



# Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data

BPS Kabupaten Mukomuko

## 2021



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KABUPATEN MUKOMUKO**



# Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data

BPS Kabupaten Mukomuko

## 2021

# **Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS KABUPATEN MUKOMUKO 2021**

**ISBN:** 978-602-5506-88-8

**Nomor Publikasi:** 17060.2124

**Katalog:** 1399013.1706

**Ukuran Buku:** 18,2 cm x 25,71 cm

**Jumlah Halaman:** xiv+99 halaman

**Naskah:**

BPS Kabupaten Mukomuko

**Penyunting:**

BPS Kabupaten Mukomuko

**Desain Kover:**

BPS Kabupaten Mukomuko

**Diterbitkan oleh:**

© BPS Kabupaten Mukomuko

**Dicetak oleh:**

Badan Pusat Statistik Kabupaten Mukomuko

**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 Mukomuko 2021**

**Pengarah:  
Khomarudin, S.ST**

**Penanggung Jawab:  
Rizki Arifin, S.ST,M.Ec.Dev**

**Editor:  
Rizki Arifin, S.ST,M.Ec.Dev**

**Penulis:  
Ayu Fikriyah Dewi, S.Stat**

**Desain Infografis:  
Bagus Ardiansyah, S.Tr.S.tat**



## Kata Pengantar

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

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

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

Mukomuko, Desember 2021  
Kepala BPS Kabupaten Mukomuko



Khomarudin, S.ST.



## Daftar Isi

<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>v</b>
<b>Daftar Isi.....</b>	<b>vii</b>
<b>Daftar Tabel .....</b>	<b>ix</b>
<b>Daftar Gambar.....</b>	<b>x</b>
<b>Daftar Lampiran .....</b>	<b>xii</b>
<b>Bab 1 Pendahuluan .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	3
1.2. Tujuan dan Manfaat .....	4
1.3. Landasan Teori .....	5
1.3.1. Konsep dan Definisi.....	5
1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu .....	6
1.3.3. Kepuasan Layanan .....	8
1.4. Metodologi .....	9
1.4.1. Metode <i>Sampling</i> .....	9
1.4.2. Metode Pengumpulan Data .....	10
1.4.3. Metode Analisis Data.....	10
1.5. Sistematika Penulisan .....	18
1.6. Realisasi Pengumpulan Data .....	19
<b>Bab 2 Segmentasi Konsumen.....</b>	<b>23</b>
2.1. Gambaran Umum Konsumen .....	25
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik.....	26
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	30
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	30
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS.....	32
<b>Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan .....</b>	<b>35</b>
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan.....	37
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data .....	37
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana .....	38
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS .....	39
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS .....	41
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS.....	41

<b>Bab 4 Analisis Persepsi Anti Korupsi .....</b>	<b>46</b>
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS.....	49
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.....	51
<b>Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....</b>	<b>53</b>
5.1. Kebutuhan Data Data Menurut Level Data.....	55
5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data .....	55
5.3. Kebutuhan Data menurut Ragam Data .....	56
<b>Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data.....</b>	<b>59</b>
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS .....	61
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS....	62
<b>Bab 7 Penutup .....</b>	<b>63</b>
7.1. Kesimpulan.....	65
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan .....	65
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>67</b>
<b>Lampiran.....</b>	<b>69</b>

## Daftar Tabel

Tabel 1. 1. Langkah- Langkah Perhitungan IKK .....	16
Tabel 1. 2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan .....	17
Tabel 3. 1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Mukomuko .....	41
Tabel 3. 2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Mukomuko .....	42
Tabel 4. 1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS Kabupaten Mukomuko.....	51

## Daftar Gambar

Gambar 1. 1. Diagram <i>Cartesius Importance and Performance Analysis</i> .....	13
Gambar 1. 2. Persentase responden menurut metode pengumpulan data .....	22
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Mukomuko yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	25
Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Mukomuko Menurut Kelompok Umur.....	26
Gambar 2. 3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Mukomuko Menurut Jenis Kelamin .....	27
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Mukomuko Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	28
Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Mukomuko Menurut Pekerjaan Utama .....	29
Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Mukomuko Menurut Instansi/Institusi.....	30
Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Mukomuko Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	31
Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Mukomuko Menurut Jenis Layanan.....	32
Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Mukomuko Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS.....	33
Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Mukomuko Terhadap Pelayanan.....	37
Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Mukomuko Terhadap Akses Data.....	38
Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Mukomuko Terhadap Sarana dan Prasarana .....	39

Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Mukomuko .....	40
Gambar 3.5. Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Mukomuko. ....	43
Gambar 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Mukomuko .....	45
Gambar 4.1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Mukomuko Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi.....	49
Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Mukomuko Menurut Level Data.....	56
Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Mukomuko Menurut Periode Data.....	57
Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Mukomuko.....	61
Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat Menurut Aspek Kualitas Data .....	62

## Daftar Lampiran

Lampiran 1. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur .....	71
Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin.....	72
Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	73
Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama.....	74
Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi.....	75
Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	76
Lampiran 7. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan .....	77
Lampiran 8. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS.....	78
Lampiran 9. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	79
Lampiran 10. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Ragam Data....	80
Lampiran 11. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data.....	81
Lampiran 12. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data..	82
Lampiran 13. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data.....	83
Lampiran 14. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data .....	84
Lampiran 15. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data.....	85
Lampiran 16. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data.....	86
Lampiran 17. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST.....	87

Lampiran 18. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST.....	88
Lampiran 19. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST.....	89
Lampiran 20. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan .....	91
Lampiran 21. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST.....	93
Lampiran 22. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data .....	94
Lampiran 23. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST .....	95
Lampiran 24. VKD 2021 .....	96



# 1

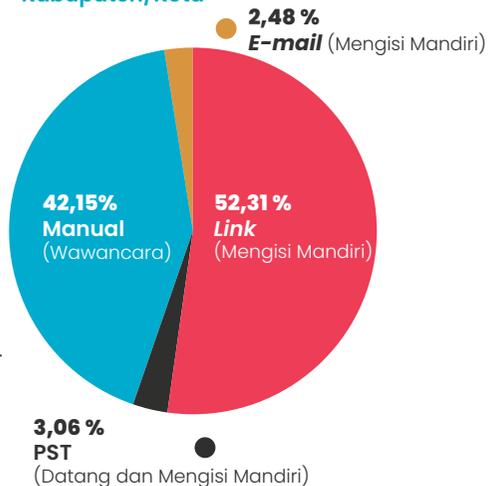


## Pendahuluan

### Pelayanan Statistik Terpadu (PST)

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.

### Metode Pengumpulan Data Survei Kebutuhan Data 2021 BPS Kabupaten/Kota





# 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 penyebaran data dan informasi statistik dilakukan dengan menyediakan unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS baik tingkat pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota di seluruh Indonesia.

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

sehingga pelaksanaan SKM diintegrasikan ke dalam SKD yang rutin dilaksanakan setiap tahun di seluruh PST BPS.

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

## 1.2. Tujuan dan Manfaat

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

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

Secara khusus tujuan pelaksanaan SKD dapat dijabarkan dalam rincian berikut:

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

### **1.3. Landasan Teori**

#### **1.3.1. Konsep dan Definisi**

- a. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2021 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2021 sampai periode akhir pencacahan.
- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- d. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- e. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- f. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- g. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- i. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.

- j. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- k. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut 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](https://pst.bps.go.id)), aplikasi AllStat BPS (berbasis android dan iOS), telepon, faksimili, e-mail, maupun surat.

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

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

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

### 1.3.3. Kepuasan Layanan

Instansi penyelenggara pelayanan publik dalam melakukan evaluasi mengenai kepuasan pelayanan menilai kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, unsur dalam menilai kepuasan meliputi hal-hal berikut:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan

pengalaman. Unsur ini dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain jika jenis layanan yang akan dilakukan penilaian berbasis website.

7. Perilaku Pelaksana

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

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan Prasarana

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

#### 1.4. Metodologi

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

##### 1.4.1. Metode *Sampling*

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

### 1.4.2. Metode Pengumpulan Data

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

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

### 1.4.3. Metode Analisis Data

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

digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis.

