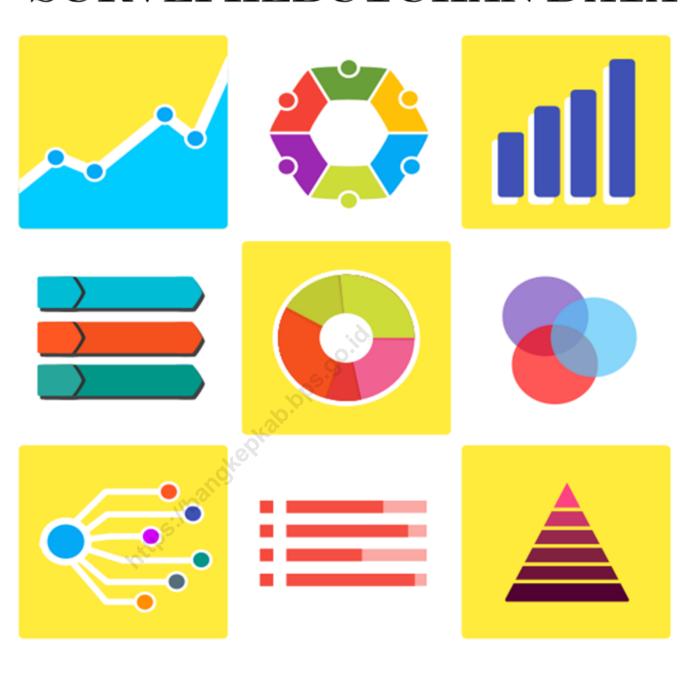
No. Katalog: 1399013.7201

2021 HASIL

ANALISIS

SURVEI KEBUTUHAN DATA





https://bandkepkab.bps.go.id

No. Katalog: 1399013.7201

2021 HASIL

ANALISIS

SURVEI KEBUTUHAN DATA





Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Banggai Kepulauan 2021

ISSN:

Nomor Publikasi:

Katalog: 1399013.7201

Ukuran Buku: $18,2 \text{ cm } \times 25,7 \text{ cm}$ **Jumlah Halaman**: x + 108 halaman

Naskah:

BPS Kabupaten Banggai Kepulauan

Penyunting:

BPS Kabupaten Banggai Kepulauan

Desain Kover:

BPS Kabupaten Banggai Kepulauan

Diterbitkan oleh:

© BPS Kabupaten Banggai Kepulauan

Dicetak oleh:

Badan Pusat Statistik

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

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.

Salakan, Desember 2021 Kepala BPS Kabupaten Banggai Kepulauan

Imron Taufik J. Musa, S.Si, M.Si

mer

Daftar Isi

Kata Pengan	tar	iii
Daftar Isi		. iiv
Daftar Tabe	l	vi
Daftar Gamb	oar	. vii
Daftar Lamp	iran	. iix
Bab 1 Penda	huluan	1
1.1.	Latar Belakang	3
	Tujuan dan Manfaat	
1.3.	Landasan Teori	
	1.3.1. Konsep dan Definisi	
	1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu	6
	1.3.3. Kepuasan Layanan	7
1.4.	Metodologi	9
	1.4.1. Metode Sampling	9
	1.4.2. Metode Pengumpulan Data	.10
	1.4.3. Metode Analisis Data	.10
1.5.	Sistematika Penulisan	. 18
1.6.	Realisasi Pengumpulan Data	. 19
	1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST	. 19
	1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021	.20
Bab 2 Segme	entasi Konsumen	.23
2.1.	Gambaran Umum Konsumen	.25
2.2.	Konsumen Menurut Karakteristik	.26
2.3.	Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	.30
2.4.	Konsumen Menurut Jenis Layanan	.31
2.5.	Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPSBPS	.32
2.6.	Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	.33
Bab 3 Analis	is Kepuasan Layanan	
3.1	Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan	.37
3.2	Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data	.39

3.3	Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana	40
3.4	Gap Analysis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPSB	40
3.5	Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan BPS	.43
3.6.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	.46
Bab 4 Anali	sis Persepsi Anti Korupsi	47
4.1.	Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPSBPS	.49
4.2.	Gap Analysis Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPSBPS	.50
4.3.	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS	.51
Bab 5 Anali	sis Kebutuhan Data	54
5.1.	Kebutuhan Data Menurut Level Data	.56
5.2.	Kebutuhan Data Menurut Periode Data	.57
5.3.	Kebutuhan Data menurut Ragam Data	.58
5.4.	Kebutuhan Data menurut Jenis Data	60
Bab 6 Anali	sis Kepuasan Kualitas Data	62
6.1.	Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS	64
	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS	
Bab 7 Penu	tup	68
7.1.	Kesimpulan	.70
	Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan	
	ka	
Lampiran		77

Daftar Tabel

Tabel 1.1	Langkah-Langkah Penghitungan IKK16
Tabel 1.2	Nilai Kinerja Unit Pelayanan17
Tabel 3.1	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap Menurut Atribut
	Pelayanan di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan42
Tabel 3.2	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian
	Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan
	43
Tabel 4.1	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap Menurut Atribut
	Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS
	Kabupaten Banggai Kepulauan51
Tabel 5.1	Jenis Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia
	Data BPS Kabupaten Banggai Kepulauan Menurut Ragam Data 60
	Data Di 3 Kabupaten Banggai Kepulauan Menurut Kagam Data 00

Daftar Gambar

Gambar 1.1	Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis13
Gambar 1.2	Persentase responden menurut metode pengumpulan data22
Gambar 2.1	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama
Gambar 2.2	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan Menurut Kelompok Umur26
Gambar 2.3	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan Menurut Jenis Kelamin
Gambar 2.4	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan
Gambar 2.5	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan Menurut Pekerjaan Utama
Gambar 2.6	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan Menurut Instansi/Institusi
Gambar 3.1	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan Terhadap Pelayanan PST
Gambar 3.2	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan Terhadap Pelayanan PST Menurut Atribut Pelayanan 38
Gambar 3.3	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan Terhadap Akses Data BPS39
Gambar 3.4	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan Terhadap Sarana dan Prasarana PST40
Gambar 3.5	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Gap</i> Pelayanan di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan
Gambar 3.6	Importance and Performance Analysis (IPA) di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan44
Gambar 4.1	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi

Gambar 4.2	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut Anti Korupsi
Gambar 5.1	Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan Menurut Level Data57
Gambar 5.2	Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan Menurut Periode Data58
Gambar 5.3	Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan Menurut Ragam Data58
Gambar 5.4	Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan
Gambar 5.5	Persentase Data yang dibutuhkan dari Ragam Statistik Sosial di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan Menurut Perolehannya
Gambar 6.1	Persentase Kepuasan Konsumen dengan Kelengkapan Terhadap Kualitas Data BPS Kabupaten Banggai Kepulauan
Gambar 6.2	Persentase Kepuasan Konsumen dengan Akurasi Terhadap Kualitas Data BPS Kabupaten Banggai Kepulauan
Gambar 6.3	Persentase Kepuasan Konsumen dengan Kemutakhiran Terhadap Kualitas Data BPS Kabupaten Banggai Kepulauan

Daftar Lampiran

Lampiran 1. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS
Sebagai Rujukan Utama79
Lampiran 2. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin 80
Lampiran 3. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama. 81
Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi
yang Ditamatkan82
Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama. 83
Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Instansi/Institusi 84
Lampiran 7. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Utama
Hasil Kunjungan86
Lampiran 8. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan 87
Lampiran 9. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang
Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS88
Lampiran 10. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan
Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi
Pembangunan90
Lampiran 11. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut
Wilayah PST92
Lampiran 12. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut
Wilayah PST94
Lampiran 13. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana
Menurut Wilayah PST95
Lampiran 14. Indeks Kepuasan Konsmen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut
Wilayah PST97
Lampiran 15. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Penerapan Perilaku Anti
Korupsi Pada Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST99

-	6. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Terhadap Pelayanan BP Menurut Wilayah PST102
	. Persentase Kebutuhan Data Menurut Wilayah PST dan Level Dat
Lampiran 18	. Persentase Kebutuhan Data Menurut Wilayah PST dan Periode Dat
Lampiran 19	. Persentase Kebutuhan Data Menurut Wilayah PST dan Ragam Dat
 Lampiran 20	. Kuesioner VKD21
	. Kuesioner VKD21

https://bandkepkab.bps.go.id

https://bandkepkab.bps.go.id

SURVEI KEBUTUHAN DATA

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



PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan

Juni-Agustus 2021



Konsumen yang pernah menerima layanan dari PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan



- **Analisis Deskriptif**
- Analisis tabulasi silang
- Analisis Kesenjangan
- ANalisis Kuadran



Indeks Indeks
Kepuasan Persepsi
Konsumen Anti Korupsi
(IKK) (IPAK)



Kuesioner UKD21



Pencacahan
Langsung dan
Online (email, link,
dan online PST)

https://bandkepkab.bps.go.id

Bab 1 Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

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

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

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

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 pedukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik, serta memberikan pelayanan yang baik.

