Katalog: 1399013.6205

# Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data

BPS Kabupaten Barito Utara

209



# Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data

BPS Kabupaten Barito Utara

10

0

2022

## Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Kabupaten Barito Utara 2022

ISSN : 2962-7877 Nomor Publikasi : 62050.2228 Katalog : 1399013.6205

Ukuran Buku: 18,2 cm x 25,7 cmJumlah Halaman: xii + 90 halaman

### Naskah:

Badan Pusat Statistik Kabupaten Barito Utara

### Penyunting:

Badan Pusat Statistik Kabupaten Barito Utara

### Tata Letak, Gambar Kulit, Infografis:

Badan Pusat Statistik Kabupaten Barito Utara

### Sumber Ilustrasi Infografis:

freepik.com, vecteezy.com

### Penerbit:

© Badan Pusat Statistik Kabupaten Barito Utara

### Pencetak:

\_

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

Pengarah : Ahmad Nasrullah, S.S.T.

Penanggung Jawab : Erlina Andriani Rahman, S.Tr.Stat.
Penyusun : Erlina Andriani Rahman, S.Tr.Stat.
Tata Letak dan Infografis : Erlina Andriani Rahman, S.Tr.Stat.
Gambar Kulit : Erlina Andriani Rahman, S.Tr.Stat.

Penyunting : Tri Kurnia Yulianti, S.Tr.Stat.

Hitlps://pailtikab.hps.do.id

# 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.

Muara Teweh, Desember 2022 Kepala Badan Pusat Statistik Kabupaten Barito Utara

Ahmad Nasrullah, S.S.T.

Hitlps://pailtikab.hps.do.id



Kata Pengantar	V
Daftar Isivi	i
Daftar Tabeli	X
Daftar Gambarx	
Bab 1 Pendahuluan	
1.1. Latar Belakang	
1.2. Tujuan dan Manfaat	
1.3. Landasan Teori	
1.3.1. Konsep dan Definisi	5
1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu	6
1.3.3. Kepuasan Layanan	
1.4. Metodologi1	1
1.4.1. Metode Sampling 1	
1.4.2. Metode Pengumpulan Data1	1
1.4.3. Metode Analisis Data1	2
1.5. Sistematika Penulisan2	0
1.6. Realisasi Pengumpulan Data2	0
1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST2	1
1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 20222	1
Bab 2 Segmentasi Konsumen 22	3
2.1. Realisasi Pengumpulan Data2	5
2.2. Gambaran Umum Konsumen2	5
2.3. Konsumen menurut Karakteristik2	6
2.4. Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan3	0
2.5. Konsumen menurut Jenis Layanan3	1
2.6. Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS3	2
2.7. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	3

Bab 3 Anali	sis Kepua	ısan Layanan	35
3.1	. Kepuasa	n Konsumen terhadap Pelayanan	37
3.2	. Kepuasa	n Konsumen terhadap Akses Data	38
3.3	. Kepuasa	n Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana	38
3.4	. Gap Ana	<i>lysis</i> Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS	39
3.5	4	nce and Performance Analysis (IPA) terhadap an BPS	41
3.6	. Indeks K	(Epuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS	45
Bab 4 Anali	sis Perila	ku Anti Korupsi	47
4.1	. Penerap	an Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan BPSBri	49
4.2		<i>lysis</i> Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku upsi terhadap Pelayanan BPS	50
4.3		ersepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS	
Bab 5 Anali	sis Kebut	uhan Data	53
5.1	. Kebutuh	an Data Data menurut Level Data	56
5.2	. Kebutuh	an Data menurut Periode Data	57
5.3	. Kebutuh	an Data menurut Ragam Data	58
5.4	. Kebutuh	an Data menurut Jenis Data	59
5.5	. Kebutuh	an Data menurut Sumber Data	60
Bab 6 Anali	sis Kepua	san Kualitas Data	61
6.1	. Kepuasa	n Konsumen terhadap Kualitas Data BPS	63
6.2	. Indeks K	 Tepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS	64
Bab 7 Penu	tup		67
7.1	. Kesimpu	ılan	69
7.2	. Saran da	n Rekomendasi Perbaikan Pelayanan	70
Daftar Pusta	ka		73
Lampiran			75
Lar	npiran 1.	Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data	77
Lar	npiran 2.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin	79
Lar	npiran 3.	Kuesioner VKD22	81



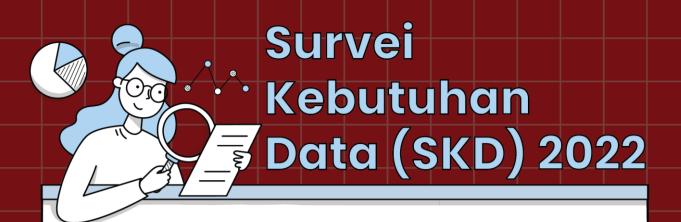
Tabel 1.1.	Langkah-Langkah Penghitungan IKK	17
Tabel 1.2.	Klasifikasi Kualitas Pelayanan	18
Tabel 1.3.	Jumlah dan Persentase Wilayah PST yang Memenuhi Sarana dan Prasarana	21
Tabel 3.1.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Barito Utara	41
Tabel 3.2.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Barito Utara	42
Tabel 4.1.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Barito Utara	51
Tabel 5.1.	Lima Jenis Data yang Paling Banyak Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Barito Utara	60
	https://par	

Hitlps://pailtikab.hps.do.id



Gambar 1.1.	Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis 1	.4
Gambar 2.1.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama2	6
Gambar 2.2.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara menurut Kelompok Umur*2	:7
Gambar 2.3.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara menurut Jenis Kelamin2	:7
Gambar 2.4.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan2	8
Gambar 2.5.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara menurut Pekerjaan Utama2	9
Gambar 2.6.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara menurut Instansi/Institusi3	0
Gambar 2.7.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan3	1
Gambar 2.8.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara menurut Jenis Layanan3	2
Gambar 2.9.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS 3	3
Gambar 2.10.	Persentase Konsumen K/L/OPD di PST BPS Kabupaten Barito Utara yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan3	84
Gambar 3.1.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara terhadap Pelayanan3	7
Gambar 3.2.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara terhadap Akses Data3	8
Gambar 3.3.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara terhadap Sarana dan Prasarana3	9
Gambar 3.4.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Barito Utara4	0
Gambar 3.5.	Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Barito Utara4	-3
Gambar 3.6.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Barito Utara4	-5

Gambar 4.1.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi49
Gambar 4.2.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi menurut Atribut
Gambar 5.1.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Barito Utara menurut Jenis Perolehan Data56
Gambar 5.2.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Barito Utara menurut Level Data57
Gambar 5.3.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Barito Utara menurut Periode Data58
Gambar 5.4.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Barito Utara menurut Ragam Data59
Gambar 5.5.	Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Barito Utara menurut Sumber Data60
Gambar 6.1.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Barito Utara63
Gambar 6.2.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Barito Utara menurut Aspek Kualitas Data64



# Tujuan Umum

memperoleh bahan evaluasi dari konsumen sebagai instrumen penting peningkatan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan yang baik.

# Ruang Lingkup Analisis

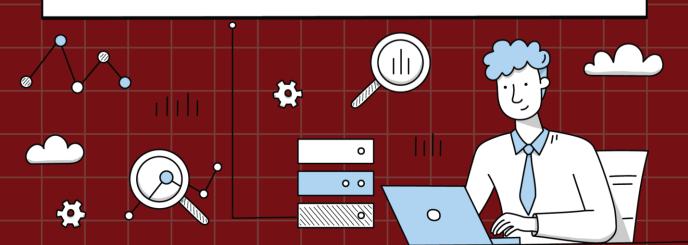
Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kabupaten Barito Utara

# Metode Sampling

Non-probability sampling - Quota Sampling

# Metode Analisis Data

Analisis tabulasi silang, gap analysis, importance and performance analysis (IPA), Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), persentase konsumen yang puas, Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)



Hitlps://pailtikab.hps.do.id



### 1.1. Latar Belakang

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

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

Secara khusus tujuan pelaksanaan SKD dapat dijabarkan dalam rincian herikut:

- 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 RPS

### 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 Kabupaten Barito Utara sejak 1 Januari 2022 sampai periode akhir pencacahan.
- f. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS Kabupaten Barito Utara 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.
- 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. Hal ini menjadikan salah satu tugas dari BPS adalah menyediakan data dan informasi statistik secara menyeluruh. Hasil Kegiatan sensus dan survei yang dilaksanakan harus disampaikan kepada masyarakat, berdasarkan Undang-Undang No 16 Tahun 1997 tentang Statistik. Penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi perhatian utama pihak luar, baik oleh instansi pemerintah, swasta, maupun masyarakat umum. Oleh sebab itu, penyajian dan penyebarluasan data perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan informasi serta kondisi yang terkini.

Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) merupakan pelayanan publik yang diberikan BPS yang didasarkan pada efisiensi dan efektifitas pelayanan dengan memadukan berbagai unit yang tersebar namun berhubungan satu dengan yang lain. Fungsi pelayanan di BPS Pusat berada pada Direktorat Diseminasi Statistik. Sementara itu, fungsi pelayanan di BPS Provinsi berada pada Fungsi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik dan fungsi pelayanan di BPS Kabupaten/Kota berada pada Fungsi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik. Ragam layanan

yang tersedia dalam PST adalah layanan perpustakaan, konsultasi data, rekomendasi kegiatan statistik, dan penjualan publikasi/data mikro/peta wilayah kerja statistik.

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

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

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

Berkenaan dengan semakin berkembangnya teknologi dan informasi serta terdapat tuntutan keterbukaan informasi publik seperti tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008, BPS senantiasa berupaya agar dapat memenuhi salah satu pasal yang menyebutkan bahwa setiap informasi publik harus dapat diperoleh setiap pemohon informasi publik dengan



cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana. Salah satu upaya tersebut adalah BPS melakukan penyediaan data yang mudah diperoleh melalui *website* BPS.

### 1.3.3. Kepuasan Layanan

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

### 1. Persyaratan

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

### 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

### 3. Waktu Penyelesaian

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

### 4. Biaya/Tarif

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

### 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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



### 6. Kompetensi Pelaksana

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

### 7. Perilaku Pelaksana

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

8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### 9. Sarana dan Prasara

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

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

### a. *Responsiveness* (daya tanggap)

Daya tanggap merupakan unsur yang menuntut adanya kemampuan pemberi layanan untuk segera memberikan pelayanan atas kebutuhan pengguna layanan sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, dan ketidaksesuaian atas berbagai bentuk layanan yang tidak diketahui. Oleh



sebab itu, pemberi layanan perlu memberikan penjelasan yang bijaksana dan mendetail, sehingga pengguna layanan mendapatkan respon positif.

### b. *Assurances* (jaminan)

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

### c. *Tangible* (fisik)

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

### d. *Empathy* (empati)

Unsur empati dalam suatu pelayanan ditunjukkan dengan adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatisme, pengertian, dan keterlibatan 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.

### 1.4. Metodologi

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

### 1.4.1. Metode Sampling

SKD 2022 dilakukan dengan metode *non probability 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 Kabupaten Barito Utara 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.

### 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).

Ruang lingkup analisis hasil SKD 2022 dalam publikasi ini adalah PST BPS Kabupaten Barito Utara.

### 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 (*Gap Analysis*)

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:

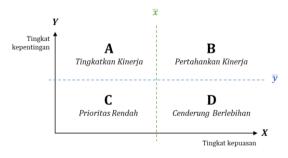
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

### 2) Diagram Cartesius

Diagram cartesius 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 ratarata 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 & 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) Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS Kabupaten Barito Utara dan data yang dihasilkan

oleh unit penghasil data BPS. Dengan demikian, ada 2 (dua) aspek IKK yang dihitung dalam SKD 2022 yaitu IKK terhadap kualitas pelayanan BPS dan IKK terhadap kualitas data BPS.

IKK terhadap kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Barito Utara diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD22. IKK terhadap kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data, yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran data. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

	Tubel 1.1. Bungkan Bungkan Fengintungan ikk						
Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data					
1. Menghitung Penimbang	Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan. Rumus penimbang: $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{11} \bar{y}_i}$ dengan: $w_i = \text{penimbang atribut}$ pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^{11} w_i = 1$ $\bar{y}_i = \text{rata-rata tingkat}$ kepentingan atribut	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 $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^4 \overline{y}_i} = \frac{10}{30}$ dengan $\sum_{i=1}^4 w_i = 1$					
	pelayanan ke-i						
2 Manahitaan	i = 1, 2,, 11	IVV din avalah dan gan agu-					
2. Menghitung Rata-Rata	IKK' diperoleh dengan cara	IKK' diperoleh dengan cara					
Tertimbang	menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan	menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan					
Skor	berdasarkan 13 atribut	berdasarkan 4 aspek kualitas					
Kepuasan	pelayanan.	data.					
(IKK')	Rumus IKK':	Rumus IKK';					
	$IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i  \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{11} w_i} = \sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i$	$IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{3} w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{3} w_i} = \sum_{i=1}^{3} \frac{10}{30} \bar{x}_i$					
	dengan:	dengan:					
	$\bar{x}_i$ = rata-rata tingkat kepuasan	$ar{x}_i =  ext{rata-rata tingkat kepuasan}$					
	atribut pelayanan ke-i	aspek kualitas data ke-i					
3. Menghitung							
IKK		sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil					
	konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:						
	$IKK = \frac{IKK'}{skala \ maksimum \ pernilaian} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$						

Nilai IKK berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dikategorikan menjadi 4 kategori sebagaimana dalam Tabel 1.2.

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

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 kemutakhiran data.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2022 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan di atas 7,66. Hal ini didasarkan pada pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, dimana dalam skala 10, jika nilai kepuasan di atas 7,66 maka termasuk kategori kinerja yang baik (Tabel 1.2). Nilai kriteria yang digunakan sama dengan analisis SKD2021, sehingga untuk perbandingan dapat dilakukan pada kedua tahun tersebut.

### f. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) IPAK adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Barito Utara. Aspek penghitungan adalah

terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 (empat) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD22.

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 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:

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

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

### 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 Kabupaten Barito Utara yang menjadi responden SKD 2022 berdasarkan Blok I VKD22.
- **Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Kabupaten Barito Utara berdasarkan Blok II VKD22.
- **Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi**, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Kabupaten Barito Utara berdasarkan Blok II VKD22.
- Bab 5 Analisis Kebutuhan Data, berisi analisis mengenai data di PST BPS Kabupaten Barito Utara yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD22.
- Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Kabupaten Barito Utara yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD22.
- Bab 7 Penutup, berisi kesimpulan hasil SKD 2022 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2022 dan rekomendasi perbaikan layanan di PST BPS Kabupaten Barito Utara.

### 1.6. Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2022 dilakukan di 515 wilayah PST yang terdiri dari 1 PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, dan 480 PST BPS Kabupaten/Kota.

### 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 2022, meliputi:

- 1. Informasi pelayanan
- 4. Petugas pelayanan
- 6. Komputer

- 2. Maklumat pelayanan
- 5. Ruang pelayanan
- 7. Sarana pengaduan

3. Wifi

Tabel 1.3. Jumlah dan Persentase Wilayah PST yang Memenuhi Sarana dan Prasarana

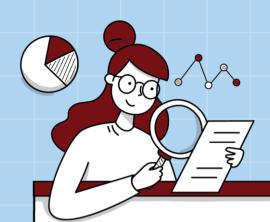
				Sa	rana dan Pra	sarana		
Wilayah PST BPS	Jumlah PST	Informasi Pelayanan	Maklumat Pelayanan	Wifi	Informasi Petugas	Ruang Pelayanan	Komputer	Sarana Pengaduan
Kabupaten Barito Utara	1	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)

### 1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2022

Dalam SKD 2022, 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 2022 secara keseluruhan berjalan dengan baik. 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. Di PST BPS Kabupaten Barito Utara, total realisasi responden adalah sebesar 37 responden atau sebesar 123,33 persen dari total target yang telah ditetapkan (30 responden).

Hitlps://pailtikab.hps.do.id



# Segmentasi Konsumen PST BPS Barito Utara

# Karateristik Konsumen

Konsumen didominasi oleh kelompok umur 46-55 tahun, jenis kelamin laki-laki, berpendidikan D4/S1, pekerjaan PNS/TNI/Polri, dan bekerja di Pemerintah Daerah Kabupaten Barito Utara

# Pemantaatan Kunjungan

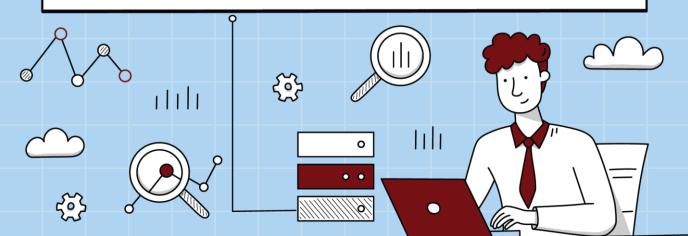
Pemerintahan Tugas Sekolah/Kuliah Penelitian 78,38% 16,22% 5,40%

# Jenis Layanan

Website BPS Konsultasi Statistik Perpustakaan 44,23% 40,38% 15,38%

# Fasilitas Utama

Website BPS Datang Langsung Surat/Apl Chat 36,36% 34,55% 29,1%



Hitlps://pailtikab.hps.do.id



# Bab 2 Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan BPS Kabupaten Barito Utara oleh konsumen. 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 kegiatan SKD 2022 secara keseluruhan berjalan dengan baik. 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. Di PST BPS Kabupaten Barito Utara, total realisasi responden adalah sebesar 37 responden atau sebesar 123,33 persen dari total target yang telah ditetapkan (30 responden).

