

Analisis Hasil

Survei Kebutuhan Data 2021 BPS Provinsi Maluku Utara





Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2021 BPS Provinsi Maluku Utara

ISBN :-

No. Publikasi : 82000.2131 Katalog : 1399013.82

Ukuran Buku: 18,2 cm x 25,7 cmJumlah Halaman: xiv + 70 halaman

Naskah:

Diseminasi dan Layanan Statistik

Desain Kover:

Diseminasi dan Layanan Statistik

Penerbit:

© BPS Provinsi Maluku Utara

Pencetak:

BPS Provinsi Maluku Utara

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

Tim Penyusun

Pengarah : Aidil Adha, S.E, M.E.

Penanggung Jawab : Aidil Adha, S.E, M.E.

Penanggung Jawab Teknis : Dedi Kintoro, S.ST., M.Si

Penyunting : Dedi Kintoro, S.ST., M.Si

Penulis Naskah : Muhammad Donni Saputra, SST

Infografis : Muhammad Donni Saputra, SST

Pengolah Data : Muhammad Donni Saputra, SST

Kata Pengantar

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana pelayanan publik di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan. BPS sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik, melaksanakan kewajiban tersebut melalui Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik BPS.

SKD rutin diselenggarakan setiap tahun sekali. Pada tahun 2021, SKD diselenggarakan di 514 satuan kerja BPS, yaitu di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 479 BPS Kabupaten/Kota. Salah satu penyajian hasil SKD 2021 berupa publikasi dengan judul "Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2021" sebagai bentuk laporan penyelenggaraan SKD. Publikasi ini berisikan analisis deskriptif 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) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

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.

Ternate, Desember 2021 Koordinator Fungsi IPDS BPS Provinsi Maluku utara

Dedi Kintoro, S.ST., M.Si

Pendahuluan

DAFTAR ISI

Kata Pengantarvi		vii
Da	aftar Isi	ix
Da	aftar Tabel	xi
Da	aftar Gambar	xiii
Ba	ab 1 Pendahuluan	1
	1.1. Latar Belakang	3
	1.2. Tujuan dan Manfaat	4
	1.3. Landasan Teori	4
	1.4. Metodologi	7
	1.5. Sistematika Penulisan	14
Ba	ab 2 Segmentasi Konsumen	17
	2.1. Gambaran Umum Konsumen	19
	2.2. Konsumen Menurut Karakteristik	19
	2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan hasil Kunjungan	23
	2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan	24
	2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Mempeeroleh Data BPS	25
Ba	ab 3 Analisis Kebutuhan Data	27
	3.1. Gambaran Umum Kebutuhan Data	29
	3.2. Pencarian Jenis Data Menurut Level Data	29
	3.3. Pencarian Jenis Data Menurut Periode Data	30
	3.4. Pencarian Janis Data Menurut Jenis Perolehan Datanya	31
Ba	ab 4 Analisis Kepuasan Kualitas Data	33
	4.1. Gambaran Umum Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data	36
	4.2. Dimensi Kepuasan Kelengkapan Data	36
	4.3. Dimensi Kepuasan Akurasi Data	37
	4.4. Dimensi Kepuasan Kemutakhiran Data	38

Bab 5 Analisis Kepuasan Layanan	41	
5.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan	43	
5.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data	45	
5.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Pemenuhan Sarana dan Prasarana	45	
5.4. Gap Analysis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPSBPS	46	
5.5. Importance and Performance Analysis (IPA) Kepuasan Konsumen		
terhadap Pelayanan BPS	48	
5.7. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPSBPS	51	
BAB 6 Analisis Perilaku Anti Korupsi		
BAB 7 Penutup		
7.1. Simpulan	59	
7.2 Saran	61	

DAFTAR TABEL

Tabel 5.1.	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentinga	n, dan Gap per Atribut
	Pelayanan di PST BPS Provinsi Maluku	Utara 48
Tabel 5.2.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kep	ouasan, dan Tingkat
	Kesesuaian per Atribut Pelayanan di PS	T BPS Provinsi Maluku
	Utara	48
		10
		90.
	ntips://nalut.lop	
	A. P.	
	11/10	
	Sill	

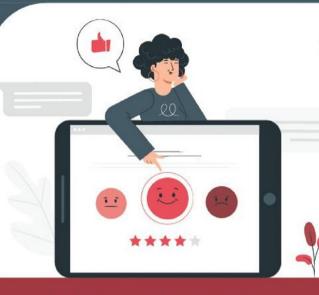
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara	
Gambar 2.2.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara	19
	Menurut Kelompok Umur2	20
Gambar 2.3.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara Menurut Jenis Kelamin	20
Gambar 2.4.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara	
	Menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan	21
Gambar 2.5.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara	
	Menurut Pekerjaan Utama	22
Gambar 2.6.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara Menurut Instansi/Institusi	23
Gambar 2.7.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara	
	Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan	24
Gambar 2.8.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara	
		25
Gambar 2.9.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara	
	Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS	26
Gambar 3.1.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Maluku	
	Utara Menurut Level Data	30
Gambar 3.2.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Maluku	
dambar 5,21		31
Gambar 3.3.	Persentase Pencarian Data Tata Usaha di PST BPS Provinsi	-
dambar bioi		32
Gambar 4.1.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang	-
dambar I.I.		36
Gambar 4.2.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang	
dambar 1.2.	Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Maluku Utara	
		37
Gambar 4.3.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang	,,
dambar 1.5.	Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Maluku Utara	
		38
Gambar 4.4.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang	,0
dallibal T.T.	Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Maluku Utara	
		39
		י נ

Gambar 5.1.	Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS	
	Provinsi Maluku Utara Terhadap Pelayanan	43
Gambar 5.2.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan di	
	Wilayah PST BPS Provinsi Maluku Utara Menurut Atribut	
	Pelayanan	44
Gambar 5.3.	Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS	
	Provinsi Maluku Utara Terhadap Akses Data	45
Gambar 5.4.	Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS	
	Provinsi Maluku Utara Terhadap Sarana dan Prasarana	46
Gambar 5.5.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap	
	Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Maluku Utara	47
Gambar 5.6.	Importance and Performance Analysis Pelayanan BPS di	
	PST BPS Provinsi Maluku Utara	50
Gambar 6.1.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST Terhadap	
	Peneranan Perilaku Anti Korunsi	55

