

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KABUPATEN TANAH BUMBU 2023



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN TANAH BUMBU**

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KABUPATEN TANAH BUMBU 2023



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN TANAH BUMBU**

Katalog: 1399013.6310
ISSN : -

**Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS
Kabupaten Tanah Bumbu 2023**

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

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Tanah Bumbu 2023

Katalog : 1399013.6310

ISSN : -

Nomor Publikasi : 63100.2318

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

Jumlah Halaman : xii +99 halaman

Penyusun Naskah:

BPS Kabupaten Tanah Bumbu

Penyunting:

BPS Kabupaten Tanah Bumbu

Pembuat Kover:

BPS Kabupaten Tanah Bumbu

Penerbit:

© BPS Kabupaten Tanah Bumbu

Sumber Ilustrasi:

Canva.com

Dilarang mereproduksi dan/atau menggandakan sebagian atau seluruh isi buku ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari Badan Pusat Statistik.

ISSN :-

TIM PENYUSUN
Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS
Kabupaten Tanah Bumbu 2023

Pengarah

Ihsan Nulhakim, S.Si., M.Si

Penanggung Jawab

Ihsan Nulhakim, S.Si., M.Si

Penyunting

Fakhriza Akbar, SST, MSE., MPP

Penulis Naskah

Enggar Ratna Saputra, S.Tr.Stat

Pengolah Data

Tim Penyusun SKD Kabupaten Tanah Bumbu

Penata Letak dan Infografis

Vivi Cantika Permata Haji, S.Tr.Stat

KATA PENGANTAR

Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana pelayanan publik. Salah satu bentuk evaluasi ini diwujudkan melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Badan Pusat Statistik (BPS), sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS telah menyelenggarakan SKM secara rutin setiap tahun yang diintegrasikan ke dalam Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data dan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan BPS.

Laporan hasil pelaksanaan SKD 2023 disajikan dalam bentuk publikasi yang berjudul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2023”. Publikasi ini berisikan gambaran mengenai kebutuhan data konsumen dan persepsi konsumen terhadap kinerja pelayanan PST BPS serta persepsi konsumen terhadap kualitas data BPS. Indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini mencakup 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.

Batulicin, Desember 2023
Kepala Badan Pusat Statistik
Kabupaten Tanah Bumbu

Ihsan Nulhakim, S.Si., M.Si

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

DAFTAR ISI

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Tanah Bumbu 2023

KATA PENGANTAR	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
Bab 1 Pendahuluan	xiii
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Tujuan dan Manfaat	4
1.3 Landasan Teori	4
1.4 Metodologi	9
1.5 Sistematika Penulisan	17
Bab 2 Segmentasi Konsumen	19
2.1 Realisasi Pengumpulan Data	21
2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD	22
2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	26
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan	26
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS	27
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	28
3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS	30
3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data	31
3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana	31
3.4 Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS	32
3.5 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS	34
3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	37
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi	39
4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS	41
4.2 Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS	42

4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS.....	43
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....	45
5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data.....	48
5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data.....	48
5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data.....	49
5.4 Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh.....	50
5.5 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh.....	51
5.6 Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	52
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data.....	54
Bab 7 Penutup	59
7.1. Kesimpulan	61
7.2. Saran	63
Daftar Pustaka.....	65
Lampiran	67

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

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan.....	16
Tabel 3.1 Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, dan <i>gap</i> pelayanan menurut indikator di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu.....	34
Tabel 3.2 Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, dan tingkat kesesuaian menurut indikator pelayanan di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu.....	34
Tabel 4.1 Tingkat kepuasan, tingkat kepentingan, tingkat kesesuaian, dan <i>gap</i> tiap indikator di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu, 2023.....	42

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.1 Jumlah responden menurut metode pengumpulan data.....	22
Gambar 2.2.1 Persentase responden menurut kelompok umur dalam tahun.....	23
Gambar 2.2.2 Persentase responden menurut jenis kelamin	23
Gambar 2.2.3 Persentase responden menurut tingkat pendidikan.....	24
Gambar 2.2.4 Persentase responden menurut pekerjaan utama.....	25
Gambar 2.2.5 Persentase responden menurut instansi	25
Gambar 2.3.1 Persentase responden menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan.....	26
Gambar 2.4.1 Persentase responden menurut jenis layanan.....	27
Gambar 2.5.1 Persentase responden menurut fasilitas utama untuk memperoleh pelayanan PST BPS.....	27
Gambar 3.1.1 Persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu	30
Gambar 3.2.1 Persentase kepuasan konsumen terhadap akses data di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu	31
Gambar 3.3.1 Persentase kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasarana di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu	32
Gambar 3.4.1 Tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelayanan PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu	33
Gambar 3.5.1 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu	36
Gambar 3.6.1 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu	38
Gambar 4.1.1 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST Kabupaten Tanah Bumbu tahun 2023	42
Gambar 4.3.1 Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK), 2021—2023.....	43
Gambar 5.1.1 Persentase pencarian data di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu menurut level data.....	48

Gambar 5.2.1 Persentase pencarian data di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu menurut periode data.....	49
Gambar 5.3.1 Persentase perolehan data di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu menurut jenis perolehan data.....	50
Gambar 5.4.1 Persentase pencarian data di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu menurut jenis data.....	51
Gambar 5.5.1 Persentase perolehan data menurut jenis sumber data.....	52
Gambar 5.6.1 Persentase penggunaan data BPS untuk perencanaan, <i>monitoring</i> , dan evaluasi pembangunan.....	53
Gambar 6.1 Persentase konsumen terhadap kualitas data PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu.....	57

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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data.....	70
Lampiran 2 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin	72
Lampiran 3 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama	74
Lampiran 4 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	76
Lampiran 5 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan.....	78
Lampiran 6 Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan menurut Wilayah PST.....	80
Lampiran 7 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data	82
Lampiran 8 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST.....	84
Lampiran 9 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST.....	86
Lampiran 10 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST.....	88
Lampiran 11 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST.....	90
Lampiran 12 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST.....	92
Lampiran 13 Kuesioner VKD23.....	94

PENDAHULUAN 01



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



Bab 1

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta perubahan dalam berbagai bidang kehidupan sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berkenaan dengan hal tersebut diperlukan pemantauan pelayanan publik secara berkesinambungan sehingga pelayanan yang diperoleh masyarakat sesuai dengan standar pelayanan serta harapan dan kebutuhan masyarakat.

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

Monitoring dan evaluasi pelayanan yang diselenggarakan BPS melalui PST perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu upaya yang dilakukan BPS adalah menyelenggarakan Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini dilaksanakan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. SKD pertama kali dilaksanakan tahun 2005 di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS pusat dan lima BPS provinsi sebagai uji coba (*pilot project*). Tahun 2009 – 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, pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS kabupaten/kota.

Dari sisi metode pengumpulan data, pada tahun 2019 untuk pertama kalinya SKD dilaksanakan melalui *CAWI (Computer Assisted Web Interviewing)*. Dengan metode *CAWI*, responden melakukan perekaman tanggapan/respons secara mandiri melalui aplikasi yang berbasis *website*. Berkaitan dengan kondisi pandemi yang masih terjadi, maka pengumpulan data survei dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan metode *online* sehingga adaptasi dan perubahan pelaksanaan survei senantiasa dilakukan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Tujuan pelaksanaan SKD 2023 secara umum adalah mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta melakukan identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD 2023 digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan pelayanan serta kualitas data dan informasi statistik.

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2023 sebagai berikut:

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

1.3 Landasan Teori

1.3.1 Konsep dan Definisi

Berikut ini adalah beberapa konsep definisi yang disebut beberapa kali dalam publikasi ini, diantaranya:

- 1) BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.

- 2) BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- 3) BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- 4) BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- 5) Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2023 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2023 sampai periode pelaksanaan pencacahan.
- 6) Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- 7) Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- 8) Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- 9) Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- 10) Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- 11) 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.
- 12) Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- 13) Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.

1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu

Badan Pusat Statistik merupakan lembaga yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan statistik dasar serta menjadi rujukan informasi bagi statistik secara keseluruhan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik, hasil kegiatan sensus dan survei yang telah

dilaksanakan harus disampaikan kepada masyarakat. Penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi perhatian utama pihak luar, baik oleh instansi pemerintah, swasta, maupun masyarakat umum. Oleh sebab itu, penyajian dan penyebarluasan data perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan informasi serta kondisi yang terkini.

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

PST merupakan pintu gerbang penyebarluasan data BPS. Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau disebut sebagai *one gate service*. Keberadaan unit PST diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Sistem layanan PST terbagi menjadi 2 (dua) yaitu konsumen datang langsung ke PST dan konsumen secara *online* dalam memperoleh pelayanan. Pelayanan tanpa tatap muka atau *online* tersebut antara lain dapat diakses baik melalui *website* BPS, melalui pst.bps.go.id, aplikasi AllStat BPS (berbasis android dan iOS), telepon, faksimili, *email*, maupun surat.

Dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 78 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik, cakupan layanan PST meliputi:

- 1) Pelayanan Perpustakaan;
- 2) Pelayanan Konsultasi Statistik melalui media datang langsung;
- 3) Pelayanan Konsultasi Statistik melalui media online;
- 4) Pelayanan Penjualan Publikasi melalui media datang langsung;
- 5) Pelayanan Penjualan Publikasi melalui media online;
- 6) Pelayanan Penjualan Data Mikro dan Peta Digital Wilayah Kerja Statistik melalui media datang langsung;

- 7) Pelayanan Penjualan Data Mikro dan Peta Digital Wilayah Kerja Statistik melalui media online; dan
- 8) Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

BPS senantiasa berupaya menyediakan informasi publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana. Di antaranya adalah BPS melakukan penyediaan data yang mudah diperoleh melalui *website* BPS atau <https://www.bps.go.id>.

Direktorat Diseminasi Statistik selaku unit yang diberikan tugas untuk mengelola PST di BPS Pusat senantiasa melakukan pembinaan pengembangan secara berkesinambungan. Pembinaan yang dilakukan misalnya terkait dengan pengembangan sumber daya manusia, pengembangan sarana dan prasarana, sampai dengan pengembangan aplikasi PST. Kiat-kiat tersebut diharapkan mampu meningkatkan pelayanan data dan informasi statistik pada unit PST.

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

1.3.3 Kepuasan Layanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, unsur dalam menilai kepuasan meliputi hal-hal berikut.

- 1) Persyaratan

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

2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3) Waktu Penyelesaian

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

4) Biaya/Tarif

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

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6) Kompetensi Pelaksana

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

7) Perilaku Pelaksana

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

8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

9) Sarana dan Prasarana

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

1.4 Metodologi

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

1.4.1 Metode *Sampling*

SKD 2023 dilaksanakan dengan metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2023 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS pada periode 1 Januari 2023 sampai dengan waktu pencacahan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik pengambilan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data di masing-masing wilayah PST BPS menggunakan dua moda yaitu PAPI (*Pencil and Paper Interview*) dan CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*). Pengumpulan data dengan moda PAPI dilakukan secara kombinasi antara wawancara dan swacacah. Responden diwawancari langsung oleh petugas, selanjutnya mengisikan kuesioner secara mandiri melalui media kertas. Penggunaan moda ini diutamakan untuk wilayah

yang terkendala sinyal, jaringan, maupun operasional di lapangan. Sedangkan pengumpulan data dengan moda CAWI, responden mengisi kuesioner secara mandiri melalui aplikasi berbasis web.

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut.

1) Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:

- Pengumpulan data menggunakan moda PAPI untuk responden yang datang langsung ke PST. Petugas mewawancarai responden pada pertanyaan Blok I dan Blok III kolom 1-10. Selanjutnya responden mengisi secara mandiri untuk pertanyaan yang terkait dengan persepsi kepuasan layanan dan kualitas data.
- Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda CAWI.

2) Di PST BPS Pusat:

- Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda CAWI.

