

Katalog : 1399013.5171

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data **BPS KOTA DENPASAR** **2021**



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA DENPASAR**

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data **BPS KOTA DENPASAR** 2021



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA DENPASAR**

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Denpasar 2021

ISSN : -
ISBN : 978-602-6395-43-6
No. Publikasi : 5171.2104
Katalog : 1399013.5171
Ukuran Buku : 18,2 cm x 25,7cm
Jumlah Halaman : xii+86 halaman

Naskah:
BPS Kota Denpasar

Desain Kover:
BPS Kota Denpasar

Penerbit:
© BPS Kota Denpasar

Pencetak:
Badan Pusat Statistik

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

Tim Penyusun

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Denpasar 2021

Penanggungjawab Umum

Eman Sulaeman SST, M.A.P.

Penanggungjawab Teknis

I Gede Rosma Adi Wijaya SST

Penulis

I Gede Rosma Adi Wijaya SST
Gede Ananda Nartapradnyana, SST

Gambar Kulit

Gede Ananda Nartapradnyana, SST

Layout

Gede Ananda Nartapradnyana, SST

Kata Pengantar



Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang diselenggarakan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Denpasar untuk mengidentifikasi kebutuhan data statistik dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS. SKD merupakan survey rutin yang diselenggarakan BPS Kota Denpasar setiap tahun.

Pada tahun 2021, BPS Kota Denpasar kembali menyelenggarakan SKD. Hasil SKD 2021 disajikan dalam bentuk publikasi yang berisi analisis mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan terhadap kualitas data. Analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

Publikasi ini terwujud berkat kerja sama yang baik antar unit kerja terkait. Kami berharap publikasi ini dapat bermanfaat untuk memperbaiki kualitas data dan kinerja pelayanan BPS Kota Denpasar. Saran dan masukan yang membangun sangat kami harapkan untuk perbaikan ke depan. Terima kasih dan selamat membaca.

Denpasar, Desember 2021
Kepala Badan Pusat Statistik
Kota Denpasar

Eman Sulaeman

Daftar Isi



Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xiii
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang	3
1.2. Tujuan dan Manfaat.....	4
1.3. Landasan Teori	4
1.4. Metodologi	7
1.5. Sistematika Penulisan	16
1.6. Realisasi Pengumpulan Data.....	16
Bab 2 Segmentasi Konsumen	19
2.1. Gambaran Umum Konsumen.....	21
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik.....	22
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	26
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan	27
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS.....	28
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	31
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan	33
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data.....	34
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana	34
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS.....	35
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS.....	37
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	40
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi	43
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS.....	45
5.1. Kebutuhan Data Data Menurut Level Data.....	49
5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data	50
5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data.....	51

Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data	53
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS	55
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS.....	56
Bab 7 Penutup	59
7.1. Kesimpulan	61
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan	61
Daftar Pustaka	63
Lampiran.....	65

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

Daftar Tabel



Tabel 1.1.	Langkah-Langkah Penghitungan IKK.....	13
Tabel 1.2.	Klasifikasi Kualitas Pelayanan	14
Tabel 1.3.	Jumlah dan Persentase Wilayah PST yang Memenuhi Sarana dan Prasarana.....	17
Tabel 1.4.	Realisasi Jumlah Responden SKD 2021 Menurut Wilayah PST BPS di Kota Denpasar	18
Tabel 3.1	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Denpasar.....	37
Tabel 3.2	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Denpasar.....	37

Daftar Gambar



Gambar 1.1.	Diagram <i>Cartesius Impotence and Performance Analysis</i>	11
Gambar 2.1.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Denpasar yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	22
Gambar 2.2.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Menurut Kelompok Umur*	23
Gambar 2.3.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Menurut Jenis Kelamin.....	23
Gambar 2.4.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	24
Gambar 2.5.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Menurut Pekerjaan Utama	25
Gambar 2.6.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Menurut Instansi/Institusi.....	26
Gambar 2.7.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	27
	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Menurut Jenis Layanan.....	28
Gambar 2.8.	28	
Gambar 2.9.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS	29
Gambar 3.1.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Terhadap Pelayanan.....	33
Gambar 3.6.	<i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Kota Denpasar.....	39
Gambar 6.1.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Denpasar	55
Gambar 6.2.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Denpasar Menurut Aspek Kualitas Data	56
Gambar 6.3.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Kota Denpasar	57

Daftar Lampiran



Lampiran 1. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur	67
Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	68
Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama.....	69
Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi.....	70
Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	71
Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan	72
Lampiran 7. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS	73
Lampiran 8. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	74
Lampiran 9. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	75
Lampiran 10. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data ...	76
Lampiran 11. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data	77
Lampiran 12. Persentase Pencarian Data menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya	79
Lampiran 13. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data.....	80
Lampiran 14. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data.....	81
Lampiran 15. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data.....	82

Lampiran 16. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data	83
Lampiran 17. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST	84
Lampiran 18. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST	86
Lampiran 19. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST	87
Lampiran 20. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan	88

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

bab 1

PENDAHULUAN

Survei Kebutuhan Data

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

RESPONDEN

Konsumen Penerima Layanan

unit PST BPS dengan cara:
-tatap muka (datang langsung ke unit PST BPS)
tanpa tatap muka (telepon, surel, surat, situs BPS, dan layanan statistik online
pada 1 Januari 2021 - periode akhir pencacahan

INSTRUMEN

Kuesioner VKD21

hardcopy dan softcopy

pencacahan manual menggunakan print out kuesioner

pencacahan menggunakan email dan CAWI.

ANALISIS

- Analisis Deskriptif
- Analisis Tabulasi Silang (*crosstab analysis*)
- Analisis Kesenjangan (*gap analysis*)
- Analisis Kuadran (*importance and performance analysis*)

diperkaya dengan

INDEKS KEPUASAN KONSUMEN (IKK)

LOKUS & WAKTU

Pelayanan Statistik Terpadu (PST)

di satuan kerja BPS Pusat dan BPS Provinsi/Kabupaten/Kota seluruh Indonesia



Juli - Agustus 2021

Hmmmm.....
Menarique Sekali!





