Katalog: 1399013.6205
ISSN 2962-7877

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Barito Utara 2024

Volume 6, 2024

https://baritukab.bps.go.id

BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN BARITO UTARA

https://barutkab.bps.go.id

Katalog: 1399013.6205
ISSN 2962-7877

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Barito Utara 2024

https://barutkab.bps.go.id

Volume 6, 2024

BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN BARITO UTARA

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Kabupaten Barito Utara 2024

Volume 6, 2024

Katalog : 1399013.6205
ISSN : 2962-7877
Nomor Publikasi : 62050.24037

Ukuran Buku : 18,2 cm x 25,7 cm
Jumlah Halaan : xiv+101 halaman

Penyusun Naskah:
Badan Pusat Statistik Kabupaten Barito Utara

Penyunting:
Badan Pusat Statistik Kabupaten Barito Utara

Pembuat Kover:
Badan Pusat Statistik Kabupaten Barito Utara

Penerbit:
©Badan Pusat Statistik Kabupaten Barito Utara

Sumber Ilustrasi:
freepik.com, vecteezy.com

https://baritutkab.bps.go.id

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

ISSN 2962-7877

Tim Penyusun

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Kabupaten Barito Utara 2024

Volume 6, 2024

Pengarah
Ali Akbar Sanjaya Ilham Purnomo, S.ST., M.Si.

Penanggung Jawab
Ali Akbar Sanjaya Ilham Purnomo, S.ST., M.Si.

Penyunting
Nurul Izzah Af'adati, S.ST., M.Sc.

Penulis Naskah dan Pengolah Data
Erlina Andriani Rahman, S.Tr.Stat.

Penata Letak, Pembuat Kover dan Infografis
Erlina Andriani Rahman, S.Tr.Stat.

https://baratutkab.bps.go.id

https://barutkab.bps.go.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 2024 disajikan dalam bentuk publikasi yang berjudul "Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2024". 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 2024
Kepala Badan Pusat Statistik
Kabupaten Barito Utara

Ali Akbar Sanjaya Ilham Purnomo, S.ST., M.Si.

https://baritokab.bps.go.id

https://barutkab.bps.go.id

ISSN 2962-7877

Daftar Isi

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Kabupaten Barito Utara 2024

Volume 6, 2024

Kata Pengantar v
Daftar Isi vii
Daftar Tabel xi
Daftar Gambar xiii
Bab 1 Pendahuluan 1
1.1. Latar Belakang 3
1.2. Tujuan dan Manfaat 5
1.3. Dasar Hukum 5
1.4. Penanggung Jawab dan Pelaksana 6
1.5. Landasan Teori 6
1.5.1. Konsep dan Definisi 6
1.5.2. Pelayanan Statistik Terpadu 7
1.5.3. Kepuasan Layanan 10
1.6. Metodologi 13
1.6.1. Metode Pengambilan Sampel 13
1.6.2. Metode Pengumpulan Data 14
1.6.3. Target Responden 14
1.6.4. Variabel yang Dikumpulkan 15
1.6.5. Metode Analisis Data 16
1.7. Sistematika Penulisan 24
Bab 2 Segmentasi Konsumen 27
2.1. Realisasi Pengumpulan Data 29
2.2. Karateristik Konsumen sebagai Responden SKD 30
2.3. Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan 34
2.4. Konsumen menurut Jenis Layanan 35
2.5. Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS 36
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan 37

https://baratutkab.bps.go.id

3.1. Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS Kabupaten Barito Utara 39
3.2. Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data 40
3.3. Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana 40
3.4. Analisis Kesenjangan *(Gap Analysis)* Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS Kabupaten Barito Utara 41
3.5. *Importance and Performance Analysis* (IPA) Terhadap Pelayanan BPS 43
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS 46
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi 49
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan BPS 51
4.2. *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS 52
4.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS 53
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data 55
5.1. Kebutuhan Data menurut Level Data 57
5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data 58
5.3. Kebutuhan Data menurut Perolehan Data 59
5.4. Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh 60
5.5. Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh 62
5.6. Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan 63
5.7. Analisis Kepuasan Kualitas Data 64
Bab 6 Penutup 65
7.1. Kesimpulan 67
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan 68
Daftar Pustaka 69
Lampiran 71
Lampiran 1. Realisasi Jumlah Responden menurut Metode Pengumpulan Data di PST BPS Kabupaten Barito Utara, 2024 73
Lampiran 2. Persentase Konsumen menurut Jenis Kelamin di PST BPS Kabupaten Barito Utara, 2024 75
Lampiran 3. Persentase Konsumen menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Kabupaten Barito Utara, 2024 77
Lampiran 4. Persentase Konsumen menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan di PST BPS Kabupaten Barito Utara, 2024 79
Lampiran 5. Persentase Konsumen menurut Jenis Layanan yang Digunakan di PST BPS Kabupaten Barito Utara, 2024 81

https://baritoutara.bps.go.id

Lampiran 6. Persentase K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan di PST BPS Kabupaten Barito Utara, 2024 83
Lampiran 7. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data di PST BPS Kabupaten Barito Utara, 2024 85
Lampiran 8. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik di PST BPS Kabupaten Barito Utara, 2024 87
Lampiran 9. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data di PST BPS Kabupaten Barito Utara, 2024 89
Lampiran 10. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana Pelayanan di PST BPS Kabupaten Barito Utara, 2024 91
Lampiran 11. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Barito Utara, 2019–2024 93
Lampiran 12. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kabupaten Barito Utara, 2020–2024 95
Lampiran 13. Kuesioner VKD24 97

https://baritokab.bps.go.id

https://barutkab.bps.go.id

Daftar Tabel

Tabel 1.1. Jumlah dan Persentase PST yang Memenuhi Sarana dan Prasarana di BPS Kabupaten Barito Utara 2024 9
Tabel 1.2. Klasifikasi Kualitas Pelayanan 22
Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Barito Utara 2024 43
Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Barito Utara 2024 44
Tabel 4.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Barito Utara 2024 52
Tabel 5.1. Lima Jenis Data yang Paling Banyak Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Barito Utara 2024 62

https://barutkab.bps.go.id

https://barutkab.bps.go.id

Daftar Gambar

Gambar 1.1. Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis 18
Gambar 2.1. Persentase Konsumen menurut Jenis Kelamin di PST BPS Kabupaten Barito Utara 2024 30
Gambar 2.2. Persentase Konsumen menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan di PST BPS Kabupaten Barito Utara 2024 31
Gambar 2.3. Persentase Konsumen menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Kabupaten Barito Utara 2024 32
Gambar 2.4. Persentase Konsumen menurut Instansi/Institusi di PST BPS Kabupaten Barito Utara 2024 33
Gambar 2.5. Persentase Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan di PST BPS Kabupaten Barito Utara 2024 34
Gambar 2.6. Persentase Konsumen menurut Jenis Layanan di PST BPS Kabupaten Barito Utara 2024 35
Gambar 2.7. Persentase Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS di PST BPS Kabupaten Barito Utara 2024 36
Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Barito Utara 2024 39
Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data di PST BPS Kabupaten Barito Utara 2024 40
Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Kabupaten Barito Utara 2024 41
Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Barito Utara 2024 42
Gambar 3.5. Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Barito Utara 2024 45
Gambar 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Barito Utara 2019–2024 47
Gambar 4.1. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi menurut Atribut di PST BPS Kabupaten Barito Utara 2024 51
Gambar 4.2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) PST BPS Kabupaten Barito Utara 2020–2024 53
Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data menurut Level Data di PST BPS Kabupaten Barito Utara 2024 58
Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data menurut Periode Data di PST BPS Kabupaten Barito Utara 2024 59

https://baritoutara.bps.go.id

Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data menurut Jenis Perolehan Data di PST BPS Kabupaten Barito Utara 2024 60
Gambar 5.4. Persentase Pencarian Data menurut Ragam Data di PST BPS Kabupaten Barito Utara 2024 61
Gambar 5.5. Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Barito Utara menurut Sumber Data 63
Gambar 5.6. Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan di PST BPS Kabupaten Barito Utara 2024 64
Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Barito Utara 2024 64

https://barutkab.bps.go.id

SURVEI KEBUTUHAN DATA (SKD) 2024

TUJUAN UMUM

Mendapatkan **persepsi** konsumen tentang **kualitas pelayanan** dan **kualitas data** BPS Kabupaten Barito Utara, serta melakukan **identifikasi kebutuhan data** konsumen. Hasil SKD 2024 digunakan sebagai **bahan evaluasi** untuk peningkatan pelayanan serta kualitas data dan informasi statistik.

METODOLOGI

Quota sampling dengan target **30 responden** dari konsumen yang menerima layanan BPS dari 1 Januari – 30 September 2024

VARIABEL YANG DIKUMPULKAN

Terdiri dari **4 blok**, diantaranya: keterangan responden, kepuasan terhadap pelayanan dan informasi statistik BPS, kebutuhan data, catatan

https://barutkab.bps.go.id

https://barutkab.bps.go.id

Bab 1
Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta perubahan dalam berbagai bidang kehidupan 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.

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

https://barutkab.bps.go.id

masyarakat umum biasa menggunakan data statistik sebagai data pendukung penelitian atau pengembangan usaha. Oleh karena itu, BPS selalu berupaya menyediakan pelayanan data dan informasi statistik yang berkualitas, serta meningkatkan kualitas data baik dari sisi kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, maupun penyajian data.

Dalam penyebarluasan data dan informasi statistik, BPS menyediakan sarana Unit PST yang merupakan pelayanan satu pintu atau *one gate service* dalam penyediaan data dan informasi statistik. Unit PST tersedia di setiap satuan kerja, baik di BPS Pusat, BPS Provinsi, maupun BPS Kabupaten/Kota. Keberadaan Unit PST di BPS diharapkan mampu mempermudah
konsumen dalam mendapatkan pelayanan data dan informasi statistik. Pelayanan yang diberikan oleh BPS Kabupaten Barito Utara dapat melalui tatap muka dengan datang langsung ke unit PST BPS Kabupaten Barito Utara di Jalan Ahmad Yani No. 143; tanpa tatap muka melalui media surat, media daring *(online)* melalui website BPS, *WhatsApp* PST, Romantik Online, e-mail, atau media layanan lainnya.

Sebagai upaya peningkatan kualitas data dan informasi statistik serta pelayanan yang diberikan, perlu dilakukan pemantauan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil pemantauan tersebut dapat memberikan informasi mengenai aspek-aspek yang perlu ditingkatkan atau diperbarui sehingga peningkatan pelayanan publik dapat tercapai. Salah satu upaya yang dilakukan BPS adalah menyelenggarakan Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini dilaksanakan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. SKD pertama kali dilaksanakan Tahun 2005 di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS pusat dan lima BPS provinsi sebagai uji coba *(pilot project).* Tahun 2009–2010, SKD dilaksanakan di BPS pusat dan 11 BPS provinsi. Tahun 2011–2013, SKD dilakukan di BPS pusat dan 33 BPS provinsi. Sejak tahun 2014, pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS kabupaten/kota.

Sesuai dengan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, adaptasi dan perubahan pelaksanaan survei senantiasa dilakukan oleh BPS. Dari sisi

https://baritokab.bps.go.id

metode pengumpulan data, sejak tahun 2019 SKD dilaksanakan melalui metode *Computer Aided Web Interviewing* (CAWI). Responden melakukan perekaman tanggapan/respons secara mandiri melalui aplikasi berbasis *website*. Salah satu keunggulan metode CAWI adalah tanggapan/respons oleh responden yang lebih objektif jika dibandingkan dengan metode pegumpulan data melalui wawancara langsung, sehingga diharapkan hasil SKD mewakili kondisi pelayanan data dan informasi statistik PST BPS Kabupaten Barito Utara dengan akurat.

1.2. Tujuan dan Manfaat

Tujuan Pelaksanaan SKD 2024 secara umum adalah mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS Kabupaten Barito Utara, serta melakukan identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD 2024 digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan pelayanan serta kualitas data dan informasi statistik.

Secara khusus SKD 2024 bertujuan untuk:

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

1.3. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik;

https://baruthara.bps.go.id

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2024 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah;
7. Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik.

https://baratutkab.bps.go.id

1.4. Penanggung Jawab dan Pelaksana

Penanggung jawab SKD 2024 pada satuan kerja (satker) BPS Pusat adalah Direktur Diseminasi Statistik, pada BPS Provinsi adalah Kepala BPS Provinsi, dan pada BPS Kabupaten/Kota adalah Kepala BPS Kabupaten/Kota. Masing-masing penanggung jawab membentuk tim kerja pendataan SKD 2024 di masing-masing satkernya yang mencakup: koordinator tim, pemeriksa, dan pencacah.

1.5. Landasan Teori

1.5.1. Konsep dan Definisi

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

1. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
2. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
3. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
4. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.

5. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2024 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS Kabupaten Barito Utara sejak 1 Januari 2024 sampai periode akhir pencacahan.
6. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS Kabupaten Barito Utara yang menjadi responden SKD.
7. Orang–data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
8. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
9. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
10. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
11. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
12. Level data adalah domain penyajian data yang dibutuhkan/dikonsultasikan oleh responden berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
13. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.

1.5.2. 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,

https://baritokab.bps.go.id

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 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 Tim Kerja Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik dan fungsi pelayanan di BPS Kabupaten/Kota berada pada Tim Kerja 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 melalui media surat, media daring *(online)* melalui website BPS, *WhatsApp* PST, Romantik Online, e-mail, atau media layanan lainnya.

Dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 65 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik, cakupan layanan PST meliputi:

(1) Pelayanan konsultasi statistik;
(2) Pelayanan perpustakaan;
(3) Pelayanan produk statistik berbayar;
(4) Pelayanan rekomendasi kegiatan statistik;

https://baritokab.bps.go.id

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.

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

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST pada SKD 2024, meliputi:

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

https://barutkab.bps.go.id

Tabel 1.1. Jumlah dan Persentase PST yang Memenuhi Sarana dan Prasarana di BPS Kabupaten Barito Utara 2024

Wilayah PST BPS	Jumlah PST	Sarana dan Prasarana						
		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)

Kesemua komponen sarana dan prasarana tersebut dapat dipenuhi oleh PST BPS Kabupaten Barito Utara, yang mengindikasikan terpenuhinya sarana dan prasarana yang baik dalam pelayanan. Selain tersedianya sarana prasarana tersebut, PST BPS Kabupaten Barito Utara melakukan adaptasi dengan perkembangan teknologi dengan melakukan pengembangan pelayanan *online*.

Melalui pemanfaatan teknologi dan informasi serta sarana pendukung yang memadai, pelayanan PST BPS Kabupaten Barito Utara tetap dapat terus berjalan meskipun tanpa tatap muka langsung.

1.5.3. 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.

https://baratukab.bps.go.id

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

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

8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

9. Sarana dan Prasarana

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

https://baturkab.bps.go.id

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.

https://baratukab.bps.go.id

1.6. Metodologi

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

1.6.1. Metode Pengambilan Sampel

SKD 2024 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 2024 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS Kabupaten Barito Utara pada periode Januari 2024 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.

Mekanisme pengambilan sampel dilakukan dengan cara memilih sampel dari daftar konsumen yang menerima layanan mulai 1 Januari 2024 sampai dengan akhir periode pengumpulan data (30 September 2024). Daftar konsumen dapat diperoleh dari beberapa sumber, seperti:

1. Buku tamu PST (baik manual maupun *online* melalui pst.bps.go.id). Pada wilayah yang menyediakan layanan kunjungan langsung, baik melalui PST dan unit kerja lain (*subject matter*), semua konsumen tersebut dicakup dalam daftar konsumen;
2. Pengguna website yang mengunduh publikasi;
3. Pengguna aplikasi layanan statistik lainnya yang ada di masing-masing satker BPS.

Selain itu, sampel juga dapat berasal dari konsumen yang menerima layanan secara *online* dan berpartisipasi secara mandiri dalam SKD 2024 dengan mengakses *link* kuesioner yang tersedia pada layanan *online.*

https://baritokab.bps.go.id

1.6.2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data di masing-masing wilayah PST BPS dapat dilakukan dengan dua moda, yaitu *Pencil and Paper Interview* (PAPI) dan *Computer Aided Web Interviewing* (CAWI). Pengumpulan data dengan moda PAPI dilakukan secara kombinasi antara wawancara dan swacacah. Responden diwawancari langsung oleh petugas, selanjutnya mengisikan kuesioner secara mandiri melalui media kertas. Penggunaan moda ini diutamakan untuk wilayah yang terkendala sinyal, jaringan, maupun operasional di lapangan. Sedangkan pengumpulan data dengan moda CAWI, responden mengisi kuesioner secara mandiri melalui aplikasi berbasis web.

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

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

https://baratkab.bps.go.id

1.6.3. Target Responden

Target responden SKD 2024 secara nasional sebanyak 16.930 orang. Jumlah tersebut terbagi atas Unit PST BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota. 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. Penghitungan jumlah sampel konsumen/responden minimum dilakukan dengan formula berikut:

$$m = \frac{Z^2 p(1-p)}{e^2} \cdot \frac{1}{r}$$

dengan:

p = perkiraan proporsi kejadian terhadap target populasi (khusus kejadian yang belum diketahui diperkirakan sebesar 0,5);

e = *margin of error* (toleransi kesalahan estimasi karena sampel yang diambil tidak dapat mewakili populasinya). MoE tingkat provinsi ditentukan 12,35% dan tingkat kabupaten/kota 19%.

r = toleransi tingkat respons minimum.

Kegiatan survei yang menggunakan metode *non-probability sampling* tidak mensyaratkan adanya ukuran sampel minimum karena disesuaikan dengan kebutuhan peneliti/pelaksana survei. Namun demikian, menurut beberapa penelitian, ukuran sampel yang dikatakan cukup untuk survei dengan metode sampling *non-probability* sampling adalah sebanyak 30 responden (Creswell, 2013, dan Saunders, 2016). Ukuran sampel yang dibutuhkan akan lebih besar seiring dengan semakin heterogen keadaan populasinya (Saunders, 2016, dan Guest, et al, 2006). Hal ini juga terkait dengan semakin luas wilayah cakupan responden.

https://barukab.bps.go.id

1.6.4. Variabel yang Dikumpulkan

Variabel yang dikumpulkan pada SKD 2024 meliputi:

- **Keterangan Pencacahan**
- **Blok I. Keterangan Responden,** meliputi nama, *e-mail,* nomor *handphone,* jenis kelamin, pendidikan tertinggi yang ditamatkan, pekerjaan utama, kategori instansi, nama instansi, pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan, jenis layanan yang digunakan, sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS, dan pengaduan terkait PST.
- **Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS,** mencakup 17 rincian kondisi pelayanan BPS, yaitu penilaian terhadap pelayanan BPS terkait kesesuaian antara standar pelayanan dan yang diberikan kepada konsumen; penilaian terkait aspek zona integritas; dan ukuran penilaian konsumen untuk pengukuran indikator SDGs terkait pelayanan publik di BPS.

- **Blok III. Kebutuhan Data,** meliputi data yang dibutuhkan/dikonsultasikan (jenis, tahun, level, dan periode data), perolehan data, sumber data (jenis, judul, dan tahun sumber data), penggunaan data yang diperoleh untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah, serta tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data.
- **Blok IV. Catatan,** berisi informasi tentang catatan, saran, atau kritik demi peningkatan kualitas layanan data, baik dari sisi petugas, ketersediaan data/informasi, maupun sarana dan prasarana layanan.

1.6.5. Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2024 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).

https://baratukab.bps.go.id

Ruang lingkup analisis hasil SKD 2024 dalam publikasi ini adalah PST BPS Kabupaten Barito Utara.

1. Analisis Tabulasi Silang

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

2. Analisis Kesenjangan (*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.

https://banutkab.bps.go.id

3. *Importance and Performance Analysis* (IPA)

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

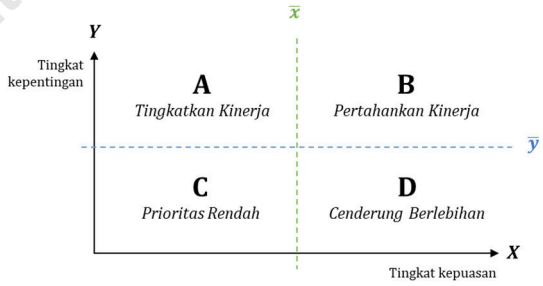
TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

https://baratutkab.bps.go.id

2) Diagram Kartesius

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



Gambar 1.1. Diagram *Cartesius Importance and Performance Analysis*

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

- Kuadran A (*high importance & 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*)

https://bandungkab.bps.go.id

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.

4. Persentase Konsumen yang Puas

Salah satu penyajian indikator kepuasan konsumen pada analisis hasil SKD 2024 adalah persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan aspek kualitas data BPS. Dari sisi pelayanan PST, indikator ini dihitung dari Blok II VKD24, yang mencakup persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS, akses data BPS, sarana dan prasarana PST BPS dan aspek kualitas data. Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2024 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66. Hal ini didasarkan pada pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, dimana dalam skala 10, jika nilai kepuasan diatas 7,66 maka termasuk kategori kinerja yang baik (Tabel 1.2). Nilai kriteria yang digunakan sama dengan analisis SKD 2022, sehingga untuk perbandingan dapat dilakukan pada kedua tahun tersebut.

https://baratutan.bps.go.id

5. 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. Dengan demikian, IKK yang dihitung dalam SKD 2024 yaitu IKK terhadap kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Barito Utara.

IKK terhadap kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Barito Utara diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II

kuesioner VKD24. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut sebagai berikut:

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:

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

   dengan:

   w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i,

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

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

   i = 1, 2, ..., 12

2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')

   IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 12 atribut pelayanan.

   Rumus IKK': $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{12} w_i \overline{x}_i}{\sum_{i-1}^{12} w_i} = \sum_{i=1}^{12} w_i \overline{x}_i$

   dengan $\overline{x}_i$ = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i

3. Menghitung IKK

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

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

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

https://barutkab.bps.go.id

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dikategorikan menjadi 4 kategori sebagaimana dalam Tabel 1.1.

Tabel 1.2. Klasifikasi Kualitas Pelayanan

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

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

https://baratutkab.bps.go.id

6. Persentase Konsumen yang Puas

Salah satu penyajian indikator kepuasan konsumen pada analisis hasil SKD 2024 adalah persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan aspek kualitas data BPS. Dari sisi pelayanan PST, indikator ini dihitung dari Blok 2 VKD24, 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 2024 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 SKD 2022, sehingga untuk perbandingan dapat dilakukan pada kedua tahun tersebut.

7. 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 pelayanan di luar prosedur/kecurangan, tidak ada penerimaan gratifikasi, tidak ada pungutan liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 5 (lima) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD24.

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:

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

   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, 5

2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IPAK')

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

   Rumus IPAK':

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

https://baritukab.bps.go.id

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.

1.7. 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 2024.

Bab 2 Segmentasi Konsumen, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara yang menjadi responden SKD 2024 berdasarkan Blok I VKD24.

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Kabupaten Barito Utara berdasarkan Blok II VKD24.

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 VKD24.

Bab 5 Analisis Kebutuhan Data, berisi analisis mengenai data di PST BPS Kabupaten Barito Utara yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD24.

https://baritukab.bps.go.id

Bab 6 Penutup, berisi kesimpulan hasil SKD 2024 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2024 dan rekomendasi perbaikan layanan di PST BPS Kabupaten Barito Utara.

https://barutkab.bps.go.id

https://barutkab.bps.go.id

SEGMENTASI KONSUMEN SKD 2024

KONSUMEN PST BPS BARITO UTARA DIDOMINASI OLEH...

45,83%
mengisi melalui link

68,75%
berjenis kelamin laki-laki

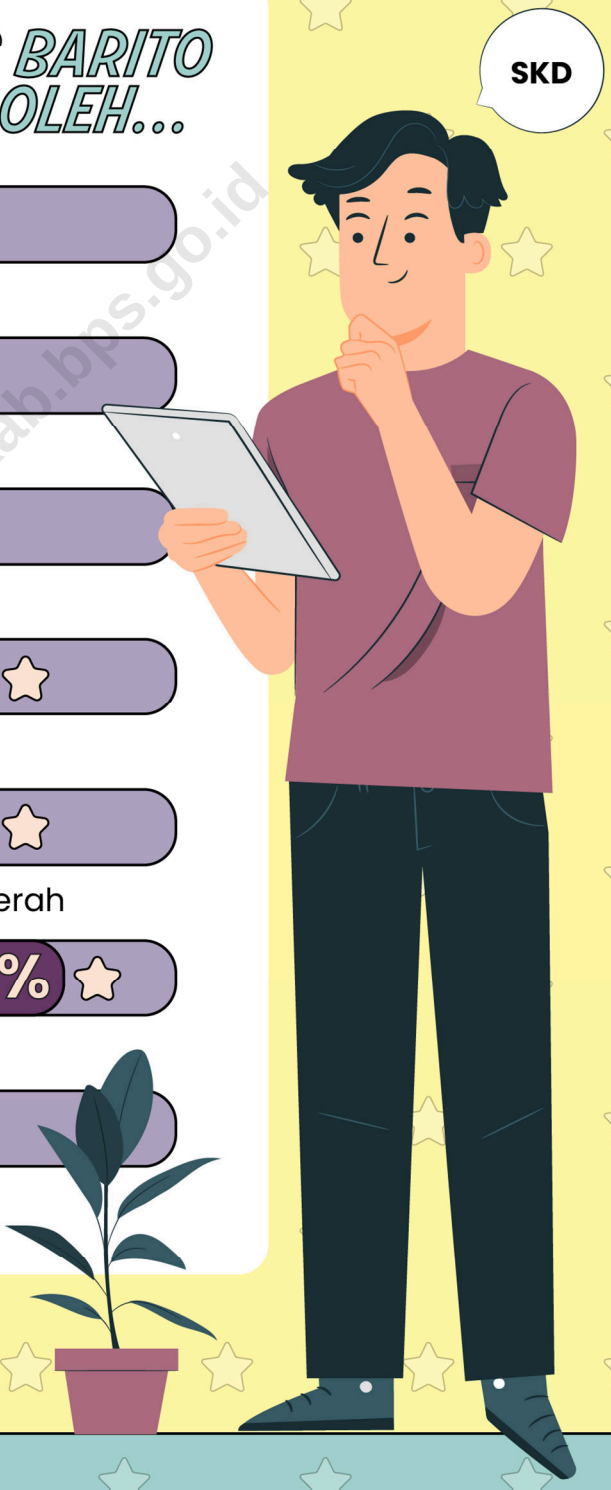
64,58%
berpendidikan D4/S1

75,00%
pekerjaan utama ASN/TNI/POLRI

75,00%
berasal dari instansi Pemerintah Daerah

85,42%
bertujuan untuk Pemerintahan

50,65%
akses data melalui website BPS



https://barutkab.bps.go.id

https://barutkab.bps.go.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 di 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 2024. 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 2024 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden di PST BPS Kabupaten Barito Utara yang berpartisipasi dalam SKD 2024 adalah sebesar 48 responden atau sebesar 160,00 persen dari total target yang telah ditetapkan (30 responden).

