

**ANALISIS
HASIL**

SURVEI

KEBUTUHAN

DATA 2019

Kabupaten Pinrang

9

4

1

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

+

+



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN PINRANG**



**ANALISIS
HASIL**

SURVEI

KEBUTUHAN

DATA 2019

Kabupaten Pinrang



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2019
Kabupaten Pinrang

ISBN : 978-602-6927-45-3

No. Publikasi : 73150.2002

Katalog : 1399013.7315

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

Jumlah Halaman : xii + 79 halaman

Naskah:

BPS Kabupaten Pinrang

Desain Kover:

BPS Kabupaten Pinrang

Penerbit:

© BPS Kabupaten Pinrang

Pencetak:

BPS Kabupaten Pinrang

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

| | | |
|----------------------------------|---|---|
| Pengarah | : | H. Muhammad Asri Lantong, SE |
| Penanggung Jawab | : | H. Muhammad Asri Lantong, SE |
| Penanggung Jawab Teknis | : | Rais, SST |
| Penyunting | : | Rais, SST Almira Ajeng Pangestika, S.Tr.Stat |
| Penulis Naskah | : | Rais, SST Almira Ajeng Pangestika, S.Tr.Stat |
| Infografis dan Tata Letak | : | Almira Ajeng Pangestika, S.Tr.Stat |
| Pengolah Data | : | Almira Ajeng Pangestika, S.Tr.Stat |

Kata Pengantar

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang diselenggarakan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) untuk mengidentifikasi kebutuhan data statistik dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS Kabupaten Pinrang. Analisis Hasil SKD 2019 Kabupaten Pinrang disajikan dalam bentuk publikasi yang berisi analisis karakteristik konsumen, analisis kebutuhan data, analisis kepuasan kualitas data, dan analisis performa unit layanan. Analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

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 Kabupaten Pinrang. Saran dan masukan yang membangun, sangat kami harapkan untuk perbaikan kedepannya. Terima kasih dan selamat membaca.

Pinrang, April 2020

Kepala Badan Pusat Statistik

Kabupaten Pinrang



H. Muhammad Asri Lantong, SE

Daftar Isi

| | |
|--|------|
| Kata Pengantar | v |
| Daftar Isi | vi |
| Daftar Tabel | viii |
| Daftar Gambar | ix |
| Daftar Lampiran | xi |
| Bab 1 Pendahuluan..... | 1 |
| 1.1. Latar Belakang | 3 |
| 1.2. Tujuan dan Manfaat..... | 4 |
| 1.3. Landasan Teori..... | 5 |
| 1.3.1. Pelayanan Statistik Terpadu | 5 |
| 1.3.2. Faktor Kepuasan Layanan | 6 |
| 1.3.3. Konsep dan Definisi | 8 |
| 1.4. Metodologi..... | 9 |
| 1.4.1. Metode Pengumpulan Data | 9 |
| 1.4.2. Metode Analisis Data | 11 |
| 1.5. Sistematika Penulisan | 18 |
| 1.6. Realisasi Pengumpulan Data..... | 18 |
| 1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST | 19 |
| 1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden | 19 |
| Bab 2. Segmentasi Konsumen | 22 |
| 2.1. Gambaran Umum Konsumen | 24 |
| 2.2. Konsumen Menurut Karakteristik | 25 |
| 2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan..... | 27 |
| 2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan..... | 29 |
| 2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS | 30 |
| Bab 3. Analisis Kepuasan Konsumen | 32 |

| | |
|--|----|
| 3.1. Gambaran Umum Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data | 35 |
| Bab 4. Analisis Kepuasan Layanan | 38 |
| 4.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan..... | 40 |
| 4.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data | 41 |
| 4.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana..... | 41 |
| 4.4. ... <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS | 42 |
| 4.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS | 45 |
| 4.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS | 49 |
| Bab 5. Penutup | 50 |
| 5.1. Kesimpulan | 52 |
| 5.2. Saran..... | 54 |
| Daftar Pustaka | 56 |
| Lampiran..... | 58 |

Daftar Tabel

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1. Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan..... | 18 |
| Tabel 4.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap per Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Pinrang..... | 46 |
| Tabel 4.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian per Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Pinrang..... | 47 |

Daftar Gambar

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1. Diagram <i>Cartesius Impotance and Performance Analysis</i> | 14 |
| Gambar 1.2. Monitoring pemasukan dokumen entri SKD Provinsi Sulawesi Selatan tahun 2019..... | 21 |
| Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pinrang yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama | 26 |
| Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pinrang Menurut Jenis Kelamin..... | 27 |
| Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pinrang Menurut Pekerjaan Utama | 28 |
| Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pinrang Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan | 29 |
| Gambar 2.5. Persentase Konsumen yang Menggunakan Data BPS dalam Perencanaan dan Evaluasi Pembangunan Nasional (K/L/OPD) SKD 2019 | 30 |
| Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pinrang Menurut Jenis Layanan | 31 |
| Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pinrang Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS | 32 |
| Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Pinrang..... | 36 |
| Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data | |

| | |
|---|----|
| yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Pinrang Menurut Dimensi Kualitas Data | 37 |
| Gambar 4.1. Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS Kabupaten Pinrang Terhadap Pelayanan | 41 |
| Gambar 4.2. Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS Kabupaten Pinrang Terhadap Akses Data | 42 |
| Gambar 4.3. Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS Kabupaten Pinrang Terhadap Sarana dan Prasarana | 43 |
| Gambar 4.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Pinrang | 44 |
| Gambar 4.5. Importance and Performance Analysis Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Pinrang | 48 |

Daftar Lampiran

| | |
|-----------------------------------|----|
| Lampiran 1. Kuesioner VKD19 | 76 |
|-----------------------------------|----|

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

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



Pendahuluan

Survei Kebutuhan Data

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

Lokus & Waktu



Pelayanan Statistik Terpadu (PST)
BPS Kabupaten Pinrang



Februari - Agustus 2019

Responden

Konsumen penerima layanan
unit PST BPS dengan cara:



Datang
langsung



Tanpa
Tatap Muka

pada 1 Januari 2019 -
periode akhir pencacahan

Analisis

- ◆ Analisis Deskriptif
- ◆ Analisis Tabulasi Silang
Cross Tab Analysis
- ◆ Analisis Kesenjangan
Gap Analysis
- ◆ Analisis Kuadran
Importance & Performance Analysis

diperkaya dengan
Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

Instrumen



Kuesioner VKD19

Hardcopy & Softcopy



Pencacahan manual
menggunakan
print out kuesioner



Pencacahan elektronik
menggunakan
sistem aplikasi SKD 2019

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

1 Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Oleh sebab itu, perlu dilakukan pemantauan pelayanan publik secara berkesinambungan, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan standar pelayanan serta harapan dan kebutuhan masyarakat.

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan badan 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. Dalam menyebarluaskan data dan informasi statistik, BPS menyediakan unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.

Pemantauan pelayanan di PST BPS perlu dilakukan untuk peningkatan kualitas data dan informasi statistik serta pelayanan. Oleh sebab itu, BPS merasa perlu menyelenggarakan suatu survei untuk mendapatkan bahan evaluasi mengenai kebutuhan dan

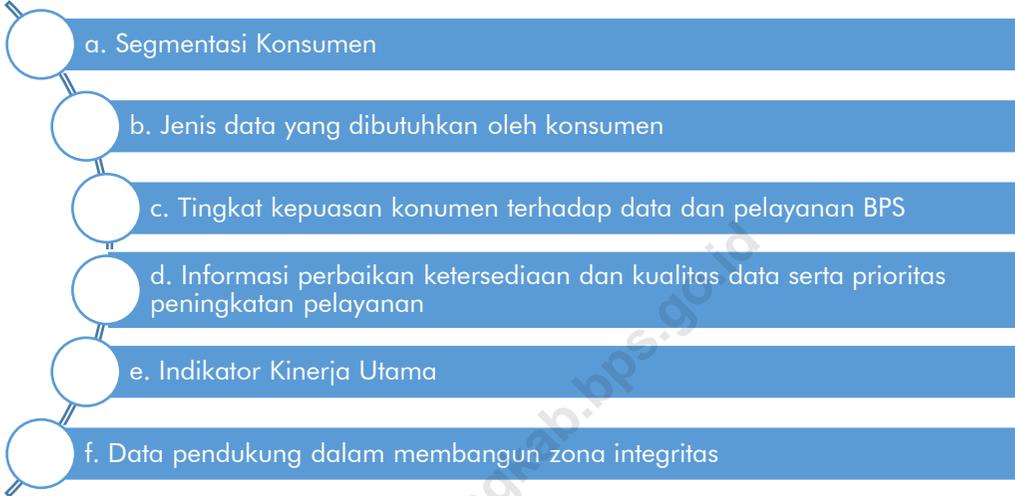
kepuasan konsumen terhadap data dan informasi statistik serta pelayanan. Survei tersebut adalah Survei Kebutuhan Data.

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dirancang dan dilakukan oleh BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. SKD pertama kali dilaksanakan tahun 2005 dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS Pusat dan lima BPS Provinsi sebagai uji coba (pilot project). Pada tahun 2009 dan 2010, SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan sebelas BPS Provinsi. Tahun 2011 – 2013, SKD dilakukan di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi. Sejak tahun 2014, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

1.2. Tujuan dan Manfaat

Secara umum, tujuan pelaksanaan SKD 2019 adalah mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik. Tujuan tersebut sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik. Selain itu, pelaksanaan SKD 2019 juga dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan BPS. Hal ini ditujukan untuk menjawab amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Hasil SKD 2019 dapat dimanfaatkan oleh BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota untuk mengidentifikasi beberapa isu, antara lain:

- 
- a. Segmentasi Konsumen
 - b. Jenis data yang dibutuhkan oleh konsumen
 - c. Tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS
 - d. Informasi perbaikan ketersediaan dan kualitas data serta prioritas peningkatan pelayanan
 - e. Indikator Kinerja Utama
 - f. Data pendukung dalam membangun zona integritas

1.3. Landasan Teori

1.3.1. Pelayanan Statistik Terpadu

Data hasil kegiatan sensus atau survei harus disampaikan kepada masyarakat sebagai konsumen. Penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi sorotan 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.

Pintu gerbang penyebarluasan data BPS adalah unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau *one gate service*. Keberadaan unit PST BPS diharapkan mampu mempermudah konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Pelayanan yang diberikan oleh BPS tidak hanya

dilakukan dengan tatap muka atau datang langsung ke unit PST BPS, tetapi dapat juga dilakukan tanpa tatap muka baik melalui telepon, faksimili, e-mail, surat, website, maupun layanan statistik *online*.