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

Secara khusus tujuan pelaksanaan SKD dapat dijabarkan dalam rincian herikut:

1. Mengetahui jenis data yang dibutuhkan konsumen

- 2. Memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan di unit PST pada masingmasing 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.

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

1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu

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

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

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

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

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

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

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

1.3.3. Kepuasan Layanan

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

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

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

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

9. Sarana dan Prasara

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

1.4. Metodologi

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

1.4.1. Metode Sampling

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

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

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

b. Di PST BPS Pusat:

- Self-enumeration secara online.

1.4.3. Metode Analisis Data

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

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

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

a) Analisis Tabulasi Silang

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

b) Analisis Kesenjangan

Analisis kesenjangan atau gap analysis adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara harapan (tingkat kepentingan) terhadap kenerja (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:

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

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

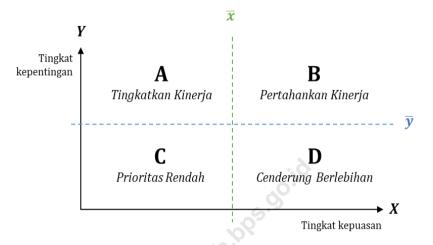
TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

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 kuadaran 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 daru unit pelayanan ini adalah peningkatan kinerja (performance improvement). Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja atribut pelayanan tersebut lebih rendah dari harapan pengguna layanan terhadap atribut pelayanan tersebut.

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

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

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

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

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

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

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

- Kuadran D

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

d) Persentase Konsumen yang Puas

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Indikator kepuasan konsumen selain indikator IKK juga disajikan dalam bentuk persentase konsumen yang puas. Indikator ini antara lain meliputi persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran

data, dan kualitas data. Persentase konsumen yang puas digunakan untuk menggambarkan berapa persen konsumen yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan BPS maupun data yang dihasilkan BPS terhadap seluruh konsumen yang mengisi SKD2021 pada periode pelaksanaan.

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

e) Indeks Kepuasan Konsumen

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

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

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

Tabel 1.1 Langkah-Langkah Penghitungan IKK

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

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

Tabel 1.2 Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

f) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

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

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

1. Menghitung penimbang

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

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

dengan:

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

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

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

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

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

Rumus IPAK':

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

dengan:

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

3. Menghitung IPAK

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

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

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 Puast 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.

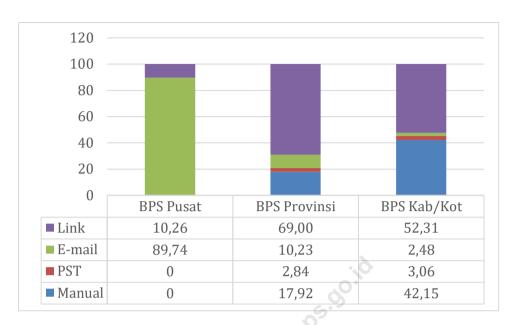
Pelaksanaan SKD 2021 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah sebesar 18.227 responden dari total target responden sebanyak 17.200. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 105,97 persen untuk seluruh PST penyelenggara SKD 2021. Pencapaian 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

= BAB 2 Segmentasi = Konsymen

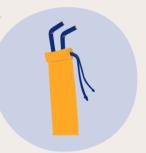
Dominasi oleh



36,67% Konsumen Usia 26-35thn dan 36-45thn



50%
Untuk masingmasing Laki-laki
dan perempuan



53,33% D4/S1 Pendidikan tertinggi yang ditamatkan



46,67% PNS/TNI/Polri



70% Instansi Konsumen : Pemerintah Daerah

https://bandkepkab.bps.go.id

Bab 2 Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulaun. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan BPS Kabupaten Banggai Kepulaan 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 berkunjung ke PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan dalam penggunaan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 100 persen.



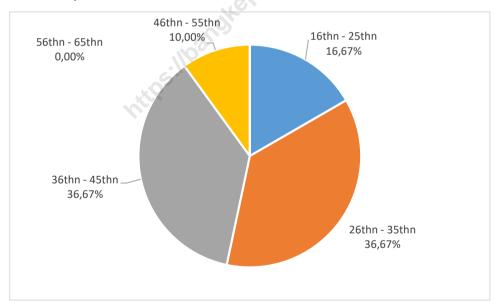
Gambar 2.1 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

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

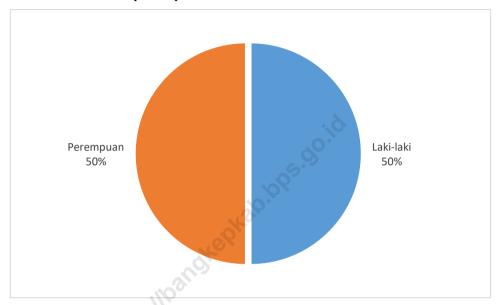
Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan didominasi oleh konsumen berumur 16-55 tahun yang terbagi menjadi empat kelompok umur, kategori umur 56-65 tahun nol konsumen. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 26-35 tahun (36,67%) dan 36-45 tahun (36,67%), konsumen 16-25 tahun (16,67%) dan konsumen 46-55 tahun (10,00%). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh 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 Banggai Kepulauan Menurut Kelompok Umur

Jenis Kelamin

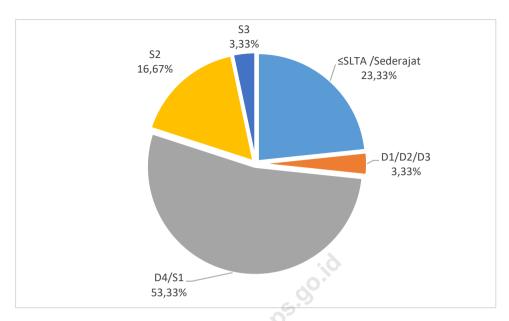
Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan menurut jenis kelamin. Pada tahun 2021, konsumen menurut jenis kelamin di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan memiliki persentase yang sama antara laki-laki dan perempuan sebesar 50%.



Gambar 2.3 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan Menurut Jenis Kelamin

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Pada hasil SKD 2021, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu ≤SLTA/sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (53,33%) dan posisi kedua dengan tingkat pendidikan ≤SLTA/sederajat (23,33%). Konsumen terbanyak selanjutnya yaitu dengan tingkat pendidikan S2 (16,67%). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 dan S3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase sama sebesar 3,33%.



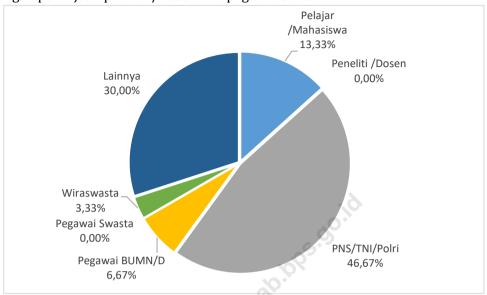
Gambar 2.4 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

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 Banggai Kepulauan adalah PNS/TNI/Polri (46,67%). Adapun kelompok konsumen selanjutnya didominasi oleh konsumen dengan pekerjaan utama lainnya (30%) dan konsumen pelajar/mahasiswa memiliki persentase sebesar 13,33%. Sedangkan kelompok konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pegawai BUMN/D memiliki persentase sebesar 6,67% dan diikuti konsumen dengan

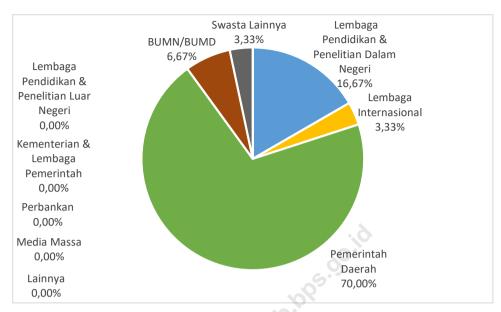
pekerjaan utama sebagai wiraswasta 3,33%. Selain itu, tidak terdapat konsumen dengan pekerjaan peneliti/dosen dan pegawai swasta.



Gambar 2.5 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan 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 Banggai Kepulauan berasal dari Pemerintah Daerah (70,00%). Hal ini sejalan dengan pekerjaan utama konsumen, yaitu PNS/TNI/Polri. Konsumen yang bekerja di Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 16,67%. Sementara itu, konsumen yang bekerja di BUMN/D memiliki persentase sebesar 6,67%. Selain itu, konsumen yang bekerja di Lembaga Internasional dan Swasta lainnya memiliki persentase yang sama sebesar 3,33%.

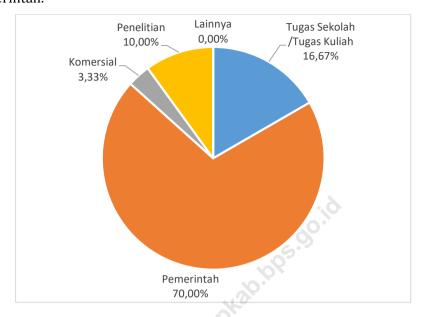


Gambar 2.6 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan Menurut Instansi/Institusi

2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan. 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 Banggai Kepulauan. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintah (70,00%). Pemanfaatan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah menempati posisi kedua sebesar 16,67%. Pemanfaatan untuk Penelitian dan Komersial menempati posisi ketiga dan keempat dengan masing-masing persentase sebesar 10,00% dan 3,33%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil

kunjungan ke PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan sangat dibutuhkan oleh Pemerintah.

