsumen berumur 46-55 tahun sebanyak 14 persen, dan konsumen berumur 56-65 tahun sebanyak 2 persen.

Dominasi konsumen berumur 36-45 tahun ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu usia orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.

### Jenis Kelamin

Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Seruyan menurut jenis kelamin. Berbeda dengan tahun 2021, pada tahun 2022 konsumen di PST BPS Kabupaten Seruyan didominasi oleh konsumen perempuan sebesar 53 persen.

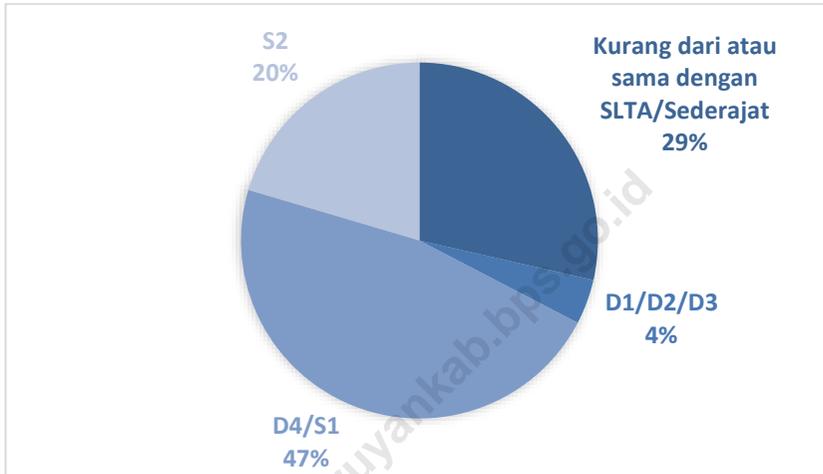


Gambar 2.3 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Seruyan menurut Jenis Kelamin

### Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

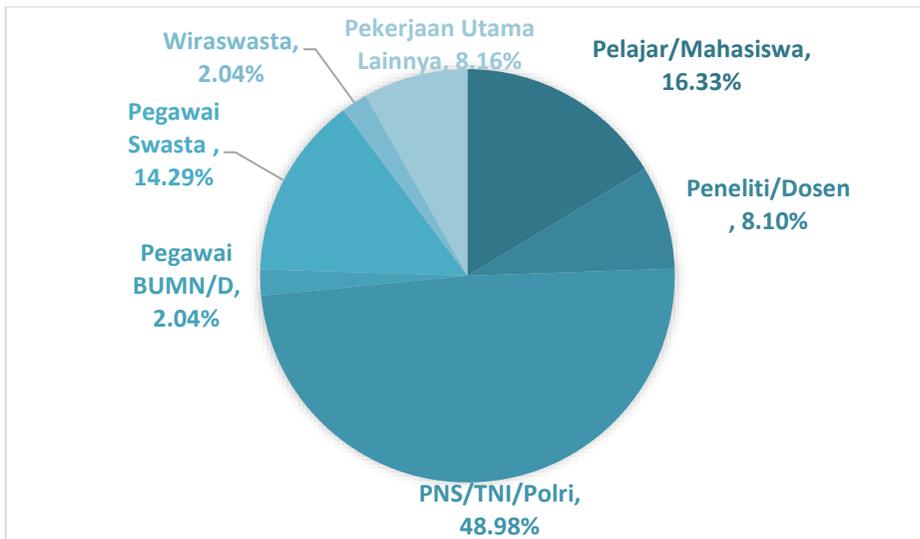
Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting untuk diketahui, karena pada umumnya semakin tinggi tingkat pendidikan konsumen, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2022, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu  $\leq$ SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3.

Pada gambar 2.4 dapat dilihat konsumen di PST BPS Kabupaten Seruyan didominasi dengan tingkat pendidikan D4/S1 sebanyak 47 persen. Diikuti dengan konsumen dengan tingkat Pendidikan  $\leq$ SLTA/ sederajat sebanyak 29 persen. Selanjutnya konsumen dengan tingkat Pendidikan S2 dan D1/D2/D3 menjadi konsumen paling sedikit dengan persentase masing-masing 20 persen dan 4 persen.



Gambar 2.4 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Seruyan menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

### Pekerjaan Utama



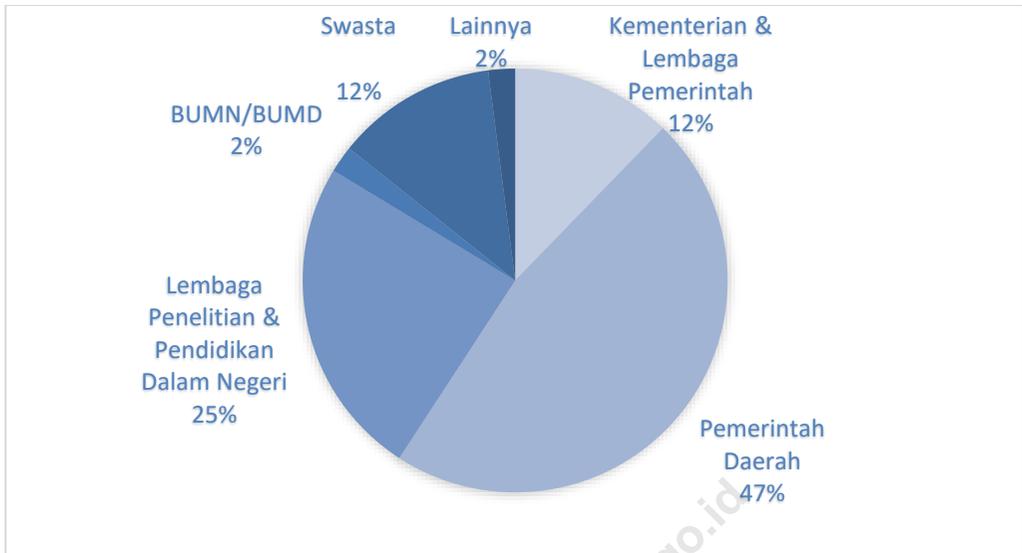
### Gambar 2.5 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Seruyan menurut Pekerjaan Utama

Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2022 adalah pekerjaan responden pada saat pencacahan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut. Segmentasi ini dilakukan untuk mengidentifikasi pemanfaatan data BPS. Pada SKD 2022, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh kelompok, yaitu Pelajar/Mahasiswa, Peneliti/Dosen, PNS/TNI/Polri, Pegawai BUMN/D, Pegawai Swasta, Wiraswasta, dan Lainnya.

Gambar 2.5 menunjukkan sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Seruyan adalah PNS/TNI/Polri (48,98 persen), diikuti oleh Pelajar/Mahasiswa sebanyak 16,33 persen. Konsumen paling sedikit adalah pekerjaan Wiraswasta dan Pegawai BUMN/D masing-masing sebanyak 2,04 persen.

#### **Instansi/Institusi**

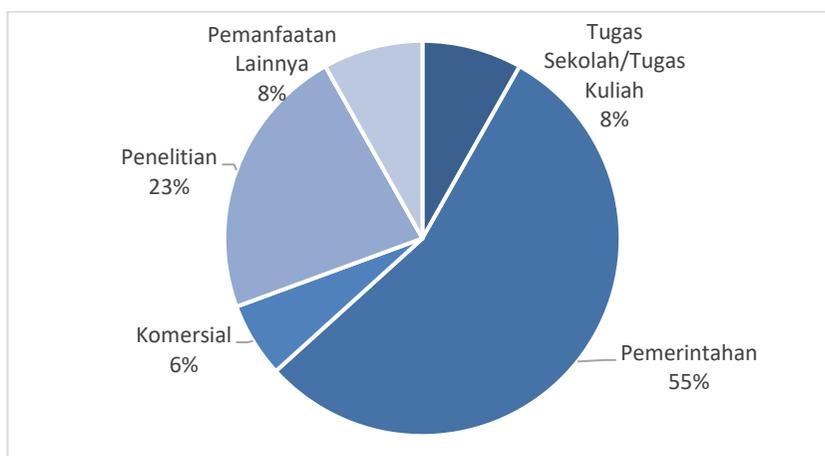
Konsumen pada SKD 2022 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan gambar 2.6 sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Seruyan berasal dari Pemerintah Daerah sebanyak 47 persen. Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan pekerjaan utama PNS/TNI/Polri. Konsumen yang berasal dari Kementerian dan Lembaga Pemerintah dan Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri berada pada posisi kedua dengan persentase masing-masing 25 persen. Sementara itu konsumen paling sedikit berasal dari BUMN/D dan Kategori Instansi Lainnya sebanyak 2 persen.