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) di satuan kerja BPS Pusat, 34 BPS Provinsi dan 479 BPS Kabupaten/Kota



7 Juni-13 Agustus 2021

ANALISIS

- Analisis deskriptif
- Analisis tabulasi silang (cross tab analysis)
- Analisis kesenjangan (gap analysis)
- Analisis kuadran (importance & performance analysis)

diperkaya dengan:

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

RESPONDEN

Konsumen yg pernah menerima layanan dari unit PST BPS sejak:

1 Januari 2021 – akhir periode pencacahan

INSTRUMEN

Kuesioner VKD21 hardcopy & Softcopy

Pencacahan manual dengan print out kuesioner

Pencacahan elektronik menggunakan sistem online e-mail, online link dan online PST

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan publik 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 2021 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 2021 juga dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan BPS. Hal ini ditujukan untuk menjawab amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Hasil SKD 2021 dapat dimanfaatkan oleh BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota untuk mengidentifikasi beberapa isu, antara lain:

- a. Kebutuhan data dari konsumen
- b. Kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan public
- c. Rekomendasi perbaikan pelayanan public
- d. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)
- e. Indikator Kinerja Utama (IKU)
- f. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

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 juga 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, pemberi 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 pemberi 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 dijaminkan.

c. *Tangible* (fisik)

Unsur fisik merupakan bentuk aktualisasi nyata yang dapat terlihat atau digunakan oleh pemberi 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 pihakpihak 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 yang menjadi responden.
- 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. 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. Unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- i. 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.
- j. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- k. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.
- Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- m. 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 tiga kelompok, yaitu metode pengumpulan data dan metode analisis data.

1.4.1 Metode Sampling

SKD 2021 dilakukan dengan metode non probabilitysampling yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Adapun tekniknya adalah quota sampling yaitu teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang akan diselidiki ditetapkan terlebih dahulu.

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKD 2021 dilakukan pada Juni-September 2021 oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (self enumeration). Instrumen yang digunakan adalah kuesioner VKD20. 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 (Paper-and-Pencil Personal Interviewing). Pencacahan elektronik merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden melalui aplikasi berbasis website atau yang dikenal dengan istilah CAWI (Computer Aided Web Interviewing). Terdapat metode pencacahan elektronik SKD 2021, yaitu: (tiga)

- 1) *Online-Email*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD21 melalui *link* yang dikirimkan melalui *e-mail*.
- 2) *Online-PST*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD21 melalui form entri pada *web browser* komputer di unit PST.
- 3) *Online–Link*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD21 melalui *link* yang diperoleh dari aplikasi layanan statistik BPS

Responden pada SKD 2021 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 pada 1 Januari 2021 sampai periode akhir pencacahan.

Cakupan data dalam SKD 2021 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.

1.4.3 Metode Analisis Data

Ruang lingkup analisis hasil SKD 2021 adalah PST BPS Provinsi. Analisis tersebut disajikan dalam bentuk narasi dan infografis. Adapun hasil tabulasi dicantumkan pada lampiran.

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)

Analisis Kesenjangan (*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 memengaruhi 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

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 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:

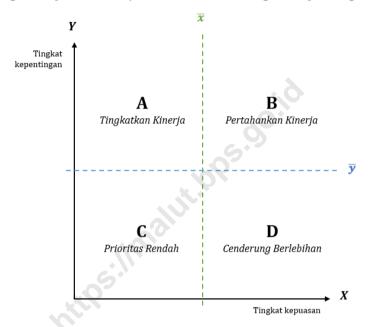
TK > 100%: kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100%: kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

 ${\rm TK} < 100\%$: 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 Impotance 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 dengan menggunakan IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat

kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok III kuesioner VKD20.

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:

$$w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{11} \bar{y}_i} \times 100\%$$

dengan:

 w_i = penimbang atribut pelayanan ke-*i*, dimana $\sum_{i=1}^{11} w_i = 1$

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

i = 1, 2, ..., 11

2. Menghitung Rata-rata Tertimbang Skor Kepuasan Layanan (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 = 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:

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

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

 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

Tabel 1.1. Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan

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 dan tujuan SKD 2021, landasan teori dan metodologi dalam SKD 2021, serta realisasi pengumpulan data SKD 2021.

Bab 2 Segmentasi Konsumen, menyajikan analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara berdasarkan Blok I VKD20.

Bab 3 Analisis Kebutuhan Data, menyajikan analisis mengenai data di PST BPS Pusat yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok II VKD20.

Bab 4 Analisis Kepuasan Kualitas Data, menyajikan analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Provinsi Maluku Utara yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok II VKD20.

Bab 5 Analisis Kepuasan Layanan, menyajikan analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Provinsi Maluku Utara berdasarkan Blok III VKD20.

Bab 6 Analisis Perilaku Anti Korupso, menyajikan analisis mengenai perilaku anti korupsi terhadap layanan di PST BPS Provinsi Maluku Utara berdasarkan Blok II VKD20.

Bab 7 Penutup, menyajikan kesimpulan hasil SKD 2021 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2021 dan rekomendasi perbaikan layanan di PST BPS Provinsi Maluku Utara.

1.6 Target dan Realisasi Jumlah Responden

Dalam SKD 2021, masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi. Target jumlah responden yang harus dipenuhi oleh BPS Provinsi adalah sebanyak 100 responden, dan target tersebut berhasil dicapai oleh BPS Provinsi Maluku Utara.

SEGMENTASI KONSUMEN*

*pengguna data dan/atau pengguna layanan yang menjadi responden SKD 2021

Konsumen PST BPS Maluku Utara

didominasi oleh ...



Perempuan **52,86%**

Lulusan DIV/ S1

PNS/TNI/Polri

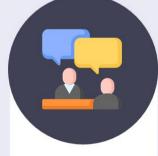
54,29%

sebagian besar menggunakan ...