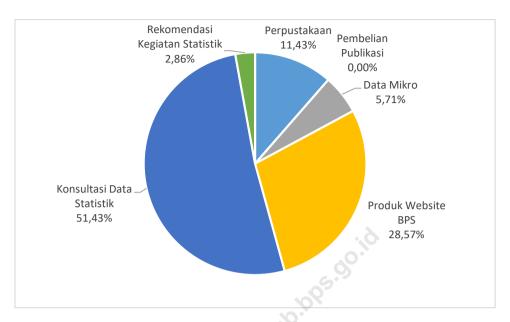


Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

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, Data Mikro, Produk Website BPS, Konsultasi Data Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Konsultasi Data Statistik yaitu sebesar 51,43%. Pada posisi kedua, Produk Website BPS sebesar 28,57%. Sementara itu, Rekomendasi Kegiatan Statistik adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu sebesar 2,86%. Selain itu, tedapat nol konsumen untuk Pembelian Publikasi.



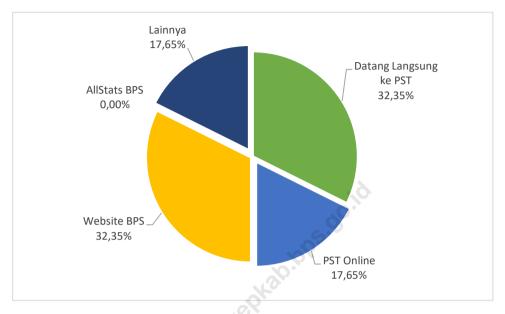
Gambar 2.8 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan Menurut Jenis Layanan

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, *AllStats* BPS (aplikasi android dan iOS), PST *Online* (pst.bps.go.id), datang langsung ke PST, dan lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan mendapatkan data melalui *website* BPS dan datang langsung ke PST yang masing-masing memiliki persentase yang sama sebesar 32,35%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada *website* BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PSt BPS Kabupaten Banggai Kepulauan dan konsumen juga dapat datang langsung ke PST. Mengikuti perkembangan saat ini semakin banyak konsumen yang menggunakan

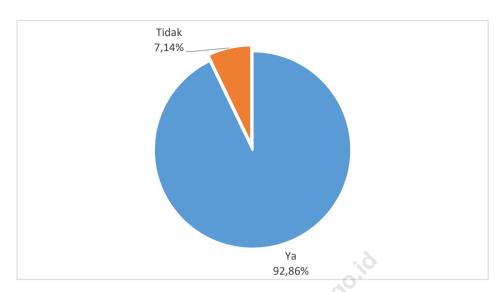
fasilitas PST Online sebagai media konsultasi data sebesar 17,65% dan fasilitas lainnya yang memiliki persentase yang juga sama sebesar 17,65%.



Gambar 2.9 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS

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

Sejalan dengan visi BPS 020-2024, yaitu "Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju", BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, monitoring, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Berdasarkan hasil SKD 2021, sebagaimana terdapat pada Gambar 2.10 di bawah ini terdapat 92,86 konsumen yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan. Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.



Gambar 2.10 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

BAB3 Analisis Kepuasan Layanan

> IKK 90,27

Persentase
Konsumen yang
puas terhadap:
Pelayanan BPS

94,77%

Persentase
Konsumen yang
puas terhadap:
Sarana dan
Prasarana
90%

25%

Persentase
Konsumen yang
puas terhadap:
Akses Data
93,33%

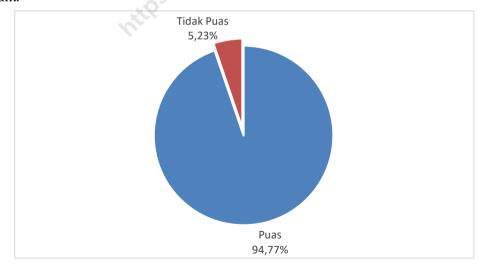
https://bangkepkab.bps.go.id

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

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

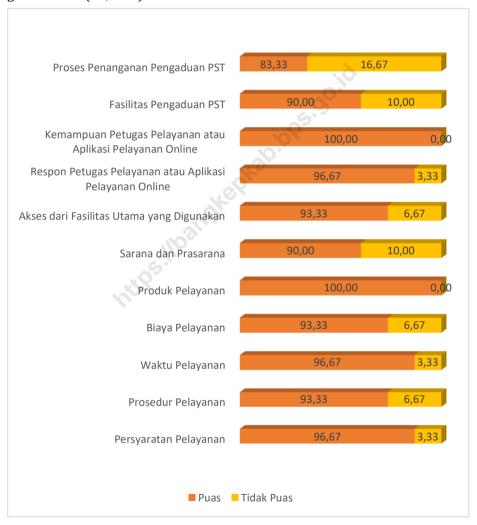
3.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan konsumen yang puas terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, konsumen yang puas terhadap pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan sebesar 94,77%. Hal ini menunjukkan pelayanan di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan sudah sangat baik.



Gambar 3.1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan Terhadap Pelayanan PST

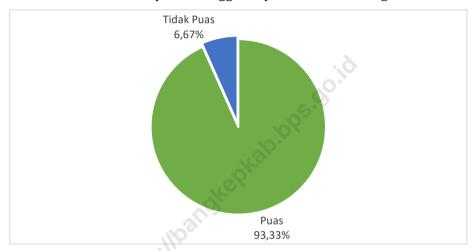
Kepuasan konsumen juga dapat dilihat berdasarkan atribut pelayanan. Berdasarkan Gambar 3.2, konsumen merasa paling puas dengan Kemampuan Petugas Pelayanan atau Aplikasi Pelayanan Online dan Produk Pelayanan sebesar 100%. Kedua atribut tersebut juga menjadi atribut dengan persentase konsumen yang puas tertinggi berdasarkan hasil SKD 2021. Sementara itu, persentase konsumen yang puas terendah terdapat pada atribut Proses Penanganan Pengaduan PST (83,33%).



Gambar 3.2 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan Terhadap Pelayanan PST Menurut Atribut Pelayanan

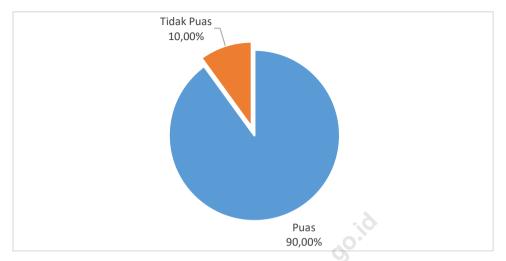
3.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut kemudahan memperoleh data BPS dari fasilitas utama pelayanan, kemudahan pencarian data dari *website* BPS, serta kemudahan mengunduh konten dari *website* BPS. Berdasarkan Gambar 3.3, konsumen di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan yang puas terhadap akses data sebesar 93,33%. Hal ini menunjukkan akses data di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan sudah sangat baik.



Gambar 3.3 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan Terhadap Akses Data BPS

3.3 Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana



Gambar 3.4 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan Terhadap Sarana dan Prasarana PST

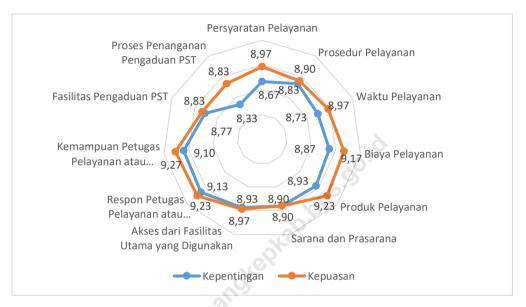
Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.4, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 90%. Hal ini menunjukkan sarana dan prasarana di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan sudah sangat baik.

3.4 Gap Analysis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

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

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan.

Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka megurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.5, terlihat bahwa seluruh atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan memiliki nilai *gap* positif, yaitu nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari nilai harapan (kepentingan).



Gambar 3.5 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan *Gap* Pelayanan di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan

Gap masing-masingatribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut pelayanan yang memiliki nilai *gap* paling jauh yaitu prose penanganan pengaduan PST sebesar 0,50. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut sudah memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan. Sementara itu, atribut yang tidak memiliki *gap* ialah Sarana dn prasarana (0,00).

Atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan memiliki *gap* 0,00 sampai 0,50. Dapat dikatakan bahwa masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang baik.