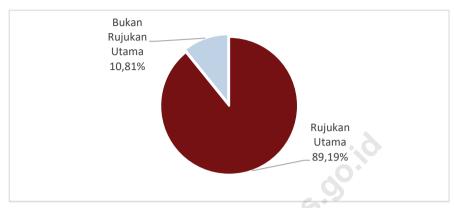
#### 2.2. Gambaran Umum Konsumen

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 BPS Kabupaten Barito Utara dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1.



Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 89,19 persen.



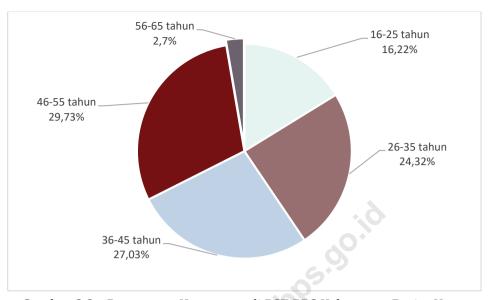
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

#### 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 2.2, konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara didominasi oleh konsumen berumur 16-65 tahun yang terbagi menjadi lima kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 46-55 tahun (29,73 persen) dan 36-45 tahun (27,03 persen), disusul konsumen berumur 26-35 tahun (24,32 persen), konsumen berumur 16-25 tahun (16,22 persen) dan konsumen berumur 56-65 tahun (2,7 persen). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.

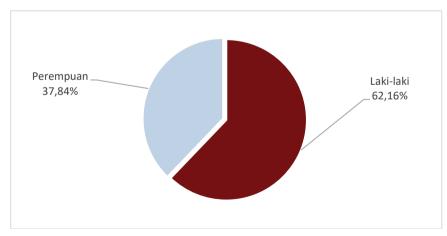


Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara menurut Kelompok Umur\*

\*Customer Satisfaction Index, Stratford-On-Avon District Council, April 2012

## Jenis Kelamin

Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara menurut jenis kelamin. Persentase konsumen laki-laki di PST BPS Kabupaten Barito Utara adalah sebesar 62,16 persen. Sementara itu, 37,84 persen konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara adalah perempuan.

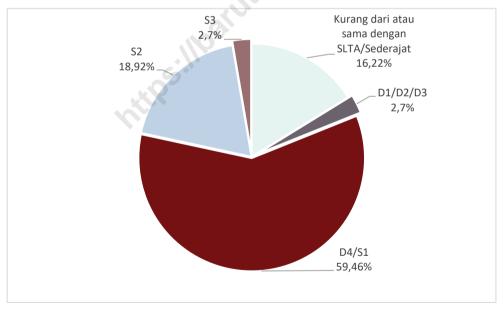


Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara menurut Jenis Kelamin



### Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2022, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu ≤SLTA/sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (59,46 persen). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan S2 (18,92 persen). Sementara itu, konsumen dengan tingkat Pendidikan kurang dari atau sama dengan SLTA/sederajat menjadi konsumen terbanyak ketiga yaitu dengan persentase 16,22 persen. Kemudian, konsumen paling sedikit di PST BPS Kabupaten Barito Utara, berpendidikan D1/D2/D3 dan S3 dengan persentase sama, yaitu 2,7 persen.

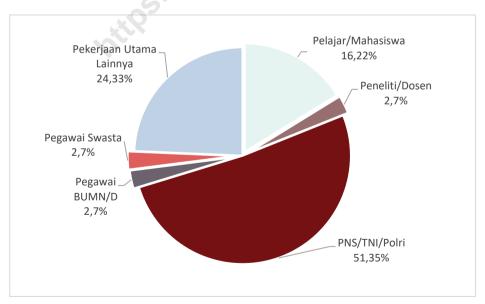


Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

### Pekerjaan Utama

Pada SKD 2022, 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 2022 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 Barito Utara adalah PNS/TNI/Polri (51,35 persen). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang didominasi oleh tingkat pendidikan D4/S1. Adapun kelompok konsumen selanjutnya didominasi oleh konsumen dengan pekerjaan utama lainnya, seperti honorer di suatu instansi, memiliki persentase sebesar 24,33 persen. Konsumen yang berprofesi sebagai pelajar/mahasiswa memiliki persentase sebesar 16,22 persen. Kemudian, konsumen yang bekerja sebagai pegawai BUMN/D, peneliti/dosen, dan pegawai swasta memiliki persentase sama, yaitu sebesar 2,7 persen.

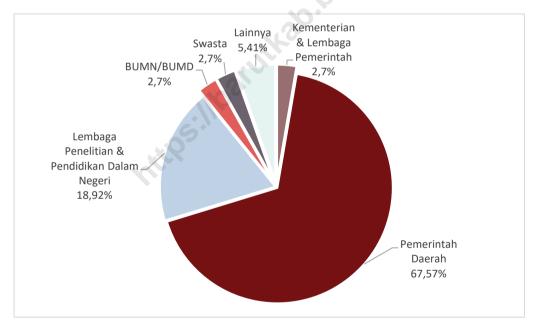


Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara menurut Pekerjaan Utama



## Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2022 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara berasal dari pemerintah daerah (67,57 persen). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 dan pekerjaan utama konsumen, yaitu PNS/TNI/Polri. Konsumen yang bekerja di kategori Lembaga Penelitian & Pendidikan Dalam Negeri berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 18,92 persen. Konsumen dengan persentase terbanyak berikutnya adalah konsumen yang bekerja di Instansi Lainnya (5,41 persen). Sementara itu, konsumen yang bekerja di BUMN/D, Swasta dan Kementerian & Lembaga Pemerintah Daerah memiliki persentase sama, yaitu sebesar 2,7 persen.



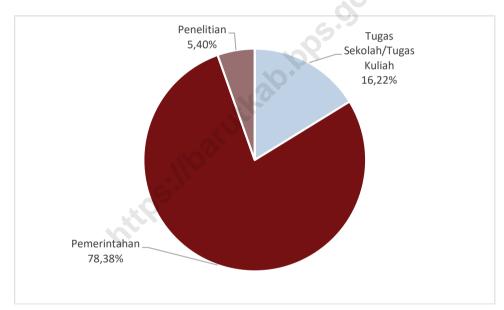
Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara menurut Instansi/Institusi

## 2.4. Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Barito Utara menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara. Dalam SKD 2022, pemanfaatan



utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, hasil SKD 2022 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Barito Utara, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, terdiri dari 3 jenis pemanfaatan utama. Hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Barito Utara paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan (78,38 persen). Selanjutnya, hasil kunjungan utama digunakan untuk tugas sekolah/tugas kuliah sebesar 16,22 persen, dan persentase pemanfaatan paling sedikit sebesar 5,40 persen untuk tujuan penelitian.

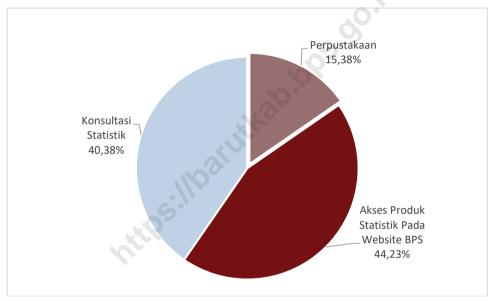


Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

## 2.5. Konsumen menurut Jenis Layanan

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

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Barito Utara oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Akses Produk Statistik pada Website, yaitu sebesar 44,23 persen. Pada posisi kedua, layanan Konsultasi Statistik dengan persentase sebesar 40,38 persen. Selanjutnya, Jenis layanan Perpustakaan memiliki persentase 15,38 persen. Di sisi lain, tidak ada layanan Pembelian Data Mikro/peta Wilayah Kerja Statistik pada PST BPS Kabupaten Barito Utara.

