

Katalog : 1399013.7408

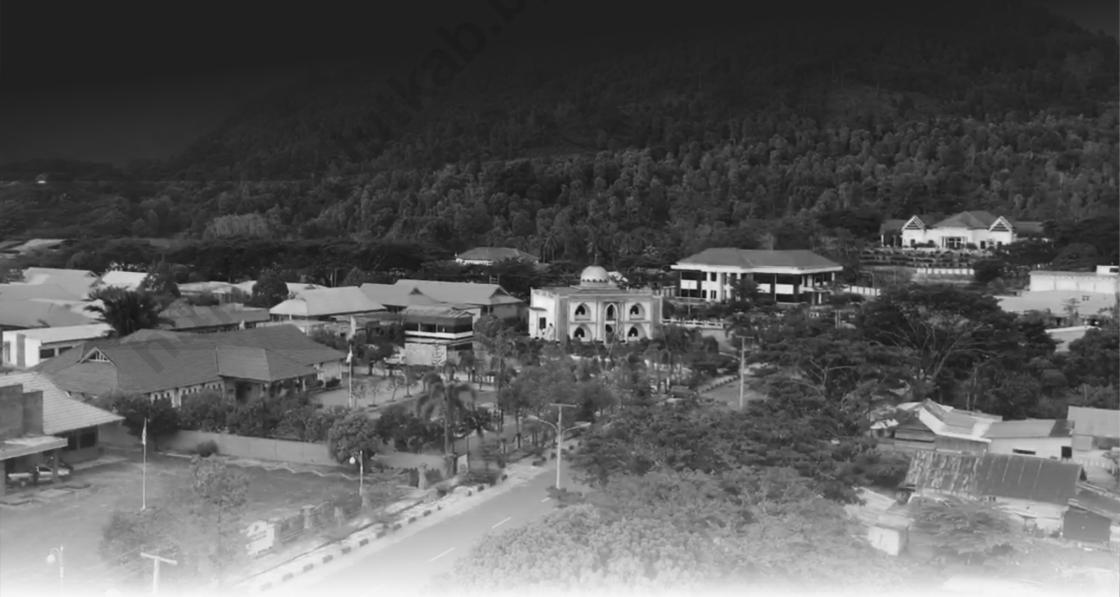


**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN KOLAKA UTARA**

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Kolaka Utara 2022



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Kolaka Utara 2022



ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KABUPATEN KOLAKA UTARA 2022

ISSN/ISBN : -
No. Publikasi : 74080.2224
Katalog : 1102001.7408

Ukuran Buku : 14,8 cm x 21 cm
Jumlah Halaman : xii + 68 hal

Naskah:
BPS Kabupaten Kolaka Utara

Penyunting:
BPS Kabupaten Kolaka Utara

Gambar Kulit Oleh:
BPS Kabupaten Kolaka Utara

Diterbitkan oleh:
©BPS Kabupaten Kolaka Utara
Dicetak oleh:
BPS Kabupaten Kolaka Utara

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

TIM PENYUSUN

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KABUPATEN KOLAKA UTARA 2022

Penanggung Jawab:

Sidik, S.E., M.M.

Penyunting:

Ziko Mildulandy Rahim, S.Tr.Stat.

Penulis:

Muhammad Haidar Fikri Januar, S.Tr.Stat.

Pengolah Data:

Muhammad Haidar Fikri Januar, S.Tr.Stat.

Halaman Sampul:

Muhammad Haidar Fikri Januar, S.Tr.Stat.

Layout dan Ilustrasi:

Muhammad Haidar Fikri Januar, 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 2022 disajikan dalam bentuk publikasi yang berjudul "Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Kolaka Utara 2022". 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.

Lasusua , Desember 2022
Kepala BPS
Kabupaten Kolaka Utara

Sidik, S.E., M.M.

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

DAFTAR ISI / CONTENTS

	Halaman <i>Page</i>
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
Lampiran	xi
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang	3
1.2. Tujuan dan Manfaat	5
1.3. Landasan Teori	5
1.3.1. Konsep dan Definisi	5
1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu	6
1.3.3. Kepuasan Layanan	8
1.4. Metodologi	9
1.4.1. Metode Sampling	9
1.4.2. Metode Pengumpulan Data	9
1.4.3. Metode Analisis Data	11
1.5. Sistematika Penulisan	16
Bab 2 Segmentasi Konsumen	21
2.1. Realisasi Pengumpulan Data	11
2.2. Gambaran Umum Konsumen	22
2.3. Konsumen Menurut Karakteristik	23
2.4. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	28
2.5. Konsumen Menurut Jenis Layanan	29
2.6. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS	30
2.7. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	31
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	33
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan	35

3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data.....	35
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana.....	36
3.4. Gap Analysis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS.....	36
3.5. Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan BPS	38
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS.....	39
Bab 4 Analisis Persepsi Anti Korupsi.....	41
4.1. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS.....	43
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....	45
5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data.....	47
5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data.....	48
5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehannya.....	49
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data.....	51
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS.....	53
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS.....	54
Bab 7 Penutup.....	55
7.1. Kesimpulan.....	57
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan.....	57
Daftar Pustaka.....	43
Lampiran.....	45

DAFTAR TABEL/LIST OF TABLES

	Halaman Page
1. Nilai Kinerja Unit Pelayanan	16
2. Pencapaian Satker BPS Kab. Kolaka Utara dalam Survei Kebutuhan Data, 2022.....	21
3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama SKD 2022.....	22
4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/ Institusi, 2022	27
5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan, 2022	30
6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama SKD 2022.....	31
7. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST SKD 2022.....	35
8. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST SKD 2022.....	36
9. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST SKD 2022	36
10. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Kolaka Utara Menurut Atribut Pelayanan, 2022	37
11. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST SKD 2022	43
12. Persentase pengguna data yang puas terhadap kualitas data BPS Kabupaten Kolaka Utara, 2022.....	53
13. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data SKD 2022.....	54

DAFTAR GAMBAR/LIST OF FIGURE

1.	Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis.....	13
2.	Segmentasi Pengguna menurut Jenis Kelamin	23
3.	Segmentasi Pengguna menurut Kelompok Umur	24
4.	Segmentasi Pengguna menurut Pendidikan Terakhir yang ditamatkan	25
5.	Segmentasi Pengguna menurut Pekerjaan Utama	26
6.	Segmentasi Pengguna menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan	28
7.	Segmentasi Pengguna menurut Jenis Layanan yang Digunakan	29
8.	Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan BPS Kabupaten Kolaka Utara, 2022.....	38
9.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) 2020-2022.....	39
10.	Kebutuhan Data menurut Level Data	48
11.	Kebutuhan Data menurut Periode Data	49
12.	Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehannya	50

<https://kolutkab.go.id>

DAFTAR LAMPIRAN

1.	Pemasukan data SKD Nasional dan Provinsi.....	13
2.	Kuesioner VKD22.....	20

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

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

Pendahuluan

1

Survei Kebutuhan Data 2022



Juni - September 2022



**Offline Di Unit PST
Online Link dan Email**



**Konsumen Unit PST
BPS Kab. Kolaka Utara
1 Januari - masa akhir pencacahan**

Survei yang bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen

BAB I PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

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

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

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

SKD merupakan survei yang diselenggarakan BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. Sejarah pelaksanaan

SKD dimulai tahun 2005 dimana survei ini pertama kali dilaksanakan dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008 dilakukan pilot project atau uji coba dengan pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 5 (lima) BPS Provinsi. Secara bertahap dilakukan penambahan wilayah Provinsi sehingga di tahun 2009 dan 2010 SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan 11 (sebelas) BPS Provinsi. Pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi dilaksanakan mulai tahun 2011 sampai dengan tahun 2013. Selanjutnya sejak tahun 2014 pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota. Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, sejak tahun 2019 pengumpulan data SKD dilaksanakan dengan metode CAWI (*Computer Aided Web Interviewing*). Penggunaan metode ini semakin membantu pada pelaksanaan SKD tahun 2020 karena dimulainya kondisi adaptasi kebiasaan baru. Pada tahun 2022, pengumpulan data survei dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan metode *online*. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan serta penyesuaian pelaksanaan survei senantiasa dilakukan.