Fungsi pelayanan di BPS Pusat berada pada Direktorat Diseminasi Statistik. Pada Direktorat Diseminasi Statistik, PST memiliki enam jenis layanan, yaitu layanan perpustakaan tercetak, layanan perpustakaan digital, layanan penjualan buku, layanan data mikro/peta digital/softcopy publikasi, layanan konsultasi data statistik, serta layanan konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik. Sementara itu, fungsi pelayanan di BPS Provinsi berada pada Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik dan fungsi pelayanan di BPS Kabupaten/Kota berada pada Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik.

1.3.2. Faktor Kepuasan Layanan

Parasuraman (2001) menyatakan bahwa terdapat lima unsur penting yang menentukan kepuasan yaitu *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *reliability*. Kelima unsur tersebut merupakan unsur penting yang diukur sebagai kualitas pelayanan (*service quality*). Konsep dari kualitas pelayanan adalah membentuk sikap dan perilaku dari penyedia layanan agar dapat memberikan pelayanan prima.

a. *Responsiveness* (daya tanggap)

Daya tanggap merupakan unsur yang menuntut adanya kemampuan pemberi layanan untuk segera memberikan pelayanan atas kebutuhan pengguna layanan sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, dan ketidaksesuaian atas berbagai bentuk layanan yang tidak diketahui. Oleh sebab itu,

penyedia layanan perlu memberikan penjelasan yang bijaksana dan mendetail, sehingga pengguna layanan mendapatkan respon positif.

b. *Assurances* (jaminan)

Jaminan merupakan bentuk kepastian dari suatu unit pelayanan. Unsur ini sangat ditentukan oleh jaminan dari penyedia layanan, sehingga orang yang menerima layanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk pelayanan yang dilakukan tersebut tuntas dan sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran, dan kualitas pelayanan yang dijamin.

c. *Tangible* (fisik)

Unsur fisik merupakan bentuk aktualisasi nyata yang dapat terlihat atau digunakan oleh penyedia layanan guna membantu pelaksanaan pelayanan. Unsur fisik dapat berupa penampilan fisik petugas, sarana prasarana fisik, serta keadaan lingkungan sekitar.

d. *Empathy* (empati)

Unsur empati dalam suatu pelayanan ditunjukkan dengan adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatisme, pengertian, dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan. Hal tersebut bertujuan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut.

e. *Reliability* (keandalan)

Unsur keandalan dalam pelayanan menuntut setiap petugas memiliki kemampuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi. Oleh karena itu, aktivitas yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan

yang diterima oleh masyarakat.

1.3.3. Konsep dan Definisi

- a. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS
- b. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Misalnya, seorang konsumen mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data
- d. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota
- e. Unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- f. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- g. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.
- h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- i. Layanan statistik online adalah bagian dari Sistem Informasi Layanan Statistik BPS yang digunakan untuk memfasilitasi konsumen dalam konsultasi data BPS, permintaan data mikro

BPS, dan pembelian buku publikasi BPS yang dapat diakses melalui silastik.bps.go.id.

1.4. Metodologi

Metodologi dalam penjelasan ini dibedakan ke dalam dua kelompok, yaitu metode pengumpulan data dan metode analisis data.

1.4.1. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKD 2019 dilakukan pada Februari – Agustus 2019. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner VKD19. Pengumpulan data dilakukan dengan 2 (dua) metode yaitu pencacahan manual dan elektronik (online). Pencacahan manual merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden dengan menggunakan kuesioner dalam bentuk hardcopy atau yang dikenal dengan istilah PAPI (*Pencil and Paper Interview*). Pencacahan elektronik merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden melalui aplikasi berbasis website atau yang dikenal dengan istilah CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*). Secara garis besar, ada 3 (tiga) metode pencacahan elektronik SKD 2019, yaitu:

1. Online-Email, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD19 melalui link yang dikirimkan melalui *e-mail*.
2. Online-PST, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD19 melalui form entri pada web browser komputer di unit PST.
3. Online–Link, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD19 melalui link yang diperoleh dari aplikasi layanan statistik BPS

Responden SKD 2019 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS dengan cara tatap muka atau datang langsung ke unit PST BPS serta tanpa tatap muka baik melalui telepon, faksimili, *e-mail*, surat, website, maupun layanan statistik online. Konsumen yang menjadi responden adalah konsumen yang menerima pelayanan mulai 1 Januari 2019 sampai periode akhir pencacahan.

Cakupan data dalam SKD 2019 meliputi:

1. Keterangan pencacahan.
2. Keterangan responden, meliputi nama, umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, instansi/institusi, pemanfaatan hasil kunjungan, jenis layanan yang digunakan, fasilitas utama yang digunakan, dan penggunaan data BPS sebagai rujukan utama.
3. Pencarian data oleh responden, meliputi jenis data, level data, periode data, perolehan data, sumber data, dan kepuasan terhadap kualitas data.
4. Kepuasan responden terhadap layanan BPS.

1.4.2. Metode Analisis Data

Ruang lingkup analisis hasil SKD 2019 dalam publikasi ini adalah PST BPS Kabupaten Pinrang. Analisis tersebut disajikan dalam bentuk narasi dan infografis. Analisis dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kebutuhan data, kepuasan konsumen terhadap kualitas data, serta kepuasan konsumen terhadap pelayanan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

a. Analisis Tabulasi Silang

Tabulasi silang merupakan tabel yang menggambarkan hubungan antara dua atau lebih variabel. Perbedaan dan persamaan antara dua atau lebih variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Tabulasi silang akan membantu dalam

memahami baik profil konsumen, kebutuhan dan ketersediaan data, maupun masalah lain.

b. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Gap Analysis adalah analisis mengenai kesenjangan antara harapan (tingkat kepentingan) konsumen dengan kinerja (tingkat kepuasan) 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. *Gap* positif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih besar dari tingkat kepentingan, sedangkan *gap* negatif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih kecil dari tingkat kepentingan. Pada *gap* positif, semakin besar nilai *gap*, konsumen semakin puas. Sebaliknya, semakin kecil nilai *gap* negatif, konsumen semakin tidak puas.

c. *Importance and Performance Analysis* (IPA)

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

kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

Dalam IPA, terdapat dua penghitungan yang digunakan, yaitu:

1. Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Penghitungan tingkat kesesuaian digunakan untuk mengetahui seberapa besar konsumen merasa puas terhadap kinerja pelayanan. Tingkat kesesuaian menentukan urutan prioritas perbaikan pelayanan. Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

Dengan TK = Tingkat kesesuaian

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

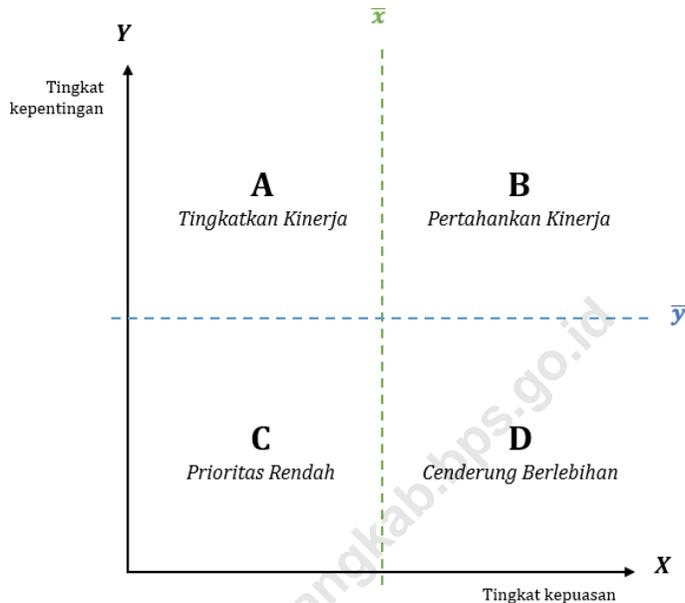
TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum/ tidak sesuai harapan konsumen

2. Diagram *Cartesius*

Diagram *cartesius* digunakan untuk menggambarkan hubungan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*), seperti yang terdapat pada Gambar 1.1. Pada gambar tersebut, 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

Keempat kuadran tersebut memiliki arti sebagai berikut:

- Kuadran pertama (kuadran A): “Tingkatkan Kinerja” (*high importance & low performance*)

Kuadran ini terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama unit pelayanan 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 kedua (kuadran B): “Pertahankan Kinerja” (*high importance & high performance*)

Kuadran ini terletak di sebelah kanan atas, yang berarti 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 ketiga (kuadran C): “Prioritas Rendah” (*low importance & low performance*)

Kuadran ini terletak di sebelah kiri bawah, yang berarti 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 keempat (kuadran D): “Cenderung Berlebihan” (*low importance & high performance*)

Kuadran ini terletak di sebelah kanan bawah, yang berarti kinerjanya 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.

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

IKK atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran 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 12 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok III kuesioner VKD19. Langkah-langkah penghitungan IKK adalah:

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.

Rumus penimbang:

$$w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{12} \bar{y}_i} \times 100\%$$

dengan:

w_i = penimbang atribut pelayanan ke- i , $\sum_{i=1}^{12} \bar{w}_i = 1$

\bar{y}_i = penimbang atribut pelayanan ke- i , $\sum_{i=1}^{12} \bar{w}_i = 1$

i = 1, 2, ..., 12

2. Menghitung Rata-rata Tertimbang Skor Kepuasan Layanan (IKK')

IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 12 atribut pelayanan.

Rumus IKK':

$$IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{12} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{12} w_i} = \sum_{i=1}^{12} w_i \bar{x}_i$$

dengan:

\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan pada atribut pelayanan ke- i

3. Menghitung Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap unit pelayanan. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:

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

Hasil penghitungan IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan

| Nilai IKK | Kualitas 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

1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan, menyajikan latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 2019.

Bab 2 Segmentasi Konsumen, menyajikan analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Pusat yang menjadi responden SKD 2019 berdasarkan Blok I VKD19.

Bab 3 Analisis Kepuasan Konsumen, menyajikan analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Kabupaten Pinrang yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok II VKD19.

Bab 4 Analisis Kepuasan Layanan, menyajikan analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Kabupaten Pinrang berdasarkan Blok III VKD19.

Bab 5 Penutup, menyajikan kesimpulan hasil SKD 2019 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2020 dan rekomendasi perbaikan layanan di PST BPS Kabupaten Pinrang.

1.6. Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2019 dilakukan di 514 wilayah PST yang terdiri dari PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, dan 479 PST BPS Kabupaten/Kota.