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

**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 disbanding 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

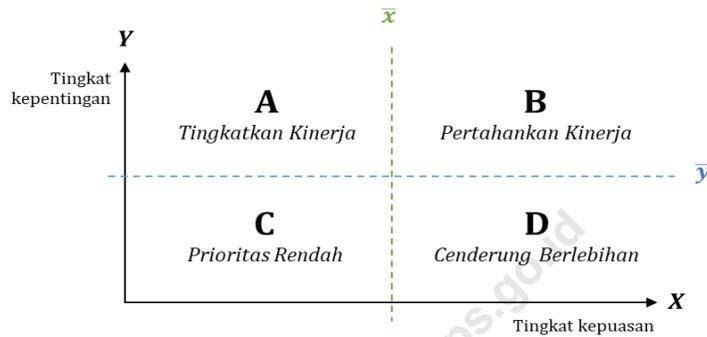
TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

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

## Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

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**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

$i = 1,2,3,4$

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

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

3. Menghitung IPAK

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

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

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

### 1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

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

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

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

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

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

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

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

## **1.6. Realisasi Pengumpulan Data**

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

### **1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST**

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 2021**

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

Pelaksanaan SKD 2021 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah sebesar 18.227 responden dari total target responden sebanyak 17.200. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 105,97 persen untuk seluruh PST penyelenggara SKD 2021. Pencapaian target pengumpulan SKD 2021 secara keseluruhan terpenuhi baik di BPS Pusat, BPS Provinsi, serta BPS Kabupaten Kota, dimana minimal responden yang diperoleh adalah sesuai dengan target yang ditetapkan.

Berdasarkan metode pengumpulan data pada seluruh PST penyelenggara SKD metode CAWI lebih banyak digunakan, pada seluruh penyelenggara PST. Hal ini terkait dengan kondisi adaptasi kebiasaan baru yang

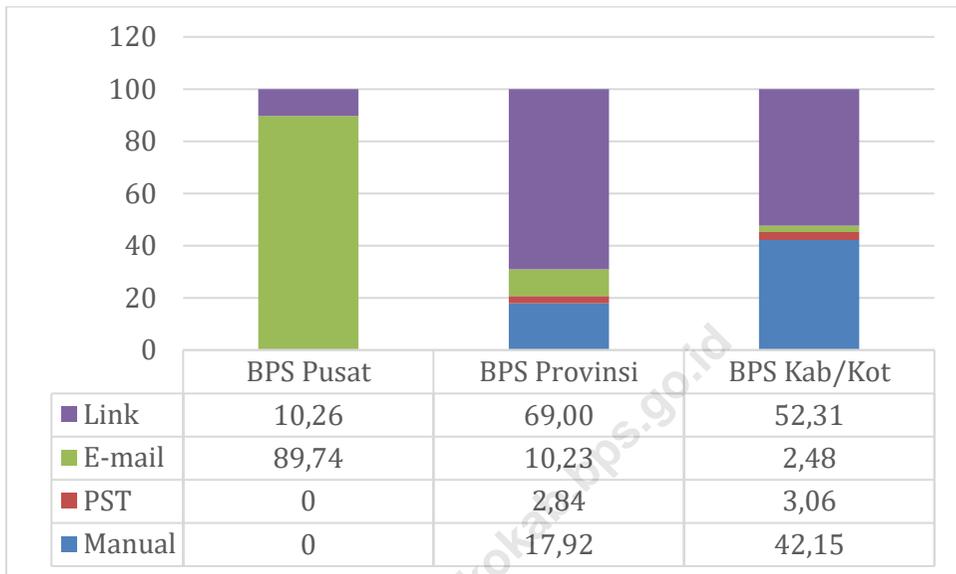
diantaranya termasuk pemberian pelayanan secara *daring* atau *online*. Secara rinci pengumpulan SKD terbagi menjadi 4 metode, yaitu:

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

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

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

merupakan metode paling banyak digunakan atau secara berturut-turut sebesar 69,00 persen dan 52,31 persen.

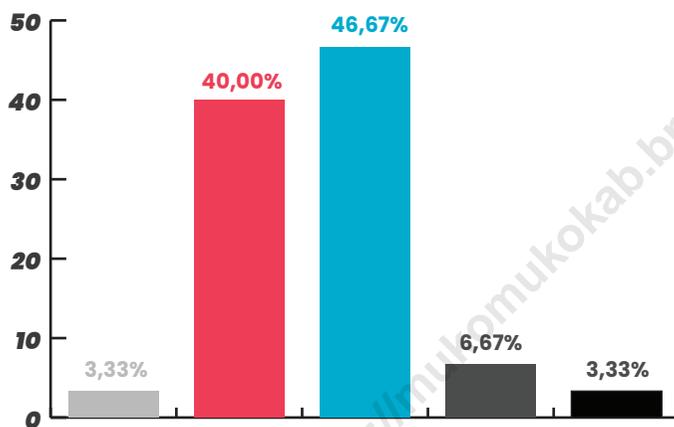


Gambar 1. 2. Persentase responden menurut metode pengumpulan data

# 2

## Segmentasi Konsumen

### Karakteristik Konsumen (Persen)



### Kelompok Umur

- 16 - 25 tahun
- 26 - 35 tahun
- 36 - 45 tahun
- 46 - 55 tahun
- 56 - 65 tahun

Konsumen di PST BPS Kabupaten Mukomuko didominasi oleh konsumen berumur 16-55 tahun, hal ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.

### 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. Seluruh konsumen atau **100%** dari responden SKD BPS Kabupaten Mukomuko cenderung menggunakan data BPS sebagai rujukan utama

### Pendidikan

70%

D IV / S1 Keatas

30%

SMA dan Diploma

Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2021, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan didominasi oleh **D IV maupun sarjana keatas**.



## Bab 2

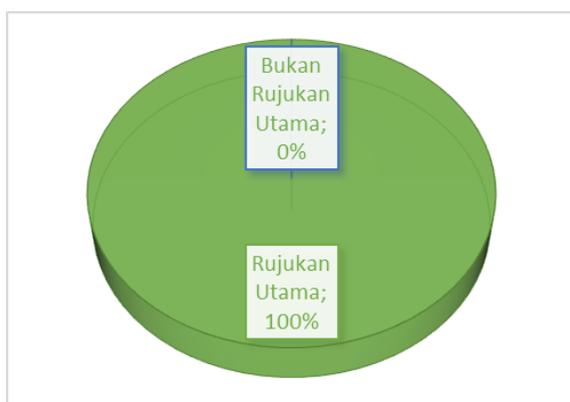
### Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kabupaten Mukomuko. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan BPS Kabupaten Mukomuko 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 Mukomuko dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Mukomuko menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 100,00%.



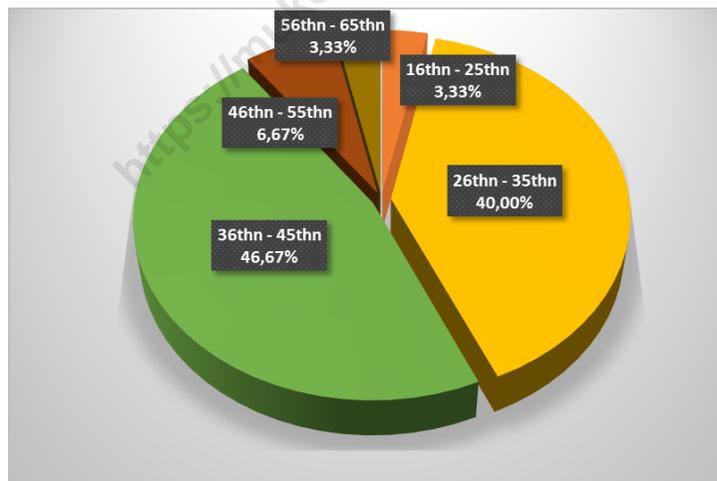
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Mukomuko yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

## 2.2. Konsumen Menurut Karakteristik

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

### Kelompok Umur

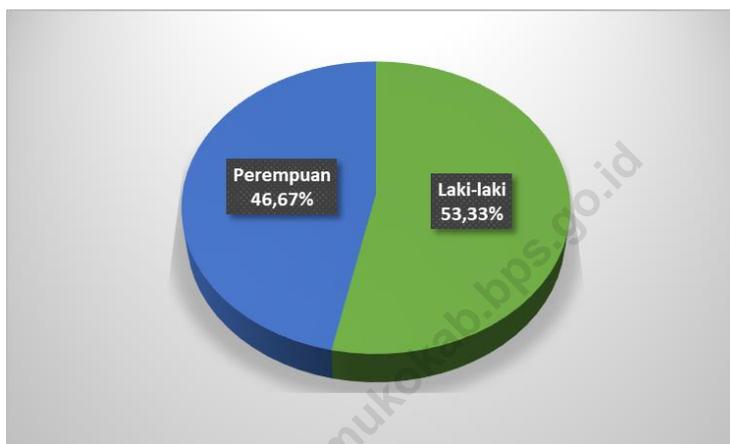
Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Kabupaten Mukomuko didominasi oleh konsumen berumur 16-55 tahun yang terbagi menjadi limakelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 36-45 tahun (46,67%), disusul konsumen berumur 26-35 tahun (40,00%), konsumen berumur 46-55 tahun (6,67%) , kemudian konsumen berumur 56-65 tahun dan 16-25 tahun (3,33%). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.



Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Mukomuko Menurut Kelompok Umur

## Jenis Kelamin

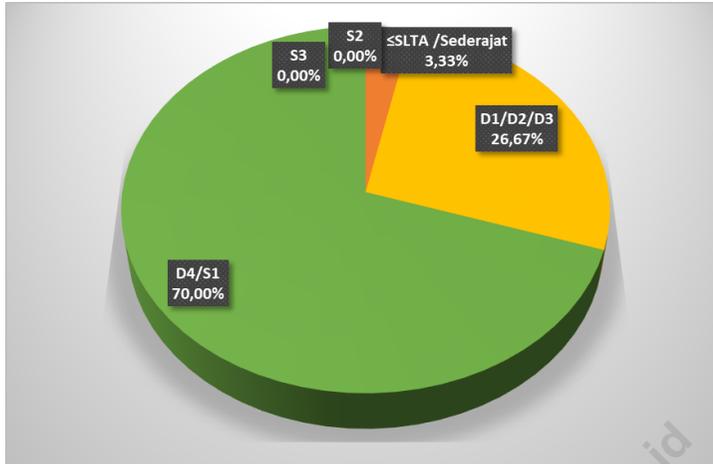
Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Mukomuko menurut jenis kelamin. Persentase Konsumen perempuan di PST BPS Kabupaten Mukomuko adalah sebesar 46,67%. Sementara itu, 53,33% konsumen di PST BPS Kabupaten Mukomuko adalah laki-laki.



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

## Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2021, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu  $\leq$ SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Kabupaten Mukomuko didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (70,00%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 (26,67%), dan selanjutnya konsumen terbanyak ketiga adalah jenjang Pendidikan SLTA/Sederajat (3,33%). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan S2 dan S3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase 0%.

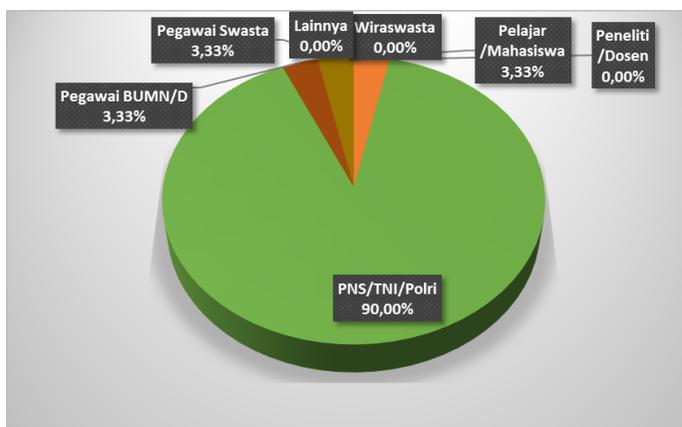


Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Mukomuko Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

### Pekerjaan Utama

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

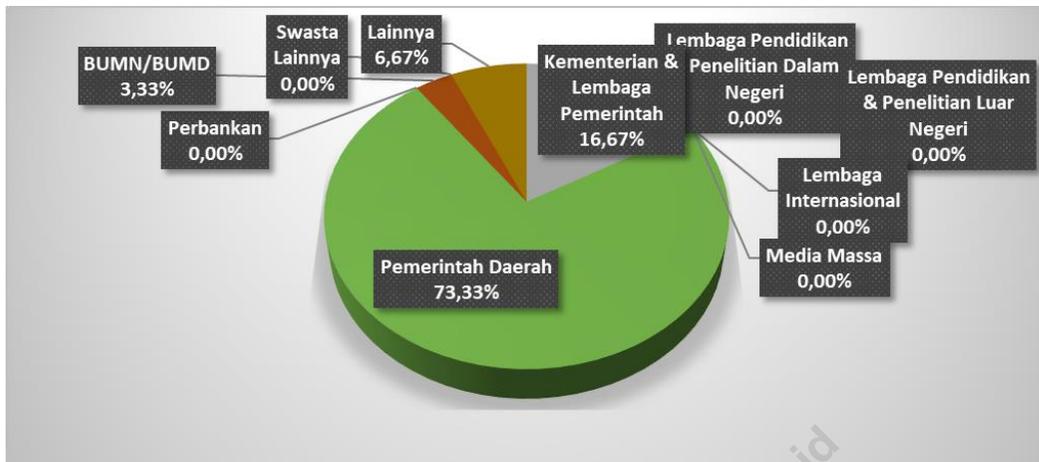
Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Mukomuko adalah PNS/TNI/Polri (90,00%). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang didominasi oleh tingkat pendidikan DIV/S1 (70,003%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa, Pegawai Swasta dan Pegawai BUMN/D memiliki persentase sebesar 3,33%.



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

### Instansi/Institusi

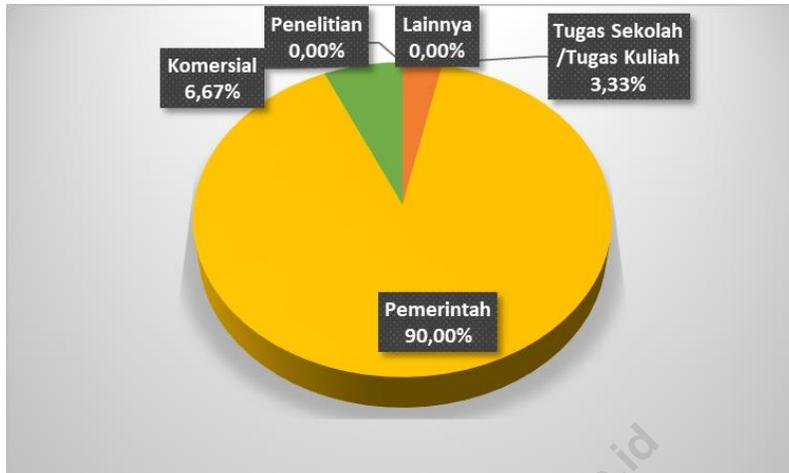
Konsumen pada SKD 2021 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6 sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Mukomuko berasal dari Pemerintah Daerah (73,33%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 dan pekerjaan utama konsumen, yaitu PNS/TNI/POLRI Konsumen yang bekerja di Kementrian/Lembaga Pemerintahan berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 16,67%. Pada posisi ketiga ditempati konsumen yang bekerja pada institusi lainnya (6,67%). Sementara itu, konsumen yang bekerja di BUMN/BUMD memiliki persentase sebesar 3,33%



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

### 2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Mukomuko menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Mukomuko. Dalam SKD 2021, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, hasil SKD 2021 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kabupaten Mukomuko cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Mukomuko paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintah (90,00%). Pemanfaatan untuk komersial dan tugas sekolah/tugas kuliah menempati posisi kedua dan ketiga, dengan persentase masing-masing sebesar 6,67% dan 3,33%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Mukomuko sangat dibutuhkan dalam bidang penelitian dan perencanaan.



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

#### 2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

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

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Mukomuko oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Perpustakaan, yaitu sebesar 83,33%. Pada posisi kedua, Konsultasi Data Statistik dengan persentase sebesar 10,00%. Sementara itu, posisi ketiga adalah jenis layanan produk website yaitu sebesar 6,67%.

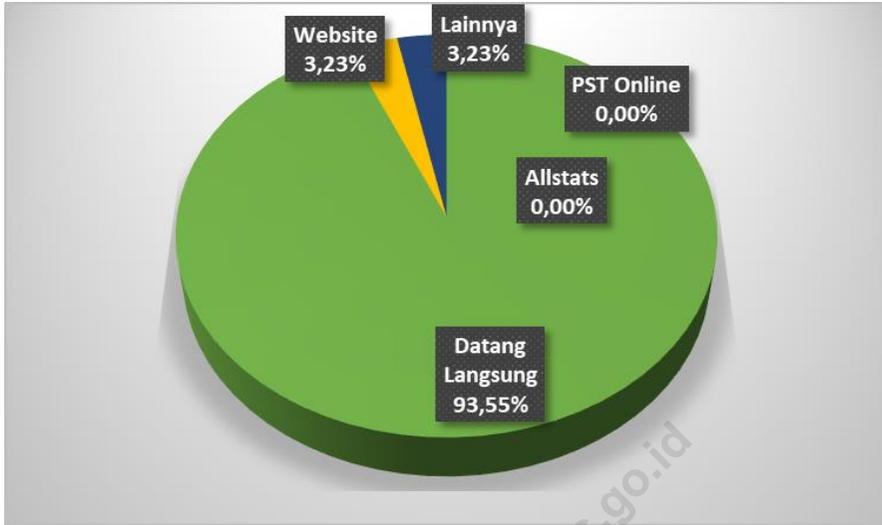


Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Mukomuko Menurut Jenis Layanan

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

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2021. Fasilitas tersebut meliputi *Website* BPS, Allstat BPS (aplikasi android dan iOS), Silastik ([silastik.bps.go.id](http://silastik.bps.go.id)), Sirusa ([sirusa.bps.go.id](http://sirusa.bps.go.id)), Romantik Online ([romantic.bps.go.id](http://romantic.bps.go.id)), datang langsung ke PST, dan lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Mukomuko mendapatkan data melalui datang langsung dengan persentase sebesar 93,55%. Selanjutnya, konsumen memilih mendapatkan data dengan cara berkunjung ke website BPS dan lainnya (3,23% dan 3,23%).