Gambar 2.6 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Seruyan menurut Instansi/Institusi

### 2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Seruyan menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Seruyan. Dalam SKD 2022, pemanfaatan data atau hasil kunjungan dikelompokkan menjadi tugas sekolah/tugas kuliah, pemerintah, komersial, penelitian, dan pemanfaatan lainnya.

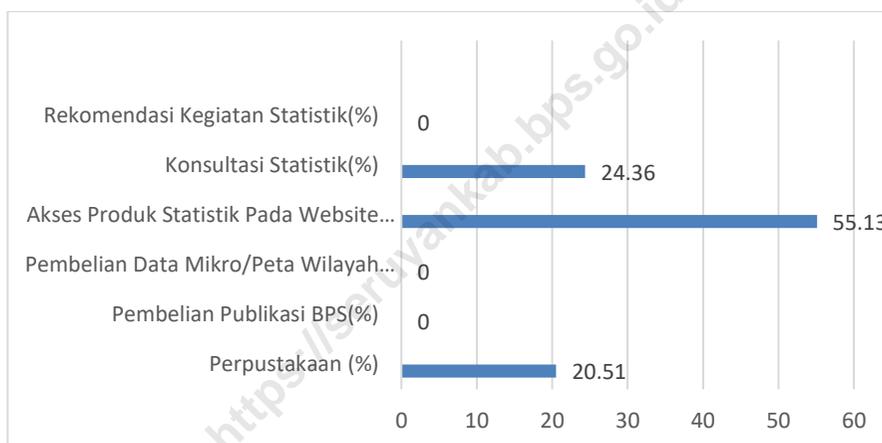


Gambar 2.7 Persentase Konsumen menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan di PST BPS Kabupaten Seruyan

Dapat dilihat pada gambar 2.7, sebagian besar konsumen memanfaatkan hasil kunjungan untuk urusan pemerintahan. Hal ini sejalan dengan sebagian besar konsumen memiliki pekerjaan utama PNS/TNI/Polri.

#### 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 layanan perpustakaan, layanan konsultasi statistik, layanan rekomendasi kegiatan statistik, akses produk statistik pada website BPS, layanan penjualan publikasi, dan layanan penjualan data mikro/peta wilayah kerja statistik.



Gambar 2.8 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Seruyan menurut Jenis Layanan yang Digunakan

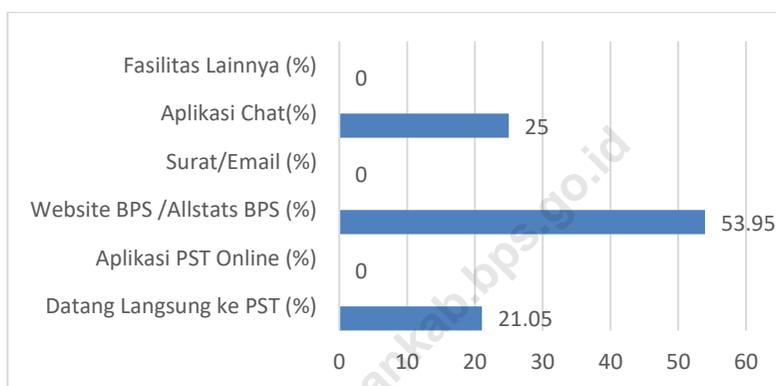
Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten oleh konsumen dapat dilihat pada gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut dapat dilihat, jenis layanan yang paling banyak digunakan adalah akses produk statistik pada website BPS sebanyak 55,13 persen, diikuti oleh konsultasi statistik sebanyak 24,36 persen.

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

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS yang dicakup di SKD 2022 adalah Datang Langsung ke PST, Aplikasi PST Online, Website

BPS, Aplikasi Allstats BPS, dan fasilitas lainnya. Di PST BPS Kabupaten Seruyan, yang dimaksud dengan fasilitas lainnya adalah fasilitas chat dengan aplikasi WhatsApp.

Dapat dilihat dari gambar 2.9, tiga fasilitas utama yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah website BPS/Allstat BPS (53,95 persen), fasilitas chat dengan aplikasi WhatsApp (25 persen), dan datang langsung ke PST (21,05 persen).



Gambar 2.9 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Seruyan menurut Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data BPS

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

Segmentasi konsumen menurut penggunaan data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan ditujukan khusus untuk konsumen yang pemanfaatan utama hasil kunjungan untuk pemerintahan. Sebagaimana diketahui, BPS menghasilkan data untuk kepentingan perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional, namun pengguna data yang berasal dari berbagai kalangan memungkinkan penggunaan data bisa lebih luas.

Pada SKD 2022, konsumen PST BPS Kabupaten Seruyan sebagian besar adalah memanfaatkan hasil kunjungan untuk urusan pemerintahan (55 persen) dan 59 persen berasal dari Kementerian dan Lembaga Pemerintah serta Pemerintah Daerah. Berdasarkan hasil SKD 2022, 96 persen konsumen yang

berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan.

