

Katalog : 1399013.1217

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Kabupaten Samosir

2020



BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN SAMOSIR

Katalog : 1399013.1217

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Kabupaten Samosir 2020



BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN SAMOSIR

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Kabupaten Samosir 2020

ISBN : 978-602-6860-99-6
No. Publikasi : 1217.2105
Katalog : 1399013.1217
Ukuran Buku : 21 cm x 29,7 cm
Jumlah Halaman : xii + 58 halaman

Naskah:

Badan Pusat Statistik Kabupaten Samosir

Naskah:

Badan Pusat Statistik Kabupaten Samosir

Desain Kover:

Badan Pusat Statistik Kabupaten Samosir

Penerbit:

© BPS Kabupaten Samosir

Pencetak:

CV. Rilis Grafika

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
KABUPATEN SAMOSIR 2020**

Penanggung Jawab Umum:

Azantaro, SE, M.Si

Penanggung Jawab Teknis:

Wivo Prawiska Sinaga, SST

Penyunting dan Pengolah Data:

Aldi Ikbal Rinaldi Siagian, SST

Penulis:

Agung Santoso, S.Si

Infografis:

Henny Matondang, S. Tr. Stat

Cover:

Salvini Iriani Barus, S.Tr.Stat

Kata Pengantar

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang diselenggarakan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) untuk mengidentifikasi kebutuhan data statistik dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS. SKD dilaksanakan secara rutin tiap tahun sejak 2005, namun awalnya masih dilakukan di BPS Pusat saja. Sejak tahun 2014, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

Pada tahun 2020, BPS kembali menyelenggarakan SKD di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 480 BPS Kabupaten/Kota. Hasil SKD 2020 disajikan dalam bentuk publikasi yang berisi analisis mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan terhadap kualitas data. Analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk 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.

Pangurura, Maret 2021
Kepala BPS
Kabupaten Samosir

Azantaro, SE, M.Si.

Daftar Isi

Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
Bab Pendahuluan 1.....	1
1.1. Latar Belakang.....	3
1.2. Tujuan dan Manfaat.....	4
1.3 Landasan Teori.....	4
1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu	4
1.3.2 Faktor Kepuasan Layanan.....	5
1.3.3 Konsep dan Defenisi	6
1.4 Metodologi	7
1.4.1 Metode Sampling	8
1.4.2 Metode Pengumpulan Data	8
1.4.3 Metode Analisis Data.....	8
1.5 Sistematika Penulisan	16
1.6 Realisasi Pengumpulan Data	17
1.6.1 Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST.....	17
1.6.2 Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2020	18
Bab 2. Segmentasi Konsumen	19
2.1 Gambaran Umum Konsumen	21
2.2 Konsumen Menurut Karakteristik	22
2.3 Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	26
2.4 Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	27
2.5 Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS.....	28
Bab 3. Analisis Kepuasan Layanan	29
3.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan.....	31
3.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data	32
3.3 Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana	32
3.4 <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS	33
3.5 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS.....	35
3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	39
Bab 4. Analisis Perilaku Anti Korupsi	41
4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS	43
Bab 5. Analisis Kebutuhan Data.....	45
5.1 Kebutuhan Data Data Menurut Level Data	47
5.2 Kebutuhan Data Menurut Periode Data	48
5.3 Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data	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	58
Daftar Pustaka	59
Lampiran.....	61

Daftar Tabel

Tabel 1.1	Langkah-Langkah Penghitungan IKK	13
Tabel 1.2	Klasifikasi Kualitas Pelayanan	14
Tabel 1.3	Gambaran keberadaan layanan PST BPS Kabupaten Samosir	17
Tabel 3.1	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Samosir.....	35
Tabel 3.2	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Samosir.....	36

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

Daftar Gambar

Gambar 2.1	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Samosir yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	21
Gambar 2.2	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Samosir Menurut Kelompok Umur	22
Gambar 2.3	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Samosir Menurut Jenis Kelamin.....	23
Gambar 2.4	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Samosir Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	24
Gambar 2.5	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Samosir Menurut Pekerjaan Utama.....	25
Gambar 2.6	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Samosir Menurut Instansi/Institusi.....	25
Gambar 2.7	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Samosir Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	26
Gambar 2.8	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Samosir Menurut Jenis Layanan.....	27
Gambar 2.9	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Samosir Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS.....	28
Gambar 3.1	Persentase Konsumen yang Puas di PST BPS Kabupaten Samosir Terhadap Pelayanan.....	31
Gambar 3.2	Persentase Konsumen yang Puas di PST BPS Kabupaten Samosir Terhadap Akses Data	32
Gambar 3.3	Persentase Konsumen yang Puas di PST BPS Kabupaten Samosir Terhadap Sarana dan Prasarana.....	33
Gambar 3.4	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Samosir.....	34
Gambar 3.5	<i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Samosir	37
Gambar 5.1	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Samosir Menurut Level Data	47
Gambar 5.2	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Samosir Menurut Periode Data	48
Gambar 5.3	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Samosir Menurut Perolehannya	49
Gambar 6.1	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Samosir	52
Gambar 6.2	Kepuasan Konsumen yang Puas Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat Menurut Aspek Kualitas Data.....	53

Bab 1

Pendahuluan

SURVEI KEBUTUHAN DATA

Survei untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumenn dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik



TUJUAN

Mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik

INSTRUMEN

Kuesioner VKD20



ANALISIS

Segmentasi Konsumen, Analisis Kebutuhan Data, Analisis Kepuasan Kualitas Data, Analisis Kepuasan Layanan, Indeks Kepuasan Konsumen



WAKTU PENCACAHAN

Maret-Agustus 2020





Bab 1

Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

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

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan badan pelayanan publik yang memberikan pelayanan melalui penyediaan data dan informasi statistik. Tugas dan tanggung jawab di bidang statistik tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. Dalam menyebarluaskan data dan informasi statistik, BPS menyediakan unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.

Pemantauan pelayanan di PST BPS perlu dilakukan untuk peningkatan kualitas data dan informasi statistik serta pelayanan. Oleh sebab itu, BPS merasa perlu menyelenggarakan suatu survei untuk mendapatkan bahan evaluasi mengenai kebutuhan dan kepuasan konsumen terhadap data dan informasi statistik serta pelayanan. Survei tersebut adalah Survei Kebutuhan Data.

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dirancang dan dilakukan oleh BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. SKD pertama kali dilaksanakan tahun 2005 dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS Pusat dan lima BPS Provinsi sebagai uji coba (*pilot project*). Pada tahun 2009 dan 2010, SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan sebelas BPS Provinsi. Tahun 2011 – 2013, SKD dilakukan di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi. Sejak tahun 2014, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota. PST Kabupaten Samosir melayani permintaan kebutuhan data OPD Kabupaten Samosir, instansi, lembaga lain, serta masyarakat umum sehingga BPS Kabupaten Samosir turut melaksanakan Survei Kebutuhan Data di tahun 2020

1.2. Tujuan dan Manfaat

Secara umum, tujuan pelaksanaan SKD 2020 adalah mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik. Tujuan tersebut sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan

Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik. Selain itu, pelaksanaan SKD 2020 juga dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan BPS. Hal ini ditujukan untuk menjawab amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Hasil SKD 2020 dapat dimanfaatkan oleh BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota untuk mengidentifikasi beberapa isu, antara lain:

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

1.3. Landasan Teori

1.3.1. Pelayanan Statistik Terpadu

Data hasil kegiatan sensus atau survei harus disampaikan kepada masyarakat sebagai konsumen. Penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi sorotan utama pihak luar, baik oleh instansi pemerintah, swasta, maupun masyarakat umum. Oleh sebab itu, penyajian dan penyebarluasan data perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan informasi.