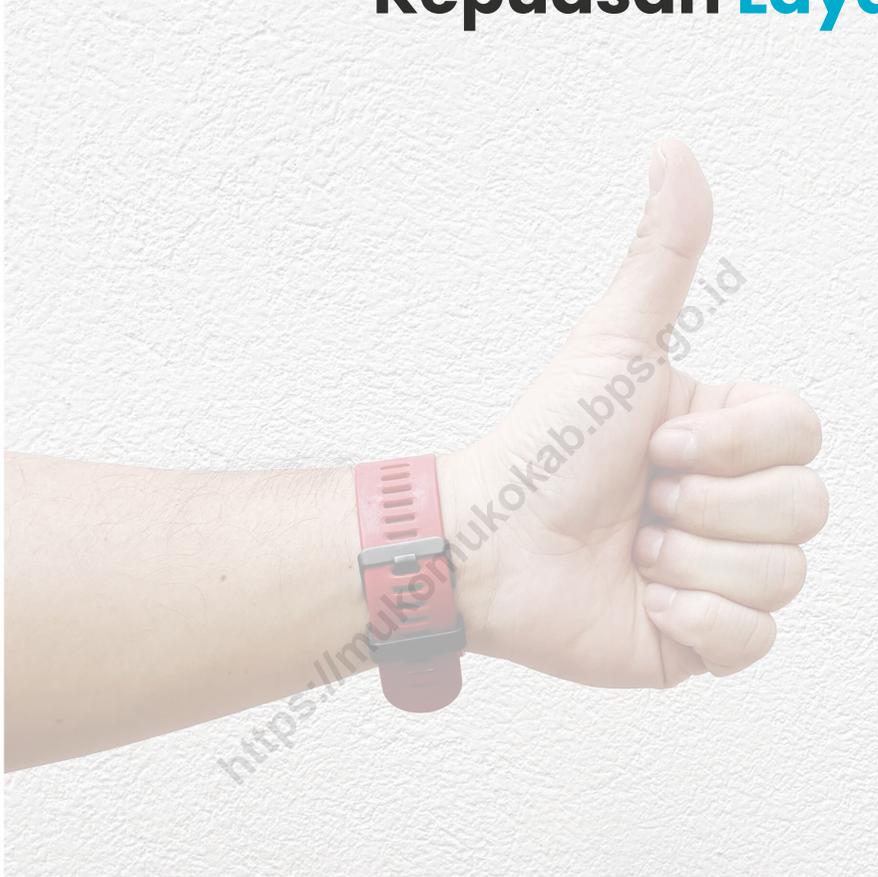
Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Mukomuko Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS

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



# 3

## Kepuasan Layanan



# 94,33 persen

konsumen merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Mukomuko. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di PST BPS Kabupaten Mukomuko sangat baik.



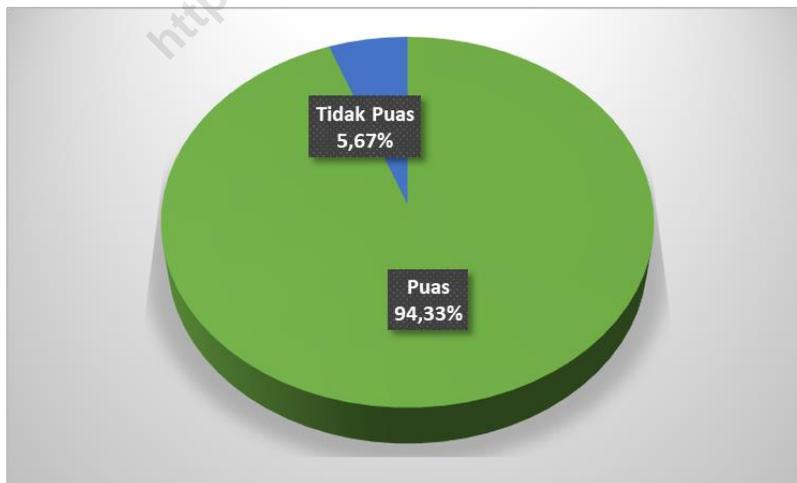
## Bab 3

### Analisis Kepuasan Layanan

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

#### 3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

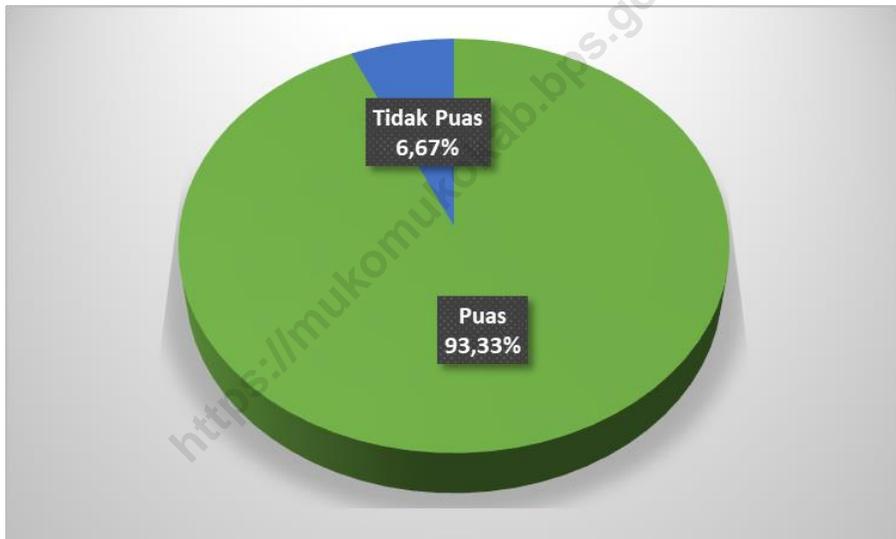
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Mukomuko sebesar 94,33%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di PST BPS Kabupaten Mukomuko sangat baik.



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

### 3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

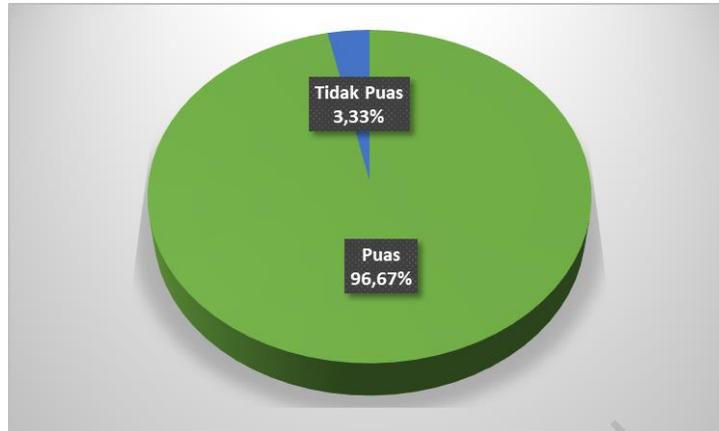
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 12), akses data pada *website* BPS, dan akses konten pada *website* BPS. Berdasarkan Gambar 3.2 persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Mukomuko yang puas terhadap akses data sebesar 93,33%, sedangkan 6,67% konsumen di PST BPS Kabupaten Mukomuko merasa tidak puas dengan akses data.



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

### 3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3 persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Mukomuko yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 96,67%, sedangkan 3,33% konsumen di PST BPS Kabupaten Mukomuko merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.

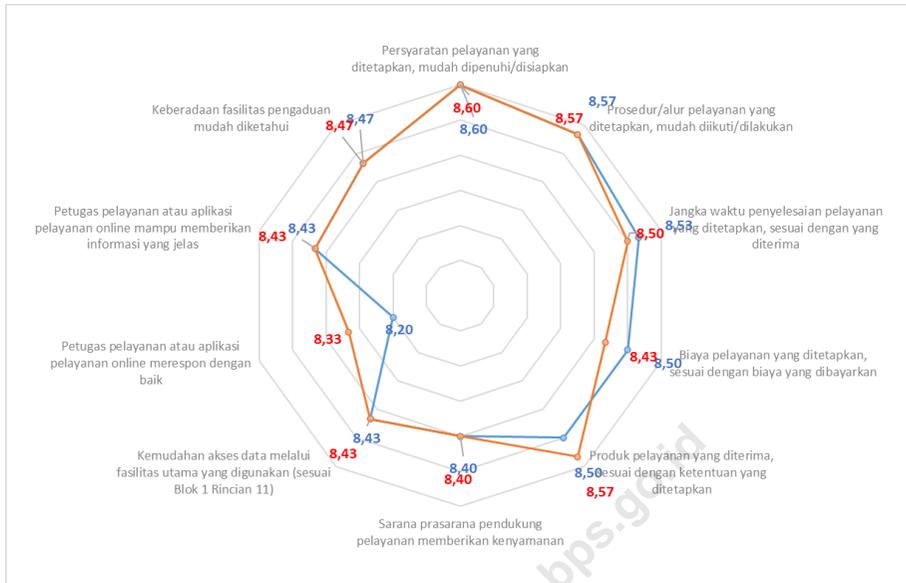


Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Mukomuko Terhadap Sarana dan Prasarana

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

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

*Gap analysis* dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Mukomuko . Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4 terlihat bahwa 2 (dua) atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Mukomuko memiliki nilai gap negatif, yaitu nilai nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari persepsi (kepuasan).