Bab 1

Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

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

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

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

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dirancang dan dilakukan oleh BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. SKD pertama kali dilaksanakan tahun 2005 dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS Pusat dan lima BPS Provinsi sebagai uji coba (*pilot project*). Pada

tahun 2009 dan 2010, SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan sebelas BPS Provinsi. Tahun 2011 - 2013, SKD dilakukan di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi. Sejak tahun 2014, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

1.2. Tujuan dan Manfaat

Secara umum, tujuan pelaksanaan SKD 2021 adalah mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik. Tujuan tersebut sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik. Selain itu, pelaksanaan SKD 2021 juga dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan BPS. Hal ini ditujukan untuk menjawab amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Hasil SKD 2021 dapat dimanfaatkan oleh BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota untuk mengidentifikasi beberapa isu, antara lain:

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

1.3. Landasan Teori

1.3.1. Pelayanan Statistik Terpadu

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

Pintu gerbang penyebarluasan data BPS adalah unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau *one gate service*. Keberadaan unit PST BPS diharapkan mampu mempermudah

konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Pelayanan yang diberikan oleh BPS tidak hanya dilakukan dengan tatap muka atau datang langsung ke unit PST BPS, tetapi dapat juga dilakukan tanpa tatap muka baik melalui *website* BPS, aplikasi AllStat BPS (berbasis Android dan iOS), telepon, faksimili, *e-mail*, maupun surat.

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

1.3.2. Faktor Kepuasan Layanan

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

a. *Responsiveness* (daya tanggap)

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

b. *Assurances* (jaminan)

Jaminan merupakan bentuk kepastian dari suatu unit pelayanan. Unsur ini sangat ditentukan oleh jaminan dari pemberi layanan, sehingga

orang yang menerima layanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk pelayanan yang dilakukan tersebut tuntas dan sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran, dan kualitas pelayanan yang dijamin.

c. *Tangible* (fisik)

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

d. *Empathy* (empati)

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

e. *Reliability* (keandalan)

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

1.3.3. Konsep dan Definisi

- a. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2021 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2021 sampai periode akhir pencacahan.
- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.

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

1.4. Metodologi

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

1.4.1. Metode Sampling

SKD 2021 dilakukan dengan metode non probability sampling yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Adapun tekniknya adalah quota sampling yaitu

teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang akan diselidiki ditetapkan terlebih dahulu.

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKD 2021 dilakukan pada Juli - Agustus 2021 oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (*self enumeration*). Instrumen yang digunakan adalah kuesioner VKD21. Pengumpulan data dilakukan dengan 2 (dua) metode, yaitu pencacahan manual dan elektronik (*online*). Pencacahan manual merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden dengan menggunakan kuesioner dalam bentuk *hardcopy* atau yang dikenal dengan istilah PAPI (*Pencil and Paper Interview*). Pencacahan elektronik merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden melalui aplikasi berbasis *website* atau yang dikenal dengan istilah CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*). Terdapat 3 (tiga) metode pencacahan elektronik SKD 2021, yaitu:

- 1) *Online E-mail*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD21 melalui *link* yang dikirimkan melalui *e-mail*.
- 2) *Online PST*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD21 melalui form entri pada *web browser* komputer di unit PST.
- 3) *Online Link*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD21 melalui *link* yang diperoleh dari aplikasi layanan statistik BPS.

1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain: analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*),

Importance and Performance Analysis (IPA), *Customer Satisfaction Index (CSI)* atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

Ruang lingkup analisis hasil SKD 2021 dalam publikasi ini adalah PST BPS Kota Denpasar

a. Analisis Tabulasi Silang

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

b. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

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

c. *Importance and Performance Analysis (IPA)*

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

peningkatan pelayanan (*improvement*). IPA telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

Dalam IPA, terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

1) Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = Tingkat kesesuaian

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

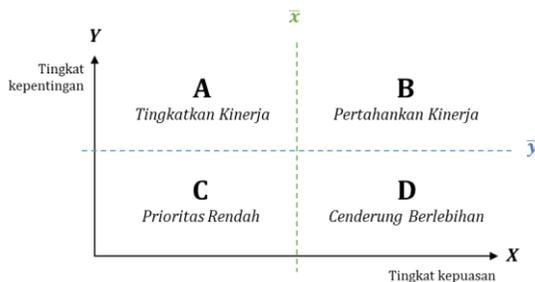
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

2) Diagram Cartesius

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



Gambar 1.1. Diagram *Cartesius Importance and Performance Analysis*

Keempat kuadran tersebut memiliki arti sebagai berikut:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

d. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

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

IKK kualitas pelayanan diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD21. IKK kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data, yaitu kualitas secara umum, kelengkapan, akurasi, dan kemitakhiran. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

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

Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2. Klasifikasi nilai IKK Tahun 2021 berbeda dengan klasifikasi pada tahun sebelumnya. Pada tahun 2021, klasifikasi nilai didasarkan pada PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tabel 1.2. Klasifikasi Kualitas Pelayanan

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

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

e. Persentase Konsumen yang Puas

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

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2021 adalah 1 - 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab di atas 7,66 (berdasarkan Tabel 1.2). Konsep penghitungan ini berbeda dengan tahun sebelumnya, dimana konsumen dikatakan puas jika memberikan penilaian di atas 5,5 (setengah dari nilai median). Oleh karena itu, jika akan membandingkan indikator persentase konsumen yang puas antara tahun 2021 dengan tahun 2019 perlu dilakukan penyesuaian rumus yang sama terlebih dahulu.

f. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

IPAK digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kota Denpasar. Aspek yang dihitung adalah penerapan perilaku anti korupsi, meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar, dan tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan menghitung rata-rata

tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD21.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah:

1. Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

$i = 1, 2, 3, 4$

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

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

3. Menghitung IPAK

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

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

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

1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 2021.