1.2 TUJUAN DAN MANFAAT

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

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

Secara khusus tujuan pelaksanaan SKD dapat dijabarkan dalam rincian berikut:

1. Jenis data yang dibutuhkan oleh konsumen
2. Tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan
3. Informasi perbaikan pelayanan di unit PST
4. Indikator Kinerja Utama (IKU)
5. Nilai Persepsi Anti Korupsi terhadap Pelayanan

1.3 LANDASAN TEORI

1.3.1 KONSEP DAN DEFINISI

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 2022 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2022 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. Hal ini menjadikan salah satu tugas dari BPS adalah menyediakan data dan informasi statistik secara menyeluruh. Hasil Kegiatan sensus dan survei yang dilaksanakan harus disampaikan kepada masyarakat, berdasarkan Undang-Undang No 16 Tahun 1997 tentang Statistik. Penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi perhatian utama pihak luar, baik oleh instansi pemerintah, swasta, maupun masyarakat umum. Oleh sebab itu, penyajian dan penyebarluasan data perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan informasi serta kondisi yang terkini.

Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) merupakan pelayanan publik yang diberikan BPS yang didasarkan pada efisiensi dan efektifitas pelayanan dengan memadukan berbagai unit yang tersebar namun

berhubungan satu dengan yang lain. Ragam layanan yang tersedia dalam PST adalah layanan perpustakaan, konsultasi, rekomendasi kegiatan statistik, dan penjualan publikasi/data mikro/peta digital.

Layanan di PST merupakan pintu gerbang penyebaran data BPS. Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau disebut sebagai *one gate service*. Keberadaan unit PST diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Sistem layanan PST terbagi menjadi 2 (dua) yaitu konsumen datang langsung ke PST dan konsumen tanpa tatap muka dalam memperoleh pelayanan. Pelayanan tanpa tatap muka didapatkan melalui website BPS, aplikasi PST (pst.bps.go.id), aplikasi *AllStat* BPS (berbasis android dan iOS), telepon, faksimili, *e-mail*, maupun surat.

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

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

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

1.3.3 KEPUASAN LAYANAN

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

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
2. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan.
4. Biaya atau tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dana tau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Rincian biaya dapat diganti dalam bentuk pertanyaan yang lain jika dalam peraturannya biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen).
5. Produk spesifikasi jenis 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 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 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 adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. 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

1.4.1 Metode Sampling

SKD 2022 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 2022 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik penentuan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

Agar target sampel dapat terpenuhi, mekanisme pengambilan sampel dilakukan dengan cara memilih sampel dari daftar konsumen yang menerima layanan mulai 1 Januari 2022 sampai dengan saat pengumpulan data. Beberapa sumber daftar konsumen dapat diperoleh melalui:

- a. Buku tamu PST (baik manual maupun online melalui pst.bps.go.id). Pada wilayah yang menyediakan layanan kunjungan langsung, baik melalui PST dan unit kerja lain (subject matter), semua konsumen tersebut dicakup dalam daftar konsumen;
- b. Pengguna website yang mengunduh publikasi;
- c. Pengguna layanan Rekomendasi Kegiatan Statistik (Romantik);
- d. Pengguna aplikasi Chat Us;
- e. Sistem Informasi Layanan Statistik Daerah (Silasda); dan
- f. Pengguna aplikasi layanan statistik lainnya yang ada di masing-masing satker BPS.

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data di masing-masing wilayah PST BPS dilakukan dengan dua cara, yaitu wawancara langsung kepada responden serta pendataan mandiri (*self-enumeration*) atau swacacah oleh responden. Pengumpulan data dengan metode wawancara langsung

kepada responden dilakukan menggunakan moda PAPI (*Pencil and Paper Interview*), yaitu menggunakan kuesioner dalam bentuk *hardcopy*. Penggunaan moda PAPI diutamakan untuk wilayah yang terkendala sinyal, jaringan, maupun operasional di lapangan. Sedangkan pengumpulan data secara mandiri oleh responden dilakukan dengan moda CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*), yaitu dalam jaringan/daring (*online*) melalui aplikasi berbasis *website*.

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

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

1.4.3 Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2022 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis.

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

a) Analisis Tabulasi Silang

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

b) Analisis Kesenjangan

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

konsumen semakin puas. Nilai gap negatif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih kecil disbanding tingkat kepentingan, dimana semakin kecil nilai gap negatif konsumen semakin tidak puas.

c) Importance and Performance Analysis (IPA)

Metode IPA dikenal pula dengan istilah analisis kuadran (*quadrant analysis*). Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). Tujuan metode ini adalah untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Brandt, 2000 dan Latu, 2000). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang sangat memengaruhi kepuasan dan peningkatan pelayanan. IPA telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

Dalam IPA terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

1. Tingkat Kesesuaian

Penghitungan tingkat kesesuaian digunakan untuk mengetahui seberapa besar konsumen merasa puas terhadap kinerja pelayanan. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan.

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = Tingkat kepuasan

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

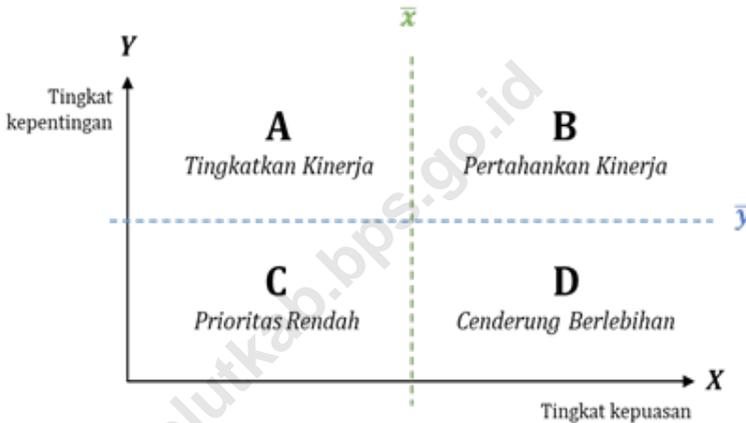
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

2. Diagram Cartesius

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



**Gambar 1 Diagram Cartesius
Importance and Performance Analysis**

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda, yaitu:

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

Kuadran A terletak di sebelah kiri atas atau kuadran “Tingkatkan Kinerja” yang mempunyai arti prioritas utama dari unit pelayanan ini adalah peningkatan kinerja (*performance improvement*). Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja atribut pelayanan tersebut lebih rendah dari harapan pengguna layanan terhadap atribut pelayanan tersebut.

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

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

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

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

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

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

- Kuadran D

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

d) **Persentase Konsumen yang Puas**

Indikator kepuasan konsumen selain indikator IKK juga disajikan dalam bentuk persentase konsumen yang puas. Indikator ini antara lain meliputi persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, dan kualitas data. Persentase konsumen yang puas digunakan untuk menggambarkan berapa persen konsumen yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan BPS maupun data yang dihasilkan BPS terhadap seluruh konsumen yang mengisi SKD2022 pada periode pelaksanaan.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2022 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66 yaitu merujuk pada pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Pedoman yang digunakan untuk menentukan kriteria kepuasan konsumen menggunakan nilai yang sama dengan penentuan kepuasan pada indeks kepuasan konsumen. Nilai kriteria yang digunakan sama dengan analisis SKD2020, sehingga untuk perbandingan dapat dilakukan pada kedua tahun tersebut.

e) **Indeks Kepuasan Konsumen**

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS dan data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS. Dengan demikian, ada 2 (dua) aspek IKK yang dihitung dalam SKD 2022 yaitu IKK terhadap kualitas pelayanan BPS dan IKK terhadap kualitas data BPS.

IKK terhadap kualitas pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD22. IKK terhadap kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data, yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran data.

Nilai IKK berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dikategorikan menjadi 4 kategori mengenai nilai kinerja unit pelayanan.

Tabel 1. Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

f) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 (empat) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD22.

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 SKD2022.

Bab 2 Segmentasi Konsumen, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Pusat yang menjadi responden SKD 2022 berdasarkan Blok I VKD22.

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Puast berdasarkan Blok II VKD22.

Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD22.

Bab 5 Analisis Kebutuhan Data, berisi analisis mengenai data di PST BPS Pusat yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD22.

Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Pusat yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD22.