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

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan dan atribut biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan serta produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan memiliki nilai gap negatif paling jauh yaitu -0,067. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Mukomuko. Sementara itu, atribut dengan gap positif paling jauh ialah Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik (0,133).

Atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Mukomuko memiliki gap -0,067 sampai 0,133. Walaupun demikian, menurut Parsuraman (1991), jika gap negatif bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

Tabel 3. 1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Mukomuko

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	8,46	8,47	0,010
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	8,60	8,60	-
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	8,57	8,57	-
4.	Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan	8,53	8,50	- 0,033
5.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	8,50	8,43	- 0,067
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	8,50	8,57	0,067
7.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11)	8,40	8,40	-
8.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik	8,43	8,43	-
9.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas	8,20	8,33	0,133
10.	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui	8,43	8,43	-

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

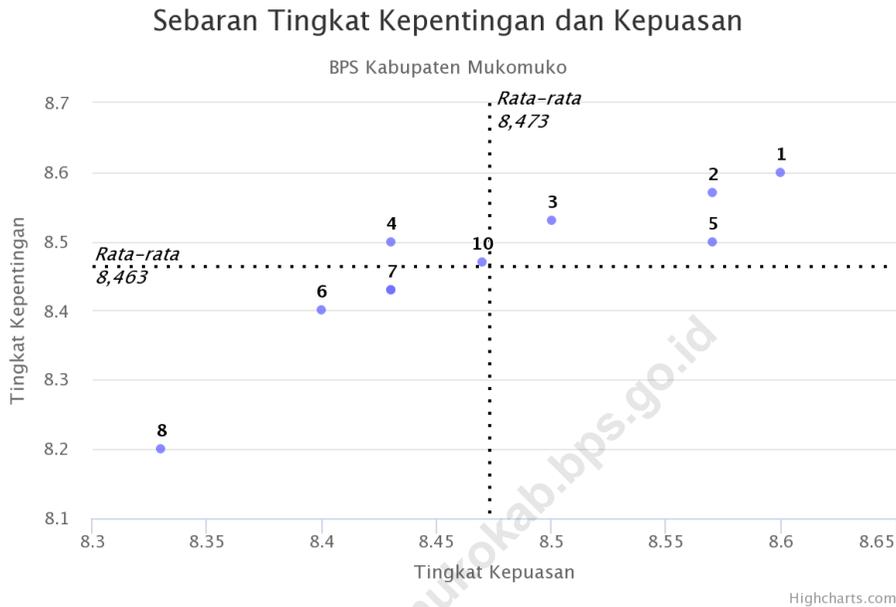
Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Mukomuko. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan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

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

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	8,46	8,47	100,12
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	8,60	8,60	100,00
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	8,57	8,57	100,00
4.	Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan	8,53	8,50	99,61
5.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	8,50	8,43	99,22
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	8,50	8,57	100,78
7.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11)	8,40	8,40	100,00
8.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik	8,43	8,43	100,00
9.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas	8,20	8,33	101,63
10.	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui	8,43	8,43	100,00

Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian beberapa atribut bernilai <100%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Mukomuko belum memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan (100,78%),

sedangkan atribut Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (99,22%).



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

<u>Keterangan :</u>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan</li> <li>2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan</li> <li>3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima</li> <li>4. Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan</li> <li>5. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan</li> <li>7. Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11)</li> <li>8. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik</li> <li>9. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas</li> <li>10. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah</li> </ol>

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.5, ada dua atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kabupaten Mukomuko yaitu atribut Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui dan Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan.

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 Mukomuko adalah:

1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan
2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan
3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima
4. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan

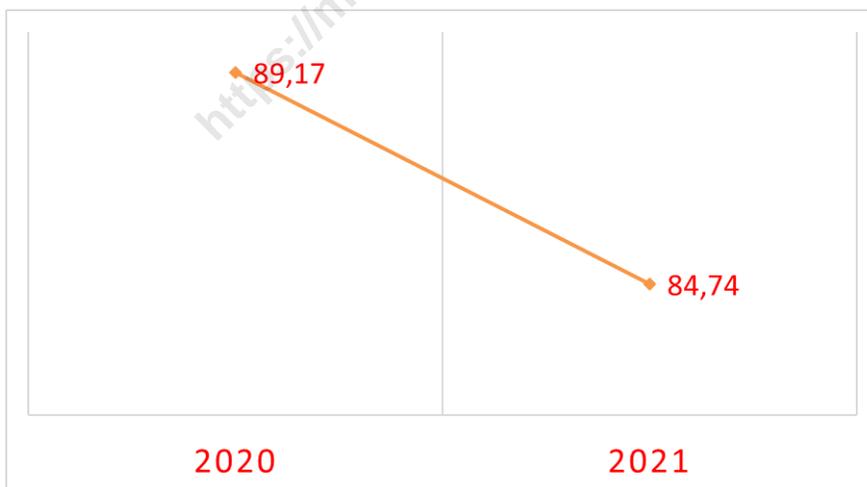
Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut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

1. Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan
2. Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11)
3. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* merespon dengan baik
4. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* mampu memberikan informasi yang jelas

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

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Mukomuko tahun 2021 sebesar 84,74, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Mukomuko masuk kategori Baik. Berdasarkan Gambar 3.6, IKK BPS di PST BPS Kabupaten Mukomuko mengalami penurunan sebesar 4,33 dari 89,17 pada tahun 2020 menjadi 84,74 pada tahun 2021.



Gambar 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Mukomuko



# 4

## Persepsi Anti Korupsi

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Nilai IPAK untuk PST BPS Kabupaten Mukomuko tahun 2021 sebesar

**87,42**

yang artinya, perilaku anti korupsi diterapkan dengan baik dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Mukomuko .



## Bab 4

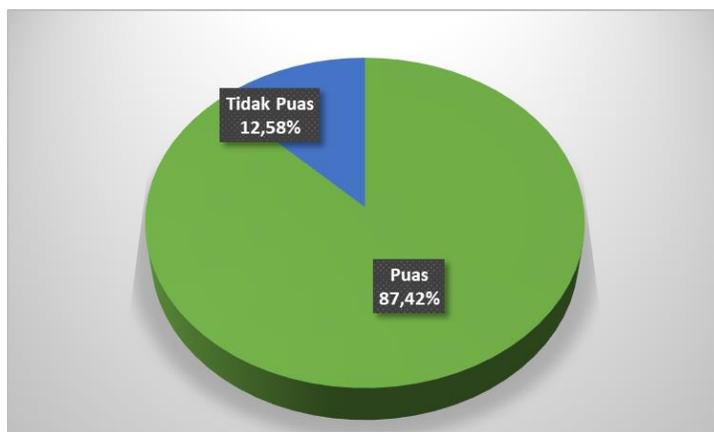
### Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

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

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

Berdasarkan Gambar 4.1 persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Mukomuko yang puas terhadap penerapan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS Kabupaten Mukomuko sebesar 87,42%, sedangkan 12,58% konsumen di PST BPS Kabupaten Mukomuko merasa tidak puas dengan penerapan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS Kabupaten Mukomuko



Gambar 4.1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Mukomuko Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi

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

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

*Gap analysis* dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Mukomuko . Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan.

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, tidak ada pungutan liat (pungli) dalam pelayanan dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan memiliki nilai gap negatif paling jauh. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Mukomuko. Sementara itu, atribut dengan gap positif ialah tidak ada diskriminasi dalam pelayanan dan tidak ada penerimaan imbalan diluar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.

Atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Mukomuko memiliki gap -0,013 sampai 0,067. Walaupun demikian, menurut Parsuraman (1991), jika gap negatif bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

Tabel 4. 1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS Kabupaten Mukomuko

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	8,57	8,63	0,067
2.	Tidak ada penerimaan imbalan diluar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan	8,73	8,80	0,067
3.	Tidak ada pungutan liat (pungli) dalam pelayanan	8,80	8,77	-0,033
4.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	8,90	8,77	-0,133

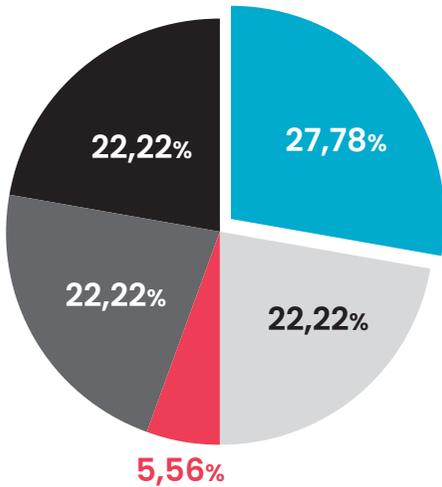
#### 4.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 4 atribut anti korupsi. Nilai IPAK untuk PST BPS Kabupaten Mukomuko tahun 2021 sebesar 87,42 yang artinya, perilaku anti korupsi diterapkan dengan baik dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Mukomuko .



# 5

## Analisis Kebutuhan Data



Ragam Data yang Dicari Oleh Konsumen

- IPDS
- Sosial
- Produksi
- Distribusi
- Nerwilis

### Data Statistik Sosial Paling Diminati

Dari diagram di atas dapat dilihat bahwa data statistik sosial menduduki persentase tertinggi data paling banyak diakses oleh konsumen. Sebaliknya, data ketatausahaan (TU) tidak pernah diakses oleh konsumen (0%).





## Bab 5

### Analisis Kebutuhan Data

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

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

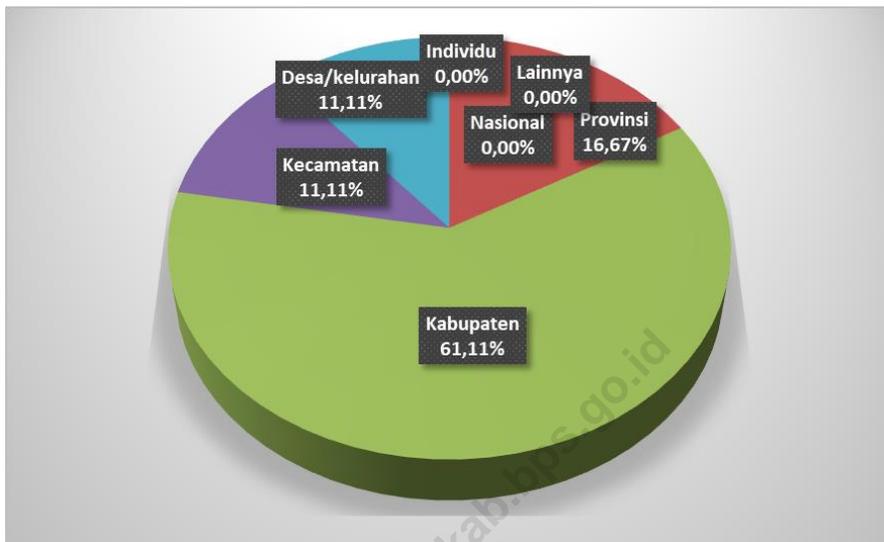
**Orang-data** adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dicari (data). Misalnya, seorang pengguna data mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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

#### 5.1. Kebutuhan Data Data Menurut Level Data

Dari hasil SKD 2020, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Mukomuko. Secara umum, dari 18 orang-data, 61,11% mencari data pada level kabupaten/kota. Data selanjutnya adalah data level provinsi (16,67%) kemudian disusul data level kecamatan dan desa/kelurahan (11,11%). Level data dengan pencarian paling

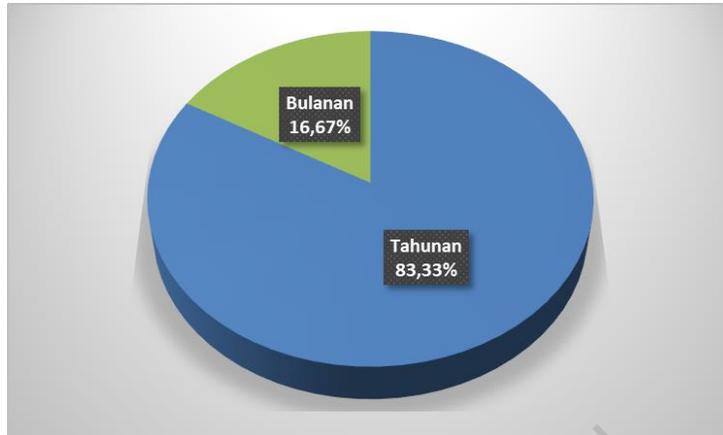
sedikit adalah data level individu dan lainnya (0,00%). Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Mukomuko Menurut Level Data

## 5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data

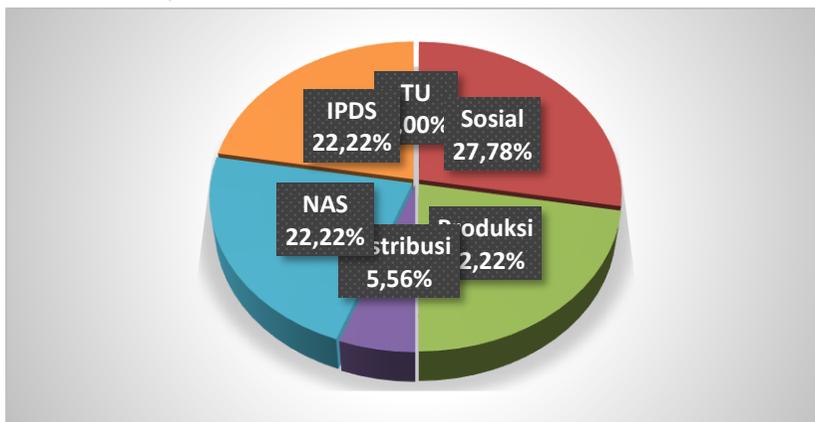
Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 83,33%. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu bulanan yang memiliki persentase 16,67%. Sementara itu, data dengan pencarian yang terendah menurut periode adalah data periode lima tahunan, tiga tahunan, semesteran, mingguan, dan harian, yaitu 0%.



Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Mukomuko Menurut Periode Data

### 5.3. Kebutuhan Data menurut Ragam Data

Ragam data dalam SKD terdiri dari TU, Produksi, Sosial, Distribusi, NAS, dan IPDS. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data sosial merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 27,78%. Kemudian data produksi, IPDS, dan NAS memiliki presentase sebesar 22,22%. Sementara itu, data dengan pencarian yang terendah menurut ragam data adalah data Distribusi dan TU yaitu 5,56% dan 0%.



Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Mukomuko Menurut Ragam Data



# Analisis Kepuasan Kualitas Data

# 6

**87,18 persen**

konsumen merasa puas dengan kualitas data yang disediakan oleh Badan Pusat Statistik Kabupaten Mukomuko dari aspek kelengkapan, akurasi, dan kemitakhiran



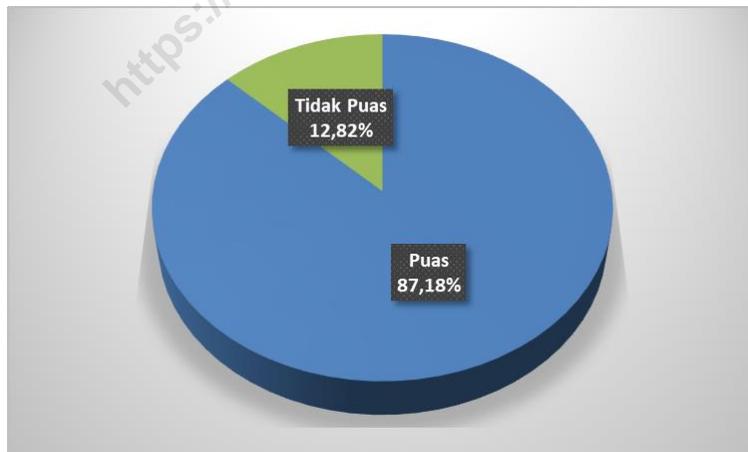
## Bab 6

### Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

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

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Mukomuko disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Mukomuko dengan persentase mencapai 87,18%.



Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Mukomuko

## Aspek Kualitas Data

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Mukomuko 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 Mukomuko .

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



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

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS dari Penyedia Data BPS Kabupaten Mukomuko. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Mukomuko tahun 2021 sebesar 87,18, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Mukomuko masuk kategori Baik.

# 7 Penutup



## Responden

yang telah berpartisipasi dalam SKD 2021 mencukupi target, yaitu **100%**



## IKK

(Indeks Kepuasan Konsumen) terhadap PST BPS Kabupaten Mukomuko dikategorikan **sangat baik**.



## IPAK

(Indeks Perilaku Anti Korupsi) untuk PST BPS Kabupaten Mukomuko dikategorikan **sangat baik**.

“

Data yang dikumpulkan pada tahun sebelumnya, diharapkan dapat dipublikasikan pada awal tahun di tahun berikutnya. Sehingga kemitakhiran data selalu terjaga.