Pintu gerbang penyebarluasan data BPS adalah unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau *one gate service*. Keberadaan unit PST BPS diharapkan mampu mempermudah konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Pelayanan yang diberikan oleh BPS tidak hanya dilakukan dengan tatap muka atau datang langsung ke unit PST BPS, tetapi dapat juga dilakukan tanpa tatap muka baik melalui *website* BPS, aplikasi AllStat BPS (berbasis Android dan iOS), telepon, faksimili, *e-mail*, maupun surat.

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

1.3.2. Faktor Kepuasan Layanan

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

a. *Responsiveness* (daya tanggap)

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

b. *Assurances* (jaminan)

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

c. *Tangible* (fisik)

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

d. *Empathy* (empati)

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

e. *Reliability* (keandalan)

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

1.3.3. Konsep dan Definisi

- a. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2020 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2020 sampai periode akhir pencacahan.
- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari.

- d. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- e. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- f. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- g. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- h. 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.

1.4. Metodologi

Dalam penjelasan berikut, metodologi dibedakan ke dalam tiga kelompok, yaitu metode sampling, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

1.4.1. Metode Sampling

SKD 2020 dilakukan dengan metode non probability sampling yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Adapun tekniknya adalah quota sampling yaitu teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang akan diselidiki ditetapkan terlebih dahulu.

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKD 2020 dilakukan pada Juni–September 2020 oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (*self enumeration*). Instrumen yang digunakan adalah kuesioner VKD20. Pengumpulan data dilakukan dengan 2 (dua) metode, yaitu pencacahan manual dan elektronik (*online*). Pencacahan manual merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden dengan menggunakan kuesioner dalam bentuk *hardcopy* atau yang dikenal dengan istilah PAPI (*Pencil and Paper Interview*). Pencacahan elektronik merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden melalui aplikasi berbasis *website* atau yang dikenal dengan istilah CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*). Terdapat 3 (tiga) metode pencacahan elektronik SKD 2020, yaitu:

- 1) *Online E-mail*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui *link* yang dikirimkan melalui *e-mail*.
- 2) *Online PST*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui form entri pada *web browser* komputer di unit PST.
- 3) *Online Link*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui *link* yang diperoleh dari aplikasi layanan statistik BPS.

1.4.3 Metode Analisis Data

Analisis 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).

Ruang lingkup analisis hasil SKD 2020 dalam publikasi ini adalah PST BPS Kabupaten Samosir.

a. Analisis Tabulasi Silang

Tabulasi silang merupakan tabel yang menggambarkan hubungan antara dua atau lebih variabel. Perbedaan dan persamaan antara dua atau lebih variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Tabulasi silang akan membantu dalam memahami baik profil konsumen, kebutuhan dan ketersediaan data, maupun masalah lain.

b. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Gap Analysis adalah analisis mengenai kesenjangan antara harapan (tingkat kepentingan) konsumen dengan kinerja (tingkat kepuasan) pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Pada analisis kesenjangan, harapan konsumen akan dibandingkan dengan kinerja pelayanan yang diberikan (*delivered*) oleh unit pelayanan. Nilai kesenjangan atau gap diperoleh dari selisih antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna layanan pada setiap rincian pelayanan. Gap positif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih besar dari tingkat kepentingan, sedangkan gap negatif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih kecil dari tingkat kepentingan. Pada gap positif, semakin besar nilai gap, konsumen semakin puas. Sebaliknya, semakin kecil nilai gap negatif, konsumen semakin tidak puas.

c. *Importance and Performance Analysis* (IPA)

Metode IPA dikenal pula dengan istilah analisis kuadran (*quadrant analysis*). Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). Tujuan metode ini adalah untuk

mengukur hubungan antara persepsi konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Brandt, 2000 dan Latu, 2000). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang sangat mempengaruhi kepuasan dan peningkatan pelayanan (*improvement*). IPA telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

Dalam IPA, terdapat dua 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:

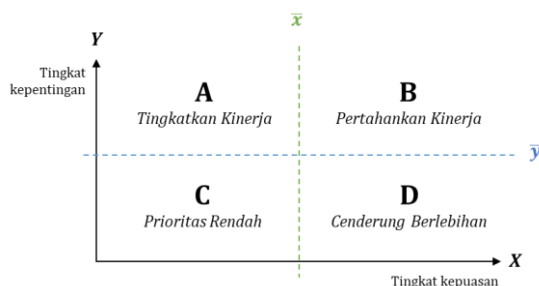
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

2) Diagram Cartesius

Diagram cartesius 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*

Keempat kuadran tersebut memiliki arti sebagai berikut:

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

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

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

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

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

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

Kuadran “Prioritas Rendah” terletak di sebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut tidak terlalu istimewa.

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

- Kuadran D (*low importance & high performance*)

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

d. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

IKK atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS Kabupaten Samosir dan data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS Kabupaten Samosir. Aspek yang dihitung adalah kualitas pelayanan dan kualitas data.

IKK kualitas pelayanan diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD20. IKK kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data, yaitu kualitas secara umum, kelengkapan, akurasi, dan ketepatan. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
1. Menghitung Penimbang	<p>Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan.</p> <p>Rumus penimbang:</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{13} \bar{y}_i}$ <p>dengan:</p> <p>w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^{13} w_i = 1$</p> <p>\bar{y}_i = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i</p> <p>$i = 1, 2, \dots, 13$</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</p> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^4 \bar{y}_i} = \frac{10}{40}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^4 w_i = 1$
2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{13} w_i} = \sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p>\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^4 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^4 w_i} = \sum_{i=1}^4 \frac{10}{40} \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p>\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i</p>
3. Menghitung IKK	<p>Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:</p> $IKK = \frac{IKK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$	

Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2. Klasifikasi nilai IKK Tahun 2020 berbeda dengan klasifikasi pada tahun sebelumnya. Pada tahun 2020, klasifikasi nilai

didasarkan pada PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tabel 1.2. Klasifikasi Kualitas Pelayanan

Nilai IKK	Kualitas Pelayanan
25,00 - 64,99	Tidak baik
65,00 - 76,60	Kurang baik
76,61 - 88,30	Baik
88,31 - 100,00	Sangat Baik

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

e. Persentase Konsumen yang Puas

Selain IKK, indikator kepuasan konsumen juga disajikan dalam bentuk persentase konsumen yang puas. Indikator tersebut antara lain meliputi persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data, kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, akses data, sarana dan prasarana PST, dan kualitas pelayanan PST.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2020 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab di atas 7,66 (berdasarkan Tabel 1.2). Konsep penghitungan ini berbeda dengan tahun sebelumnya, dimana konsumen dikatakan puas jika memberikan penilaian di atas 5,5 (setengah dari nilai median). Oleh karena itu, jika akan membandingkan indikator persentase konsumen yang puas antara tahun 2020 dengan tahun 2019 perlu dilakukan penyesuaian rumus yang sama terlebih dahulu.

f. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

IPAK digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Samosir. Aspek yang dihitung adalah penerapan perilaku anti korupsi, meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar, dan tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD20.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah:

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 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 2020.

Bab 2 Segmentasi Konsumen, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Kabupaten Samosir yang menjadi responden SKD 2020 berdasarkan Blok I VKD20.