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

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

# 3

## BAB 3 ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

AKSES DATA

100%

PELAYANAN

99,25%

SARANA DAN PRASARANA

97,50%

93,64

IKK PELAYANAN BPS KABUPATEN SERUYAN



01

02

03

04





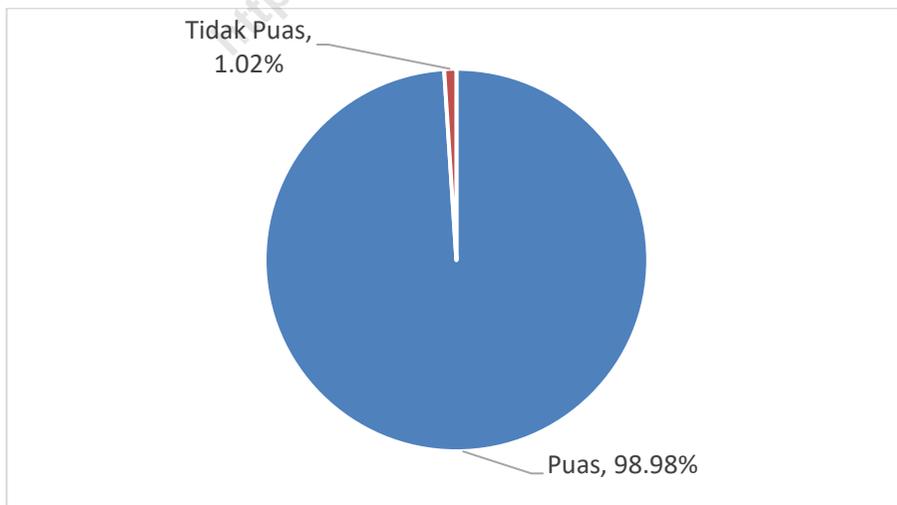
## Bab 3

### Analisis Kepuasan Layanan

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

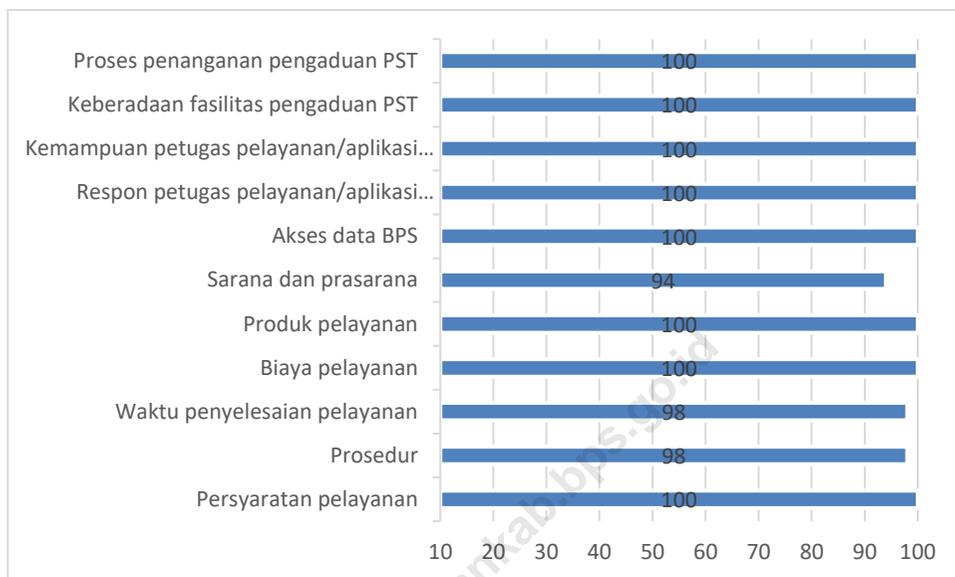
#### 3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Kepuasan ini diukur perbandingan antara konsumen yang memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap total konsumen data. Dari hasil SKD 2022, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS Kabupaten Seruyan sebesar 98,98 persen.



Gambar 3.1 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan

Kepuasan konsumen juga dapat dilihat berdasarkan atribut pelayanan. Ada 6 persen konsumen yang tidak puas dengan sarana dan prasarana di PST dan 2 persen konsumen yang tidak puas dengan waktu penyelesaian dan prosedur.



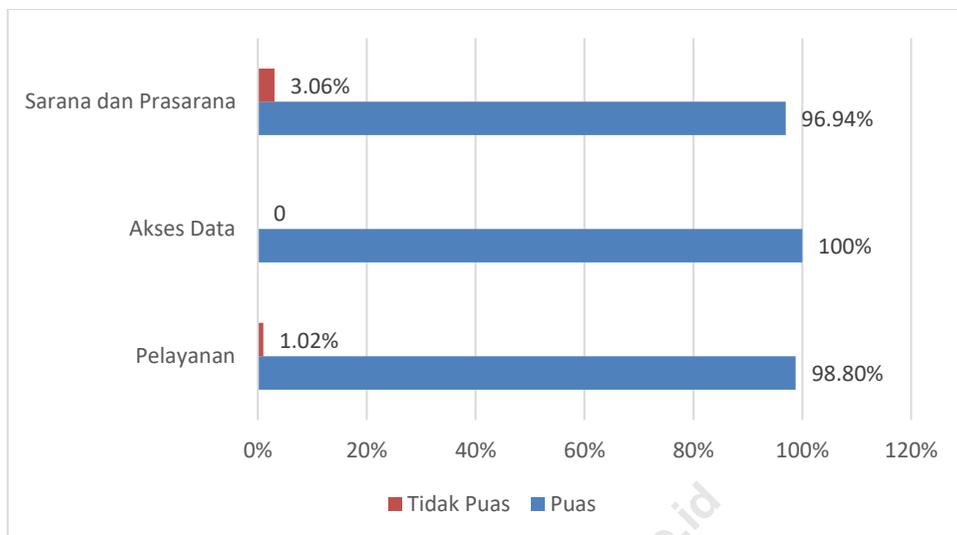
Gambar 3.2 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan menurut Atribut Pelayanan

### 3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

Kepuasan konsumen terhadap akses data yang diperoleh dari PST BPS Kabupaten Seruyan diperoleh dari atribut kemudahan memperoleh data BPS dari fasilitas utama pelayanan, kemudahan pencarian data dari website BPS, serta kemudahan mengunduh konten dari website BPS. Pada SKD 2022, konsumen di PST BPS Kabupaten Seruyan yang puas terhadap akses data sebesar 100 persen.

### 3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta kejelasan fasilitas pengaduan di PST BPS Kabupaten Seruyan. Persentase konsumen yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 94 persen.



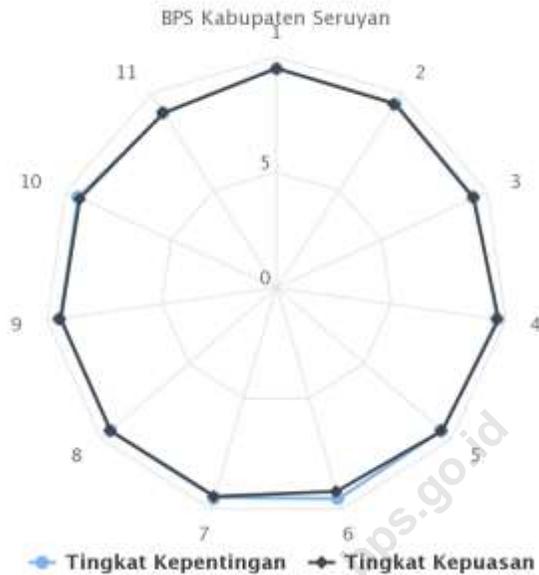
Gambar 3.3 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Seruyan

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

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS bergantung 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 Seruyan yang memberikan penilaian kepuasan terhadap pelayanan BPS.

*Gap analysis* menganalisis kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan PST BPS Kabupaten Seruyan. Gap bernilai positif berarti kepuasan (nilai persepsi) lebih tinggi dari kepentingan (nilai harapan). Demikian pula sebaliknya, jika gap bernilai negatif berarti kepuasan lebih rendah dari kepentingan terhadap pelayanan di BPS Kabupaten Seruyan.

## Tingkat Kepuasan Berbanding Tingkat Kepentingan



Keterangan:

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

Gambar 3.4 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Seruyan

Gambar 3.4 menampilkan nilai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan menurut atribut pelayanan serta gap di antara keduanya. Pada gambar, terlihat bahwa ada tiga atribut yang memiliki gap positif, yaitu kemudahan persyaratan pelayanan, kesesuaian biaya pelayanan, dan kesesuaian produk pelayanan. Hal ini menunjukkan sudah ada peningkatan tingkat kepuasan pada atribut-atribut pelayanan dibandingkan tahun 2021.

Untuk atribut yang bernilai gap negatif adalah atribut kemudahan prosedur, kesesuaian jangka waktu penyelesaian, sarana dan prasarana, kemudahan akses data melalui fasilitas utama, respon petugas pelayanan, kejelasan informasi petugas pelayanan online, dan kemudahan fasilitas pengaduan. Atribut dengan gap negatif paling besar adalah atribut sarana prasarana yaitu sebesar -0,33. Menurut Parsuraman (1991), jika gap negatif tidak bernilai lebih besar dari -1 maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga dapat dikatakan walaupun Sebagian atribut belum dapat memenuhi harapan konsumen, atribut-atribut tersebut sudah memiliki kinerja yang baik.

Tabel 3.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Seruyan, 2021

No.	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Gap
1.	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9.49	9.51	0.02
2.	Kemudahan Prosedur	9.49	9.47	-0.02
3.	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9.39	9.35	-0.04
4.	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9.65	9.69	0.04
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	9.45	9.47	0.02
6.	Sarana Prasarana	9.53	9.2	-0.33
7.	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9.47	9.43	-0.04
8.	Respon Petugas Pelayanan	9.49	9.47	-0.02
9.	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9.43	9.41	-0.02
10	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9.41	9.33	-0.08