1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST

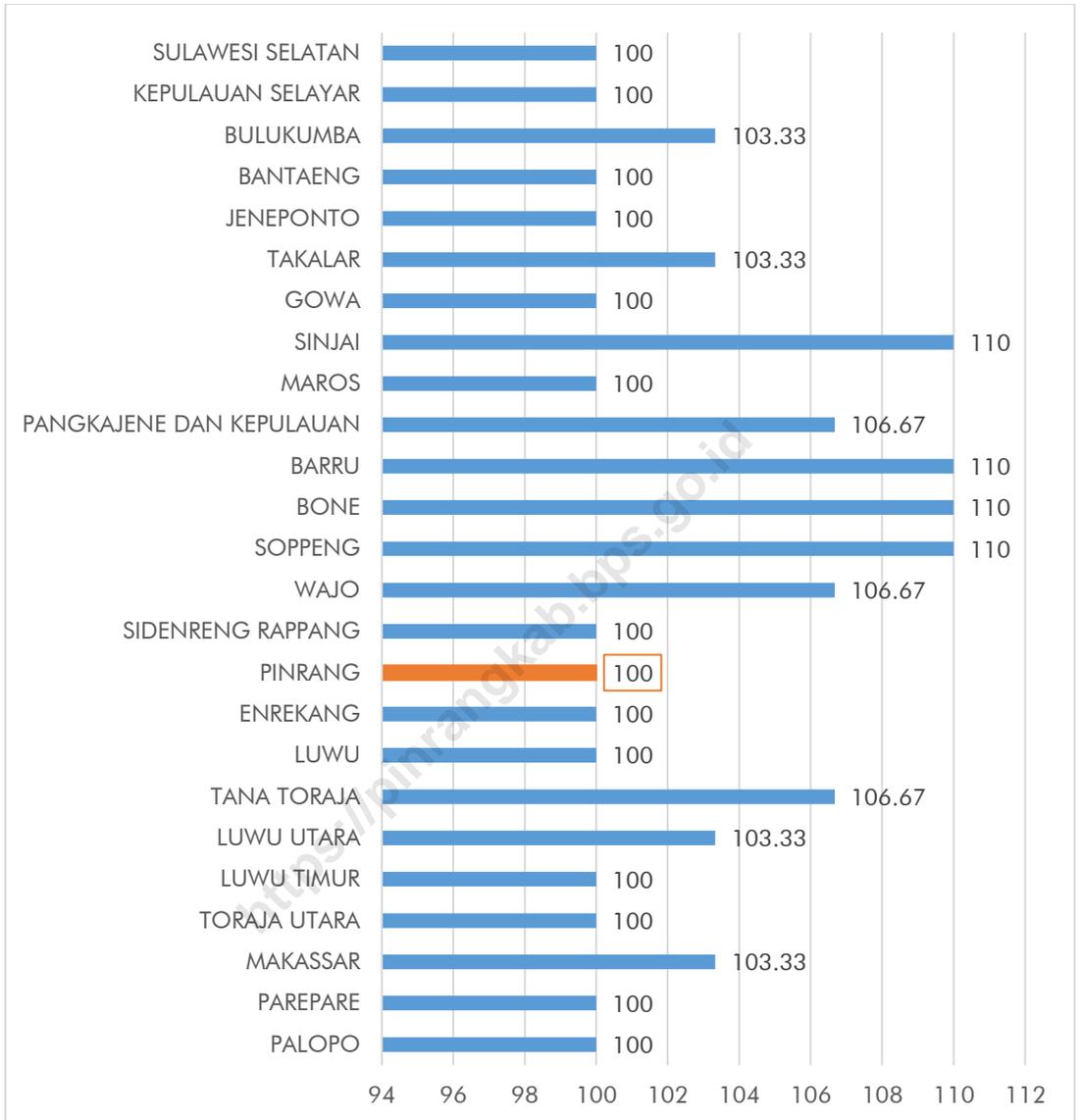
Direktorat Diseminasi Statistik melakukan pembinaan dan pengembangan secara berkesinambungan terhadap unit PST di BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota. Hal tersebut dilakukan mulai dari pembinaan sumber daya manusia, pengembangan sarana dan prasarana, sampai dengan pengembangan aplikasi PST. Hasil pembinaan dan pengembangan tersebut diharapkan dapat meningkatkan pelayanan data dan informasi statistik di seluruh unit PST.

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST pada SKD 2019, meliputi:

- | | | |
|------------------------|----------------------|---------------------|
| 1. Informasi pelayanan | 4. Petugas pelayanan | 6. Komputer |
| 2. Maklumat pelayanan | 5. Ruang pelayanan | 7. Sarana pengaduan |
| 3. Wifi | | |

1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden

Pelaksanaan kegiatan SKD 2019 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Dalam SKD 2019, PST BPS Kabupaten Pinrang memiliki target responden sebanyak 30 responden. Total realisasi responden SKD 2019 adalah sebesar 30 responden, atau sebesar 100% dari total target yang telah ditetapkan. Apabila dilihat seluruh kabupaten yang ada di Provinsi Sulawesi Selatan, maka PST BPS Kabupaten Pinrang menduduki kabupaten dengan persentase yang sama dengan sebagian besar kabupaten lain di Provinsi Sulawesi Selatan yaitu 100%. Adapun rincian monitoring pemasukan dokumen entri SKD Provinsi Sulawesi Selatan tahun 2019 dapat dilihat pada Gambar 1.2.



Gambar 1.2. Monitoring pemasukan dokumen entri SKD Provinsi Sulawesi Selatan tahun 2019

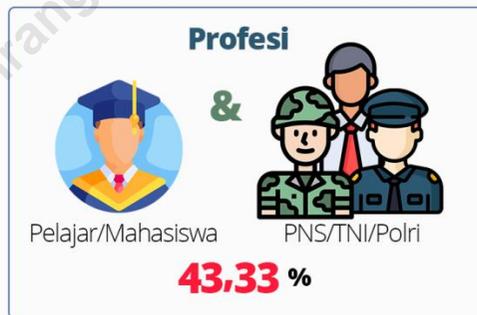
<https://pinrangkab.bps.go.id>

2

Segmentasi Konsumen



Konsumen di PST BPS Kabupaten Pinrang didominasi oleh:



sebagian besar menggunakan ...



Perpustakaan Tercetak
52,27 %



Mengunjungi PST BPS
76,67 %



Data BPS rujukan utama
100,00 %

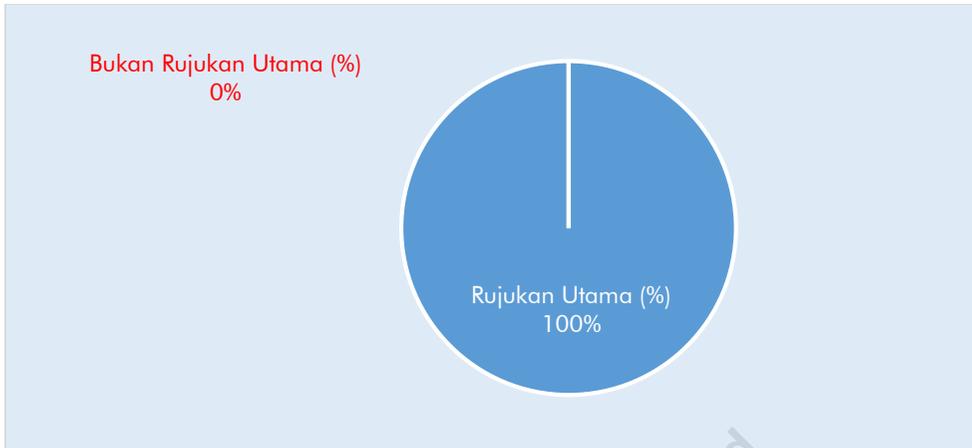
<https://pinrangkab.bps.go.id>

2 Segmentasi Konsumen

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 hal, antara lain sebagai data penunjang penelitian, perencanaan, serta pembuatan keputusan. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi BPS dalam menyajikan data yang lengkap, akurat, dan mutakhir.

Kecenderungan konsumen di PST BPS Kabupaten Pinrang dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Seluruh konsumen di PST BPS Kabupaten Pinrang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase sempurna yaitu 100%. Kepercayaan konsumen yang menjadikan BPS Kabupaten Pinrang sebagai rujukan utama dalam penyediaan data secara tidak langsung juga menuntut BPS untuk senantiasa dapat menyajikan data statistik yang berkualitas bagi pemerintah dan masyarakat.



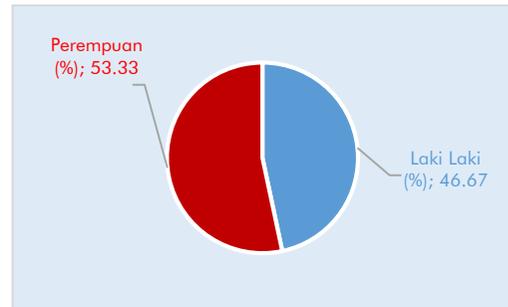
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pinrang yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

2.2. Konsumen Menurut Karakteristik

Pada bagian ini, dibahas mengenai segmentasi konsumen menurut karakteristiknya. Karakteristik konsumen yang dianalisis dibagi menjadi dua, yaitu jenis kelamin dan pekerjaan utama.

Jenis Kelamin

Gambar 2.2 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Pinrang menurut jenis kelamin. Persentase Konsumen perempuan di PST BPS Kabupaten Pinrang adalah sebesar 53,33%. Sementara itu, 46,67% konsumen di PST BPS Kabupaten Pinrang adalah laki-laki.

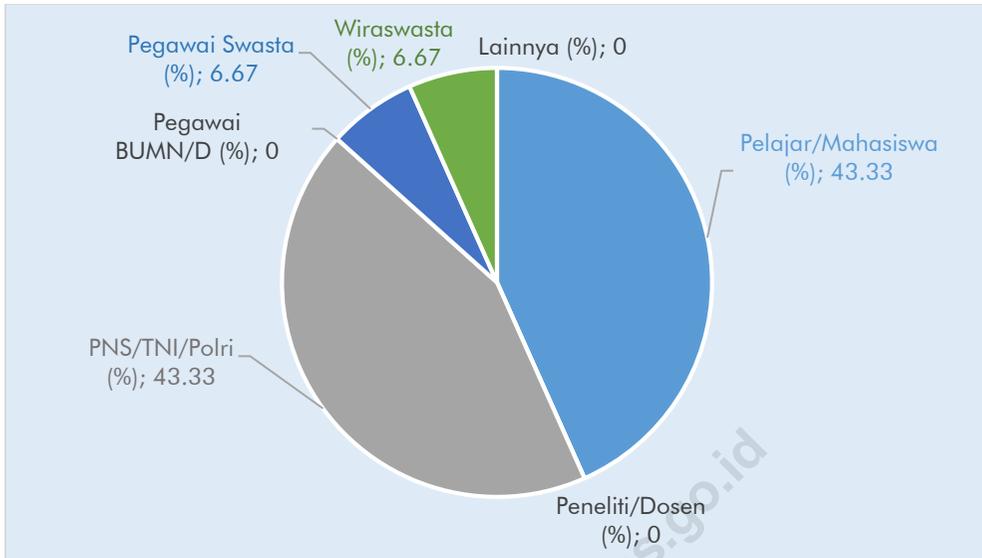


Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pinrang Menurut Jenis Kelamin

Pekerjaan Utama

Pada SKD 2019, 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 2019 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 Pinrang adalah pelajar/mahasiswa dan PNS/TNI/Polri dengan besaran persentase yang sama yaitu 43,33%. Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pegawai swasta dan wiraswasta pun memiliki persentase yang sama yaitu 6,67%.