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

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

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

Segmentasi Konsumen

Pengguna data terbanyak
di unit PST Kab. Kolaka Utara
memiliki kriteria :



berjenis kelamin
laki-laki



Kelompok Umur
26 - 35 Tahun



Pendidikan Terakhir
S1/D4



Berprofesi
PNS/TNI/POLRI



Instansi
Pemerintah Daerah

BAB II SEGMENTASI KONSUMEN

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

Tabel 2. Pencapaian Satker BPS Kab. Kolaka Utara dalam Survei Kebutuhan Data, 2022

Nama Daerah	Target	Pencapaian(Dokumen)	Persen(Dokumen)
(1)	(2)	(3)	(4)
Kolaka Utara	30	35	116,67
Sulawesi Tenggara			

Sumber/Source : BPS, Survei Kebutuhan Data (SKD) 2022

2.1 REALISASI PENGUMPULAN DATA.....

Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2022. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden, dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah PST BPS Pusat dimana memiliki jumlah target 150 responden.

Pelaksanaan SKD 2022 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Bila dilihat pada lampiran 1 pengumpulan dokumen di BPS Pusat mencapai 104,67 persen dari target yaitu 150 responden. Pencapaian target pengumpulan SKD 2022 secara keseluruhan terpenuhi baik di BPS Pusat, BPS Provinsi, serta BPS Kabupaten Kota, dimana minimal responden yang diperoleh adalah sesuai dengan target yang ditetapkan. Bila dilihat pada lampiran 1 provinsi DKI Jakarta memiliki pengumpulan dokumen tertinggi bila dibandingkan seluruh provinsi lain di Indonesia yaitu sebesar 180 persen dari target yaitu 70 responden. Sedangkan Provinsi Bengkulu, Bali, Kalimantan Tengah dan Maluku memiliki penumpulan dokumen terendah bila dibandingkan Provinsi lain di Indonesia yaitu sebesar 100 Persen dari target yaitu 70 responden

Berdasarkan metode pengumpulan data pada seluruh PST

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

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

2.2 GAMBARAN UMUM KONSUMEN

Data dan informasi statistik yang dihasilkan oleh BPS, baik yang diperoleh dari sensus, survei, maupun kompilasi produk administrasi, sangat diminati oleh para konsumen. Data dan informasi tersebut dimanfaatkan oleh konsumen untuk berbagai kebutuhan. Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi BPS dalam menyajikan data yang lengkap, akurat, dan mutakhir.

Tabel 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama SKD 2022

Nama Daerah	Jumlah	Sebagai Rujukan Utama (%)	Bukan Rujukan Utama (%)
(1)	(2)	(3)	(4)
Kolaka Utara	35	100	0
Sulawesi Tenggara			

Sumber/Source : BPS, Survei Kebutuhan Data (SKD) 2022

Bila dilihat pada tabel 3, jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan sejumlah 35 konsumen. hal ini menunjukkan 100 persen konsumen menggunakan data BPS sebagai rujukan utama.

2.3 SEGMENTASI PENGGUNA

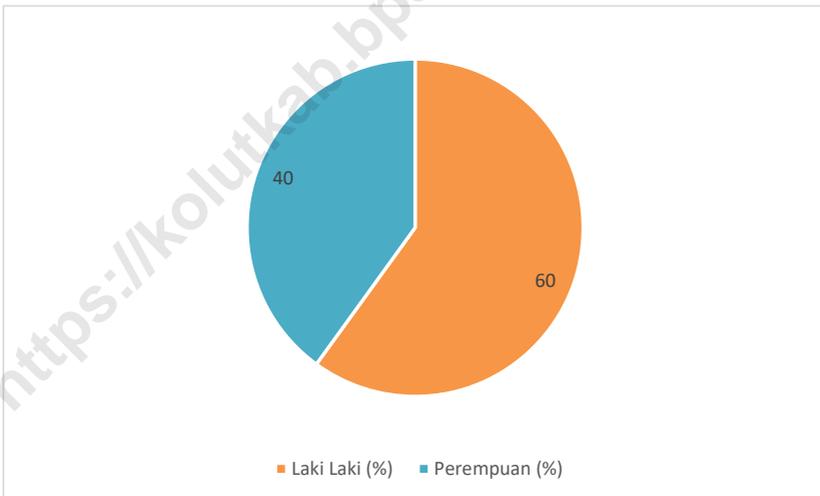
MENURUT KARAKTERISTIK

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

2.3.1 SEGMENTASI PENGGUNA DATA MENURUT

JENIS KELAMIN

Berdasarkan pada hasil SKD 2022 yang disajikan pada Gambar 2, konsumen/pengguna data yang menerima layanan di unit PST BPS Kabupaten Kolaka Utara pada rentang waktu 1 Januari hingga akhir pengumpulan data didominasi oleh laki-laki. Dari seluruh responden survei SKD 2022 60,00 persen diantaranya adalah laki-laki.



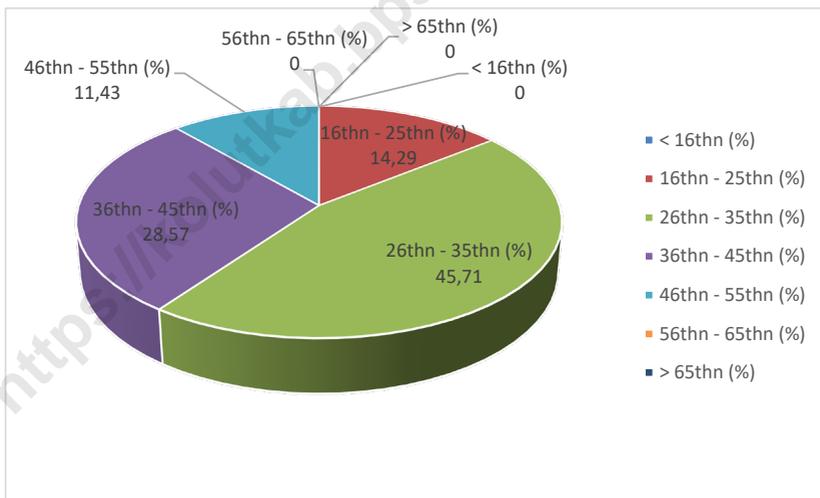
Gambar 2 Segmentasi Pengguna Menurut Jenis Kelamin

2.3.2 SEGMENTASI PENGGUNA DATA MENURUT

KELOMPOK UMUR

Berdasarkan pada hasil SKD 2022 yang disajikan pada Gambar 3, konsumen di unit PST BPS Kabupaten Kolaka Utara didominasi oleh konsumen dengan kelompok umur 26 sampai 35 tahun. Dari seluruh konsumen yang menjadi responden SKD 2022, 45,71 persen diantaranya berusia antara 26 sampai 35 tahun.

Sementara itu, dominasi konsumen berdasarkan kelompok umur secara berurutan diduduki oleh kelompok usia 36 sampai 45 tahun (28,57 persen), 16 sampai 25 tahun (14,29 persen), dan 46 sampai 55 tahun (11,43 persen). Dominasi kelompok-kelompok usia di atas dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15 sampai 64 tahun) dimana orang-orang masih sangat aktif belajar dan bekerja untuk menghasilkan barang dan jasa.

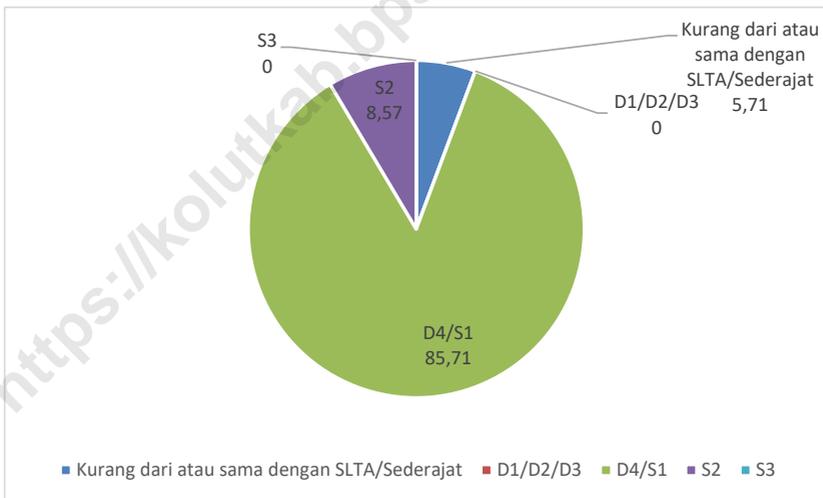


Gambar 3 Segmentasi Pengguna Menurut Kelompok Umur

2.3.3 SEGMENTASI PENGGUNA DATA MENURUT PENDIDIKAN TERAKHIR YANG DITAMATKAN.....

Data BPS digunakan oleh berbagai kalangan, pada berbagai tingkat pendidikan. Oleh karena itu, BPS perlu menyiapkan sumber daya manusia yang berkualitas.