Bab 2 Segmentasi Konsumen, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Kota Denpasar yang menjadi responden SKD 2021 berdasarkan Blok I VKD21.

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Kota Denpasar berdasarkan Blok II VKD21.

Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Kota Denpasar berdasarkan Blok II VKD21.

Bab 5 Analisis Kebutuhan Data, berisi analisis mengenai data di PST BPS Kota Denpasar yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD21.

Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Kota Denpasar yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD21.

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

1.6. Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2021 dilakukan di PST BPS Kota Denpasar dengan jumlah sampel sebanyak 30 responden.

1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST

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

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST pada SKD 2021, meliputi:

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

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

Wilayah PST BPS	Jumlah PST	Sarana dan Prasarana						
		Informasi Pelayanan	Maklumat Pelayanan	<i>Wifi</i>	Informasi Petugas	Ruang Pelayanan	Komputer	Sarana Pengaduan
Kota Denpasar	1	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)
Jumlah	1	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)

Tabel 1.3 menjelaskan pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Kota Denpasar. Pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Kota Denpasar sudah cukup baik.

Pada PST BPS Kota Denpasar, pemenuhan sarana dan prasarana cukup memadai dengan tersedianya informasi pelayanan, informasi maklumat pelayanan, wifi, informasi petugas pelayanan, ruang pelayanan, komputer, dan sarana pengaduan.

1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021

Dalam SKD 2021, masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi. PST BPS Pusat memiliki target responden paling

banyak, yaitu 150 responden. Target jumlah responden untuk PST BPS Provinsi adalah 70 responden. Sementara itu, PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh responden sebanyak 30 responden.

Pelaksanaan kegiatan SKD 2021 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Di Kota Denpasar, total realisasi responden adalah sebesar 30 responden atau sebesar 100% dari total target yang telah ditetapkan (30 responden).

Tabel 1.4. Realisasi Jumlah Responden SKD 2021 Menurut Wilayah PST BPS di Kota Denpasar

Wilayah PST BPS	Jumlah Resp.
Kota Denpasar	30

bab 2

SEGMENTASI KONSUMEN*

*pengguna data dan/atau pengguna layanan yang menjadi responden SKD 2021

Konsumen di PST Kota Denpasar

didominasi oleh...



sebagian besar menggunakan...





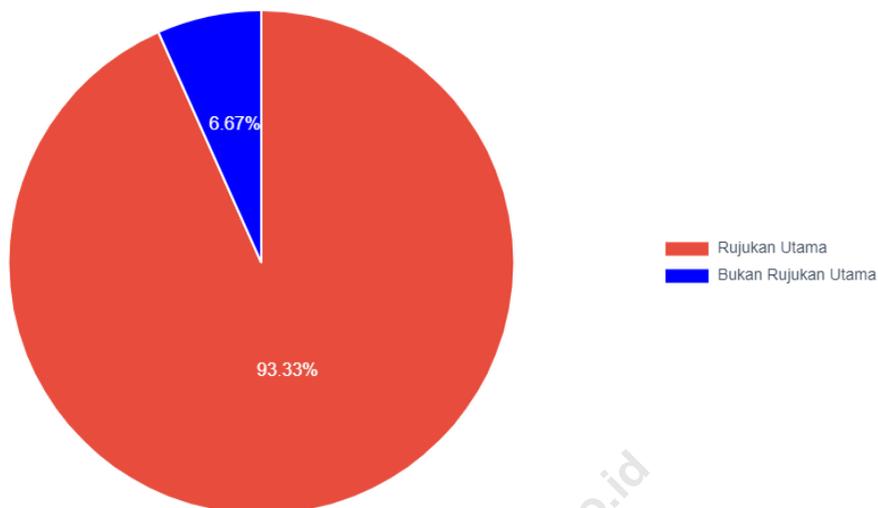
Bab 2 Segmentasi Konsumen

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

2.1. Gambaran Umum Konsumen

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

Kecenderungan konsumen di PST BPS Kota Denpasar dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Denpasar menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 93,33%.



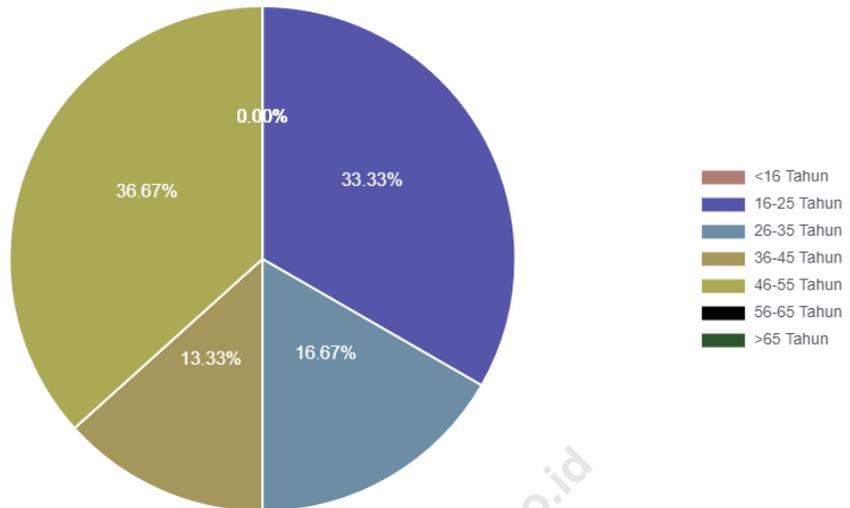
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Denpasar yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

2.2. Konsumen Menurut Karakteristik

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

Kelompok Umur

Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Kota Denpasar didominasi oleh konsumen berumur 16-55 tahun yang terbagi menjadi empat kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 46-55 tahun (36,67%), disusul konsumen berumur 16-25 tahun (33,33%), konsumen berumur 26-35 tahun (16,67%) dan konsumen berumur 36-45 tahun (13,33%). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.