Tabel 3.1 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan *Gap* Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan

No	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1	Persyaratan Pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	8,67	8,97	0,30
2	Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	8,83	8,90	0,07
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	8,73	8,97	0,23
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan	8,87	9,17	0,30
5	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	8,93	9,23	0,30
6	Sarana prasarana pelayanan memberikan kenyamanan	8,90	8,90	0,00
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	8,93	8,97	0,03
8	Respon Petugas Pelayanan atau Aplikasi Pelayanan Online	9,13	9,23	0,10
9	Kemampuan Petugas Pelayanan atau Aplikasi Pelayanan Online merespon dengan baik	9,10	9,27	0,17
10	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui mampu memberikan informasi yang jelas	8,77	8,83	0,07
11	Proses Penanganan Pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	8,33	8,83	0,50

3.5 Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan BPS

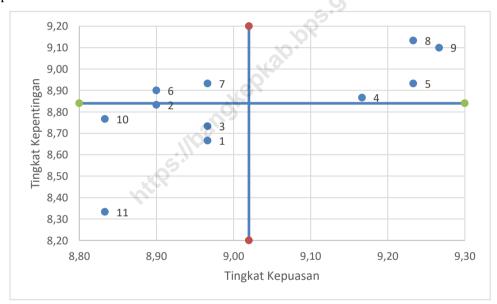
Tabel 3.2 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan

No	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Persyaratan Pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	8,67	8,97	103,46
2	Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	8,83	8,90	100,75
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	8,73	8,97	102,67
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan	8,87	9,17	103,38
5	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	8,93	9,23	103,36
6	Sarana prasarana pelayanan memberikan kenyamanan	8,90	8,90	100
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	8,93	8,97	100,37
8	Respon Petugas Pelayanan atau Aplikasi Pelayanan Online	9,13	9,23	101,09
9	Kemampuan Petugas Pelayanan atau Aplikasi Pelayanan Online merespon dengan baik	9,10	9,27	101,83
10	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui mampu memberikan informasi yang jelas	8,77	8,83	100,76
11	Proses Penanganan Pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	8,33	8,83	106

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan menjadi salah satu kriteria dalam menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut

pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.

Tabel 3.2 menyajikan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Secara umum, tingkat kesesuaian masing-masing atribut mencapai dan melewati 100% artinya tingkat kepuasan konsumen melebihi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah proses penanganan pengaduan PST (106%). Hal ini sejalan dengan yang dijelaskan pada subbab sebelumnya bahwa *gap* tertinggi pada atribut proses penanganan pengaduan dan *gap* terendah pada atribut sarana dan prasarana.



Gambar 3.6 *Importance and Performance Analysis* (IPA) di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan

Keterangan Gambar 3.6	
Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah	7. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas
dipenuhi/disiapkan	utama yang digunakan
1.Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan,	8. Respon Petugas Pelayanan atau Aplikasi
mudah diikuti/dilakukan	Pelayanan Online
2.Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang	9. Kemampuan Petugas Pelayanan atau Aplikasi
ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	Pelayanan Online merespon dengan baik

- 3.Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan4.Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan5.Sarana prasarana pelayanan memberikan kenyamanan
- Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui mampu memberikan informasi yang jelas
- 11. Proses Penanganan Pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit

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 3.6, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan adalah: sarana prasarana dan kemudahan akses fasilitas utama yang digunakan. 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 3.6, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PSt BPS Kabupaten Banggai Kepulauan adalah:

- 1. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai
- 2. Produk pelayanan yang diterima sesuai
- 3. Respon Petugas Pelayanan atau Aplikasi Pelayanan Online
- 4. Kemampuan Petugas Pelayanan atau Aplikasi Pelayanan Online merespon dengan baik

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 3.6, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan adalah:

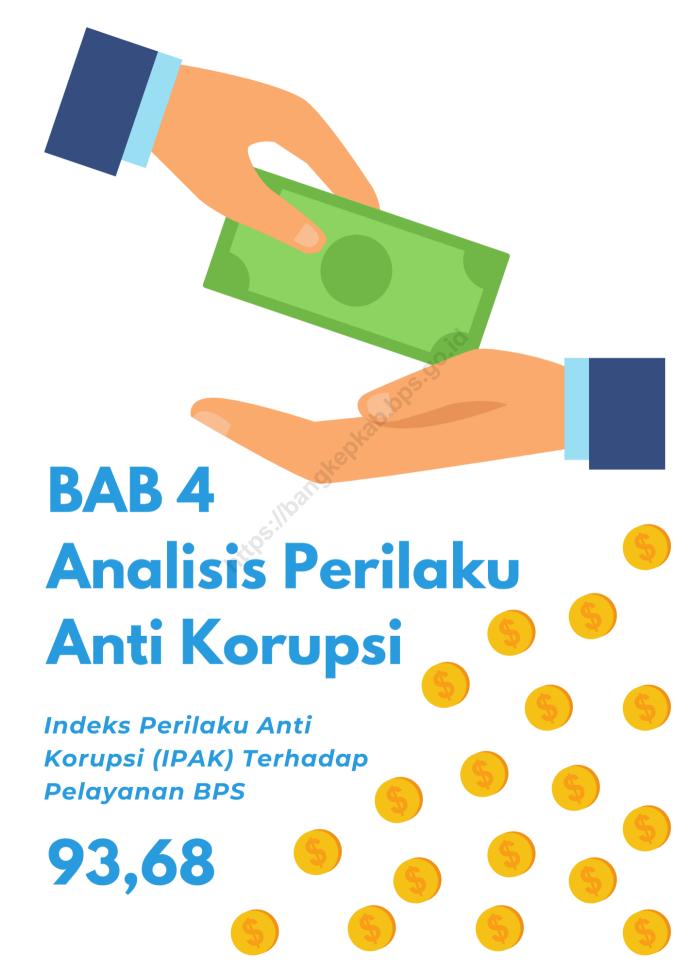
1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan

- 2. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan
- 3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima
- 4. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui mampu memberikan informasi yang jelas
- 5. Proses Penanganan Pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dibawah 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 3.6, tidak terdapat atribut pelayanan PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan yang termasuk dalam kuadran D.

3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan tahun 2021 sebesar 90,27, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan masuk kategori **Sangat Baik**.



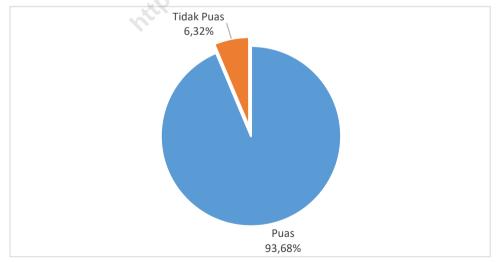
https://bandkepkab.bps.go.id

Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

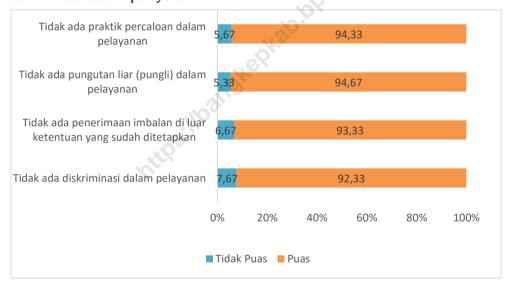
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

Penerapan perilaku anti korupsi merujuk pada persentase konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 4.1, konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan sebanyak 93,86%. Hal tersebut dapat diartikan bahwa sebagian besar konsumen telah merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan.



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

Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan atribut anti korupsi. Terdapat empat atribut atau unsur anti korupsi yang dicakup, yaitu atau unsur anti korupsi yang dicakup, yaitu tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan. Gambar 4.2 menyajikan persentase kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan terhadap penerapan perilaku anti korupsi menurut atribut anti korupsi. Berdasarkan gambar tersebut, konsumen merasa paling puas dengan penerapan perilaku tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan (94,67%) dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan (94,33%). Sementara itu, atribut dengan persentase konsumen yang puas terendah adalah tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.



Gambar 4.2 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut Anti Korupsi

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

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

Gap masing-masing atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat dalam tabel 4.1. Berdasarkan tabel tersebut, terlihat keempat atribut tersebut memiliki nilai *gap* positif. Dengan nilai range *gap* 0,10 hingga 0,23 dimana *gap* ini mendekati 0, maka dapat dikatakan bahwa penerapan perilaku anti korupsi dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan sudah memiliki kinerja yang baik sehingga dapat memenuhi harapan konsumen.

Tabel 4.1 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan *Gap* Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan

No	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,00	9,23	0,23
2	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan	9,23	9,33	0,10
3	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,30	9,47	0,17
4	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,30	9,43	0,13

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

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang juga digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS. Berbeda dengan indikator persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi, indikator IPAK menggunakan tingkat kepentingan konsumen sebagai penimbang antar atribut

yang menjadi *proxy* dari perilaku anti korupsi. Nilai IPAK PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan berdasarkan hasil SKD 2021 sebesar 93,68 yang berarti bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan.

