



HASIL ANALISIS  
SURVEI KEBUTUHAN DATA  
BPS KABUPATEN FLORES TIMUR

2022



BADAN PUSAT STATISTIK  
KABUPATEN FLORES TIMUR





HASIL ANALISIS  
SURVEI KEBUTUHAN DATA  
BPS KABUPATEN FLORES TIMUR

<http://florestimkab.bps.go.id>

2022

# **Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Flores Timur 2022**

**ISSN:** -

**Nomor Publikasi:** 53090.2226

**Katalog:** 1399013.5309 / 1399013.5309

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

**Jumlah Halaman:** xii + 73 halaman

**Naskah:**

BPS Kabupaten Flores Timur

**Penyunting:**

BPS Kabupaten Flores Timur

**Desain Kover:**

BPS Kabupaten Flores Timur

**Diterbitkan oleh:**

© BPS Kabupaten Flores Timur

**Dicetak oleh:** Badan Pusat Statistik

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

## **TIM PENYUSUN**

### **Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Flores Timur 2022**

**Pengarah:**

Ir. Kornelis Lonek Ama

**Penanggung Jawab:**

Ir. Kornelis Lonek Ama

**Editor:**

Sesilia Vianey Lelo Kerans, A.Md.Stat

**Penulis:**

Sesilia Vianey Lelo Kerans, A.Md.Stat

**Desain Layout dan Infografis:**

Sesilia Vianey Lelo Kerans, A.Md.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 BPS 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.

Larantuka, Desember 2022  
Kepala BPS  
Kabupaten Flores Timur



Ir. Kornelis Lonek Ama





# Daftar Isi

<b>Kata Pengantar</b> .....	<b>v</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>vii</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....	<b>ix</b>
<b>Daftar Gambar</b> .....	<b>x</b>
<b>Daftar Lampiran</b> .....	<b>xii</b>
<b>Bab 1 Pendahuluan</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1. Latar Belakang .....	3
1.2. Tujuan dan Manfaat .....	4
1.3. Landasan Teori .....	5
1.4. Metodologi.....	9
1.5. Sistematika Penulisan .....	18
<b>Bab 2 Segmentasi Konsumen</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1. Realisasi Pengumpulan Data .....	22
2.2. Gambaran Umum Konsumen .....	24
2.3. Konsumen menurut Karakteristik.....	25
2.4. Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan ....	29
2.5. Konsumen menurut Jenis Layanan .....	30
2.6. Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS .....	31
2.7. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan .....	34
<b>Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan</b> .....	<b>34</b>
3.1. Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS.....	36
3.2. Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data .....	37
3.3. Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana.....	37
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS.....	38
3.5. <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> terhadap Pelayanan PST BPS .....	40

3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan PST BPS .....	41
<b>Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi.....</b>	<b>43</b>
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS ..	45
4.2. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi Terhadap Pelayanan BPS.....	45
4.3. Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS .....	47
<b>Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....</b>	<b>49</b>
5.1. Kebutuhan Data menurut Level Data .....	52
5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data.....	52
5.3. Kebutuhan Data menurut Perolehan Data.....	53
5.4. Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dari Penyedia Data BPS .....	54
<b>Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data .....</b>	<b>57</b>
6.1. Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data BPS .....	59
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS .....	61
<b>Bab 7 Penutup.....</b>	<b>62</b>
7.1. Kesimpulan .....	64
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan .....	65
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>66</b>
<b>Lampiran.....</b>	<b>68</b>

## Daftar Tabel

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK .....	16
Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan .....	17
Tabel 3.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan <i>Gap</i> menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Flores Timur .....	40
Tabel 3.2. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Flores Timur. ....	41
Tabel 4.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan <i>Gap</i> menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Flores Timur .....	47

## Daftar Gambar

Gambar 1.1. Diagram Cartesius <i>Importance and Performance Analysis</i> .....	13
Gambar 2.1. Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data .....	24
Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Flores Timur yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama .....	25
Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Flores Timur menurut Kelompok Umur .....	26
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Flores Timur menurut Jenis Kelamin .....	26
Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Flores Timur menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	27
Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Flores Timur menurut Pekerjaan Utama .....	28
Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Flores Timur menurut Instansi/Institusi .....	29
Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Flores Timur menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan .....	30
Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Flores Timur menurut Jenis Layanan.....	31
Gambar 2.10. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Flores Timur Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS .	32
Gambar 2.11. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Flores Timur yang Berasal dari K/L/OPD Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	33
Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Flores Timur Terhadap Pelayanan PST .....	36
Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Flores Timur Terhadap Akses Data BPS .....	37
Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Flores Timur Terhadap Sarana dan Prasarana BPS.....	38
Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap pelayanan di PST BPS Kabupaten Flores Timur .....	39
Gambar 3.5. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Flores Timur .....	42

Gambar 4.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Flores Timur .....	46
Gambar 4.2. Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kabupaten Flores Timur.....	48
Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Flores Timur Menurut Level Data.....	52
Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Flores Timur Menurut Periode Data .....	53
Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Flores Timur Menurut Jenis Perolehan Data .....	54
Gambar 5.4. Jumlah Perolehan Data di PST BPS Kabupaten Flores Timur Menurut Jenis Sumber Data.....	55
Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Kelengkapan Data di PST BPS Kabupaten Flores Timur .....	59
Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Akurasi Data di PST BPS Kabupaten Flores Timur.....	60
Gambar 6.3. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Kemutakhiran Data di PST BPS Kabupaten Flores Timur .....	61

## Daftar Lampiran

Lampiran 1.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin .....	70
Lampiran 2.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama .....	71
Lampiran 3.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Instansi/Institusi .....	72
Lampiran 4.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	73

# PENDAHULUAN

## SURVEI KEBUTUHAN DATA

BERTUJUAN UNTUK MENGIDENTIFIKASI KEBUTUHAN DAN KEPUASAN KONSUMEN DALAM RANGKA MENINGKATKAN KUALITAS DATA DAN INFORMASI STATISTIK SERTA MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK YANG LEBIH BAIK



## BAB 1





# 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* pelayanan melalui PST BPS perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta pelayanan yang diberikan. Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dilaksanakan 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 lima (5) BPS Provinsi. Secara bertahap dilakukan penambahan wilayah Provinsi sehingga di tahun 2009 dan 2010 SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan

sebelas (11) 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*). 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 2022 secara umum adalah untuk memperoleh bahan evaluasi dari konsumen sebagai instrumen penting peningkatan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan yang baik. Tujuan tersebut tercantum dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik.

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2022 sebagai berikut:

1. mengetahui jenis data yang dibutuhkan konsumen;
2. memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan di unit PST pada masing-masing satuan kerja BPS seluruh Indonesia;
3. mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan pelayanan BPS;
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**

- a. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- b. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- c. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- d. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- e. 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.
- f. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- g. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- i. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- k. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- l. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- m. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.

### 1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu

Badan Pusat Statistik merupakan lembaga yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan statistik dasar serta menjadi rujukan informasi bagi statistik secara keseluruhan. Berdasarkan Undang-Undang No 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](http://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>.

### **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:

#### **a. Persyaratan**

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

#### **b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

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

#### **c. Waktu Penyelesaian**

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

d. 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).

e. 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.

f. 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*.

g. 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*.

h. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

i. 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 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 pada periode Januari 2022 sampai dengan waktu pencacahan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik penentuan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

### 1.4.2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data di masing-masing wilayah PST BPS dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu wawancara langsung kepada responden dan pendataan mandiri (kombinasi antara wawancara dengan swacacah) atau swacacah oleh responden. Pengumpulan data dengan metode wawancara langsung kepada responden dan dilanjutkan pengisian mandiri, 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 dibanding 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 mempengaruhi kepuasan dan peningkatan pelayanan (*improvement*). IPA telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

Dalam IPA terdapat dua 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 kesesuaian,

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

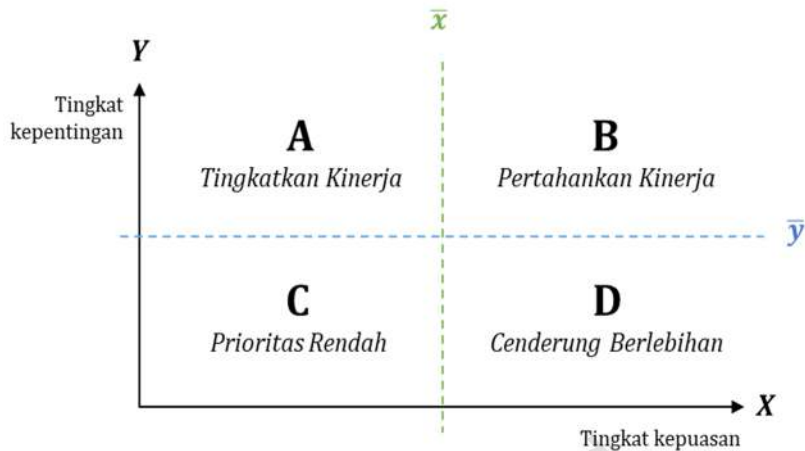
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

### 2. Diagram Cartesius

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



Gambar 1.1. Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis*

Masing-masing 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**

Salah satu penyajian indikator kepuasan konsumen pada analisis hasil SKD 2022 adalah persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan aspek kualitas data BPS. Dari sisi pelayanan PST, indikator ini dihitung dari Blok 2 VKD22, yang mencakup persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS, akses data BPS, serta sarana dan prasarana PST BPS. Sedangkan dari sisi aspek kualitas data, indikator ini mencakup persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data, akurasi data, dan kemitakhiran data.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2022 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66. Hal ini didasarkan pada pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, dimana dalam skala 10, jika nilai kepuasan diatas 7,66 maka termasuk kategori kinerja yang baik (Tabel 1.2).

#### **e) Indeks Kepuasan Konsumen**

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

IKK terhadap pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD21. IKK terhadap kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data, yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemitakhiran data. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

Langkah (1)	IKK Pelayanan PST (2)	IKK Kualitas Data (3)
<p>1. Menghitung Penimbang</p>	<p>Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan. Rumus penimbang:  <math display="block">w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{11} \bar{y}_i}</math>                     dengan:  <math>w_i</math> = penimbang atribut pelayanan ke-i,  <math>\sum_{i=1}^{11} w_i = 1</math>  <math>\bar{y}_i</math> = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i  <math>i = 1, 2, \dots, 11</math></p>	<p>Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10. Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu  <math display="block">w = \frac{y}{\sum_{i=1}^3 \bar{y}_i} = \frac{10}{30}</math>                     dengan  <math display="block">\sum_{i=1}^3 w_i = 1</math></p>
<p>2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan. Rumus IKK':  <math display="block">IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{11} w_i} = \sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i</math>                     dengan:  <math>\bar{x}_i</math> = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data. Rumus IKK':  <math display="block">IKK' = \frac{\sum_{i=1}^3 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^3 w_i} = \sum_{i=1}^3 \frac{10}{30} \bar{x}_i</math>                     dengan:  <math>\bar{x}_i</math> = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i</p>
<p>3. Menghitung IKK</p>	<p>Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:  <math display="block">IKK = \frac{IKK'}{\text{Skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100</math>                     Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2.</p>	

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 1.2.

Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan

Nilai (1)	Kinerja Unit Pelayanan (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: 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 VKD2022.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

##### 1. Menghitung penimbang

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

Rumus penimbang:

$$w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^4 \bar{y}_i} \times 100\%$$

dengan:

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

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

$i = 1,2,3,4$

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

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

## 3. Menghitung IPAK

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

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

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 2022

**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 Pusat 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 VKD21.

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

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

# SEGMENTASI KONSUMEN

KARAKTERISTIK DOMINAN DARI PENGGUNA LAYANAN  
DI BPS KABUPATEN FLORES TIMUR ADALAH

LAKI-LAKI



JENIS KELAMIN

36-45 TAHUN



KELOMPOK UMUR

D4/S1



PENDIDIKAN TERTINGGI

PNS/TNI/POLRI



PEKERJAAN UTAMA

## BAB 2



## Bab 2

# Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kabupaten Flores Timur. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan di BPS Kabupaten Flores Timur. 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 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.

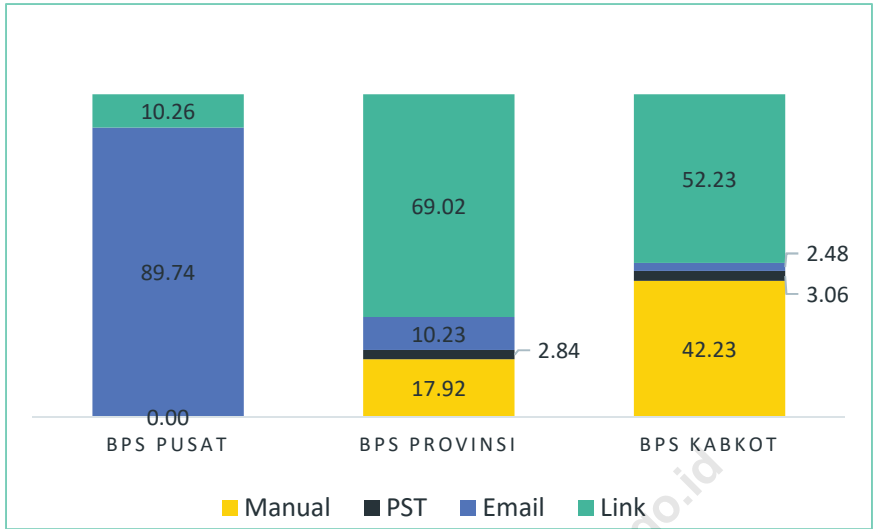
Pelaksanaan SKD 2022 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah sebesar 18.227 responden dari total target responden sebanyak 17.200. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 105,97 persen untuk seluruh PST penyelenggara SKD 2022. Pencapaian 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.

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

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

Metode pengumpulan SKD 2022 secara nasional didominasi dengan metode *link* atau sebesar 54,36 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data melalui CAWI sudah mulai familiar digunakan mengingat tingginya persentase responden yang mengisi melalui metode ini. Meskipun demikian metode pengentrian secara manual masih banyak digunakan yaitu sebanyak 38,28 persen. Metode ini dilaksanakan salah satunya pada PST yang masih melakukan pelayanan secara *offline*, serta pada wilayah yang mempunyai kendala terkait jaringan maupun sinyal jika dilakukan secara CAWI.

Jika dilihat berdasarkan wilayah PST penyelenggara SKD, untuk BPS Pusat dikarenakan selama periode pencacahan tidak terdapat pelayanan secara online, semua responden melaksanakan survei secara mandiri dan *online* baik mengisi melalui *e-mail* yang dikirimkan maupun *link* yang diperoleh dari *website* maupun lainnya. Responden yang mengisi melalui *e-mail* yang dikirimkan adalah sebanyak 89,74 persen dan responden yang mengisi melalui *online link* adalah sebesar 10,26 persen. Hal tersebut tidak sejalan jika dibandingkan dengan metode pengumpulan untuk PST BPS Provinsi maupun BPS Kabupaten/Kota dimana responden yang mengisi melalui *online link* merupakan metode paling banyak digunakan atau secara berturut-turut sebesar 69,00 persen dan 52,31 persen.

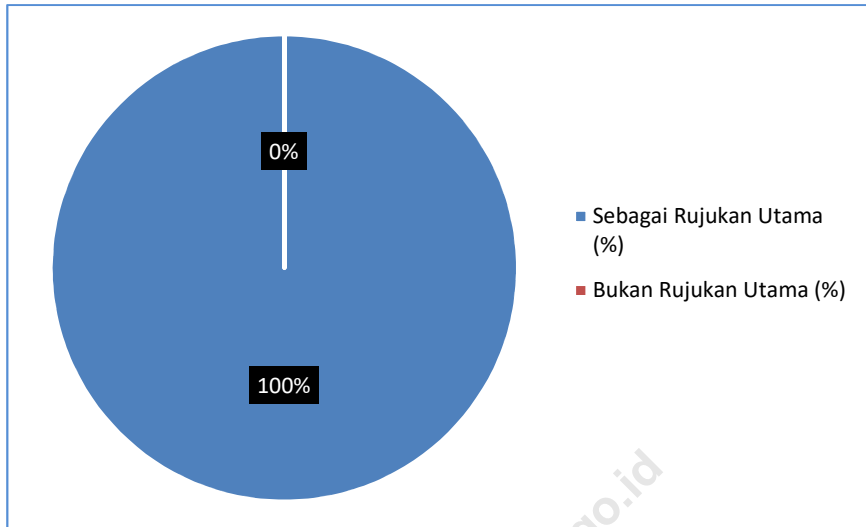


Gambar 2.1. Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data

## 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.

Kecenderungan konsumen di PST Kabupaten Flores Timur yaitu sebesar 100 persen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama. Dari total 30 responden, semuanya menggunakan data BPS sebagai rujukan utama.



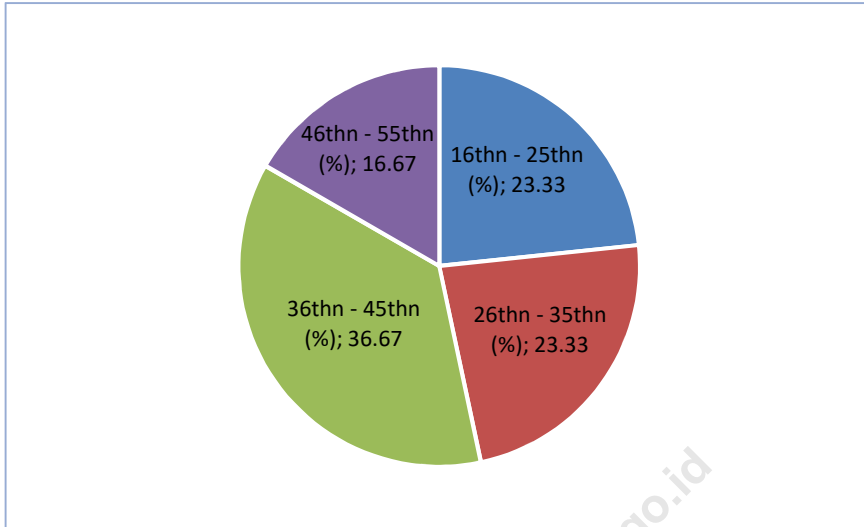
Gambar 2.2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS Kabupaten Flores Timur yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

### 2.3. Konsumen Menurut Karakteristik

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

#### Kelompok Umur

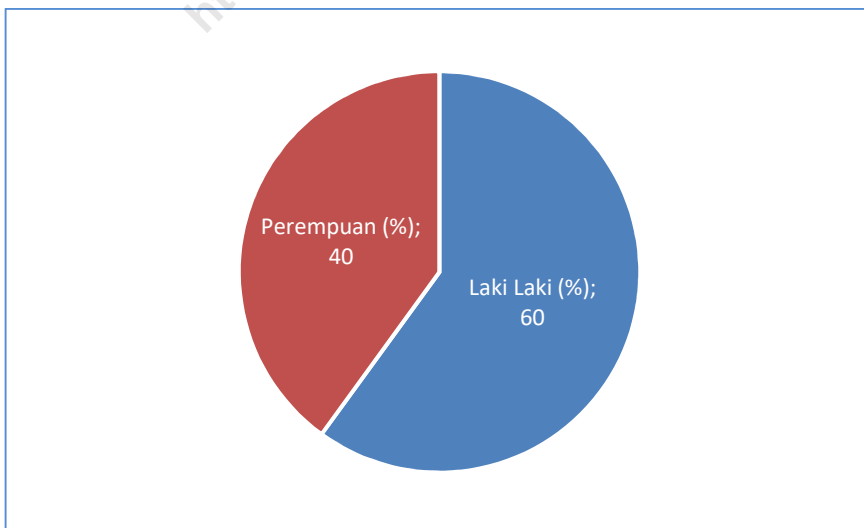
Berdasarkan Gambar 2.3, konsumen di PST BPS Kabupaten Flores Timur pada tahun 2022 didominasi oleh umur 16 tahun keatas yang terbagi menjadi empat kelompok umur. Konsumen dengan umur 36-45 tahun merupakan konsumen PST terbanyak (36,67%), diikuti dengan konsumen berumur 16-25 tahun dan 26-35 tahun (23,33%), dan dengan persentase terendah yaitu pada konsumen yang berumur 46-55 tahun (16,67%).



Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Flores Timur Menurut Kelompok Umur

### Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil SKD tahun 2022, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Flores Timur menurut jenis kelamin didominasi oleh laki-laki dengan persentase sebesar 60%. Sedangkan konsumen dengan jenis kelamin perempuan sebesar 40%.