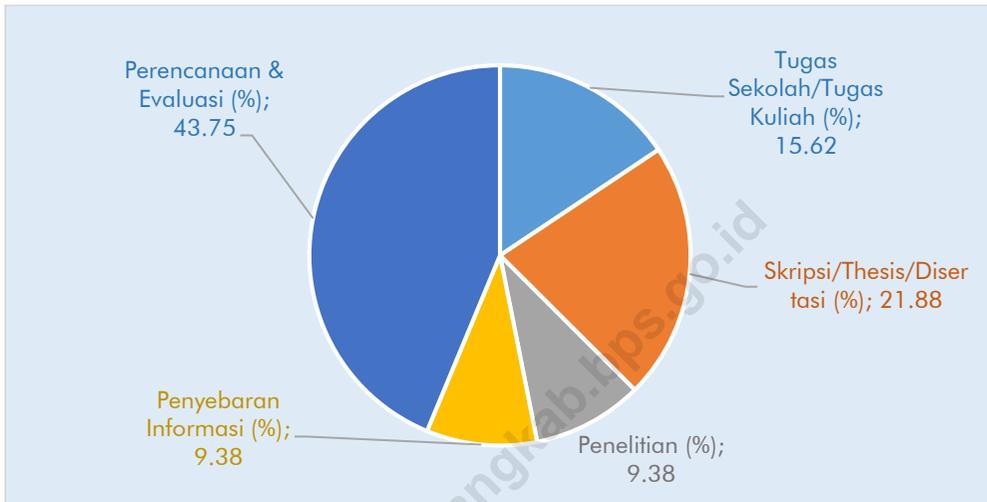


Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pinrang Menurut Pekerjaan Utama

2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

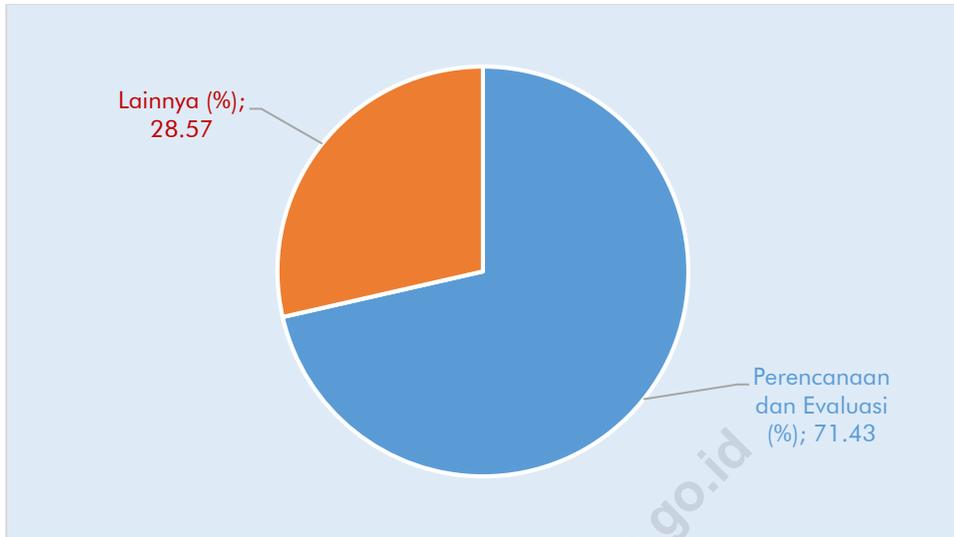
Pemanfaatan hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Pinrang terdiri atas lima jenis, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Skripsi/Tesis/Disertasi, Penelitian, Perencanaan dan Evaluasi, serta Penyebaran Informasi. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.4, hasil SKD 2019 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kabupaten Pinrang cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Pinrang paling banyak dimanfaatkan untuk Perencanaan dan Evaluasi (43,75%). Pemanfaatan untuk Skripsi/Tesis/Disertasi serta Tugas Sekolah/Tugas Kuliah menempati posisi kedua dan ketiga, dengan persentase masing-masing sebesar 21,88% dan 15,62%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Pinrang

sangat dibutuhkan dalam bidang Perencanaan dan Evaluasi. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan yang paling sedikit adalah untuk penyebaran informasi dan penelitian dengan persentase yang sama yaitu 9,38%.



Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pinrang Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Adapun apabila dilihat dari hasil persentase konsumen yang menggunakan data BPS baik dari kementerian/lembaga/organisasi perangkat daerah (K/L/OPD) SKD 2019 terlihat bahwa sebanyak 71,43% menggunakan data BPS dalam perencanaan dan evaluasi pembangunan nasional. Sedangkan sebanyak 28,57% konsumen menggunakan data BPS untuk kepentingan lainnya.



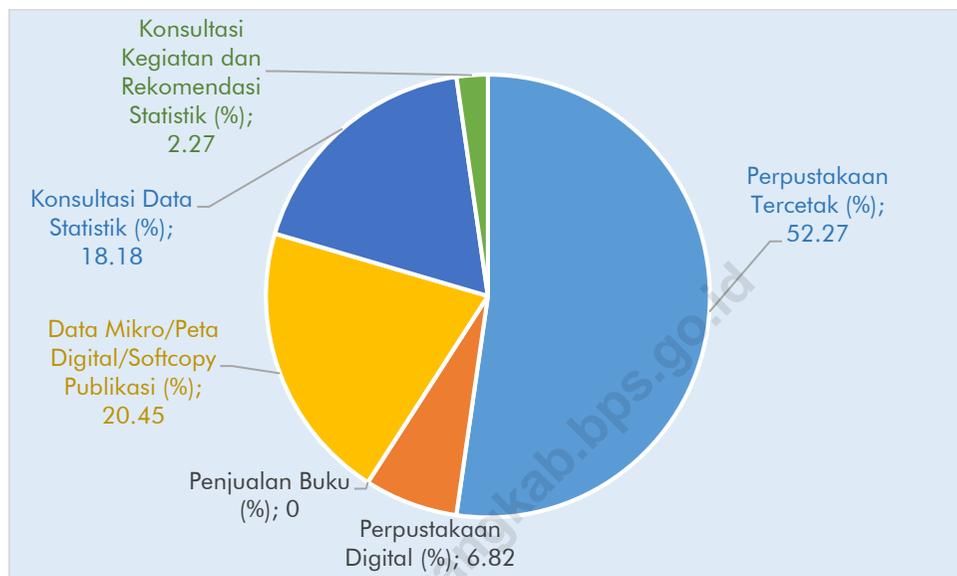
Gambar 2.5. Persentase Konsumen yang Menggunakan Data BPS dalam Perencanaan dan Evaluasi Pembangunan Nasional (K/L/OPD) SKD 2019

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 Tercetak, Perpustakaan Digital, Penjualan Buku, Data Mikro/Peta *Digital/Softcopy* Publikasi, Konsultasi Data Statistik, serta Konsultasi dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Pinrang oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.6. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Layanan Perpustakaan Tercetak, yaitu sebesar 52,27%. Pada posisi kedua, Data Mikro/Peta *Digital/Softcopy* publikasi dengan persentase sebesar 20,45%. Sementara itu, Layanan Perpustakaan Digital memiliki persentase konsumen sebesar 6,82%.

Adapun layanan konsultasi kegiatan dan rekomendasi statistik hanya sebesar 2,27% dan tidak ada layanan penjualan buku.



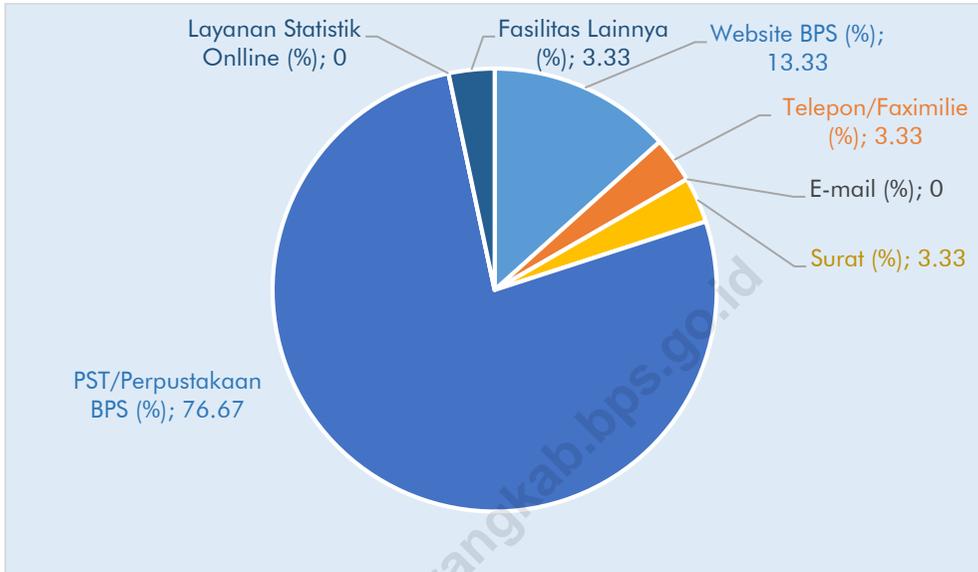
Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pinrang Menurut Jenis Layanan

2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

Dalam SKD 2019, ditanyakan pula mengenai fasilitas utama yang digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS. Fasilitas tersebut meliputi *Website*, *Telepon/Faximile*, *E-mail*, *Surat*, berkunjung langsung ke PST/Perpustakaan BPS, layanan statistik *online*, serta fasilitas lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.7, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Pinrang mendapatkan data dengan berkunjung langsung ke PST/Perpustakaan BPS (76,67%). Sementara itu, konsumen lainnya mendapatkan data melalui *website* BPS dengan

persentase sebesar 13,33%. Sisanya, konsumen mendapatkan data melalui Surat, Telepon/Faximile dan lainnya dengan persentase yang sama yaitu 3,33%.



Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pinrang Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

3

Analisis Kepuasan Konsumen

100%

Kelengkapan

lengkap dari aspek cakupan wilayah/tahun data

100%

Akurasi

mampu mengukur kondisi yang sebenarnya

100%

Kemutakhiran

up to date/terkini

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

3 Analisis Kepuasan Konsumen

Bab ini membahas tentang kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Pinrang. Kepuasan konsumen tersebut digambarkan dalam perbandingan antara jumlah konsumen yang puas terhadap data BPS terhadap jumlah konsumen yang memperoleh data BPS. Satuan konsumen yang digunakan adalah orang-data (pasangan satu-satu antara konsumen dengan jenis data yang dicari).

Pengukuran kualitas data pada analisis SKD 2019 menggunakan variabel pengukuran Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS. Variabel tersebut adalah:

1. Kelengkapan

Data BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data.