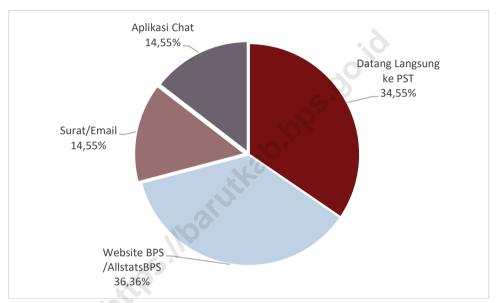


Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara menurut Jenis Layanan

# 2.6. Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2022. Fasilitas tersebut meliputi datang langsung ke unit PST, Aplikasi pelayanan statistik terpadu *online, Website* BPS, surat/*E-mail*, Aplikasi Chat (*WhatsApp* PST), serta lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara mendapatkan data melalui fasilitas *website*  BPS/AllStats BPS dengan persentase sebesar 36,36 persen dan datang langsung ke PST sebesar 34,55 persen. Kemudian, fasilitas surat/*E-mail*, dan Aplikasi Chat (*WhatsApp* PST) menduduki posisi tertinggi ketiga dengan persentase sama, 14,55 persen. Sementara itu, tidak ada konsumen yang menggunakan aplikasi pelayanan statistik terpadu *online* (pst.bps.go.id) di PST BPS Kabupaten Barito Utara. Hal itu berkenaan dengan aplikasi tersebut merupakan aplikasi BPS RI.

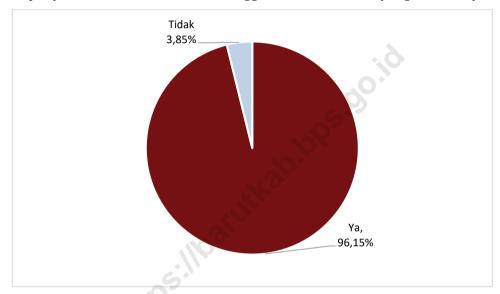


Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS

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

Pemanfaatan data dan informasi statistik yang dihasilkan oleh BPS bersifat luas, baik bagi pemerintah maupun masyarakat umum. Data dan informasi yang dihasilkan BPS meliputi statistik dasar yang memiliki ciri-ciri lintas sektoral, berskala nasional atau regional, dan bersifat makro. Data dan informasi tersebut digunakan oleh pemerintah sebagai data pendukung dalam perencanaan dan evaluasi pembangunan, baik nasional maupun regional.

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. Pada Gambar 2.10, hasil SKD 2022 menunjukkan 96,15 persen konsumen PST BPS Kabupaten barito Utara yang berasal dari K/L/OPD 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.



Gambar 2.10. Persentase Konsumen K/L/OPD di PST BPS Kabupaten Barito Utara yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan



# Analisis KepuasanLayanan PSTBPS Barito Utara

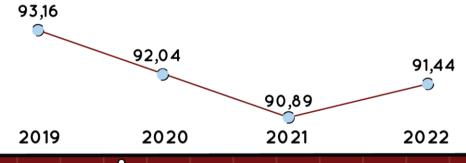
Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan

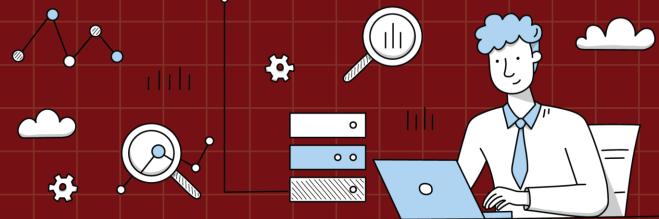
kategori sangat baik

Persentase Kepuasan menurut Aspek Pelayanan

Pelayanan Akses Data Sarana Prasarana 94,89% 94,59% 95,95%

IKK Pelayanan 2019-2022





Hitlps://pailtikab.hps.do.id

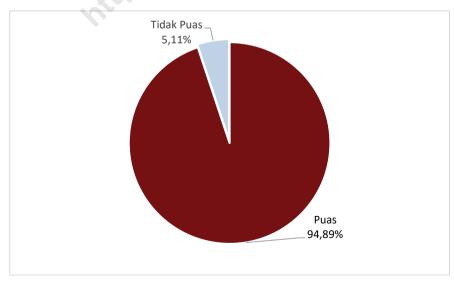


# Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Barito Utara secara umum dan menurut atribut pelayanan. Analisis kepuasan layanan meliputi kepuasan konsumen terhadap pelayanan, akses, dan sarana prasarana, *gap analysis*, *Importance and Performance Analysis* (IPA), serta analisis Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) 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 Barito Utara adalah sebesar 94,89 persen.

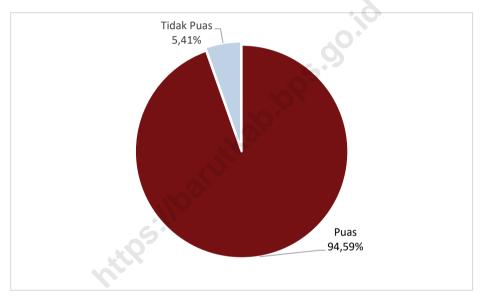


Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara terhadap Pelayanan



## 3.2. Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data

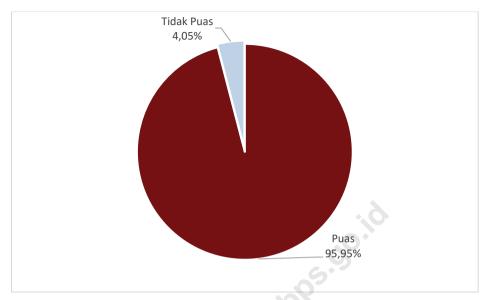
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11). Berdasarkan Gambar 3.2, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara yang puas terhadap akses data sebesar 94,59 persen, sedangkan 5,41 persen konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara merasa tidak puas dengan akses data.



Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara 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 Barito Utara yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 95,95 persen, sedangkan 4,05 persen konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.

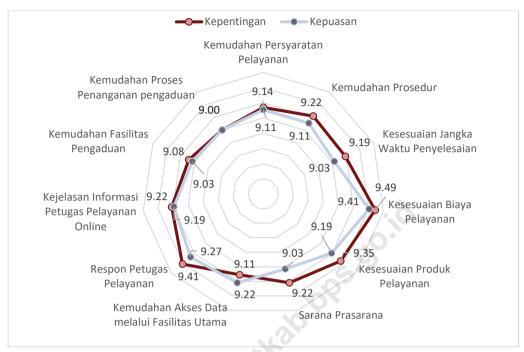


Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara terhadap Sarana dan Prasarana

### 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 Barito Utara 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 Barito Utara. Dalam gap analysis, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4, terlihat bahwa sebagian besar atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Barito Utara memiliki nilai gap negatif, yaitu nilai persepsi harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan).



Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Barito Utara

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan memiliki nilai gap negatif paling jauh yaitu -0,19. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara.

Atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Barito Utara memiliki gap -0,19 sampai 0,11. 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 belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Barito Utara

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen	9,14	9,11	-0,03
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan	9,22	9,11	-0,11
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan	9,19	9,03	-0,16
4.	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan	9,49	9,41	-0,08
5.	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	9,35	9,19	-0,16
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9,22	9,03	-0,19
7.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	9,11	9,22	0,11
8.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik	9,41	9,27	-0,14
9.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas	9,22	9,19	-0,03
10.	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui	9,08	9,03	-0,05
11.	Kemudahan proses penanganan pengaduan	9,00	9,00	0,00

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

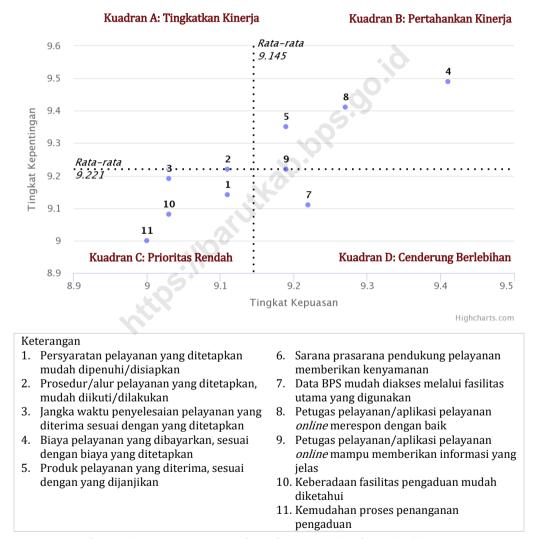
Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Barito Utara. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan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

Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Barito Utara

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen	9,14	9,11	99,70
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan	9,22	9,11	98,83
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan	9,19	9,03	98,23
4.	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan	9,49	9,41	99,15
5.	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	9,35	9,19	98,27
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9,22	9,03	97,95
7.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	9,11	9,22	101,19
8.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik	9,41	9,27	98,56
9.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas	9,22	9,19	99,71
10.	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui	9,08	9,03	99,40
11.	Kemudahan proses penanganan pengaduan	9,00	9,00	100,00

Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Sebagian besar tingkat kesesuaian atribut bernilai kurang dari 100 persen. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Barito Utara belum memenuhi harapan konsumen. Tingkat kesesuaian 100 persen artinya kinerja pelayanan PST BPS Kabupaten Barito Utara sudah sesuai dengan harapan konsumen. Tingkat kesesuaian atribut yang bernilai lebih dari 100 persen artinya kinerja pelayanan

PST BPS Kabupaten Barito Utara sudah melebihi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan (101,19 persen), sedangkan atribut sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan memiliki tingkat kesesuaian terendah (97,95 persen).