Layanan Perpustakaan

62,03%



Layanan dengan Datang ke PST

58,82%



Data BPS Sebagai Rujukan Utama

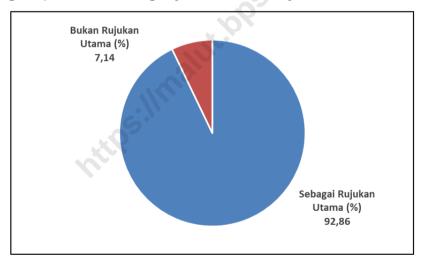
92,86%

Segmentasi Konsumen

2.1. Gambaran Umum Konsumen

Data dan informasi statistik yang dihasilkan oleh BPS, baik yang diperoleh dari sensus, survey, maupun kompilasi produk administrasi, sangat diminati oleh para konsumen. Data dan infromasi tersebut dimanfaatkan oleh konsumen untuk berbagai hal, antara lain sebagai 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 Provinsi Maluku Utara dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 92,86%.



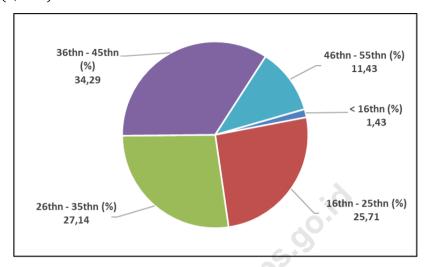
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama

2.2. Konsumen Menurut Karakteristik

Kelompok Umur

Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara didominasi oleh konsumen berumur 36-45 tahun (34,29%), disusul konsumen berumur 26-35 tahun (27,14%), konsumen berumur 16-25 tahun (25,71%),

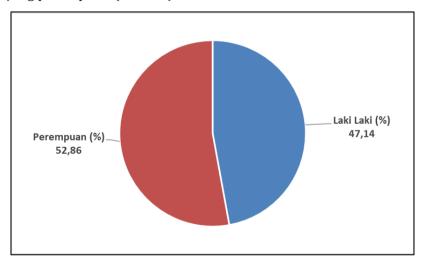
konsumen berumur 46-55 tahun (11,43%), dan konsumen berumur 16 tahun ke bawah (1,43%).



Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara Menurut Kelompok Umur

Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara jumlah pengunjung berjenis kelamin laki-laki (47,14%) hampir sama dengan pengunjung perempuan (52,86%).

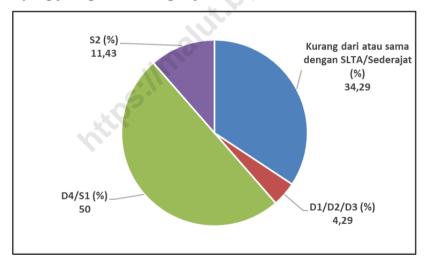


Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara Menurut

Jenis Kelamin

Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2021, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu Kurang dari atau sama dengan SLTA/Sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (50%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan SLTA/sederajat atau kurang (34,29%). Konsumen dengan pendidikan S2 menempati urutan ketiga dengan persentase 11,43 persen. Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase 4,29%.



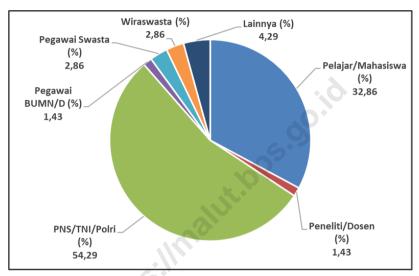
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara Menurut
Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

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.

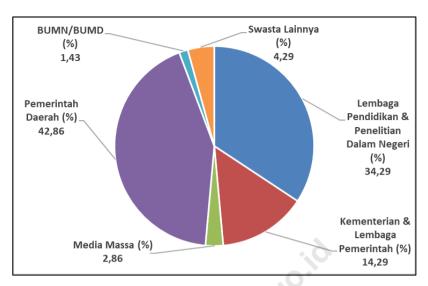
Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara adalah PNS/TNI/Polri (54,29%). Terbanyak kedua adalah konsumen yang pekerjaan utamanya sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 32,86%. Konsumen dengan pekerjaan utama lainnya memiliki persentase masing-masing di bawah 5%.



Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara Menurut
Pekerjaan Utama

Instansi/Institusi

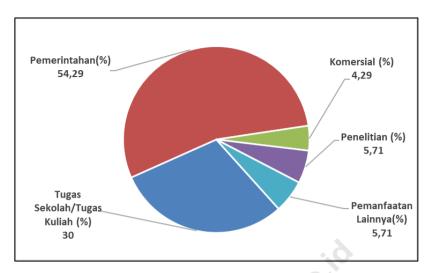
Konsumen pada SKD 2021 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara berasal dari Pemerintah Daerah (42,86%). Konsumen yang bekerja di Institusi Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 34,29%. Sementara itu, konsumen yang bekerja di BUMN/BUMD, Swasta Lainnya dan Instansi Lainnya memiliki persentase terendah yaitu sebesar 1,43%.



Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara Menurut Instansi/Institusi

2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Pemanfaatan hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Maluku Utara terdiri atas lima jenis, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Skripsi/Tesis/Disertasi, Penelitian, Perencanaan dan Evaluasi, serta Penyebaran Informasi. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, hasil SKD 2021 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Provinsi Maluku Utara cukup bervariasi. Hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Maluku Utara paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan, yaitu sebesar 54,29%. Tugas Sekolah/Tugas Kuliah menempati posisi kedua dengan persentase sebesar 30%. Peringkat ketiga ditempati pemanfaatan untuk penelitian serta pemanfaatan lainnya dengan persentase 5,71%. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan yang paling sedikit adalah untuk Komersil (4,29%).