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

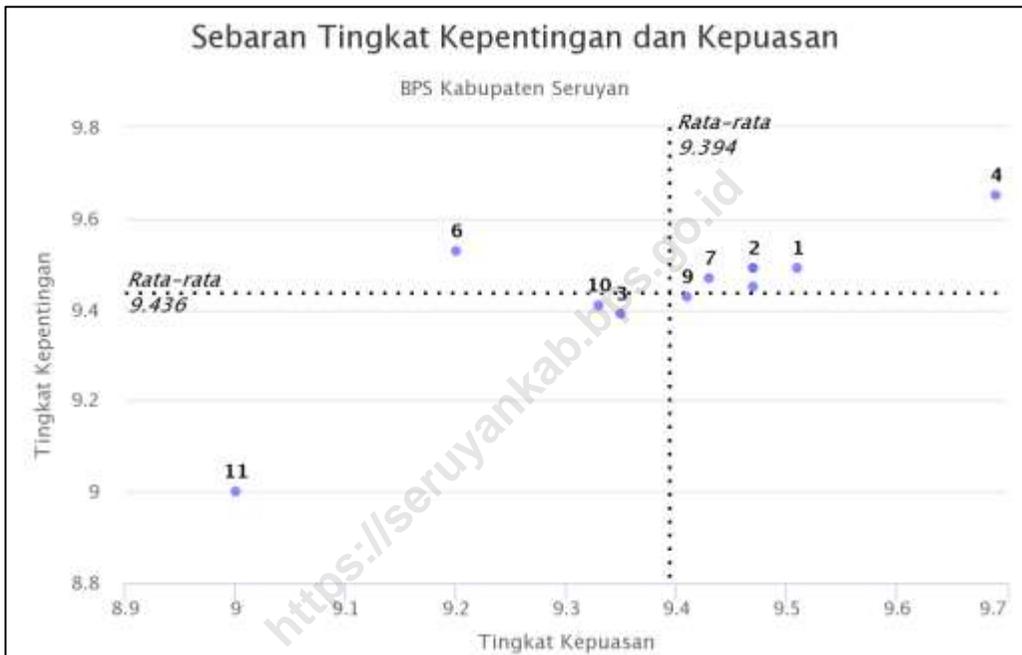
Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen untuk mendapatkan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di BPS Kabupaten Seruyan. *Importance and Performance Analysis (IPA)* menganalisis kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan (harapan) dengan tingkat kepentingan (kinerja) setiap atribut. Selanjutnya IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan pada sumbu X. Melalui pemetaan tersebut, BPS Kabupaten Seruyan memperoleh informasi prioritas perbaikan kinerja pelayanan.

Tabel 3.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Seruyan, 2021

No.	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kesesuaian
1.	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9.49	9.51	100.21
2.	Kemudahan Prosedur	9.49	9.47	99.79
3.	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9.39	9.35	99.56
4.	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9.65	9.69	100.42
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	9.45	9.47	100.22
6.	Sarana Prasarana	9.53	9.2	96.57
7.	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9.47	9.43	99.57
8.	Respon Petugas Pelayanan	9.49	9.47	99.79
9.	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9.43	9.41	99.78
10	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9.41	9.33	99.13

Tabel 3.2 menyajikan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Secara umum, tingkat

kesesuaian masing-masing atribut mendekati 100%, dengan tingkat kesesuaian terbesar pada atribut kesesuaian biaya pelayanan, sebesar 100,42%. Atribut dengan tingkat kesesuaian terendah adalah sarana prasarana sebesar 96,57%. Hal ini sejalan dengan hal yang dijelaskan pada subbab sebelumnya bahwa gap terendah berada pada atribut kejelasan informasi petugas pelayanan online.



Keterangan:

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

Gambar 3.5 *Importance and Performance Analysis* Pelayanan di PST BPS Kabupaten Seruyan, 2022

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 produk pelayanan yang diterima yang berada pada kuadran A menjadi prioritas peningkatan kinerja. Pada PST BPS Kabupaten Seruyan atribut yang masuk ke dalam kuadran A dan adalah prioritas utama perbaikan layanan adalah atribut kesesuaian jangka waktu penyelesaian dan kemudahan akses data melalui fasilitas utama.

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 Seruyan adalah atribut kesesuaian produk pelayanan, sarana prasarana, respon petugas pelayanan, dan kejelasan informasi petugas pelayanan *online*.

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 Seruyan adalah atribut kemudahan persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur, kesesuaian biaya pelayanan, dan kemudahan fasilitas pengaduan.

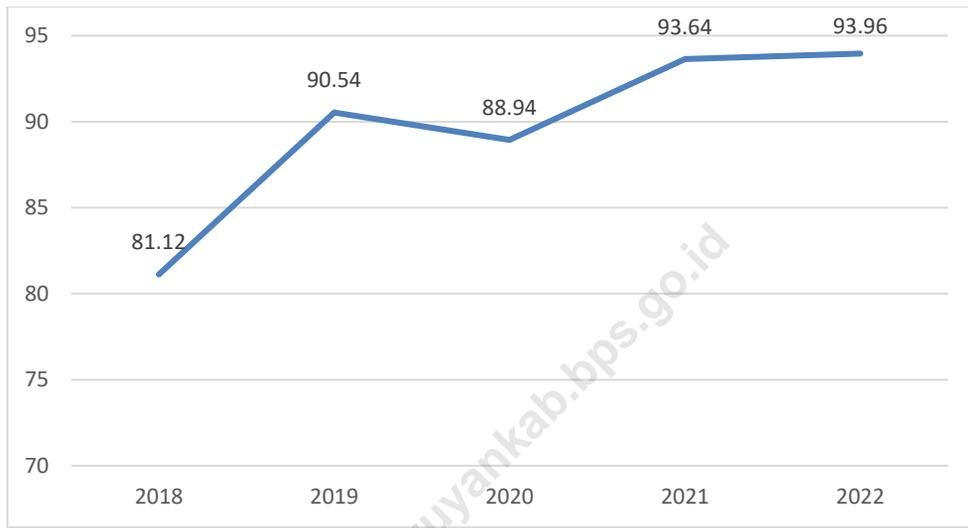
Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Pada PST BPS Kabupaten Seruyan belum ada atribut yang masuk di kuadran D.

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap

pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Seruyan tahun 2022 sebesar 93,96, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Seruyan masuk kategori Sangat Baik.

Pada Gambar 3.6 dapat dilihat nilai IKK terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Seruyan naik sebesar 0,32 poin dari tahun 2021.



Gambar 3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Seruyan, 2018-2022

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



## INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI

# IPAK 95,50

Perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Seruyan



## Bab 4

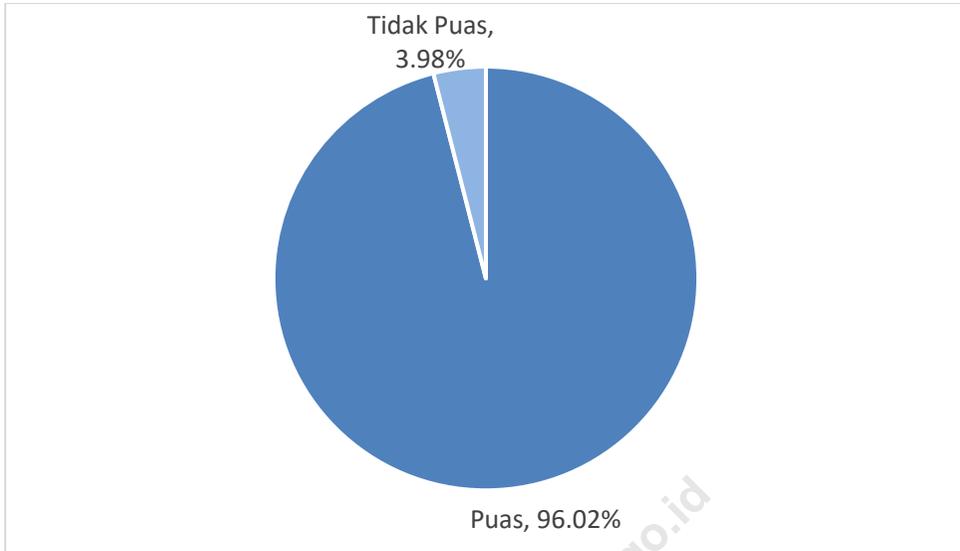
### Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