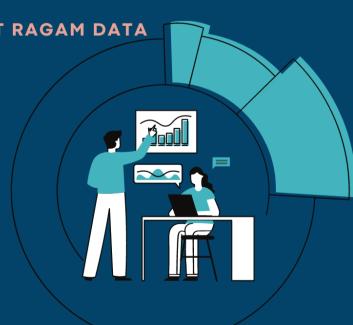
https://pangkepkab.bps.go.io

BAB 5 Analisis Kebutuhan Data

KEBUTUHAN DATA MENURUT LEVEL DATA Kabupaten 91,67%

kebutuhan data menurut periode data Lima Tahunan 50%

Sosial
77,78%



https://bangkepkab.bps.go.id

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

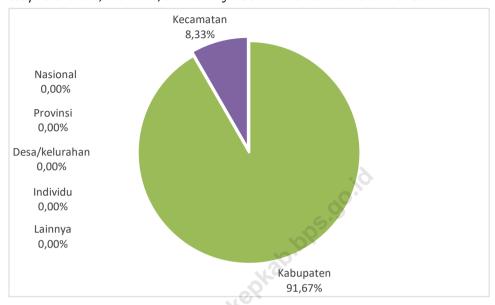
Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dicari (data). Misalnya, seorang pengguna data mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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 Menurut Level Data

Tingkat penyajian/level dari data yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan dapat diidentifikasi dari hasil SKD 2021. Jumlah orang data di PST BPS Kabupaten Banggai Kepualaun adalah 36 orang data. Dari jumlah tersebut, level data kabupaten menjadi level data yang paling dibutuhkan

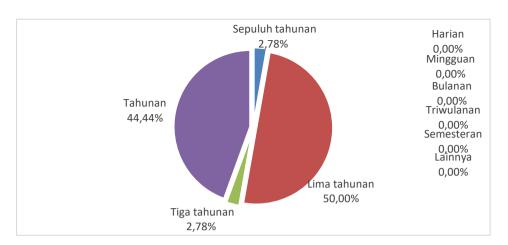
oleh konsumen, yaitu sebesar 91,67%. Level data yang dibutuhkan selanjutnya adalah data level kecamatan (8,33%). Sedangkan level data nasional, provinsi, desa/kelurahan, individu, dan lainnya belum dibutuhkan oleh konsumen.



Gambar 5.1 Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan Menurut Level Data

5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data

Periode data yang dicakup dalam SKD 2021 terdiri atas sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode lima tahunan menjadi data yang paling banyak dibutuhkan dengan persentase mencapai 50%. Selanjutnya, sejumlah 44,44% konsumen membutuhkan data data dengan periode tahunan. Dan untuk periode data dengan kebutuhan yang terendah adalah periode data sepuluh tahunan dan tiga tahunan memiliki persentase yang sama sebesar 2,78%.

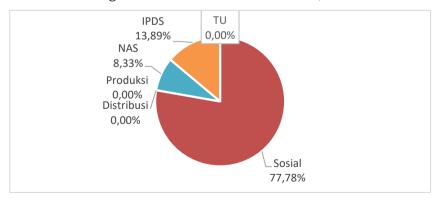


Gambar 5.2 Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan Menurut Periode Data.

5.3. Kebutuhan Data menurut Ragam Data

Jenis data dikelompokkan menurut fungsi yang terdapat di BPS Kabupaten Banggai Kepulauan yang selanjutnya disebut sebagai ragam data. Ragam data tersebut adalah ragam data statistik sosial, ragam data statistik produksi, ragam data statistik ditribusi dan jasa, ragam data neraca dan analisis statistik (NAS), ragam data IPDS, dan ragam data TU.

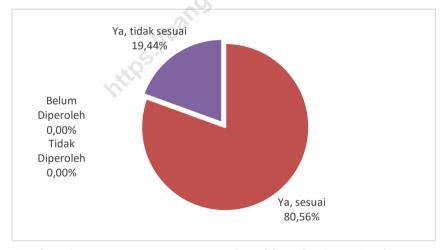
Statistik sosial menjadi ragam data yang paling banyak dibutuhkan oleh konsumen yaitu sebesar 77,78%. Sementara itu, ragam data statistik IPDS menjadi data yang dibutuhkan kedua terbanyak setelah ragam data sosial, yaitu sebesar 13,89%. Kemudian ragam data terendah NAS sebesar 8,33%.



Gambar 5.3 Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan Menurut Ragam Data

Ketika melakukan pencarian data yang dibutuhkan, konsumen tidak selalu memperoleh data. SKD 2021 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu (i) diperoleh dan sesuai; (ii) diperoleh tapi tidak sesuai; (iii) tidak diperoleh; dan (iv) belum diperoleh. Jenis perolehan "diperoleh dan sesuai" memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan "diperoleh tapi tidak sesuai" berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan "tidak diperoleh" berarti bahwa data yang dibutuhkan benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, "belum diperoleh" memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh.

Secara umum, konsumen yang mencari data di BPS Kabupaten Banggai Kepulauan telah memperoleh datanya dan sesuai dengan yang dibutuhkan, yaitu sebesar 80,56% (Gambar 5.4). Sementara itu, 19,44% konsumen menyatakan memperoleh data dan tidak sesuai.

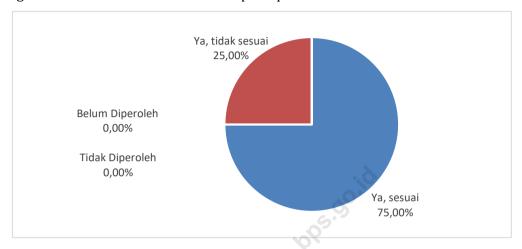


Gambar 5.4 Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan

Ragam Data Statistik Sosial

Data statistik sosial merupakan data yang paling banyak dibutuhkan konsumen di PST BPS Pusat, yaitu sebesar 77,78% (Gambar 5.3). Berdasarkan

Gambar 5.5, 75% orang-data menyatakan bahwa mereka memperoleh data sesuai dengan kebutuhan. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan data konsumen pada ragam data statistik sosial semakin dapat dipenuhi oleh BPS.



Gambar 5.5 Persentase Data yang dibutuhkan dari Ragam Statistik Sosial di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan Menurut Perolehannya

5.4. Kebutuhan Data menurut Jenis Data

Tabel 5.1 menampilkan jenis data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh pada ragam data adalah statistik sosial. Data kependudukan masih menjadi data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh konsumen pada ragam data statistik sosial pada tahun 2021.

Tabel 5.1 Jenis Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Banggai Kepulauan Menurut Ragam Data

Ragam Data	Jenis Data yang Paling Banyak
	Diperoleh
Statistik Sosial	Kependudukan
	Ketenagakerjaan
	Pendidikan
	Kesehatan

https://pangkepkab.bps.go.io

BAB 6

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

KELENGKAPAN DATA



83,33%

AKURASI DATA



83,33%

83,33%



KEMUTAKHIRAN DATA

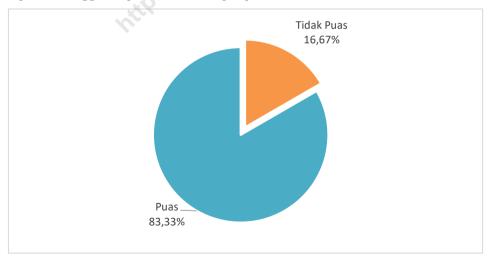
https://bandkepkab.bps.go.id

Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

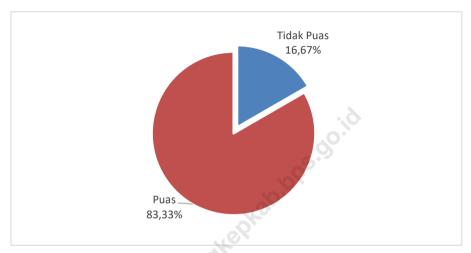
Kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Banggai Kepulauan secara umum disajikan dalam tiga jenis, yaitu Kelengkapan, Akurasi, dan Kemutakhiran. Dalam Gambar 6.1. konsumen yang merasa puas dengan kelengkapan terhadap kualitas data yang disediakan oleh BPS Kabupaten banggai Kepulauan mencapai persentase 83,33%



Gambar 6.1 Persentase Kepuasan Konsumen dengan Kelengkapan Terhadap Kualitas Data BPS Kabupaten Banggai Kepulauan

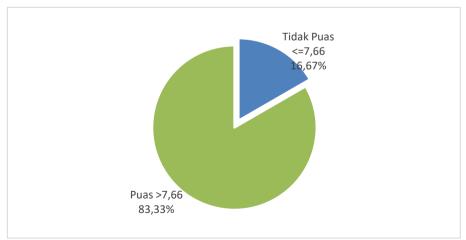
Sementara itu, dalam Gambar 6.2. konsumen yang merasa puas dengan akurasi terhadap kualitas data yang disediakan oleh BPS Kabupaten banggai Kepulauan mencapai persentase 83,33%

Lalu, dalam Gambar 6.3. konsumen yang merasa puas dengan kemutakhiran terhadap kualitas data yang disediakan oleh BPS Kabupaten banggai Kepulauan



Gambar 6.2 Persentase Kepuasan Konsumen dengan Akurasi Terhadap Kualitas Data BPS Kabupaten Banggai Kepulauan

mencapai persentase 83,33%. Ketiga jenis kualitas data tersebut memiliki persentase kepuasan yang sama.