2. Akurasi

Data BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya.

3. Kemutakhiran

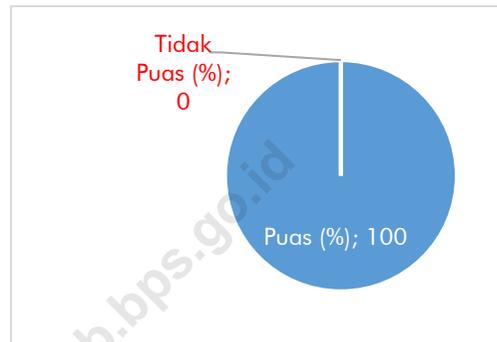
Data BPS *up to date*/terkini, sehingga dapat menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.

Kepuasan konsumen disajikan dalam bentuk persentase kepuasan kualitas data secara umum. Persentase kepuasan kualitas data menggambarkan kepuasan konsumen secara umum. Dengan kata lain, persentase tersebut tidak menggambarkan rata-rata persentase kepuasan menurut dimensi kualitas data atau ragam data.

Selain itu, persentase kepuasan konsumen juga disajikan menurut dimensi kualitas data dan menurut ragam data.

3.1. Gambaran Umum Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Pinrang disajikan dalam Gambar 3.1. Berdasarkan gambar tersebut, seluruh konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Pinrang karena nilai persentase menunjukkan nilai sempurna yaitu 100%.

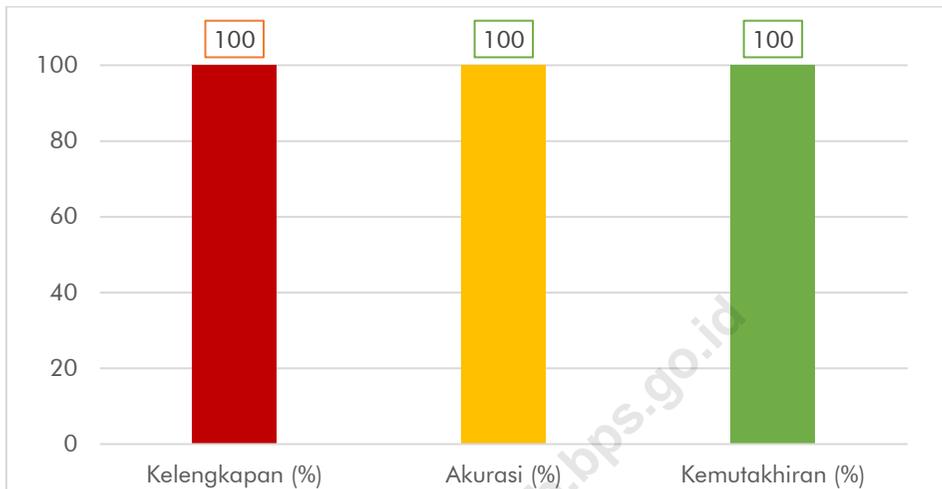


Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Pinrang

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

Berdasarkan Gambar 3.2, keseluruhan konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing dimensi kualitas data. Hal tersebut ditunjukkan dari masing-masing dimensi

(kelengkapan, akurasi dan kemitakhiran data) memiliki nilai persentase yang sempurna yaitu 100%.



Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Pinrang Menurut Dimensi Kualitas Data

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

4

Analisis Kepuasan Layanan

Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Pinrang

100%

konsumen sangat puas dengan akses data*

*kemudahan memperoleh data dan metadata di PST/perpustakaan dan website

100%

konsumen sangat puas dengan pelayanan

100%

konsumen sangat puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana**

**kenyamanan ruang pelayanan dan keberadaan fasilitas pengaduan



IKK = 92,8
INDEKS KEPUASAN KONSUMEN

Gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Pinrang

Semakin tinggi nilai IKK, maka konsumen semakin puas dengan pelayanan yang diberikan

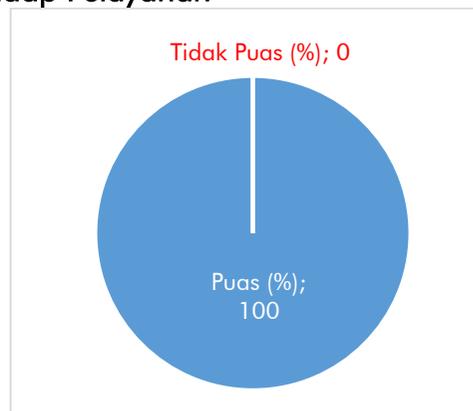
<https://pinrangkab.bps.go.id>

4 Analisis Kepuasan Layanan

Pada bab ini, dilakukan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Pinrang secara umum dan menurut atribut pelayanan. Analisis kepuasan konsumen meliputi analisis persentase konsumen yang merasa puas, *gap analysis*, *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan analisis Indeks Kepuasan Konsumen (IKK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen (orang).

4.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

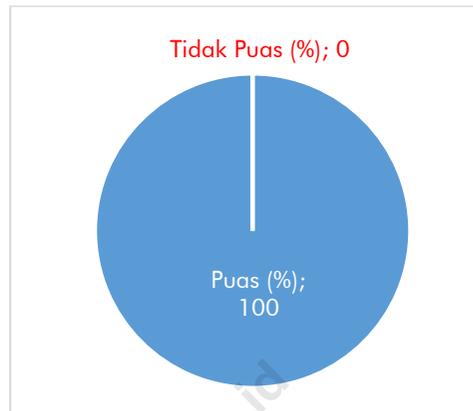
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 4.1, seluruh konsumen merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Pinrang dengan nilai persentase yang sempurna yaitu 100%.



Gambar 4.1. Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS Kabupaten Pinrang Terhadap Pelayanan

4.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

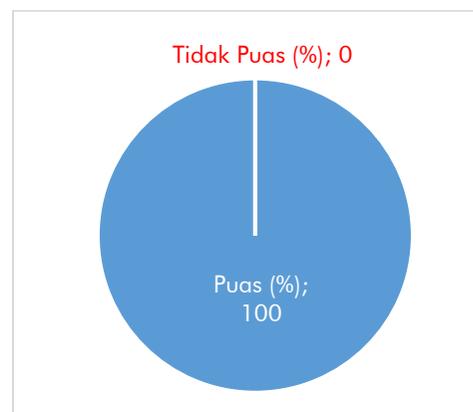
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut kemudahan memperoleh publikasi dari PST/perpustakaan BPS, kemudahan memperoleh data dari website BPS, serta kemudahan akses metadata. Berdasarkan Gambar 4.2, seluruh konsumen di PST BPS Kabupaten Pinrang merasa puas terhadap akses data dengan nilai persentase sempurna yaitu 100%.



Gambar 4.2. Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS Kabupaten Pinrang Terhadap Akses Data

4.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta kejelasan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 4.3, seluruh konsumen di PST BPS



Gambar 4.3. Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah

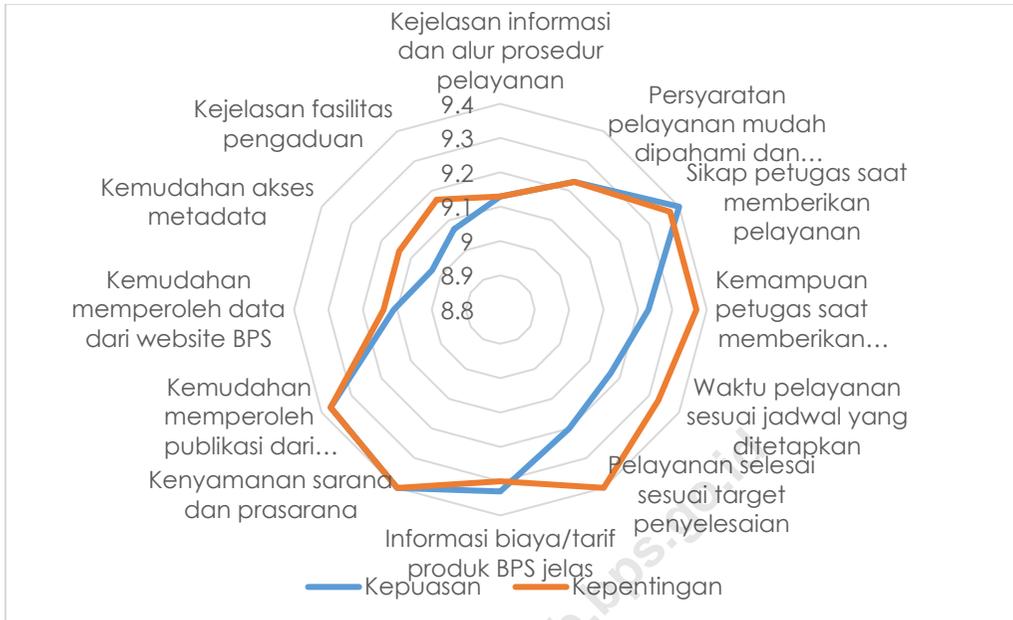
Kabupaten Pinrang merasa puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana dengan nilai persentase sempurna yaitu 100%.

PST BPS Kabupaten
Pinrang Terhadap
Sarana dan Prasarana

4.4. *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS

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

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Pinrang. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 5.5, terlihat bahwa seluruh atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Pinrang memiliki nilai *gap* yang bervariasi. Apabila bernilai negatif maka nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan). Sementara itu, apabila bernilai positif maka nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari harapan (kepentingan).



Gambar 4.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Pinrang

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 4.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut sikap petugas saat memberikan pelayanan dan informasi biaya/tarif produksi BPS yang jelas memiliki nilai gap paling jauh yaitu -0,03. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Pinrang. Sementara itu, atribut dengan gap paling dekat ialah waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan (0,17) yang berarti bahwa nilai kenyataan melebihi dari harapan.

Atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Pinrang memiliki gap yaitu -0,03 sampai 0,17. Walaupun demikian, menurut Parsuraman (1991), jika gap negatif bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga, dapat

dikatakan bahwa secara umum, keseluruhan atribut pelayanan yang digunakan sudah memiliki kinerja yang sangat baik.