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

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh

karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.6, tidak ada atribut pelayanan PST BPS Kabupaten Barito Utara yang termasuk dalam kuadran A.

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 3.6, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kabupaten Barito Utara adalah:

- 1. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan
- 2. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan yang dijanjikan
- 3. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan online merespon dengan baik

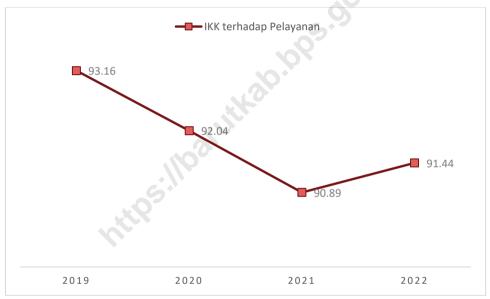
Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Kabupaten Barito Utara adalah:

- 1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen
- 2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan
- 3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan
- 4. Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan
- 5. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui
- 6. Kemudahan proses penanganan pengaduan

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memilki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran D adalah data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan

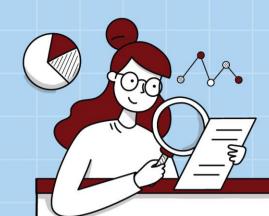
# 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS

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 Barito Utara tahun 2022 sebesar 91,44, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Barito Utara masuk kategori Sangat Baik. Berdasarkan Gambar 3.6, IKK BPS di PST BPS Kabupaten Barito Utara mengalami kenaikan sebesar 0,55 dari 90,89 pada tahun 2021 menjadi 91,44 pada tahun 2022.



Gambar 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Barito Utara

Hitlps://pailtikab.hps.do.id



# **Analisis Perilaku Anti Korupsi PST BPS Barito Utara**

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

96,08 perilaku anti korupsi sangat diterapkan

Persentase Kepuasan menurut Atribut Anti Korupsi

> tidak ada diskriminasi dalam pelayanan

95,14%

tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan

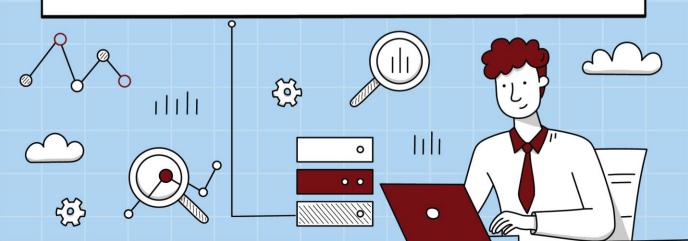
96,49%

tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan

96,22%

tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan

96,49%



Hitlps://pailtikab.hps.do.id

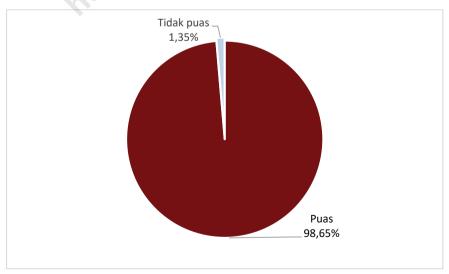


# Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

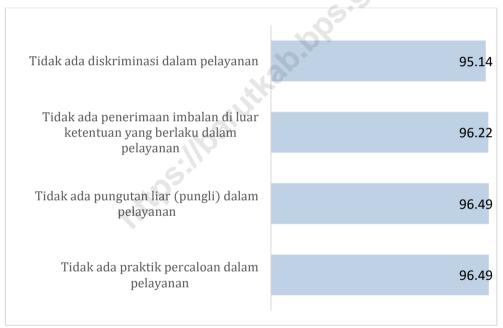
## 4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan BPS

Penerapan perilaku anti korupsi merujuk pada persentase konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS Kabupaten Barito Utara. Berdasarkan Gambar 4.1, konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Barito Utara mencapai 98,65 persen. Hal tersebut dapat diartikan bahwa hampir seluruh konsumen telah merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Barito Utara pada tahun 2022.



Gambar 4.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi

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. Gambar 4.2. menyajikan persentase kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara terhadap penerapan perilaku anti korupsi menurut atribut anti korupsi. Berdasarkan gambar tersebut, seluruh atribut anti korupsi berada di kisaran 95-96 persen, yang memiliki arti hampir seluruh konsumen merasa puas dengan masingmasing atribut anti korupsi.



Gambar 4.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi menurut Atribut

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

Tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS tergantung pada tingkat 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 dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan *gap analysis*. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara yang memberikan penilaian puas hingga sangat puas dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS.

Tabel 4.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Barito Utara

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,46	9,51	0,05
2.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,59	9,62	0,03
3.	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan	9,59	9,65	0,05
4.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,54	9,65	0,11

Gap masing-masing atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat dalam Tabel 4.1. Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat semua atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi memiliki nilai gap positif yang berkisar antara 0,05-0,11. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut sudah sama dengan harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara.

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

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. IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Barito Utara adalah sebesar 96,08 pada tahun 2022. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Barito Utara.



# Analisis Kebutuhan Data PST BPS Barito Utara

# Orang-data

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

182
orang data
di PST BPS
Barito Utara

# Level Data yang Dicari

Kabupaten Kecamatan Desa/Kelurahan Individu 85,16% 10,44% 2,2% 1,1%

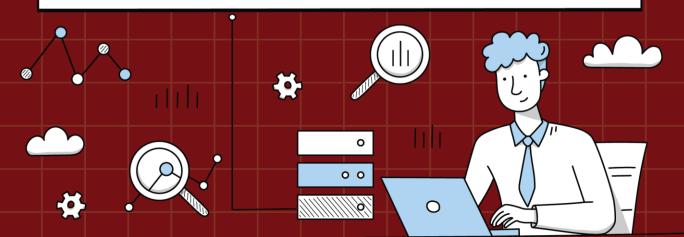
# Periode Data yang Dicari

 Tahunan
 Bulanan
 Lainnya

 97,25%
 2,2%
 0,55%

# Sumber Data

Publikasi Tabel Website Tabulasi Data 59,38% 32,50% 8,12%



Hitlps://pailtikab.hps.do.id



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

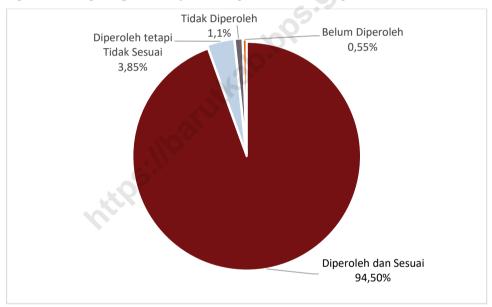
**Orang-data** adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dicari (data). Misalnya, seorang pengguna data mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2022 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 Barito Utara (Gambar 5.1.). Dari seluruh pencarian data di PST BPS Kabupaten Barito Utara, 94,50 persen memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan. Kemudian dilanjutkan oleh konsumen yang memperoleh data tetapi tidak sesuai, dengan persentase sebesar 3,85 persen. Sedangkan persentase konsumen yang tidak memperoleh data dan belum memperoleh sesuai dengan yang dibutuhkan memiliki persentase paling sedikit, yaitu 1,1 persen dan 0,55 persen.

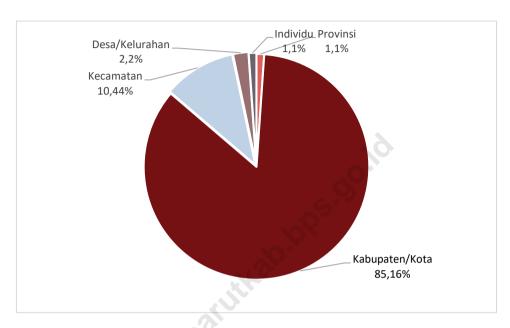


Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Barito Utara menurut Jenis Perolehan Data

#### 5.1. Kebutuhan Data menurut Level Data

Dari hasil SKD 2022, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara. Jumlah orangdata di PST BPS Kabupaten Barito Utara adalah 182 orang-data. Dari jumlah tersebut, 85,16 persen mencari data pada level kabupaten/kota. Data selanjutnya adalah data level kecamatan (10,44 persen), data level desa/kelurahan (2,2

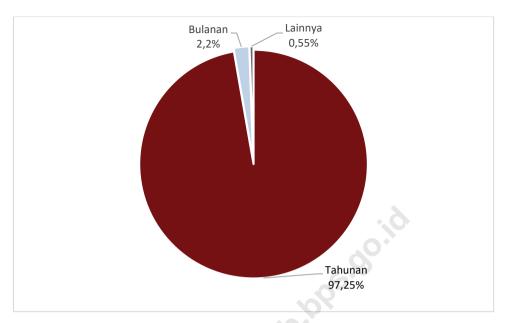
persen), dan data individu (1,10 persen). Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.2.



Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Barito Utara 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 5.3. menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 97,25 persen. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu bulanan yang memiliki persentase hanya 2,2 persen. Sementara itu, data dengan pencarian yang terendah menurut periode adalah data periode lainnya, yaitu 0,55 persen.

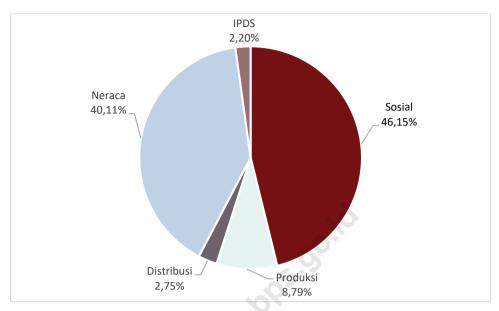


Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Barito Utara menurut Periode Data

## 5.3. Kebutuhan Data menurut Ragam Data

Jenis data dikelompokkan menurut fungsi dan subbagian yang terdapat di BPS Kabupaten Barito Utara yang selanjutnya disebut sebagai ragam data. Ragam data tersebut adalah ragam data Statistik Sosial, ragam data Statistik Produksi, ragam data Statistik Distribusi, ragam data Neraca Wilayah dan Analisis Statistik (NWAS), ragam data Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik (IPDS), dan ragam data Subbagian Tata Usaha (TU).

Gambar 5.4 menyajikan persentase kebutuhan data di PST BPS Kabupaten Barito Utara menurut ragam data. Ragam data Sosial menjadi primadona sebagai data yang paling banyak dibutuhkan. Adapun persentase kebutuhan data ragam Sosial yaitu sebesar 46,15 persen. Sementara itu, ragam data Neraca menjadi data yang dibutuhkan kedua terbanyak, yaitu sebesar 40,11 persen. Kemudian ragam data Produksi, ragam data Distribusi, dan ragam data IPDS berturut-turut sebesar 8,79 persen, 2,75 persen, dan 2,20 persen.



Gambar 5.4. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Barito Utara menurut Ragam Data

## 5.4. Kebutuhan Data menurut Jenis Data

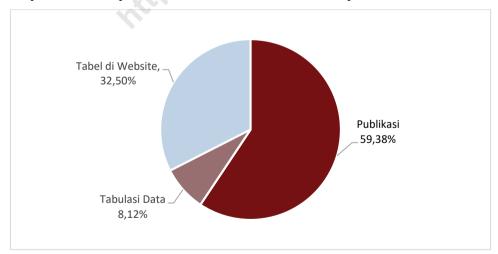
Tabel 5.1 menampilkan 5 (lima) jenis data yang paling banyak dibutuhkan beserta persentasenya dibandingkan jumlah seluruh orang-data. Data Kependudukan menjadi data yang paling banyak dibutuhkan dan diperolah konsumen pada tahun 2022. Jenis data yang berasal dari ragam data Sosial tersebut dibutuhkan sekitar 18,07 persen dari total orang-data. Data lainnya yang paling dibutuhkan adalah data ketenagakerjaan dari ragam data Sosial (14,46 persen), PDRB Menurut Lapangan Usaha dari ragam data Neraca (12,05 persen), Kemiskinan dari ragam data Sosial (10,84 persen), lalu data Tanaman Pangan dari ragam Produksi dan Indeks Pembangunan Manusia dari ragam data Sosial memiliki persentase yang sama (7,23 persen). Persentase menurut jenis data ini sejalan dengan persentase menurut ragam data, dimana persentase jenis data terbesar didominasi oleh ragam data Sosial.

Tabel 5.1. Lima Jenis Data yang Paling Banyak Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Barito Utara

No.	Jenis Data	Persentase
(1)	(2)	(3)
1.	Kependudukan	18,07
2.	Ketenagakerjaan	14,46
3.	PDRB Menurut Lapangan Usaha	12,05
4.	Kemiskinan	10,84
_	Tanaman Pangan	7,23
5.	Indeks Pembangunan Manusia	7,23

#### 5.5. Kebutuhan Data menurut Sumber Data

Hasil penyelenggaraan kegiatan statistik yang dilakukan oleh BPS didiseminasikan dalam beberapa sumber data. SKD 2022 mengelompokkan sumber data menjadi lima jenis, yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di website. Gambar 5.5 menyajikan persentase perolehan data dari BPS Kabupaten Barito Utara menurut sumber data. Berdasarkan gambar tersebut, sebagian besar data yang diperoleh berasal dari Publikasi (59,38 persen). Sementara itu, sebesar 32,50 persen data diperoleh dari Tabel *Website* dan 8,12 persen dari Tabulasi Data.



Gambar 5.5. Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Barito Utara menurut Sumber Data



# 🛝 Analisis Kepuasan **Kualitas Data PST BPS Barito Utara**

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data

90.09

Persentase Kepuasan terhadap Kualitas Data

Puas 96,88% 3,12%

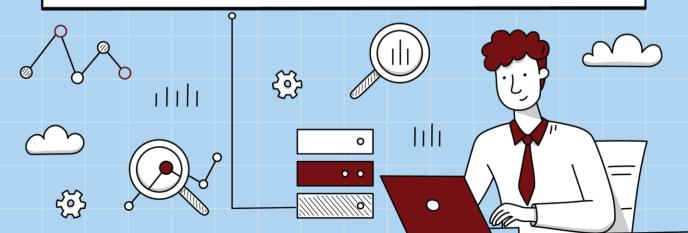
Tidak Puas hampir seluruh konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh PST BPS Barito Utara

Persentase Kepuasan Menurut Aspek Kualitas Data

Kelengkapan 94,38%

Akurasi 97,50%

Kemutakhiran 98,75%



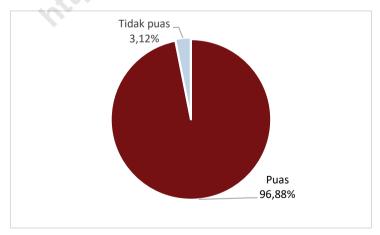


#### Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Barito Utara. Analisis tersebut meliputi kepuasan konsumen terhadap kualitas data secara umum serta menurut aspek (atau 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 data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Barito Utara disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Barito Utara dengan persentase mencapai 96,88 persen.

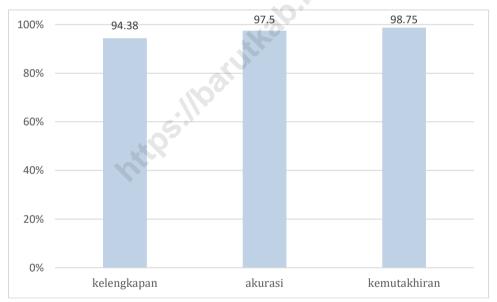


Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Barito Utara

#### **Aspek Kualitas Data**

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Barito Utara 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 Barito Utara.

Berdasarkan Gambar 6.2, konsumen merasa puas terhadap kualitas data yang diperoleh mencapai 94,38 persen pada aspek kelengkapan data. Dari aspek akurasi, persentase konsumen yang merasa puas sebesar 97,5 persen. Kemudian, konsumen yang merasa puas dari segi kemutakhiran data memiliki persentase sebesar 98,75 persen.



Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Barito Utara 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 Barito Utara. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Barito Utara tahun 2022 sebesar 90,09, yang artinya kualitas data dari penyedia PST BPS Kabupaten Barito Utara masuk kategori Sangat Baik.