Gambar 6.3 Persentase Kepuasan Konsumen dengan Kemutakhiran Terhadap Kualitas Data BPS Kabupaten Banggai Kepulauan

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) / Customer Satisfaction Index (CSI) dapat juga digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS Kabupaten Banggai Kepulauan. Nilai IKK terhadap kualitas data untuk penyedia BPS Kabupaten Banggai Kepulauan adalah sebesar 88,41, yang artinya kualitas data dari penyedia BPS Kabupaten Banggai Kepualaun masuk dalam kategori baik. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa konsumen sangat puas dengan kualitas data yang dihasilkan oleh BPS Kabupaten Banggai Kepulauan.

https://pangkepkab.bps.go.io

Bab 7

Penutup

1

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan PST BPS

90,27

2

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

93,68



3



Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data

88,41

4

Secara umum konsumen merasa puas terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan

94,77%





https://bandkepkab.bps.go.id

Bab 7 Penutup

7.1. Kesimpulan

Pelaksanaan Survei Kebutuhan Data (SKD) bertujuan untuk mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan pelayanan PST BPS. SKD 2021 diselenggarakan di 515 satuan kerja BPS, yaitu di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 480 BPS Kabupaten/Kota. Cakupan responden SKD 2021 adalah konsumen yang pernah menerima layanan dari PST BPS selama 1 Januari 2021 sampai dengan akhir periode pencacahan.

Realisasi jumlah responden SKD 2021 di BPS Pusat sebesar 30 responden. Pengumpulan data SKD 2021 di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan dilakukan dalam kurun waktu Juni–Agustus 2021 oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (self enumeration) melalui pencacahan elektronik (online) dan wawancara langsung.

Hasil SKD 2021 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Data disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini antara lain Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK), dan persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan kualitas data BPS.

Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2021 di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

- Pelaksanaan SKD 2021 di PST BPS Banggai Kepulauan secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan (100%) dan selesai tepat waktu.
- 2. Konsumen di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan, yang digambarkan melalui responden SKD, didominasi oleh konsumen yang berasal dari pemerintah daerah (70%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk

- pemerintah (70%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen berasal dari pegawai pemerintah. Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah PNS/TNI/Polri (46,67%).
- 3. Konsumen di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan cenderung menggunakan layanan konsultasi statistik dan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk digital atau softcopy. Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan adalah layanan Konusltasi Data Statistik (51,43%) dan *website* BPS (28,57%). Kecenderungan tersebut juga diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah datang langsung ke PST dan melalui *website* BPS yang memiliki persentase sama sebesar 32,35%.
- 4. Seluruh konsumen di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan menggunakan data BPS sebagai data utama untuk kegiatan yang dilakukan. Dengan kata lain, BPS menjadi rujukan utama bagi konsumen dalam memperoleh data. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase penggunaan data BPS sebagai rujukan utama sebesar 100%.
- 5. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 94,77%. Walaupun demikian, masih terdapat gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan pada masing-masing atribut pelayanan yang berkisar antara 0,00 sampai 0,50. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang baik.
- 6. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan digambarkan melalui IKK terhadap Pelayanan PST BPS. Nilai IKK terhadap Pelayanan PST BPS Pusat adalah 90,27. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan masuk kategori **Sangat Baik**.

- 7. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan adalah 93,68. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan.
- 8. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan sangat beragam. Level kabupaten merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen (91,67%). Sementara itu, periode lima tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (50%).
- 9. Jenis data BPS dikelompokkan menurut ragam data, yaitu statistik sosial, statistik produksi, statistik distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, IPDS, serta TU. Adapun jenis data yang paling banyak dicari konsumen di PST BPS Kabupaten Banggai Kepulauan pada masing-masing ragam data secara berurutan adalah kependudukan, ketenagakerjaan, pendidikan, dan kesehatan.
- 10. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Banggai Kepulauan yang ditunjukkan dengan persentase konsumen yang merasa puas terhadap kualitas data BPS sebesar 83,33 %. Disamping itu, persentase konsumen yang puas terhadap data juga disajikan menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data. Sebanyak 83,33% konsumen merasa puas terhadap masing-masing dimensi kualitas data tersebut.
- 11. Kepuasan konsumen terhadap kualitas data untuk penyedia data BPS Kabupaten Banggai Kepulauan digambarkan melalui IKK terhadap Kualitas Data. Nilai IKK terhadap Kualitas Data untuk penyedia data BPS Kabupaten Banggai Kepulauan adalah 88,41. Artinya, kualitas data dari penyedia BPS Pusat masuk dalam kategori **Sangat Baik**.

7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Berdasarkan hasil SKD 2020, saran dan rekomendasi yang menjadi prioritas utama yang diberikan kepada unit pelayanan PST BPS Pusat adalah perbaikan dalam kemudahan mencari data pada website BPS. Perbaikan juga perlu dilakukan pada atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan berikutnya, meliputi:

- a. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan
- b. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan
- c. Jangka waktu penyelesaian pelayanan
- d. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui mampu memberikan informasi yang jelas
- e. Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan

https://pangkepkab.bps.go.io

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://bandkepkab.bps.go.id

LAMPIRAN

https://pangkepkab.bps.go.io

Lampiran 1. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

Satker PST	Penggunaan Data BPS
Suite 151	Rujukan Utama
BPS Kabupaten Banggai Kepulauan	100

Nama Indikator : Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan

Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

Konsep : Rujukan Utama

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang menggunakan

data BPS sebagai rujukan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah

PST BPS tertentu.

Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS

2. Rujukan Utama

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Rumus : p x.

Penghitungan

 $P = \frac{x}{y} \times 100\%$

Dengan:

P = Persentase konsumen yang menggunakan data

BPS sebagai rujukan utama

x = Jumlah konsumen yang menggunakan data BPS

sebagai rujukan utama

v = 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 2. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Satker PST	Kelompok Umur						
Satker 131	<16	16-25	26-35	36-45	46-55	56-65	>65
BPS Kabupaten Banggai Kepulauan	0	16,67	36,67	36,67	10	0	0

Nama Indikator : Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan

Kelompok Umur

Konsep : Kelompok Umur

: Perbandingan jumlah konsumen kelompok umur Definisi

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

 $P_i = \frac{x_i}{v} \times 100\%$ Penghitungan

Dengan:

P_i = Persentase konsumen dengan kelompok umur ke-

x_i = Jumlah konsumen dengan kelompok umur ke-i

v = Jumlah seluruh konsumen

i = 1 (<16thn), 2 (16-25thn), 3(26-35thn), 4(36-

45thn), 5(46-55thn), 6(56-65thn), 7(>65thn)

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 3. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Satker PST	Jenis Kelamin		
Sucre 101	Laki-laki	Perempuan	
BPS Kabupaten Banggai Kepulauan	50	50	

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

: Persen Satuan

 $P_i = \frac{x_i}{v} \times 100\%$ Rumus

Penghitungan

Dengan:

P_i = Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke-i

x_i = Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke-i

y = Jumlah seluruh konsumen i = 1 (laki-laki), 2 (perempuan)

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak

jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut di

wilayah PST BPS tertentu.

Manfaat Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen

menurut jenis kelamin.

Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Satker PST	Pendidikan Tinggi Yang Ditamatkan				
Sacker 131	≤SLTA/Sederajat	D1/D2/D3	D4/S1	S2	S 3
BPS Kabupaten Banggai Kepulauan	23,33	3,33	53,33	16,67	3,33

Nama Indikator : Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Konsep : Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

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

2404411

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

Dengan:

P_i = Persentase konsumen dengan pendidikan tinggi

vang ditamatkan ke-i

x_i = Jumlah konsumen dengan pendidikan tertinggi

yang ditamatkan ke-i

v = Jumlah seluruh konsumen

 $i = 1 (\leq SLTA/Sederajat), 2 (D1/D2/D3), 3(D4/S1),$

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 tertinggi yang ditamatkan.

Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

		Pekerjaan Utama					
Satker PST	Pelajar /Mahas iswa	Peneliti/ Dosen	PNS/TNI /Polri	Pegawai BUMN/D	Pegaw ai Swasta	Wiras wasta	Lain nya
BPS Kabupaten Banggai Kepulauan	13,33	0	46,67	6,67	0	3,33	30

Nama Indikator : Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan

Pekeriaan Utama

Konsep : Pekerjaan Utama

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut pekerjaan

utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pekerjaan utama adalah pekerjaan yang berkaitan

dengan pemanfaatan hasil kunjungan.

Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS

2. Pekerjaan Utama

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Penghitungan

Rumus

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

Dengan:

P_i = Persentase konsumen dengan pekerjaan utama

ke-ı

x_i = Jumlah konsumen dengan pekerjaan utama ke-i

y = Jumlah seluruh konsumen

i = 1 (Pelajar/Mahasiswa), 2 (Peneliti/Dosen),3(PNS/TNI/Polri), 4(Pegawai BUMN/D), 5(Pegawai

Swasta), 6(Wiraswasta), 7(Lainnya)

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak

jumlah konsumen dengan pekerjaan utama tersebut

di wilayah PST BPS tertentu.

Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen

menurut pekerjaan utama.

Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Instansi/Institusi

		Instansi/Institusi								
Satker PST	Lemba ga Pendid ikan & Penelit ian Dalam Negeri	Lemba ga Pendid ikan & Penelit ian Luar Negeri	Kement erian & Lembag a Pemeri ntah	Lembag a Internas ional	Me dia Ma ssa	Pemeri ntah Daerah	Perba nkan	BUM N/D	Swas ta Lain nya	Lain nya
BPS Kabup aten Bangg ai Kepul auan	16,67	0	0	3,33	0	70	0	6,67	3,33	0

Nama Indikator : Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan

Instansi/Institusi

: Instansi/Institusi Konsep

Definisi : Perbandingan iumlah konsumen menurut

instansi/institusi terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Instansi/institusi dimaksud vang instansi/institusi tempat pekerjaan utama yang

dikelompokkan sesuai dengan kelembagaannya.

Klasifikasi Penyajian 1. Wilayah PST BPS

2. Instansi/Institusi

Ukuran : Persentase

: Persen Satuan

Rumus

 $P_i = \frac{x_i}{v} \times 100\%$ Penghitungan

Dengan:

P_i = Persentase konsumen dengan instansi/institusi

ke-i

 x_i = Jumlah konsumen dengan instansi/institusi ke-i

y = Jumlah seluruh konsumen

i = 1 (Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri), 2 (Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri), 3(Kementerian & Lembaga Pemerintah), 4(Lembaga Internasional), 5(Media Massa). 6(Pemerintah Daerah), 7(Perbankan), 8(BUMN/D),

9(Swasta lainnya), 10(Lainnya)

Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak Interpretasi

jumlah konsumen dengan kategori instansi/institusi

tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen

menurut kategori instansi/institusi.

Lampiran 7. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

	Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan				
Satker PST	Tugas Sekolah/Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Lainnya
BPS Kabupaten Banggai Kepulauan	16,67	70	3,33	10	0

Nama Indikator : Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan

Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Konsep : Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut

pemanfaatan utama hasil kunjungan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pengguna 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 : $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

Dengan:

P_i = Persentase konsumen dengan pemanfaatan

utama hasil kunjungan ke-i

 x_i = Jumlah konsumen dengan pemanfaatan utama

hasil kunjungan ke-i

y = Jumlah seluruh konsumen

i = 1 (Tugas Sekolah/Tugas Kuliah), 2 (Pemerintahan),

3(Komersial), 4(Penelitian), 5(Lainnya)

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak

jumlah konsumen dengan pemanfaatan utama hasil kunjungan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen

menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan.

Lampiran 8. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan

			Jenis l	Layanan		
Satker PST	Perpustakaan	Pembelian Publikasi	Data Mikro	Produk Website BPS	Konsultasi Data Statistik	Rekomendasi Kegiatan Statistik
BPS Kabupaten Banggai Kepulauan	11,43	0	5,71	28,57	51,43	2,86

Nama Indikator : Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis

Layanan

Konsep : Jenis Layanan

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis

layanan 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 Perpustakaan, Pembelian Publikasi, Data Mikro, Produk Website BPS, Konsultasi Data Statistik,

Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS

2. Jenis Layanan

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

outduii . Tersen

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

Dengan:

 P_i = Persentase konsumen dengan jenis layanan ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan jenis layanan ke-i

y = Jumlah seluruh konsumen

i = 1 (Perpustakaan), 2 (Pembelian 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 9. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS

	Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Mendapatkan Layanan BPS					
Satker BPS	AllStats BPS	Website BPS	PST Online	Datang Langsung ke PST	Lainnya	
BPS Kabupaten Banggai Kepulauan	0	32,35	17,65	32,35	17,65	

Nama Indikator : Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan

Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh

Layanan BPS

Konsep : Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh

Layanan BPS

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut fasilitas

utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Fasilitas utama adalah sarana utma yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS, baik berupa pencarian data

maupun konsultasi.

Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS

2. Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh

Layanan BPS

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

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

Penghitungan $y = y^{100}$

ciigain

P_i = Persentase konsumen dengan jenis fasilitas utama

ke-i

 x_i = Jumlah konsumen dengan jenis fasilitas utama ke-

i

y = Jumlah seluruh konsumen

i = 1 (AllStats BPS), 2 (Website BPS), 3(PST Online),

4(Datang Langsung ke PST), 5(Lainnya)

Interpretasi

: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan fasilitas utama

tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen

menurut fasilitas utama yang digunakan untuk

memperoleh layanan BPS.

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

	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan				
Satker BPS	Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	Bukan Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan			
BPS Kabupaten Banggai Kepulauan	92,86	7,14			

Nama Indikator : Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah

PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan,

Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Konsep : Penggunaan data BPS untuk perencanaan, monitoring

evaluasi pembangunan

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang berasa

K/L/OPD yang menggunakan data BPS sebagai perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional terhadap jumlah konsumen total dari K/L/OPD vang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Perencanaan pembangunan adalah suatu proses perumusan alternatif-alternatif atau keputusan-keputusan yang didasarkan pada datadata dan fakta-fakta yang akan digunakan sebagai bahan untuk melaksanakan suatu rangkaian kegiatan/aktivitas. pembangunan Perencanaan nasional mencakup penyelenggaraan makro semua fungsi pemerintahan yang meliputi semua bidang kehidupan secara terpadu dalam wilayah Negara Republik Indonesia dan terdiri atas perencanaan pembangunan yang disusun secara terpadu oleh Kementerian/Lembaga dan perencanaan pembangunan oleh Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangannya (UU) Nomor 4 tahun 2004). Monitoring merupakan kegiatan mengamati perkembangan pelaksanaan rencana, mengidentifikasi serta mengantisipasi permasalahan yang timbul dan/atau akan timbul untuk dapat diambil tindakan sedini Evaluasi mungkin. pembangunan adalah penilaian yang sistematis dan objektif atas desain, implementasi dan hasil dari intervensi yang sedang berlangsung atau yang telah

selesai.

Dengan:

Klasifikasi Penyajian : 1. Wilavah PST BPS

2. Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan,

Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

 $P = \frac{x}{y} \times 100\%$ Rumus

Penghitungan

P = Persentase konsumen dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS untuk perencanaan,

monitoring, dan evaluasi pembangunan

= Iumlah konsumen dari K/L/OPD yang data BPS menggunakan untuk perencanaan,

monitoring, dan evaluasi pembangunan v = Jumlah seluruh konsumen dari K/L/OPD

Interpretasi Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak

jumlah konsumen dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional di wilayah PST BPS

tertentu.

Manfaat Mendapatkan informasi mengenai persentase

> konsumen (K/L/OPD) yang menggunakan data BPS perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional yang berguna sebagai salah

satu Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS.

Lampiran 11. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST

Satker PST	Puas Terhadap Pelayanan		
Satker PS1	Puas	Tidak Puas	
BPS Kabupaten Banggai Kepulauan	94,77	5,23	

Nama Indikator : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan

Menurut Wilayah PST

Konsep : Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan

pelayanan data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Pelayanan data dan informasi statistik diukur dari 11 variabel, yaitu (1) Persyaratan Pelayanan, (2) Prosedur Pelayanan, (3) Waktu Pelayanan, (4) Biaya Pelayanan, (5) Produk Pelayanan, (6) Sarana dan Prasarana, (7) Akses dari Fasilitas Utama yang Digunakan, (8) Respon Petugas Pelayanan atau Aplikasi Pelayanan Online, (9) Kemampuan Petugas Pelayanan atau Aplikasi Pelayanan Online, (10) Fasilitas Pengaduan PST, (11) Proses Penanganan

Pengaduan PST

Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Rumus : $P = \frac{x}{y} \times 100\%$

Dengan:

P = Persentase konsumen yang puas terhadap

pelayanan

x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan

pelayanan data dan informasi statistik BPS

y = Jumlah seluruh konsumen

Interpretasi : Semakin tinggi 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.

ntips://pangkepkab.bps.go.ic

Lampiran 12. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST

Satker PST	Puas Terhadap Akses Data	
	Puas	Tidak Puas
BPS Kabupaten Banggai Kepulauan	93,33	6,67

Nama Indikator : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses

Data Menurut Wilayah PST

Konsep : Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data

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, (2) Akses data pada website BPS, dan (3)

Akses konten pada website BPS

Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Rumus : $P = \frac{x}{y} \times 100\%$

Dengan:

P = Persentase konsumen yang puas terhadap akses

data BPS

x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan akses

data

y = Jumlah seluruh konsumen

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

Cathran DDC	Puas Terhadap Sarana dan Prasarana				
Satker BPS	Puas	Tidak Puas			
BPS Kabupaten Banggai Kepulauan	90	10			

Nama Indikator : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses

Data Menurut Wilayah PST

Konsep : Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana

Definisi : 1. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST Perhandingan

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 PST BPS

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Rumus : $P = \frac{x}{y} \times 100\%$

Dengan:

P = Persentase konsumen yang puas terhadap akses

data BPS

x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan akses

data

y = Jumlah seluruh konsumen

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.