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

Tabel 4.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap per Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Pinrang

| No. | Atribut Pelayanan | Kepuasan | Kepentingan | Gap |
|-----|--|----------|-------------|-------|
| 1. | Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan | 9,13 | 9,13 | 0 |
| 2. | Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi | 9,23 | 9,23 | 0 |
| 3. | Sikap petugas saat memberikan pelayanan | 9,40 | 9,37 | -0,03 |
| 4. | Kemampuan petugas saat memberikan informasi | 9,23 | 9,37 | 0,13 |
| 5. | Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan | 9,17 | 9,33 | 0,17 |
| 6. | Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian | 9,2 | 9,4 | 0,2 |
| 7. | Informasi biaya/tarif produk BPS jelas | 9,33 | 9,30 | -0,03 |
| 8. | Kenyamanan sarana dan prasarana | 9,40 | 9,40 | 0 |
| 9. | Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS | 9,37 | 9,37 | 0 |
| 10. | Kemudahan memperoleh data dari website BPS | 9,11 | 9,14 | 0,03 |
| 11. | Kemudahan akses metadata | 9,03 | 9,14 | 0,11 |
| 12. | Kejelasan fasilitas pengaduan | 9,07 | 9,17 | 0,10 |

4.5. Importance and Performance Analysis (IPA) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS

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

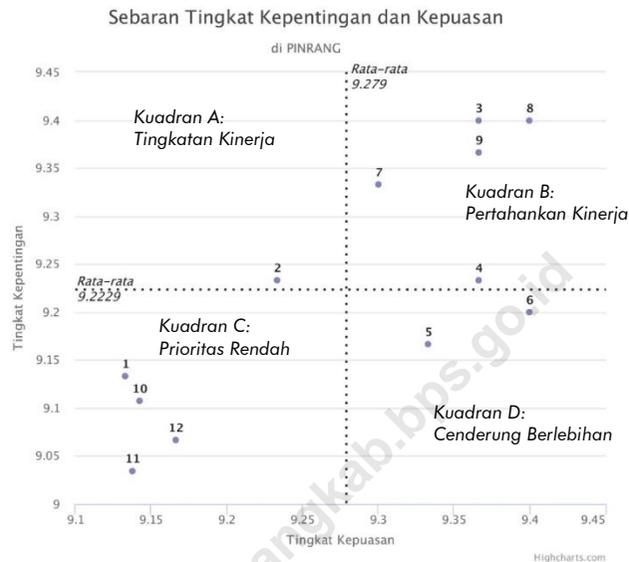
Tabel 4.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian per Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Pinrang

| No. | Atribut Pelayanan | Kepuasan | Kepentingan | Tingkat Kesesuaian (%) |
|-----|--|----------|-------------|------------------------|
| 1. | Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan | 9,13 | 9,13 | 100,00 |
| 2. | Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi | 9,23 | 9,23 | 100,00 |
| 3. | Sikap petugas saat memberikan pelayanan | 9,40 | 9,37 | 100,32 |
| 4. | Kemampuan petugas saat memberikan informasi | 9,23 | 9,37 | 98,51 |
| 5. | Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan | 9,17 | 9,33 | 98,29 |
| 6. | Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian | 9,2 | 9,4 | 97,87 |
| 7. | Informasi biaya/tarif produk BPS jelas | 9,33 | 9,30 | 100,32 |
| 8. | Kenyamanan sarana dan prasarana | 9,40 | 9,40 | 100,00 |
| 9. | Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS | 9,37 | 9,37 | 100,00 |
| 10. | Kemudahan memperoleh data dari website BPS | 9,11 | 9,14 | 99,67 |
| 11. | Kemudahan akses metadata | 9,03 | 9,14 | 98,80 |
| 12. | Kejelasan fasilitas pengaduan | 9,07 | 9,17 | 98,91 |

Tabel 4.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Beberapa tingkat kesesuaian masing-masing atribut bervariasi. Sebagian besar atribut bernilai >100% artinya kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Pinrang sudah memenuhi harapan konsumen. Sebagian lainnya bernilai <100%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Pinrang belum memenuhi harapan konsumen.

Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah sikap petugas saat memberikan pelayanan dan informasi biaya/tarif

produk BPS jelas (100,32%), sedangkan atribut Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (97,87%).



Keterangan:

1. Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi
3. Sikap petugas saat memberikan pelayanan
4. Kemampuan petugas saat memberikan informasi
5. Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan
6. Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian
7. Informasi biaya/tarif produk BPS jelas
8. Kenyamanan sarana dan prasarana
9. Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS
10. Kemudahan memperoleh data dari website BPS
11. Kemudahan akses metadata
12. Kejelasan fasilitas pengaduan

Gambar 4.5. *Importance and Performance Analysis* Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Pinrang

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 4.5, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama

perbaikan oleh PST BPS adalah persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi.

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 4.5, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS adalah:

1. Sikap petugas saat memberikan pelayanan
2. Kemampuan petugas saat memberikan informasi
3. Informasi biaya/tarif produk BPS jelas
4. Kenyamanan sarana dan prasarana
5. Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS

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 4.5, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS adalah:

1. Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan
2. Kemudahan memperoleh data dari website BPS
3. Kemudahan akses metadata
4. Kejelasan fasilitas pengaduan

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar

4.5, atribut pelayanan PST BPS yang termasuk dalam kuadran D adalah:

1. Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan
2. Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian

4.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Pinrang tahun 2019 sebesar 92,8, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Pusat masuk kategori Sangat Baik. Pada SKD 2019, IKK diperoleh dengan menghitung tingkat kepuasan dikali dengan penimbang yang didapat dari tingkat kepentingan. Angka IKK dengan metode yang diterapkan pada SKD 2019 ini memiliki kisaran nilai minimum 25 dan maksimal 100.

5 Penutup

JENIS LAYANAN di PST BPS Kabupaten Pinrang



**Perpustakaan
Tercetak**



**Perpustakaan
Digital**



**Konsultasi
Data Statistik**



**Penjualan
Publikasi**



**Data Mikro/Peta
Digital/Sofcopy
Publikasi**



**Konsultasi &
Rekomendasi
Kegiatan Statistik**

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

5.1. Kesimpulan

Tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS diidentifikasi melalui kegiatan SKD. Identifikasi tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Sejak tahun 2005, SKD dilaksanakan setiap tahun. Tahun 2019, SKD dilaksanakan di 514 wilayah PST yang terdiri dari PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, dan 479 PST BPS Kabupaten/Kota selama Februari-Agustus 2019. Pencacahan responden SKD 2019 dilakukan secara manual dan elektronik dengan menggunakan kuesioner VKD19.

Hasil SKD 2019 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kebutuhan data, kepuasan konsumen terhadap kualitas data, serta kepuasan konsumen terhadap pelayanan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK). Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2019 di PST BPS Kabupaten Pinrang. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2019 di PST BPS Kabupaten Pinrang secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Kabupaten Pinrang yang sesuai dengan target (100%).
2. Konsumen di PST BPS Kabupaten Pinrang didominasi oleh konsumen yang memiliki pekerjaan utama yaitu PNS/TNI/Polri dan Pelajar/Mahasiswa dengan besar persentase yang sama yaitu 43,33%. Hal tersebut sebanding dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk perencanaan dan evaluasi (43,75%) dan skripsi/tesis/disertasi (21,88%). Hal itu juga didukung dengan konsumen yang berasal dari K/L/OPD juga memiliki persentase terbesar untuk menggunakan data BPS dalam perencanaan dan evaluasi (71,43%).
3. Konsumen di PST BPS Kabupaten Pinrang cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk perpustakaan tercetak (52,27%). Adapun layanan data mikro/peta digital/softcopy publikasi (20,45%) memiliki besaran persentase terbanyak kedua menurut jenis layanan. Konsultasi data statistik menunjukkan nilai persentase sebesar 18,18%. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen masih tertarik untuk mengunjungi PST BPS Kabupaten Pinrang secara langsung. Hal itu juga dibuktikan dengan besaran persentase konsumen yang mengunjungi PST/Perpustakaan BPS (76,67%) mendominasi dibandingkan fasilitas utama lain untuk memperoleh data BPS.
4. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Pinrang yang

ditunjukkan dengan persentase konsumen yang bernilai sempurna.

5. Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Pinrang disajikan menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data. Seluruh dimensi menunjukkan persentase yang sempurna atau dengan kata lain keseluruhan konsumen merasa puas terhadap kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data yang dimiliki oleh PST BPS Kabupaten Pinrang.
6. Seluruh konsumen merasa puas baik terhadap pelayanan, akses data dan sarana dan prasarana di PST BPS Kabupaten Pinrang yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan yang bernilai sempurna.
7. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Pusat digambarkan melalui IKK. Nilai IKK PST BPS Kabupaten Pinrang adalah 92,8, artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Pinrang adalah sangat baik.

5.2. Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis SKD 2019 dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik adalah:

1. Berdasarkan hasil *Importance and Performance Analysis* (IPA), atribut pelayanan di PST BPS Pusat menjadi prioritas utama perbaikan, yaitu persyaratan pelayanan mudah dipahami dan

dipenuhi. Perbaikan juga perlu dilakukan pada atribut-atribut dengan prioritas perbaikan rendah, antara lain:

- a. Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan
 - b. Kemudahan memperoleh data dari website BPS
 - c. Kemudahan akses metadata
 - d. Kejelasan fasilitas pengaduan
2. Instrumen kuesioner SKD 2020 perlu disesuaikan kembali mengikuti Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS yang baru seiring dengan Rencana Strategis (Renstra) BPS 2020-2024.

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.
- BPS RI. 2020. *Analisis Hasil Survey Kebutuhan Data 2019*. Jakarta: BPS RI.
- 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.

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



LAMPIRAN

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

PRINSIP SATU DATA INDONESIA

Perpres No. 39 Tahun 2019
tentang Satu Data Indonesia



STANDAR DATA

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memenuhi Standar Data

Konsep

ide yang mendasari Data dan tujuan Data tersebut diproduksi.

Definisi

penjelasan tentang Data yang memberi batas atau membedakan secara jelas arti dan cakupan Data tertentu dengan Data yang lain.

Klasifikasi

penggolongan Data secara sistematis ke dalam kelompok atau kategori berdasarkan kriteria yang ditetapkan oleh Pembina Data atau dibakukan secara luas.

Ukuran

unit yang digunakan dalam pengukuran jumlah, kadar, atau cakupan.