1.4.3 Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2023 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain: analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

1) Analisis Tabulasi Silang

Analisis tabulasi silang adalah analisis yang menggunakan tabel untuk menggambarkan hubungan antara dua atau lebih variabel. Perbedaan dan persamaan antara dua atau lebih variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Dalam analisisnya tabulasi silang akan memudahkan dalam memahami

antara lain profil konsumen, kebutuhan dan ketersediaan data, maupun masalah lain.

2) Analisis Kesenjangan

Analisis kesenjangan atau *gap analysis* adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara harapan (tingkat kepentingan) terhadap kinerja (tingkat kepuasan) dari pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Pada analisis kesenjangan harapan konsumen akan dibandingkan dengan kinerja pelayanan yang diberikan (*delivered*) oleh unit pelayanan. Nilai kesenjangan atau *gap* diperoleh dari selisih antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna layanan pada setiap rincian pelayanan. Nilai kesenjangan dapat bernilai positif maupun negatif. *Gap* positif akan diperoleh jika tingkat kepuasan lebih besar dari tingkat kepentingan. Semakin besar nilai *gap* maka konsumen semakin puas. Sedangkan nilai *gap* negatif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih kecil dibanding tingkat kepentingan. Semakin kecil nilai *gap* negatif konsumen semakin tidak puas.

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

Dalam IPA terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu sebagai berikut.

i) Tingkat Kesesuaian

Penghitungan tingkat kesesuaian digunakan untuk mengetahui seberapa besar konsumen merasa puas terhadap kinerja pelayanan. Tingkat

kesesuaian adalah hasil perbandingan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan.

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan,

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan.

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

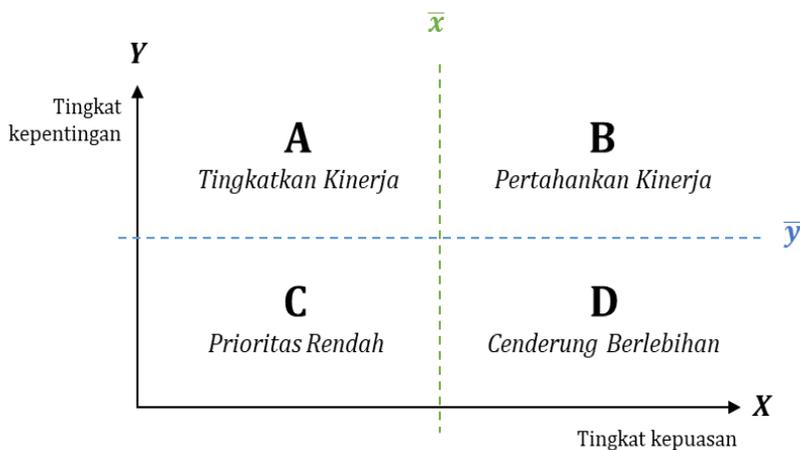
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen.

ii) Diagram cartesius

Diagram cartesius merupakan analisis yang digunakan untuk menggambarkan hubungan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*). Pada Gambar 1.1, diagram cartesius dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (\bar{x}, \bar{y}) dengan \bar{x} adalah rata-rata tingkat kepuasan dan \bar{y} adalah rata-rata tingkat kepentingan.



Gambar 1.1 Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis*

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda.

- Kuadran A (*high importance and low performance*)

Kuadran A terletak di sebelah kiri atas atau kuadran “Tingkatkan Kinerja” yang mempunyai arti prioritas utama dari unit pelayanan ini adalah peningkatan kinerja (*performance improvement*). Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja atribut pelayanan tersebut lebih rendah dari harapan pengguna layanan terhadap atribut pelayanan tersebut. Atribut pelayanan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/pengguna layanan. Cara yang dapat dilakukan adalah perbaikan secara terus menerus terhadap kinerja, sehingga *performance* dari atribut pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

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

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

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

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

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

- Kuadran D

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

4) Persentase Konsumen yang Puas

Salah satu penyajian indikator kepuasan konsumen pada analisis hasil SKD 2023 adalah persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan aspek kualitas data BPS. Dari sisi pelayanan PST, indikator ini dihitung dari Blok 2 VKD23, yang mencakup persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS, akses data BPS, sarana dan prasarana PST BPS dan aspek kualitas data.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2023 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan di atas 7,66. Hal ini didasarkan pada pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, dimana dalam skala 10, jika nilai kepuasan di atas 7,66 maka termasuk kategori kinerja yang baik (Tabel 1.1).

5) Indeks Kepuasan Konsumen

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS. Dengan demikian, IKK yang dihitung dalam SKD 2023 yaitu IKK terhadap pelayanan PST BPS.

IKK terhadap pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD23. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut sebagai berikut:

i) 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:

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

dengan:

w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i,

$$\sum_{i=1}^{12} w_i = 1$$

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

$i = 1, 2, \dots, 12$

ii) Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (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 atribut pelayanan ke-i

iii) Menghitung IKK

Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai

IKK' menggunakan rumus berikut:

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

Nilai IKK berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dikategorikan menjadi 4 kategori sebagaimana dalam Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan

Nilai (1)	Kinerja Unit Pelayanan (2)
25,00 - 64,99	Tidak baik
65,00 - 76,60	Kurang baik
7,61 - 88,30	Baik
88,31 - 100,0	Sangat Baik

Sumber: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

6) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 5 (lima) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD2023.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

i) Menghitung penimbang

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

Rumus penimbang:

$$w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^5 \bar{y}_i} \times 100\%$$

dengan:

$$w_i = \text{penimbang atribut pelayanan ke-}i, \sum_{i=1}^5 w_i = 1$$

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

$i = 1,2,3,4,5$

ii) Menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan (IPAK')

IPAK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 5 (lima) atribut anti korupsi.

Rumus IPAK' :

$$IPAK' = \frac{\sum_{i=1}^5 w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^5 w_i} = \sum_{i=1}^5 w_i \bar{x}_i$$

dengan:

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

iii) Menghitung IPAK

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

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

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

1.5 Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

- **Bab 1 Pendahuluan**, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 2023.
- **Bab 2 Segmentasi Konsumen**, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu yang menjadi responden SKD 2023 berdasarkan Blok I VKD23.
- **Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu berdasarkan Blok II VKD23.

- **Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi**, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu berdasarkan Blok II VKD23.
- **Bab 5 Analisis Kebutuhan Data**, berisi analisis mengenai data di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD23.
- **Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD23.
- **Bab 7 Penutup**, berisi kesimpulan hasil SKD 2023 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2023 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu.

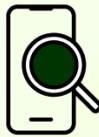
Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan



Pemerintahan
84,85%



Komersial
3,03%



Penelitian
6,06%



Sekolah
3,03%



lainnya
3,03%

Konsumen Menurut Jenis Layanan



Layanan Konsultasi
Statistik
55,56%



Website BPS
35,56%



Remendasi Kegiatan
Statistik (Romantik)
6,66%



Perpustakaan
2,22%



Bab 2 Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan di BPS Kabupaten Tanah Bumbu. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

2.1 Realisasi Pengumpulan Data

Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2023. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah PST BPS Pusat yang memiliki jumlah target 150 responden.

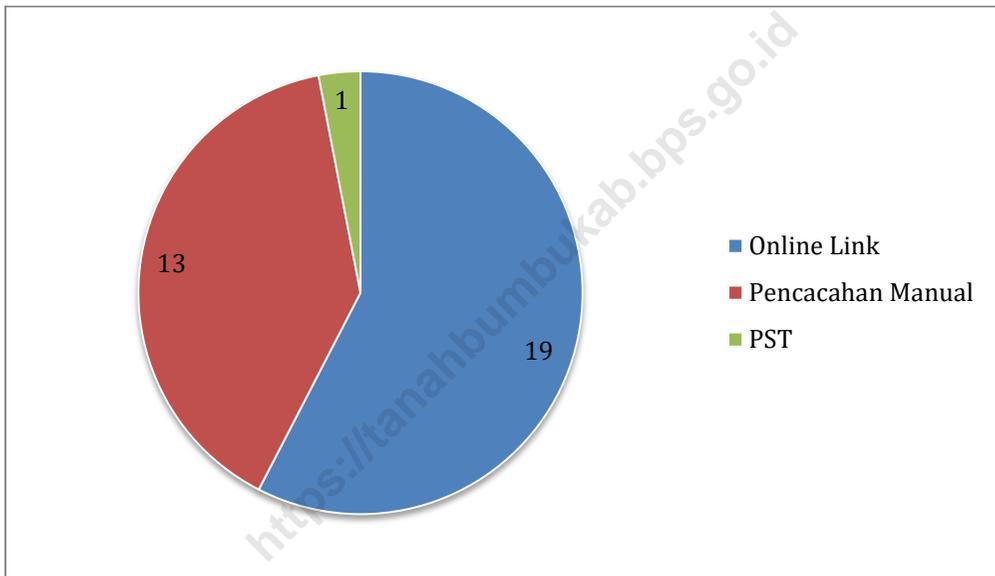
Pelaksanaan SKD 2023 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden di PST Kabupaten Tanah Bumbu yang mengikuti survei adalah sebesar 33 responden dari total target responden sebanyak 30. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi sebesar 110 persen.

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

- 1) wawancara kepada responden yang datang untuk kemudian dilakukan input oleh petugas (atau disebut manual);
- 2) responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST (atau disebut PST);

- 3) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui *email* (selanjutnya disebut *email*); dan
- 4) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang ditujukan kepada publik, baik melalui *link* yang didapatkan dari *website* maupun media lain (selanjutnya disebut *link*).

Terdapat 33 responden SKD di BPS Kabupaten Tanah Bumbu yang terdiri dari 19 responden mengisi melalui *online link*, 13 responden melalui pencacahan manual, dan 1 responden melalui PST.



Gambar 2.1.1 Jumlah responden menurut metode pengumpulan data

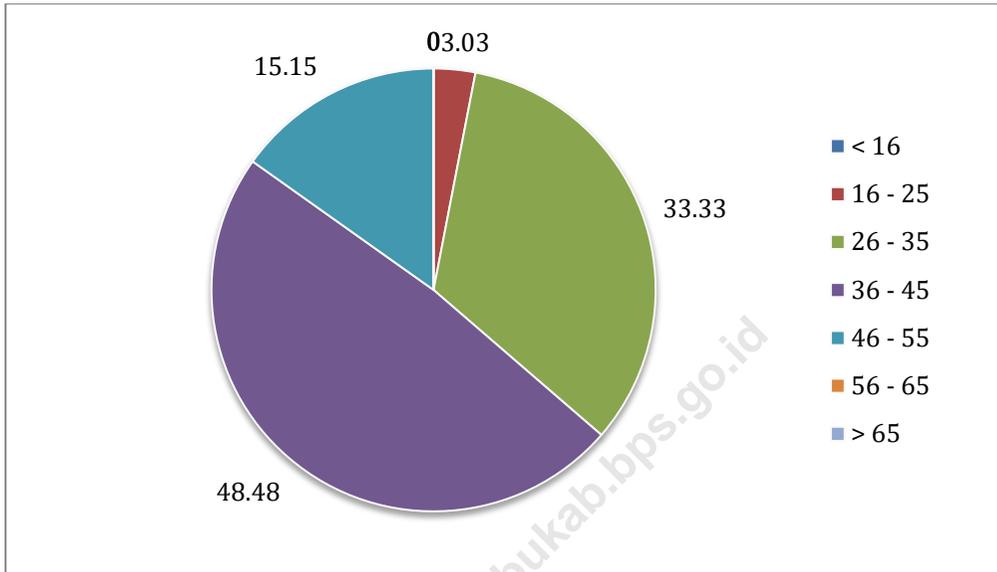
2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD

Pada bagian ini, dibahas mengenai karakteristik konsumen yang menjadi responden SKD 2023. Karakteristik konsumen yang dianalisis dibagi menjadi lima, yaitu kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, dan instansi/institusi.