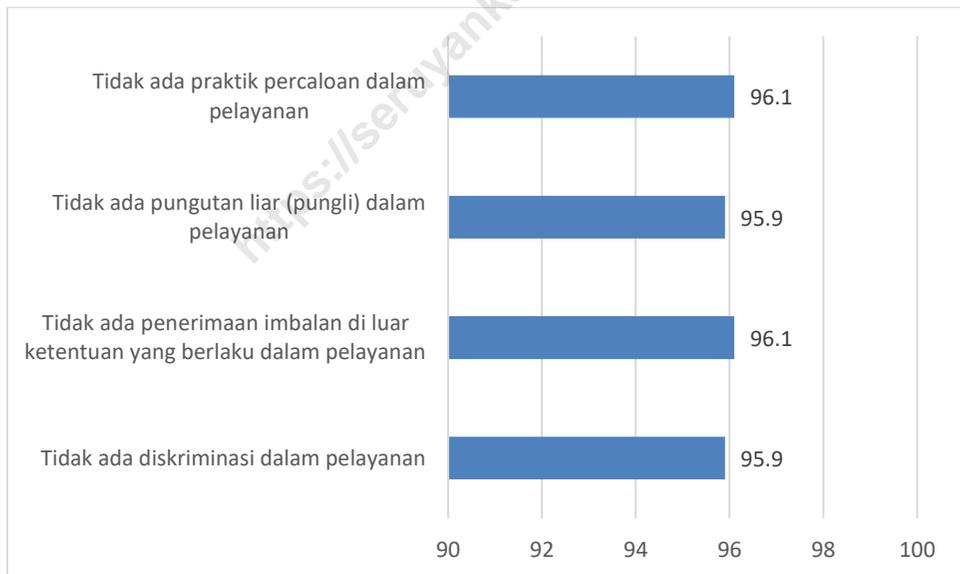
#### 4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

Penerapan perilaku anti korupsi merujuk pada persentase konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 4.1, konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Seruyan sebanyak 96,02 persen. Hal tersebut dapat diartikan bahwa sebagian besar konsumen telah merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Seruyan pada tahun 2022.

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 4.2 menyajikan persentase kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Seruyan terhadap penerapan perilaku anti korupsi menurut atribut anti korupsi. Berdasarkan gambar tersebut di BPS Kabupaten Seruyan seluruh atributnya sudah mencapai tingkat kepuasan diatas 90 persen. Dengan atribut tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan dan atribut tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan mencapai 96,1 persen. Sedangkan atribut tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan dan atribut tidak ada distriminasi dalam pelayanan sebesar 95,9 persen.



Gambar 4.1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Seruyan terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi, 2022



Gambar 4.2 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Seruyan terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi menurut Atribut, 2022

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

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

Tabel 4.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Seruyan, 2022

No.	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Gap
1.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9.57	9.59	0.02
2.	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan	9.59	9.61	0.02
3.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9.57	9.59	0.02
4.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9.59	9.61	0.02

Gap masing-masing atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat dalam Tabel 4.1. Berdasarkan tabel tersebut, semua atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi di PST BPS Kabupaten Seruyan bernilai positif. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut sudah melampaui harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Seruyan.

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

IPAK digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Seruyan. Berdasarkan nilai yang diberikan terhadap aspek yang dihitung, Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) BPS Kabupaten Seruyan adalah 96,02 pada tahun 2022. Nilai IPAK ini menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi telah diterapkan dengan baik pada PST BPS Kabupaten Seruyan.

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

★ **HASIL ANALISIS KEBUTUHAN DATA** ★**1****KEBUTUHAN DATA MENURUT LEVEL DATA****69,34%** Data yang diakses di BPS Kabupaten Seruyan merupakan level Kabupaten/ Kota.**2****KEBUTUHAN DATA MENURUT PERIODE DATA****94,16%** Data yang diakses di BPS Kabupaten Seruyan adalah data dengan periode tahunan.**3****KEBUTUHAN DATA MENURUT SUMBER DATA****107** Judul publikasi yang diakses oleh pengunjung PST BPS Kabupaten Seruyan selama tahun 2021.



## Bab 5

### Analisis Kebutuhan Data

SKD 2022, selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan PST BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data serta mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS. Pada bab ini akan menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi kebutuhan data menurut jenis data, level data, periode data, dan perolehan data.

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

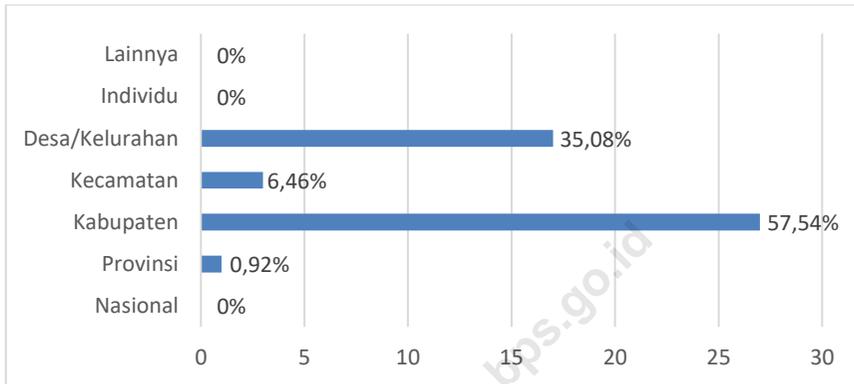
**Orang-data** adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dicari (data). Misalnya, seorang pengguna data mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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

Tingkat penyajian/level data dari data yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Seruyan dapat diidentifikasi dari hasil SKD 2022. Jumlah orang-data di PST BPS Kabupaten Seruyan adalah 49 orang-data. Dari jumlah tersebut, level data kabupaten/kota menjadi level data yang paling banyak dibutuhkan oleh

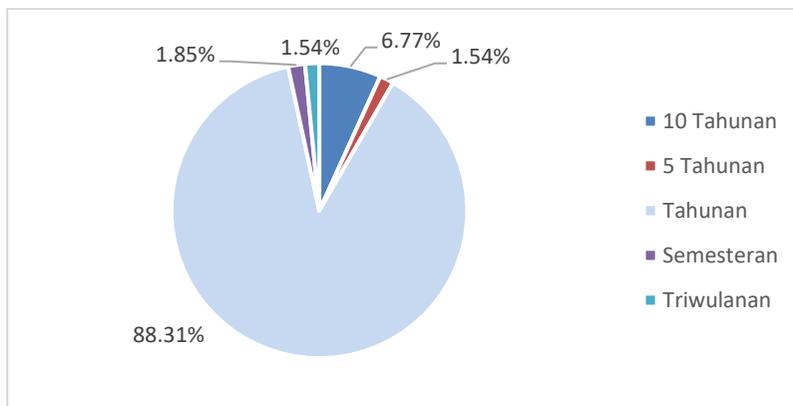
konsumen, sebesar 57,54 persen. Level data selanjutnya yang dibutuhkan terbanyak kedua adalah data dengan level desa/kelurahan sebesar 35,08 persen. Lalu level data yang dibutuhkan terbanyak ketiga adalah data dengan level kecamatan sebesar 6,46 persen. Sementara itu, level data dengan kebutuhan paling sedikit adalah data level provinsi sebesar 0,92 persen.



Gambar 5.1 Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Seruyan menurut Level Data

## 5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data

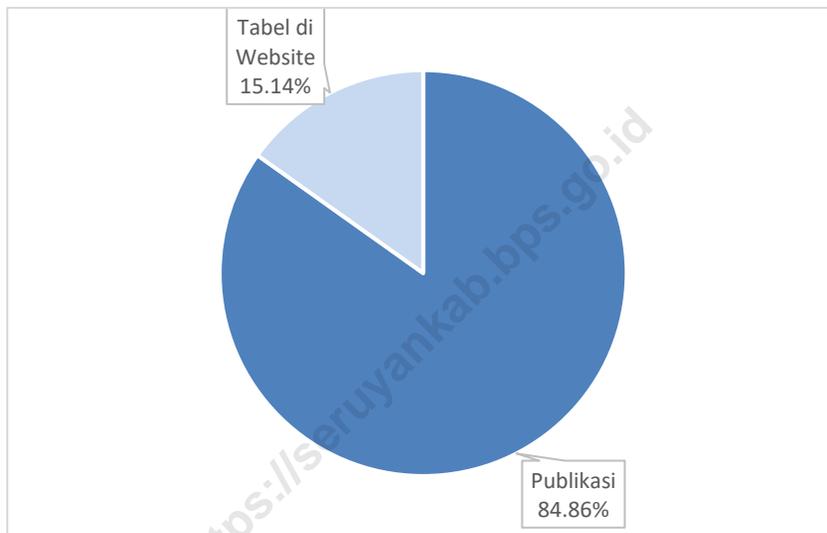
Periode data yang dicakup dalam SKD 2022 terdiri atas sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen PST BPS Kabupaten Seruyan memerlukan data dengan periode tahunan.