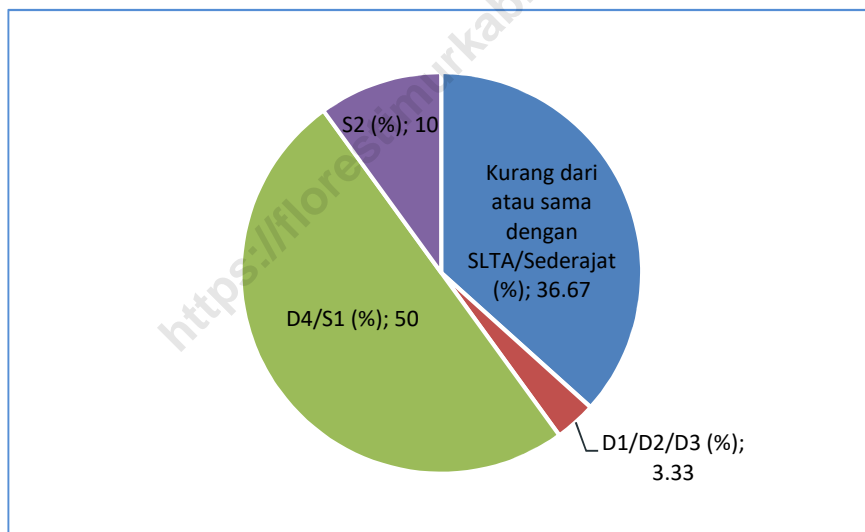


Gambar 2.4. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Flores Timur Menurut Jenis Kelamin



## Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Tingkat pendidikan konsumen data merupakan karakteristik penting yang perlu diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan maka akan semakin tinggi tingkat melek data. Berdasarkan hasil SKD 2022, karakteristik konsumen menurut pendidikan tertinggi yang ditamatkan dikelompokkan menjadi empat, yaitu  $\leq$  SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, dan S2. Konsumen di PST BPS Kabupaten Flores Timur didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (50,00%), diikuti dengan tingkat pendidikan  $\leq$  SLTA/ sederajat (36,67%) dan S2 (10,00%), dan konsumen dengan persentase terendah yaitu pada tingkat pendidikan D1/D2/D3 (3,33%).



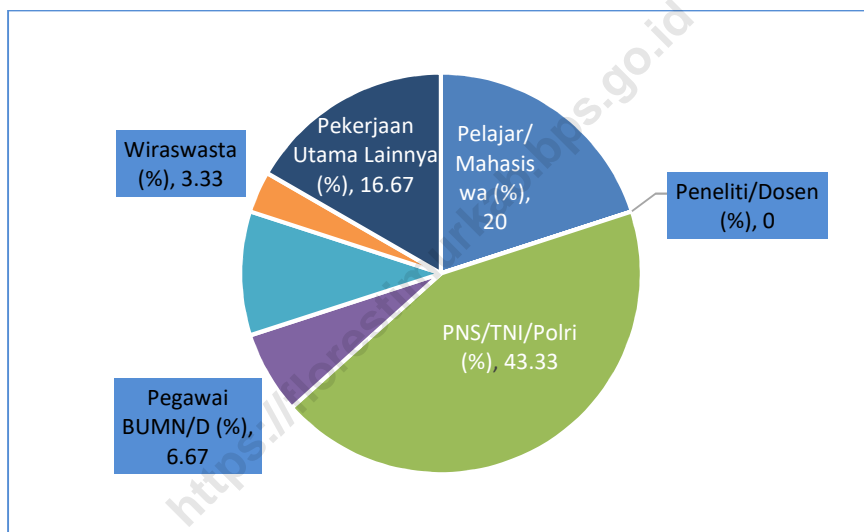
Gambar 2.5. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Flores Timur Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

## Pekerjaan Utama

Pekerjaan utama dikelompokkan dalam tujuh kategori yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan pekerjaan utama lainnya. Pekerjaan yang dicakup dalam SKD 2022 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat

pencacahan. Pekerjaan ini merupakan pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan di PST yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

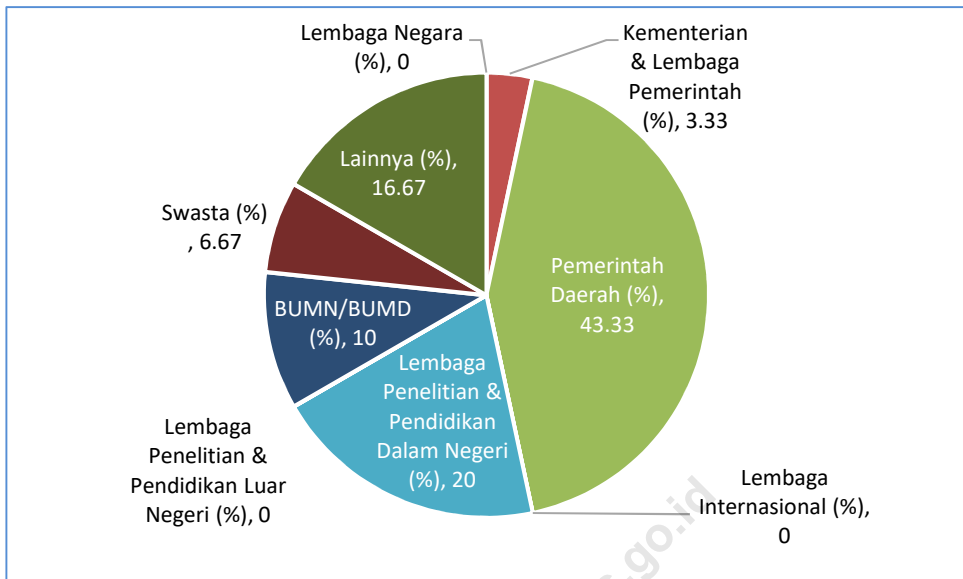
Berdasarkan Gambar 2.6, menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen yang mengunjungi PST BPS Kabupaten Flores Timur pada tahun 2022 adalah PNS/TNI/Polri (43,33%). Adapun kelompok konsumen selanjutnya diikuti oleh pelajar/mahasiswa (20%), pekerjaan utama lainnya (16,67%), pegawai swasta (10%), pegawai BUMN/D (6,67%), dan wiraswasta (3,33%). Pada tahun 2022, tidak terdapat konsumen dengan pekerjaan sebagai peneliti/dosen.



Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Flores Timur Menurut Pekerjaan Utama

### Instansi/Institusi

Konsumen SKD 2022 menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama dibagi menjadi sepuluh kategori. Berdasarkan Gambar 2.7, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Flores Timur berasal dari pemerintah daerah (43,33%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen yang berasal dari kelompok PNS/TNI/Polri. Selanjutnya konsumen dengan persentase terbesar kedua yaitu Lembaga Penelitian dan Pendidikan Dalam Negeri (20%). Diikuti dengan lainnya (16,67%), BUMN/BUMN (10%), swasta (6,67%), dan kementrian & lembaga pemerintah (3,33%).

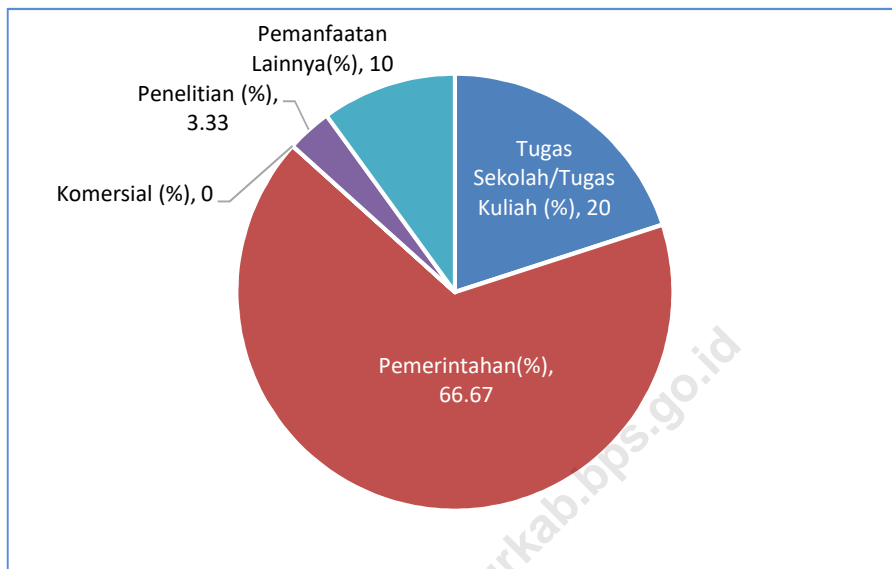


Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Flores Timur Menurut Instansi/Institusi

#### 2.4. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan di PST BPS Kabupaten Flores Timur menggambarkan tujuan utama konsultasi dan pencarian data oleh konsumen. Berdasarkan SKD 2022, pemanfaatan utama hasil kunjungan dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan pemanfaatan lainnya. Hasil SKD 2022 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan di PST BPS Kabupaten Flores Timur paling banyak digunakan untuk tujuan Pemerintahan (66,67%). Hal ini sejalan dengan persentase konsumen menurut instansi/institusi terbesar yaitu dari pemerintah daerah. Pemanfaatan untuk tujuan Tugas Sekolah/Tugas Kuliah merupakan pemanfaatan terbanyak kedua sebesar 20%. Pemanfaatan Lainnya dan Penelitian menempati posisi ketiga dan keempat dengan persentase masing-masing sebesar 10% dan 3,33%. Pada tahun 2022 tidak ada yang memanfaatkan hasil kunjungan untuk tujuan komersial. Tingginya persentase pemanfaatan untuk tujuan

Pemerintahan menunjukkan bahwa hasil kunjungan di PST BPS Kabupaten Flores Timur sangat dibutuhkan dalam bidang Pemerintahan.