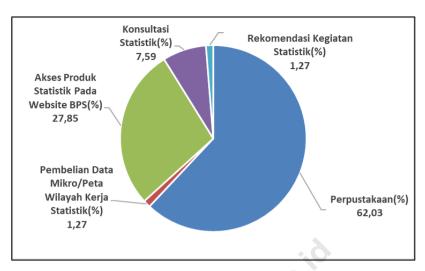


Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

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

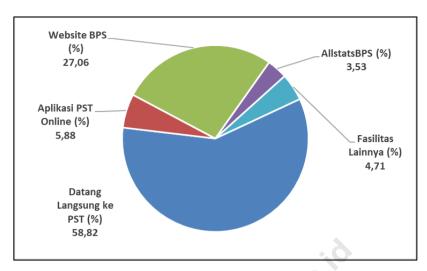
Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Provinsi Maluku Utara oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh pengguna PST adalah perpustakaan (62,03%). Jenis layanan kedua yang paling banyak digunakan adalah akses produk pada website BPS dengan persentase 27,85%. Terbanyak ketiga merupakan konsultasi statistik dengan persentase 7,59%. Untuk layanan lain seperti data mikro, rekomendasi kegiatan statistic, serta penjualan publikasi berada di bawah 2 persen.



Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara Menurut Jenis Layanan

2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

Dalam SKD 2021, 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 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara mendapatkan data sebagian besar melalui dua fasilitas, yaitu langsung datang ke PST/Perpustakaan BPS dan melalui Website BPS dengan persentase masing-masing 58,82% dan 27,06 %.



Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

ANALISIS KEBUTUHAN DATA bab

Jenis Data

yang paling banyak dibutuhkan



Mayoritas pengguna layanan mencari data pada level Kabupaten, yakni sebanyak :

53,74%



Mayoritas pengguna layanan mencari data pada periode tahunan, yakni sebanyak :

86,45%



Mayoritas pengguna layanan mendapatkan data sesuai dengan yang dibutuhkan, yakn<u>i sebanyak</u>:

86,45%



Analisis Kebutuhan Data

Bab ini menganalisis mengenai kebutuhan data konsumen dilihat dari sisi pencarian data dan perolehan data yang dicari oleh konsumen. Analisis dilakukan terhadap jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari oleh konsumen.

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 rang-data.

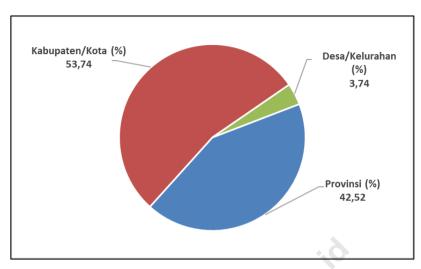
Dalam mencari data, konsumen bisa mencari lebih dari satu series data untuk jenis data yang sama. Sehingga, jika konsumen mencari satu jenis data sebanyak sepuluh

3.1. Gambaran Umum Kebutuhan Data

Gambaran kebutuhan data yang disediakan oleh BPS Provinsi Maluku Utara dapat dari level data, periode data, dan jenis perolehan datanya.

3.2. Pencarian Jenis Data Menurut Level Data

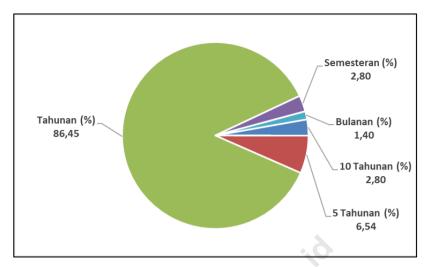
Dari hasil SKD 2021, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dicari oleh konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara. Secara umum 42,52% mencari data pada level provinsi. Data selanjutnya adalah data level kabupaten/kota (53,74%). Sementara itu pencarian data pada level desa sebesar 3,74%. Sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 3.1.



Gambar 3.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Maluku Utara Menurut Level Data

3.3. Pencarian Jenis Data Menurut Periode Data

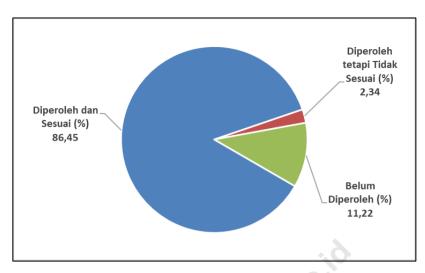
Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 3.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 86,45%. Perbedaan persentase sangat signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode-periode lainnya, yaitu sepuluh tahunan 2,80%, lima tahunan 6,54%, semesteran 2,80%, dan bulanan 1,40%.



Gambar 3.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Maluku Utara Menurut Periode Data

3.4. Pencarian Janis Data Menurut Jenis Perolehan Datanya

Jenis Perolehan data pada SKD 2021 terbagi menjadi data yang diperoleh dan sesuai, data yang diperoleh namun tidak disesuai, data tidak diperoleh, dan data belum diperoleh. Gambar 3.3 Menunjukkan bahwa terdapat 86,45% pengguna layanan yang memperoleh data yang dibutuhkan dan telah sesuai. Selanjutnya terdapat 2,34% penggunas layanan yang memperoleh data namun belum sesuai dengan yang diharapkan. Terdapat juga 11,22% pengguna layanan yang belum memperoleh data yang dibutuhkan.



Gambar 3.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Maluku Utara Menurut Periode Data

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA bab



IKK=92,05

Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap kualiatas data BPS Prov. Maluku utara

Kepuasan konsumen terhadap Kualitas data BPS Prov. Maluku Utara masuk dalam kategori

Sangat baik (skala 100)



Persentase konsumen yang puas terhadap Aspek Kualitas Data

Kualitas Data secara Umum



92,05

Kelengkapan Data



97,37

Akurasi Data



100

Kemutakhiran Data



97,37

Sumber: Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2021, BPS Provinsi Maluku Utara

Analisis Kepuasan Kualitas Data

Bab ini membahas tentang kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Maluku Utara. 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 2021 menggunakan variabel pengukuran Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS. Variabel tersebut adalah:

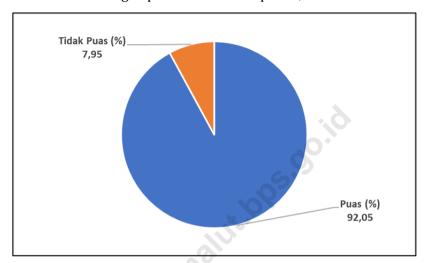
- 1. Kelengkapan
 - Data BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data.
- 2. Akurasi
 - Data BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya.
- 3. Kemutakhiran

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.