Gambar 5.2 Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Seruyan menurut Periode Data

### 5.3. Kebutuhan Data menurut Sumber Data

Hasil penyelenggaraan kegiatan statistik yang dilakukan oleh BPS didiseminasikan dalam beberapa sumber data. SKD 2022 mengelompokkan sumber data menjadi lima jenis, yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di website. Gambar 5.4 menyajikan persentase perolehan data dari BPS Kabupaten Seruyan menurut sumber data.



Gambar 5.4 Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Seruyan menurut Sumber Data, 2022

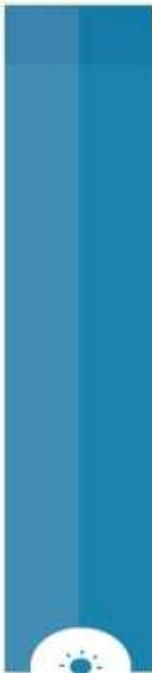
Berdasarkan gambar tersebut, sebagian besar data yang diperoleh berasal dari Publikasi 84,86 persen dan Tabel Website sebesar 15,14 persen.

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



Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data di BPS Kabupaten Seruyan sebesar 94,48

100%



KELENGKAPAN DATA

100%



AKURASI DATA

100%



KEMUTAKHIRAN DATA



## Bab 6

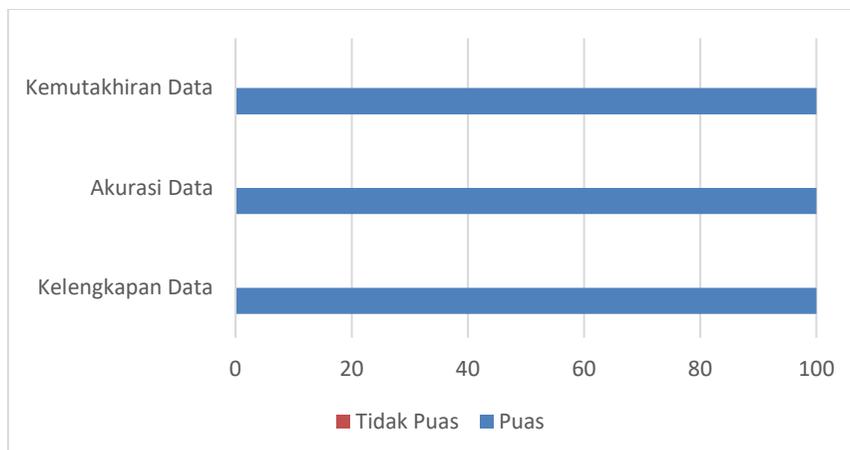
### Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

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

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Seruyan 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 Seruyan.

Aspek kualitas data yang disajikan adalah aspek kemitakhiran data, akurasi data, dan kelengkapan data. Dapat dilihat pada Gambar 6.1, 100 persen konsumen puas terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Seruyan.



Gambar 6.1 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Seruyan menurut Aspek Kualitas Data

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau *Customer Satisfaction Index (CSI)* dapat juga digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS Kabupaten Seruyan. Indikator ini baru pertama kali dihasilkan sejak SKD 2020. Nilai IKK terhadap kualitas data untuk penyedia BPS Kabupaten Seruyan pada tahun 2022 adalah sebesar 95,81, yang artinya kualitas data dari penyedia BPS Kabupaten Seruyan masuk dalam kategori Sangat Baik. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa konsumen puas dengan kualitas data yang dihasilkan BPS Kabupaten Seruyan. Nilai ini naik 1,33 poin dari IKK terhadap Kualitas Data pada tahun 2021 yang bernilai 94,48.

7

BAB 7

PENUTUP

TEŞEKKÜR הַדוֹת 감사합니다 GRACIAS ĐAKUJEM ĐEKUJI DANKE  
 спасибо ХВАЛА GRACIAS TERIMA KASIH. DANKE  
 NGIYABONGA הַדוֹת DANKE ARIGATÔ  
 DHANYAVÄD KIIITOS TAK 감사합니다  
 DHANYAVÄD KÖSZÖNÖM ευχαριστώ  
 ARIGATÔ спасибо  
 THANK YOU  
 GRÀCIES TEŞEKKÜR GRACIAS KIIITOS TAK  
 ευχαριστώ MERCI OBRIGADO SHUKRAN XIÈXIÈ ĐEKUJI  
 XIÈXIÈ ĐEKUJI OBRIGADO DANKE TAK GRACIAS  
 הַדוֹת TERIMA KASIH. GRÀCIES TAK  
 감사합니다 DANKE SHUKRAN GRÀCIES  
 KOP KHUN KIIITOS DANKE HVALA  
 KOP KHUN OBRIGADO MERCI GRAZIE KIIITOS 감사합니다  
 KÖSZÖNÖM DANKE TERIMA KASIH. ХВАЛА  
 TEŞEKKÜR  
 THANK YOU  
 TERIMA KASIH. ĐAKUJEM KOP KHUN  
 THANK YOU  
 MERCI GRACIAS DANKE  
 NGIYABONGA SHUKRAN TACK GRAZIE  
 ХВАЛА





## Bab 7 Penutup

### 7.1. Kesimpulan

Pelaksanaan Survei Kebutuhan Data (SKD) bertujuan untuk mendapat bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan pelayanan PST BPS Kabupaten Seruyan. Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2022 di PST BPS Kabupaten Seruyan. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2022 di PST BPS Kabupaten Seruyan secara umum berjalan baik. Hal ini ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data yang melebihi target (163,33 persen) dan selesai tepat waktu. Sebagian besar responden (77,5 persen) dicacah dengan metode Online-Link.
2. Konsumen di PST BPS Kabupaten Seruyan, yang digambarkan melalui responden SKD, didominasi oleh konsumen yang berasal dari pemerintah daerah (46,94 persen) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk pemerintahan (55,1 persen). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen berasal dari pemerintahan. Hal tersebut juga diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah PNS/TNI/Polri sebesar 48,98 persen.
3. Konsumen di PST BPS Kabupaten Seruyan yang sebagian besar berasal dari pemerintah daerah paling banyak menggunakan jenis layanan akses produk statistik pada website BPS (55,13 persen). Jenis layanan statistik terbanyak kedua yang digunakan konsumen adalah konsultasi statistik sebanyak 24,36 persen.
4. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Seruyan (97,95 persen) menggunakan data BPS sebagai rujukan utama.
5. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kabupaten Seruyan yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 98,98 persen. Nilai gap kepuasan konsumen yang menggambarkan

- seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Seruyan berkisar antara -0,33 sampai 0,04. Nilai gap ini menunjukkan bahwa walaupun sebagian atribut belum dapat memenuhi harapan konsumen, atribut-atribut tersebut sudah memiliki kinerja yang baik.
6. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Seruyan digambarkan melalui IKK terhadap pelayanan PST BPS. Nilai IKK terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Seruyan pada tahun 2022 adalah 93,96, yang artinya kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Seruyan masuk kategori Sangat Baik.
  7. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Kabupaten Seruyan digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK PST BPS Kabupaten Seruyan pada tahun 2022 adalah 96,02, yang berarti perilaku anti korupsi sudah diterapkan dengan baik dalam pelayanan PST BPS Kabupaten Seruyan.
  8. Data yang paling banyak dibutuhkan oleh konsumen PST BPS Kabupaten Seruyan adalah data dengan level kabupaten/kota, sebanyak 57,54 persen. Sementara itu, periode data yang paling banyak dibutuhkan adalah periode tahunan, sebanyak 88,31 persen.
  9. Kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Seruyan disajikan menurut aspek kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemitakhiran data. Persentase konsumen yang puas terhadap aspek-aspek kualitas data sebanyak 100 persen.
  10. Kepuasan konsumen terhadap kualitas data untuk penyedia data BPS Kabupaten Seruyan digambarkan melalui IKK terhadap kualitas data. Nilai IKK terhadap kualitas data untuk penyedia data BPS Kabupaten Seruyan adalah 95,81, yang artinya kualitas data dari penyedia BPS Kabupaten Seruyan masuk dalam kategori baik.