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

1) wawancara kepada responden yang datang untuk kemudian dilakukan input oleh petugas (atau disebut manual);
2) responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST (atau disebut PST);
3) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui *email* (selanjutnya disebut *email*); dan

https://baratkab.bps.go.id

4) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang ditujukan kepada publik, baik melalui *link* yang didapatkan dari *website* maupun media lain (selanjutnya disebut *link*).

Responden dengan metode pengumpulan data melalui *link,* jumlahnya mencapai 22 responden atau 45,83 persen dari total seluruh responden SKD 2024. Kemudian, disusul oleh responden dengan metode pencacahan manual sebanyak 15 responden (31,25 persen), dan metode email sebanyak 11 responden (22,92 persen).

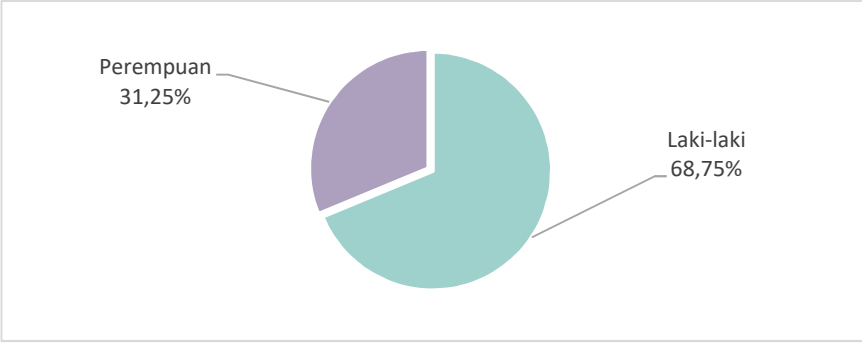
2.2. Karateristik Konsumen sebagai Responden SKD

Pada bagian ini, dibahas mengenai karateristik konsumen yang menjadi responden SKD 2024. Karateristik konsumen yang dianalisis dibagi menjadi lima, yaitu kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, dan instansi/institusi.

https://barutkab.bps.go.id

Jenis Kelamin

Gambar 2.1 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara menurut jenis kelamin. Sekitar sepertiga dari konsumen PST BPS Kabupaten Barito Utara merupakan laki-laki, dengan persentase sebesar 68,75 persen. Sementara itu, 31,25 persen konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara adalah perempuan.

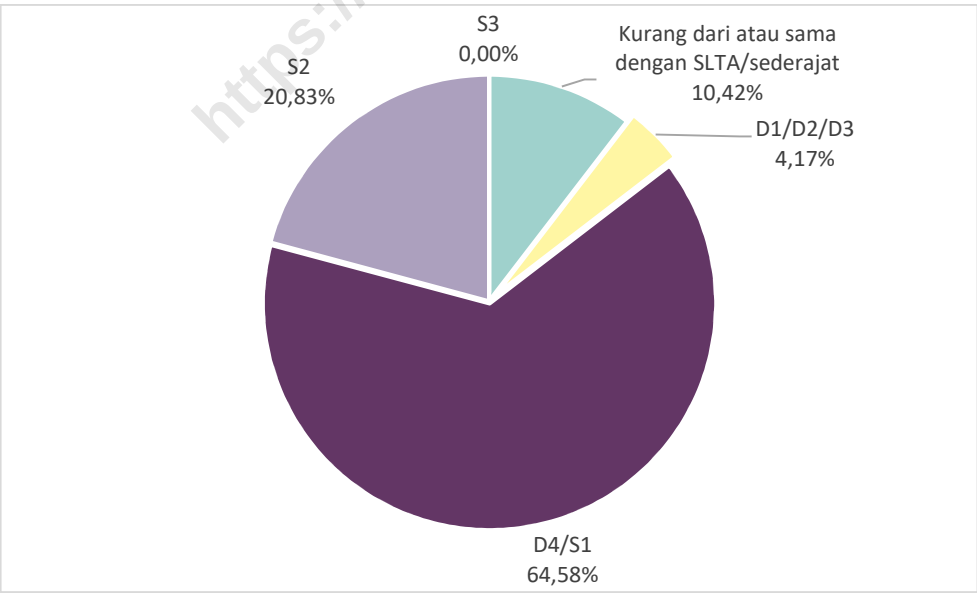


Gambar 2.1. Persentase Konsumen menurut Jenis Kelamin di PST BPS Kabupaten Barito Utara 2024

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2024, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu kurang dari atau sama dengan SLTA/sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (64,58 persen). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan S2 (20,83 persen). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan kurang dari atau sama dengan SLTA/sederajat menjadi konsumen terbanyak ketiga dengan persentase 10,42 persen. Kemudian, konsumen paling sedikit di PST BPS Kabupaten Barito Utara berpendidikan D1/D2/D3 dengan persentase 4,17 persen. Di sisi lain, pada tahun 2024 tidak terdapat konsumen PST BPS Kabupaten Barito Utara dengan pendidikan S3.

https://bartukab.bps.go.id



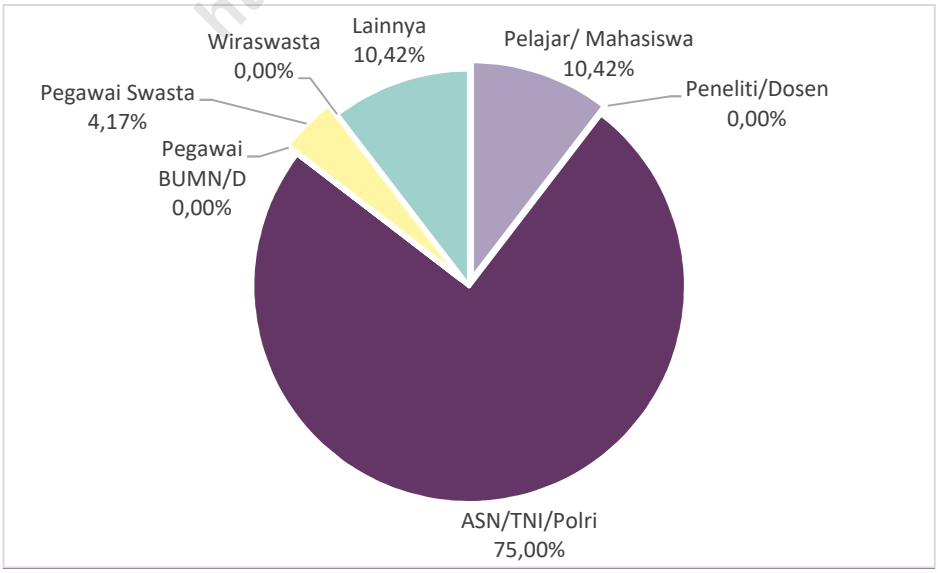
Gambar 2.2. Persentase Konsumen menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan di PST BPS Kabupaten Barito Utara 2024

Pekerjaan Utama

Pada SKD 2024, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, ASN/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2024 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

Berdasarkan Gambar 2.3, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara adalah ASN/TNI/Polri (75,00 persen). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang didominasi oleh tingkat pendidikan D4/S1. Adapun kelompok konsumen selanjutnya didominasi oleh dua kelompok pekerjaan utama dengan persentase yang sama (10,42 persen), diantaranya merupakan konsumen dengan pekerjaan utama lainnya (seperti honorer/tenaga kontrak di suatu instansi), dan pelajar/mahasiswa. Kemudian, konsumen yang berprofesi sebagai pegawai swasta memiliki kontribusi paling sedikit dengan persentase 4,17 persen. Tidak terdapat konsumen peneliti/dosen, pegawai BUMN/D, dan wiraswasta yang menjadi responden SKD 2024 BPS Kabupaten Barito Utara.

https://baritutkab.bps.go.id

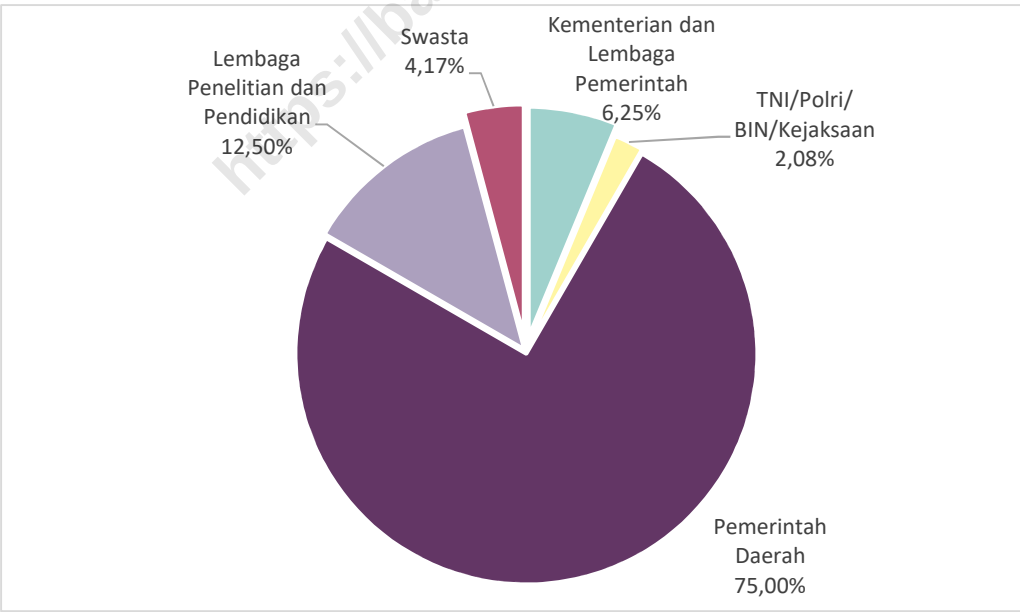


Gambar 2.3. Persentase Konsumen menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Kabupaten Barito Utara 2024

Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2024 dapat dipilah menurut instansi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.4, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara berasal dari pemerintah daerah, dengan kontribusi mencapai 75,00 persen. Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 dan pekerjaan utama konsumen, yaitu ASN/TNI/Polri. Konsumen terbanyak berikutnya adalah konsumen yang berasal dari Lembaga Penelitian dan Pendidikan (meliputi perguruan tinggi) dengan persentase 12,50 persen. Selanjutnya, konsumen Kementerian dan Lembaga Pemerintah menempati posisi ketiga tertinggi dengan persentase 6,25 persen. Kategori instansi swasta, dan TNI/Polri/BIN/Kejaksaan menempati persentase konsumen PST BPS Kabupaten Barito Utara yang paling sedikit, masing-masing dengan persentase 4,17 persen dan 2,08 persen. Di sisi lain, tidak terdapat konsumen yang berasal dari TNI/Polri/BIN/Kejaksaan di tahun 2024.

https://baratkab.bps.go.id

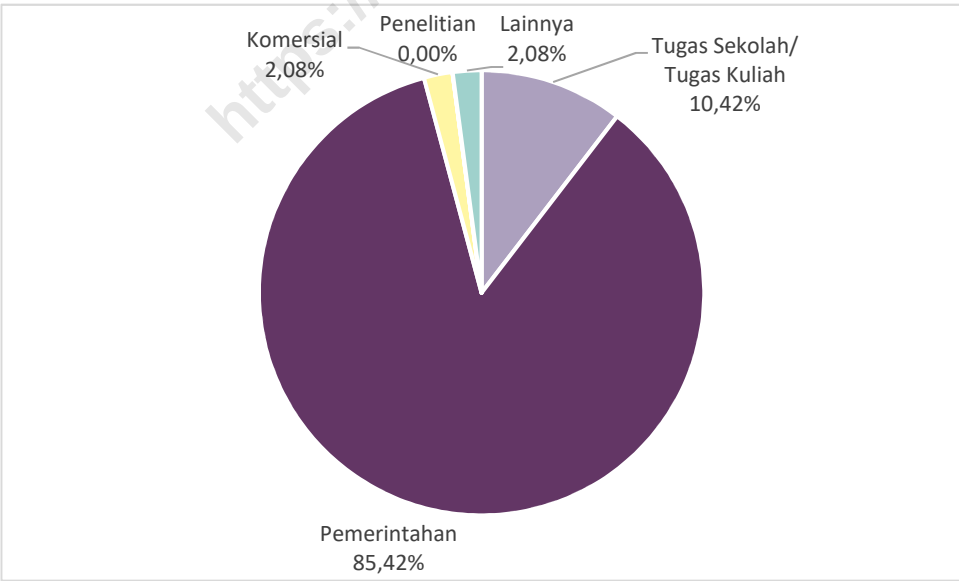


Gambar 2.4. Persentase Konsumen menurut Instansi/Institusi di PST BPS Kabupaten Barito Utara 2024