Berdasarkan pendidikan terakhir yang ditamatkan (Gambar 4), terlihat bahwa persentase terbesar adalah pengguna data dengan pendidikan terakhir yang ditamatkan DIV/S1, yaitu sebesar 85,71 persen. Hal ini terkait dengan sebagian pengguna data BPS adalah pegawai dari instansi yang menggunakan data untuk keperluan tugas kantor atau evaluasi pembangunan daerah.



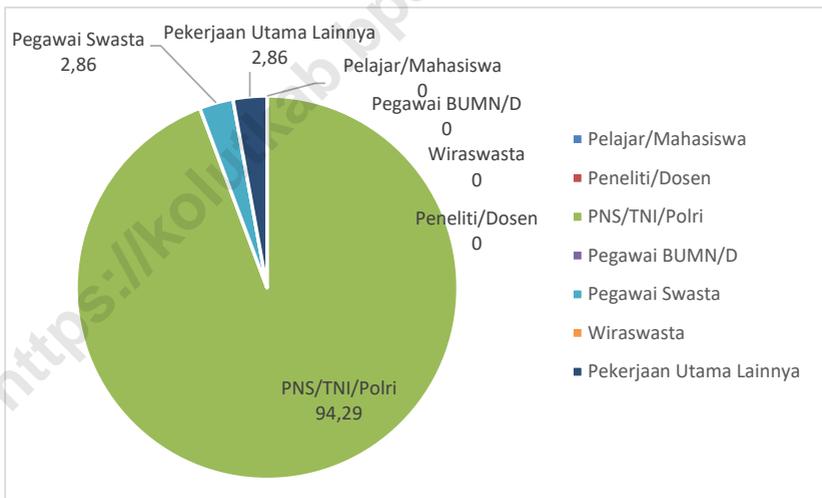
Gambar 4 Segmentasi Pengguna Menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

2.3.4 SEGMENTASI PENGGUNA DATA MENURUT

PEKERJAAN UTAMA

Pada periode pencacahan SKD 2022, pengguna data menurut pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu Pelajar/ Mahasiswa, Peneliti/ Dosen, PNS/TNI/Polri, Pegawai BUMN/D, Pegawai Swasta, Wiraswasta dan Lainnya. Pekerjaan utama menurut konsep SKD 2022 adalah pekerjaan responden pada saat pencacahan. Hal ini sangat berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan.

Berdasarkan Gambar 5 pengguna terbanyak wilayah PST BPS Kabupaten Kolaka Utara adalah PNS/TNI/POLRI sebesar 94,29 persen. Kemudian secara berturut-turut diikuti Pegawai Swasta dan Pekerjaan Utama Lainnya masing masing sebesar 2,86 Persen. pekerjaan utama pengguna data terendah adalah Wiraswasta, Pelajar/Mahasiswa, Peneliti/ Dosen dan Pegawai BUMN/D sebesar 0 persen.



Gambar 5 Segmentasi Pengguna Menurut Pekerjaan Utama

2.3.5 SEGMENTASI PENGGUNA DATA MENURUT INSTANSI/INSTITUSI PEKERJAAN UTAMA

Pada periode pencacahan SKD 2022, pengguna data menurut Instansi/Institusi Pekerjaan Utama dikelompokkan menjadi sembilan, yaitu Lembaga Negara, Kementerian & Lembaga Pemerintah, Pemerintah Daerah, Lembaga Internasional, Lembaga Penelitian & Pendidikan Dalam Negeri, Lembaga Penelitian & Pendidikan Luar Negeri, BUMN/BUMD, Swasta dan Kategori Instansi Lainnya.

Berdasarkan Tabel 4 pengguna terbanyak wilayah PST BPS Kabupaten Kolaka Utara adalah Pemerintah Daerah sebesar 74,29 persen. Selanjutnya berturut-turut Instansi/Institusi pekerjaan utama pengguna data yaitu Kategori Instansi Lainnya sebesar 14,29 persen, Kementrian & Lembaga Pemerintah sebesar 8,57 persen dan terakhir Swasta sebesar 2,86 persen.

Tabel 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi, 2022

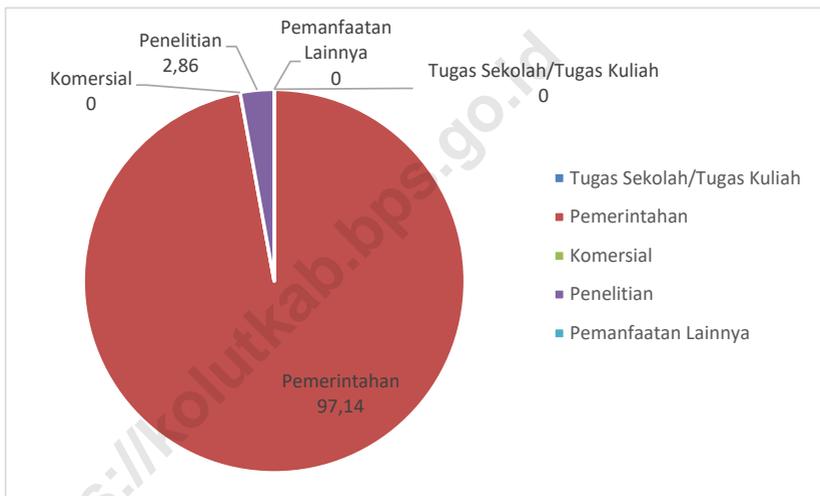
Kategori Instansi/Institusi	Pengguna Data	Persentase
(1)	(2)	(3)
Lembaga Negara	0	0,00
Kementerian & Lembaga Pemerintah	3	8,57
Pemerintah Daerah	26	74,29
Lembaga Internasional	0	0,00
Lembaga Penelitian & Pendidikan Dalam Negeri	0	0,00
Lembaga Penelitian & Pendidikan Luar Negeri	0	0,00
BUMN/BUMD	0	0,00
Swasta	1	2,86
Kategori Instansi Lainnya	5	14,29
Jumlah	35	100,00

Sumber/Source : BPS, Survei Kebutuhan Data (SKD) 2022

2.4 SEGMENTASI PENGGUNA DATA

MENURUT PEMANFAATAN HASIL KUNJUNGAN.....

Pemanfaatan utama hasil kunjungan merupakan indikator yang menunjukkan tujuan utama kunjungan konsumen/pengguna data di unit PST BPS Kabupaten Kolaka Utara. Pada pelaksanaan SKD 2022, indikator pemanfaatan utama hasil kunjungan dikelompokkan menjadi lima kriteria, yaitu tugas sekolah/tugas kuliah, pemerintahan, komersial, penelitian, dan lainnya.



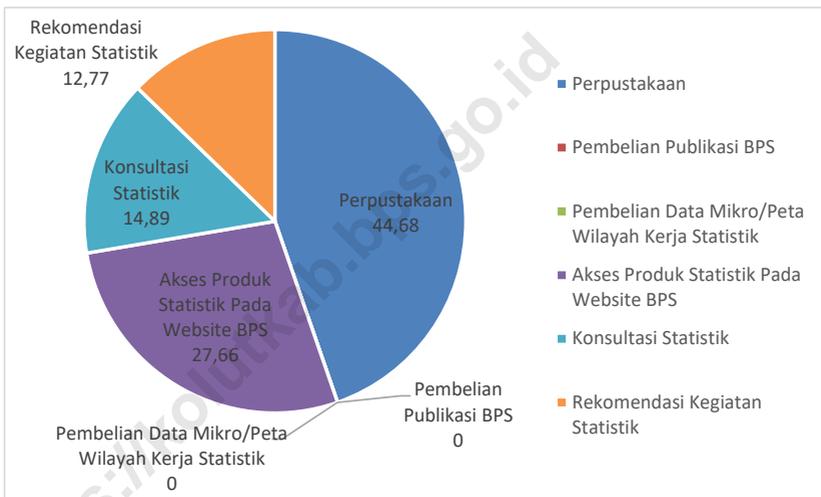
Gambar 6 Segmentasi Pengguna Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Berdasarkan Gambar 6, pengguna data terbanyak wilayah PST BPS Kabupaten Kolaka Utara menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan adalah Pemerintahan sebesar 97,14 persen. Selanjutnya berturut-turut yaitu Penelitian sebesar 2,86 persen, Komersial, Pemanfaatan lainnya dan Tugas Sekolah/Tugas Kuliah masing-masing sebesar 0 Persen. Sebagian besar data yang dicari di PST BPS Kabupaten Kolaka Utara dimanfaatkan untuk perencanaan.