Nillos illoatulikalo loos do ilo



**Hasil Survei** Kebutuhan Data (SKD) 2022 **PST BPS Barito Utara** 

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan

91,44 kategori sangat baik

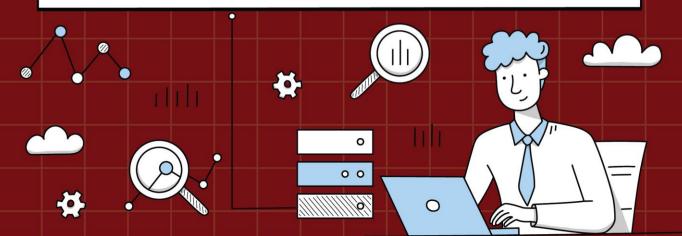
Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data

9009 kategori sangat baik

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

96,08 perilaku anti korupsi sangat diterapkan







#### 7.1. Kesimpulan

Pelaksanaan Survei Kebutuhan Data (SKD) bertujuan untuk mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan pelayanan PST BPS Kabupaten Barito Utara. Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2022 di PST BPS Kabupaten Barito Utara. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

- Pelaksanaan SKD 2022 di PST BPS Kabupaten Barito Utara secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Kabupaten Barito Utara telah memenuhi target, yaitu 123,33 persen dan selesai tepat waktu.
- 2. Konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara didominasi oleh konsumen yang berasal dari PNS/TNI/POLRI (51,35 persen) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk pemerintahan (78,38 persen).
- 3. Konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk layanan digital dan konsultasi statistik. Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara adalah akses produk statistik pada website BPS (44,23 persen) dan konsultasi statistik (40,38 persen). Sedangkan untuk fasilitas utama untuk memperoleh data BPS memiliki persentase yang hampir sama antara website BPS, sebesar 36,35 persen, dan datang langsung ke PST dengan persentase 34,55 persen.
- 4. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara menggunakan data BPS sebagai data utama untuk kegiatan yang dilakukan. Dengan kata lain, BPS menjadi rujukan utama bagi konsumen dalam memperoleh data.

- Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase penggunaan data BPS sebagai rujukan utama sebesar 89,19 persen.
- 5. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kabupaten Barito Utara yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 94,89 persen. Walaupun demikian, masih terdapat gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Barito Utara pada masing-masing atribut pelayanan yang berkisar antara -0,19 sampai 0,11, sehingga dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.
- 6. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Barito Utara digambarkan melalui IKK terhadap pelayanan PST BPS. Nilai IKK terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Barito Utara adalah 91,44. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Barito Utara masuk kategori sangat Sangat Baik.
- 7. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Kabupaten Barito Utara digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK PST BPS Kabupaten Barito Utara adalah 96,08. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Barito Utara.
- 8. Kepuasan konsumen terhadap kualitas data untuk penyedia data BPS Kabupaten Barito Utara digambarkan melalui Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap kualitas data untuk penyedia data BPS Kabupaten Barito Utara sebesar 90,09. Artinya, kualitas data dari penyedia PST BPS Kabupaten Barito Utara masuk kategori Sangat Baik.

#### 7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Saran dan rekomendasi yang menjadi prioritas utama perbaikan pelayanan PST BPS Kabupaten Barito Utara berdasarkan hasil SKD 2022 adalah perbaikan yang perlu dilakukan pada atribut-atribut yang menjadi prioritas, meliputi:

- a. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen
- b. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan
- c. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan
- d. Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan
- e. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui
- f. Kemudahan proses penanganan pengaduan





- Badan Pusat Statistik. 2022. Panduan Pencacahan dan Pemeriksaan Survei Kebutuhan Data 2022. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- 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



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

Callan DCT	Iventah Dagmandan	Metode Pengumpulan Data			
Satker PST	Jumlah Responden	Manual	PST	<i>Email</i>	Link
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Kabupaten Barito Utara	37	35	0	0	2

#### Metadata Indikator

Konsep : Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan

Metode Pengumpulan Data.

Definisi : Banyaknya konsumen yang menjadi responden SKD di

wilayah PST BPS tertentu menurut metode pengumpulan

data yang digunakan.

Secara garis besar, metode pengumpulan data dibedakan menjadi 2 yaitu manual dan *online*, dimana untuk metode

online dibedakan menjadi 3:

1) PST; yaitu untuk responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST.

2) *Email*; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan

melalui *email*.

3) *Link*; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang didapatkan dari publik seperti pada *website*, aplikasi layanan, dll.

Klasifikasi : 1. Wilayah PST BPS

Penyajian 2. Metode Pengumpulan Data

Ukuran : Jumlah

Satuan : Orang

Rumus :  $Y = \sum_{i=1}^{4} x_i$ 

Dengan:

Y = Total jumlah responden

 $x_i$  = Jumlah responden menurut metode pengumpulan data, dimana i = 1 (manual), 2 (email), 3 (PST), dan

4 (link)

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak

jumlah konsumen dengan metode pengumpulan data

tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut

metode pengumpulan data yang digunakan.

Lampiran 2. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Cathan DCT	Israelah Daan an dan	Jenis	Kelamin
Satker PST	Jumlah Responden	Laki-laki	Perempuan
(1)	(2)	(3)	(4)
Kabupaten Barito Utara	37	23	14

#### Meta data 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 : 1. Wilayah PST BPS

Penyajian 2. Jenis Kelamin

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Rumus :  $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ 

Dengan:

P<sub>i</sub> = 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 3. Kuesioner VKD22

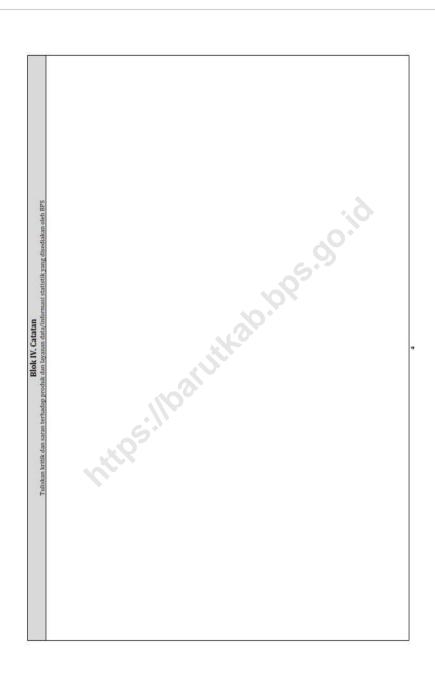
RAHASIA				Ц	VKD22
Brita's Polison.  10 No. 31 Tahun 1907 tentung Striente 10 No. 31 Tahun 1909 tentung Penyelenggesan Statutik Penselanan Menteri Püylik Br. 14 Tahun 3017 tentung Penyel	ener hakem; Ny No. 2. Sehan 2017 dentarg Stetlicht Professo. 2. Sehan 2017 dentarg Stetlicht er energenem stetlicht er eine 2018 (sein Pfessonarhaus) Professo. 2. Sehan 2017 dentarg Pennan 2018 (sehan grann 2018) (sehan 2018 dentarg Pennan 2018) (sein Pfessonarhaus) Penninn des seha 2018 bis 30 1 dentarg November 2018 (sehan grann 2018 dentargen zu 2018 den 2018 den 2018	SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2022	DATA		
	S	Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)	ch petugas)		
Nama	Domes	Nama :	Nomor	Nomor Responden :	
Tanggal	remenasa	Tanggal :	- 3	Kode Wilayuh No	Nomor Urut
	100				
		Blok I. Keterangan Responden	nden		
Vamsa		9 Nama instansi/institusi	itusi		
fahun lahir		10 Pernanfastan utama hasi	l kunjungan :	Tugas Sekolah/Tugas Kuliah	
-mail		Plift salah satu jawaban		Feneral Managara Komersial Penelitian	16.4
Vomor handphone" untuk keperluan survei ini			Lainnya (.		ın,
enis kelamin	: Laki-laki		an berikut ini merujuk po digunakan : Perpi	Pertanyaan-pertanyaan berikut ini merujuk pada periode 1 Januari 2022 s.d. saat pengisian kuesioner 11 Jenis Isyanan yang digunakan : Perpustakaan - 1	tioner 1
	Perempuan	- 2 Boleh pilih lebih dari satu jawaban		Pembelian Publikasi BPS  Pembelian Data Mikro/Peta Wilacah Keras Statistik	- 2
tertinggi yang	: s SLTA/Sederajat		Akse	Akses produk statistik pada Website BPS	+ CD *
hith salah satu jawaban	04/51	3 66 7	Reka	Konsultasi asatisin Rekomendasi Kegjatan Statistik	- 32
	ES	- 5 12 Fasilitas yang digunakan untuk	**	Datang langsung ke unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST)	1 - 1
	: Pelajar/Mabasiswa		awaban	Website BPS (bps.go.id) /AllStats BPS	
hith salah satu jawaban	Peneliti/Dosen PNS/TNI/Polri	- 2	Surat	Surat/Email Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll.)	- 16
	Pegawai BUMN/BUMD Pegawai Swasta	4.	Lainn	Lainnya (	- 32
	Wiraswasta		13 Apakah data BPS digunakan sebagai : Ya rujukan utama?		
				<b>5</b>	
Nategori instansi/institussi : Lembaga Negara Niih salah satu jawaban Kementerian & L.	Lembaga Negara Kementerian & Lembaga Pemerintah	14 Apakah pernah melakukan	lakukan : Ya		- ·
	Lembaga Internasional			1	
	Lembaga Penelitian & Pendidikan Dalam Negeri	in 4			
	BUMN/BUMD	- L			
	Lainnya ()	6.			
		1			