2.3. 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 2024, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu tugas sekolah/tugas kuliah, pemerintahan, komersial, penelitian, dan lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.5, hasil SKD 2024 menunjukkan mayoritas pemanfaatan hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Barito Utara, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, didominiasi oleh tujuan pemerintahan, dengan kontribusi setinggi 85,42 persen. Selanjutnya, hasil kunjungan utama terbanyak kedua adalah pemanfaatan untuk tujuan tugas sekolah/tugas kuliah, dengan persentase 10,42 persen. Persentase pemanfaatan paling sedikit terdiri dari dua tujuan dengan persentase sama (2,08 persen), diantaranya untuk tujuan komersial dan pemanfaatan lainnya. Sementara itu, tidak ada pemanfaatan dengan tujuan penelitian pada responden SKD 2024 PST BPS Kabupaten Barito Utara.

https://baritokab.bps.go.id



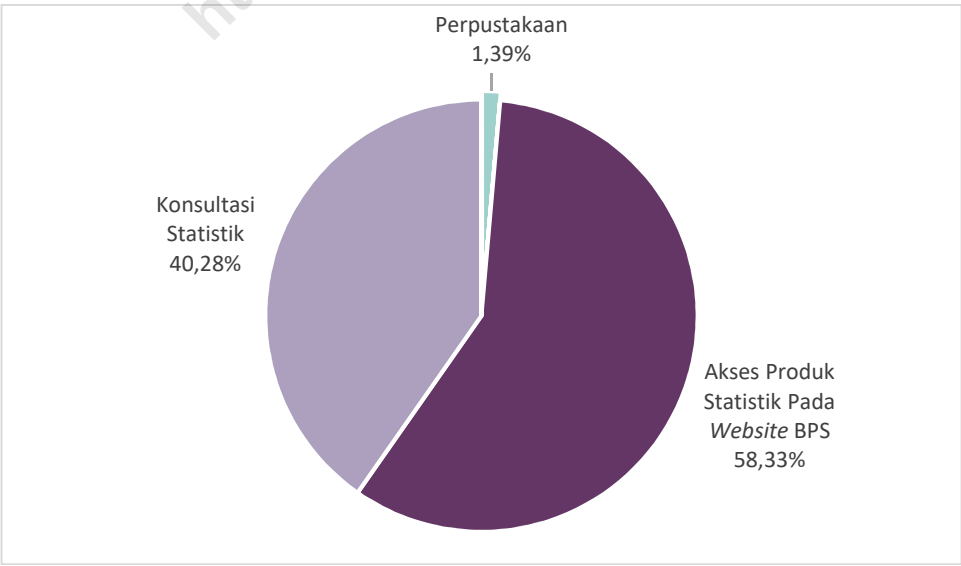
Gambar 2.5. Persentase Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan di PST BPS Kabupaten Barito Utara 2024

2.4. Konsumen menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi 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 2.6. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah akses produk statistik pada *website* BPS, yang meliputi tabel statistik dan publikasi, dengan persentase mencapai 58,33 persen. Akses produk statistik pada *website* BPS berkontribusi paling besar karena memiliki keunggulan akses data yang lebih cepat, serta dapat diakses kapanpun dan dimanapun. Pada posisi kedua, layanan terbanyak ditempati oleh layanan konsultasi statistik yang berkontribusi sebesar 40,28 persen. Selanjutnya layanan paling sedikit adalah layanan perpustakaan (1,39 persen). Di sisi lain, tidak ada layanan pembelian data mikro/peta wilayah kerja statistik pada PST BPS Kabupaten Barito Utara di tahun 2024.

https://baritokab.bps.go.id



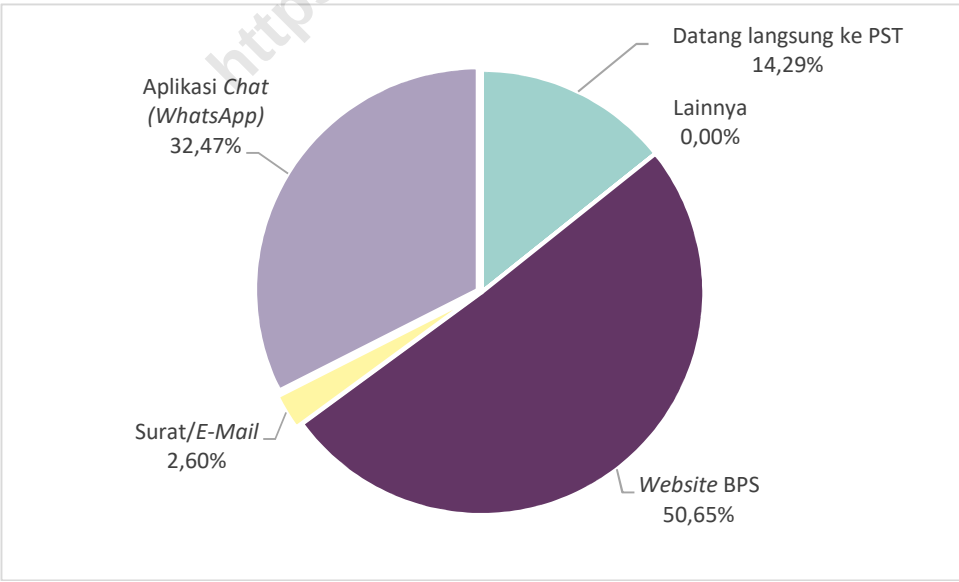
Gambar 2.6. Persentase Konsumen menurut Jenis Layanan di PST BPS Kabupaten Barito Utara 2024

2.5. Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2024. Fasilitas tersebut meliputi datang langsung ke PST, aplikasi pelayanan statistik terpadu *online* (pst.bps.go.id), *website* BPS, surat/*e-mail*, aplikasi *chat* (*WhatsApp* PST), serta lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.7, dapat dilihat bahwa setengah dari seluruh konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara mendapatkan data melalui fasilitas *website* BPS dengan persentase sebesar 50,65 persen. Fasilitas kedua yang digemari oleh konsumen adalah Aplikasi Chat, yaitu *WhatsApp* PST BPS Kabupaten Barito Utara (32,47 persen). Kemudian, fasilitas datang langsung ke PST menduduki posisi tertinggi ketiga dengan persentase 14,29 persen. Disusul berikutnya oleh fasilitas surat/*e-mail*, dengan persentase 2,60 persen. Sementara itu, tidak ada konsumen yang menggunakan fasilitas utama lainnya dan 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.

https://baritokab.bps.go.id



Gambar 2.7. Persentase Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS di PST BPS Kabupaten Barito Utara 2024

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN 2024

KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN

96,79%

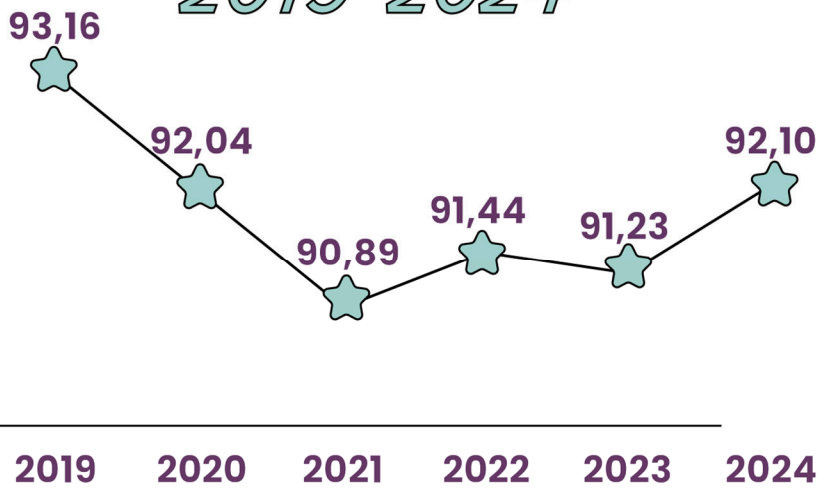
sekitar 9 dari setiap 10 konsumen merasa puas dengan pelayanan PST BPS Kabupaten Barito Utara

KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP AKSES DATA

97,92%

sekitar 9 dari setiap 10 konsumen merasa puas dengan akse data PST BPS Kabupaten Barito Utara

INDEKS KEPUASAN KONSUMEN (IKK) 2019-2024



https://barutkab.bps.go.id

https://barutkab.bps.go.id

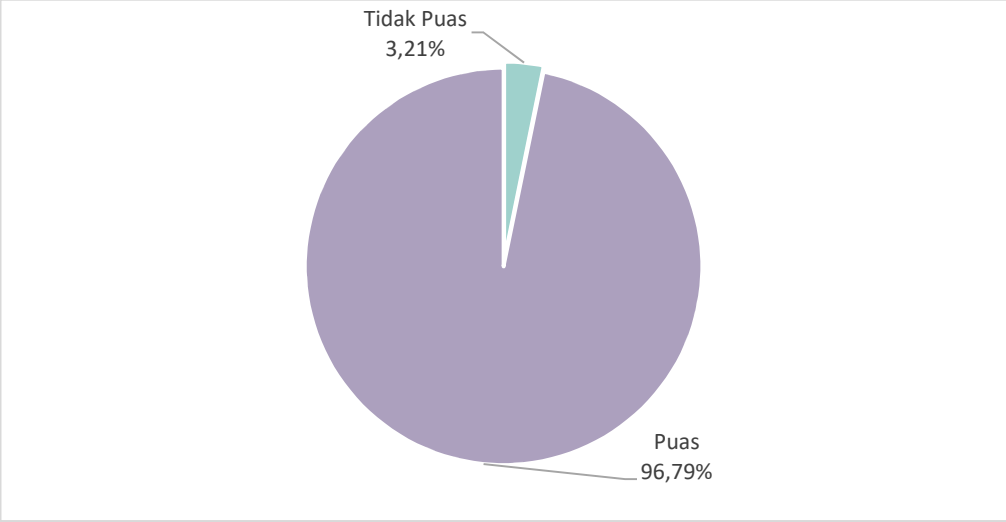
Bab 3
Analisis Kepuasan Layanan

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.

https://baratutkab.bps.go.id

3.1. Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS Kabupaten Barito Utara

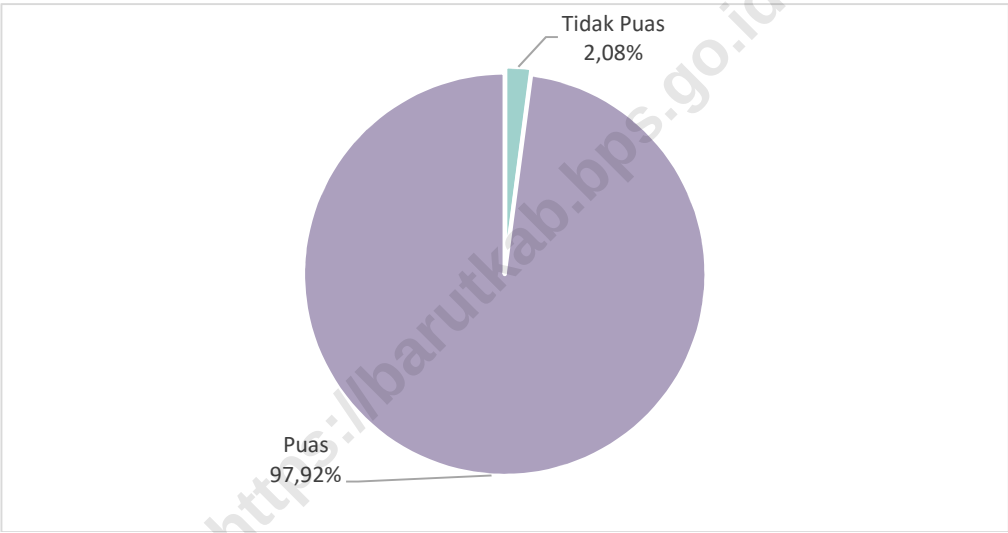
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Barito Utara mencapai sebesar 96,79persen.



Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Barito Utara 2024

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 12). Berdasarkan Gambar 3.2, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara yang puas terhadap akses data sebesar 92,79 persen, sedangkan 2,08 persen konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara merasa tidak puas dengan akses data.

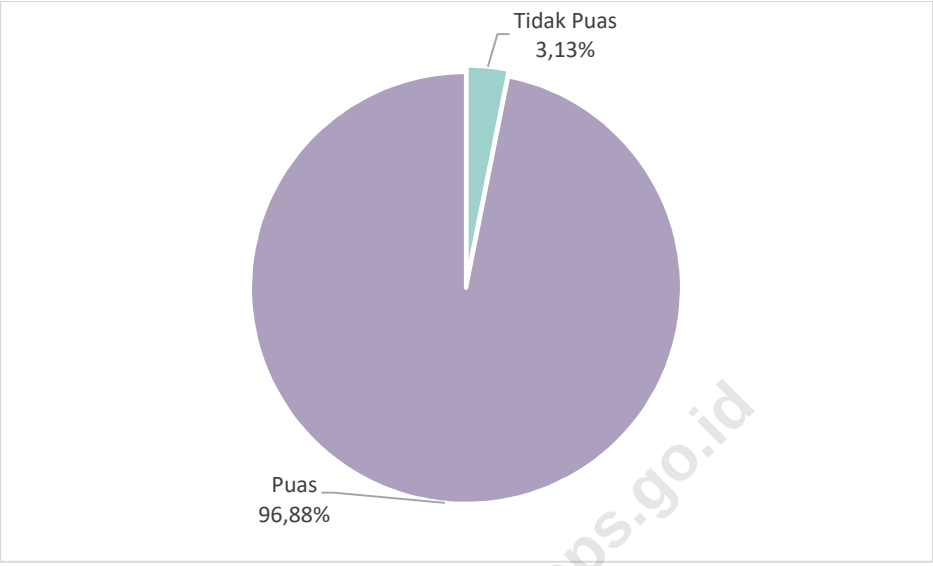


https://barutkab.bps.go.id

Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data di PST BPS Kabupaten Barito Utara 2024

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 96,88 persen, sedangkan 3,13 persen konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.