## **7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan**

Berdasarkan hasil SKD 2022, saran dan rekomendasi yang diberikan untuk perbaikan layanan yang menjadi prioritas utama adalah atribut kesesuaian jangka waktu penyelesaian dan atribut kemudahan akses data melalui fasilitas utama. Perbaikan juga perlu dilakukan pada atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan berikutnya, meliputi:

1. Kemudahan persyaratan pelayanan.
2. Kemudahan prosedur.
3. Kesesuaian biaya pelayanan.
4. Kemudahan fasilitas pengaduan.

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

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

## Lampiran 1. Realisasi Jumlah Responden menurut Metode Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan Data	Jumlah Responden
Pencacahan Manual	11
Email	-
PST	-
Online Link	38

### Metadata Indikator

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

Jenis Kelamin	Persentase Konsumen
Laki-Laki	53
Perempuan	47

### Metadata Indikator

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

### Lampiran 3. Persentase Responden menurut Pekerjaan Utama

Pekerjaan Utama	Persentase Konsumen
Pelajar/Mahasiswa	16,33
Peneliti/Dosen	8,16
PNS/TNI/Polri	48,98
Pegawai BUMN/D	2,04
Pegawai Swasta	14,29
Wiraswasta	2,04
Pekerjaan Utama Lainnya	8,16

#### Metadata Indikator

- Konsep : Persentase Konsumen menurut Pekerjaan Utama
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut pekerjaan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD. Pekerjaan utama adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan.
- Klasifikasi Penyajian : Pekerjaan utama
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : 
$$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$$
- Dengan:
- $P_i$  = Persentase konsumen dengan pekerjaan utama ke-i
- $x_i$  = Jumlah konsumen dengan pekerjaan utama ke-i
- $y = \sum_{i=1}^2 x_i$  = 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)
- 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 Responden menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Pekerjaan Utama	Persentase Konsumen
Tugas Sekolah/Tugas Kuliah	8,16
Pemerintahan	55,1
Komersi	6,12
Penelitian	22,45
Pemanfaatan Lainnya	8,16

#### Metadata Indikator

- Konsep : Persentase Konsumen menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD. Pemanfaatan Hasil Kunjungan adalah penggunaan hasil kunjungan yang utama, baik berupa pencarian data maupun konsultasi
- Klasifikasi Penyajian : Pemanfaatan Hasil Kunjungan
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : 
$$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$$
- Dengan:
- $P_i$  = Persentase konsumen dengan Pemanfaatan Hasil Kunjungan ke-i
- $x_i$  = Jumlah konsumen dengan Pemanfaatan Hasil Kunjungan ke-i
- $y = \sum_{i=1}^2 x_i$  = 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 hasil kunjungan.

## Lampiran 5. Persentase Responden menurut Jenis Layanan yang Digunakan

Pekerjaan Utama	Persentase Konsumen
Perpustakaan	20,51
Pembelian Publikasi BPS	0,00
Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik	0,00
Akses Produk Statistik pada Website BPS	55,13
Konsultasi Statistik	24,36
Rekomendasi Kegiatan Statistik	0,00

### Metadata Indikator

- Konsep : Persentase Konsumen menurut jenis layanan yang digunakan
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD. Jenis layanan yang dicakup dalam SKD 2022 mencakup layanan 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 : Jenis layanan yang digunakan
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : 
$$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$$
- Dengan:
- $P_i$  = Persentase konsumen pada layanan ke-i
- $x_i$  = Jumlah konsumen yang menggunakan layanan ke-i
- $y = \sum_{i=1}^2 x_i$  = Jumlah seluruh konsumen
- $i = 1$  (Perpustakaan),  $2$  (Pembelian Publikasi),  $3$  (Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik),  $4$  (Akses Produk Statistik melalui Website),  $5$  (Konsultasi Statistik),  $6$  (Rekomendasi Statistik)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan jenis layanan tersebut di wilayah PST BPS tertentu..
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis layanan yang digunakan.

## Lampiran 6. Persentase Responden menurut Penggunaan Data BPS sebagai Rujukan Utama

Penggunaan Data BPS	Persentase Konsumen
Sebagai Rujukan Utama	97,96
Bukan Rujukan Utama	2,04

### Metadata Indikator

- Konsep : Persentase Konsumen menurut 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 K/L/OPD menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan**

Penggunaan Data BPS	Persentase Konsumen
Untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	96,00

**Metadata Indikator**

- Konsep : Persentase Konsumen K/L/OPD menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen K/L/OPD menurut penggunaan data BPS sebagai perencanaan, monitoring, 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, monitoring, dan evaluasi

$x$  = Jumlah konsumen dari K/L/OPD yang memperoleh data BPS dan menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi

$y$  = Jumlah seluruh konsumen dari K/L/OPD yang memperoleh data yang dibutuhkan

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

Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai persentase konsumen (K/L/OPD) yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional yang berguna sebagai salah satu Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS.

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

**Lampiran 8. Persentase Responden yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data dan Aspek Kualitas Data**

Aspek Kualitas Data	Persentase Konsumen
Kelengkapan	100,00
Akurasi	100,00
Kemutakhiran	100,00

**Metadata Indikator**

Konsep : Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut 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 *up to date* sehingga menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi pada periode referensi data. Penilaian ini berdasarkan persepsi dan pengamatan responden..

Klasifikasi Penyajian : Aspek kualitas data

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Rumus Penghitungan : 
$$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$$

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 pad 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.

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

## Lampiran 9. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS

Kepuasan Konsumen	Persentase Konsumen
Puas	98,98
Tidak Puas	1,02

### Metadata Indikator

- Konsep : Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS
- 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 online, (9) Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan online, (10) Fasilitas pengaduan, dan (11) Proses penanganan pengaduan.
- Klasifikasi Penyajian : -
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : 
$$P = \frac{x}{y} \times 100\%$$
- Dengan:
- P = Persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan
- x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS
- y = Jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi : Semakin tinggi 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

Kepuasan Konsumen	Persentase Konsumen
Puas	100,00
Tidak Puas	0,00

### **Metadata Indikator**

- Konsep : Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data BPS
- 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 : -
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : 
$$P = \frac{x}{y} \times 100\%$$
- Dengan:
- P = Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS
- x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan akses data BPS
- y = Jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi : Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap akses data di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap akses data BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

## Lampiran 11. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana BPS

Kepuasan Konsumen	Persentase Konsumen
Puas	96,94
Tidak Puas	3,06

### Metadata Indikator

- Konsep** : Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana BPS
- Definisi** : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan sarana dan prasarana terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Sarana 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 online bagi responden online. Indikator ini diukur dari variabel VKD21 Blok 2 Rincian 6 (sarana dan prasarana) dan Rincian 10 (fasilitas pengaduan).
- Klasifikasi Penyajian** : -
- Ukuran** : Persentase
- Satuan** : Persen
- Rumus Penghitungan** : 
$$P = \frac{x}{y} \times 100\%$$
- Dengan:  
P = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS  
x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan sarana dan prasarana BPS  
y = Jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi** : Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat** : Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasarana BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

**Lampiran 12. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST**

Wilayah PST BPS	IKK terhadap Pelayanan
PST BPS Kabupaten Seruyan	93,96

**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 : 
$$IKK = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{y} \times 100$$
- 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
- Interpretasi : Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas pelayanan BPS. Hasil penghitungan IKK terhadap pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu:
1. 25,00 – 64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik
  2. 65,00 – 76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik
  3. 76,61 – 88,30 : Kualitas pelayanan baik
  4. 88,31 – 100 : Kualitas pelayanan sangat baik
- Manfaat : Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik diberikan oleh BPS

### Lampiran 13. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data

Wilayah PST BPS	IKK terhadap Pelayanan
PST BPS Kabupaten Seruyan	95,81

#### 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 kemitakhiran.
- Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS
- Ukuran : Indeks
- Satuan : - (skala 100)
- Rumus Penghitungan : 
$$IKK = \frac{\sum_{i=1}^3 w_i \bar{x}_i}{y} \times 100$$
- 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)  
 $i = 1$  (kelengkapan), 2 (akurasi), dan 3 (kemitakhiran)
- Interpretasi : Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas data BPS. Hasil penghitungan IKK terhadap kualitas data diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu:
1. 25,00 – 64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik
  2. 65,00 – 76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik
  3. 76,61 – 88,30 : Kualitas pelayanan baik
  4. 88,31 – 100 : Kualitas pelayanan sangat baik
- Manfaat : Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS.