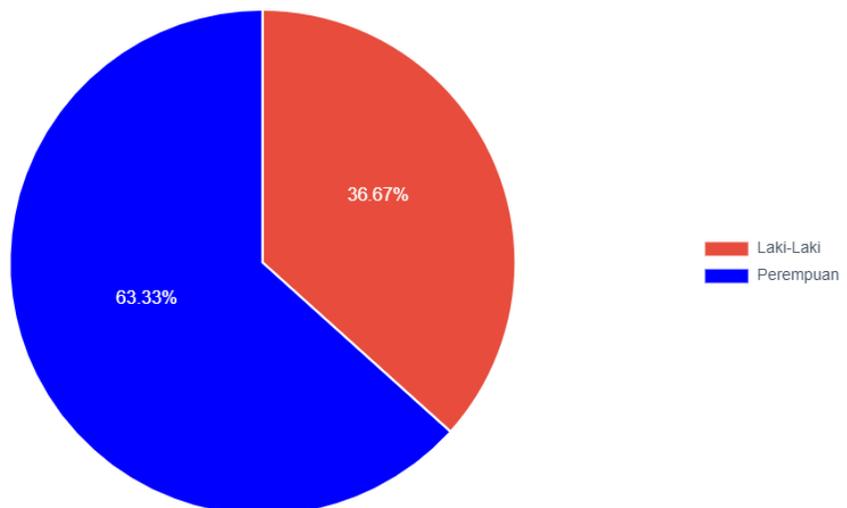


Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Menurut Kelompok Umur*

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

Jenis Kelamin

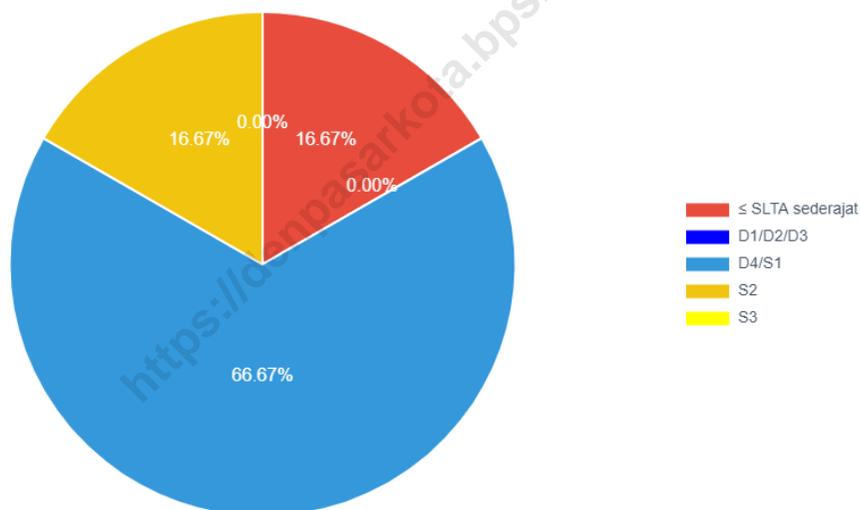
Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kota Denpasar menurut jenis kelamin. Persentase Konsumen perempuan di PST BPS Kota Denpasar adalah sebesar 63,33%. Sementara itu, 36,67% konsumen di PST BPS Kota Denpasar adalah laki-laki.



Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Menurut Jenis Kelamin

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2021, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu \leq SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Kota Denpasar didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan DIV/S1 (66,67%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah dua kategori yang sama yaitu konsumen dengan tingkat pendidikan SLTA/ sederajat dan tingkat pendidikan S2, masing masing sebesar 16,67%.

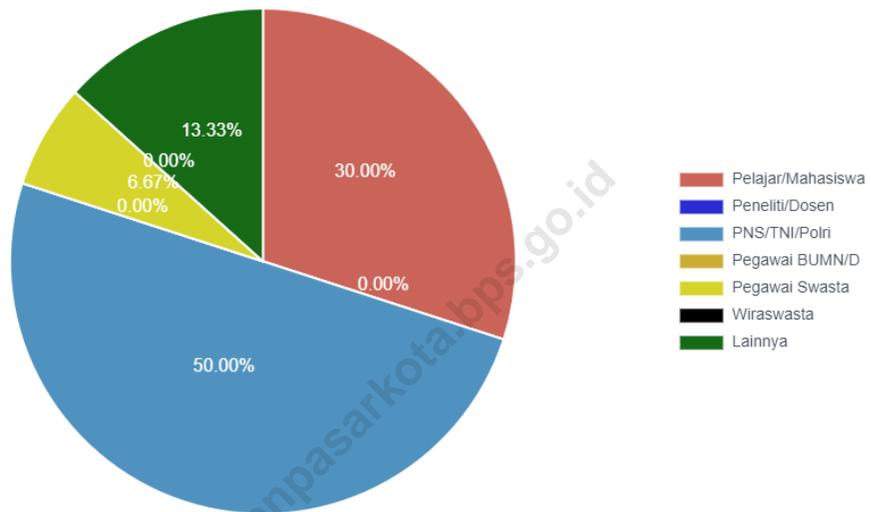


Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

Pada SKD 2021, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2021 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

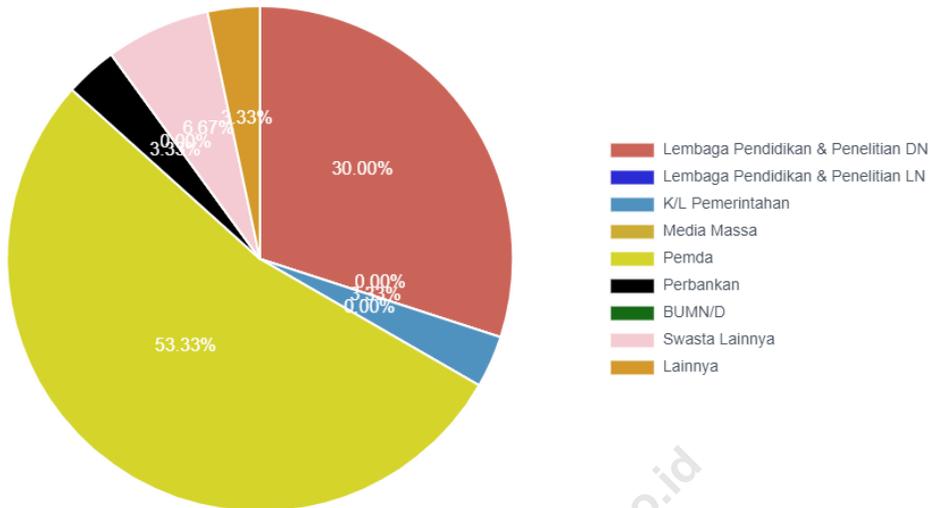
Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Denpasar adalah PNS/TNI/Polri (50,00%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa memiliki persentase sebesar 30,00%. Konsumen yang bekerja sebagai pegawai swasta sebesar 6,67% dan lainnya sebesar 13,33%.



Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Menurut Pekerjaan Utama

Instansi/Institusi

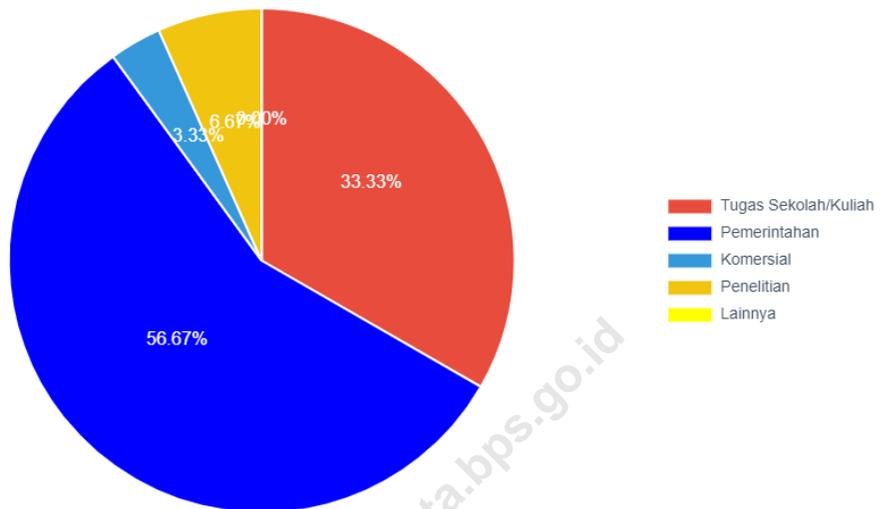
Konsumen pada SKD 2021 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Denpasar berasal dari Pemerintah Daerah (53,33%). Konsumen yang bekerja di Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 30,00%.



Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Menurut Instansi/Institusi

2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kota Denpasar menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kota Denpasar. Dalam SKD 2021, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, hasil SKD 2021 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kota Denpasar cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kota Denpasar paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintah (56,67%). Pemanfaatan untuk Tugas Kuliah/Tugas Sekolah serta Penelitian menempati posisi kedua dan ketiga, dengan persentase masing-masing sebesar 33,33% dan 6,67%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kota Denpasar sangat dibutuhkan dalam bidang penelitian dan perencanaan.



Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

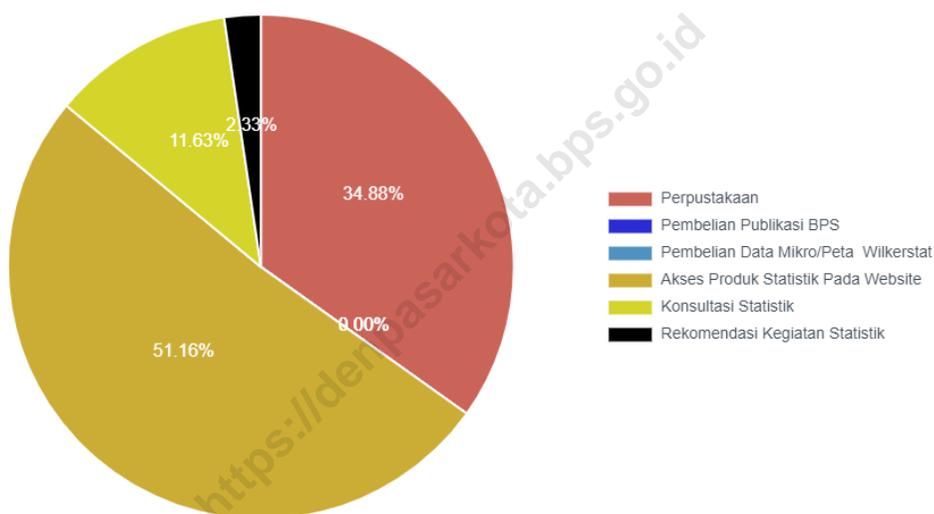
Merujuk pada Gambar 2.7, konsumen di PST BPS Kota Denpasar didominasi oleh konsumen yang berasal dari Kementerian/Lembaga/Organisasi Perangkat Daerah (K/L/OPD). Sejalan dengan visi BPS 2021-2024, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju” , BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, *monitoring*, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Berdasarkan hasil SKD 2021, 100,00% konsumen 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.

2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi

Pustaka Tercetak, Pustaka Digital, Penjualan Publikasi, Data Mikro, Konsultasi Data Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kota Denpasar oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Akses Produk Statistik pada Website, yaitu sebesar 51,16%. Pada posisi kedua, Pustaka Tercetak dengan persentase sebesar 34,88%. Sementara itu, Rekomendasi Kegiatan Statistik adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu sebesar 2,33%.