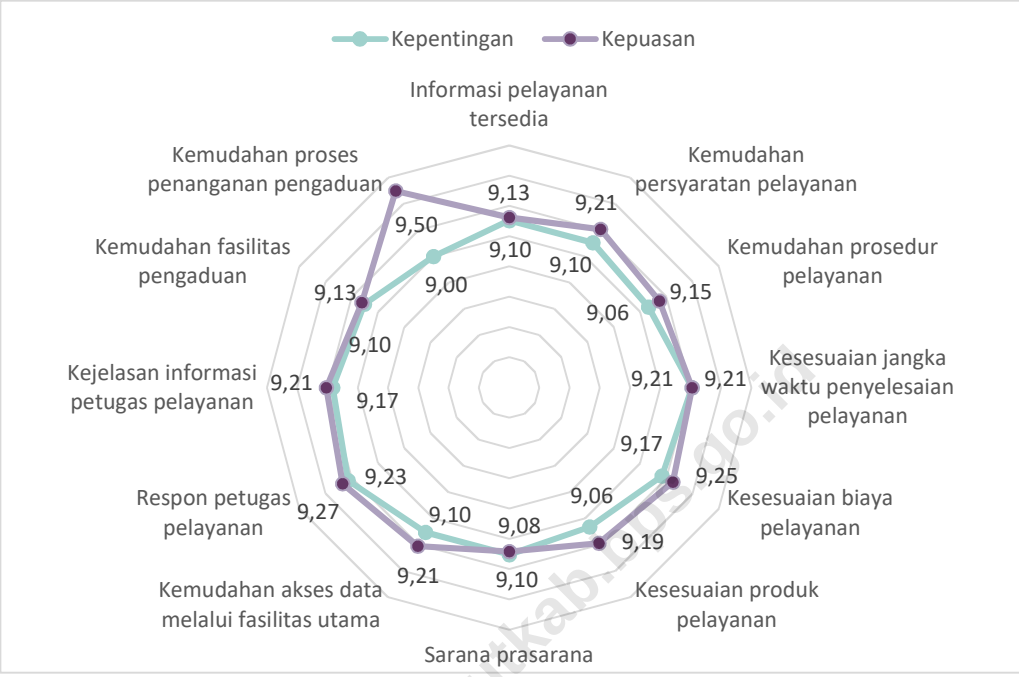
Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Kabupaten Barito Utara 2024

https://baratkab.bps.go.id

3.4. Analisis Kesenjangan *(Gap Analysis)* Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS Kabupaten Barito Utara

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 analisis kesenjangan *(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.

Analisis kesenjangan *(gap analysis)* dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Barito Utara. Dalam analisis kesenjangan *(gap analysis)*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4, terlihat bahwa hampir semua atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Barito Utara memiliki nilai gap positif, yaitu nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari nilai harapan (kepentingan).



Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Barito Utara 2024

https://baritokab.bps.go.id

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, hampir seluruh gap bernilai positif, yang menunjukkan bahwa sebagian besar kinerja atribut pelayanan telah memenuhi harapan konsumen. Terdapat satu atribut yang memiliki nilai gap negatif sebesar -0,02, yaitu atribut sarana prasarana pelayanan. Gap negatif pada atribut sarana prasarana pelayanan mengindikasikan kinerja atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara.

Nilai atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Barito Utara memiliki gap antara -0,02 sampai 0,5. Hampir seluruh atribut pelayanan memiliki nilai gap positif, yang berarti bahwa kinerja dari sebagian besar atribut pelayanan PST BPS Kabupaten Barito Utara telah memenuhi harapan konsumen. Nilai tingkat kepuasan konsumen setelah mendapatkan pelayanan, lebih besar daripada tingkat kepentingan atau harapan konsumen terhadap pelayanan. Terkait dengan nilai gap negatif, menurut Parsuraman (1991), jika gap negatif bernilai lebih besar

dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan walaupun ada atribut yang 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 2024

No.	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Informasi pelayanan tersedia	9,10	9,13	0,02
2.	Kemudahan persyaratan pelayanan	9,10	9,21	0,10
3.	Kemudahan prosedur pelayanan	9,06	9,15	0,08
4.	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan	9,21	9,21	0,00
5.	Kesesuaian biaya pelayanan	9,17	9,25	0,08
6.	Kesesuaian produk pelayanan	9,06	9,19	0,13
7.	Sarana prasarana pelayanan	9,10	9,08	-0,02
8.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama	9,10	9,21	0,10
9.	Respon petugas pelayanan	9,23	9,27	0,04
10.	Kejelasan informasi petugas pelayanan	9,17	9,21	0,04
11.	Kemudahan fasilitas pengaduan	9,10	9,13	0,02
12.	Kemudahan proses penanganan pengaduan	9,00	9,50	0,50

https://barutkab.bps.go.id

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 rata-

rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.

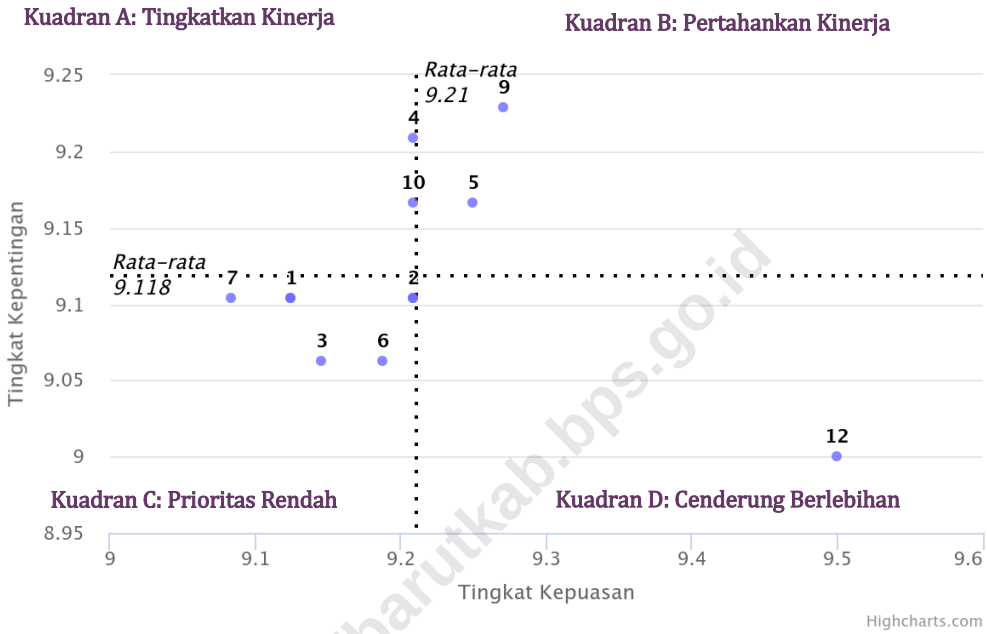
Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Barito Utara 2024

No.	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Informasi pelayanan tersedia	9,10	9,13	100,23
2.	Kemudahan persyaratan pelayanan	9,10	9,21	101,14
3.	Kemudahan prosedur pelayanan	9,06	9,15	100,92
4.	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan	9,21	9,21	100,00
5.	Kesesuaian biaya pelayanan	9,17	9,25	100,91
6.	Kesesuaian produk pelayanan	9,06	9,19	101,38
7.	Sarana prasarana pelayanan	9,10	9,08	99,77
8.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama	9,10	9,21	101,14
9.	Respon petugas pelayanan	9,23	9,27	100,45
10.	Kejelasan informasi petugas pelayanan	9,17	9,21	100,45
11.	Kemudahan fasilitas pengaduan	9,10	9,13	100,23
12.	Kemudahan proses penanganan pengaduan	9,00	9,50	105,56

https://baratutkab.bps.go.id

Tingkat kesesuaian atribut yang bernilai lebih dari 100 persen artinya kinerja pelayanan PST BPS Kabupaten Barito Utara sudah melebihi harapan konsumen. Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Hampir semua tingkat kesesuaian atribut bernilai lebih dari 100 persen. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Barito Utara telah memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah kemudahan proses penanganan pengaduan (105,56 persen), sedangkan atribut kesesuaian sarana prasarana pelayanan memiliki tingkat

kesesuaian terendah (99,77 persen) dan menjadi satu-satunya atribut yang capaiannya kurang dari 100 persen.



Keterangan
1. Informasi pelayanan tersedia
2. Kemudahan persyaratan pelayanan
3. Kemudahan prosedur pelayanan
4. Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan
5. Kesesuaian biaya pelayanan
6. Kesesuaian produk pelayanan
7. Sarana prasarana pelayanan
8. Kemudahan akses data melalui fasilitas utama
9. Respon petugas pelayanan
10. Kejelasan informasi petugas pelayanan
11. Kemudahan fasilitas pengaduan
12. Kemudahan proses penanganan pengaduan

Gambar 3.5. *Importance and Performance Analysis* (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Barito Utara 2024

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan PST BPS Kabupaten Barito Utara yang termasuk dalam kuadran A adalah:

1. Kesesuaian jangka waktu pelayanan;

https://baritutkab.bps.go.id

2. Kejelasan informasi petugas pelayanan.

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

1. Kesesuaian biaya pelayanan;
2. Respon petugas pelayanan.

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

1. Informasi pelayanan tersedia;
2. Kemudahan persyaratan pelayanan;
3. Kemudahan prosedur pelayanan;
4. Kesesuaian produk pelayanan;
5. Sarana prasarana pelayanan;
6. Kemudahan akses data melalui fasilitas utama;
7. Kemudahan fasilitas 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 3.5, atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran D adalah kemudahan proses penanganan pengaduan.

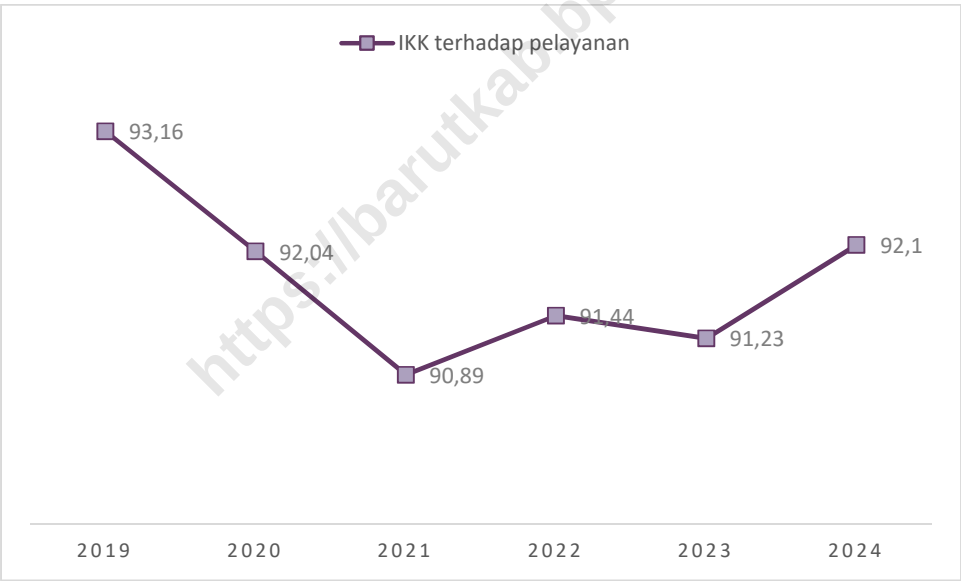
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap

https://baratutkab.bps.go.id

pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Barito Utara 2024 sebesar 92,10, 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 cenderung fluktuatif dari tahun ke tahun. Kenaikan IKK terjadi pada tahun 2022, yang kemudian mengalami penurunan sebesar 0,21 di tahun 2023, dan kembali naik 0,87 poin di tahun 2024 dengan IKK mencapai 92,10. Kecenderungan fkultuasi IKK perlu menjadi perhatian bagi BPS Kabupaten Barito Utara untuk melakukan perbaikan Pelayanan Statistik Terpadu. Perbaikan tersebut tidak lain bertujuan untuk meningkatkan kinerja layanan demi kenyamanan konsumen.