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Kabupaten Samosir berdasarkan Blok II VKD20.

Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Kabupaten Samosir berdasarkan Blok II VKD20.

Bab 5 Analisis Kebutuhan Data, berisi analisis mengenai data di PST BPS Kabupaten Samosir yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD20.

Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data, berisi analisis Kabupaten Samosir yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD20.

Bab 7 Penutup, berisi kesimpulan hasil SKD 2020 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2021 dan rekomendasi perbaikan layanan di PST BPS Kabupaten Samosir.

1.6. Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2020 BPS RTodilakukan di 515 wilayah PST yang terdiri dari 1 PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, dan 480 PST BPS Kabupaten/Kota. Untuk Kabupaten Samosir, jumlah responden untuk survey ini adalah 33 orang.

1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST

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

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST pada SKD 2020, meliputi:

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

Tabel 1.3. Gambaran keberadaan layanan PST BPS Kabupaten Samosir

Wilayah PST BPS	Sarana dan Prasarana						
	Informasi Pelayanan	Maklumat Pelayanan	Wifi	Informasi Petugas	Ruang Pelayanan	Komputer	Sarana Pengaduan
Samosir	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada, ruang terpisah	Ada PC khusus PST	Ada

Tabel 1.3 menjelaskan pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Kabupaten Samosir. Pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Kabupaten Samosir sudah cukup lengkap. Hal ini dapat dilihat dari ketersediaan terhadap seluruh keberadaan layanan PST pada SKD 2020

1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2020

Dalam SKD 2020, masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi. PST BPS Pusat memiliki target responden paling banyak, yaitu 150 responden. Target jumlah responden untuk PST BPS Provinsi adalah 70 responden. Sementara itu, PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh responden sebanyak 30 responden.

Pelaksanaan kegiatan SKD 2020 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Secara nasional, total realisasi responden SKD 2020 adalah sebesar 19.091 responden, atau sebesar 112,96% dari total target yang telah ditetapkan (16.900 responden). Di Kabupaten Samosir, total realisasi responden adalah sebesar 30 responden atau sebesar 100% dari total target yang telah ditetapkan (30 responden).

BAB 2

SEGMENTASI KONSUMEN

KARAKTERISTIK KONSUMEN PST BPS KABUPATEN SAMOSIR

50%

PERSENTASE KONSUMEN LAKI-LAKI
SAMA DENGAN KONSUMEN PEREMPUAN



36THN - 45THN
36.67%



KURANG DARI ATAU
SAMA DENGAN
SLTA/SEDERAJAT
46.67%



PNS/TNI/
POLRI
43.33%

PEMERINTAH
DAERAH
60%





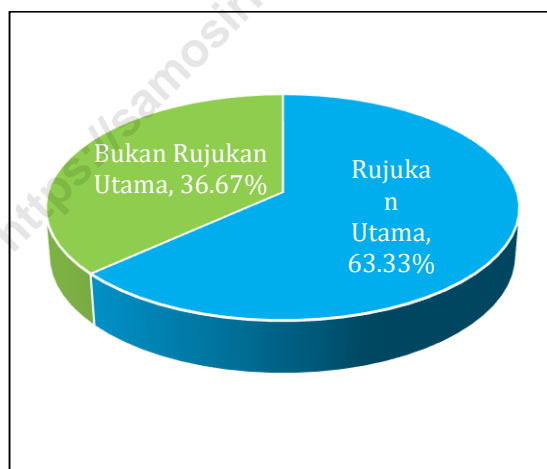
Bab 2 Segmentasi Konsumen

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

2.1. Gambaran Umum Konsumen

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

Kecenderungan konsumen di PST BPS Kabupaten Samosir dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Samosir menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase 63.33%.



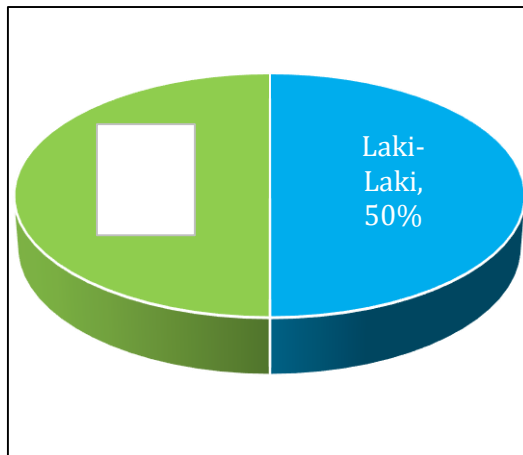
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Samosir yang menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

2.2. Konsumen Menurut Karakteristik

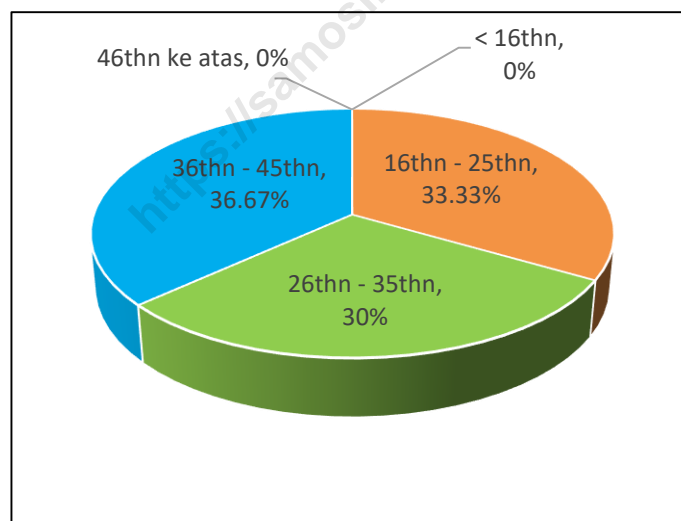
Pada bagian ini, dibahas mengenai segmentasi konsumen menurut karakteristiknya. Karakteristik konsumen yang dianalisis dibagi menjadi lima, yaitu kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, dan instansi/institusi.

Kelompok Umur

Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Kabupaten Samosir didominasi oleh konsumen berumur 16-45 tahun. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 36-45 tahun (36,67%), disusul konsumen berumur 16-25 tahun (33,33%), dan konsumen berumur 26-35 tahun



(30%), sedangkan konsumen kelompok umur yang lain tidak mengkonsumsi dari PST BPS Kabupaten Samosir. Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif, yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.



Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Samosir Menurut Kelompok Umur*
**Customer Satisfaction Index, Stratford-On-Avon District Council, April 2012*

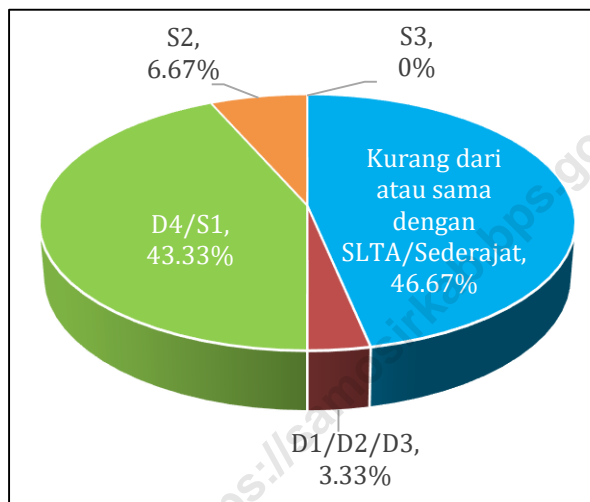
Jenis Kelamin

Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Samosir menurut jenis kelamin. Persentase Konsumen perempuan dan laki-laki di PST BPS Kabupaten Samosir sama yaitu, 50%.

Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Samosir Menurut Jenis Kelamin

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2020, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu \leq SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Kabupaten Samosir didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan \leq SLTA/ sederajat (46,67%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (43,33%). Sementara itu, tidak ada konsumen dengan tingkat pendidikan S3 di PST BPS Kabupaten Samosir.

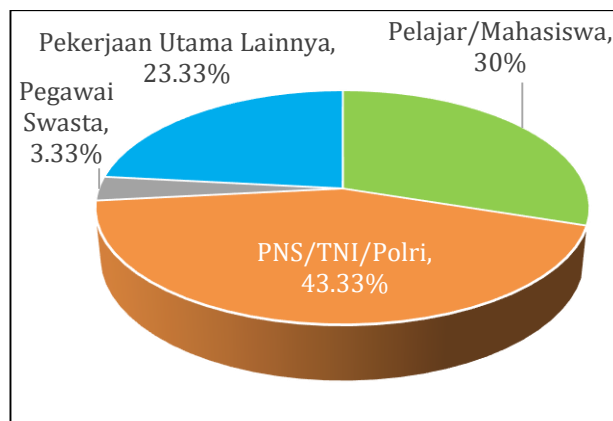


Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Samosir Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

Pada SKD 2020, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2020 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

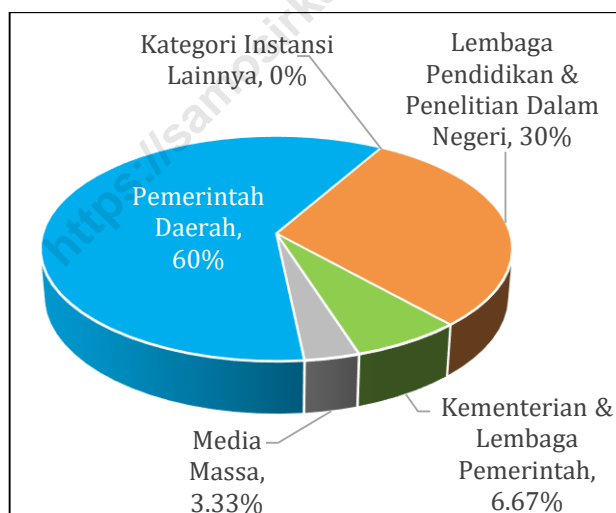
Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Samosir adalah PNS/TNI/Polri (43,33%) dan Pelajar/Mahasiswa (30%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama pegawai swasta memiliki persentase sebesar 3,33% dan pekerjaan utama lainnya sebesar 23,33%.



Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Samosir Menurut Pekerjaan Utama

Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2020 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Samosir berasal dari Pemerintah Daerah (60%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan pekerjaan utama sebagai PNS/TNI/Polri. Konsumen yang bekerja di Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 30%.

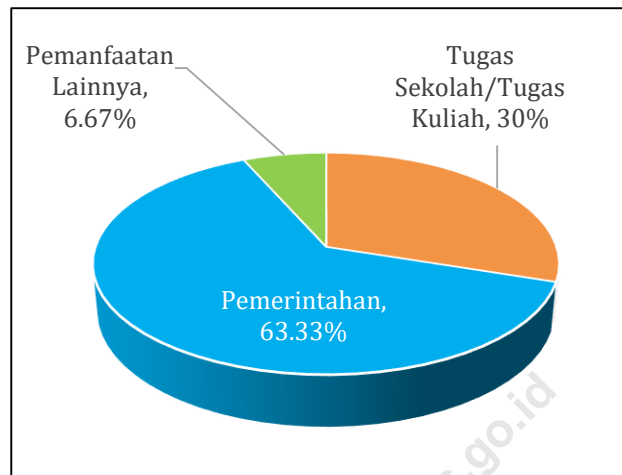


Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Samosir Menurut Instansi/Institusi

2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Samosir menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Samosir. Dalam SKD 2020, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, hasil SKD 2020 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung ke PST BPS Kabupaten Samosir cukup bervariasi.

Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Samosir paling banyak dimanfaatkan untuk pemerintahan (63,33%). Pemanfaatan untuk tugas sekolah/tugas kuliah dan pemanfaatan Lainnya menempati posisi kedua dan ketiga, dengan persentase masing-masing sebesar 30% dan 6,67%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Samosir sangat dibutuhkan oleh pemerintah.



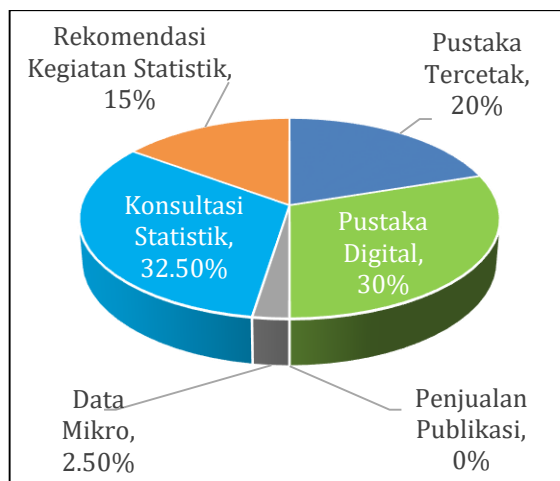
Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Samosir Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Merujuk pada Gambar 2.7, konsumen di PST BPS Kabupaten Samosir didominasi oleh konsumen yang berasal Pemerintah. Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”, BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, *monitoring*, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Berdasarkan hasil SKD 2020 95% konsumen yang berasal dari Pemerintah menggunakan data BPS untuk perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi pembangunan. Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi Pustaka Tercetak, Pustaka Digital, Penjualan Publikasi, Data Mikro, Konsultasi Data Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

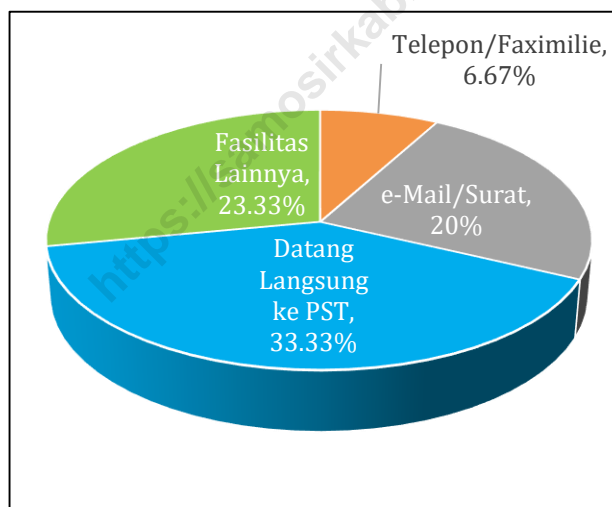
Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Samosir oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Konsultasi Statistik, yaitu sebesar 32,50%. Pada posisi kedua, Pustaka Digital dengan persentase sebesar 30%. Sementara itu, Penjualan Publikasi adalah jenis layanan yang tidak digunakan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Samosir.



Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Samosir Menurut Jenis Layanan

2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2020. Fasilitas tersebut meliputi *Website* BPS, Allstat BPS (aplikasi android dan iOS), Silastik (silastik.bps.go.id), Sirusa (sirusa.bps.go.id), Romantik Online (romantic.bps.go.id), telepon/faksimili, *e-mail*/surat, datang langsung ke PST, dan lainnya.



Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Samosir Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Samosir mendapatkan data dengan datang langsung ke PST (33,33%), sedangkan yang memanfaatkan *Website* BPS sebanyak 16,667%. Sementara itu, masih banyak fasilitas yang belum digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data di PST BPS Kabupaten Samosir yaitu Silastik, Romantik Online, Sirusa, dan Allstats BPS.

BAB ANALISIS KEPUASAN 3 LAYANAN

INDEKS KEPUASAN KONSUMEN (IKK) LAYANAN PST BPS KABUPATEN SAMOSIR

IKK memiliki rentang nilai 1-100. Semakin tinggi nilai indeks berarti konsumen semakin puas terhadap layanan yang diterimanya

IKK PST BPS KABUPATEN SAMOSIR



Kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Samosir tergolong baik

LAYANAN PST BPS KABUPATEN SAMOSIR DENGAN KINERJA MEMUASKAN



Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan



Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan



Data pada website BPS mudah dicari



Petugas/aplikasi pelayanan online merespon dengan baik



Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas

KEPUASAN KONSUMEN MENURUT LAYANAN PST



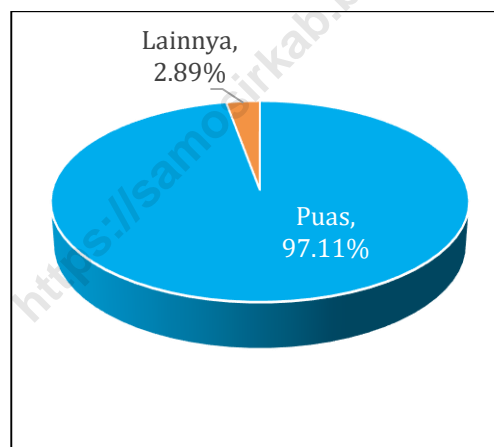


Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Samosir terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Samosir 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) terhadap pelayanan BPS. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

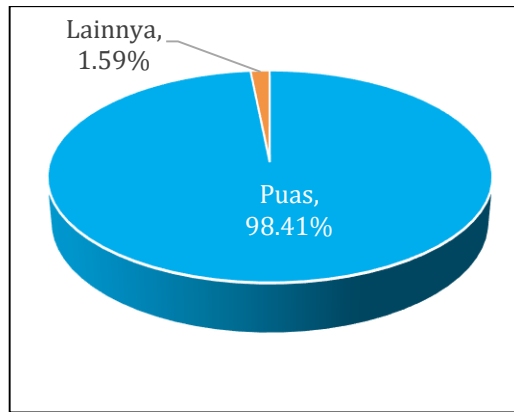
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Samosir adalah sebesar 97,11%.



Gambar 3.1. Persentase Konsumen yang Puas di PST BPS Kabupaten Samosir Terhadap Pelayanan

3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

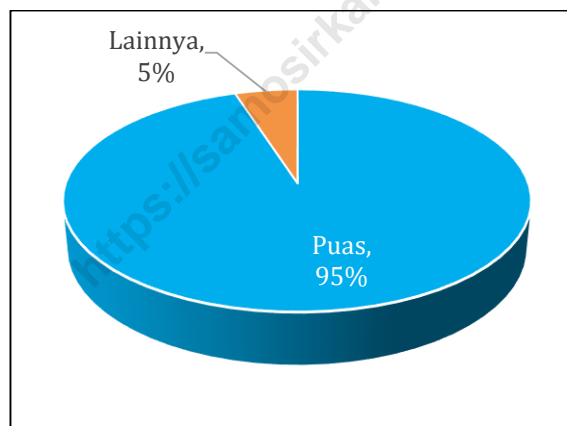
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), akses data pada *website* BPS, dan akses konten pada *website* BPS. Berdasarkan Gambar 3.2, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Samosir yang puas terhadap akses data sebesar 98,41%.



Gambar 3.2. Persentase Konsumen yang Puas di PST BPS Kabupaten Samosir Terhadap Akses Data

3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Samosir yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 95%.

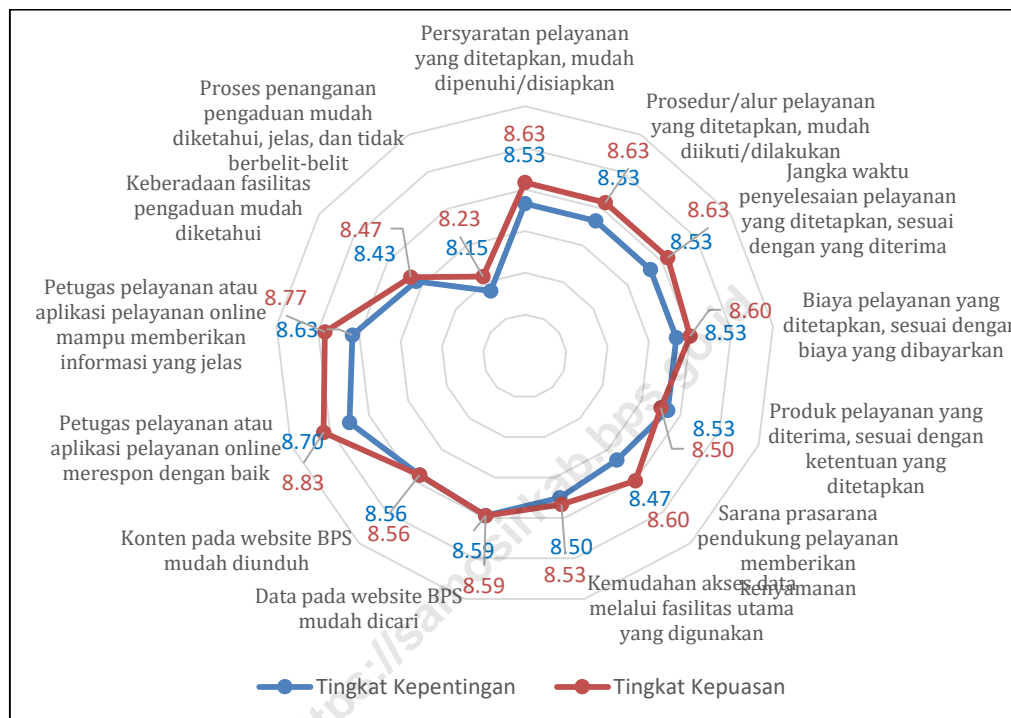


Gambar 3.3. Persentase Konsumen yang Puas di PST BPS Kabupaten Samosir Terhadap Sarana dan Prasarana

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

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Samosir. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.5 terlihat bahwa seluruh atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Samosir memiliki nilai gap positif kecuali atribut produk pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Nilai gap positif menunjukkan bahwa nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari nilai harapan (kepentingan).



Gambar 3.4 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Samosir

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan memiliki nilai gap yang negatif yaitu -0,03. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Samosir. Sementara itu, atribut dengan gap paling dekat ialah konten pada website BPS mudah diunduh dan Data pada website BPS mudah dicari (0).

Atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Samosir memiliki gap - 0,03 sampai 0.13. Walaupun demikian, menurut Parsuraman (1991), jika gap negatif bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun masih terdapat atribut pelayanan yang belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang baik.