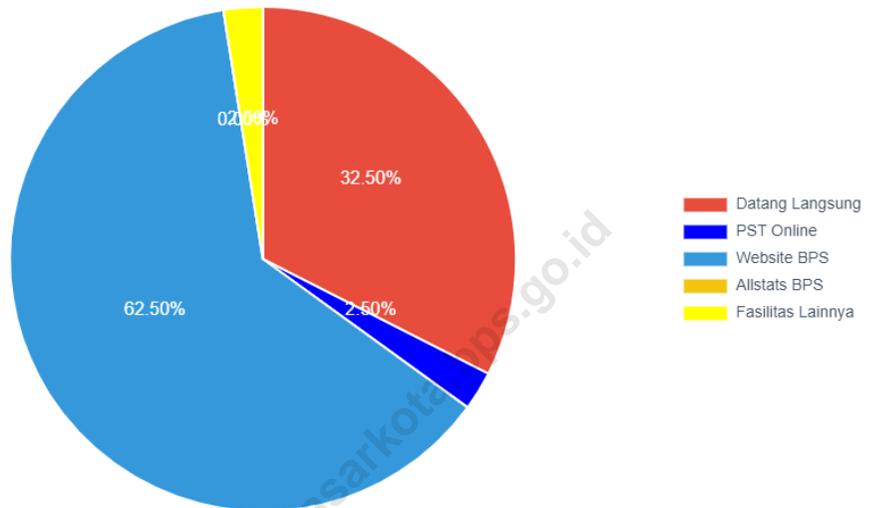
Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Menurut Jenis Layanan

2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2021. Fasilitas tersebut meliputi *Website* BPS, Allstat BPS (aplikasi android dan iOS), Silastik (silastik.bps.go.id), Sirusa (sirusa.bps.go.id), Romantik Online (romantic.bps.go.id), telepon/faksimili, *e-mail*/surat, datang langsung ke PST, dan lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Denpasar mendapatkan data melalui fasilitas *Website* BPS dengan

persentase sebesar 62,50%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada *website* BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kota Denpasar. Walaupun demikian, masih ada konsumen yang datang langsung ke PST BPS dengan persentase 32,50%.



Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS

3 bab

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

Gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan

di PST BPS Kota Denpasar

IKK = 92,49

Indeks Kepuasan Konsumen

kualias pelayanan PST BPS Kota Denpasar termasuk kategori sangat baik (skala 100)

Persentase konsumen yang puas terhadap

Akses Data BPS

100%



Persentase konsumen yang puas terhadap

Pelayanan BPS

99,34%



Persentase konsumen yang puas terhadap

Sarana dan Prasarana Pelayanan BPS

100%





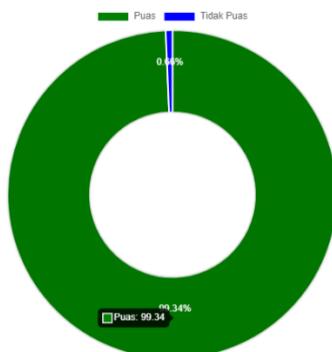
Bab 3

Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kota Denpasar terhadap pelayanan PST BPS Kota Denpasar secara umum dan menurut atribut pelayanan. Analisis kepuasan layanan meliputi kepuasan konsumen terhadap pelayanan, akses, dan sarana prasarana, *gap analysis*, *Importance and Performance Analysis* (IPA), serta analisis Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap pelayanan BPS. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

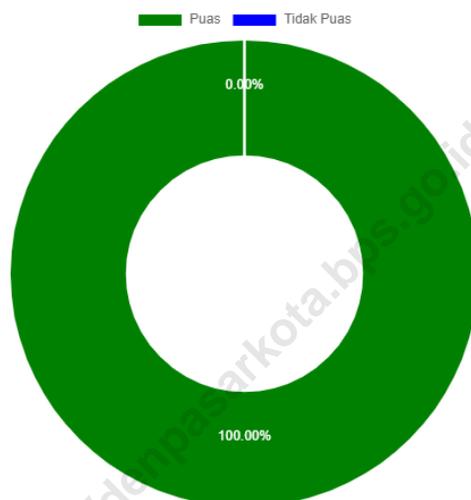
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kota Denpasar sebesar 99,34%. Jika dibandingkan dengan tahun 2020, maka persentase tersebut mengalami peningkatan lebih dari 20 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di PST BPS Kota Denpasar mengalami peningkatan yang cukup signifikan dari tahun sebelumnya.



Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Terhadap Pelayanan

3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

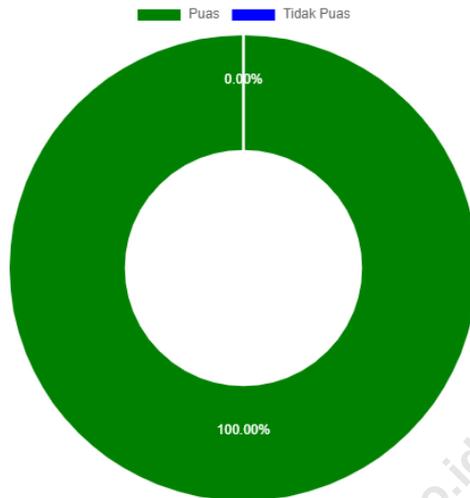
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), akses data pada *website* BPS, dan akses konten pada *website* BPS. Berdasarkan Gambar 3.2, persentase konsumen di PST BPS Kota Denpasar yang puas terhadap akses data adalah sebesar 100%.



Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Terhadap Akses Data

3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kota Denpasar yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 100%.



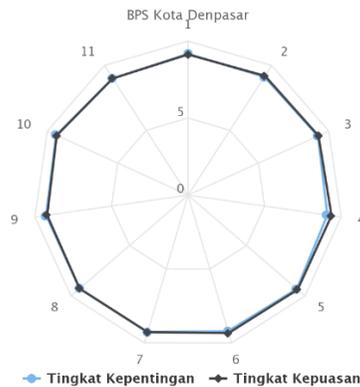
Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Terhadap Sarana dan Prasarana

3.4. *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

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

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kota Denpasar. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan.

Tingkat Kepuasan Berbanding Tingkat Kepentingan



Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Denpasar

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima memiliki nilai gap paling jauh yaitu 0,27. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kota Denpasar..