”

*-Konsumen Data, 2021-*



## **Bab 7** **Penutup**

### **7.1. Kesimpulan**

- a. Pelaksanaan kegiatan SKD 2021 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Di Kabupaten Mukomuko, total realisasi responden adalah sebesar 30 responden atau sebesar 100% dari total target yang telah ditetapkan (30 responden).
- b. Nilai Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) untuk PST BPS Kabupaten Mukomuko tahun 2021 sebesar 84,74, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Mukomuko masuk kategori Sangat Baik.
- c. Nilai Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) untuk PST BPS Kabupaten Mukomuko tahun 2021 sebesar 87,42, yang artinya perilaku anti korupsi diterapkan dengan sangat baik dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Mukomuko.

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

- a. Data yang dikumpulkan pada tahun sebelumnya, diharapkan dapat dipublikasikan pada awal tahun di tahun berikutnya. Sehingga kemutakhiran data selalu terjaga.
- b. Rekomendasi perbaikan pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas utama oleh PST BPS Kabupaten Mukomuko adalah :
  1. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui
  2. Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan.
- c. Rekomendasi perbaikan pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Kabupaten Mukomuko adalah :
  1. Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan

2. Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11)
3. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* merespon dengan baik
4. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* mampu memberikan informasi yang jelas

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

## Daftar Pustaka

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

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

# LAMPIRAN

<https://murahmurah.kokab.bps.go.id>



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

Satker PST	Jumlah Konsumen	Kelompok Umur						
		<16	16-25	26- 35	36- 45	46 - 55	56-65	>65
Kabupaten Mukomuko	30	0,00	3,33	40,00	46,67	6,67	3,33	0,00

#### Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Jumlah Konsumen	Jenis Kelamin	
		Laki-Laki	Perempuan
Kabupaten Mukomuko	30	53,33	46,67

### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Jenis Kelamin
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p><math>P_i</math> = Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke-i  <math>x_i</math> = Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke-i  <math>y</math> = Jumlah seluruh konsumen  <math>i</math> = jenis kelamin tertentu, yaitu:</p> <p>1 = Laki-Laki  2 = Perempuan</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS tertentu
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis kelamin.

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

Satker PST	Jumlah Konsumen	Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan				
		≤ SLTA /Sederajat	D1/D2/D3	D4/S1	S2	S3
Kabupaten Mukomuko	30	3,33	26,67	70,00	0,00	0,00

#### Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut pendidikan tertinggi yang ditamatkan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan mengacu pada ijazah yang dimiliki.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS  
2. Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan :  $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$   
dimana:  
 $P_i$  = Persentase konsumen dengan pendidikan tertinggi yang ditamatkan ke-i  
 $x_i$  = Jumlah konsumen dengan pendidikan tertinggi yang ditamatkan ke-i  
 $y$  = Jumlah seluruh konsumen  
 $i = 1$  (≤ SLTA/Sederajat), 2 (D1/D2/D3), 3 (D4/S1), 4 (S2), 5 (S3)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pendidikan tertinggi yang ditamatkan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pendidikan.

## Lampiran 4 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Satker PST	Jumlah Konsumen	Pekerjaan Utama						
		Pelajar /Mahasiswa	Peneliti /Dosen	PNS/TNI/Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wiraswasta	Lainnya
Kabupaten Mukomuko	30	3,33	0,00	90,00	3,33	3,33	0,00	0,00

### Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Jumlah Konsumen	Kategori Instansi									
		Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri	Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri	Kementerian & Lembaga Pemerintah	Lembaga Internasional	Media Massa	Pemerintah Daerah	Perbankan	BUMN/BUMD	Swasta Lainnya	Lainnya
Kabupaten Mukomuko	30	0,00	0,00	16,67	0,00	0,00	73,33	0,00	3,33	0,00	6,67

### Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori instansi/institusi terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Instansi/institusi yang dimaksud adalah instansi/institusi tempat pekerjaan utama yang dikelompokkan sesuai dengan kelembagaannya.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS  
2. Kategori Instansi
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan :  $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$   
dimana:  
 $P_i$  = Persentase konsumen dengan kategori instansi ke-i  
 $x_i$  = Jumlah konsumen dengan kategori instansi ke-i  
 $y$  = Jumlah seluruh konsumen  
 $i=$  1 (Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri), 2 (Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri), 3 (Kementerian & Lembaga Pemerintah), 4 (Lembaga Internasional), 5 (Media Massa), 6 (Pemerintah Daerah), 7 (Perbankan), 8 (BUMN/BUMD), 9 (Swasta Lainnya), 10 (Lainnya)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori instansi/institusi tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut kategori instansi.

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

Satker PST	Jumlah Konsumen	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
		Tugas Sekolah /Tugas Kuliah	Pemerintah	Komersial	Penelitian	Lainnya
Kabupaten Mukomuko	30	0,00	0,00	16,67	0,00	0,00

### Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Jumlah Konsumen	Jenis Layanan yang Digunakan					
		Perpustakaan Tercetak	Penjualan Publikasi	Data Mikro	Perpustakaan Digital	Konsultasi Data Statistik	Rekomendasi Kegiatan Statistik
Kabupaten Mukomuko	30	83,33	0,00	0,00	6,67	10,00	0,00

### Metadata Indikator

- Nama Indikator** : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan
- Konsep** : Segmentasi konsumen
- Definisi** : Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Layanan-layanan yang disediakan oleh unit PST BPS, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota antara lain berupa Pustaka Tercetak, Penjualan Publikasi, Data Mikro, Produk website BPS, Konsultasi Data Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.
- Klasifikasi Penyajian** : 1. Wilayah PST BPS  
2. Jenis Layanan PST
- Ukuran** : Persentase
- Satuan** : Persen
- Rumus Penghitungan** :  $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$   
dimana:  
 $P_i$  = Persentase konsumen dengan jenis layanan ke-i  
 $x_i$  = Jumlah konsumen dengan jenis layanan ke-i  
 $y$  = Jumlah seluruh konsumen  
 $i = 1$  (Perpustakaan),  $2$  (Penjualan Publikasi),  $3$  (Data Mikro),  $4$  (Produk Website BPS),  $5$  (Konsultasi Data Statistik),  $6$  (Rekomendasi Kegiatan Statistik)
- Interpretasi** : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan jenis layanan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat** : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis layanan yang digunakan.

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

Satker PST	Jumlah Konsumen	Jenis Layanan yang Digunakan				
		Datang Langsung	PST Online	Website	Allstats	Lainnya
Kabupaten Mukomuko	30	93,55	-	3,23	-	3,23

### Metadata Indikator

- Nama : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS
- Indikator : Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Fasilitas utama adalah Sarana utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS, baik berupa pencarian data maupun konsultasi.
- Klasifikasi : 1. Wilayah PST BPS
- Penyajian : 2. Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Layanan BPS
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus :  $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
- Penghitungan :  
 dimana:  
 $P_i$  = Persentase konsumen dengan jenis layanan ke-i  
 $x_i$  = Jumlah konsumen dengan jenis layanan ke-i  
 $y$  = Jumlah seluruh konsumen  
 $i = 1$  (Datang Langsung),  $2$  (Aplikasi pelayanan Statistik Terpadu Online),  $3$  (Website BPS),  $4$  (Aplikasi All stat BPS),  $5$  (Lainnya)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan fasilitas tersebut untuk memperoleh layanan BPS di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut fasilitas yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS.

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

Satker PST	Jumlah Konsumen	Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama	
		Rujukan	Bukan Rujukan
Kabupaten Mukomuko	30	100	0

#### Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Penggunaan data BPS dijadikan sebagai acuan utama dalam melakukan suatu kegiatan.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan :  $p = \frac{x}{y} \times 100\%$   
 dimana:  
 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 10. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Ragam Data**

Satker PST	Jumlah Orang Data	Ragam Data					
		Sestama/TU	Sosial	Produksi	Distribusi	NAS	IPDS
Kabupaten Mukomuko	18	0,00	27,78	22,22	5,56	22,22	22,22

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

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

Satker PST	Jumlah Orang Data	Level Data						
		Nasional	Provinsi	Kabupaten	Kecamatan	Desa/kelurahan	Individu	Lainnya
Kabupaten Mukomuko	18	0,00	16,67	61,11	11,11	11,11	0,00	0

### Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Jumlah Orang Data	Periode Data									
		Sepuluh tahunan	Lima tahunan	Tiga tahunan	Tahunan	Semesteran	Triwulanan	Bulanan	Mingguan	Harian	Lainnya
Kabupaten Mukomuko	18	0,00	0,00	0,00	83,33	16,67	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

### Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Jumlah Orang Data yang Mengisi Kepuasan	Puas	Tidak Puas
Kabupaten Mukomuko	16	87,18	12,82

#### Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data
- Konsep : Konsumen yang puas
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kualitas data BPS terhadap jumlah konsumen data di wilayah penyedia data tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Kualitas data adalah data yang dihasilkan BPS relevan, akurat, disajikan tepat waktu, dapat diakses, koheren, dan dapat diinterpretasikan.
- Klasifikasi Penyajian : Wilayah Penyedia Data
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : 
$$p = \frac{x}{y} \times 100\%$$
 dimana:  
 P = Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data  
 x = Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap kualitas data BPS  
 y = Jumlah seluruh orang-data dengan syarat data tersebut diperoleh
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan kualitas data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

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

Satker PST	Jumlah Orang Data yang Mengisi Kepuasan	Puas	Tidak Puas
Kabupaten Mukomuko	16	100	0

### Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Jumlah Orang Data yang Mengisi Kepuasan	Puas	Tidak Puas
Kabupaten Mukomuko	16	100	0

### Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Jumlah Orang Data yang Mengisi Kepuasan	Puas	Tidak Puas
Kabupaten Mukomuko	16	100	0

### Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Puas	Tidak Puas
Kabupaten Mukomuko	94,33	5,67

### Metadata Indikator

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

Satker PST	Puas	Tidak Puas
Kabupaten Mukomuko	93,33	6,67

### Metadata Indikator

- Nama Indikator** : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST
- Konsep** : Konsumen yang puas
- Definisi** : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akses data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Akses data diukur dari 3 variabel yaitu (1) Akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), (2) Akses data pada website BPS, dan (3) Akses konten pada website BPS.
- Klasifikasi Penyajian** : Wilayah Penyedia Data
- Ukuran Satuan** : Persentase  
: Persen
- Rumus Penghitungan** : 
$$p = \frac{x}{y} \times 100\%$$
  
dimana:  
P = Persentase konsumen yang puas terhadap akses data  
x = Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap akses data BPS  
y = Jumlah seluruh konsumen data
- Interpretasi** : Semakin tinggi persentase 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 19. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST

Satker PST	Puas	Tidak Puas
Kabupaten Mukomuko	96,67	3,33

### Metadata Indikator

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

- Interpretasi : Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasarana di unit PST BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

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

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

Atribut Pelayanan	% Konsumen Yang Puas
Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	100,00
Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	96,67
Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	93,33
Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan	90,00
Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	96,67
Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	93,33
Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11)	93,33
Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik	90,00
Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas	90,00
Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui	100,00

### Metadata Indikator

Nama Indikator : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan

Konsep : Konsumen yang puas

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu menurut atribut pelayanan. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Terdapat 13 atribut pelayanan data dan informasi statistik yaitu (1) Persyaratan pelayanan, (2) Prosedur/alur pelayanan, (3) Waktu pelayanan, (4) Biaya, (5) Kesesuaian pelayanan, (6) Sarana dan Prasarana, (7) Akses dari fasilitas utama yang digunakan, (8) Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan online, (9) Fasilitas pengaduan, (10) Proses penanganan pengaduan.

Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS  
2. Atribut Pelayanan

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

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

n dimana:

$P_i$  = Persentase konsumen yang puas terhadap atribut pelayanan ke-  
i

$x_i$  = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan atribut pelayanan ke-  
i

y = Jumlah seluruh konsumen

i = (1) Persyaratan pelayanan, (2) Prosedur/alur pelayanan, (3) Waktu pelayanan, (4) Biaya, (5) Kesesuaian pelayanan, (6) Sarana dan Prasarana, (7) Akses dari fasilitas utama yang digunakan, (8) Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan online, (9) Fasilitas pengaduan, (10) Proses penanganan pengaduan.

Interpretasi : Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap atribut pelayanan tertentu di wilayah PST BPS tertentu.

Manfaat : Mendapatkan informasi kepuasan konsumen terhadap masing-masing atribut pelayanan data dan informasi statistik BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

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

Satker PST	Indeks Kepuasan Konsumen
Kabupaten Mukomuko	84,74

### Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Indeks Kepuasan Konsumen
Kabupaten Mukomuko	100

### Metadata Indikator

Nama Indikator	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST
Konsep	: Indeks kepuasan konsumen
Definisi	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Kualitas Data adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diberikan oleh BPS. IKK Kualitas Data diukur melalui 3 aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, kemutakhiran, dan kualitas.
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah PST
Ukuran	: Indeks
Satuan	: Skala 100
Rumus	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menghitung Penimbang Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10. Sehingga nilai penimbang pada IKK terhadap kualitas data adalah konstan. Karena indikator ini diukur dari 4 atribut kualitas data, maka penimbang dari masing-masing atribut sebesar <math>\frac{1}{4}</math></li> <li>2. Menghitung Rata-rata Tertimbang Skor Kepuasan Layanan (IKK') IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, kemutakhiran, dan kualitas data secara umum.</li> <li>3. Menghitung Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap unit pelayanan. Kemudian dikonversikan ke dalam skala 100</li> </ol>
Interpretasi	: Hasil penghitungan IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai IKK 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik</li> <li>2. Nilai IKK 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik</li> <li>3. Nilai IKK 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik</li> <li>4. Nilai IKK 88,31-100,00 : Kualitas pelayanan sangat baik</li> </ol>
Manfaat	: Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS.

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

Lampiran 2. PST	Satker	Indeks Perilaku Anti Korupsi
Kabupaten Mukomuko		87,42

### Metadata Indikator

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

VKD21



**SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2021**

**RAHASIA**

Dasar hukum:  
 1. PP No. 21 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik  
 2. Peraturan No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Sistem Unit Pelayanan Publik  
 3. Keputusan No. 27 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SIO di Lingkungan BPS

Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)			
Pencacah	Nama : Tanggal :	Pemeriksa	Nomor Responden : Kode Wilayah : Nomor Urut
1 Nama	:		
2 Tahun lahir	:		
3 E-mail	:		
4 Nomor handphone	:		
5 Jenis kelamin	:	Laki-laki Perempuan	
6 Pendidikan tertinggi yang dimatkan Pilih salah satu jawaban	:	≤ SLTA/Seferajat D1/D2/D3 D4/S1 S2 S3	
7 Pekerjaan utama Pilih salah satu jawaban	:	Pelajar/Mahasiswa Peneliti/Dosen PNS/TNI/Polri Pegawai BUMN/BUMD Wiraswasta Lainnya (.....)	
8 Nama instansi/institusi	:		
<b>Blok 1. Keterangan Responden</b>			
9 Kategori instansi/institusi Pilih salah satu jawaban	:	Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri Kementerian & Lembaga Pemerintah Lembaga Internasional Media Massa Pemerintah Daerah Perbankan BUMN/BUMD Swasta lainnya Lainnya (.....)	- 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10
10 Pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan Pilih salah satu jawaban	:	Tugas Sekolah/Tugas Kuliah Pemerintahan Komersial Penelitian Lainnya (.....)	- 1 - 2 - 3 - 4 - 5
<b>Pertanyaan-pertanyaan berikut ini merujuk pada periode 1 Januari 2021 s.d saat pengisian kuesioner</b>			
11 Jenis layanan yang digunakan Pilih lebih dari satu jawaban	:	Perpustakaan Pembelian Publikasi BPS Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik Akses produk statistik pada website BPS Konsultasi Statistik Rekomendasi Kegiatan Statistik	- 1 - 2 - 4 - 8 - 16 - 32
12 Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS Pilih lebih dari satu jawaban	:	Daftar langsung ke unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) Aplikasi pelayanan statistik terpadu online (pst.bps.go.id) Website BPS (bps.go.id) Aplikasi AllStats BPS (berbasis android dan iOS) Lainnya (.....)	- 1 - 2 - 4 - 8 - 16
13 Apakah data BPS digunakan sebagai rujukan utama?	:	Ya Tidak	- 1 - 2
14 Apakah pernah melakukan pengaduan terkait Pelayanan Statistik Terpadu (PST)?	:	Ya Tidak	- 1 - 2

**Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS**

Menurut pendapat Saudara, bagaimana **tingkat kepentingan pelayanan** dan **tingkat kepuasan** Saudara terhadap **pelayanan** berikut?  
 Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan: ..... (sesuai Blok 1 Rincian 12).	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10	Keberadaan <b>fasilitas pengaduan PST</b> mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, <i>website</i> <a href="https://pengaduan.bps.go.id">https://pengaduan.bps.go.id</a> , <i>e-mail</i> <a href="mailto:bps@bps.go.id">bps@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	<i>Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (BIR14 berkode 1).</i> Proses <b>penanganan pengaduan PST</b> mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
12	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
13	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
14	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
15	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



**Blok IV. Catatan**

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

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

4

# DATA

**MENCERDASKAN BANGSA**



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KABUPATEN MUKOMUKO**

Jl. Imam Bonjol, Komplek Pemda Mukomuko,  
Telp (0737) 71633, Faks (0737) 71633,  
Mailbox : bps1706@bps.go.id  
Homepage : <https://mukomukokab.bps.go.id/>