https://barutkab.bps.go.id



Gambar 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Barito Utara 2019–2024

https://barutkab.bps.go.id

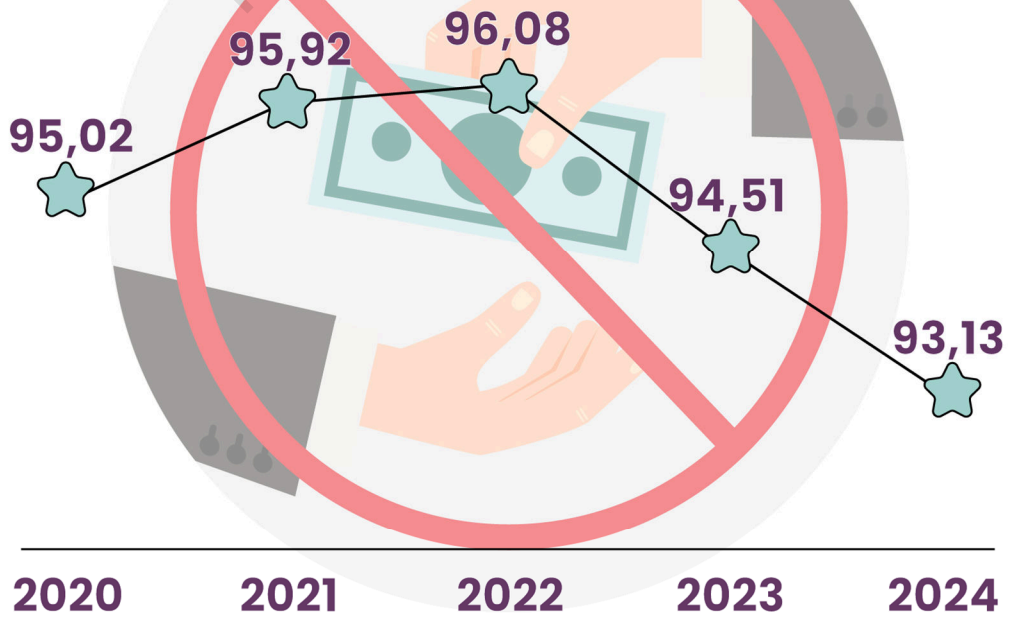
ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI 2024

KEPUASAN TERHADAP PERILAKU ANTI KORUPSI

97,92%

sebagian besar konsumenmerasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Barito Utara

INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI (IPAK) 2019-2024



https://barutkab.bps.go.id

https://barutkab.bps.go.id

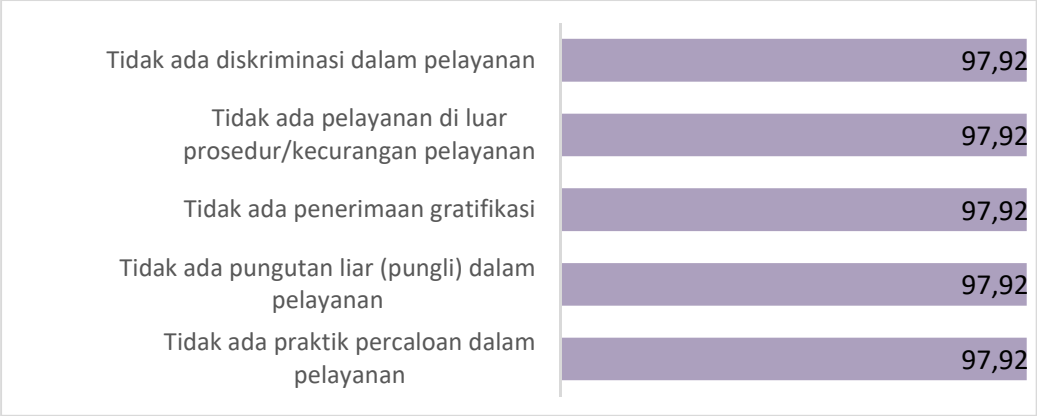
Bab 4
Analisis Perilaku Anti Korupsi

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.

https://baritokab.bps.go.id

4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan BPS

Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan atribut anti korupsi. Terdapat lima atribut atau unsur anti korupsi yang dicakup, yaitu: tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan, tidak ada penerimaan gratifikasi, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan. Gambar 4.1. 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 di PST BPS Kabupaten Barito Utara mencapai 97,92 persen.



Gambar 4.1. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi menurut Atribut di PST BPS Kabupaten Barito Utara 2024

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.

https://barutkab.bps.go.id

Tabel 4.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Barito Utara 2024

No.	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,25	9,33	0,08
2.	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan	9,21	9,25	0,04
3.	Tidak ada penerimaan gratifikasi	9,27	9,31	0,04
4.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,35	9,31	-0,04
5.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,33	9,35	0,02

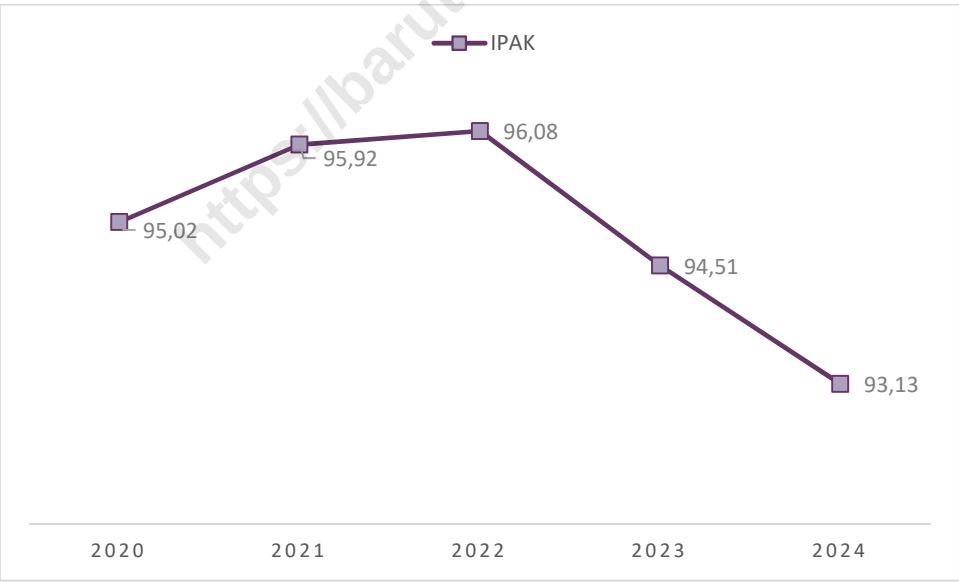
Gap masing-masing atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat dalam Tabel 4.1. Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat empat atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi memiliki nilai gap positif yang berkisar antara 0,02–0,08. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja dari keempat atribut tersebut sudah melampaui harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara. Di sisi lain, atribut bernilai negatif adalah atribut tidak ada

pungutan liar (pungli) dalam pelayanan. Kinerja atribut yang bernilai negatif dapat dikatakan lebih rendah dibandingkan harapan konsumen 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. Pada tahun 2024, IPAK PST BPS Kabupaten Barito Utara sebesar 93,13. Nilai tersebut berarti perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Barito Utara. Gambar 4.2 memperlihatkan perkembangan IPAK 2020–2024 yang cenderung meningkat di tahun 2020–2022, namun mengalami penurunan di tahun 2023–2024 sebesar −1,38 poin.

https://barutkab.bps.go.id



Gambar 4.2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) PST BPS Kabupaten Barito Utara 2020–2024

https://barutkab.bps.go.id

ANALISIS KEBUTUHAN DATA 2024

SEBAGIAN BESAR PEROLEHAN DATA MERUPAKAN...

84,71%

data diperoleh dan sesuai kebutuhan konsumen

MAYORITAS DATA YANG DICARI KONSUMEN ADALAH...

90,20%

data periode tahunan

73,33%

data level kabupaten/kota

53,87%

ragam data Statistik Sosial

44,78%

sumber data dari publikasi BPS

3 DATA TERBANYAK YANG DICARI ADALAH...

Kependudukan
Kemiskinan
PDRB Menurut Lapangan Usaha

https://bpstkp.bps.go.id

https://barutkab.bps.go.id

Bab 5
Analisis Kebutuhan Data

SKD 2024, 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.

https://baritoutarakab.bps.go.id

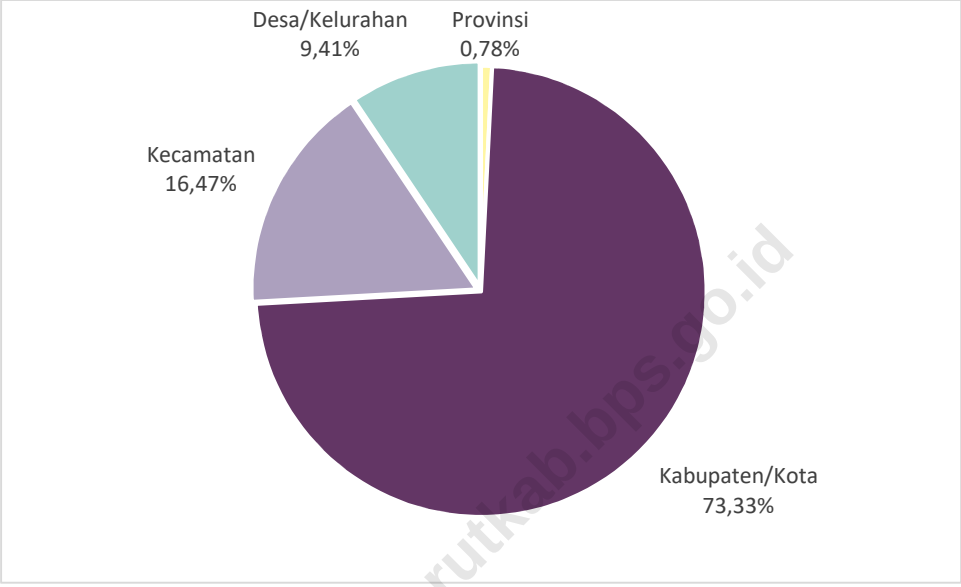
Orang–data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dicari (data). Misalnya, seorang pengguna data mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang–data.

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

5.1. Kebutuhan Data menurut Level Data

Dari hasil SKD 2024, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara. Jumlah orang–data di PST BPS Kabupaten Barito Utara adalah 255 orang–data. Dari jumlah tersebut, 73,33 persen mencari data pada level kabupaten/kota. Data selanjutnya adalah data level kecamatan (16,47 persen), data level desa/kelurahan (9,71

persen), dan data level provinsi (0,78 persen). Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.

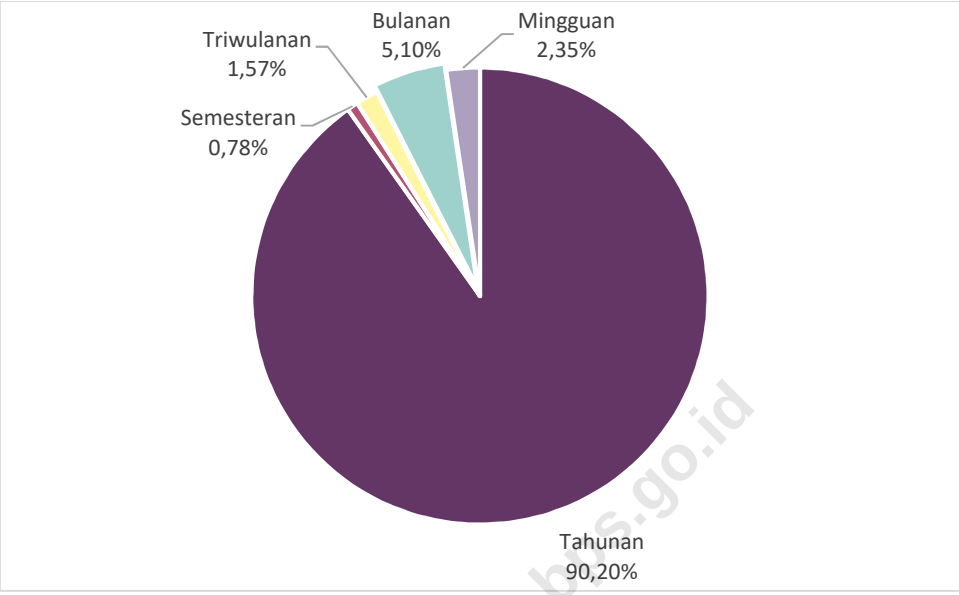


Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data menurut Level Data di PST BPS Kabupaten Barito Utara 2024

https://baratutkab.bps.go.id

5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data

Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2. menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 90,20 persen. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode-periode berikutnya, yaitu bulanan, mingguan, triwulanan, dan semesteran. Sementara itu, data dengan pencarian yang terendah adalah data periode semesteran, yaitu 0,78 persen. Hampir seluruh periode data yang dicari oleh responden adalah data tahunan, hal tersebut berkaitan dengan ketersediaan data level kabupaten/kota yang sebagian besar merupakan data tahunan.s



Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data menurut Periode Data di PST BPS Kabupaten Barito Utara 2024

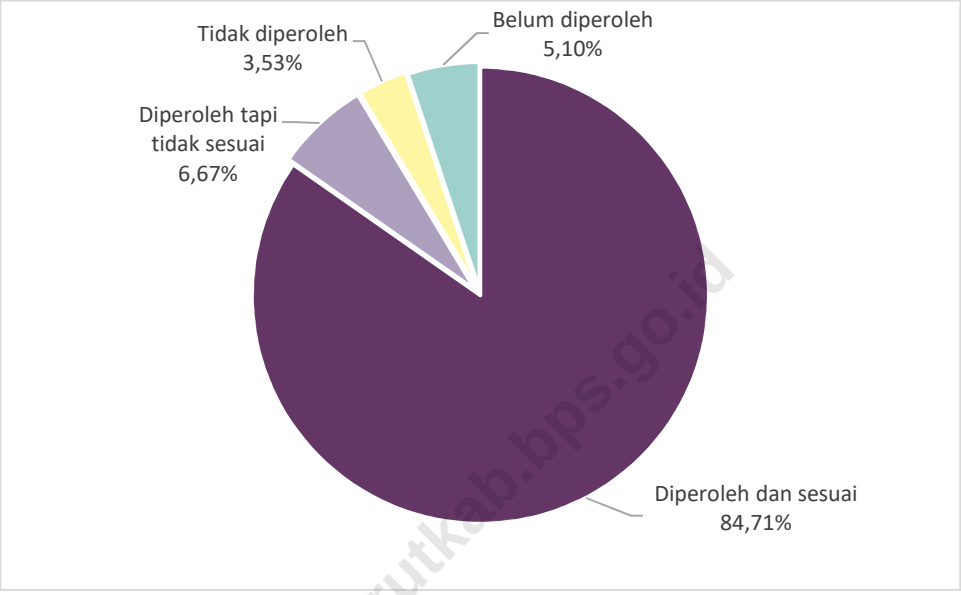
https://baritoutarab.bps.go.id

5.3. Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2024 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 5.3.). Dari seluruh pencarian data di PST BPS Kabupaten Barito Utara, 84,71 persen memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan. Kemudian dilanjutkan oleh konsumen dengan data diperoleh tapi tidak sesuai, dengan persentase sebesar 6,67 persen. Sedangkan persentase konsumen yang

belum memperoleh data dan tidak memperoleh data, memiliki persentase paling sedikit, yaitu 5,10 persen dan 3,53 persen.



Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data menurut Jenis Perolehan Data di PST BPS Kabupaten Barito Utara 2024

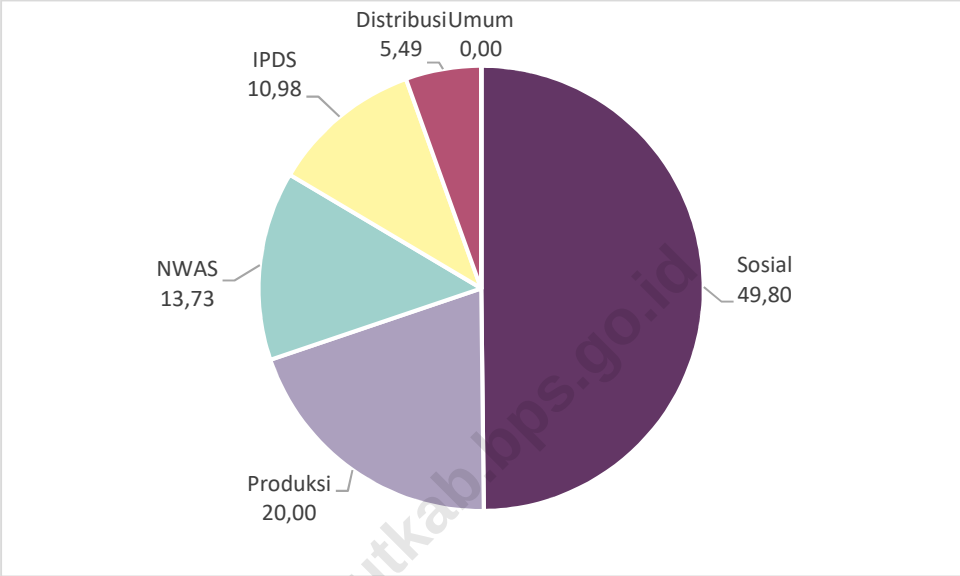
https://baritutkab.bps.go.id

5.4. Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

Jenis data dikelompokkan menurut tim kerja dan subbagian yang terdapat di BPS Kabupaten Barito Utara yang selanjutnya disebut sebagai ragam data. Ragam data tersebut adalah ragam data statistik sosial, statistik produksi, statistik distribusi, Neraca Wilayah dan Analisis Statistik (NWAS), Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik (IPDS), dan subbagian umum

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 statiistik sosial yaitu sebesar 49,80 persen. Sementara itu, ragam data statistik produksi menjadi data yang dibutuhkan kedua terbanyak, yaitu sebesar 20,00 persen. Kemudian ragam data NWAS, IPDS, dan statistik distribusi berturut-turut

sebesar 13,73 persen, 10,98 persen, dan 5,49 persen. Tidak ada ragam data subbagian umum yang dibutuhkan oleh responden



Gambar 5.4. Persentase Pencarian Data menurut Ragam Data di PST BPS Kabupaten Barito Utara 2024

https://baritutkab.bps.go.id

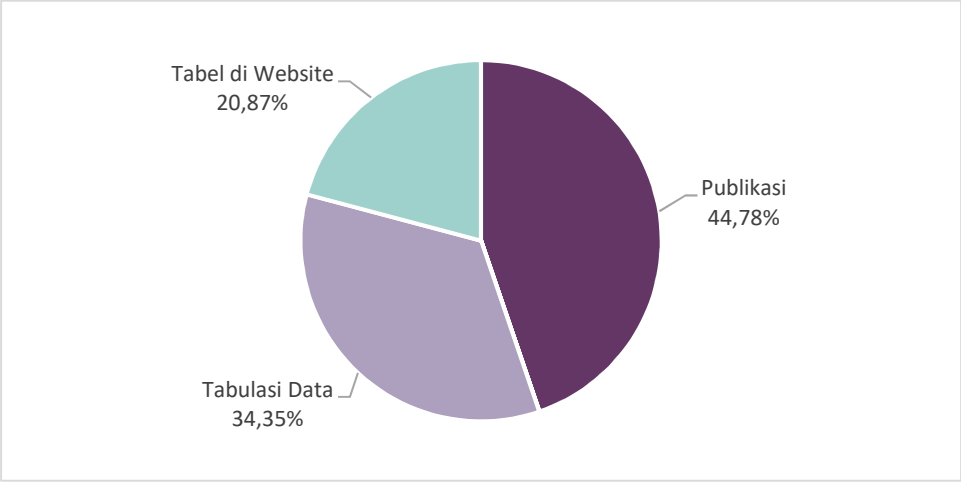
Tabel 5.1 menampilkan 5 (lima) jenis data yang paling banyak dibutuhkan beserta persentasenya dibandingkan jumlah seluruh orang–data. Data kependudukan menjadi data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh konsumen pada tahun 2024. Jenis data yang berasal dari ragam data statistik sosial tersebut dibutuhkan sekitar 18,43 persen dari total orang–data. Data kedua yang paling dibutuhkan juga berasal dari ragam data statistik sosial, yaitu data kemiskinan, dengan persentase 11,37 persen. Selanjutnya, berdasarkan nilai persentase terbesar ketiga, data PDRB menurut lapangan usaha merupakan data ketiga yang paling banyak dicari (9,80 persen). Data terbanyak berikutnya, jika dilihat dari persentase terbesar adalah data ketenagakerjaan. Lalu, data tanaman pangan, perikanan, dan keadaan geografi menempati urutan kelima dengan persentase yang sama, 6,67 persen. Persentase menurut jenis data ini sejalan dengan persentase menurut ragam data, dimana persentase jenis data terbesar didominasi oleh ragam data statistik sosial.

Tabel 5.1. Lima Jenis Data yang Paling Banyak Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Barito Utara 2024

No.	Jenis Data	Persentase
(1)	(2)	(3)
1.	Kependudukan	18,43
2.	Kemiskinan	11,37
3.	PDRB Menurut Lapangan Usaha	9,80
4	Ketenagakerjaan	9,41
5.	Tanaman Pangan	6,67
	Perikanan	6,67
	Keadaan Geografi	6,67

5.5. Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

Hasil penyelenggaraan kegiatan statistik yang dilakukan oleh BPS didiseminasikan dalam beberapa sumber data. SKD 2024 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 (44,78 persen). Sementara itu, sebesar 34,35 persen data diperoleh dari tabulasi data, dan 20,87 persen dari tabel di *website*.



https://baratutkab.bps.go.id

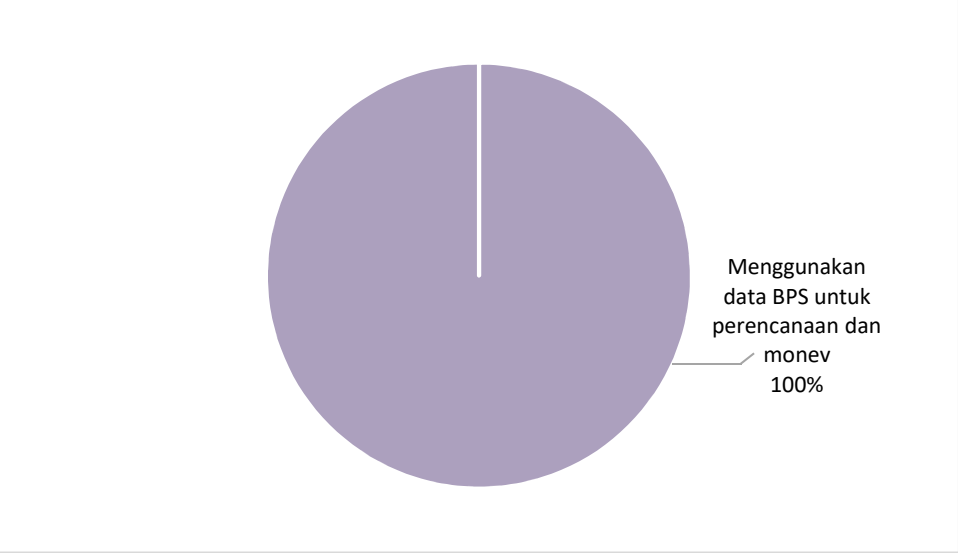
Gambar 5.5. Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Barito Utara menurut Sumber Data

5.6. 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 statistik dasar untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, monitoring, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Pada Gambar 5.6, hasil SKD 2024 menunjukkan 100 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.

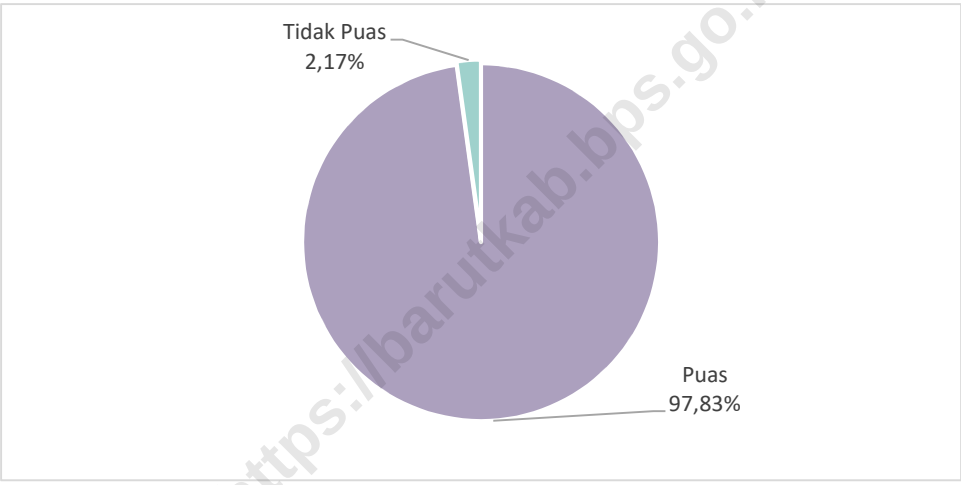
https://baratukab.bps.go.id



Gambar 5.6. Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan di PST BPS Kabupaten Barito Utara 2024

5.7. Analisis Kepuasan Kualitas Data

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 97,83 persen.



https://barutkab.bps.go.id

Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Barito Utara 2024

HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KABUPATEN BARITO UTARA 2024

INDEKS KEPUASAN KONSUMEN (IKK) TERHADAP PELAYANAN

92,10%

kategori **"Sangat Baik"**

INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI (IPAK)

93,13%

kategori **"Sangat Baik"**

berarti perilaku anti korupsi **sangat diterapkan** dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Barito

https://barutkab.bps.go.id

Bab 6
Penutup

6.1. 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 2024 di PST BPS Kabupaten Barito Utara. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2024 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 160,00 persen dan selesai tepat waktu.
2. Konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara didominasi oleh konsumen yang berasal dari ASN/TNI/POLRI (75,00 persen) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk pemerintahan (85,42 persen).
3. Konsumen di PST BPS Kabupaten Barito Utara cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk layanan digital. 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 (58,33 persen). Sedangkan fasilitas utama untuk memperoleh data BPS paling banyak juga melalui *website* BPS dengan persentase 50,65 persen.
4. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kabupaten Barito Utara yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 96,79 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

https://baritokab.bps.go.id

yang berkisar antara -0,02–0,05, sehingga dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik. Hal tersebut perlu menjadi perhatian bagi BPS Kabupaten Barito Utara untuk memprioritaskan perbaikan Pelayanan Statistik Terpadu.