4.1. Gambaran Umum Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Maluku Utara disajikan dalam Gambar 4.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Provinsi Maluku Utara dengan persentase mencapai 92,05%.



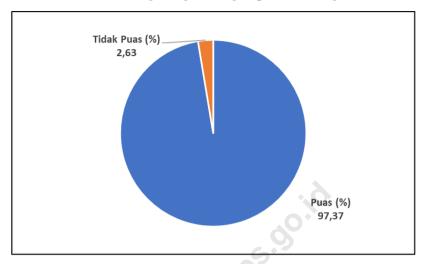
Gambar 4.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Maluku Utara

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Maluku Utara 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 Provinsi Maluku Utara.

4.2. Dimensi Kepuasan Kelengkapan Data

Tingkat kepuasan kelengkapan data adalah penilaian yang diberikan oleh responden terhadap kelengkapan data yang diperoleh responden. Berdasarkan Gambar 4.2, secara umum konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada dimensi kelengkapan data. Terdapat 97,37% Pengguna Layanan yang puas terhadap kelengkapan data yang disediakan oleh BPS Provinsi Maluku utara.

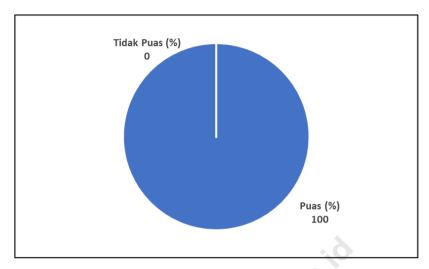
Kelengkapan data yang dimaksud di sini adalah data lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data sesuai persepsi dan pengamatan responden.



Gambar 4.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Maluku Utara Menurut Dimensi Kelengkapan Data

4.3. Dimensi Kepuasan Akurasi Data

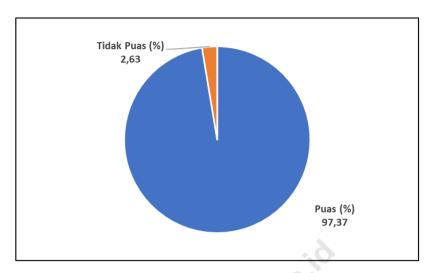
Tingkat kepuasan akurasi data adalah penilaian yang diberikan oleh responden terhadap akurasi data yang diperoleh sesuai persepsi dan pengamatan responden. Berdasarkan Gambar 4.3, secara umum semua konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada dimensi akurasi data. Semua pengguna layanan (100%) puas terhadap akurasi data yang disediakan oleh BPS Provinsi Maluku utara. Akurasi data yang dimaksud di sini adalah data mampu menggambarkan kondisi yang sebenarnya atau sesuai fenomena yang terjadi pada periode referensi data sesuai persepsi dan pengamatan responden.



Gambar 4.3. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Maluku Utara Menurut Dimensi Akurasi Data

4.4. Dimensi Kepuasan Kemutakhiran Data

Tingkat kepuasan kemutakhiran data adalah penilaian yang diberikan oleh responden terhadap kemutakhiran data yang diperoleh responden. Berdasarkan Gambar 4.4, secara umum konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada dimensi kemutakhiran data. Terdapat 97,37% Pengguna Layanan yang puas terhadap kemutakhiran data yang disediakan oleh BPS Provinsi Maluku utara. Kemutakhiran data yang dimaksud di sini adalah data terbaru yang dapat menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi pada periode referensi data (up to date) sesuai persepsi dan pengamatan responden.



Gambar 4.4. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Maluku Utara Menurut Dimensi Kemutakhitan Data

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN bab

IKK=92,80

Kualitas pelayanan PST BPS Provinsi Maluku Utara termasuk kategori sangat baik (skala 100) Gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan

di PST BPS Provinsi Maluku Utara

Persentase konsumen yang puas terhadap

Akses data BPS

91,43



Persentase konsumen yang puas terhadap

Pelayanan BPS

96,73



Persentase konsumen yang puas terhadap

Sarana & prasarana pelayanan BPS

97,14

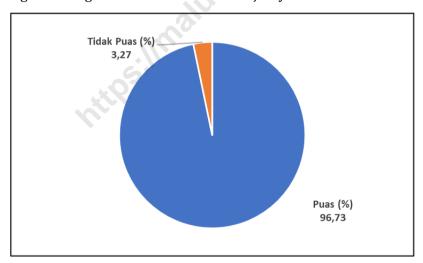


Analisis Kepuasan Layanan

Pada bab ini, dilakukan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS di PST BPS Proviinsi Maluku Utara 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).

5.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

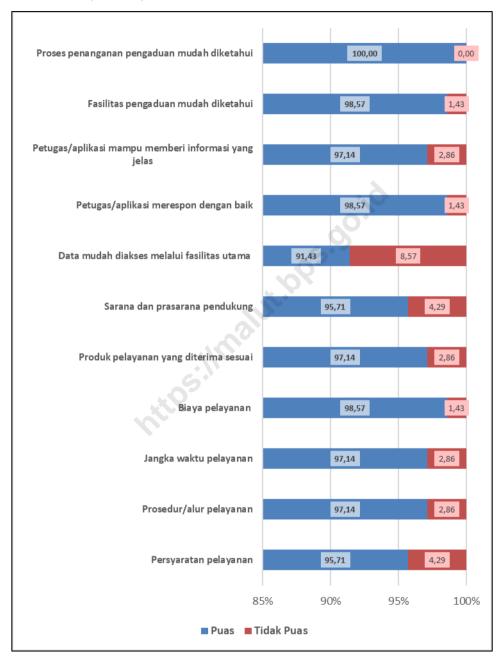
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 5.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Proviinsi Maluku Utara Tahun 2021 sebesar 96,73%. Ini merupakain capaian yang cukup bagus dan harus ditingkatkan lagi untuk tahun-tahun selanjutnya.