Lampiran 14. Indeks Kepuasan Konsmen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST

Satker BPS	IKK Terhadap Pelayanan BPS		
Sacret Di S	IKK		
BPS Kabupaten Banggai Kepulauan	90,27		

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 11 atribut pelayanan (variabel) yang ada

di Blok II Kuesioner VKD21.

Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS

Ukuran : Indeks Satuan : Skala 100

Rumus

Penghitungan

1. Menghitung Penimbang Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-

rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan.

2. Menghitung Ratarata Tertimbang Skor Kepuasan Layanan (IKK') IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan

berdasarkan 11 atribut pelayanan.

3. Menghitung Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap unit pelayanan. Kemudian dikonversikan ke

dalam skala 100

Interpretasi : Hasil penghitungan IKK diklasifikasikan menjadi 4

kategori yaitu: 1. Nilai IKK 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik 2. Nilai IKK 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik 3. Nilai IKK 76,61-

88,30 : Kualitas pelayanan baik 4. Nilai IKK 88,31-100,00 : Kualitas pelayanan sangat baik

Manfaat

Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS.

https://bangkepkab.bps.go.

Lampiran 15. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST

Satker BPS	Puas Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS			
	Puas	Tidak Puas		
BPS Banggai Kepulauan	93,68	6,32		

Nama Indikator Terhadap : Persentase Konsumen yang Puas

Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

Menurut Wilavah PST

Konsumen yang Puas Terhadap Penerapan Perilaku Konsep

Korupsi Pada Pelavanan BPS

Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan Definisi

penerapan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Penerapan diukur dari 4 variabel, yaitu (1) Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, (2) Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan, (3) Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan (4) Tidak

ada praktik percaloan dalam pelayanan

Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS

Ukuran Persentase

Satuan Persen

Rumus

 $P = \frac{x}{v} \times 100\%$ Penghitungan

Dengan:

P = Persentase konsumen yang puas terhadap penerapan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS

x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan penerapan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS

y = Jumlah seluruh konsumen

Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin Interpretasi

banyak konsumen yang puas terhadap penerapan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS di wilayah

PST BPS tertentu.

Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap penerapan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

Lampiran 16. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST

Satker BPS	IPAK Menurut Wilayah PST
Satker BPS	IPAK
BPS Kabupaten Banggai Kepulauan	93,68

Metadata Indikator

Nama Indikator : Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap

Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST

Konsep : Indeks Kepuasan Konsumen

Definisi : Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) 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 4 atribut pelayanan (variabel) yang ada

di Blok II Kuesioner VKD21.

Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS

Ukuran : Indeks Satuan : Skala 100

Rumus Penghitungan : 1. Menghitung Penimbang Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-

rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan.

2. Menghitung Ratarata Tertimbang Skor Persepsi Anti Korupsi (IPAK). IPAK diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan

berdasarkan 4 atribut pelayanan.

3. Menghitung Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Penghitungan IPAK menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap unit pelayanan. Kemudian

dikonversikan ke dalam skala 100

Interpretasi : Hasil penghitungan IPAK diklasifikasikan menjadi 4

kategori yaitu: 1. Nilai IPAK 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik 2. Nilai IPAK 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik 3. Nilai IPAK 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik 4. Nilai IPAK 88,31-

100,00: Kualitas pelayanan sangat baik

Mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS.

https://bangkepkab.bps.go.io

Lampiran 17. Persentase Kebutuhan Data Menurut Wilayah PST dan Level Data

	Level Data							
Satker BPS	Nasional	Provinsi	Kabupaten /Kota	Kecam atan	Desa/K elurah an	Individu	Lainnya	
BPS Kabupat en Banggai Kepulau an	0	0	91,67	8,33	0	0	0	

<u>Metadata Indikat</u>or

Nama Indikator : Persentase Kebutuhan Data Menurut Wilayah PST dan

Level Data

Konsep : Kebutuhan data Menurut Level Data

Definisi : Perbandingan jumlah kebutuhan 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

Kecamatan, Desa/Kelurahan, Individu, Lainnya.

Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS

2. Level Data

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Rumus : p = x

Penghitungan

 $P_i = \frac{x_i}{v} \times 100\%$

Dengan:

P_i = Persentase kebutuhan data menurut level data ke-

i

x_i = Jumlah orang-data menurut level data ke-i

y = Jumlah seluruh konsumen

i = 1 (Nasional), 2 (Provinsi), 3 (Kabupaten/Kota), 4 (Kecamatan), 5(Desa/Kelurahan), (6) Individu, dan

(7) Lainnya

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka level data

tersebut semakin banyak dicari di wilayah PST BPS

tertentu.

Mendapatkan informasi mengenai level data yang dicari oleh konsumen

https://bangkepkab.bps.do.io

Lampiran 18. Persentase Kebutuhan Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data

	Periode Data									
Satker BPS	10 Tahu nan	5 Tahu nan	3 Tahu nan	Tahu nan	Semest eran	Triwul anan	Bula nan	Mingg uan	Har ian	Lain nya
BPS Kabup aten Bangg ai Kepul auan	2,78	50	2,78	44,44	0	0	0	0	0	0

Nama Indikator : Persentase Kebutuhan Data Menurut Wilayah PST dan

Periode Data

· Kebutuhan data Menurut Periode Data Konsep

Definisi : Perbandingan jumlah kebutuhan data menurut

periode data terhadap seluruh pencarian data di wilayah PST BPS tertentu. Periode data terdiri atas sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian,

lainnya.

Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS

2. Periode Data

Ukuran Persentase

Satuan : Persen

Rumus

 $P_i = \frac{x_i}{v} \times 100\%$ Penghitungan

Dengan:

P_i = Persentase kebutuhan data menurut periode data

ke-i

 x_i = Jumlah orang-data menurut periode data ke-i

y = Jumlah seluruh konsumen

i = 1 (Sepuluh tahunan), 2 (Lima tahunan), 3 (Tiga (Tahunan), 5 4 (Semesteran), (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.

Mendapatkan informasi mengenai periode data yang dicari oleh konsumen

https://pangkepkab.bps.go.io

Lampiran 19. Persentase Kebutuhan Data Menurut Wilayah PST dan Ragam Data

Catlean DDC	Ragam Data							
Satker BPS	TU	Sosial	Produksi	Ditribusi	IPDS	NAS		
BPS Kabupaten Banggai Kepulauan	0	77,78	0	0	13,89	8,33		

Nama Indikator : Persentase Kebutuhan Data Menurut Wilayah PST dan

Ragam Data

: Kebutuhan data Menurut Ragam Data Konsep

Definisi : Perbandingan jumlah kebutuhan data menurut ragam

> data terhadap seluruh pencarian data di wilayah PST BPS tertentu. Ragam data terdiri atas TU, Sosial,

Produksi, Distribusi, IPDS, dan NAS

Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS

2. Ragam Data

Ukuran : Persentase

: Persen Satuan

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

Penghitungan

Dengan:

P_i = Persentase kebutuhan data menurut ragam data

x_i = Jumlah orang-data menurut ragam data ke-i

y = Jumlah seluruh konsumen

i = 1 (TU), 2 (Sosial), 3 (Produksi), 4 (Distribusi), 5

(IPDS), dan 6 (NAS)

Semakin besar angka indikator, maka ragam data Interpretasi

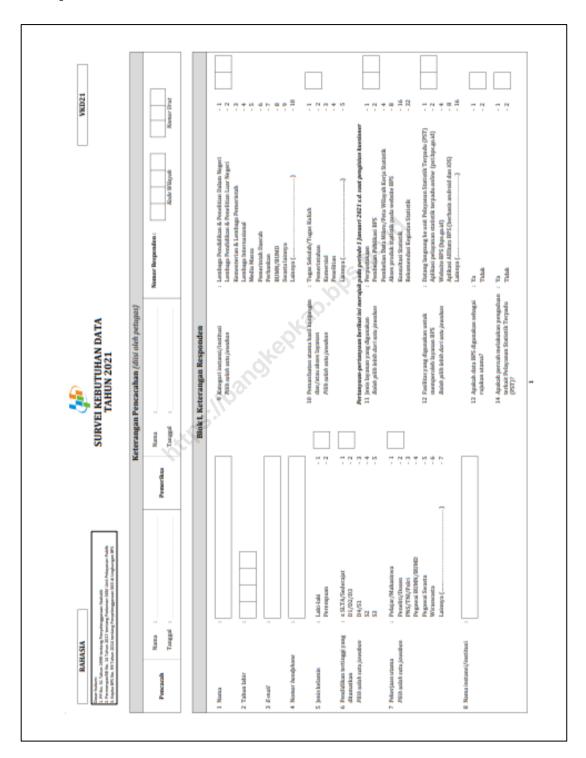
tersebut semakin banyak dicari di wilayah PST BPS

tertentu.

Manfaat Mendapatkan informasi mengenai ragam data yang

dicari oleh konsumen

Lampiran 20. Kuesioner VKD21







Badan Pusat Statistik Kabupaten Banggai Kepulauan

Komplek Perkantoran Jl. Bukit Trikora, Kel. Salakan, Kec. Tinangkung Telp: (0462) 2222163

Homepage: http://bangkepkab.bps.go.id Email: bps7201@bps.go.id