Kelompok Umur

Gambar 2.2.1 menunjukkan persentase responden menurut kelompok umur. Responden dengan persentase terbesar berada pada rentang umur 36-

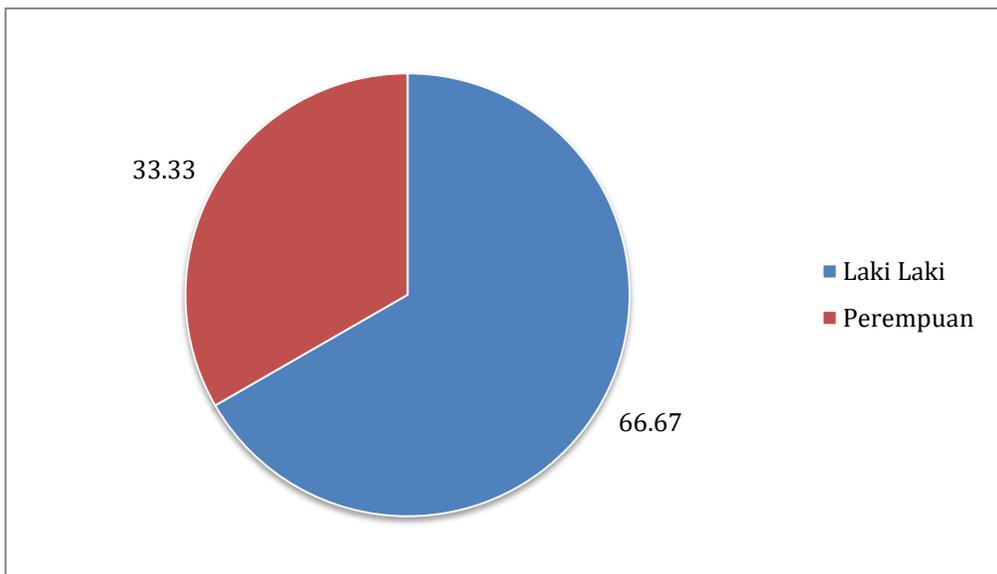
45 tahun yaitu sebanyak 48,48 persen kemudian 26-35 tahun sebanyak 33,33 persen .



Gambar 2.2.1 Persentase responden menurut kelompok umur dalam tahun

Jenis Kelamin

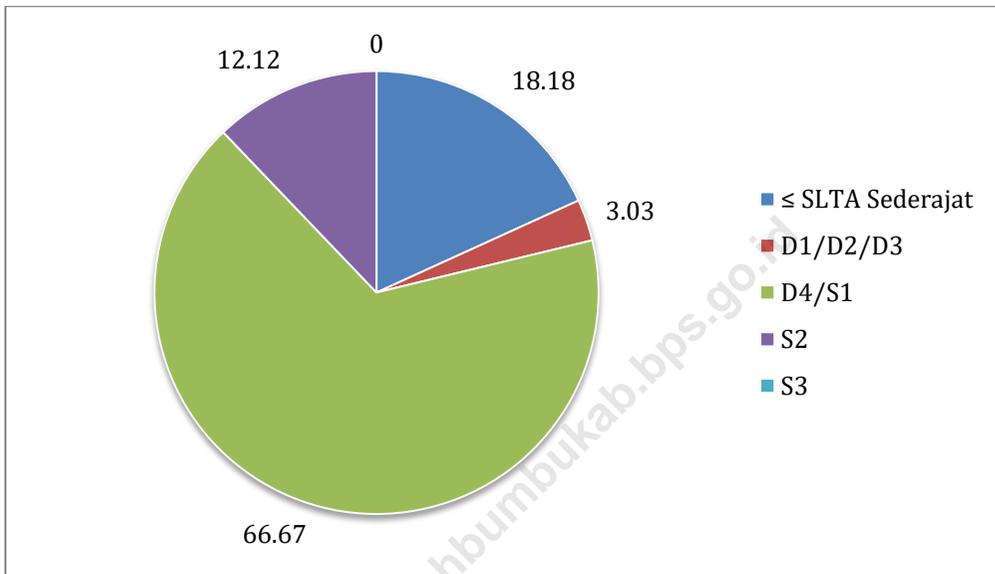
Gambar 2.2.2 menunjukkan persentase responden menurut jenis kelamin. Sebanyak 66,67 persen konsumen/responden adalah berjenis kelamin laki-laki, sisanya sebesar 33,33 persen berjenis kelamin perempuan.



Gambar 2.2.2 Persentase responden menurut jenis kelamin

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

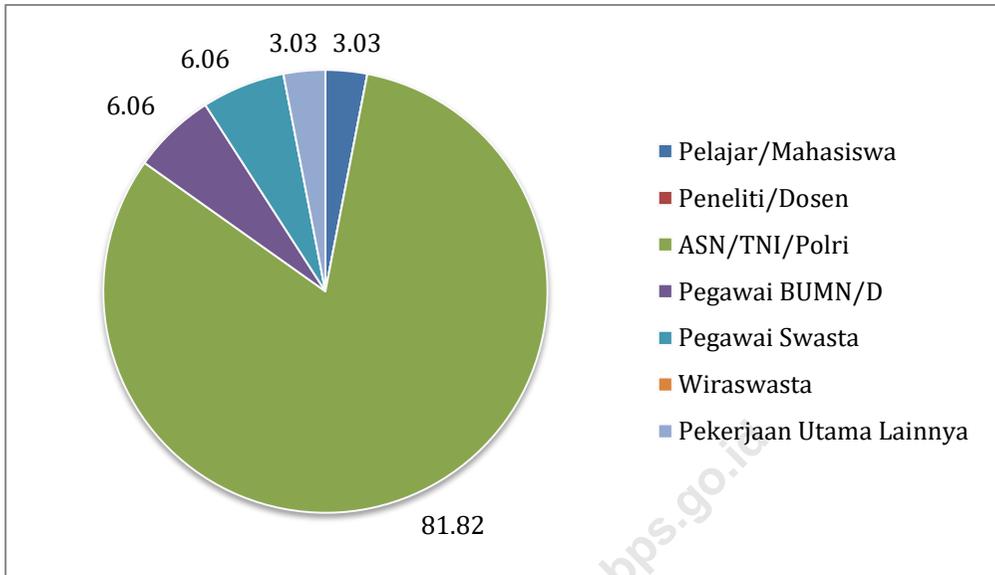
Gambar 2.2.3 menunjukkan responden dengan tingkat pendidikan D4/S1 adalah yang paling tinggi yaitu sebesar 66,67 persen. Sementara itu, tidak ada responden dengan pendidikan tertinggi S3.



Gambar 2.2.3 Persentase responden menurut tingkat pendidikan

Pekerjaan Utama

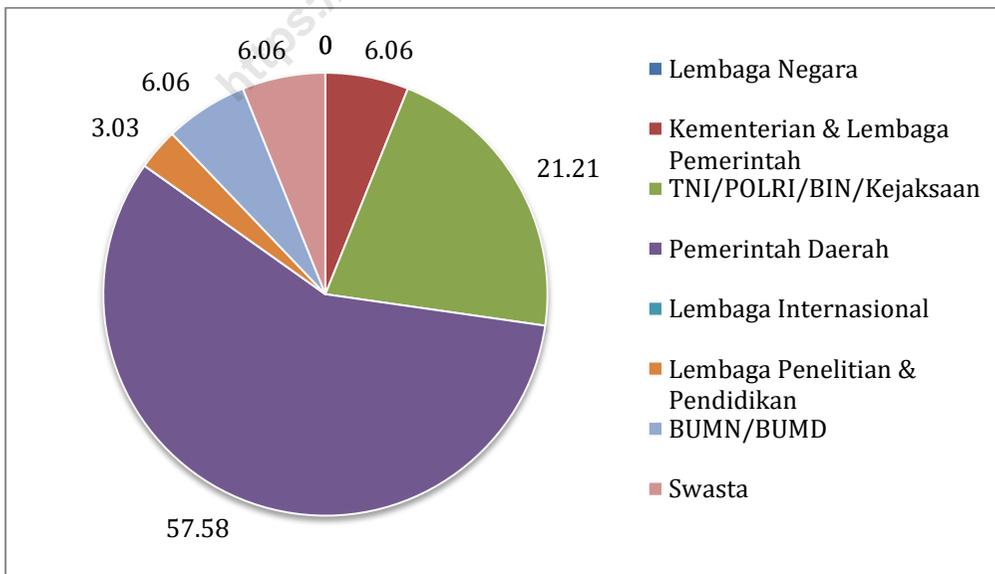
Gambar 2.2.4 menunjukkan responden menurut pekerjaan utama. Sebesar 81,82 persen responden pekerjaannya adalah sebagai ASN/TNI/Polri, sebesar 6,06 persen sebagai pegawai BUMN/BUMD dan pegawai swasta, dan sebesar 3,03 persen sebagai pelajar/mahasiswa dan pekerjaan lainnya.



Gambar 2.2.4 Persentase responden menurut pekerjaan utama

Instansi

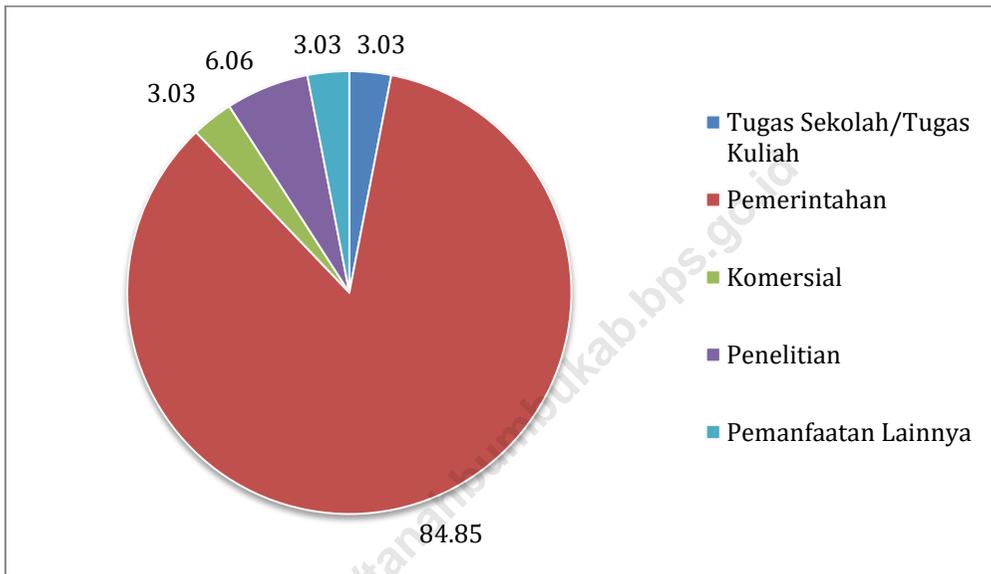
Gambar 2.2.5 menunjukkan persentase responden menurut instansi asalnya. Berdasarkan gambar tersebut, sebanyak 57,58 persen responden berasal dari Pemerintah Daerah kemudian 21,21 persen dari TNI/POLRI/BIN/Kejaksaan.



Gambar 2.2.5 Persentase responden menurut instansi

2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

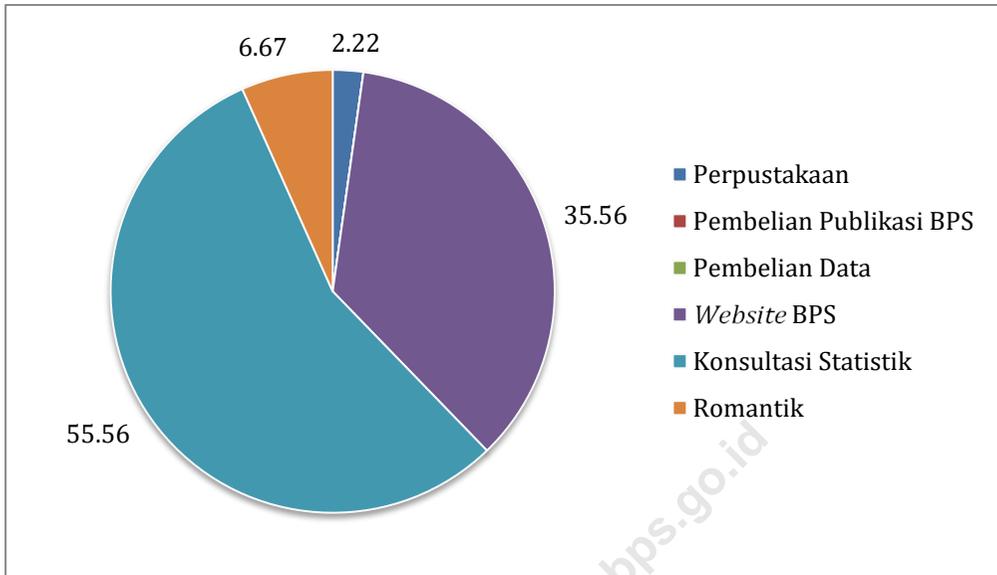
Gambar 2.3.2 menunjukkan persentase responden menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan. Sebanyak 84,85% responden memanfaatkan data BPS untuk kepentingan pemerintahan sedangkan sisanya untuk tugas, komersial, penelitian, dan pemanfaatan lainnya.