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

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	8.53	8.63	0.10
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	8.53	8.63	0.10
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	8.53	8.63	0.10
4	Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan	8.53	8.60	0.07
5	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	8.53	8.50	-0.03
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	8.47	8.60	0.13
7	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11)	8.50	8.53	0.03
8	Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari	8.59	8.59	0.00
9	Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh	8.56	8.56	0.00
10	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik	8.70	8.83	0.13
11	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas	8.63	8.77	0.13
12	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui	8.43	8.47	0.03
13	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	8.15	8.23	0.08

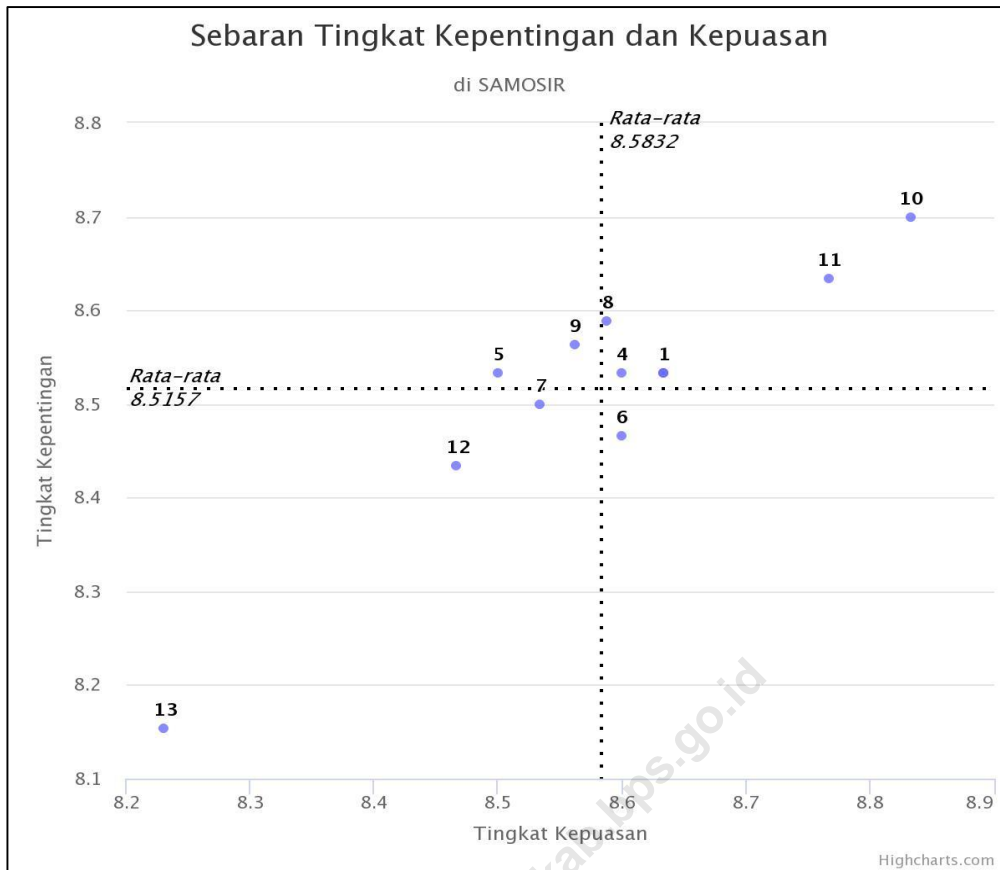
3.5. Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan BPS

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

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

No	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	8.53	8.63	101.17
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	8.53	8.63	101.17
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	8.53	8.63	101.17
4	Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan	8.53	8.60	100.78
5	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	8.53	8.50	99.61
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	8.47	8.60	101.57
7	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11)	8.50	8.53	100.39
8	Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari	8.59	8.59	100.00
9	Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh	8.56	8.56	100.00
10	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik	8.70	8.83	101.53
11	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas	8.63	8.77	101.55
12	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui	8.43	8.47	100.40
13	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	8.15	8.23	100.94

Tabel 3.2 menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Sebagian besar atribut pelayanan memiliki tingkat kesesuaian lebih dari 100 persen. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Samosir sudah memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan (101.57%), sedangkan atribut Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan merupakan atribut dengan tingkat kesesuaian paling rendah dan satu-satunya atribut pelayanan yang memiliki tingkat kesesuaian kurang dari 100 persen (99,61%).



Gambar 3.5. *Importance and Performance Analysis* (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Samosir

Keterangan	
1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	7. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan
2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	8. Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari
3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	9. Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh
4. Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan	10. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik
5. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	11. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas
6. Sarana prasarana pelayanan memberikan kenyamanan	12. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui
	13. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.5 menunjukkan bahwa terdapat dua atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS yaitu,

1. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
2. Konten pada *website* BPS mudah diunduh.

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS adalah:

1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan
2. Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan
3. Data pada *website* BPS mudah dicari
4. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan *online* merespon dengan baik
5. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan *online* mampu memberikan informasi yang jelas

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS adalah:

1. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui
2. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan PST BPS yang termasuk dalam kuadran D adalah Sarana prasarana pelayanan memberikan kenyamanan.

3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Samosir tahun 2020 sebesar 85,85 yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Samosir masuk kategori Baik.

BAB ANALISIS PERILAKU 4 ANTI KORUPSI

INDEKS PERILAKU ANTI KORUPSI (IPAK)

PST BPS Kabupaten Samosir

IPAK digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS

87,67

Semakin mendekati 100 menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi semakin diterapkan dengan sangat baik





Bab 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

Bab ini menjabarkan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen di PST BPS Kabupaten Samosir terhadap perilaku anti korupsi pelayanan PST BPS Kabupaten Samosir. Analisis perilaku 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 atau unsur anti korupsi yang dicakup, yaitu tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 4 atribut anti korupsi. Besar IPAK BPS Kabupaten Samosir pada tahun 2020 adalah sebesar 87.67. Hal ini berarti perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di BPS Kabupaten Samosir.

BAB ANALISIS

5 KEBUTUHAN DATA

Kebutuhan data menurut

Level Data



68,57%

Kabupaten/Kota

Periode Data



80,95%

Tahunan

Perolehan Data



100%

Diperoleh dan Sesuai





Bab 5

Analisis Kebutuhan Data

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi jenis data, level data, periode data, dan perolehan data. Selain itu, analisis dilakukan terhadap jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari oleh konsumen.

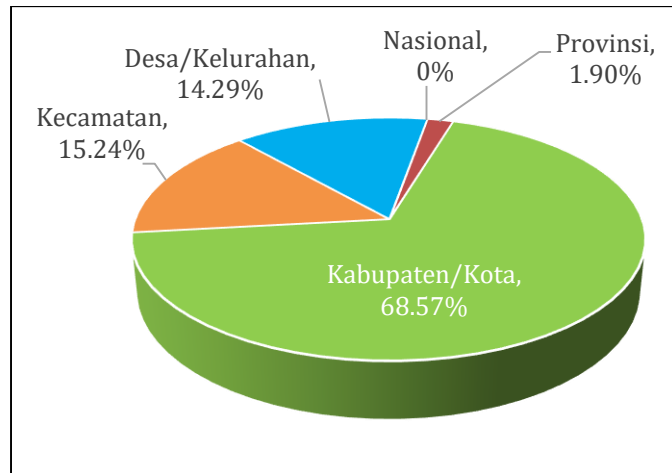
Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kabupaten Samosir dan wilayah penyedia data BPS Kabupaten Samosir. Wilayah PST BPS Kabupaten Samosir digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Samosir. Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Kabupaten Samosir digunakan untuk menganalisis perolehan data yang berasal dari BPS Kabupaten Samosir. 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. Pencarian Jenis Data Menurut Level Data