Atribut pelayanan di PST BPS Kota Denpasar memiliki gap -0,07 sampai -0,27. Walaupun demikian, menurut Parsuraman (1991), jika gap negatif bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

Tabel 3.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Denpasar

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9.13	9.17	-0.04
2	Kemudahan Prosedur	9.2	9.13	0.07
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9.27	9.23	0.04
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9.37	9.1	0.27
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	9.37	9.3	0.07
6	Sarana Prasarana	9.33	9.2	0.13
7	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9.27	9.27	0
8	Respon Petugas Pelayanan	9.27	9.27	0
9	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	9.2	9.27	-0.07
10	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9.33	9.37	-0.04
11	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	9	9	0

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 Kota Denpasar. 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.

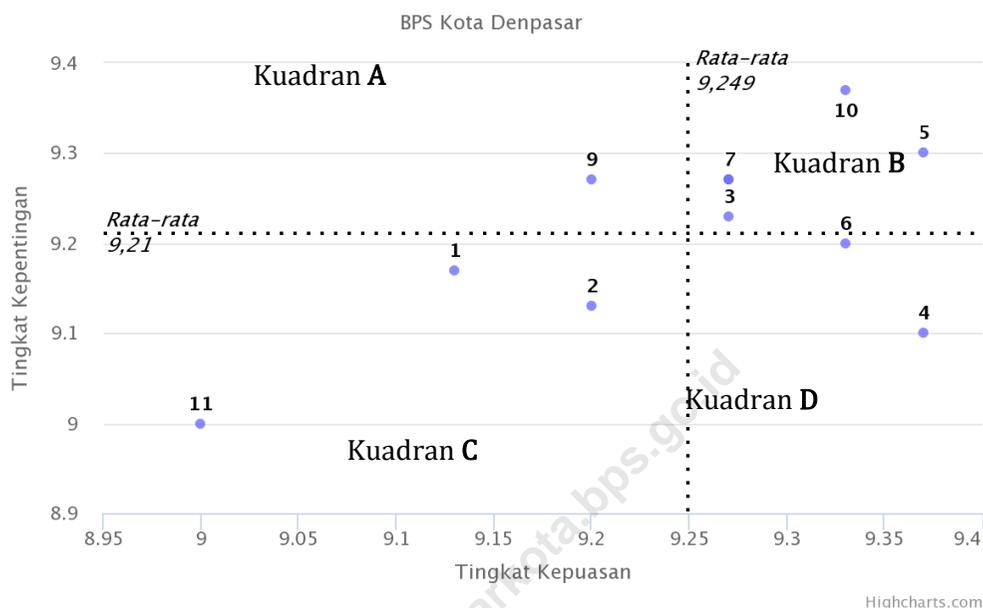
Tabel 3.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Denpasar

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9.13	9.17	99.64

2	Kemudahan Prosedur	9.2	9.13	100.73
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9.27	9.23	100.36
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9.37	9.1	102.93
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	9.37	9.3	100.72
6	Sarana Prasarana	9.33	9.2	101.45
7	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9.27	9.27	100
8	Respon Petugas Pelayanan	9.27	9.27	100
9	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	9.2	9.27	99.28
10	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9.33	9.37	99.64
11	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	9	9	100

Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian masing-masing atribut bernilai <100%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kota Denpasar belum memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah Kesesuaian Biaya Pelayanan, yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima (102,93%), sedangkan atribut Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas (99,28%).

Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan



Keterangan

- | | |
|---|---|
| 1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan | 7. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama |
| 2. Kemudahan Prosedur | 8. Respon Petugas Pelayanan |
| 3. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian | 9. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online |
| 4. Kesesuaian Biaya Pelayanan | 10. Kemudahan Fasilitas Pengaduan |
| 5. Kesesuaian Produk Pelayanan | 11. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan |
| 6. Sarana Prasarana | |

Gambar 3.6. *Importance and Performance Analysis (IPA)* Pelayanan di PST BPS Kota Denpasar

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS adalah Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online.

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS adalah:

1. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
2. Kesesuaian Produk Pelayanan
3. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
4. Respon Petugas Pelayanan
5. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

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

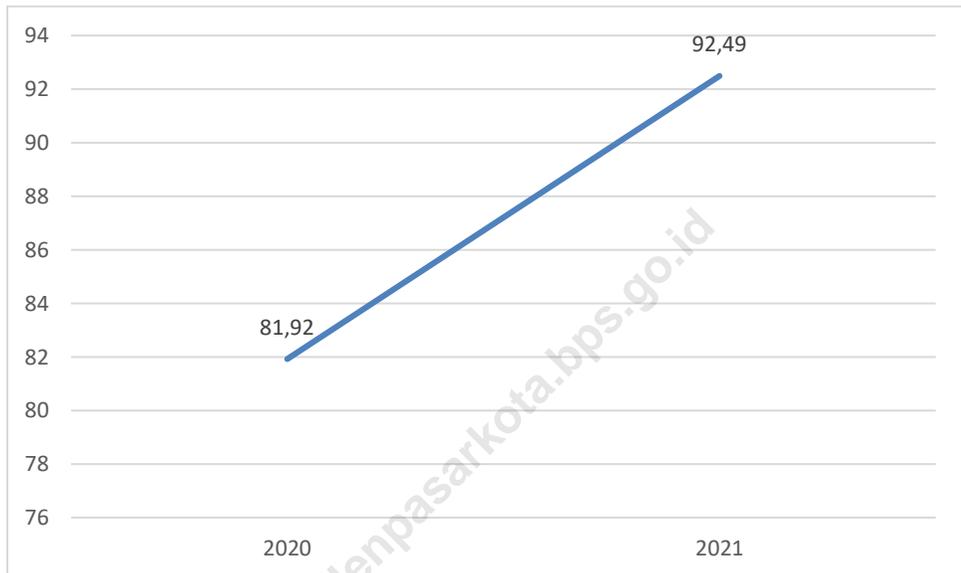
1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
2. Kemudahan Prosedur
3. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan PST BPS yang termasuk dalam kuadran D adalah Sarana Prasarana dan Kesesuaian Biaya Pelayanan.