## Lampiran 14. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST

Wilayah PST BPS	IKK terhadap Pelayanan
PST BPS Kabupaten Seruyan	96,02

### **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 : 
$$IKK = \frac{\sum_{i=1}^4 w_i \bar{x}_i}{y} \times 100$$
- 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 (diskriminasi), 2 (imbalan), 3 (pungutan liar), 4 (percaloan)
- 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 VKD22



**SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2022**

**BAHASIA**

VKD22

Disusun oleh :  
 1. Dr. H. M. Umar SAW / Kepala BPS  
 2. Dr. H. M. Umar SAW / Kepala BPS  
 3. Dr. H. M. Umar SAW / Kepala BPS  
 4. Dr. H. M. Umar SAW / Kepala BPS  
 5. Dr. H. M. Umar SAW / Kepala BPS

**Keterangan Pencacahan (ditisi oleh petugas)**

Pencacah	Nama : _____ Yanggal : _____	Pencacahan	Nama Responden : _____ Merek/Tempat : _____ Jenis/Usia : _____
----------	---------------------------------	------------	--

**Blok I. Keterangan Responden**

1 Nama	: _____	: _____	
2 Tahun lahir	: _____	: _____	: -1
3 E-mail	: _____	: _____	: -2
4 Nomor handphone* <small>*Untuk keperluan survei/riset</small>	: _____	: _____	: -3
5 Jenis kelamin	: _____	: _____	: -4
6 Pendidikan tertinggi yang ditempuh /Pilih salah satu jawaban	: _____	: _____	: -5
7 Pekerjaan utama /Pilih salah satu jawaban	: _____	: _____	: -1
8 Sifat/pekerjaan instansi/institusi /Pilih salah satu jawaban	: _____	: _____	: -2

**9** Nama instansi/institusi : \_\_\_\_\_  
**10** Persepsi/kepercayaan terhadap hasil survei/riset : \_\_\_\_\_  
 dan/atau akses layanan : \_\_\_\_\_  
 /Pilih salah satu jawaban : \_\_\_\_\_  
 : -1 : Tidak Sekelompok/Pagan Keluh  
 : -2 : Persepsi/kepercayaan  
 : -3 : Komunal  
 : -4 : Pendidikan  
 : -5 : Lainnya (.....)

**11** Jenis layanan/diakses : \_\_\_\_\_  
 /Pilih salah satu jawaban : \_\_\_\_\_  
 : -1 : Persepsi/kepercayaan  
 : -2 : Pendidikan Publikasi BPS  
 : -3 : Pendidikan Data Malar/Peta Wilayah Kerja Statistik  
 : -4 : Akses statistik statistik pada Website BPS  
 : -5 : Komunal Statistik  
 : -6 : Rekomendasi Kegiatan Statistik  
 : -7 : Lainnya (.....)

**12** Fasilitas yang digunakan untuk  
 memperoleh layanan BPS : \_\_\_\_\_  
 /Pilih salah satu jawaban : \_\_\_\_\_  
 : -1 : Fasilitas yang digunakan untuk  
 : -2 : Aplikasi pelayanan statistik terpadu online (jst.bps.go.id)  
 : -3 : Website BPS (jst.bps.go.id) / ARIStat BPS  
 : -4 : Surat/Drop  
 : -5 : Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatGPT, dll.)  
 : -6 : Lainnya (.....)  
 : -7 : Tidak  
 : -8 : Tidak

**13** Apakah data BPS digunakan sebagai : \_\_\_\_\_  
 /Pilih salah satu jawaban : \_\_\_\_\_  
 : -1 : Ya  
 : -2 : Tidak

**14** Apakah pernah melakukan  
 pengabdian terhadap Pelayanan  
 Statistik Terpadu (PST)? : \_\_\_\_\_  
 : -1 : Ya  
 : -2 : Tidak

Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS				
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut?				
Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10				
Sangat tidak penting / tidak ada				
No	Kemudi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	
1	Peryaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipahami/ditanyakan oleh konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/ditanyakan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
5	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
6	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan: ----- (versi Blok 1 Bincang 32)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
8	Perugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
9	Perugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
10	Ketersediaan fasilitas pengabdian P5T mudah diperoleh. (contoh: link saran dan pengaduan, online: <a href="https://pengabdian.tpa.giat.ernst.bps.go.id">https://pengabdian.tpa.giat.ernst.bps.go.id</a> )	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
11	Demikian (for response) pernah melakukan pengabdian (P5T) berdasar 12. Proses penanganan pengabdian P5T mudah dilakukan, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
12	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
13	Tidak ada pemertaman imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
14	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
15	Tidak ada praktik percaliban dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	

Blok III. Kebutuhan Data										
Beri jika jenis layanan yang digunakan untuk rekomendasi statistik (Blok I Bincan 1) berisikan 11 berisikan untuk masing-masing data tersebut.										
Tuliskan informasi mengenai data data yang dibutuhkan/dikonsumsi/dihasilkan dari BPS serta tingkat kegunaan terhadap masing-masing data tersebut.										
No.	Data yang dibutuhkan/dikonsumsi/dihasilkan			Apakah data sudah tersedia? (Ya/ Tidak)		Sumber Data		Tingkat Kepentingan*		
	Jenis Data	Level Data	Periode Data	Ya	Tidak	Jenis Sumber Data	Tujuan Sumber Data	Apakah data ini digunakan untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi?	Akumulasi Data (dalam 3 bulan)	Masa Berlaku Data
	Tuliskan jenis data beserta instansi dimana data tersebut dikelola/ diproses/ dihasilkan (jika ada)	1. Nasional 2. Provinsi 3. Kabupaten	1. Bulanan 2. Triwulan 3. Semesteran 4. Tahunan	1. Ya 2. Tidak	1. Tidak 2. Tidak diketahui	1. Biro/Instansi 2. Kantor Desa 3. Tim Kerja 4. Lainnya	1. Untuk 2. Untuk 3. Untuk	1. Ya 2. Tidak	1. 1-3 bulan 2. 3-6 bulan 3. 6-9 bulan 4. 9-12 bulan	1. 1-3 bulan 2. 3-6 bulan 3. 6-9 bulan 4. 9-12 bulan
(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
<p>*Tingkat kepentingan data kebutuhan (1) - (11)</p> <p>1. Nasional 2. Provinsi 3. Kabupaten</p> <p>1. Bulanan 2. Triwulan 3. Semesteran 4. Tahunan</p> <p>1. Untuk 2. Untuk 3. Untuk</p> <p>1. Ya 2. Tidak</p> <p>1. 1-3 bulan 2. 3-6 bulan 3. 6-9 bulan 4. 9-12 bulan</p>										

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

**Blok IV. Catatan**

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

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

**ST 2023**

**SENSUS PERTANIAN**

**BerAKHLAK**

Berorientasi Pelayanan • Akuntabel • Kompeten  
Harmonis • Layak • Adaptif • Kolaboratif

**DATA**

**MENCERDASKAN BANGSA**

*Enlighten The Nation*



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KABUPATEN SERUYAN**

Jl. Moh Hatta No. 7 74212; Telp. (0538) 2022436;  
Fax : (0538) 2022436; E-mail: bps6208@bps.go.id;  
Homepage: <https://seruyankab.bps.go.id>