Gambar 5.1. Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS Provinsi Maluku Utara Terhadap Pelayanan

Kepuasan konsumen dapat dilihat berdasarkan atribut pelayanan. Berdasarkan Gambar 5.2, atribut pelayanan dengan persentase kepuasan tertinggi terdapat pada proses penanganan pengaduan mudah diketahui (100%). Secara umum persentase kepuasan konsumen pada setiap atribut sudah bagus (di atas

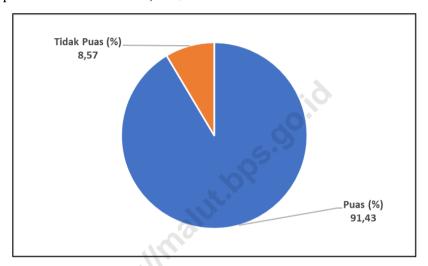
90%). Dari 11 atribut, atribut terendah berada pada data mudah diakses melalui fasilitas utama (91,43%).



Gambar 5.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan di Wilayah PST BPS Provinsi Maluku Utara Menurut Atribut Pelayanan

5.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

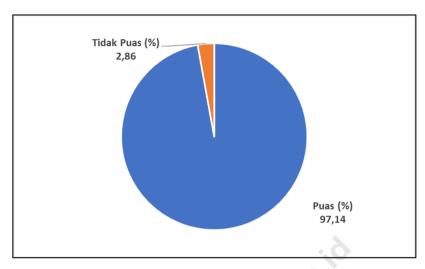
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut kemudahan memperoleh publikasi dari PST/perpustakaan BPS, kemudahan memperoleh data dari website BPS, serta kemudahan akses metadata. Berdasarkan Gambar 5.3, persentase konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara yang puas terhadap akses data sebesar 91,43%.



Gambar 5.3. Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS
Provinsi Maluku Utara Terhadap Akses Data

5.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Pemenuhan 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 5.4, persentase konsumen di PST BPS Provinsi Maluku utara yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 97,14%,

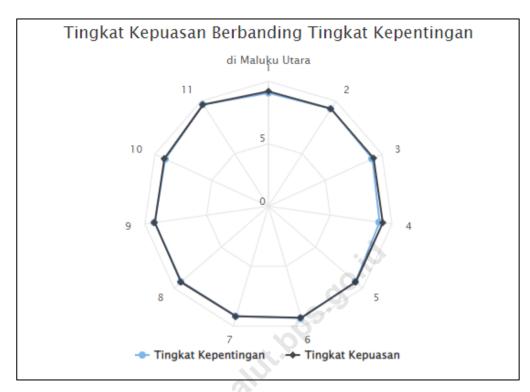


Gambar 5.4. Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS Provinsi Maluku Utara Terhadap Sarana dan Prasarana

5.4. 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*.

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Maluku Utara. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 5.5, terlihat bahwa atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Maluku Utara yang memiliki nilai gap positif lebih banyak daripada yang negatif. Gap positif yaitu nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan), dan gap negatif sebaliknya. Grafik *gap analisis* dapat dilihat pada Gambar 5.5.



Gambar 5.5. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Maluku Utara

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 5.1. Dari 11 atribut pelayanan, 10 diantaranya memiliki gap positif. Berarti untuk atribut-atribut terebut, kepuasan konsumen sudah sesuai/melebihi dari harapan mereka. Hanya terdapat satu atribut yang memiliki gap negatif yakni atribut sarana prasarana, namun demikian nilainya sangat kecil yakni 0,03 artinya antara harapan konsumen dan tingkat kepuasan mereka tidak terlalu beda jauh, meski kepuasannya masih di bawah harapan.

Gap yang paling besar terdapat pada atribut Biaya pelayanan, gap positif dan besar ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berada di atas harapan mereka pada atribut ini. Atribut ini memberikan gap positif sebesar 0,26.

Tabel 5.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap per Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Maluku Utara

No.	Rincian Pelayanan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9.20	9.07	0.13
2	Kemudahan Prosedur	9.27	9.27	0
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9.27	9.16	0.11
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9.26	9.00	0.26
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	9.26	9.23	0.03
6	Sarana Prasarana	9.30	9.33	-0.03
7	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9.19	9.17	0.02
8	Respon Petugas Pelayanan	9.27	9.23	0.04
9	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	9.20	9.19	0.01
10	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9.17	9.10	0.07
11	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	9.67	9.67	0

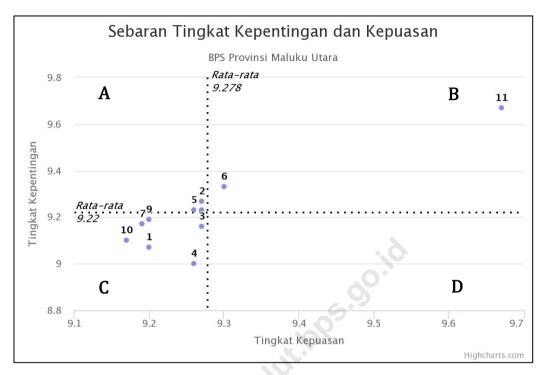
5.5. Importance and Performance Analysis (IPA) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS

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

Tabel 5.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian per Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Maluku Utara

No.	Rincian Pelayanan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Kesesuaian	Kuadran
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9.20	9.07	101.43	С
2	Kemudahan Prosedur	9.27	9.27	100.00	A
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9.27	9.16	101.20	С
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9.26	9.00	102.89	С
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	9.26	9.23	100.33	A
6	Sarana Prasarana	9.30	9.33	99.68	В
7	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9.19	9.17	100.22	С
8	Respon Petugas Pelayanan	9.27	9.23	100.43	Α
9	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	9.20	9.19	100.11	С
10	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9.17	9.10	100.77	С
11	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	9.67	9.67	100.00	В

Tabel 5.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian atribut yang bernilai <100% hanya terdapat 1 dari 11 atribut yakni sarana prasarana. Sementara nilai kesesuaian yang kurang dari 100% tersebut sudah lebih dari 99persen. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Maluku Utara sudah cukup memenuhi harapan konsumen. Atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan (102,89%).