2.5 SEGMENTASI PENGGUNA DATA

MENURUT JENIS LAYANAN YANG DIGUNAKAN

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, maka BPS juga menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut adalah perpustakaan, pembelian publikasi BPS, pembelian data mikro/peta wilayah kerja statistik, akses produk statistik pada website BPS, konsultasi statistik, serta layanan rekomendasi kegiatan statistik.



Gambar 7 Segmentasi Pengguna Menurut Jenis Layanan yang Digunakan

Berdasarkan pada hasil analisis SKD 2022 yang disajikan pada Gambar 7, jenis layanan yang paling banyak digunakan adalah Perpustakaan sebesar 44,68 persen. Sementara itu, jenis layanan paling banyak digunakan oleh pengguna data/konsumen setelah perpustakaan secara berturut-turut adalah akses produk statistik pada website BPS sebesar 27,66 persen, Konsultasi Statistik sebesar 14,89 persen, Rekomendasi Statistik sebesar 12,77 persen dan Pembelian Publikasi BPS dan pembelian data mikro/peta wilayah kerja statistik sebesar 0 persen.

2.6 SEGMENTASI PENGGUNA DATA MENURUT FASILITAS UTAMA YANG DIGUNAKAN.....

Dalam SKD 2022, khusus untuk pengguna data yang dikunjungi, ditanyakan pula mengenai fasilitas utama yang digunakan oleh pengguna data untuk memperoleh data BPS. Fasilitas tersebut adalah Datang Langsung ke PST, Aplikasi PST *Online*, *Website BPS/Allstat BPS*, Surat/*Email*, Aplikasi *Chat* beserta fasilitas lainnya merupakan fasilitas-fasilitas yang dipakai pengguna data untuk memperoleh data BPS. Fasilitas komunikasi ini digunakan untuk melihat bagaimana pengguna data menggunakan fasilitas yang telah disediakan dalam mengakses data BPS.

Tabel 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan, 2022

Fasilitas Utama yang Digunakan	Pengguna Data	Persentase
(1)	(2)	(3)
Datang Langsung ke PST	13	35,80
Aplikasi PST Online	3	9,88
Website BPS /AllstatsBPS	7	20,99
Surat/ <i>Email</i>	1	1,23
Aplikasi <i>Chat</i>	11	32,10
Fasilitas Lainnya	0	0,00
Jumlah	35	100,00

Sumber/Source : BPS, Survei Kebutuhan Data (SKD) 2022

Berdasarkan hasil SKD 2022, fasilitas yang paling banyak digunakan oleh konsumen/pengguna data adalah datang langsung ke unit PST yaitu sebesar 35,80 persen pengguna data lebih memilih untuk datang secara langsung ke unit PST BPS Kabupaten Kolaka Utara. Sekitar 32,10 persen pengguna data menggunakan Aplikasi *Chat*, 20,99 persen menggunakan *Website BPS/Allstat BPS*, 9,88 persen menggunakan Aplikasi PST *Online* dan 1,23 persen menggunakan Surat/*Email*. Sementara itu, terdapat satu fasilitas yang sama sekali tidak digunakan oleh pengguna data/konsumen BPS Kabupaten Kolaka Utara yaitu Fasilitas Lainnya. Selain secara langsung mengunjungi unit PST BPS Kabupaten Kolaka Utara, pengguna data/konsumen juga menggunakan fasilitas lain yang disediakan oleh BPS. Sebaran penggunaannya dapat dilihat pada Tabel 3.

2.7 KONSUMEN MENURUT PENGGUNAAN DATA BPS UNTUK PERENCANAAN, MONITORING, DAN EVALUASI PEMBANGUNAN.....

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, maka BPS juga menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik.

Tabel 6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama SKD 2022

Nama Daerah	Jumlah	Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan dan Monev (%)
(1)	(2)	(3)
Kolaka Utara	35	100
Sulawesi Tenggara		

Sumber/Source : BPS, Survei Kebutuhan Data (SKD) 2022

Berdasarkan hasil SKD 2022, 100 Persen pengguna data menggunakan Data BPS untuk Perencanaan dan Monev.

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

Analisis

Kepuasan Layanan



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



BAB III ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Kolaka Utara terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Kolaka Utara 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

Selain menghasilkan indikator yang menunjukkan tingkat kepuasan konsumen terhadap data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Kolaka Utara, SKD 2022 juga menghasilkan indikator yang menunjukkan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS Kabupaten Kolaka Utara selama proses permintaan data/informasi statistik maupun rekomendasi.

Tabel 7. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST SKD 2022

Nama Daerah	Jumlah	Puas (%)
(1)	(2)	(3)
Kolaka Utara	35	100
Sulawesi Tenggara		

Sumber/Source: BPS, Survei Kebutuhan Data (SKD) 2022

Berdasarkan pada hasil SKD 2022, 100 persen dari keseluruhan pengguna data/konsumen yang melakukan permintaan data/informasi statistik secara langsung maupun tidak langsung merasa puas dengan pelayanan yang disediakan oleh BPS Kabupaten Kolaka Utara.

3.2 KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP AKSES DATA

Tabel 8. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST SKD 2022

Nama Daerah	Jumlah	Puas (%)
(1)	(2)	(3)
Kolaka Utara	35	100
Sulawesi Tenggara		

Sumber/Source : BPS, Survei Kebutuhan Data (SKD) 2022

Berdasarkan pada hasil SKD 2022, 100 persen dari keseluruhan pengguna data/konsumen yang melakukan permintaan data/informasi statistik secara langsung maupun tidak langsung merasa puas dengan akses data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Kolaka Utara.

3.3 KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP SARANA DAN PARASARANA.....

Tabel 9. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST SKD 2022

Nama Daerah	Jumlah	Puas (%)
(1)	(2)	(3)
Kolaka Utara	35	100
Sulawesi Tenggara		

Sumber/Source : BPS, Survei Kebutuhan Data (SKD) 2022

Berdasarkan pada hasil SKD 2022, 100 persen dari keseluruhan pengguna data/konsumen yang melakukan permintaan data/informasi statistik secara langsung maupun tidak langsung merasa puas dengan Sarana dan Prasarana yang disediakan oleh BPS Kabupaten Kolaka Utara.

3.4 GAP ANALYSIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN BPS

Pengguna data menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BPS Kabupaten Kolaka Utara. Hal ini ditunjukkan oleh Tabel 10 yang menampilkan nilai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Selanjutnya hasil dari gap analysis yang merupakan potret tingkat kepentingan pengguna dibandingkan dengan tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan BPS Kabupaten Kolaka Utara menunjukkan ada beberapa

Gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pengguna data terhadap pelayanan BPS pada beberapa aspek, jika nilai gap positif artinya pelayanan BPS sudah memuaskan pengguna data. Namun, kepuasan tersebut belum sesuai dengan kepentingan pengguna data, begitupun sebaliknya jika nilai gap negative maka Kepentingan pengguna data terpenuhi namun belum puas dengan data yang diterima. Jika dilihat dari atribut pelayanan, gap tertinggi ada kemudahan persyaratan pelayanan dan sarana prasarana(-0,06) dan gap terendah pada 2 atribut yaitu kesesuaian produk pelayanan dan respon petugas pelayanan masing masing sebesar (0.00).