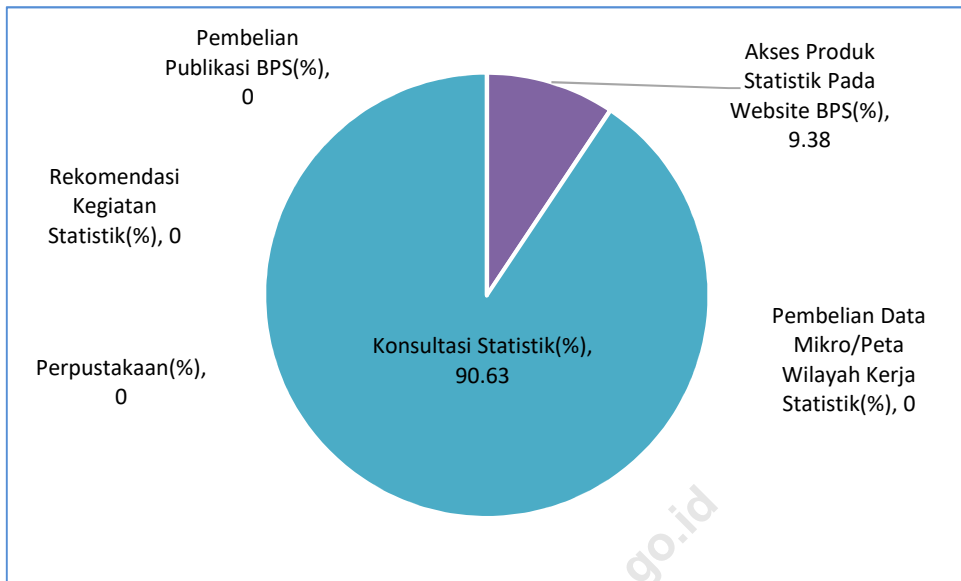


Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Flores Timur Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunungan

## 2.5. Konsumen Menurut Jenis Layanan

Sesuai peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi Perpustakaan, Pembelian Publikasi, Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik, Akses Produk Statistik pada *Website* BPS, Konsultasi Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Flores Timur pada SKD 2022 yang paling banyak digunakan yaitu layanan Konsultasi Statistik dengan persentase sebesar 90,63%. Diikuti dengan jenis layanan Akses Produk Statistik pada *Website* BPS sebesar 9,38%. Tidak ada yang menggunakan jenis layanan Perpustakaan, Pembelian Publikasi, Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

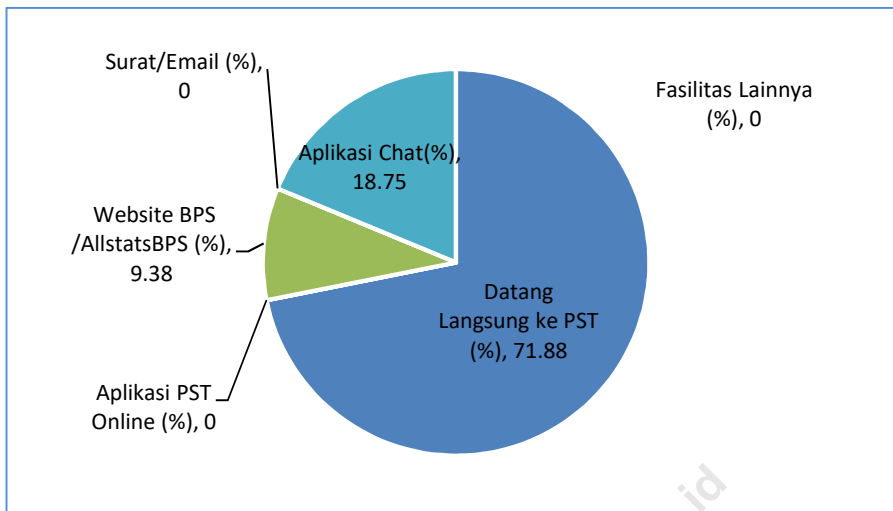


Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Flores Timur Menurut Jenis Layanan

## 2.6. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Fasilitas utama dalam memperoleh layanan BPS dapat dari berbagai sumber. Fasilitas utama yang ditanyakan kepada konsumen dalam SKD 2022 yaitu datang langsung ke PST, Aplikasi PST *Online*, *Website BPS/AllstatsBPS*, *Surat/Email*, Aplikasi *Chat*, dan Fasilitas lainnya.

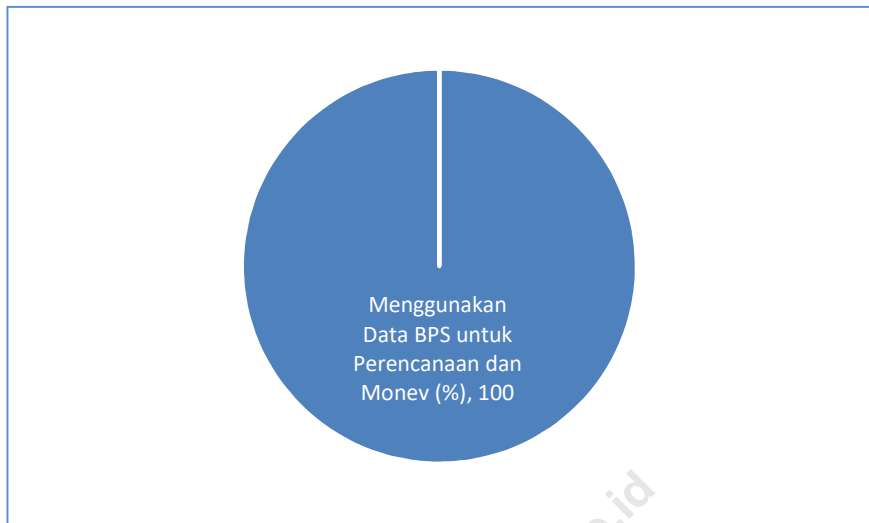
Berdasarkan Gambar 2.10, menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Flores Timur mendapatkan data melalui fasilitas Datang Langsung ke PST yang terdapat di BPS Kabupaten Flores Timur sebesar 71,88%. Di Flores Timur masih banyak konsumen yang memilih untuk langsung datang ke PST karena masih banyak yang belum mengetahui tentang keberadaan *website* BPS. Selanjutnya fasilitas utama terbesar kedua untuk memperoleh data adalah melalui Aplikasi *Chat* sebesar 18,75%. Dan diikuti dengan memperoleh layanan BPS melalui fasilitas *Website BPS* sebesar 9,38%. Pada tahun 2022, fasilitas pelayanan seperti Aplikasi PST *Online* dan *Surat/Email* tidak pernah digunakan untuk memperoleh layanan di BPS Kabupaten Flores Timur.



Gambar 2.10. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Flores Timur Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS

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

Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”, BPS menyediakan data yang berguna dalam tahap perencanaan, monitoring, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Menurut data SKD tahun 2022, semua konsumen yang berasal dari Lembaga Negara, Kementerian dan Lembaga Pemerintah, dan Pemerintah Daerah sebagai pengguna data BPS menggunakan data BPS sebagai bahan Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan. Oleh sebab itu, data yang disediakan oleh BPS harus akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.



Gambar 2.11. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Flores Timur yang Berasal dari K/L/ODP yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

# ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

KEPUASAN LAYANAN

KONSUMEN BPS DIUKUR MENGGUNAKAN INDEKS  
KEPUASAN KONSUMEN (IKK)

INDEKS KEPUASAN KONSUMEN (IKK)  
BPS KABUPATEN FLORES TIMUR 2022



\*TERMASUK DALAM KATEGORI  
SANGAT BAIK

BAB 3







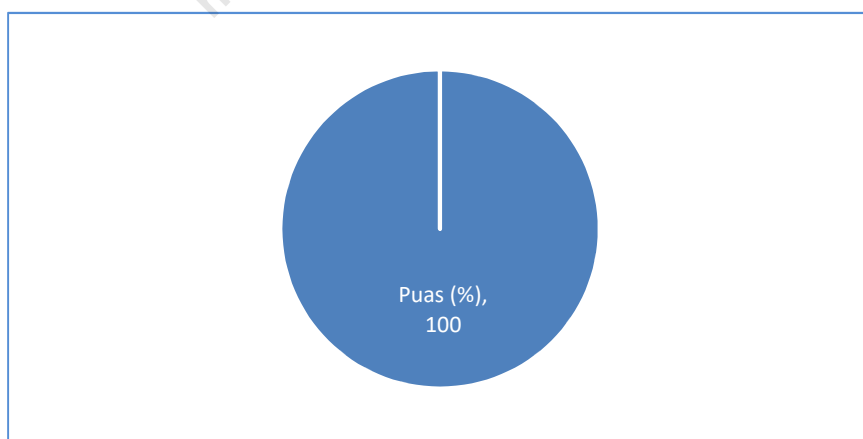
## Bab 3

# Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Flores Timur terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Flores Timur 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

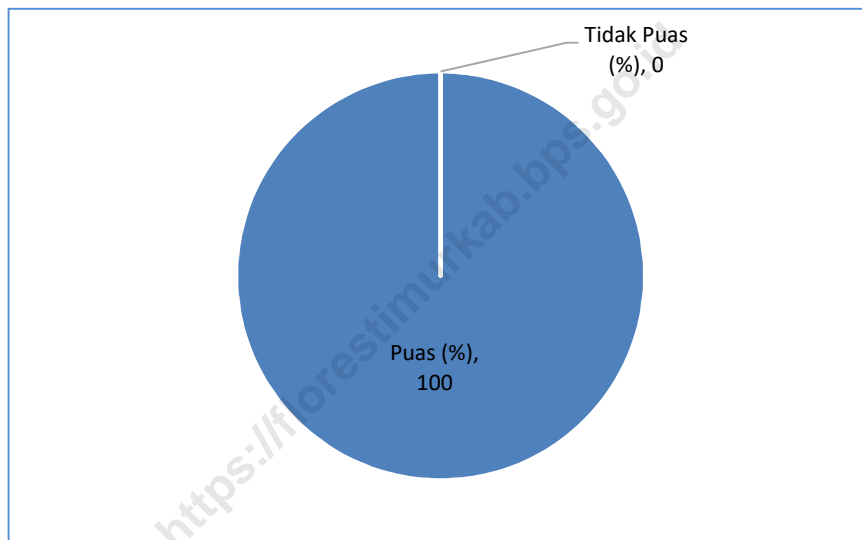
Kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS merupakan ukuran keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh BPS. Gambar 3.1 menunjukkan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Flores Timur. Konsumen yang puas terhadap pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Flores sebesar 100%. Hal itu menunjukkan bahwa pada SKD 2022, semua konsumen PST BPS Kabupaten Flores Timur merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.



Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Flores Timur Terhadap Pelayanan PST

### 3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

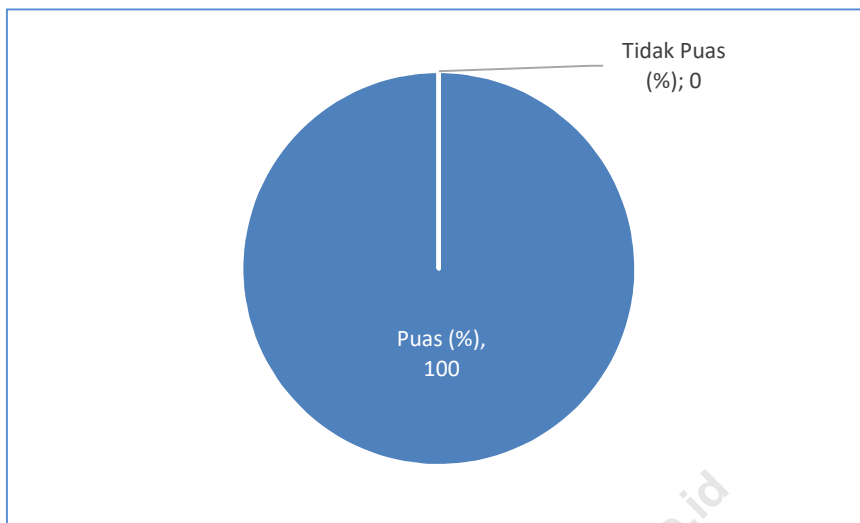
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut kemudahan memperoleh data BPS dari fasilitas utama pelayanan, kemudahan pencarian data dari *website* BPS, serta kemudahan mengunduh konten dari *website* BPS. Gambar 3.2 menunjukkan bahwa kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Flores Timur sebesar 100%. Hal ini menunjukkan bahwa pada SKD 2022, semua konsumen di PST BPS Kabupaten Flores Timur merasa puas terhadap akses data BPS.



Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Flores Timur Terhadap Akses Data BPS

### 3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasarana di PST BPS diperoleh dari atribut kenyamanan terhadap sarana dan prasarana pendukung pelayanan serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana di PST BPS Kabupaten Flores Timur sebesar 100%. Hal ini menunjukkan bahwa semua konsumen merasa puas dengan sarana dan prasarana di BPS Kabupaten Flores Timur.

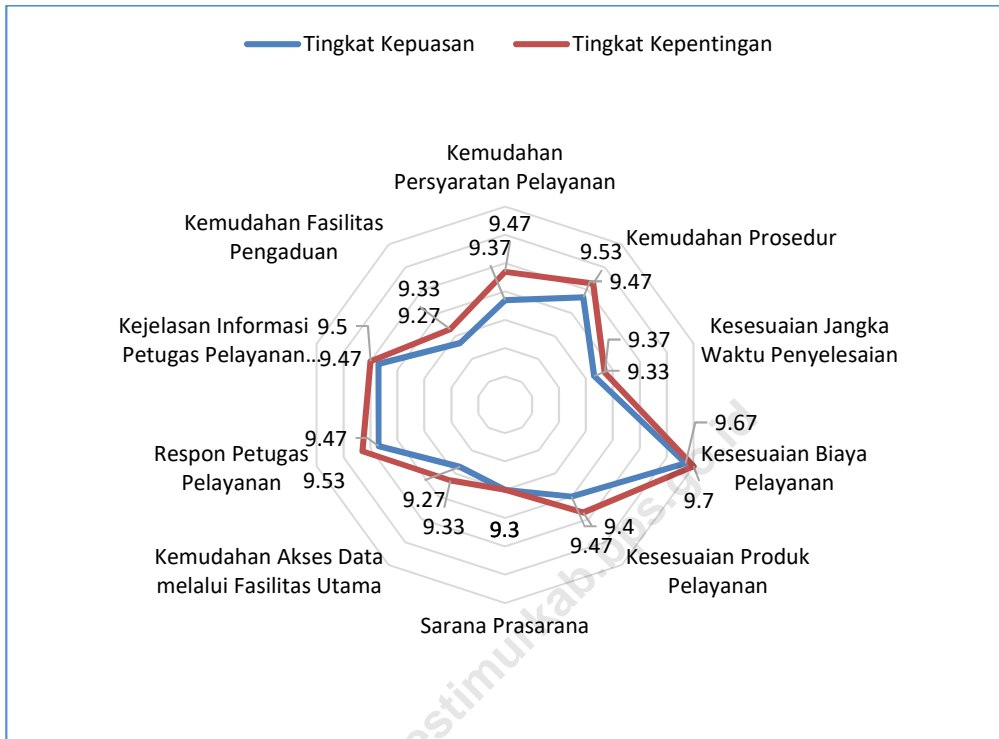


Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Flores Timur Terhadap Sarana dan Prasarana BPS

### 3.4. *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS tergantung pada kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan akan berpengaruh terhadap seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut.

*Gap Analysis* menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Flores Timur. Dalam *Gap Analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesejangan. Berdasarkan Gambar 3.4, terlihat bahwa 9 atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Flores Timur memiliki tingkat kepentingan lebih tinggi dari tingkat kepuasan. Sedangkan ada 1 atribut pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan sama dengan tingkat kepuasan.



Gambar 3.4. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Flores Timur

Gap masing-masing atribut pelayanan secara lebih rinci dapat dilihat dalam Tabel 3.1. berdasarkan tabel tersebut, atribut kemudahan persyaratan pelayanan memiliki gap tertinggi yaitu -0,1. Hal itu mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Flores Timur. Sementara itu, atribut dengan gap paling dekat ialah sarana prasarana (0).

Atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Flores Timur memiliki gap dari rentang 0 sampai -0,1. Walaupun demikian, menurut Parsuraman (1991), jika gap negatif bernilai kurang dari -1, maka atribut tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga dapat dikatakan bahwa walaupun terdapat beberapa atribut yang belum memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang baik.

Tabel 3.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Flores Timur

No.	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap
1.	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9.37	9.47	-0.10
2.	Kemudahan Prosedur	9.47	9.53	-0.06
3.	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9.33	9.37	-0.04
4.	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9.67	9.70	-0.03
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	9.40	9.47	-0.07
6.	Sarana Prasarana	9.30	9.30	0
7.	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9.27	9.33	-0.06
8.	Respon Petugas Pelayanan	9.47	9.53	-0.06
9.	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9.47	9.50	-0.03
10.	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9.27	9.33	-0.06

### 3.5. *Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan BPS*

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan menjadi salah satu kriteria dalam menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan PST BPS Kabupaten Flores Timur. IPA bertujuan untuk menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan.

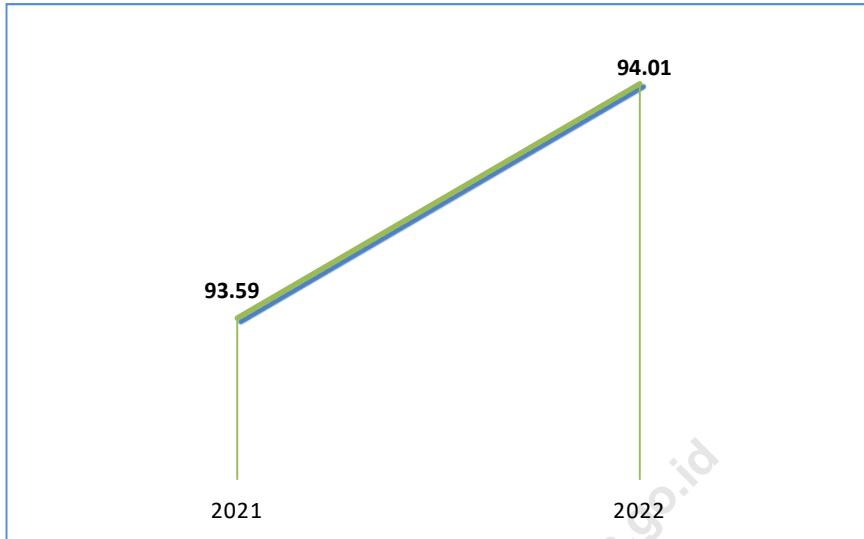
Berdasarkan Tabel 3.2, tingkat kesesuaian masing-masing atribut mendekati 100% yang mengartikan bahwa tingkat kepuasan konsumen mendekati harapan konsumen. Atribut dengan tingkat kesesuaian tertinggi yaitu kesesuaian biaya pelayanan (99,66%).

Tabel 3.2. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Flores Timur

No.	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9.37	9.47	98.94
2	Kemudahan Prosedur	9.47	9.53	99.3
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9.33	9.37	99.64
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9.67	9.70	99.66
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	9.40	9.47	99.3
6	Sarana Prasarana	9.30	9.30	100
7	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9.27	9.33	99.29
8	Respon Petugas Pelayanan	9.47	9.53	99.3
9	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9.47	9.50	99.65
10	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9.27	9.33	99.29

### 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Flores Timur tahun 2022 yaitu sebesar 94,01. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Flores Timur masuk dalam kategori sangat baik. Berdasarkan Gambar 3.5, IKK di PST BPS Kabupaten Flores Timur mengalami peningkatan sebesar 0,42 jika dibandingkan dari tahun 2021. Sehingga dapat dikatakan bahwa konsumen di PST BPS Kabupaten Flores Timur merasa semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Flores Timur.



Gambar 3.5. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Flores Timur



# ANALISIS PERSEPSI ANTI KORUPSI

## PERSEPSI ANTI KORUPSI

LAYANAN BPS DIUKUR MENGGUNAKAN INDEKS  
PERSEPSI ANTI KORUPSI (IPAK)

**INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI (IPAK)**  
BPS KABUPATEN FLORES TIMUR 2022



\*TERMASUK DALAM KATEGORI  
SANGAT BAIK



# BAB 4



## 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 Flores Timur. Analisis persepsi anti korupsi meliputi penerapan perilaku anti korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

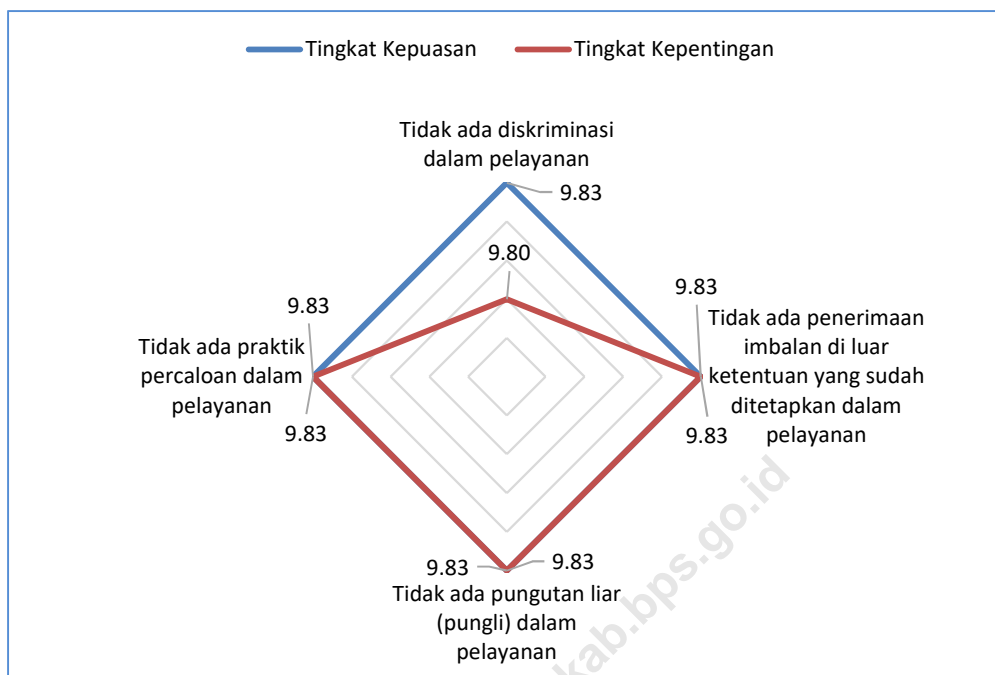
### 4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan atribut anti korupsi. Terdapat empat atribut anti korupsi yang dicakup dalam SKD tahun 2022, yaitu tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada penerimaan imbalan diluar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.