Gambar 2.3.1 Persentase responden menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan

2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan

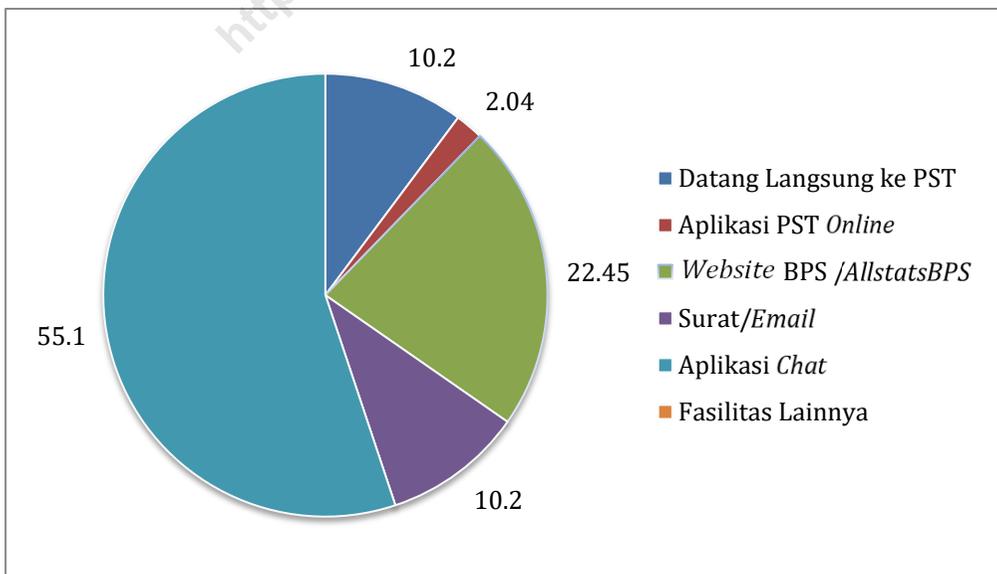
Gambar 2.4.1 menunjukkan persentase responden menurut jenis layanan yang digunakan. Sebagian besar, responden menggunakan layanan konsultasi statistik yaitu sebanyak 55,56 persen, menggunakan *website* BPS sebesar 35,36 persen, rekomendasi kegiatan statistik (romantik) sebesar 6,66 persen dan perpustakaan sebesar 2,22 persen.



Gambar 2.4.1 Persentase responden menurut jenis layanan

2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS

Gambar 2.5.1 menunjukkan persentase responden menurut fasilitas utama untuk memperoleh pelayanan PST BPS. Sebanyak 55,1 persen responden menggunakan aplikasi *chat* untuk memperoleh pelayanan PST BPS.



Gambar 2.5.1 Persentase responden menurut fasilitas utama untuk memperoleh pelayanan PST BPS

Kepuasan Konsumen



Pelayanan PST BPS

99,73%



Akses Data

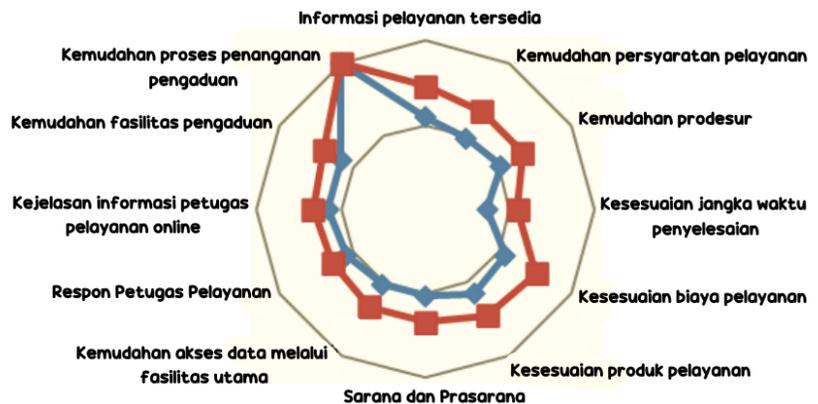
100%



Sarana Prasarana

100%

Tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelayanan PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu



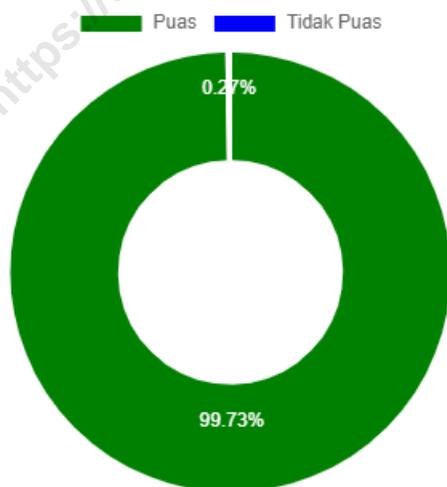


Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

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

3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS

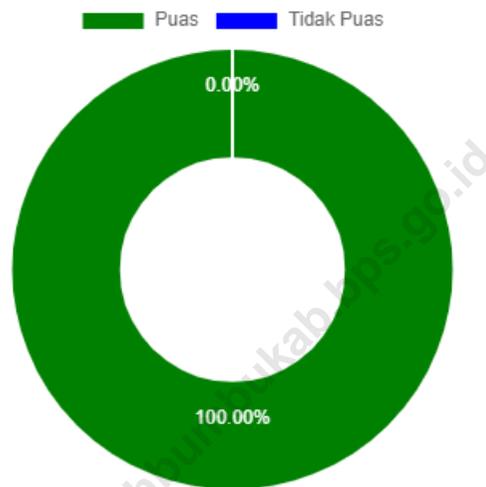
Gambar 3.1.1, menunjukkan bahwa hampir seluruh konsumen puas terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu. Hal ini ditunjukkan dengan tingginya persentase konsumen yang puas sebesar yaitu 99,73 persen.



Gambar 3.1.1 Persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu

3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data

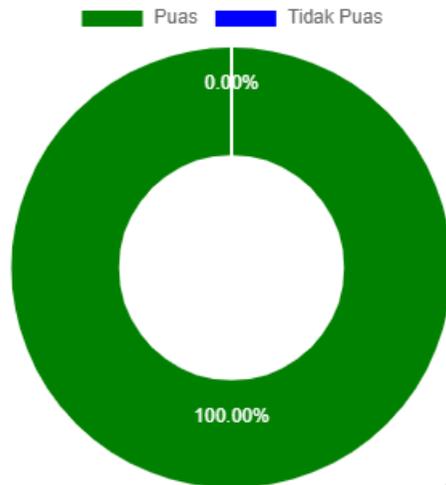
Gambar 3.2.1 memperlihatkan bahwa seluruh konsumen pengguna data BPS Kabupaten Tanah Bumbu seluruhnya puas terhadap akses data di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu. Hal ini merupakan suatu pencapaian yang luar biasa dan harus dipertahankan.



Gambar 3.2.1 Persentase kepuasan konsumen terhadap akses data di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu

3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana

Gambar 3.3.1 menunjukkan persentase kepuasan konsumen pengguna data BPS Kabupaten Tanah Bumbu. Seluruh konsumen merasa puas terhadap sarana dan prasarana di BPS Kabupaten Tanah Bumbu. Hal ini merupakan suatu pencapaian yang baik dan harus dipertahankan.



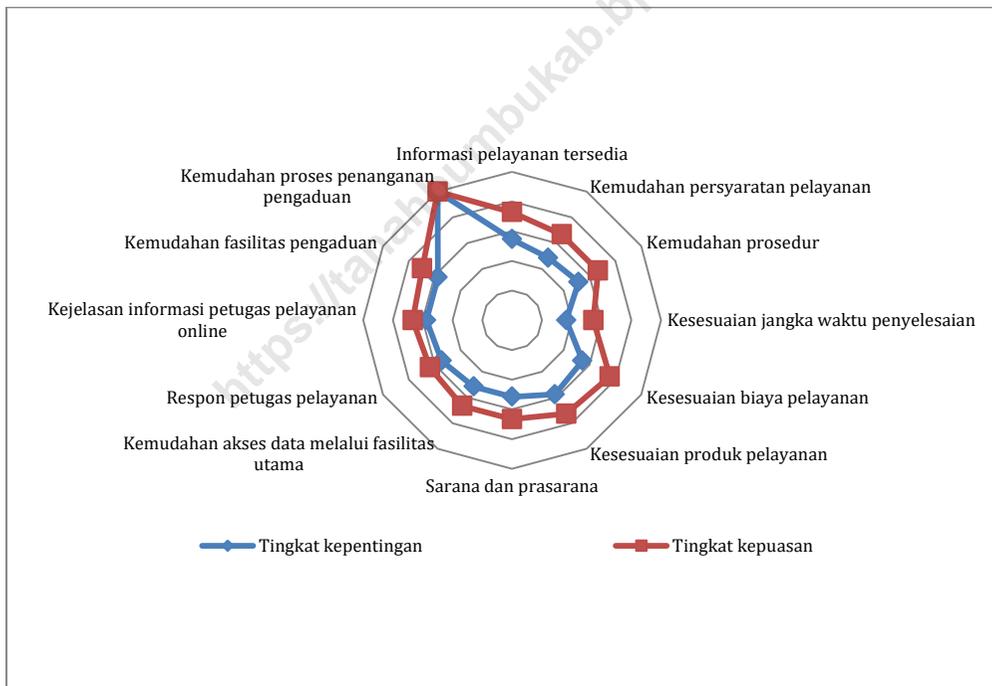
Gambar 3.3.1 Persentase kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasarana di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu

3.4 Analisis Kesenjangan (*Gap*) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST 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 Tanah Bumbu 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 Tanah Bumbu. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. *Gap* yang bernilai positif menandakan bahwa nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari harapan (kepentingan). Sementara itu, *gap* yang bernilai negatif menandakan bahwa nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan). Berdasarkan Gambar 3.4.1 dan Tabel 3.1,

dapat dilihat bahwa seluruh atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu memiliki *gap* yang positif yaitu informasi pelayanan tersedia, kemudahan persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur, kesesuaian jangka waktu penyelesaian, kesesuaian biaya pelayanan, kesesuaian produk pelayanan, kemudahan akses data melalui fasilitas utama, respon petugas pelayanan, sarana dan prasarana, kemudahan akses data melalui fasilitas utama, respon petugas pelayanan, kejelasan informasi petugas pelayanan *online*, kemudahan fasilitas pengaduan, dan kemudahan proses penanganan pengaduan. Hal ini merupakan suatu pencapaian yang luar biasa bagi PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu. Oleh karena itu, pencapaian ini harus dipertahankan bahkan ditingkatkan.