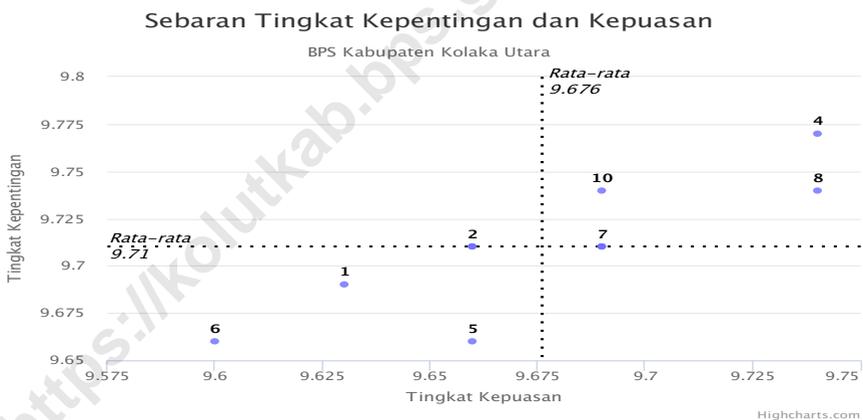
Tabel 10. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Kolaka Utara Menurut Atribut Pelayanan, 2022

No,	Rincian Pelayanan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap	Kuadran
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,63	9,69	-0,06	C
2	Kemudahan Prosedur	9,66	9,71	-0,05	A
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,66	9,71	-0,05	A
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,74	9,77	-0,03	B
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,66	9,66	0,00	C
6	Sarana Prasarana	9,60	9,66	-0,06	C
7	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,69	9,71	-0,02	D
8	Respon Petugas Pelayanan	9,74	9,74	0,00	B
9	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9,69	9,71	-0,02	D
10	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,69	9,74	-0,05	B

Sumber/Source : BPS, Survei Kebutuhan Data (SKD) 2022

3.5 IMPORTANCE AND PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) TERHADAP PELAYANAN BPS

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan analisis deskriptif kualitatif-kuantitatif yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja instansi atau institusi. Dalam analisis ini digunakan diagram kartesius untuk menunjukkan hubungan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Menurut Supranto (1997), sumbu mendatar (X) dalam analisis ini diisi oleh skor tingkat kinerja/ kepuasan dan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor kepentingan/ harapan. Berdasarkan atribut-atribut yang dikumpulkan dan dipisahkan masing-masing menurut tingkat kepentingan konsumen data dan kinerja BPS



Gambar 8 Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan BPS Kabupaten Kolaka Utara, 2022

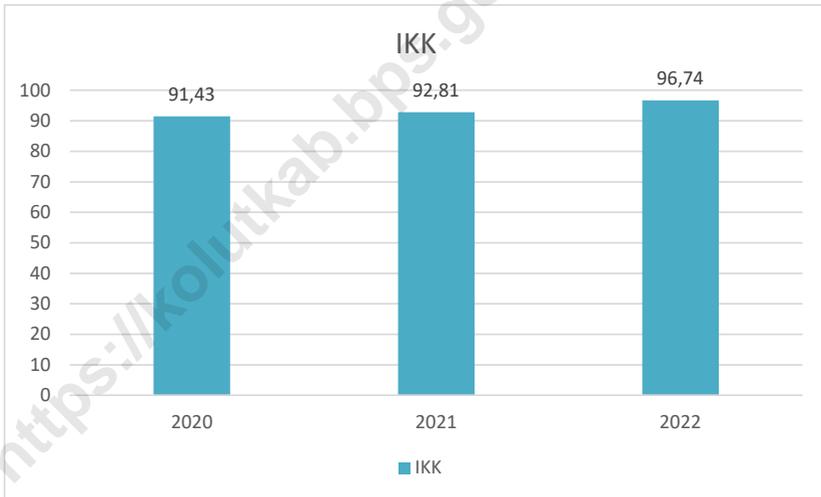
Berdasarkan hasil SKD 2022, Kinerja pelayanan BPS Kabupaten Kolaka Utara perlu ditingkatkan pada beberapa aspek. Aspek pelayanan tersebut yaitu kemudahan persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur, kesesuaian produk pelayanan dan sarana prasarana.

Sementara itu, pelayanan BPS Kabupaten Kolaka Utara yang sudah sesuai dengan harapan pengguna data dan perlu dipertahankan kinerjanya mencakup Kesesuaian biaya pelayanan, kemudhan akses

dara melalui fasilitas utama, respon petugas pelayanan dan kemudahan fasilitas pengaduan.

3.6 INDEKS KEPUASAN KONSUMEN (IKK) TERHADAP PELAYANAN BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/Consument Satisfaction Index (CSI) merupakan indikator yang menggambarkan tingkat kepuasan konsumen/pengguna data terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS.



**Gambar 9 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)
2020-2022**

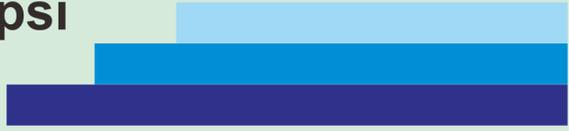
Berdasarkan pada hasil SKD 2020-2022, Nilai indeks kepuasan konsumen (IKK) BPS Kab. Kolaka Utara tahun 2022 mengalami kenaikan bila dibandingkan dari tahun 2021. Nilai IKK pada tahun 2021 sebesar 92,81 persen naik menjadi 96,74 persen pada tahun 2022. Kenaikan ini menunjukkan pelayanan BPS Kab. Kolaka Utara yang membaik dari tahun 2021. Nilai IKK juga mengalami kenaikan selama 2 tahun terakhir. Bila dibandingkan IKK tahun 2022 dan 2020 Nilai IKK BPS Kabupaten Kolaka

Utara mengalami kenaikan sebesar 5,31 persen dari 91,43 pada tahun 2020 menjadi 96,74 pada tahun 2022. Pelayanan BPS Kabupaten Kolaka Utara masih termasuk kategori sangat baik.

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

Analisis

Perilaku Anti Korupsi



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



BAB IV ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI

Pada bab ini diuraikan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Kabupaten Kolaka Utara. 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 INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI (IPAK)

TERHADAP PELAYANAN BPS

Tabel 11. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST SKD 2022

Nama Daerah	IPAK
(1)	(2)
Kolaka Utara	99,43

Sumber/Source : BPS, Survei Kebutuhan Data (SKD) 2022

Berdasarkan pada hasil SKD 2022, Nilai indeks persepsi anti korupsi (IPAK) BPS Kab. Kolaka Utara tahun 2022 memiliki nilai sebesar 99,43. Pelayanan BPS Kabupaten Kolaka Utara masih termasuk kategori sangat baik bila dilihat dari nilai IPAK tersebut dimana batas untuk bisa menjadi sangat baik yaitu 88,31. Hal ini menunjukkan perilaku petugas pelayanan di unit PST BPS Kab. kolaka Utara yang berperilaku anti korupsi dan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.

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

Analisis

kebutuhan Data

Analisis Menurut :



Periode Data



Level Data



Jenis Perolehannya

BAB V ANALISIS KEBUTUHAN DATA

SKD 2022, 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 Kolaka Utara dan wilayah penyedia data BPS Kabupaten Kolaka Utara. Wilayah PST BPS Kabupaten Kolaka Utara digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Kolaka Utara. Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Kabupaten Kolaka Utara digunakan untuk menganalisis perolehan konsumen terhadap data yang dihasilkan oleh BPS Kabupaten Kolaka Utara. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

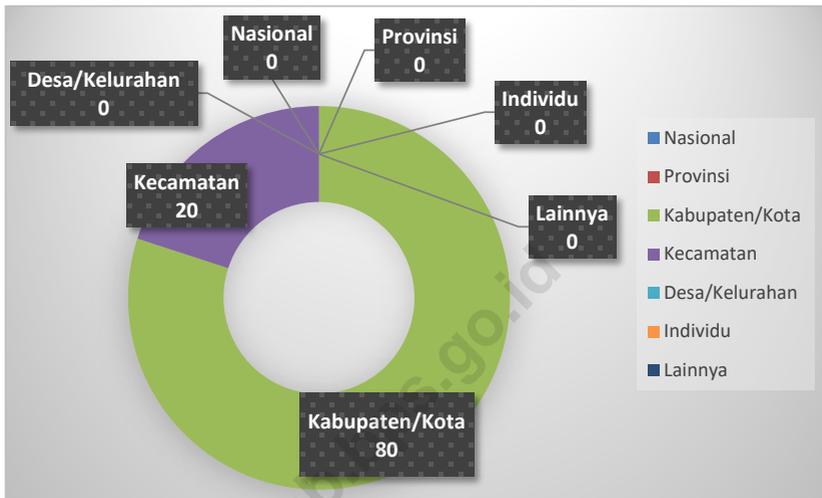
Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dicari (data). Misalnya, seorang pengguna data mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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

5.1 KEBUTUHAN DATA MENURUT LEVEL DATA

Tingkat kebutuhan data berdasarkan pada level data yang dibutuhkan dapat diidentifikasi melalui hasil analisis SKD 2022. Tingkat penyajian data yang dicari oleh pengguna data pada penghasil data BPS Kabupaten Kolaka Utara sebagian besar adalah data Kabupaten, data Kecamatan dan data desa. Gambar 10 menunjukkan sebaran level data untuk penghasil

data BPS Kabupaten Kolaka Utara. Pada Tahun 2022, tidak ada pengguna data yang mencari data untuk level provinsi maupun individu.