Gambar 5.6. *Importance and Performance Analysis* Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Maluku Utara

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 5.4, atribut pelayanan BPS Provinsi Maluku Utara yang termasuk menjadi prioritas perbaikan adalah: 258

- 1. Kemudahan Prosedur
- 2. Kesesuaian Produk Pelayanan
- 3. Respon Petugas Pelayanan

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 5.4, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Provinsi Maluku Utara adalah:

- 1. Sarana Prasarana
- 2. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan

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 5.4, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Provinsi Maluku Utara adalah:

- 1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
- 2. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
- 3. Kesesuaian Biaya Pelayanan
- 4. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
- 5. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online
- 6. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memilki 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 5.4, tidak terdapat atribut pelayanan yang melebihi harapan konsumen.

5.6. 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 diberikanoleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Provinsi Maluku Utara tahun 2021 sebesar 92,05. Artinya kualitas pelayanan PST BPS Provinsi Maluku Utara masuk kategori Sangat Baik dan harus dipertahankan atau ditingkatkan.

INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI



Indeks Persepsi Anti Korupsi

1PAK **94**

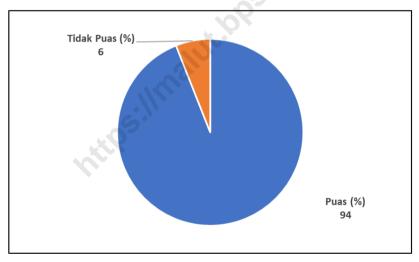
Perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Provinsi Maluku Utara



Analisis Perilaku Anti Korupsi

Bab ini menjabarkan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen di PST BPS Provinsi Maluku utara terhadap perilaku anti korupsi pelayanan PST BPS Provinsi Maluku utara. Analisis perilaku anti korupsi meliputi penerapan perilaku anti korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

Penerapan perilaku anti korupsi merujuk pada persentase konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 6.1, konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Provinsi Maluku Utara sebanyak 94%. Hal tersebut dapat diartikan bahwa sebagian besar konsumen telah merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Provinsi Maluku utara.



Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi



PENUTUP

Penutup

7.1. Kesimpulan

Tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS diidentifikasi melalui kegiatan SKD. Identifikasi tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Pencacahan responden SKD 2021 dilakukan secara manual dan elektronik dengan menggunakan kuesioner VKD21.

Hasil SKD 2021 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), *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), serta Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK).

Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2021 di PST BPS Provinsi Maluku Utara. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

- 1. Pelaksanaan SKD 2021 di PST BPS Provinsi Maluku Utara secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Provinsi Maluku utara yang memenuhi target (100%).
- 2. Konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara didominasi oleh konsumen yang berasal dari instansi pemerintah daerah (42,86%). Hal tersebut ditunjukkan juga dengan persentase pekerjaan utama konsumen kedua terbesar adalah PNS/TNI/POLRI (54,29%).
- 3. Konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik melalui perpustakaan. Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang digunakan oleh konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara, 62,03% adalah layanan perpustakaan.
- 4. Sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara 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 92,86%.
- 5. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara kurang beragam. Level kabupaten/kota merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen (53,74%). Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (86,45%).
- 6. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Maluku Utara yang ditunjukkan dengan persentase konsumen yang merasa puas terhadap kualitas data BPS sebesar 92,05%.
- 7. Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Maluku Utara disajikan menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data. Sebanyak 97,37% konsumen merasa puas dengan kelengkapan data, 100% konsumen merasa puas dengan akurasi data, serta 97,37% konsumen merasa puas dengan kemutakhiran data.
- 8. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Provinsi Maluku utara yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 96,73%. Gap antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pada tiap atribut pelayanan juga sangat kecil. Gap negatif terbesar hanya 0,03.
- 9. Berdasrkan *Importance and Performance Analysis* (IPA), sebesar 27,27% atribut masuk ke kuadran A (nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja). Atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Untuk kuadran B, 18,18% atribut pelayanan masuk ke kuadran B (nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata) sehingga harus diperthankan atau ditingkatkan. Untuk kuadran C, 54,54% atribut pelayanan masuk kuadran C (nilai harapan dan nilai kinerja kurang dari rata-rata) sehingga memerlukan sedikit perbaikan. Sisanya tidak terdapat yang masuk ke kuadran D (nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja).
- Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Maluku utara digambarkan melalui IKK. Nilai IKK PST BPS Provinsi Maluku Utara adalah

- 92,05. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Provinsi Maluku Utara adalah sangat baik.
- 11. Berdasarkan nilai Indeks Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Provinsi Maluku Utara, Sebanyak 94% konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Provinsi Maluku Utara, hal tersebut dapat diartikan bahwa sebagian besar konsumen telah merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Provinsi Maluku utara.

7.2. Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis SKD 2021 dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik adalah, berdasarkan hasil *Importance and Performance Analysis* (IPA), terdapat 3 (tiga) atribut pelayanan yang perlu menjadi prioritas perbaikan kinerja oleh PST BPS Provinsi Maluku Utara yaitu:

- a. Kemudahan Prosedur
- b. Kesesuaian Produk Pelayanan
- c. Respon Petugas Pelayanan

Selain itu terdapat 6 (enam) atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Maluku Utara menjadi prioritas rendah perbaikan, yaitu:

- a. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
- b. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
- c. Kesesuaian Biaya Pelayanan
- d. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
- e. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online
- f. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

Ntips://nalut.hps.do.id

Daftar Pustaka

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.