Gambar 3.4.1 Tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelayanan PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu

Tabel 3.1 Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, dan *gap* pelayanan menurut indikator di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu

No	Indikator	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Informasi pelayanan tersedia	9.55	9.73	0.18
2	Kemudahan persyaratan pelayanan	9.48	9.67	0.18
3	Kemudahan prosedur	9.52	9.67	0.15
4	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian	9.36	9.55	0.18
5	Kesesuaian biaya pelayanan	9.55	9.76	0.21
6	Kesesuaian produk pelayanan	9.58	9.73	0.15
7	Sarana dan prasarana	9.52	9.67	0.15
8	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama	9.52	9.67	0.15
9	Respon petugas pelayanan	9.55	9.64	0.09
10	Kejelasan informasi petugas pelayanan online	9.58	9.67	0.09
11	Kemudahan fasilitas pengaduan	9.58	9.70	0.12
12	Kemudahan proses penanganan pengaduan	10.00	10.00	0.00

3.5 Importance and Performance Analysis (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS

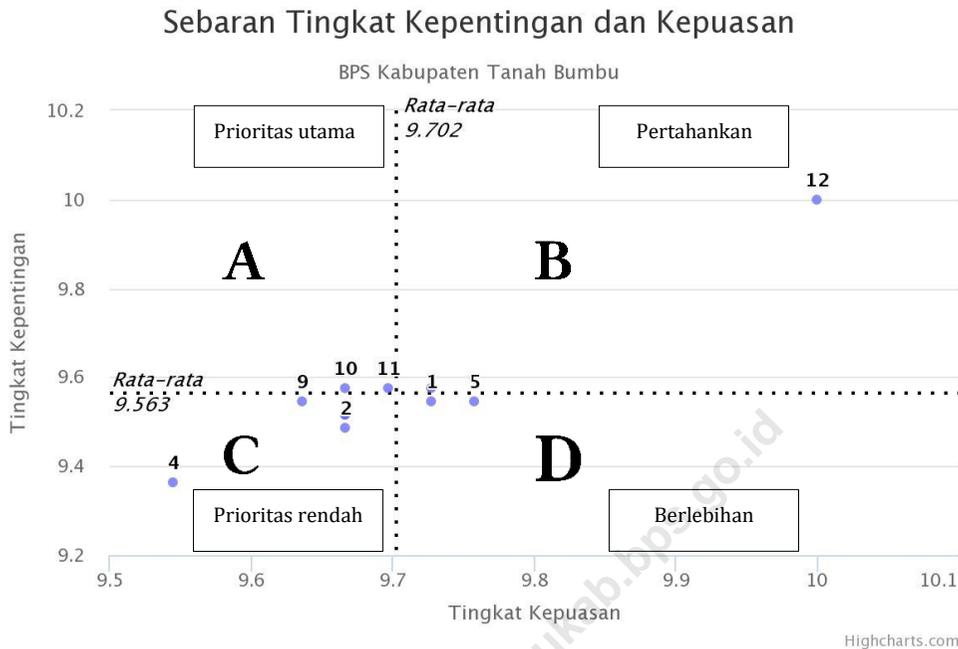
Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan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

Tabel 3.2 Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, dan tingkat kesesuaian menurut indikator pelayanan di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu

No	Indikator	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kesesuaian
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Informasi pelayanan tersedia	9.55	9.73	101.90
2	Kemudahan persyaratan	9.48	9.67	101.92

No	Indikator	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kesesuaian
	pelayanan			
3	Kemudahan prosedur	9.52	9.67	101.59
4	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian	9.36	9.55	101.94
5	Kesesuaian biaya pelayanan	9.55	9.76	102.22
6	Kesesuaian produk pelayanan	9.58	9.73	101.58
7	Sarana dan prasarana	9.52	9.67	101.59
8	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama	9.52	9.67	101.59
9	Respon petugas pelayanan	9.55	9.64	100.95
10	Kejelasan informasi petugas pelayanan online	9.58	9.67	100.95
11	Kemudahan fasilitas pengaduan	9.58	9.70	101.27
12	Kemudahan proses penanganan pengaduan	10.00	10.00	100.00

Berdasarkan Tabel 3.2, terlihat bahwa seluruh indikator memiliki tingkat kesesuaian tepat 100 persen dan di atas 100 persen. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh indikator kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu sudah mampu memenuhi harapan konsumen di PST Kabupaten Tanah Bumbu dan hal tersebut harus terus dipertahankan.



Gambar 3.5.1 *Importance and Performance Analysis (IPA)* pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu

Kuadran A memetakan indikator pelayanan yang dianggap penting oleh konsumen tetapi pada kenyataannya indikator-indikator tersebut belum sesuai dengan harapan konsumen. Artinya, tingkat kepuasan lebih rendah daripada tingkat kepentingan konsumen. Oleh karena itu, indikator pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.5.1, tidak ada indikator pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS.

Kuadran B memetakan indikator pelayanan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa indikator tersebut penting dan wajib dipertahankan. Berdasarkan Gambar 3.5.1, indikator 12 yaitu kemudahan proses penanganan pengaduan berada di kuadran B sehingga harus dipertahankan kualitasnya.

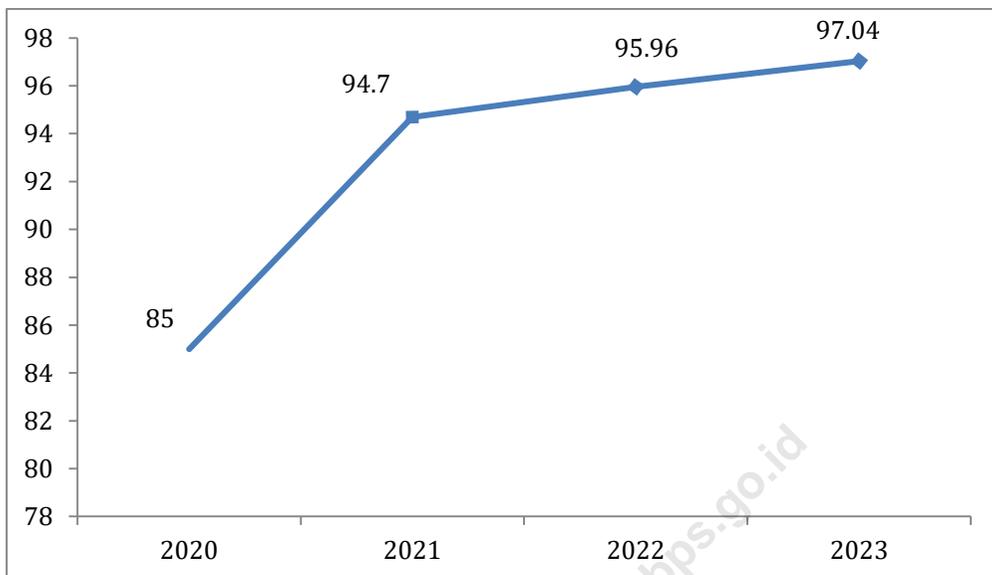
Kuadran C memetakan indikator yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya tingkat kepuasannya tidak terlalu istimewa/biasa saja. Perbaikan terhadap indikator yang masuk pada kuadran ini perlu dipertimbangkan kembali dengan melihat pengaruh terhadap manfaat

yang dirasakan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.5.1, indikator 4 yaitu kesesuaian jangka waktu penyelesaian berada di kuadran C. Menurut konsumen, indikator ini kurang penting sehingga tidak terlalu dibutuhkan perbaikan.

Kuadran D memetakan indikator yang dianggap kurang penting oleh pelanggan tetapi memiliki tingkat kepuasan yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa bahwa indikator yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya. Berdasarkan Gambar 3.5.1, tidak ada indikator yang masuk dalam kuadran ini. Kemudian, selain indikator 4 dan 12, semua indikator berada di sekitar garis x dan y, yang artinya indikator-indikator tersebut kurang lebih seimbang dalam tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan sehingga pelaksanaannya sudah baik dan dapat dipertahankan dan ditingkatkan.

3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Semakin tinggi nilai IKK maka kualitas pelayanan di PST BPS akan semakin baik.



Gambar 3.6.1 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu

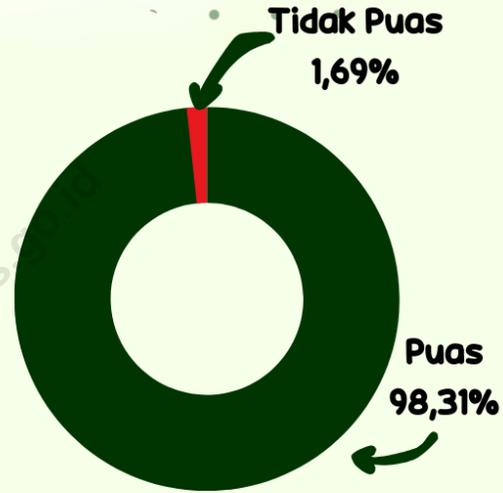
Berdasarkan Gambar 3.6.1, Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) di PST BPS Tanah Bumbu selama 4 tahun terakhir selalu mengalami peningkatan. Peningkatan paling signifikan terjadi pada tahun 2020 ke tahun 2021. Kemudian, peningkatan terjadi secara konsisten sampai tahun 2023. IKK pelayanan BPS PST BPS Tanah Bumbu pada tahun 2023 sebesar 97,04 yang merupakan kategori sangat baik. Walaupun IKK pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu termasuk kategori sangat baik dan meningkat setiap tahunnya, namun upaya peningkatan kualitas pelayanan tetap harus dilakukan sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan konsumen.

ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI

04

IPAK (Indeks Perilaku Anti Korupsi)

untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS.
Semakin tinggi nilai IPAK, semakin tinggi perilaku anti korupsi diterapkan dalam PST BPS



IPAK 2023
BPS Kabupaten Tanah Bumbu

Atribut/Unsur Anti Korupsi

- TIDAK ADANYA**
1. Diskriminasi dalam pelayanan
 2. Penerimaan imbalan di luar ketentuan
 3. Pungutan liar
 4. Praktik percaloan dalam pelayanan

SAY NO TO CORRUPTION



Bab 4

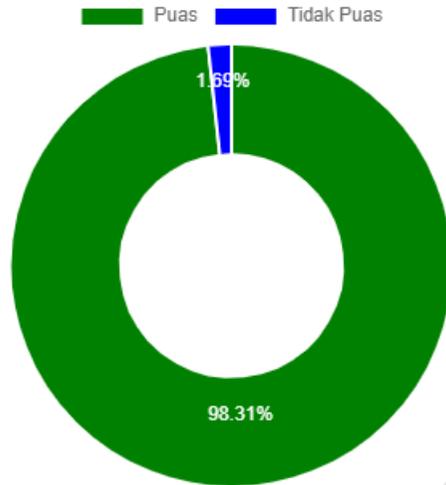
Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS

Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan atribut anti korupsi. Terdapat empat atribut atau unsur anti korupsi yang dicakup, yaitu tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan. Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 4 atribut anti korupsi. Semakin tinggi nilai IPAK maka semakin tinggi perilaku anti korupsi diterapkan dalam pelayanan di PST BPS.

Penilaian penerapan perilaku anti korupsi di BPS Kabupaten Tanah Bumbu dapat dilihat dari kepuasan konsumen terhadap penerapan perilaku anti korupsi. Berdasarkan hasil SKD 2023, sebesar 98,31 persen konsumen puas terhadap penerapan perilaku anti korupsi di BPS Kabupaten Tanah Bumbu. Hal ini merupakan suatu pencapaian yang luar biasa dan harus dipertahankan dan ditingkatkan.



Gambar 4.1.1 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST Kabupaten Tanah Bumbu tahun 2023

4.2 Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS

Gap analysis kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi dapat menggambarkan seberapa baik penerapan perilaku anti korupsi di BPS Kabupaten Tanah Bumbu terhadap harapan konsumen. *Gap* masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 4.1. Berdasarkan tabel tersebut, semua atribut pelayanan *gap* bernilai positif. Artinya, tidak terdapat unsur penerapan perilaku anti korupsi yang tidak memenuhi harapan konsumen.