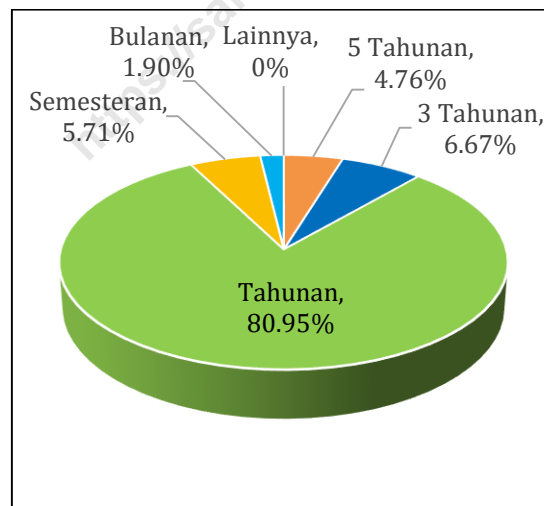
Dari hasil SKD 2020, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Samosir. Secara umum, dari 105 orang-data, 68.57% mencari data pada level kabupaten. Data selanjutnya adalah data level kecamatan (15.24%) dan data level desa/kelurahan (14.29%). Level data dengan pencarian paling sedikit adalah data level nasional (0%), atau dengan kata lain, tidak ada konsumen PST BPS Kabupaten Samosir yang melakukan pencarian data level nasional. Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



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

5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data

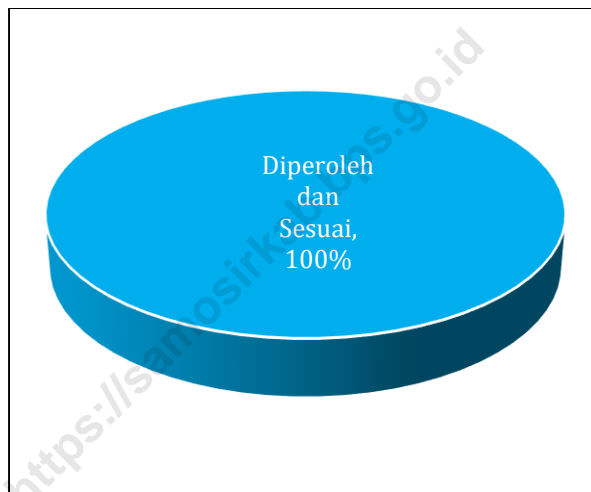
Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 80,95%. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu lima tahunan yang memiliki persentase 4,76%. Sementara itu, tidak ada konsumen PST BPS Kabupaten Samosir yang melakukan pencarian data periode sepuluh tahunan, triwulanan, mingguan, harian, dan lainnya.



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

5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2020 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu diperoleh dan sesuai, diperoleh tapi tidak sesuai, tidak diperoleh, dan belum diperoleh. Jenis perolehan diperoleh dan sesuai memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan diperoleh tapi tidak sesuai berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan tidak diperoleh berarti bahwa data yang dicari benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, belum diperoleh memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh. Analisis berikut menjelaskan jenis perolehan data BPS di Kabupaten Samosir.



Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Samosir Menurut Perolehannya

Berdasarkan Gambar 5.3, semua konsumen data yang melakukan pencarian data di PST BPS Kabupaten Samosir memperoleh data sesuai dengan kriteria yang diinginkan.

BAB 6

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

98,98%

Secara umum,
konsumen merasa puas
dengan data yang
disediakan oleh BPS
Kabupaten Samosir

Kepuasan Konsumen menurut Aspek Kualitas Data

Kelengkapan

100%

Data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah dan/atau waktu



Akurasi

98,98%

Data yang dihasilkan BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya

Kemutakhiran

98,98%

Data yang dihasilkan BPS up to date



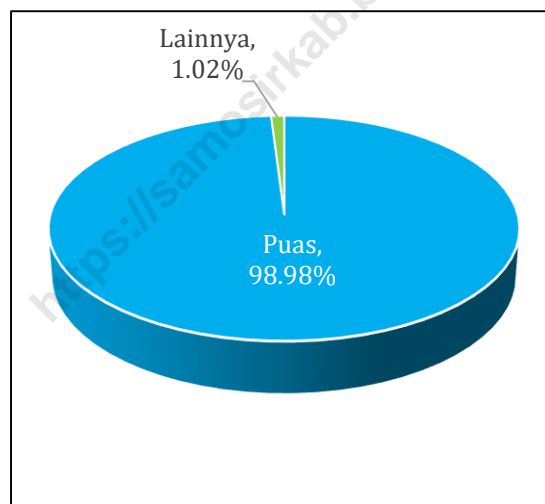
Bab 6

Analisis Kepuasan Kualitas Data

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Samosir. Analisis tersebut meliputi kepuasan konsumen terhadap kualitas data secara umum serta menurut aspek 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 data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Samosir disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Samosir dengan persentase mencapai 98,98%.

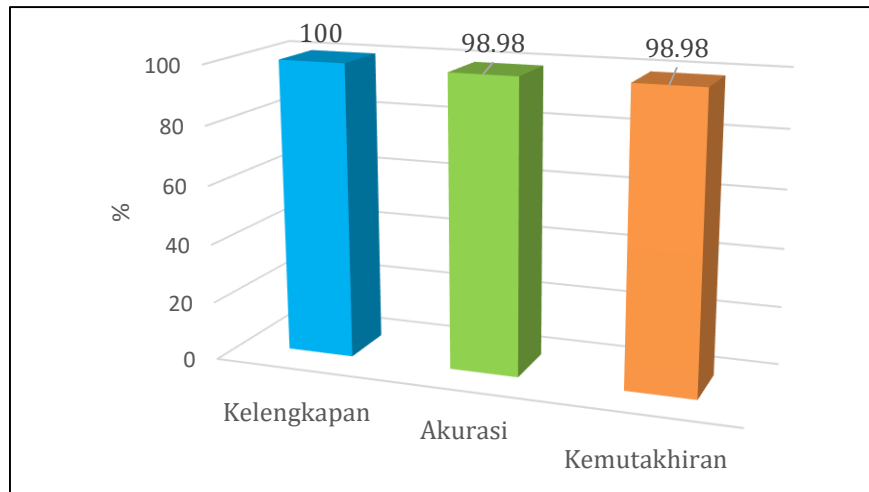


Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Samosir

Aspek Kualitas Data

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

Berdasarkan Gambar 6.2, lebih dari 98% konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data. Kelengkapan menjadi dimensi kualitas data dengan persentase kepuasan paling tinggi (100%).



Gambar 6.2. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat Menurut Aspek Kualitas Data

6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS dari Penyedia Data BPS Kabupaten Samosir. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Samosir tahun 2020 sebesar 85,74, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Samosir masuk kategori Baik.