Satuan

besaran tertentu dalam Data yang digunakan sebagai standar untuk mengukur atau menakar sebagai sebuah keseluruhan

METADATA

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memiliki Metadata

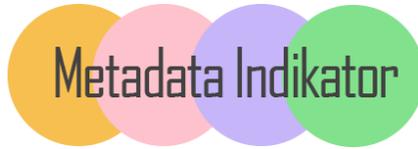
Metadata adalah **informasi** dalam bentuk struktur dan format yang baku untuk **menggambarkan Data, menjelaskan Data, serta memudahkan pencarian, penggunaan, dan pengelolaan informasi Data.**

INTEROPERABILITAS

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memenuhi kaidah interoperabilitas data

KODE REFERENSI dan/atau DATA INDUK

Data yang dihasilkan Produsen Data harus menggunakan Kode Referensi dan/atau Data Induk



Metadata Indikator

| | |
|---------------------|---|
| Nama | : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Jenis Kelamin |
| Konsep | : Indikator ini untuk mengetahui segmentasi responden SKD berdasarkan jenis kelamin, sehingga didapatkan gambaran apakah responden SKD didominasi perempuan atau laki-laki. |
| Definisi | : Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/ perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kabupaten Pinrang. |
| Klasifikasi | : <ul style="list-style-type: none">- Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah PST BPS- Jenis Kelamin |
| Ukuran | : Persentase |
| Satuan | : Persen |
| Interpretasi | : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen (responden SKD) dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS Kabupaten Pinrang. |
| Rumus | : $p_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <ul style="list-style-type: none">p_i = Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke-ix_i = Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke-iy = Jumlah seluruh konsumen$i = 1, 2$ (1: laki-laki, 2: perempuan) |



Metadana Indikator

| | |
|---------------------|---|
| Nama | : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Pekerjaan Utama |
| Konsep | : Indikator ini untuk mengetahui segmentasi responden SKD berdasarkan pekerjaan utama, sehingga didapatkan gambaran pekerjaan utama yang mendominasi responden SKD |
| Definisi | : Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis pekerjaan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kabupaten Pinrang. Pekerjaan utama adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan, meliputi Pelajar/Mahasiswa, Peneliti/Dosen, PNS/TNI/Polri, Pegawai BUMN/D, Pegawai Swasta, Wiraswasta, dan Lainnya. |
| Klasifikasi | : <ul style="list-style-type: none">- Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah PST BPS- Pekerjaan utama |
| Ukuran | : Persentase |
| Satuan | : Persen |
| Interpretasi | : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen (responden SKD) dengan pekerjaan utama tersebut di wilayah PST BPS Kabupaten Pinrang. |
| Rumus | : $p_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dimana: <ul style="list-style-type: none">p_i = Persentase konsumen dengan pekerjaan utama ke-ix_i = Jumlah konsumen dengan pekerjaan utama ke-iy = Jumlah seluruh konsumen$i = 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7$ (1: Pelajar/Mahasiswa, 2: Peneliti/Dosen, 3: PNS/TNI/Polri, 4: Pegawai BUMN/D, 5: Pegawai Swasta, 6: Wiraswasta, 7: Lainnya) |



Metadana Indikator

| | |
|----------------------|---|
| Nama | : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan |
| Konsep | : Indikator ini untuk mengetahui segmentasi responden SKD berdasarkan pemanfaatan hasil kunjungan, sehingga didapatkan gambaran dominasi pemanfaatan data oleh responden SKD |
| Definisi | : Perbandingan jumlah konsumen menurut pemanfaatan hasil kunjungan ke BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di di wilayah PST BPS Kabupaten Pinrang. Pemanfaatan hasil kunjungan adalah penggunaan hasil kunjungan, baik berupa pencarian data maupun konsultasi, meliputi Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Skripsi/Tesis/Disertasi, Penelitian, Perencanaan dan evaluasi, serta Penyebaran Informasi. |
| Klasifikasi | : - Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah PST BPS - Pemanfaatan Data |
| Ukuran Satuan | : Persentase : Persen |
| Interpretasi | : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen (responden SKD) dengan pemanfaatan hasil kunjungan tersebut di wilayah PST BPS Kabupaten Pinrang. |
| Rumus | : $p_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>p_i = Persentase konsumen dengan pemanfaatan data ke- i</p> <p>x_i = Jumlah konsumen dengan pemanfaatan data ke-i</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen</p> <p>$i = 1, 2, 3, 4, 5$ (1: Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, 2: Skripsi/Tesis/Disertasi, 3: Penelitian, 4: Perencanaan dan evaluasi, 5: Penyebaran Informasi)</p> |



| | |
|---------------|---|
| Nama | : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Jenis Layanan |
| Konsep | : Indikator ini untuk mengetahui segmentasi responden SKD berdasarkan jenis layanan yang digunakan, sehingga didapatkan gambaran dominasi jenis layanan |

| | |
|---------------------|--|
| Definisi | <p>oleh responden SKD</p> <p>: Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kabupaten Pinrang.</p> <p>Jenis layanan adalah layanan-layanan yang disediakan oleh unit PST BPS. Jenis layanan meliputi Perpustakaan tercetak, Perpustakaan digital, Penjualan buku, Data mikro/peta digital/softcopy publikasi, Konsultasi data statistik, serta Konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik.</p> |
| Klasifikasi | <p>: - Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah PST BPS</p> <p>- Jenis Layanan</p> |
| Ukuran | <p>: Persentase</p> |
| Satuan | <p>: Persen</p> |
| Interpretasi | <p>: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen (responden SKD) yang menggunakan jenis layanan tersebut di wilayah PST BPS Kabupaten Pinrang.</p> |
| Rumus | <p>: $p_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$</p> <p>dimana:</p> <p>$p_i$ = Persentase konsumen dengan jenis layanan ke-i</p> <p>x_i = Jumlah konsumen dengan jenis layanan ke-i</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen</p> <p>$i = 1, 2, 3, 4, 5, 6$ (1: Perpustakaan tercetak, 2: Perpustakaan digital, 3: Penjualan buku, 4: Data mikro/peta digital/softcopy publikasi, 5: Konsultasi data statistik, 6: Konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik)</p> |



| | |
|---------------|--|
| Nama | <p>: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Fasilitas Utama Untuk Memperoleh Data BPS</p> |
| Konsep | <p>: Indikator ini untuk mengetahui segmentasi responden SKD berdasarkan fasilitas utama untuk memperoleh data BPS, sehingga didapatkan gambaran fasilitas utama yang sering digunakan oleh responden SKD untuk memperoleh data BPS.</p> |

- Definisi** : Perbandingan jumlah konsumen menurut fasilitas utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kabupaten Pinrang.
Fasilitas utama adalah sarana utama yang digunakan konsumen untuk memperoleh layanan BPS. Jenis fasilitas utama meliputi Website BPS, Telepon/Faksimili, E-mail, Surat, PST/Perpustakaan BPS, Layanan Statistik Online, dan Lainnya.
- Klasifikasi** : - Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah PST BPS
- Fasilitas Utama
- Ukuran** : Persentase
- Satuan** : Persen
- Interpretasi** : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen (responden SKD) yang menggunakan fasilitas utama tersebut di wilayah PST BPS Kabupaten Pinrang.
- Rumus** :
$$p_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$$

dimana:
 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, 2, 3, 4, 5, 6, 7 (1: Website BPS, 2: Telepon/Faksimili, 3: Email, 4: Surat, 5: PST/Perpustakaan BPS, 6: Layanan Statistik Online, 7: Lainnya)

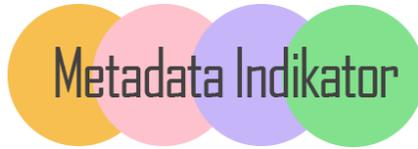


- Nama** : Persentase Konsumen yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Wilayah PST BPS
- Konsep** : Indikator ini untuk mendapatkan gambaran responden SKD yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama.
- Definisi** : Perbandingan jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Rujukan utama adalah penggunaan data BPS sebagai acuan utama dalam melakukan suatu kegiatan.

Klasifikasi : Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah PST BPS
Ukuran : Persentase
Satuan : Persen
Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen (responden SKD) yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama di wilayah PST BPS Kabupaten Pinrang.

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

dimana:
p = Persentase konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama
x = Jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama
y = Jumlah seluruh konsumen



Metadatas Indikator

| | |
|---------------------|--|
| Nama | : Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kelengkapan Data BPS Menurut Wilayah PST BPS |
| Konsep | : Indikator ini untuk mendapatkan tingkat kepuasan konsumen yang menjadi responden SKD terhadap kelengkapan data BPS. |
| Definisi | : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kelengkapan data BPS terhadap jumlah konsumen data. Kelengkapan data adalah data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data. |
| Klasifikasi | : Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah Penyedia Data BPS |
| Ukuran | : Persentase |
| Satuan | : Persen |
| Interpretasi | : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen data yang merasa puas dengan kelengkapan data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS Kabupaten Pinrang. |
| Rumus | : $p_i = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>p = Persentase konsumen yang merasa puas terhadap kelengkapan data BPS</p> <p>x = Jumlah konsumen yang merasa puas terhadap kelengkapan data BPS</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen</p> |



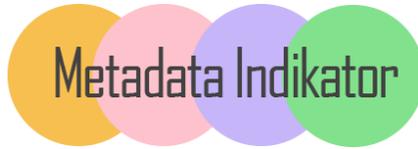
Metadata Indikator

- Nama** : Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akurasi Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data BPS
- Konsep** : Indikator ini untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan kosumen yang menjadi responden SKD terhadap akurasi data BPS.
- Definisi** : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akurasi data BPS terhadap jumlah konsumen data. Akurasi data adalah data yang dihasilkan BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya.
- Klasifikasi** : Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah Penyedia Data BPS
- Ukuran** : Persentase
- Satuan** : Persen
- Interpretasi** : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen data yang merasa puas dengan akurasi data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS Kabupaten Pinrang.
- Rumus** :
$$p_i = \frac{x}{y} \times 100\%$$
dimana:
p = Persentase konsumen yang merasa puas terhadap akurasi data BPS
x = Jumlah konsumen yang merasa puas terhadap akurasi data BPS
y = Jumlah seluruh konsumen



Metadatas Indikator

- Nama** : Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kemutakhiran Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data BPS
- Konsep** : Indikator ini untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan kosumen yang menjadi responden SKD terhadap kemutakhiran data BPS.
- Definisi** : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kemutakhiran data BPS terhadap jumlah konsumen data. Kemutakhiran data adalah data yang dihasilkan oleh BPS up to date/terkini sehingga masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.
- Klasifikasi** : Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah Penyedia Data BPS
- Ukuran** : Persentase
- Satuan** : Persen
- Interpretasi** : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen data yang merasa puas dengan kemutakhiran data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS Kabupaten Pinrang.
- Rumus** :
$$p_i = \frac{x}{y} \times 100\%$$
dimana:
p = Persentase konsumen yang merasa puas terhadap kemutakhiran data BPS
x = Jumlah konsumen yang merasa puas terhadap kemutakhiran data BPS
y = Jumlah seluruh konsumen



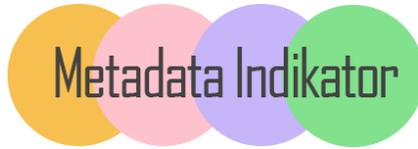
Metadata Indikator

| | |
|---------------------|--|
| Nama | : Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data BPS |
| Konsep | : Indikator ini untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan kosumen yang menjadi responden SKD terhadap kualitas data BPS secara umum. |
| Definisi | : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kualitas data BPS terhadap jumlah konsumen data. Kualitas data diukur dari tiga dimensi, yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran data. |
| Klasifikasi | : Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah Penyedia Data BPS |
| Ukuran | : Persentase |
| Satuan | : Persen |
| Interpretasi | : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen data yang merasa puas dengan kualitas data secara umum yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS Kabupaten Pinrang. |
| Rumus | : $p_i = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>p = Persentase konsumen yang merasa puas terhadap kualitas data BPS secara umum</p> <p>x = Jumlah konsumen yang merasa puas terhadap kualitas data BPS secara umum</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen</p> |