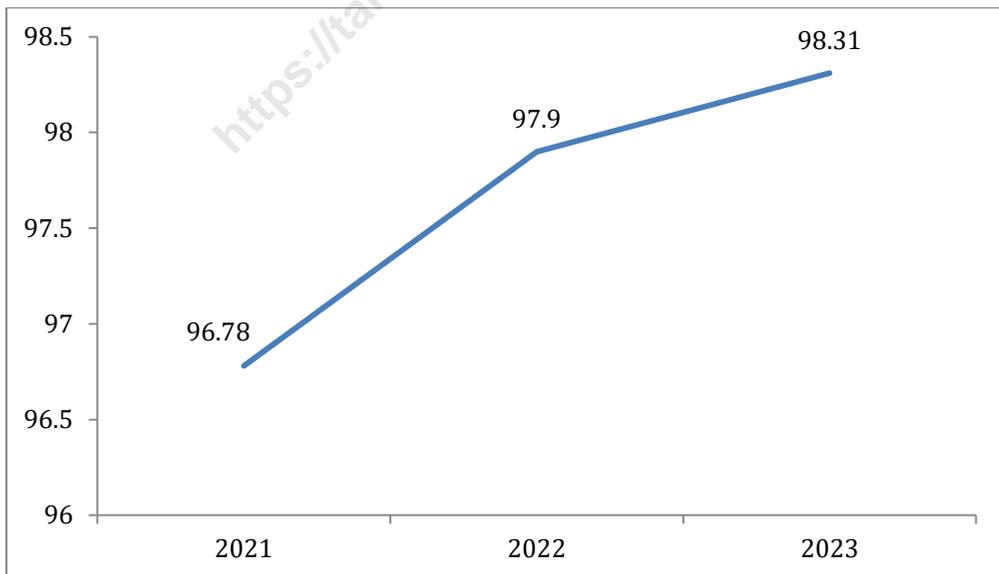
Tabel 4.1 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, Tingkat Kesesuaian, dan *Gap* Tiap Indikator di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu, 2023

No	Indikator	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kesesuaian	<i>Gap</i>
1	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9.70	9.76	100.62	0.06
2	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/ kecurangan pelayanan	9.79	9.85	100.62	0.06
3	Tidak ada penerimaan gratifikasi	9.79	9.85	100.62	0.06
4	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	9.79	9.85	100.62	0.06
5	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9.79	9.85	100.62	0.06

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

Berdasarkan Gambar 4.3.1, nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu pada tahun 2023 adalah sebesar 98,31 persen. Tingginya nilai IPAK ini menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi sudah diterapkan dengan sangat baik di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu. Hal ini mengindikasikan bahwa tidak ada indikasi tindak korupsi yang dilakukan di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu.

Dilihat dari perkembangannya selama tiga tahun terakhir, nilai IPAK di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu selalu mengalami kenaikan yaitu sebesar 1,12 pada tahun 2022 dan sebesar 0,41 pada tahun 2023. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi terus ditingkatkan penerapannya dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu. Kenaikan ini merupakan suatu hal yang baik dan harus dipertahankan bahkan terus ditingkatkan untuk kedepannya agar PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu terbebas dari indikasi-indikasi adanya tindak korupsi.



Gambar 4.3.1 Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK), 2021—2023

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

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

05

85,51%

**Konsumen membutuhkan
data level kabupaten**



72,46%

**Konsumen membutuhkan
data periode tahunan**



85,81%

**Konsumen memperoleh
data sesuai kebutuhan**





Bab 5 Analisis Kebutuhan Data

SKD 2023, selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan PST BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data serta mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS. Pada bab ini akan menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi kebutuhan data menurut jenis data, level data, periode data, dan perolehan data.

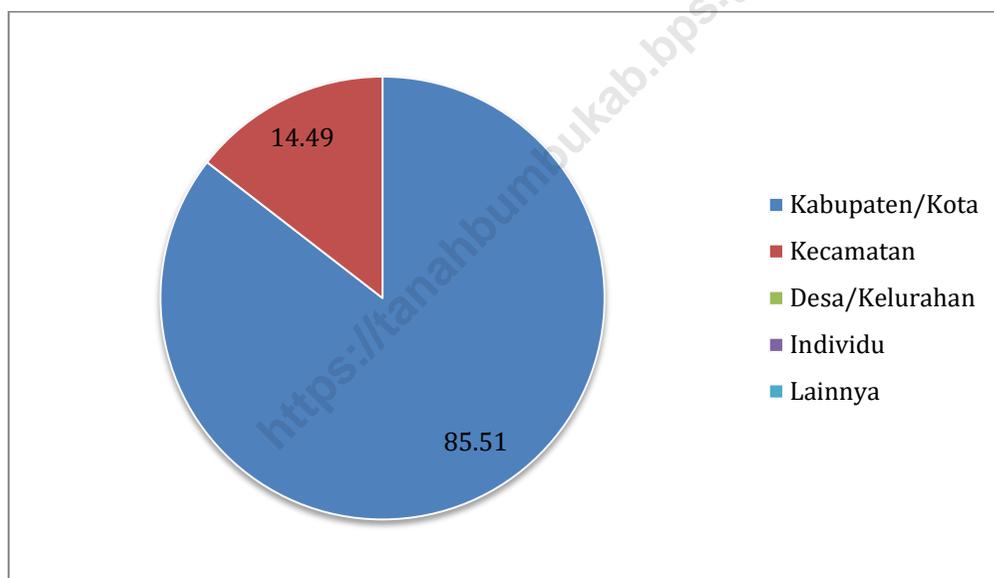
Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu dan wilayah penyedia data BPS Kabupaten Tanah Bumbu. Wilayah PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS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

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

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

5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data

Dari hasil SKD 2023, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu. Secara umum, data yang paling banyak dicari adalah data level kabupaten/kota yaitu sebanyak 85,51 persen, sedangkan sisanya sebanyak 14,49 persen merupakan data level kecamatan. Sementara itu, data dengan level desa/kelurahan, individu, dan lainnya tidak pernah dicari oleh konsumen pada SKD 2023 di PST BPS Tanah Bumbu. Adapun persentase pencarian data di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu menurut level data ditunjukkan pada Gambar 5.1.1.

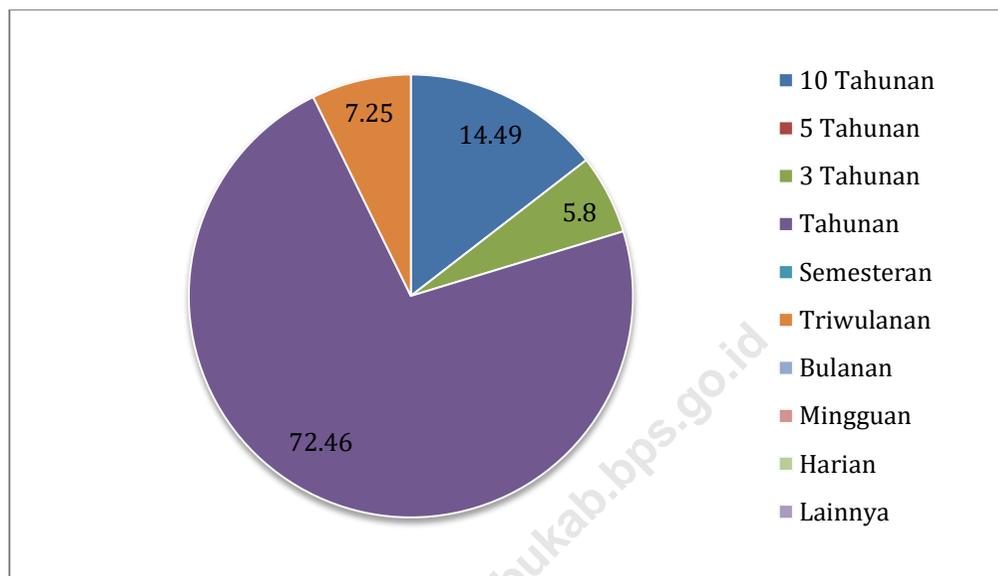


Gambar 5.1.1 Persentase pencarian data di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu menurut level data

5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data

Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2.1 menunjukkan bahwa data yang dicari didominasi oleh data tahunan yaitu sebesar 72,46 persen diikuti data sepuluh tahunan sebesar 14,49 persen, data triwulanan sebesar 7,25 persen dan data 3 tahunan sebesar 5,8 persen. Berdasarkan hasil SKD 2023, tidak ada permintaan

data untuk data periode lima tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian dan lainnya.



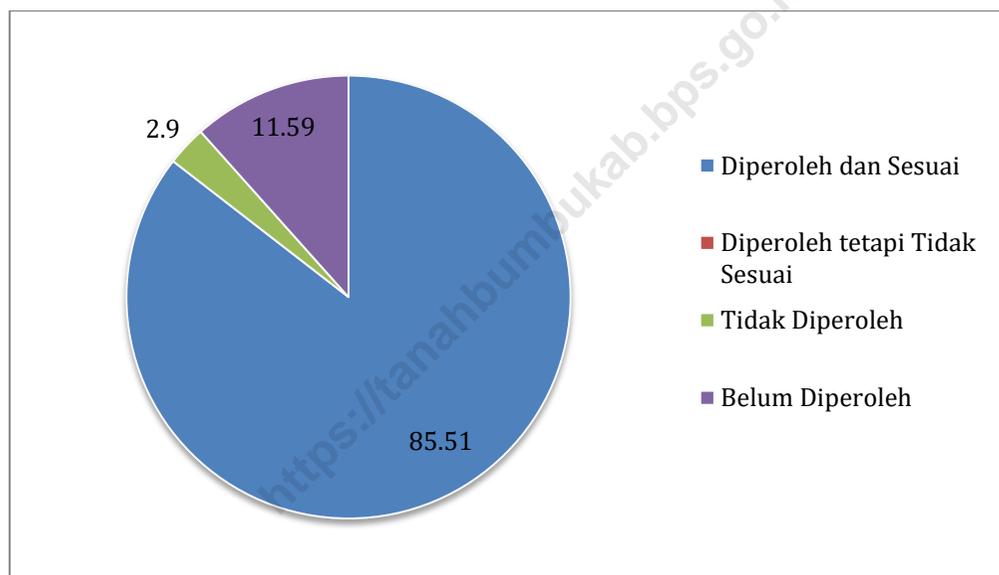
Gambar 5.2.1 Persentase pencarian data di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu menurut periode data

5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2023 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu diperoleh dan sesuai, diperoleh tapi tidak sesuai, tidak diperoleh, dan belum diperoleh. Jenis perolehan diperoleh dan sesuai memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan diperoleh tapi tidak sesuai berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan tidak diperoleh berarti bahwa data yang dicari benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, belum diperoleh memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh. Analisis berikut menjelaskan jenis perolehan data di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu.

Berdasarkan Gambar 5.3.1, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu memperoleh data yang sesuai yaitu sebanyak 85,81

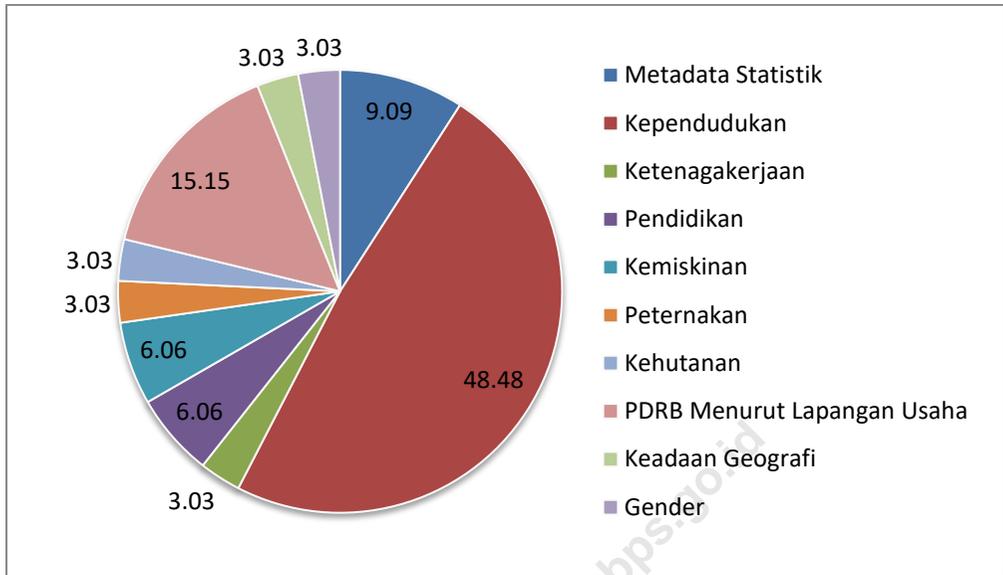
persen. Adapun konsumen yang belum memperoleh data yaitu sebanyak 11,59 persen, sedangkan konsumen yang tidak memperoleh data sebanyak 2,9 persen. Hal ini menunjukkan bahwa BPS Kabupaten Tanah Bumbu telah memberikan informasi yang cukup jelas kepada konsumen data terkait ketersediaan data dan kesesuaian data yang dibutuhkan atau dicari, tetapi masih harus tetap ditingkatkan agar data dapat diperoleh dan sesuai. Belum diperolehnya atau tidak diperolehnya data dapat disebabkan karena data yang dicari belum dirilis atau merupakan data sektoral yang tidak tersedia di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu.