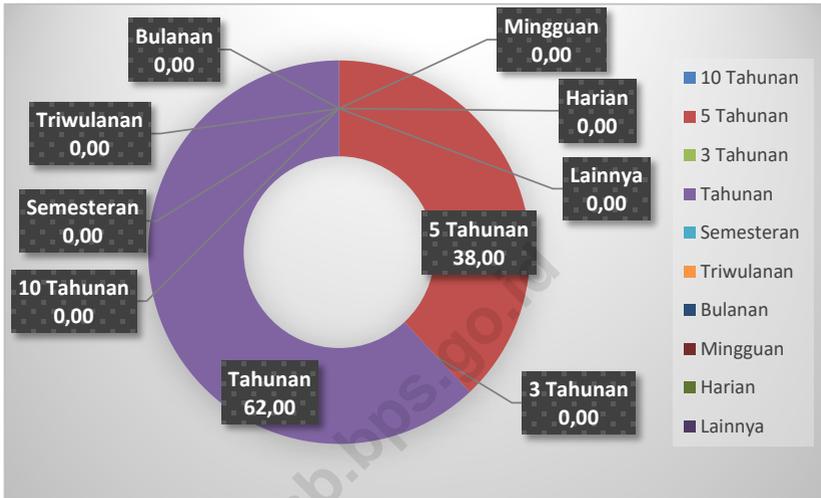


Gambar 10 Kebutuhan Data Menurut Level Data

5.2 KEBUTUHAN DATA MENURUT PERIODE DATA

Data yang dicari oleh pengguna juga dapat dibedakan 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.

Hasil analisis SKD 2022 yang disajikan pada Gambar 11, menunjukkan bahwa data yang paling dibutuhkan oleh pengguna data/konsumen di unit PST BPS Kabupaten Kolaka Utara adalah data dengan periode tahunan dan 5 tahunan dengan persentase tahunan sebesar 62,00 persen dan 5 tahunan 38,00 persen. Sementara itu, data dengan periode 10 tahunan, 3 tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya tidak begitu dibutuhkan oleh pengguna data/konsumen di unit PST BPS Kabupaten Kolaka Utara dengan persentase sebesar 0 persen.



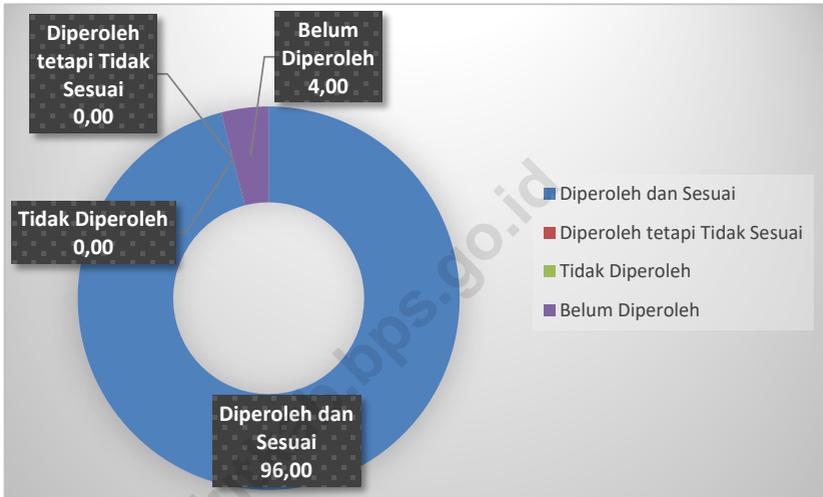
Gambar 11 Kebutuhan Data Menurut Periode Data

5.3 KEBUTUHAN DATA MENURUT JENIS PEROLEHANNYA

Hasil SKD dapat menunjukkan persentase perolehan data. Adapun perolehan data yang dimaksud adalah data yang dicari dapat diperoleh atau tidak. Data yang diperoleh tersebut juga dapat dibedakan dengan kesesuaiannya. Data yang diperoleh dan sesuai adalah jenis data yang dicari diperoleh dan sesuai dengan keinginan pengguna data. Perolehan data “diperoleh, tidak sesuai” adalah jenis data yang dicari diperoleh tetapi kurang sesuai dengan keinginan. Ketidaksesuaian data yang diperoleh dapat disebabkan oleh ketidaksesuaian jenis, wilayah, tahun, level, atau periode data yang diperoleh dengan yang dicari. Sementara itu, perolehan data “tidak diperoleh” adalah jenis data yang dicari tidak diperoleh.

Berdasarkan Gambar 12, 96,00 persen data dapat diperoleh sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hal ini menunjukkan pelayanan PST di BPS Kabupaten Kolaka Utara. Faktor lain yang menyebabkan tingginya kesesuaian perolehan data adalah variasi data yang dibutuhkan pengguna

data cenderung sederhana dan merupakan tabel tabel wajib yang sudah tersedia di publikasi. Angka data yang tidak diperoleh umumnya dapat disebabkan oleh data yang diperlukan tidak dapat digantikan dengan data lain sebagai pendekatan/proksi dari data tersebut dan juga level data yang tidak tersedia.



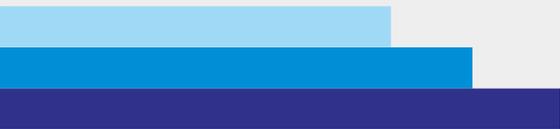
Gambar 12 Kebutuhan Data Menurut Jenis Perolehannya

Analisis

Kepuasan Kualitas Data



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



BAB VI ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

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

6.1 KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS DATA BPS

Analisis ini dibuat untuk memberikan gambaran terkait persentase orang-data yang merasa puas terhadap kualitas, kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran data BPS. Pendekatan yang dilakukan dalam analisis ini adalah persepsi pengguna data. Dengan demikian, akan berbeda dengan penghitungan kualitas secara akademisi. Sebagai contoh, secara akademik, untuk menghitung kualitas data pada dimensi atau aspek akurasi data salah satu aspek yang perlu diperhatikan adalah standard error. Sementara itu, dalam pendekatan ini hanya berdasarkan apa yang dirasakan oleh pengguna data. Oleh sebab itu, dapat terjadi bahwa kepuasan terhadap kualitas data yang secara akademik memiliki kualitas lebih baik tetapi kepuasan pengguna lebih kecil dibandingkan yang lain.

Tabel 12. Persentase pengguna data yang puas terhadap kualitas data BPS Kabupaten Kolaka Utara, 2022

Kategori Kepuasan	Persentase(%)
(1)	(2)
Kelengkapan	100
Akurasi	100
Kemutakhiran	100

Sumber/Source : BPS, Survei Kebutuhan Data (SKD) 2022

Analisis yang dilakukan dalam kepuasan data ini merupakan analisis deskriptif yang menggunakan pengukuran persentase. Persentase

tersebut merupakan representasi penghitungan terhadap Indikator Kinerja Utama (IKU). Adapun persentase kepuasan (tingkat kepuasan) terhadap kualitas data disajikan pada Tabel 4. Tingkat kepuasan pengguna data tersebut disajikan menurut wilayah penghasil data. Tingkat kepuasan tersusun atas kepuasan terhadap kualitas kelengkapan data, akurasi data, serta kualitas kemitakhiran data. Secara rinci, tingkat kepuasan terhadap kualitas kelengkapan data adalah 100 persen dan tingkat kepuasan terhadap kualitas akurasi data adalah 100 persen. Sementara itu, pada kualitas kemitakhiran data, persentase orang-data yang merasa puas adalah 100 persen.

6.2 INDEKS KEPUASAN KONSUMEN (IKK)

TERHADAP KUALITAS DATA BPS

Tabel 13. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data SKD 2022

Nama Daerah	IKK Data
(1)	(2)
Kolaka Utara	97,08

Sumber/Source : BPS, Survei Kebutuhan Data (SKD) 2022

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Costumer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. IKK hasil SKD BPS Kabupaten Kolaka Utara Tahun 2022 adalah sebesar 97,08 yang berarti bahwa kualitas data di BPS Kabupaten Kolaka Utara sudah baik.