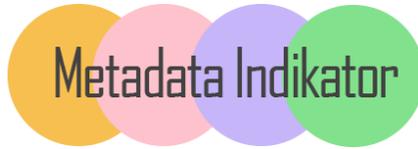
Metadata Indikator

- Nama** : Persentase Konsumen yang Puas terhadap Layanan Data Menurut Wilayah PST BPS
- Konsep** : Indikator ini untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan kosumen yang menjadi responden SKD terhadap layanan data BPS.
- Definisi** : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan layanan data BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kabupaten Pinrang.
Layanan data diukur dari 12 variabel, yaitu (1) Informasi dan alur prosedur pelayanan, (2) Persyaratan pelayanan, (3) Sikap petugas, (4) Kemampuan petugas, (5) Waktu pelayanan, (6) Kesesuaian pelayanan, (7) Biaya, (8) Sarana dan Prasarana, (9) Akses publikasi dari PST/ Perpustakaan, (10) Akses website, (11) Akses Metadata, (12) Fasilitas pengaduan.
- Klasifikasi** : Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah PST BPS
- Ukuran** : Persentase
- Satuan** : Persen
- Interpretasi** : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen (responden SKD) yang merasa puas dengan layanan data di wilayah PST BPS Kabupaten Pinrang.
- Rumus** :
$$p_i = \frac{x}{y} \times 100\%$$
dimana:
p = Persentase konsumen yang merasa puas terhadap layanan data BPS
x = Jumlah konsumen yang merasa puas terhadap layanan data BPS
y = Jumlah seluruh konsumen



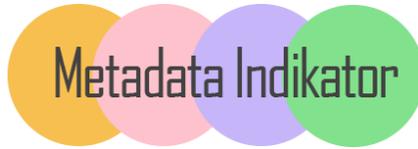
Metadata Indikator

- Nama** : Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST BPS
- Konsep** : Indikator ini untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan kosumen yang menjadi responden SKD terhadap akses data BPS.
- Definisi** : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akses data BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kabupaten Pinrang. Akses data diukur dari 3 variabel, yaitu (1) Akses publikasi dari PST/Perpustakaan BPS, (2) Akses Website BPS, (3) Akses metadata
- Klasifikasi** : Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah PST BPS
- Ukuran** : Persentase
- Satuan** : Persen
- Interpretasi** : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen (responden SKD) yang merasa puas dengan akses data di wilayah PST BPS Kabupaten Pinrang.
- Rumus** :
$$p_i = \frac{x}{y} \times 100\%$$
dimana:
p = Persentase konsumen yang merasa puas terhadap akses data BPS
x = Jumlah konsumen yang merasa puas terhadap akses data BPS
y = Jumlah seluruh konsumen



Metadata Indikator

- Nama** : Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pemenuhan Sarana dan Prasarana Data Menurut Wilayah PST BPS
- Konsep** : Indikator ini untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan kosumen yang menjadi responden SKD terhadap pemenuhan sarana dan prasarana di BPS.
- Definisi** : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan sarana dan prasarana terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kabupaten Pinrang.
- Klasifikasi** : Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah PST BPS
- Ukuran** : Persentase
- Satuan** : Persen
- Interpretasi** : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen (responden SKD) yang merasa puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana di wilayah PST BPS Kabupaten Pinrang.
- Rumus** :
$$p_i = \frac{x}{y} \times 100\%$$
dimana:
p = Persentase konsumen yang merasa puas terhadap sarana dan prasarana BPS
x = Jumlah konsumen yang merasa puas terhadap sarana dan prasarana BPS
y = Jumlah seluruh konsumen



Metadata Indikator

| | |
|---------------------|--|
| Nama | : Indeks Kepuasan Konsumen Menurut Wilayah PST BPS |
| Konsep | : Indikator ini untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. |
| Definisi | : Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Indeks ini diperoleh dengan menghitung penimbang yang didapatkan dari tingkat kepentingan konsumen. Sehingga, untuk menghitung IKK ini diperlukan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dari konsumen. |
| Klasifikasi | : Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah PST BPS |
| Ukuran | : Indeks |
| Satuan | : - |
| Interpretasi | : Sesuai PermenpanRB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, interpretasi nilai IKK adalah 25,00 - 64,99 : Tidak baik 65,00 - 76,60 : Kurang baik 76,61 - 88,30 : Baik 88,31 - 100,00 : Sangat baik |
| Rumus | : $IKK = ((\sum_{i=1}^{12} x_i) \times 100) / y$ dimana: x_i = Rata-rata kepuasan tertimbang unsur pelayanan ke-i $x_i = w_i \times z_i$ w_i = Penimbang unsur ke-i = Rata-rata skor kepentingan unsur ke-i / jumlah rata-rata skor kepentingan z_i = Rata-rata skor kepuasan unsur ke-i y = Skala maksimum penilaian |

Lampiran 1. Kuesioner VKD19

RAHASIA



VKD19

No. Rekomendasi: V.19.0000.001

SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2019

| Keterangan Pencacahan <i>(diisi oleh petugas)</i> | | | |
|---|--|---|--|
| Pencacah | Nama : _____ Tanggal : _____ | Pemeriksa | Nama : _____ Tanggal : _____ |
| | | | Nomor Responden : <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> |
| Blok 1. Keterangan Responden | | | |
| 1 | Nama : <input style="width: 80%; height: 20px;" type="text"/> | | |
| 2 | Umur : _____ tahun | <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> | |
| 3 | Jenis Kelamin : Laki-laki - 1 Perempuan - 2 | <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> | |
| 4 | Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan : SLTP/Sederajat - 1 SLTA/Sederajat - 2 D1/D2/D3 - 3 D4/S1 - 4 S2/S3 - 5 <i>Pilih salah satu jawaban</i> | <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> | |
| 5 | Pekerjaan Utama : Pelajar/Mahasiswa - 1 Peneliti/Dosen - 2 PNS/TNI/Polri - 3 Pegawai BUMN/D - 4 Pegawai Swasta - 5 Wiraswasta - 6 Lainnya (.....) - 0 <i>Pilih salah satu jawaban</i> | <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> | |
| 6 | Nama Instansi/Institusi : <input style="width: 80%; height: 20px;" type="text"/> | | |
| 7 | Kategori Instansi/Institusi : Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri - 1 Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri - 2 Kementerian & Lembaga Pemerintah - 3 Lembaga Internasional - 4 Media Massa - 5 Pemerintah Daerah - 6 Perbankan - 7 BUMN/BUMD - 8 Swasta lainnya - 9 Lainnya (.....) - 0 <i>Pilih salah satu jawaban</i> | <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> | |
| 8 | Pemanfaatan Hasil Kunjungan : Tugas Sekolah/Tugas Kuliah - 1 Skripsi/Tesis/Disertasi - 2 Penelitian - 4 Perencanaan - 8 Evaluasi - 16 Penyebaran Informasi - 32 <i>Boleh pilih lebih dari satu jawaban</i> | | <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> |
| 9 | Jenis Layanan yang Digunakan : Perpustakaan Tercetak - 1 Perpustakaan Digital - 2 Penjualan Buku - 4 Data Mikro/Peta Digital/ Softcopy Publikasi - 8 Konsultasi Data Statistik - 16 Konsultasi dan Rekomendasi Kegiatan Statistik - 32 <i>Boleh pilih lebih dari satu jawaban</i> | | <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> |
| 10 | Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Layanan BPS : Website BPS - 1 Telepon/Faksimili - 2 E-mail - 3 Surat - 4 PST/Perpustakaan BPS - 5 Layanan Statistik Online - 6 Lainnya (.....) - 0 <i>Pilih salah satu jawaban</i> | | <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> |
| 11 | Apakah Data BPS Digunakan Sebagai Rujukan Utama? : Ya - 1 Tidak - 2 | | <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> |

Blok III. Kepuasan terhadap Layanan BPS

Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan Saudara pada rincian pelayanan berikut?

Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Sangat Tidak Penting/Puas

Sangat Penting/Puas

- 1 **Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan**
Informasi dan alur dari prosedur pelayanan mudah dipahami, mudah dilaksanakan, dan tidak berbelit-belit.
- 2 **Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi**
Hal-hal yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi.
- 3 **Sikap petugas saat memberikan pelayanan**
Petugas sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan dan peduli terhadap keluhan konsumen.
- 4 **Kemampuan petugas saat memberikan informasi**
Petugas memiliki pengetahuan yang memadai dan kompeten dalam memberikan penjelasan, terutama mengenai data dan publikasi
- 5 **Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan**
Pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal atau tidak kurang dari jadwal yang telah ditetapkan.
- 6 **Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian**
Produk/jasa pelayanan diberikan sesuai dengan janji yang diberikan. Apabila terjadi keterlambatan, petugas memberikan informasi kepada konsumen.
- 7 **Informasi biaya/tarif produk BPS jelas**
Informasi tentang biaya/tarif produk BPS (berbayar/gratis) dapat diketahui dengan jelas.
- 8 **Kenyamanan sarana dan prasarana**
Tersedia sarana dan prasarana pendukung pelayanan yang nyaman dan mudah digunakan.
- 9 **Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS**
Publikasi di PST/Perpustakaan BPS mudah diakses dan diperoleh.
- 10 **Kemudahan memperoleh data dari website BPS**
Data di website BPS mudah diakses dan diperoleh.
- 11 **Kemudahan akses metadata**
Metadata statistik mudah diakses dan diperoleh.
- 12 **Kejelasan fasilitas pengaduan**
Fasilitas pengaduan tersedia untuk konsumen yang ingin memberikan pengaduan/keluhan mengenai data dan pelayanan BPS.

| No | Rincian Pelayanan | Tingkat Kepentingan | Tingkat Kepuasan |
|----|--|---|---|
| 1 | Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> |
| 2 | Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> |
| 3 | Sikap petugas saat memberikan pelayanan* | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> |
| 4 | Kemampuan petugas saat memberikan informasi* | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> |
| 5 | Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> |
| 6 | Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> |
| 7 | Informasi biaya/tarif produk BPS jelas | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> |
| 8 | Kenyamanan sarana dan prasarana* | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> |
| 9 | Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/ Perpustakaan BPS* | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> |
| 10 | Kemudahan memperoleh data dari website BPS** | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> |
| 11 | Kemudahan akses metadata** | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> |
| 12 | Kejelasan fasilitas pengaduan | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> |

Keterangan:

* Boleh kosong untuk responden yang belum pernah berkunjung langsung ke PST BPS

** Boleh kosong untuk responden yang belum pernah mengakses website BPS

Blok IV. Catatan

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

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



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN PINRANG**

Jl. Andi Isa No. 18 Pinrang 91211 Telp. (0421) 921021, Fax (0421) 921021
Homepage: <http://pinrangkab.bps.go.id> Email: bps7315@bps.go.id

ISBN 978-602-6927-45-3