Gambar 5.3.1 Persentase perolehan data di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu menurut jenis perolehan data

5.4 Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

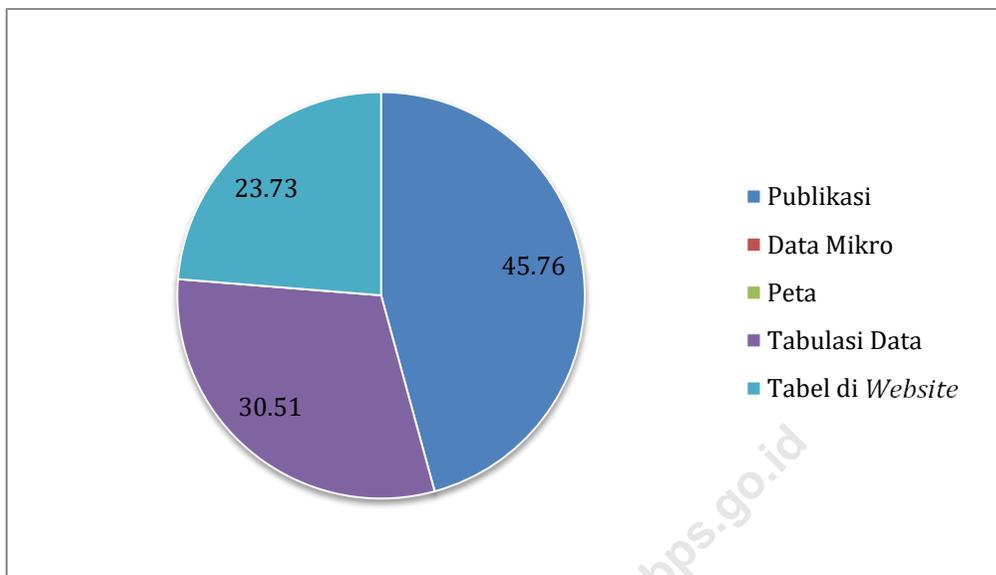
Terdapat 84 jenis data yang ada pada SKD 2023. Namun, hanya 10 jenis data yang dicari oleh para konsumen data PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu pada tahun 2023. Gambar 5.4.1 menunjukkan persentase pencarian data di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu menurut jenis data. Pencarian data paling banyak yaitu terkait kependudukan sebesar 48,48 persen. Kemudian pencarian data PDRB menurut lapangan usaha sebesar 15,15 persen.



Gambar 5.4.1 Persentase pencarian data di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu menurut jenis data

5.5 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

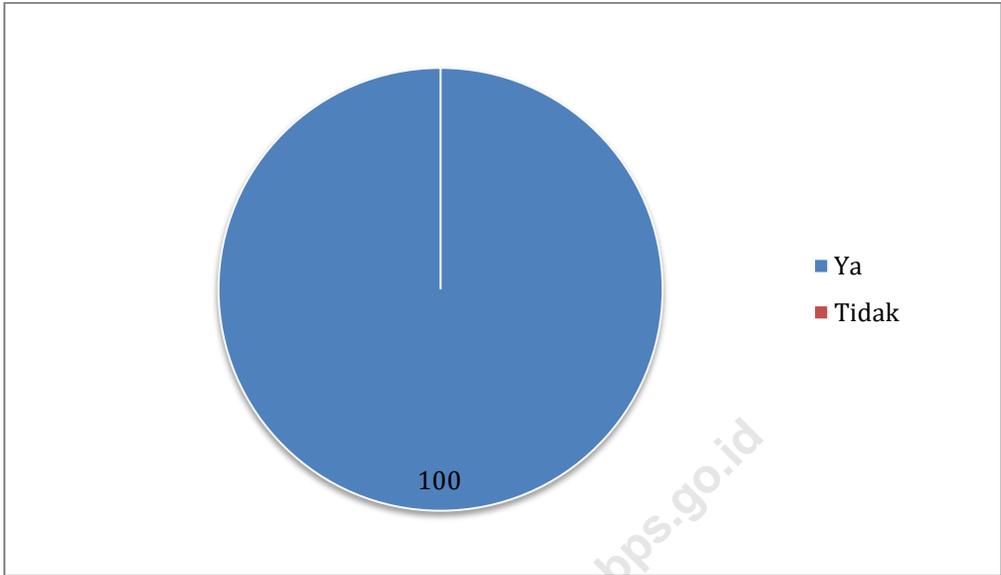
Hasil penyelenggaraan kegiatan statistik yang dilakukan oleh BPS didiseminasikan dalam beberapa sumber data. Pada SKD 2023 mengelompokkan sumber data menjadi 5 jenis, yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan table di *website*. Gambar 5.5.1 menyajikan persentase perolehan data dari penyedia data BPS Kabupaten Tanah Bumbu menurut jenis sumber data. Berdasarkan gambar tersebut, konsumen paling banyak memperoleh data melalui sumber data publikasi dengan persentase sebesar 45,76 persen. Kemudian, data diperoleh melalui tabulasi data sebesar 30,51 persen dan data dari tabel di *website* sebesar 23,73 persen. Sementara itu, tidak ada perolehan data melalui data mikro dan peta.



Gambar 5.5.1 Persentase perolehan data menurut jenis sumber data

5.6 Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Data BPS dapat digunakan untuk berbagai kepentingan seperti untuk perencanaan, *monitoring*, maupun evaluasi pembangunan. Oleh karena itu, data BPS harus aktual dan faktual. Gambar 5.6.1 menyajikan persentase penggunaan data BPS untuk perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi pembangunan atau penggunaan lain. Berdasarkan gambar tersebut, seluruh konsumen data BPS yang berasal dari instansi pemerintahan menggunakan data tersebut untuk perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi pembangunan.



Gambar 5.6.1 Persentase penggunaan data BPS untuk perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi pembangunan

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

06



100%

**Kepuasan Konsumen data PST BPS Kabupaten
Tanah Bumbu terhadap kualitas data PST BPS
Kabupaten Tanah Bumbu**



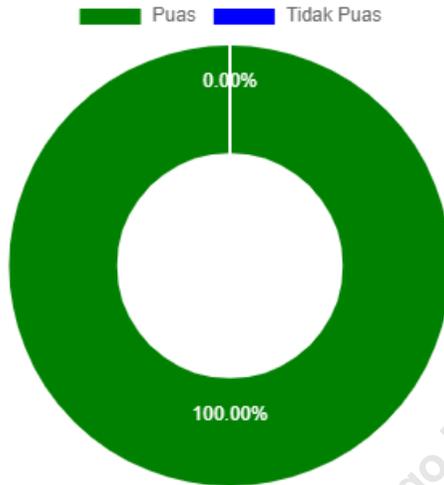
Bab 6

Analisis Kepuasan Kualitas Data

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Tanah Bumbu. Analisis tersebut meliputi kepuasan konsumen terhadap kualitas data secara umum serta menurut dimensi kualitas data BPS. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

Aspek kualitas data kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Tanah Bumbu dapat dilihat menurut aspek kualitas data. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap masing-masing aspek dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Tanah Bumbu. Pada Bab 3, sudah dijelaskan tingkat kepuasan konsumen data tiap aspek: kepuasan terhadap pelayanan, kepuasan terhadap akses data, dan kepuasan terhadap sarana dan prasarana. Dari ketiga aspek tersebut, hanya aspek kepuasan terhadap terhadap layanan yang persentasenya kurang dari 100 persen, yaitu 99,73 persen. Hal ini menunjukkan bahwa PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu telah melakukan tugasnya dengan baik.

Kemudian, berdasarkan Gambar 6.1, terlihat bahwa seluruh konsumen data PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu merasa puas terhadap kualitas data PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu. Hal ini merupakan suatu pencapaian yang harus dipertahankan oleh PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu.



Gambar 6.1 Persentase konsumen terhadap kualitas data PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu

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

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

Pelaksanaan SKD 2023 di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu berjalan dengan baik yang ditunjukkan oleh realisasi pengumpulan data di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu mencapai target (110%) dan diselesaikan tepat waktu





Bab 7 Penutup

7.1. Kesimpulan

Pelaksanaan Survei Kebutuhan Data (SKD) bertujuan untuk mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan pelayanan PST BPS. SKD 2023 diselenggarakan di 515 satuan kerja BPS, yaitu BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 480 BPS Kabupaten/Kota. Cakupan responden SKD 2023 adalah konsumen yang pernah menerima layanan dari PST BPS selama 1 Januari 2023 sampai dengan akhir periode pencacahan.

Realisasi jumlah responden SKD 2023 di BPS Kabupaten Tanah Bumbu sebesar 33 responden. Pengumpulan data SKD 2023 di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu dilakukan dalam kurun waktu Mei-September 2023 oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (*self enumeration*) melalui pencacahan elektronik (*online*). Hasil SKD 2023 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan keputusan konsumen terhadap kualitas data. Data disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini antara lain Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK), dan persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan kualitas data BPS. Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2023 di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2023 di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu secara umum berjalan dengan baik. Hal ini ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu yang mencapai target (110 persen) dan selesai tepat waktu.

2. Konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu, yang digambarkan melalui responden SKD, didominasi oleh konsumen yang berasal dari Pemerintah Daerah sebesar 57,58 persen dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk pemerintahan sebesar 84,65 persen. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen berasal dari pegawai. Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah PNS/TNI/Polri yaitu sebesar 81,82 persen.
3. Konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu cenderung menggunakan jenis layanan konsultasi statistik dengan persentase sebesar 55,56 persen. Jenis layanan lain yang digunakan adalah akses produk statistik pada *website* BPS sebesar 35,56 persen, rekomendasi kegiatan statistik sebesar 6,66 persen, dan perpustakaan sebesar 2,22 persen.
4. Seluruh konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 100 persen. Dengan tidak ada *gap* negatif antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu pada semua atribut pelayanan. Sehingga, dapat dikatakan bahwa pelayanan sudah memenuhi harapan konsumen, dan masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang baik.
5. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu digambarkan melalui IKK terhadap pelayanan PST BPS. Nilai IKK terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu adalah 97,04. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu masuk kategori sangat baik.
6. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu adalah 98,31. Artinya perilaku anti korupsi sudah diterapkan dengan baik dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu.
7. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu sangat beragam. Level kabupaten/kota merupakan level

data yang paling banyak dicari oleh konsumen dengan persentase sebesar 85,51 persen. Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen dengan persentase sebesar 72,46 persen.

8. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Tanah Bumbu yang ditunjukkan dengan persentase konsumen yang merasa puas terhadap kualitas data BPS. Persentase konsumen yang puas terhadap data juga disajikan dalam tiga aspek yaitu kepuasan terhadap pelayanan, akses data, dan sarana dan prasarana dengan tingkat kepuasan 100 persen kecuali kepuasan terhadap pelayanan yaitu sebesar 99,73 persen.