5. 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 92,10. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Barito Utara masuk kategori Sangat Baik.
6. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Kabupaten Barito Utara digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK PST BPS Kabupaten Barito Utara adalah 93,13. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Barito Utara.
7. Kepuasan konsumen terhadap kualitas data untuk penyedia data BPS Kabupaten Barito Utara digambarkan melalui persentase yang mencapai angka 97,83 persen. Artinya, hampir seluruh konsumen PST BPS Kabupaten Barito Utara merasa puas dengan kualitas data BPS yang diperoleh.

https://baritukab.bps.go.id

6.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Saran dan rekomendasi yang menjadi prioritas utama perbaikan pelayanan PST BPS Kabupaten Barito Utara berdasarkan hasil SKD 2024 adalah perbaikan yang perlu dilakukan pada atribut-atribut yang menjadi prioritas, meliputi:

1. Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan
2. Kejelasan informasi petugas pelayanan

Kemudian, atribut pelayanan yang perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah, diantaranya:

1. Informasi pelayanan tersedia
2. Kemudahan persyaratan pelayanan
3. Kemudahan prosedur pelayanan
4. Kesesuaian produk pelayanan
5. Sarana prasarana pelayanan
6. Kemudahan akses data melalui fasilitas utama
7. Kemudahan fasilitas pengaduan

Daftar Pustaka

Badan Pusat Statistik. 2024. Panduan Pencacahan dan Pemeriksaan Survei Kebutuhan Data 2024. 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.

https://perpustakaan.bps.go.id

https://barutkab.bps.go.id

LAMPIRAN

Tabel-tabel dan Metadata Indikator Survei Kebutuhan Data (SKD) 2024

https://barutkab.bps.go.id

https://barutkab.bps.go.id

Lampiran 1. Realisasi Jumlah Responden menurut Metode Pengumpulan Data di PST BPS Kabupaten Barito Utara, 2024

Metode Pengumpulan Data	Jumlah Responden
(1)	(2)
Manual	15
PST	–
Email	11
Link	22
Jumlah	48

https://barutkab.bps.go.id

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Jumlah Realisasi Responden
Konsep	:	Responden
Definisi	:	Banyaknya konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu menurut metode pengumpulan data yang digunakan. Secara garis besar, metode pengumpulan data dibedakan menjadi 2 yaitu manual dan online, dimana untuk metode online dibedakan menjadi 3: 1) 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.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan metode pengumpulan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	:	$Y = \sum_{i=1}^{4} x_i$ Dengan: Y = Total jumlah responden x_i = Jumlah responden menurut metode pengumpulan data, dimana i = 1 (manual), 2 (*email*), 3 (PST), dan 4 (link)
Ukuran	:	Jumlah
Satuan	:	Orang
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Metode Pengumpulan Data

https://baratukab.bps.go.id

Lampiran 2. Persentase Konsumen menurut Jenis Kelamin di PST BPS Kabupaten Barito Utara, 2024

Jenis Kelamin	Persentase Konsumen
(1)	(2)
Laki-laki	68,75
Perempuan	31,25
Jumlah	100,00

https://barutkab.bps.go.id

Metadata Indikator

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

https://barutkab.bps.go.id

Lampiran 3. Persentase Konsumen menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Kabupaten Barito Utara, 2024

Pekerjaan Utama	Persentase Konsumen
(1)	(2)
Pelajar/Mahasiswa	10,42
Peneliti/Dosen	–
ASN/TNI/Polri	75,00
Pegawai BUMN/D	–
Pegawai Swasta	4,17
Wiraswasta	–
Lainnya	10,42
Jumlah	**100,00**

https://barutkab.bps.go.id

Metadata Indikator

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

https://barutkab.bps.go.id

Lampiran 4. Persentase Konsumen menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan di PST BPS Kabupaten Barito Utara, 2024

Pemanfaatan Hasil Kunjungan	Persentase Konsumen
(1)	(2)
Tugas Sekolah/Tugas Kuliah	10,42
Pemerintahan	85,42
Komersial	2,08
Penelitian	–
Lainnya	2,08
Jumlah	**100,00**

https://barutkab.bps.go.id

Metadata Indikator

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

https://baratutkab.bps.go.id

Lampiran 5. Persentase Konsumen menurut Jenis Layanan yang Digunakan di PST BPS Kabupaten Barito Utara, 2024

Jenis Layanan yang Digunakan	Persentase Konsumen
(1)	(2)
Perpustakaan	1,39
Pembelian Publikasi BPS	–
Pembelian Data Mikro/ Peta Wilayah Kerja Statistik	–
Akses Produk Statistik pada Website	58,33
Konsultasi Statistik	40,28
Rekomendasi Kegiatan Statistik	–
Jumlah	**100,00**

https://barutkab.bps.go.id

Metadata Indikator

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

https://barutkab.bps.go.id

Lampiran 6. Persentase K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan di PST BPS Kabupaten Barito Utara, 2024

Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	Persentase Konsumen
(1)	(2)
Ya	100,00
Tidak	–
Jumlah	100,00

https://barutkab.bps.go.id

Metadata Indikator

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

https://barutkab.bps.go.id

Lampiran 7. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data di PST BPS Kabupaten Barito Utara, 2024

Puas terhadap Kualitas Data	Persentase Konsumen
(1)	(2)
Puas	97,83
Tidak Puas	2,17
Jumlah	100,00

https://barutkab.bps.go.id

Metadata Indikator

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

https://barutkab.bps.go.id

Lampiran 8. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik di PST BPS Kabupaten Barito Utara, 2024

Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik	Persentase Konsumen
(1)	(2)
Puas	96,79
Tidak Puas	3,21
Jumlah	100,00

https://barutkab.bps.go.id

Metadata Indikator

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

https://barutkab.bps.go.id

Lampiran 9. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data di PST BPS Kabupaten Barito Utara, 2024

Puas terhadap Akses Data	Persentase Konsumen
(1)	(2)
Puas	97,92
Tidak Puas	2,08
Jumlah	100,00

https://barutkab.bps.go.id

Metadata Indikator

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

https://barutkab.bps.go.id

Lampiran 10. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana Pelayanan di PST BPS Kabupaten Barito Utara, 2024

Puas terhadap Sarana dan Prasarana Pelayanan	Persentase Konsumen
(1)	(2)
Puas	96,88
Tidak Puas	3,13
Jumlah	100,00

https://barutkab.bps.go.id

Metadata Indikator

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

https://barutkab.bps.go.id

Lampiran 11. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Barito Utara, 2019–2024

Tahun	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan
(1)	(2)
2019	93,16
2020	92,04
2021	90,89
2022	91,44
2023	91,23
2024	**92,10**

https://barutkab.bps.go.id

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS
Konsep	:	Kepuasan konsumen
Definisi	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner VKD24.
Interpretasi	:	Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas pelayanan BPS. Hasil penghitungan IKK terhadap pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: 1) 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik; 2) 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik; 3) 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik; 4) 88,31-100 : Kualitas pelayanan sangat baik
Rumus Penghitungan	:	$IKK = \frac{\sum_{i=1}^{12}\{w_i \bar{x}_i\}}{y} \times 100$ Keterangan rumus: $\bar{x}_i$ = Rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i w_i = Penimbang tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i, y = skala maksimum penilaian (10) i = 1, 2, … , 12 = 12 atribut pelayanan PST BPS
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	- (skala 100)
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS

https://barutkab.bps.go.id

Lampiran 12. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kabupaten Barito Utara, 2020–2024

Tahun	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)
(1)	(2)
2020	95,02
2021	95,92
2022	96,08
2023	94,51
2024	**93,13**

https://barutkab.bps.go.id

Metadata Indikator

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

https://baratkab.bps.go.id

Lampiran 13. Kuesioner VKD24

RAHASIA

Dasar hukum:
1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik
2. Peraturan Pemerintah No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik
3. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik

SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2024

VKD24

Identitas Rekomendasi: V-

Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun 2024 merupakan survei yang bertujuan untuk mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan serta penyediaan data dan informasi statistik. Secara khusus, SKD 2024 bertujuan untuk:

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

SKD pertama kali dilaksanakan pada tahun 2005 dan semenjak itu telah dilaksanakan secara rutin setiap tahun. SKD 2024 dilakukan di BPS seluruh Indonesia dan dilaksanakan sepanjang tahun. Semua data yang Bapak/Ibu berikan akan dirahasiakan dan digunakan hanya untuk kepentingan SKD 2024.

Pengantar

https://lib.bps.go.id

RAHASIA

Dasar hukum:
1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik
2. PP No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik
3. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik

VKD24

SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2024

Keterangan Pencacahan *(diisi oleh petugas)*

Pencacah	Nama : _____	Pemeriksa	Nama : _____	Nomor Responden :
	Tanggal : _____		Tanggal : _____	*Kode Wilayah* / *Nomor Urut*

Blok I. Keterangan Responden

1 Nama : [ ]

2 *E-mail* : [ ]

3 Nomor *handphone* *
**untuk keperluan survei* : [ ]

4 Jenis kelamin :
- Laki-laki - 1
- Perempuan - 2

5 Pendidikan tertinggi yang ditamatkan
Pilih salah satu jawaban :
- ≤ SLTA/Sederajat - 1
- D1/D2/D3 - 2
- D4/S1 - 3
- S2 - 4
- S3 - 5

6 Pekerjaan utama
Pilih salah satu jawaban :
- Pelajar/Mahasiswa - 1
- Peneliti/Dosen - 2
- ASN/TNI/Polri - 3
- Pegawai BUMN/BUMD - 4
- Pegawai Swasta - 5
- Wiraswasta - 6
- Lainnya (.....) - 7

7 Kategori instansi
Pilih salah satu jawaban :
- Lembaga Negara - 1
- Kementerian & Lembaga Pemerintah - 2
- TNI/Polri/BIN/Kejaksaan - 3
- Pemerintah Daerah - 4
- Lembaga Internasional - 5
- Lembaga Penelitian & Pendidikan - 6
- BUMN/BUMD - 7
- Swasta - 8
- Lainnya (.....) - 9

8 Nama instansi : [ ]

9 Pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan
Pilih salah satu jawaban :
- Tugas Sekolah/Tugas Kuliah - 1
- Pemerintahan - 2
- Komersial - 3
- Penelitian - 4
- Lainnya (.....) - 5

Pertanyaan-pertanyaan berikut ini merujuk pada periode 1 Januari 2023 s.d. saat pengisian kuesioner

10 Jenis layanan yang digunakan
Boleh pilih lebih dari satu jawaban :
- Perpustakaan - 1
- Pembelian Publikasi BPS - 2
- Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik - 4
- Akses produk statistik pada Website BPS - 8
- Konsultasi Statistik - 16
- Rekomendasi Kegiatan Statistik - 32

11 Sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS
Boleh pilih lebih dari satu jawaban :
- Pelayanan Statistik Terpadu (PST) datang langsung - 1
- Pelayanan Statistik Terpadu *online* (pst.bps.go.id) - 2
- Website BPS / AllStats BPS - 4
- Surat/*E-mail* - 8
- Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll.) - 16
- Lainnya (.....) - 32

12 Apakah pernah melakukan pengaduan Pelayanan Statistik (PST)? :
- Ya - 1
- Tidak - 2

1

https://baritutab.bps.go.id

Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS

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

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

Sangat tidak penting /tidak puas — *Sangat penting/puas*

No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan		Tingkat Kepuasan	
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
2	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	
3	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	
4	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	
5	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	
6	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	
7	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	
8	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan: ..... (sesuai Blok 1 Rincian 11).	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan *online* merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi 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	
11	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	
12	*Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (B1R12 berkode 1)* Proses **penanganan pengaduan PST** 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	
13	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
14	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
15	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
16	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	
17	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	

https://baru.bps.go.id

Blok III. Kebutuhan Data
Diisi jika jenis layanan yang digunakan selain rekomendasi kegiatan statistik (Blok I Rincian 10 berisi salah satu kode 1, 2, 4, 8, 16)

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

No.	Data yang Dibutuhkan/Dikonsultasikan				Apakah data pada kolom (2) - (5) sudah diperoleh?	Diisi jika data sudah diperoleh (Kolom (6) berkode 1 atau 2)				
						Sumber Data			Jika Blok I Rincian 8 berkode 1, 2, 3, atau 4	Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Data
	Rincian data beserta wilayah datanya *Misal:* *- Gini ratio Provinsi Nusa Tenggara Barat* *- Persentase penduduk miskin di Kota Balikpapan* *- Kepadatan penduduk di Kota Samarinda* *- dll*	Sesuai isian kolom (2)			Ya, sesuai -1 Ya, tidak sesuai -2 Tidak diperoleh -3 Belum diperoleh -4	Jenis Sumber Data Publikasi -1 Data Mikro -2 Peta Wilkerstat -3 Tabulasi Data -4 Tabel di *Website* -5	Judul Sumber Data *Misal:* *- Provinsi Jambi Dalam Angka* *- Data Mikro Potensi Desa* *- Peta Indonesia per Desa* *- Website BPS Provinsi Jambi* *- dll*	Tahun Sumber Data	Apakah data ini digunakan untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah? Ya -1 Tidak -2	1 2 ... 9 10 Sangat tidak puas — Sangat puas
		Tahun Data	Level Data[1]	Periode Data[2]						
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)

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

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

3

https://barutkab.bps.go.id

Blok IV. Catatan Tuliskan kritik dan saran terhadap produk dan layanan data/informasi statistik yang disediakan oleh BPS

https://barutkab.bps.go.id

https://barutkab.bps.go.id

https://barutkab.bps.go.id

ST2023
SENSUS PERTANIAN

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

#bangga melayani bangsa

DATA
MENCERDASKAN BANGSA

https://barutkab.bps.go.id

BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN BARITO UTARA
Jl. Ahmad Yani No 143 Muara Teweh 73811 Barito Utara
Homepage: barutkab.bps.go.id, E-mail: bps6205@bps.go.id
Pelayanan Statistik Terpadu: 0821-5740-9997

ISSN 2962-7877
9 772962 787008