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

Kepuasan konsumen terhadap penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS diukur melalui 4 atribut, yaitu tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada penerimaan imbalan diluar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan. Untuk membandingkan nilai harapan dan kepuasan pengguna layanan terhadap penerapan perilaku anti korupsi di BPS digunakan gap *analysis* untuk masing-masing atribut penerapan anti korupsi.

Gap *Analysis* menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen terhadap penerapan perilaku anti korupsi pada layanan BPS di PST BPS Kabupaten Flores Timur. Dalam Gap *Analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan.



Gambar 4.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan dan Gap Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Flores Timur

Berdasarkan Gambar 4.1. diatas, dapat dilihat bahwa terdapat 3 atribut yang memiliki tingkat kepuasan sama dengan tingkat kepentingan. Ketiga atribut itu adalah tidak ada penerimaan imbalan diluar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan. Hal ini mengindikasikan bahwa perlu adanya peningkatan performa dalam 3 atribut ini. Sedangkan ada satu atribut yang memiliki tingkat kepuasan lebih besar dari tingkat kepentingan yaitu tidak ada diskriminasi dalam pelayanan. Hal tersebut sejalan dengan gap pada masing-masing atribut perilaku anti korupsi.

Dapat dilihat pada Tabel 4.1, terdapat 1 atribut yang memiliki gap positif (0,03) dan 3 atribut yang memiliki gap 0. Gap 0 berarti tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan sama. Meskipun tingkat kepuasan dan kepentingan sama, perlu dilakukan peningkatan performa dalam penerapan anti korupsi dalam pelayanan. Sedangkan gap positif menunjukkan bahwa tingkat kepuasan lebih tinggi dibandingkan tingkat kepentingan. Hal tersebut

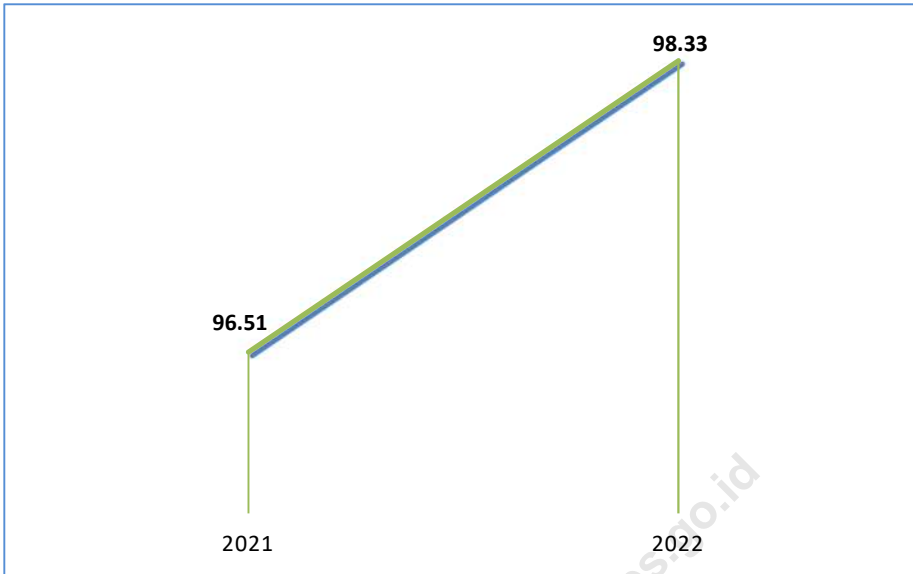
mengartikan bahwa tidak ada diskriminasi dalam pelayan BPS tersebut perlu dipertahankan performanya.

Tabel 4.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Flores Timur

No.	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap
1.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9.83	9.80	0.03
2.	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan	9.83	9.83	0.00
3.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9.83	9.83	0.00
4.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9.83	9.83	0.00

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) merupakan indikator yang penting dalam pelayanan BPS. Demi terwujudnya pelayanan yang bersih, perilaku anti korupsi wajib diterapkan pada setiap pelayanan di PST BPS. IPAK adalah indikator yang digunakan dalam mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS. IPAK menggunakan tingkat kepentingan konsumen sebagai penimbang antar atribut yang menjadi *proxy* dari perilaku anti korupsi. Nilai IPAK PST BPS Kabupaten Flores Timur yaitu sebesar 98,33. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Flores Timur. Jika dibandingkan dengan tahun 2021, IPAK PST BPS Kabupaten Flores Timur tahun 2022 mengalami peningkatan sebesar 1.82. Hal ini berarti bahwa penerapan perilaku anti korupsi di PST BPS Kabupaten Flores Timur masih tetap konsisten dilakukan dari tahun ke tahun, bahkan mengalami peningkatan.



Gambar 4.2. Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kabupaten Flores Timur

# ANALISIS KEBUTUHAN DATA

KARAKTERISTIK DOMINAN  
DARI DATA YANG DICARI PENGGUNA LAYANAN  
BPS KABUPATEN FLORES TIMUR



PERIODE DATA:  
10 TAHUNAN



LEVEL WILAYAH:  
KABUPATEN/KOTA



PEROLEHAN DATA:  
DIPEROLEH DAN  
SESUAI



## BAB 5





## Bab 5

# 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.

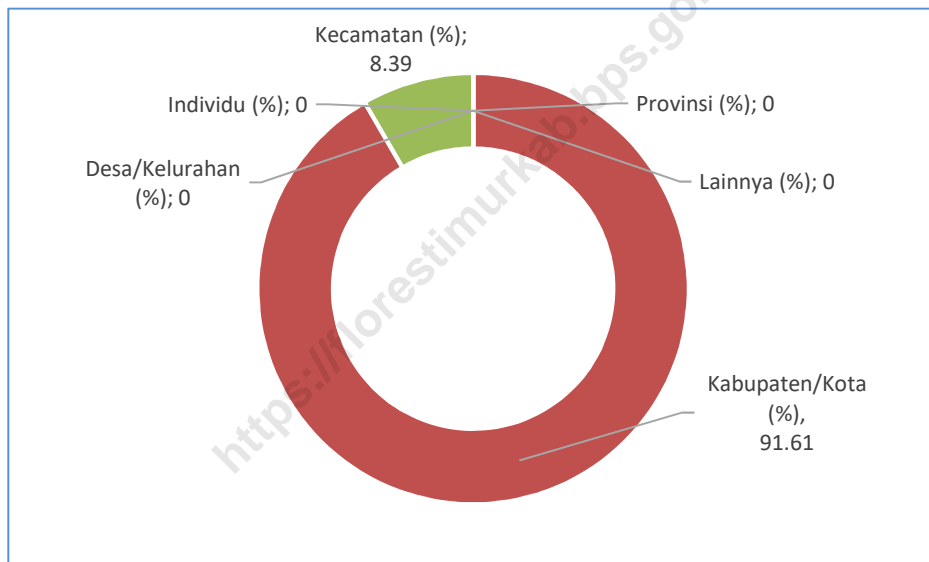
Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kabupaten Flores Timur dan wilayah penyedia data BPS Kabupaten Flores Timur. Wilayah PST BPS Kabupaten Flores Timur digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Flores Timur. Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Kabupaten Flores Timur digunakan untuk menganalisis perolehan konsumen terhadap data yang dihasilkan oleh BPS Kabupaten Flores Timur. 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 tahun 2022, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Flores Timur. Berdasarkan Gambar 5.1, dapat dilihat bahwa secara umum sebesar 91,61% konsumen PST mencari data pada level kabupaten/kota. Selanjutnya yaitu level data kecamatan (8,39%) yang dibutuhkan oleh konsumen. Sedangkan untuk data level nasional, provinsi, desa/kelurahan, dan level data lainnya tidak dibutuhkan oleh konsumen PST BPS Kabupaten Flores Timur pada SKD tahun 2022.