BAB 7

PENUTUP

Konsumen menggunakan data BPS untuk

PERENCANAAN,
MONITORING, DAN
EVALUASI PEMBANGUNAN

95%

87,67%

INDEKS
PERSEPSI
ANTI
KORUPSI
(IPAK)

IKK

Pelayanan

85,85%

85,74%

IKK

Kualitas Data



Bab 7 Penutup

7.1. Kesimpulan

BPS Kabupaten Samosir sebagai instansi pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Adanya SKD ini, diharapkan menjadi suatu acuan bagi BPS Kabupaten Samosir untuk memperbaiki sektor-sektor pelayanan yang belum optimal untuk menjadi lebih baik lagi. Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan: ^{Dengan}

1. Pelaksanaan SKD 2020 di PST BPS Samosir secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Samosir sesuai target atau 100%
2. Pemanfaatan data terbesar oleh konsumen di PST BPS Samosir digunakan untuk Perencanaan, *monitoring*, dan Evaluasi (95%). Hal ini selaras dengan persentase konsumen menurut pekerjaan utama berasal dari PNS/TNI/Polri sebesar 43,33%.
3. Konsumen di PST BPS Samosir cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk layanan konsultasi statistik sebesar 32,50%. Kecenderungan tersebut juga diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah datang langsung ke PST/Perpustakaan BPS (33,33%). Disamping itu, 30% perolehan data konsumen PST BPS Samosir dalam pustaka digital.
4. Sebagian besar konsumen di PST BPS Samosir menggunakan data BPS sebagai data utama untuk kegiatan yang dilakukan (63,33%). Dengan kata lain, BPS menjadi rujukan utama bagi konsumen dalam memperoleh data.
5. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Samosir yang ditunjukkan dengan persentase konsumen yang merasa puas terhadap kualitas data BPS sebesar 98,98%.
6. Persentase kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Samosir disajikan menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data. Sebanyak 100% konsumen merasa puas dengan kelengkapan data, 98,98% konsumen merasa puas dengan akurasi data, serta 98,98% konsumen merasa puas dengan kemutakhiran data.

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Samosir digambarkan melalui IKK. Nilai IKK PST BPS Samosir adalah 85,74. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Samosir adalah baik.

7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

- a. Sarana pelayanan yang lebih lengkap dan memadai
- b. Ruang pelayanan yang lebih aman dan nyaman

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



Daftar Pustaka

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





SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2020

Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)			
Pencacah	Pemeriksa	Nomor Responden :	Nomor Urut
Nama : _____ Tanggal : _____	Nama : _____ Tanggal : _____	Kode Wilayah : _____	_____
Blok I. Keterangan Responden			
1 Nama : _____	9 Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Tugas Sekolah /Tugas Kuliah - 1 Pemerintahan - 2 Komersial - 3 Penelitian - 4 Lainnya (.....) - 5	_____
2 Tahun Lahir : _____	10 Jenis Layanan yang Digunakan <i>Boleh pilih lebih dari satu jawaban</i>	: Pustaka Tercetak - 1 Pustaka Digital - 2 Penjualan Publikasi - 4 Data Mikro - 8 Konsultasi Data Statistik - 16 Rekomendasi Kegiatan Statistik - 32	_____
3 E-mail : _____	11 Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Layanan BPS <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Website BPS - 1 AllStats BPS (aplikasi android dan IOS) - 2 Silastik (silastik.bps.go.id) - 3 Sirusa (sirusa.bps.go.id) - 4 Romantik Online (romantik.bps.go.id) - 5 Telepon /Faksimile - 6 E-mail /Surat - 7 Datang langsung ke PST - 8 Lainnya (.....) - 9	_____
4 Jenis Kelamin : Laki-laki - 1 Perempuan - 2	12 Apakah Data BPS Digunakan untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan Nasional ?	: Ya - 1 Tidak - 2	_____
5 Pendidikan Tertinggi yang Ditemukan <i>Pilih salah satu jawaban</i>	13 Apakah Data BPS Digunakan sebagai Rujukan Utama?	: Ya - 1 Tidak - 2	_____
6 Pekerjaan Utama <i>Pilih salah satu jawaban</i>	14 Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri - 1 Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri - 2 Kementerian & Lembaga Pemerintah - 3 Lembaga Internasional - 4 Media Massa - 5 Pemerintah Daerah - 6 Perbankan - 7 BUMD /BUMD Swasta lainnya - 8 Lainnya (.....) - 10	_____	_____
7 Nama Instansi/Institusi : _____			

Blok II. Kepuasan terhadap Layanan Data dan Informasi Statistik BPS

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

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

Sangat Tidak Penting/Puas

Sangat Penting/Puas

No	Rincian Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan.	<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 ditetapkan, sesuai dengan yang diterima.	<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 ketentuan yang ditetapkan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
6	Sarana 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 (sesuai Blok 1 Rincian 11).	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
8	Data pada website BPS mudah dicari. ¹⁾	<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	Konten pada website BPS mudah diunduh. ¹⁾	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
10	Petugas pelayanan 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
11	Petugas 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
12	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui. Contoh fasilitas pengaduan: kotak pengaduan, website pengaduan, dll.	<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	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit. ²⁾	<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 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
15	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku 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
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
17	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10

¹⁾ Boleh kosong jika tidak menggunakan website BPS.

²⁾ Boleh kosong jika tidak pernah melakukan pengaduan.

Blok III. Kebutuhan Data

Diisi jika kode 1, 2, 4, 8, dan/atau 16 pada Blok 1 Rincian 10 dilingkari

Tuliskan informasi mengenai **data-data** yang dibutuhkan/dikonsultasikan dari BPS serta tingkat kepuasan terhadap masing-masing data tersebut.

No.	Data yang Dibutuhkan/Dikonsultasikan				Apakah data pada kolom (2) - (5) sudah diperoleh ?		Sumber Data		Tingkat Kepuasan ³⁾		Tingkat kepuasan terhadap jenis data yang diperoleh															
	Jenis Data <i>Tuliskan jenis data beserta wilayah datanya Misal:- Kependudukan Provinsi Bengkulu, Ketenagakerjaan Kabupaten Semarang, dll</i>	Tahun Data	Level Data ¹⁾	Periode Data ²⁾	Ya, sesuai	Ya, tidak sesuai	Judul Sumber Data		Tahun Sumber Data	Sangat tidak puas																
							Jenis Sumber Data -1 Publikasi -2 Data Mikro -3 Peta -4 Tabulasi Data -5 Tabel di Website	1 Misal: Provinsi Jambi Dalam Angka, Potensi Desa, Website BPS Provinsi Jambi, Peta Indonesia per Kabupaten, dll		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10							
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)														

¹⁾ Kode level data kolom (4)
1. Nasional
2. Provinsi
3. Kabupaten /kota
4. Kecamatan
5. Desa /kelurahan
6. Individu
7. Lainnya (sebutkan,)

²⁾ Kode periode data kolom (5)
1. Sepuluh tahunan
2. Lima tahunan
3. Tiga tahunan
4. Tahunan
5. Semesteran
6. Triwulanan
7. Bulanan
8. Mingguan
9. Harian
10. Lainnya (sebutkan,)

³⁾ Definisi kolom (10) - (13)
Kelengkapan : Data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data.
Akurasi : Data yang dihasilkan BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya.
Kemutakhiran : Data yang dihasilkan BPS up to date sehingga masih menggambarkan kondisi/ fenomena yang terjadi saat ini.
Kualitas Data : Data yang dihasilkan BPS relevan, akurat, disajikan tepat waktu, dapat diakses, koheren, dan dapat diinterpretasikan .

Blok IV. Catatan

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

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



Sensus
Penduduk
2020

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN SAMOSIR**

Komplek Perkantoran Kabupaten Samosir Blok A
Desa Siopat Sosor Parbaba - Pangururan
Telp. 0626 - 2222490 Fax. 0626 - 2222491
E-mail bps1217@bps.go.id
Website <http://samosirkab.bps.go.id>

ISBN 978-602-6860-99-6



9 786026 860996