Ntips://nalut.hps.do.id



Ntips://nalut.hps.do.id

RAHASIA Darar hukum: L. PP No. 31 Tahun 1999 tentang 2. Permenpanifi Bio. 14 Tahun 2 3. Kepkas BPS No. 59 Tahun 2014	RAHASIA Den *hucm: 1 Phr 0. 31 Para 1299 tenting Penyelengaran Stat sili 2 Permenganti bir 14 Tahun 2017 tenting Penyelengaran Stat of the Pengenan Publik 3 tepsa las No. 59 Tahun 2017 tenting Penyelengaran Stat of trejungen ISP	Philymens Philit L'agungen BPS	SURVEI KEBU TAHUI	SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2021		VKD21
		A	eterangan Pencacal	Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)		
Pencacah	Nama : Tanggal :	Pemeriksa	Nama :Tanggal :		Nomor Responden: Kode Wilayah Nor	Nomor Urut
			Blok I. Keteran	Blok I. Keterangan Responden		
1 Nama			9 Kate		. Lembasa Pendidikan & Penelitian Dalam Neseri	
2 Tahun lahir			Pain	Pilih salah satu jawaban	Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri Kementerian & Lembaga Pemerintah Lembaga lincrnasional Media Massa	2
3 E-mail			00		Pemerintah Daerah Perbankan BUMN/BUMD	9
4 Nomor handphone					Lainnya ()	- 10
5 Jenis kelamin	: Laki-laki Perempuan	- 2		10 Pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan Pilih solah sotu jowahan	: Tugas Sekolah/Tugas Kuliah Pemerintahan Komersial Penelitian	1 2 2
6 Pendidikan tertinggi yang ditamatkan Pilih salah satu jawaban	ityang : s.S.LTA/Sederajat D1/D2/D3 nban D4/S1 S2 S3	Jat - 1 - 2 - 3 - 3 - 4 - 4 - 4 - 5 - 5 - 5 - 5 - 5 - 5 - 5		Pertanyaan-pertanyaan berikut ini merujul 11. jenis layanan yang digunakan Boleh pilih lebih dari satu yangaban	i lamnya (2 1 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2
7 Pekerjaan utama Pilih solah satu jawoban	: Pelajar/Maha Penelit/Dose PNS/TNI/Pol Pegawai BUM Pegawai Swai Wiraswasta Lainnya (- 1 Dozen Proiri - 2 Systata - 3 Swasta - 5 Swasta - 6 Swasta - 6 Swasta - 7	12	12 Fasiltas yang digunakan untuk memperoloh layanan BPS Boleh pilih lebih dari satu jowahan	Akses produk statistik pada website BPS Konsultasi Statistik pada website BPS Konsultasi Statistik bada website BPS Rekomendasi Kegalam Statistik Ebasan Statistik Ebasan Statistik Ebasan Statistik Ebasan Statistik terpadu (FST) Apikasi PPS (parabasi android dan iOS) Apikasi Alislas EPS (berbasis android dan iOS)	116
8 Nama instansi/institusi	itusi :		13 Apal rujul	13 Apakah data BPS digunakan sebagai :: rujukan utama?	Lahmya {	- 1 - 2
			14 Apal terks (PST	14 Apakah pernah melakukan pengaduan : Ya terkait Pelayanan Statistik Terpadu Tid (PST)?	ya Tidak	- 1

Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut? Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut: Sangat tidak penting / tidak puas Sangat tidak penting / tidak puas Sangat penting / puas	an Saudara terhadap pelayanan berikut? S 6 7 8 9 10 Sangat penting / puas	
No Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3 jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4 Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5 Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6 Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan:	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9 Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10 Keheradaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, website https://pengaduan.bps.go.id, e-muil bpshq@bps.go.id)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
11 Ditanyakan jika responden permah melakukan pengaduan (B1R14 berkode 1), Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
12 Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
13 Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
14 'Tidak ada pungutan liar (pungh) dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
15 Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

E	liskan informasi mengenai data-d a	ta yang dibi	ıtuhkan/ı	likonsult	asikan dari BPS ser	ta tingkat kepuasan t	Tuliskan informasi mengenai data-data yang dibutuhkan/dikonsultasikan dari BPS serta tingkat kepuasan terhadap masing-masing data tersebut.	11				
No.	Data yang Dibutuhkan/Dikonsultasikan	ın/Dikonsult	tasikan		Apakah data pada kolom (2) - (5)		Diisi jika data sudah d Sumber Data	diperoleh (K	Diisi jika data sudah diperoleh (Kolom (6) berkode 1 atau 2) jika Biok i Rincian 9 berkode 3 atau 6		Tingkat Kepuasan ³⁾	San ³⁾
	Jenis Data Tuliskan jens data beserta wilayal dannya Mistl: Kependidirkan Prosins Bengalulu Ketengakerjaan Kabupaten Semarang, dll	ah Tahun Data	Level Data ¹⁾	Periode Data ²⁾		Jenis Sumber Dat Publikasi Data Mikro Peta Tabulasi Data Tabel di Website	Judul Sumber Data Judul Sumber Data Jussie Provinst Jumin Juga. Petenst Desay Webbit Brit Provinst Jumin, Peta Pidonistia per Kabupaten, dll Judul	Tahun Sumber Data	Apakah data ini digunakan untuk perencanaan, monitoring dan evaluasi pembangunan nasional?	Sesua Sangar tidah Kelengkap Data		n terhadap eroleh 8 9 10 Sangat puas Kemutaklitran Data
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(9)	(2)	(8)	(6)	(10)	(11)	(12)	(13)
							1009.00.10					
1. Nasional 2. Provinsi 2 Kode peri 2 Kode peri 1. Sepuluh ta 2. Lima tahun 3. Tiga tahun	1 der kolom (4) 3. Kabupaten/kota 4. Kecamatan ode data kolom (5) husan an 5. Semesteran an 6. Trivoilana	5. Desa/kelurahan 7. Lalinnya (sebutkan 6. Individu 7. Bulanan 10. Lalinnya (sebutkan 8. Mingganan 10. Lalinnya (sebutkan	n 7. Lainny 10. Lainn	7. Lainnya (sebutkan) 10. Lainnya (sebutkan)		¹ Definisi kolom (11) - (13) Refengkapan : Datal Akurusi : Datal Kemutakhiran : Datal	10-(13) Data lengkap terhadap aspek cakupun wilayah atau tahun data. Data balan barkan kondisi yang sebenarnya atau sesual fenomena yang terjadi pada periode referensi data. Data terbaru yang dapat mengsambarkan kondisi/fenomena yang terjadi pada periode referensi data (up to date.).	rilayah atau t ang sebenar in kondisi/fe	tahun data. nya atau sesuai fenon enomena yang teriadi	nena yang terjadi pada periode ref	i pada periode ferensi data fu	referensi data. p to date].