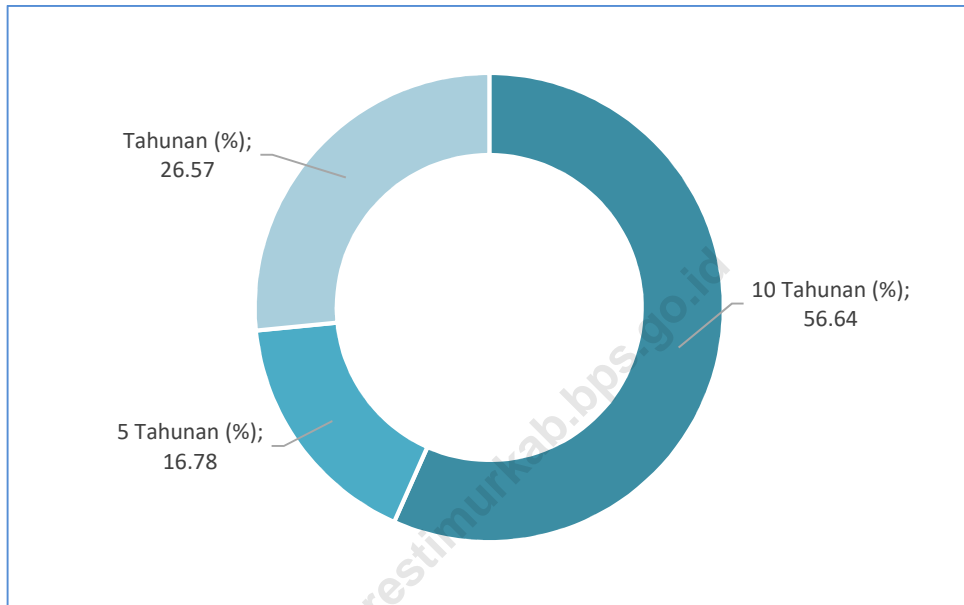


Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Flores Timur Menurut Level Data

### 5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data

Periode data yang dicakup pada SKD 2022 terdiri dari sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan periode lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data yang paling banyak dicari oleh konsumen adalah data dengan periode sepuluh tahunan dengan persentase sebesar 56,64%. Selanjutnya

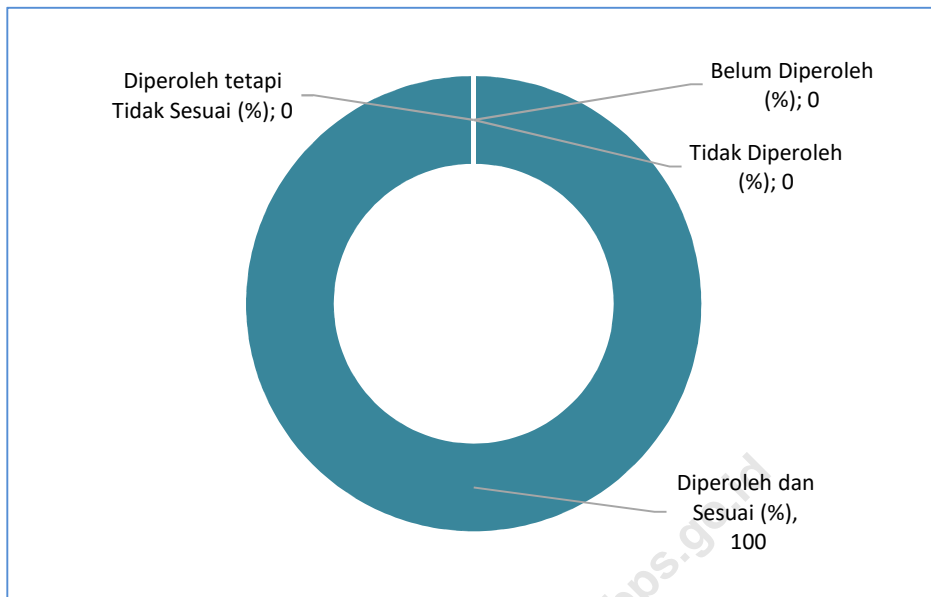
data yang dicari konsumen adalah data dengan periode tahunan sebesar 26,57%. data dengan pencarian terendah menurut periode adalah data dengan periode lima tahunan yaitu sebesar 16,78%.



Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Flores Timur Menurut Periode Data

### 5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data

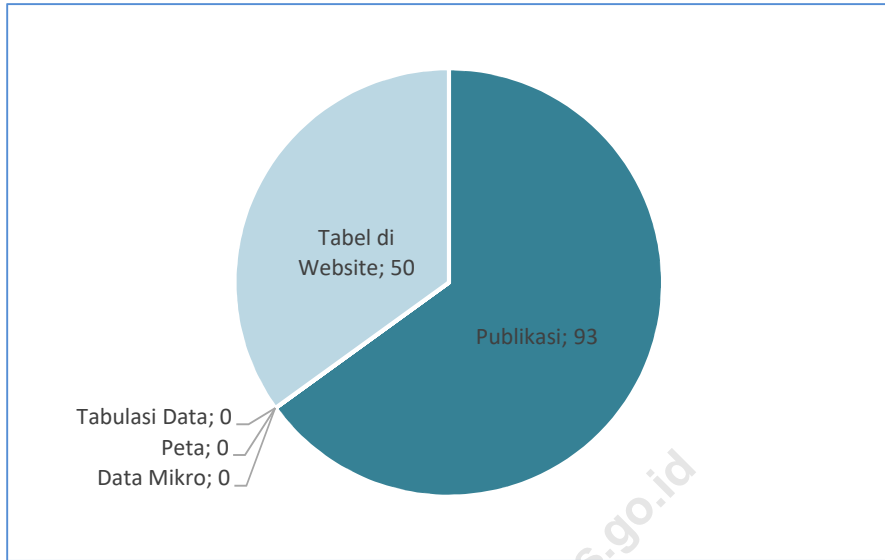
Pada saat melakukan pencarian data yang dibutuhkan, data tersebut tidak selalu tersedia. Berdasarkan SKD 2022 membagi jenis perolehan data menjadi empat yaitu diperoleh dan sesuai, diperoleh tetapi tidak sesuai, belum diperoleh, dan tidak diperoleh. Jenis perolehan diperoleh dan sesuai berarti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan diperoleh tapi tidak sesuai berarti bahwa data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Dari Gambar 5.3 dapat dilihat bahwa konsumen yang mencari data di PST BPS Kabupaten Flores Timur telah memperoleh datanya dan sesuai dengan data yang dibutuhkan (100%).



Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Flores Timur Menurut Jenis Perolehan Data

#### 5.4. Kebutuhan Data menurut Sumber Data

Hasil dari adanya penyelenggaraan kegiatan statistik yang dilakukan oleh BPS didesiminasikan dalam beberapa sumber data. Pada SKD 2022, terdapat lima jenis pengelompokan sumber data yang disajikan oleh BPS yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di *website*. Berdasarkan Gambar 5.4, jumlah konsumen yang membutuhkan data dalam bentuk publikasi yaitu sebanyak 93 publikasi dan tabel di *website* sebanyak 50 tabel. Sedangkan untuk data dalam bentuk data mikro, peta, dan tabulasi data tidak dibutuhkan oleh konsumen PST BPS Kabupaten Flores Timur pada SKD tahun 2022.



Gambar 5.4. Jumlah Perolehan Data di PST BPS Kabupaten Flores Timur Menurut Jenis Sumber Data



# ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

## KEPUASAN KUALITAS DATA

DIUKUR DENGAN INDIKATOR INDEKS KEPUASAN  
KONSUMEN (IKK) TERHADAP KUALITAS DATA BPS

### IKK KUALITAS DATA

BPS KABUPATEN FLORES TIMUR 2022



\*TERMASUK DALAM KATEGORI  
SANGAT BAIK



## BAB 6





## Bab 6

# Analisis Kepuasan Kualitas Data

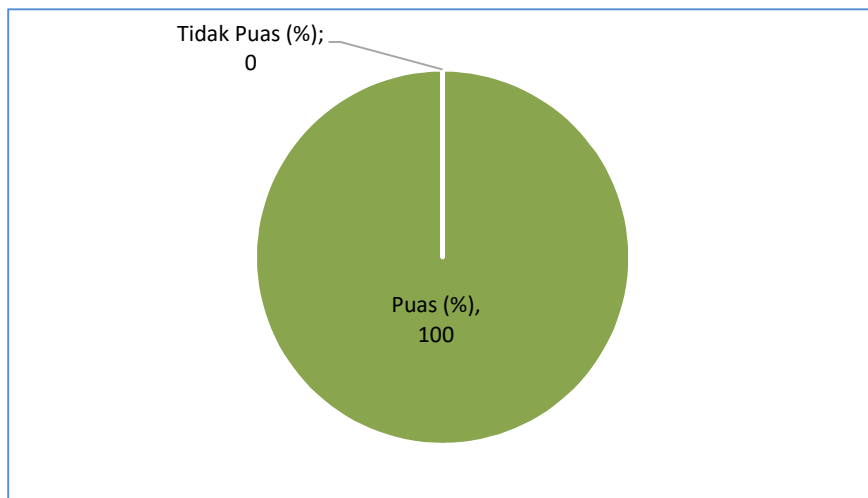
Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Flores Timur. Analisis tersebut meliputi kepuasan konsumen terhadap kualitas data secara umum serta menurut dimensi kualitas data. Selain itu, analisis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

### 6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang terdapat dalam SKD 2022 disajikan dalam tiga aspek kualitas data yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemitakhiran data.

#### Kelengkapan Data

Pada bagian ini, akan diketahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data khususnya terhadap kelengkapan data yang diperoleh dari PST BPS Kabupaten Flores Timur.

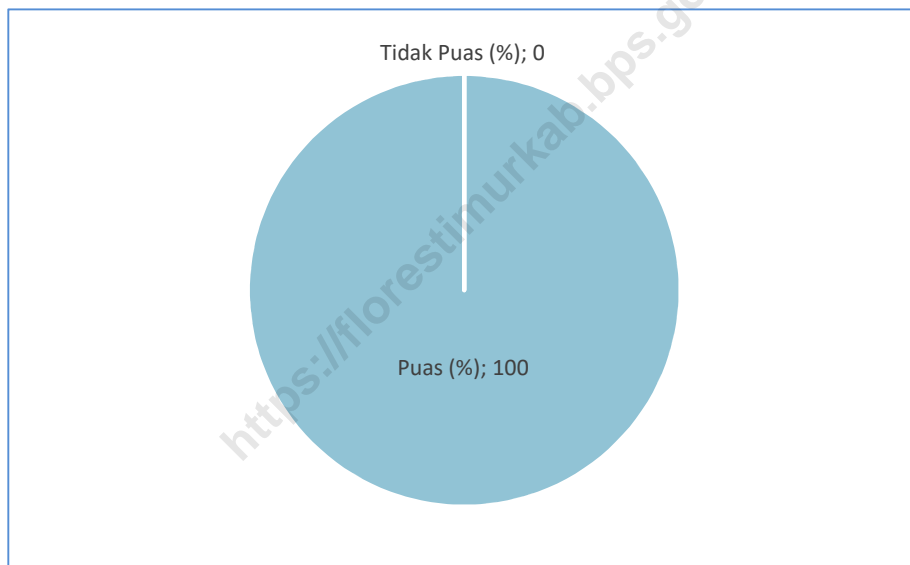


Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Kelengkapan Data di PST BPS Kabupaten Flores Timur

Berdasarkan Gambar 6.1, dapat dilihat bahwa persentase puas sebesar 100%. Hal ini berarti bahwa semua konsumen pada SKD 2022 merasa puas terhadap kelengkapan data yang diperoleh dari PST BPS Kabupaten Flores Timur.