7.2. Saran dan Rekomendasi

Berdasarkan hasil SKD 2023, saran dan rekomendasi utama yang dapat diberikan kepada unit pelayanan PST BPS Kabupaten Tanah Bumbu adalah sebagai berikut:

1. Kesesuaian produk pelayanan.
2. Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang disediakan.

Atribut-atribut yang perlu menjadi perhatian untuk dipertahankan pelayanan selanjutnya, meliputi:

1. Kemudahan persyaratan pelayanan.
2. Kemudahan prosedur pelayanan.
3. Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan.
4. Kemudahan fasilitas pengaduan.
5. Kejelasan informasi petugas pelayanan.

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



Daftar Pustaka

Brandt, R.D. 2000. An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. Burke White Paper Series, Vol. 2, Issue 2, pp. 1-8.

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

LAMPIRAN

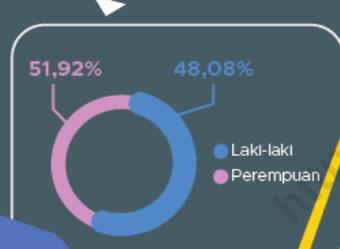


Metadata

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**.

Persentase konsumen PST BPS Pusat berdasarkan Jenis Kelamin



Metadata

- Nama Indikator : Persentase konsumen PST BPS Pusat Berdasarkan jenis Kelamin
- Konsep : Persentase konsumen PST BPS Pusat Berdasarkan jenis Kelamin
- Uralan : Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Pusat
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen (%)
- Klasifikasi : Jenis Kelamin
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS Pusat.
- Rumus : $PI = \frac{x_i}{y} \times 100$
dengan : PI : Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke-I
x_i : Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke-I
y : Jumlah seluruh konsumen
I : 1 (Laki-laki), 2 (Perempuan)
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis kelamin



Lampiran 1 Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data

Satker PST (1)	Jumlah Responden (2)	Metode Pengumpulan Data			
		Manual (3)	PST (4)	Email (5)	Link (6)
BPS Kabupaten Tanah Bumbu	33	13	1	0	19

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

Metadata Indikator

Nama indikator	: Jumlah Realisasi Responden
Konsep	: Responden
Definisi	: Banyaknya konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu menurut metode pengumpulan data yang digunakan. Secara garis besar, metode pengumpulan data dibedakan menjadi 2 yaitu manual dan online, dimana untuk metode online dibedakan menjadi 3: 1) <i>PST</i> ; yaitu untuk responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada <i>device</i> atau komputer yang terdapat di masing-masing PST. 2) <i>Email</i> ; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui <i>email</i> . 3) <i>Link</i> ; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui <i>link</i> yang didapatkan dari publik seperti pada <i>website</i> , aplikasi layanan, dll.
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan metode pengumpulan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	: $Y = \sum_{i=1}^4 x_i$ Dengan: Y = Total jumlah responden x_i = Jumlah responden menurut metode pengumpulan data, dimana $i = 1$ (manual), 2 (<i>email</i>), 3 (PST), dan 4 (link)
Ukuran	: Jumlah
Satuan	: Orang
Klasifikasi	: 1. Wilayah PST BPS
Penyajian	2. Metode Pengumpulan Data

Lampiran 2 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Satker PST (1)	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki (2)	Perempuan (3)
BPS Kabupaten Tanah Bumbu	66,67	33,33

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

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$
Penghitungan	:	Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Kelompok umur 3. Jenis kelamin 4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan 5. Pekerjaan utama 6. Kategori instansi 7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan 8. Jenis layanan yang digunakan 9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

Lampiran 3 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Satker PST	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	ASN/TNI /Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Lain- nya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
BPS Kabupaten Tanah Bumbu	3,03	0	81,82	6,06	6,06	0	3,03

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

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$
Penghitungan	:	Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Kelompok umur 3. Jenis kelamin 4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan 5. Pekerjaan utama 6. Kategori instansi 7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan 8. Jenis layanan yang digunakan 9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

Lampiran 4 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Satker PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
BPS Kabupaten Tanah Bumbu	3,03	84,85	3,03	6,06	3,03

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

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$
Penghitungan	:	Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Kelompok umur 3. Jenis kelamin 4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan 5. Pekerjaan utama 6. Kategori instansi 7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan 8. Jenis layanan yang digunakan 9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

Lampiran 5 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan

Satker PST	Jenis Layanan					
	Perpus-takaan	Pembe-lian Publika si BPS	Pembelian Data Mikro / Peta Wilayah Kerja Statistik	Akses Produk Statistik Pada Website	Konsulta-si Statistik	Rekomend asi Kegiatan Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
BPS Kabupaten Tanah Bumbu	2,22	0	0	35,56	55,56	6,67

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

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$
Penghitungan	:	Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Kelompok umur 3. Jenis kelamin 4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan 5. Pekerjaan utama 6. Kategori instansi 7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan 8. Jenis layanan yang digunakan 9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

Lampiran 6 Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, *Monitoring*, dan Evaluasi Pembangunan menurut Wilayah PST

Satker PST	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i>, dan Evaluasi Pembangunan
(1)	(2)
BPS Kabupaten Tanah Bumbu	100

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

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase konsumen K/L/OPD yang menggunakan data BPS sebagai dasar perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah
Konsep	:	Penggunaan data
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen K/L/D/I yang menggunakan data BPS sebagai dasar perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah terhadap seluruh konsumen K/L/D/I yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak pengguna data yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah.
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100$ <p>Dengan:</p> <p>P = Persentase pengguna data yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional atau daerah</p> <p>x = Jumlah konsumen dari K/L/D/I yang memperoleh data BPS dan menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional atau daerah</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen dari K/L/D/I yang memperoleh data yang dibutuhkan</p>
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian	:	

Lampiran 7 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data
(1)	(2)
BPS Kabupaten Tanah Bumbu	100

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

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data
Konsep	:	Kepuasan konsumen, kualitas data
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh BPS terhadap jumlah konsumen yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan dari wilayah penyedia data tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari.
Interpretasi	:	Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap kualitas data dan informasi statistik BPS.
Rumus	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$
Penghitungan	:	Dengan: P = Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data x = Jumlah orang-data yang merasa puas dengan kualitas data dan informasi statistik BPS y = Jumlah seluruh orang-data yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Wilayah Penyedia Data
Penyajian	:	

Lampiran 8 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
BPS Kabupaten Tanah Bumbu	99,73

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

Metadata Indikator

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

Lampiran 9 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
(1)	(2)
BPS Kabupaten Tanah Bumbu	100

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

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
Konsep	:	Kepuasan konsumen, akses data
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akses data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan pada variabel akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11) bernilai >7,66.
Interpretasi	:	Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap kemudahan akses data BPS.
Rumus	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$
Penghitungan	:	Dengan: P = Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan kemudahan akses data BPS y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian	:	

Lampiran 10 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana
(1)	(2)
BPS Kabupaten Tanah Bumbu	100

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

Metadata Indikator

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

Lampiran 11 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST

Satker PST	IKK terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
BPS Kabupaten Tanah Bumbu	97,04

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

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS
Konsep	:	Kepuasan konsumen
Definisi	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik 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 II Kuesioner VKD23.
Interpretasi	:	Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas pelayanan BPS. Hasil penghitungan IKK terhadap pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: 1) 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik; 2) 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik; 3) 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik; 4) 88,31-100 : Kualitas pelayanan sangat baik
Rumus Penghitungan	:	$IKK = \frac{\sum_{i=1}^{12} \{w_i \bar{x}_i\}}{y} \times 100$ <p>Keterangan rumus: \bar{x}_i = Rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i w_i = Penimbang tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i y = skala maksimum penilaian (10) $i = 1, 2, \dots, 12 = 12$ atribut pelayanan PST BPS</p>
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	- (skala 100)
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian	:	

Lampiran 12 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST

Satker PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi
(1)	(2)
BPS Kabupaten Tanah Bumbu	98,31

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

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Indeks Persepsi Anti Korupsi
Konsep	:	Persepsi Anti Korupsi
Definisi	:	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS berdasarkan persepsi responden.
Interpretasi	:	Semakin mendekati angka 100, semakin baik perilaku anti korupsi diterapkan pada PST BPS
Rumus	:	$IPAK = \frac{\sum_{i=1}^5 \{w_i \bar{x}_i\}}{y} \times 100$
Penghitungan	:	Dengan: \bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan pada atribut persepsi ke-i x_i = penimbang tingkat kepentingan pada atribut persepsi korupsi ke-i y = skala maksimum penilaian (10) i = 1 (diskriminasi), 2 (kecurangan), 3 (gratifikasi), 4 (pungutan liar), 5 (percaloan)
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	- (skala 100)
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian	:	

Lampiran 13 Kuesioner VKD23

VKD23



SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023

RAHASIA

- Dasar Hukum
1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik
 2. PP No. 31 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik
 3. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SMA Unit Pelayanan Publik
 4. Peraturan Kepala BPS No. 91 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS

Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun 2023 merupakan survei yang bertujuan untuk mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan serta penyediaan data dan informasi statistik. Secara khusus, SKD 2023 bertujuan untuk:

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

SKD pertama kali dilaksanakan pada tahun 2005 dan semenjak itu telah dilaksanakan secara rutin setahun sekali. SKD 2023 dilakukan di BPS seluruh Indonesia. Periode pencacahan/pengumpulan data SKD 2023 dimulai pada 8 Mei 2023 dan akan berakhir pada 7 Juli 2023. Semua data yang Bapak/Ibu berikan untuk SKD 2023 ini akan dirahasiakan dan digunakan hanya untuk kepentingan SKD 2023.

Pengantar



SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023

RAHASIA

VKD23

Dasar hukum:
 1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik
 2. PP No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik
 3. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SIM Online Pelayanan Publik
 4. Peraturan Kepala BPS No. 39 Januari 2018 tentang Penyelenggaraan ASB di Lingkungan BPS

Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)	
Pencacah	Nama : _____ Tanggal : _____
Pemeriksa	Nama : _____ Tanggal : _____
Nomor Responden :	_____
Kode Wilayah	_____
Nomor Urut	_____

Blok I. Keterangan Responden

1. Nama	:	_____	9. Nama Instansi	:	_____
2. Tahun lahir	:	____	10. Pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan	:	_____
3. E-mail	:	_____	Pilih salah satu jawaban	:	_____
4. Nomor handphone *	:	_____		:	_____
* untuk keperluan survei ini					
5. Jenis kelamin	:	Laki-laki _____ Perempuan _____	11. Jenis layanan yang digunakan	:	_____
6. Pendidikan tertinggi yang diamatkan	:	S SLTA/Sederajat _____ D1/D2/D3 _____ D4/S1 _____ S2 _____ S3 _____	Boleh pilih lebih dari satu jawaban	:	_____
7. Pekerjaan utama	:	Pejabat/Mahasiswa _____ Peneliti/Dosen _____ ASN/TNI/Polri _____ Pegawai BUMN/BUMD _____ Wiraswasta _____ Lainnya (.....) _____	Peranyakan-pertanyaan berikut ini merujuk pada periode 1 Januari 2023 s.d saat pengisian kuesioner	:	_____
8. Kategori instansi	:	Lembaga Negara _____ Kementerian & Lembaga Pemerintah _____ TNI/Polri/BIN/Kejaksaan _____ Pemerintah Daerah _____ Lembaga Internasional _____ BUMN/BUMD _____ BUMN/BUMD _____ Swasta _____ Lainnya (.....) _____	Peranyakan-pertanyaan berikut ini merujuk pada periode 1 Januari 2023 s.d saat pengisian kuesioner	:	_____
Pilih salah satu jawaban					
12. Sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS					
Boleh pilih lebih dari satu jawaban					
13. Apakah pernah melakukan pengaduan Pelayanan Statistik (PST)?					
Ya _____ Tidak _____					

Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS

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

Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Sangat tidak penting /tidak puas

Sangat penting/puas

No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
8	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan: (sesuai Blok 1 Rincian 12).	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
11	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, website https://pengaduan.bps.go.id , e-mail bps@bps.go.id) <i>Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (BIR13 berkode 1)</i>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
12	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
13	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
14	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
15	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
17	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10

Blok IV. Catatan

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

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

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

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