Blok II. Kepuasan terhadap Pelay	Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS	
Menurut pendapat Saudara, bagaimana <b>tingkat kepentingan pelayanan</b> dan <b>tingkat kepuasan</b> Saudara terhadap <b>pelayanan</b> berikut? Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:	Saudara terhadap <b>pelayanan</b> berikut? 6 7 8 9 10	
Sangat tidak penting / tidak puas	Sangat penting /puas	
Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan:	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Petugas pelayanan atau apilkasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, website https://pengaduan.bps.go.id, e-mail bpshq@bps.go.id)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (B1R14 berkade 1), Proses <b>penanganan pengaduan PST</b> mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Tidak ada diskriminasi dalam pelavanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	112345678910
Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

	Tuliskan informasi mengenai	data-data yang	g dibutuh.	kan/diko	nsultasikan dari Bl	PS serta tingkat kepu.	Tuliskan informasi mengenai data-data yang dibutuhkan/dikonsultasikan dari BPS serta tingkat kepuasan terhadap masing-masing data tersebut	ta tersebu				
No.	Data yang Dibutuhkan/Dikonsultasikan	tuhkan/Dikons	ultasikan		Apakah data pada kolom (2) - (5) sudah		Diisi jika data sudah diperoleh (Kolom (6) berkode 1 atau 2) jika Blok I Rucian 8 berkode 1, 2 atau 3	iperoleh (K	olom (6) berkode 1 a jika Blok I Rincian 8 berkode 1, 2 atau 3	rtau 2)	Tingkat Kepuasan <sup>3)</sup>	San <sup>3)</sup>
	Jenis Data Tuliskan jenis data beserta wilayah datania Mood Veneshelberi Densimi Densimi Densimi	erta Tahun Data	m Level	Periode )	diperoleh?  a, sesuai a, tidak sesuai	Jenis Sumber Data -1 Publikasi -1 -2 Data Mikro -2	Judul Sumber Data Misal: Provinsi Jambi Dalam Angka, Potensi Desa, Website BIS Provinsi Jambi, Peta Indonesia per Kabupaten, dll	-	Apakah data ini digunakan untuk perencanaan, monitorine, dan	Sesuai perse jenis di 1 2 3 4	Sesuai persepsi respanden terhadap jenis data yang diperoleh [ 2 3 4 5 6 7 8 9 10 st tidak puas	n terhadap eroleh 8 9 10 Sangat pua
	Retenggakerjaan Kabupaten Semarnus, Al				idak diperoleh kelum diperoleh	th de ch		Data	evaluasi pembangunan nasional?	Kelengkapan Data	Akurasi Data	Kemutakhira Data
(1)	) (Z)	(3)	(4)	(2)	(6)	(2)	(8)	(6)	(10)	(11)	(12)	(13)
			- 8				8					
100			S.				3					
	,					30						
							70					
							)·					
			<u> </u>				50					
Si 1			3 3	2			5					,
							3)					
38		2	y .	4		di.	2					
2. P	<sup>1)</sup> Kode level data kolom (4) 1. Nasional 3. Kabupaten/kota 2. Provinsi 4. Kecamatan	5. Desa/kelurahar7. Lainnya (sebutkan 6. Individu	ahar 7. Laim	nya (sebutk	an)	<sup>3)</sup> Definisi kolom (11) - (13) Kelengkapan : Data Je Akurasi : Data m Kemutakhiran : Data te	1). (13) - Data lengkap terhadap aspek cakupan wilayah atau tahun data. - Data nampun menggamburkan kondisi yang sebenarnya atau sestari fenomena yang terjadi pada periode referens - Data terbaru yang dapat menggambarkan kondisi/fenomena yang berjadi pada periode referensi data (up to dete	ı wilayah at. i yang sebei rkan kondis	au tahun data karnya atau sesuai fe //fenomena yang ber	enomena yang t rjadi pada perio	erjadi pada p de referensi	eriode referen: data (up <i>to dat</i> e
3.12 3.12 3.13	** Kode periode data kolom (5)  1. Sepuluh tahunan 4. Tahunan  2. Lima tahunan 5. Semesteran  3. Tiga tahunan 6. Triwulanan	7. Bulanan 8. Mingguan 9. Harian		10. Lainnya (sebutkan	kan]							
100	ı	Start Darward										







## Standar Pelayanan Statistik Terpadu (PST) Berdasarkan Perka BPS No. 78 Tahun 2020

#### Jenis Layanan (Online dan Offline)

- 1. Perpustakaan
- 2. Penjualan Produk BPS
- 3. Konsultasi Statistik
- 4. Rekomendasi Kegiatan Statistik



Perpustakaan tercetak Perpustakaan digital



Penjualan publikasi (softcopy) Penjualan data mikro Penjualan peta digital wilkerstat



Konsultasi langsung Konsultasi online

#### Media Layanan

#### Online:

1. Website : barutkab.bps.go.id

2. WAPST : 0821-5740-9997

3. Email : bps6205@bps.go.id

#### **Kunjungan Langsung:**

Ruang Pelayanan Statistik Terpadu (PST)

BPS Kabupaten Barito Utara

Jl. Ahmad Yani No. 143 Muara Teweh 73811

#### Waktu Layanan



Am Senin - Jumat

(kecuali hari libur)



08.00 s.d. 15.30

WIB

#### **MAKLUMAT PELAYANAN**

Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila kami tidak menepati janji, kami siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.



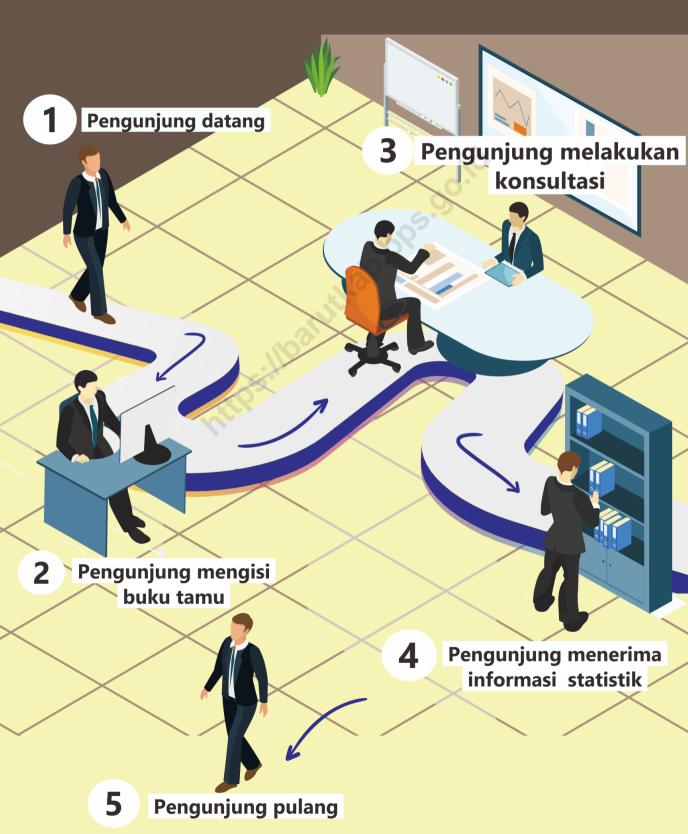






# ALUR PELAYANAN STATISTIK TERPADU (PST)

(secara datang langsung)



# Layanan Pengaduan **BPS Kabupaten Barito Utara**

# Pelanggaran?

Bagi Anda yang memiliki informasi dan ingin melaporkan suatu perbuatan berindikasi pelanggaran yang terjadi di lingkungan BPS Kabupaten Barito Utara, berupa:

- Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme
- Penyalahgunaan Wewenang
- Disipilin Pegawai
- Standar Pelayanan
- Hambatan Pelavanan



### **LAPORKAN!**

melalui media pelaporan berikut:

- **MENGAKSES** s.bps.go.id/pengaduanbpsbaritoutara
- KOTAK PENGADUAN di PST BPS Kabupaten Barito Utara
- **HUBUNGI WAPST** melalui nomor **0821-5740-9997**

#### **Laporan Bersifat Rahasia!**

BPS Kabupaten Barito Utara menghargai informasi yang Anda laporkan dan fokus kami adalah kepada materi informasi yang anda sampaikan. Anda tidak perlu khawatir terungkapnya identitas diri anda karena kami akan merahasiakan identitas diri Anda.









# MENCERDASKAN BANGSA



Jl. Ahmad Yani No 143 Muara Teweh 73811 Barito Utara Homepage: https://barutkab.bps.go.id, E-mail: bps6205@bps.go.id Pelayanan Statistik Terpadu: 0821-5740-9997