### **Akurasi Data**

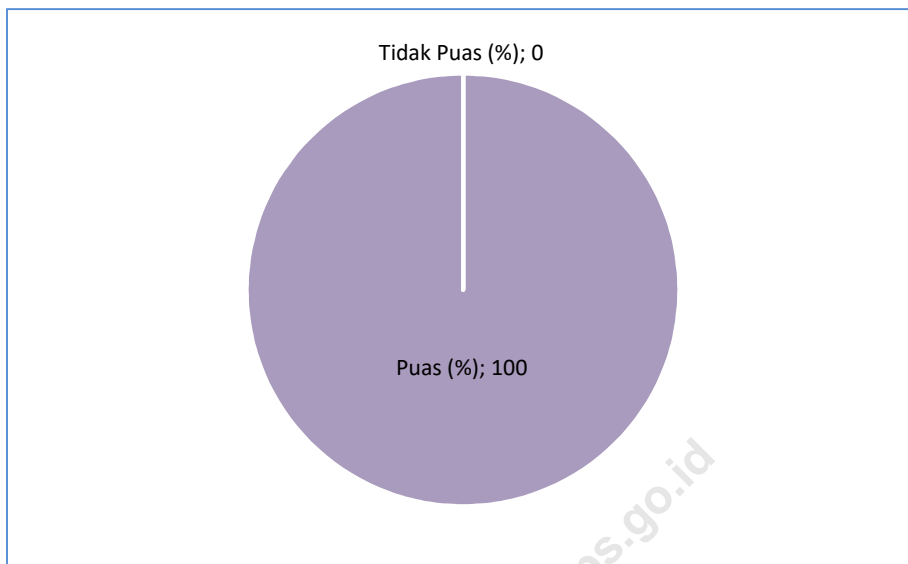
Berdasarkan Gambar 6.2, terdapat 100% konsumen yang merasa puas terhadap akurasi data yang diberikan oleh pelayanan PST BPS Kabupaten Flores Timur. Hal ini menunjukkan bahwa semua konsumen di PST BPS Kabupaten Flores Timur merasa puas terhadap hasil akurasi dari data yang diberikan pada SKD tahun 2022.



Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Akurasi Data di PST BPS Kabupaten Flores Timur

### **Kemutakhiran Data**

Berdasarkan Gambar 6.3, terdapat 100% konsumen yang merasa puas terhadap kemutakhiran data yang diberikan oleh pelayanan PST BPS Kabupaten Flores Timur. Hal ini menunjukkan bahwa semua konsumen di PST BPS Kabupaten Flores Timur merasa puas terhadap kemutakhiran dari data yang diberikan pada SKD tahun 2022.



Gambar 6.3. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Kemutakhiran Data di PST BPS Kabupaten Flores Timur

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dapat digunakan dalam memperoleh gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS Kabupaten Flores Timur. Nilai IKK terhadap kualitas data untuk penyedia di BPS Kabupaten Flores Timur yaitu 93,27. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas data dari penyedia BPS Kabupaten Flores Timur sangat baik atau dapat dikatakan bahwa konsumen sangat puas dengan kualitas data yang dihasilkan oleh BPS Kabupaten Flores Timur pada tahun 2022.

# PENUTUP

IKK

IPAK

BAB 7



## Bab 7 Penutup

### 7.1. Kesimpulan

Pelaksanaan Survei Kebutuhan Data (SKD) merupakan survei yang bertujuan sebagai bahan evaluasi dari konsumen terhadap pendukung peningkatan kualitas data dan pelayanan PST BPS. Realisasi jumlah responden pada SKD 2022 di PST BPS Kabupaten Flores Timur sebesar 30 responden dengan pengisian kuesioner secara elektronik (*online*) maupun kuesioner sendiri (*self enumeration*).

Berdasarkan pembahasan hasil SKD 2022, beberapa kesimpulan yang diperoleh sebagai berikut:

1. Semua konsumen data di PST BPS Kabupaten Flores Timur pada SKD 2022 menggunakan data BPS sebagai rujukan utama. Hal ini ditunjukkan dengan persentase konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama sebesar 100%.
2. Konsumen data di PST BPS Kabupaten Flores Timur pada tahun 2022 lebih banyak terdiri dari jenis kelamin laki-laki dengan persentase sebesar 60%. Tingkat pendidikan terakhir yang ditamatkan oleh konsumen terbanyak yaitu D4/S1 sebesar 50%. Selain itu pekerjaan utama konsumen terbanyak yaitu berasal dari PNS/TNI/Polri sebesar 43,33%. Sejalan dengan pekerjaan terbanyak, sebagian besar konsumen data di PST BPS Kabupaten Flores Timur berasal dari instansi pemerintah daerah dengan persentase sebesar 43,33%.
3. Sebagian besar pemanfaatan hasil kunjungan di PST BPS Kabupaten Flores Timur tahun 2022 adalah dengan tujuan pemerintahan sebesar 66,67% dengan layanan yang paling banyak digunakan yaitu konsultasi statistik dengan persentase sebesar 90,63%.

4. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Flores Timur tahun 2022 menggunakan fasilitas utama untuk memperoleh data yaitu dengan datang langsung ke PST BPS Kabupaten Flores Timur dengan persentase sebesar 71,88%.
5. Semua konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Flores Timur yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan terhadap pelayanan data sebesar 100%.
6. Nilai IKK menggambarkan kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Flores Timur. Nilai IKK PST BPS Kabupaten Flores Timur pada SKD 2022 sebesar 94,01 atau dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Flores Timur termasuk dalam kategori sangat memuaskan konsumen.

## **7.2. Rekomendasi**

Berdasarkan hasil SKD 2022, terdapat beberapa catatan rekomendasi yang diberikan kepada unit pelayanan PST BPS Kabupaten Flores Timur sebagai upaya perbaikan pelayanan PST BPS Kabupaten Flores Timur. Perbaikan tersebut meliputi:

1. Kemudahan prosedur
2. Kesesuaian produk pelayanan
3. Kesesuaian jangka waktu penyelesaian
4. Sarana prasarana
5. Kemudahan akses data melalui fasilitas utama
6. Kemudahan fasilitas pengaduan

## 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.
- Samuel, Hatane & Foedjiawati. 2005. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya). Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol 7, No 1.
- Transportation Research Board. 1999. A Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality. Washington DC: National Academy Press.





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

# LAMPIRAN



### Lampiran 1. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Kode Daerah	Nama Daerah	Jumlah (orang)	Laki Laki (%)	Perempuan (%)
5309	FLORES TIMUR	30	60	40

#### Metadata Indikator

- Konsep : Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS  
2. Jenis Kelamin
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan :  $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$   
Dengan:  
 $P_i$  = Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke-i  
 $x_i$  = Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke-i  
 $y = \sum_{i=1}^2 x_i$  = Jumlah seluruh konsumen  
 $i = 1$  (laki-laki),  $2$  (perempuan)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis kelamin.

## Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Nama Daerah	Jumlah (orang)	Pelajar/ Mahasiswa (%)	Peneliti/ Dosen (%)	PNS/TNI/ Polri (%)	Pegawai BUMN/D (%)	Pegawai Swasta (%)	Wiraswasta (%)	Pekerjaan Utama Lainnya (%)
FLORES TIMUR	30	20	0	43.33	6.67	10	3.33	16.67

### Metadata Indikator

- Konsep : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut pekerjaan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pekerjaan utama adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS  
2. Metode Pengumpulan Data
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan :  $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$   
 Dengan:  
 $P_i$  = Persentase konsumen dengan pekerjaan utama ke-i  
 $x_i$  = Jumlah konsumen dengan pekerjaan utama ke-i  
 $y = \sum_{i=1}^7 x_i$  = Jumlah seluruh konsumen  
 $i = 1$  (pelajar/mahasiswa), 2 (peneliti/dosen), 3 (PNS/TNI/Polri), 4 (pegawai BUMN/d), 5 (pegawai swasta), 6 (wiraswasta), 7 (pekerjaan utama lainnya)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pekerjaan utama tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pekerjaan utama.

### Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Instansi/Institusi

Nama Daerah	Jumlah	Lembaga Negara (%)	Kementerian & Lembaga Pemerintah (%)	Pemerintah Daerah (%)	Lembaga Internasional (%)	Lembaga Penelitian & Pendidikan Dalam Negeri (%)	Lembaga Penelitian & Pendidikan Luar Negeri (%)	BUMN/BUMD (%)	Swasta (%)	Lainnya (%)
FLORES TIMUR	30	0	3.33	43.33	0	20	0	10	6.67	16.67

#### Metadata Indikator

- Konsep : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Instansi /Institusi
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut instansi/institusi terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS  
2. Metode Pengumpulan Data
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan :  $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
- Dengan:
- $P_i$  = Persentase konsumen menurut instansi/institusi ke-i  
 $x_i$  = Jumlah konsumen menurut instansi/institusi ke-i  
 $y = \sum_{i=1}^9 x_i$  = Jumlah seluruh konsumen  
 i = 1 (lembaga negara), 2 (kementerian&lembaga pemerintah), 3 (pemerintah daerah), 4 (lembaga internasional), 5 (lembaga penelitian&pendidikan dalam negeri), 6 (lembaga penelitian&pendidikan luar negeri), 7 (BUMN/D), 8 (swasta), 9 (lainnya)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen menurut instansi/institusi tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut instansi/institusi.

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

Nama Daerah	Jumlah	Kurang dari atau sama dengan SLTA/Sederajat (%)	D1/D2/D3 (%)	D4/S1 (%)	S2 (%)	S3 (%)
FLORES TIMUR	30	36.67	3.33	50	10	0

**Metadata Indikator**

- Konsep : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut pendidikan tertinggi yang ditamatkan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
- Klasifikasi : 1. Wilayah PST BPS  
Penyajian : 2. Metode Pengumpulan Data
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus :  $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$   
Penghitungan :  
Dengan:  
P<sub>i</sub> = Persentase konsumen dengan pendidikan tertinggi yang ditamatkan ke-i  
x<sub>i</sub> = Jumlah konsumen dengan pendidikan tertinggi yang ditamatkan ke-i  
 $y = \sum_{i=1}^2 x_i$  = Jumlah seluruh konsumen  
i = 1 (≤ SLTA/ sederajat), 2 (D1/D2/D3), 3 (D4/S1), 4 (S2), 5 (S3)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pendidikan tertinggi yang ditamatkan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pendidikan tertinggi yang ditamatkan.

# **D A T A**

## **MENCERDASKAN BANGSA**

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



BADAN PUSAT STATISTIK  
KABUPATEN FLORES TIMUR  
Jl. San Juan, Sarotari Tengah, Larantuka  
86219 Telp (0383) 21164, Faks (0383) 21164  
Email : bps5309@bps.go.id