Penutup



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



BAB V PENUTUP

7.1 KESIMPULAN

Melalui Survei Kebutuhan Data Tahun 2022, BPS Kabupaten Kolaka Utara memperoleh segmentasi pengguna data BPS. Terdapat proporsi yang cukup seimbang antara jumlah konsumen laki-laki dan perempuan. Hasil SKD Kabupaten Kolaka Utara tahun 2022 menunjukkan berbagai kalangan menggunakan data BPS. Mayoritas pengguna data di PST BPS Kabupaten Kolaka Utara adalah PNS/TNI/POLRI sebesar 94,29 persen. Hal ini terkait dengan sebagian pengguna data BPS adalah pegawai dari instansi yang menggunakan data untuk keperluan tugas kantor atau evaluasi pembangunan daerah. Sebesar 100,00 persen dari konsumen menggunakan data BPS Kabupaten Kolaka Utara sebagai rujukan utama.

Perolehan data yang dihasilkan oleh BPS Kabupaten Kolaka Utara mencapai 116,67 persen. Seluruh pengguna data memperoleh data yang dihasilkan oleh BPS Kabupaten Kolaka Utara. Dari data yang telah diperoleh pengguna data, Tingkat kepuasan terhadap Kelengkapan Data 100 persen; Akurasi Data 100 persen; dan Kemutakhiran Data sebesar 100 persen. Secara umum pelayanan data di BPS Kabupaten Kolaka Utara dapat dikatakan sudah baik. Hal ini ditunjukkan dengan 96 persen pengguna data merasa puas terhadap pelayanan BPS Kabupaten Kolaka Utara. Hasil penghitungan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) menunjukkan bahwa pelayanan data BPS berada pada nilai sangat baik. Secara umum, Nilai Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) BPS Kabupaten Kolaka Utara mencapai 96,74. Walaupun demikian, masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan.

Hasil SKD 2022 BPS Kabupaten Kolaka Utara menunjukan bahwa Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) sebesar 99,43 persen. Dapat dikatakan bahwa perilaku anti korupsi telah diterapkan dengan sangat baik pada pelayanan PST BPS Kabupaten Kolaka Utara.

Berdasarkan level data, kebutuhan data konsumen BPS Kabupaten Kolaka Utara Tahun 2022 paling banyak adalah data pada level kabupaten. Sementara itu, berdasarkan periode data, sebagian besar kebutuhan data konsumen adalah data tahunan.

Berdasarkan segi kualitas data, hasil SKD 2022 BPS Kabupaten Kolaka Utara menunjukkan bahwa konsumen sudah puas dengan kualitas data

BPS Kabupaten Kolaka Utara, baik dari dimensi kelengkapan, akurasi, maupun kemutakhiran data. Hal tersebut diperkuat dengan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap kualitas data BPS Kabupaten Kolaka Utara pada Tahun 2022 yang mempunyai nilai sebesar 97,08 yang berarti bahwa kualitas data di BPS Kabupaten Kolaka Utara sudah baik.

7.2 SARAN DAN REKOMENDASI PERBAIKAN PELAYANAN

Berdasarkan Importance and Performace Analysys (IPA) terdapat aspek yang perlu dipertahankan dan aspek pelayanan yang perlu mendapatkan perbaikan.

Pertahankan Kinerja

1. Kesesuaian Biaya Pelayanan
2. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
3. Respon Petugas Pelayanan
4. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan *Online*
5. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

Rekomendasi yang Diberikan untuk Perbaikan Layanan

Prioritas Utama:

1. Kemudahan Prosedur
2. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian

Aspek Pelayanan Lain:

1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
2. Kesesuaian Produk Pelayanan
3. Sarana Prasarana

Daftar Pustaka

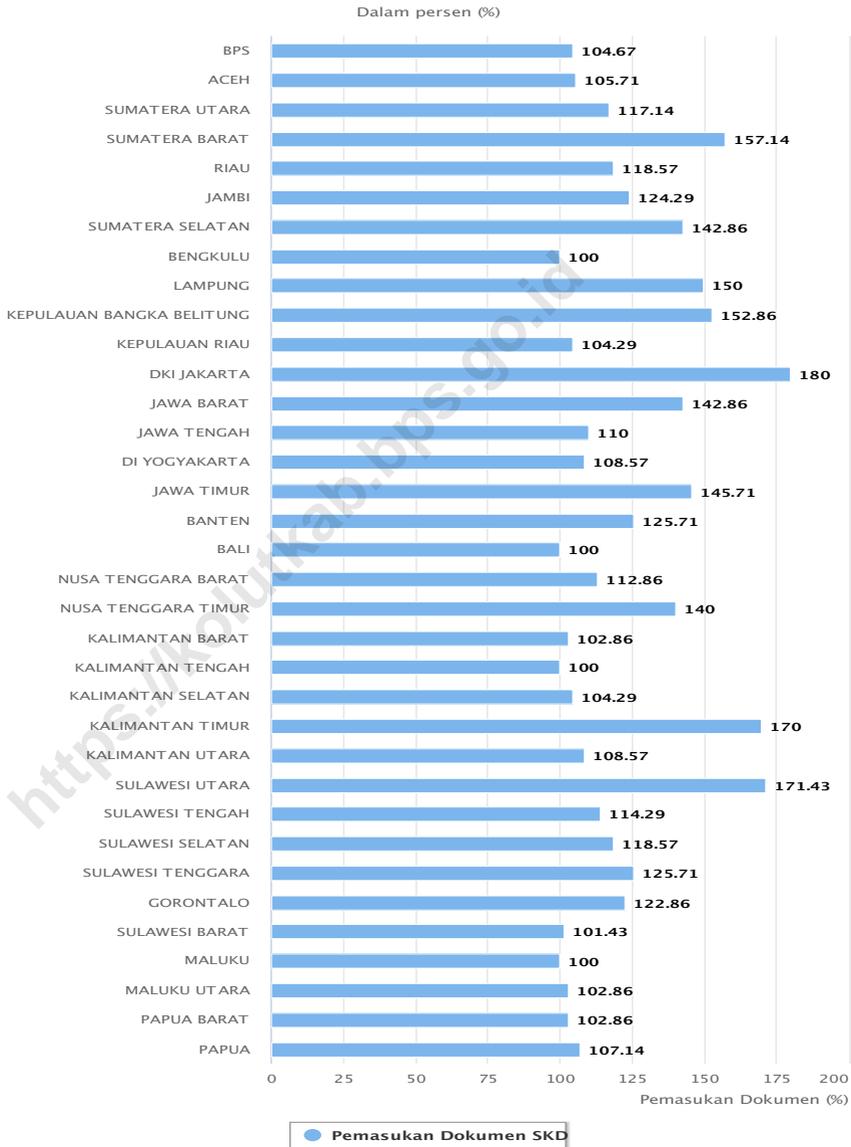
- Brandt, R.D. 2000. An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. Burke White Paper Series, Vol. 2, Issue 2, pp. 1-8.
- Deng, Jinyang dan Chad D. Pierskalla. 2018. Linking Importance-Performance Analysis, Satisfaction, and Loyalty. A Study of Savannah,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

LAMPIRAN



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

Lampiran 1 Monitoring pemasukan Dokumen.....

Monitoring Pemasukan Dokumen Entri SKD 2022 untuk BPS
RI dan BPS Provinsi

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: <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 <i>Sangat tidak penting /Tidak puas</i> <i>Sangat penting /puas</i>				
No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/ditanyakan 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	
2	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	
3	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	
4	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	
5	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	
6	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	
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan:	<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	Perugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online 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	
9	Perugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online 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	
10	Keberatan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: kotak saran dan pengaduan, website, https://pengaduan-bps.go.id, e-mail lpsahq@bps.go.id)	<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	<i>Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (BIR14 berdasar 1).</i> Proses penggunaan 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	
12	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	
13	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan 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 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	
15	Tidak ada praktik percalan 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	

2

Blok IV. Catatan

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

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

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

DATA

MENCERDASKAN BANGSA

----- *Enlighten The Nation* -----



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN KOLAKA UTARA**
BPS - Statistics of Kolaka Utara

Jl. Poros DPRD Lasusua Kolaka Utara



[Kolutkab.bps.go.id](https://kolutkab.bps.go.id)



bps7408@bps.go.id