3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/ *Customer Satisfaction Index*(CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kota Denpasar tahun 2021 sebesar 92,49, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Denpasar masuk kategori Baik. Berdasarkan Gambar 3.7, IKK BPS di PST BPS Kota Denpasar

mengalami kenaikan sebesar 10,57 dari 81,92 pada tahun 2020 menjadi 92,49 pada tahun 2021. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kota Denpasar semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kota Denpasar.



Gambar 3.5. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kota Denpasar

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

bab 4

INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI

**IPAK
94,59**



Perilaku anti korupsi
sangat diterapkan
dalam layanan di
PST BPS Kota Denpasar





Bab 4

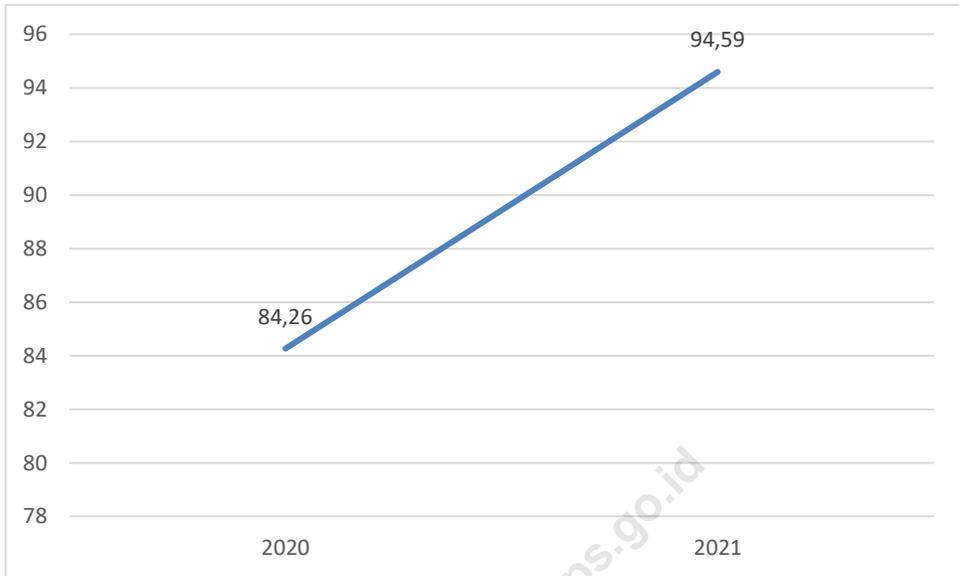
Analisis Perilaku Anti Korupsi

Bab ini menjabarkan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen di PST BPS Kota Denpasar terhadap perilaku anti korupsi pelayanan PST BPS Kota Denpasar. Analisis perilaku anti korupsi meliputi penerapan perilaku anti korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan atribut anti korupsi. Terdapat empat atribut atau unsur anti korupsi yang dicakup, yaitu tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 4 atribut anti korupsi. Berdasarkan Gambar 4.1, IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kota Denpasar mengalami kenaikan sebesar 10,33 dari 84,26 pada tahun 2020 menjadi 94,59 pada tahun 2021.



Gambar 3.6. Indeks Persepsi Anti Korupsi di PST BPS Kota Denpasar Tahun 2020 dan 2021

5 bab

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

Perolehan Data

81,03%

dari pengunjung PST yang menjadi sampel SKD memperoleh data sesuai yang diinginkan.



Level Data

Data yang paling banyak dibutuhkan menurut level



Periode Data

Data yang paling banyak dibutuhkan menurut periode





Bab 5

Analisis Kebutuhan Data

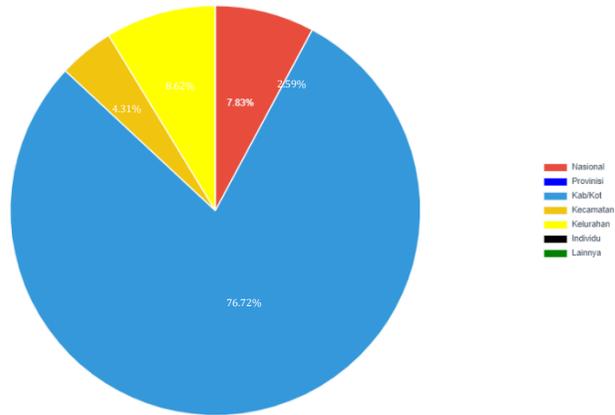
Bab ini menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi jenis data, level data, periode data, dan perolehan data. Selain itu, analisis dilakukan terhadap jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari oleh konsumen.

Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kota Denpasar dan wilayah penyedia data BPS Kota Denpasar. Wilayah PST BPS Kota Denpasar digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kota Denpasar. Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Kota Denpasar digunakan untuk menganalisis perolehan data yang berasal dari BPS Kota Denpasar. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dicari (data). Misalnya, seorang pengguna data mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data. Ketika mencari data, konsumen bisa mencari lebih dari satu *series* data untuk jenis data yang sama. Sehingga, jika konsumen mencari satu jenis data sebanyak sepuluh tahun, orang tersebut akan dihitung sebagai satu konsumen dan sepuluh orang-data.

5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data

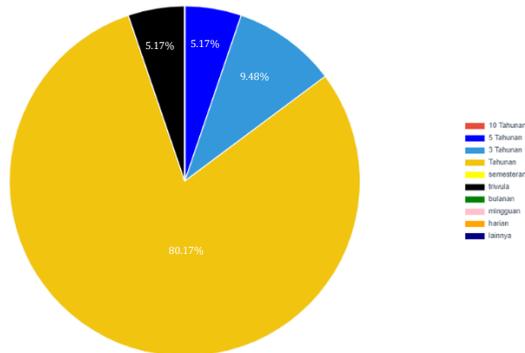
Dari hasil SKD 2021, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kota Denpasar. Secara umum, dari 30 orang-data, sebagian besar mencari data pada level kabupaten. Peringkat kedua adalah data level kelurahan, dengan pencarian paling sedikit adalah data level nasional. Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



Gambar 5.1 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Denpasar Menurut Level Data

5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data

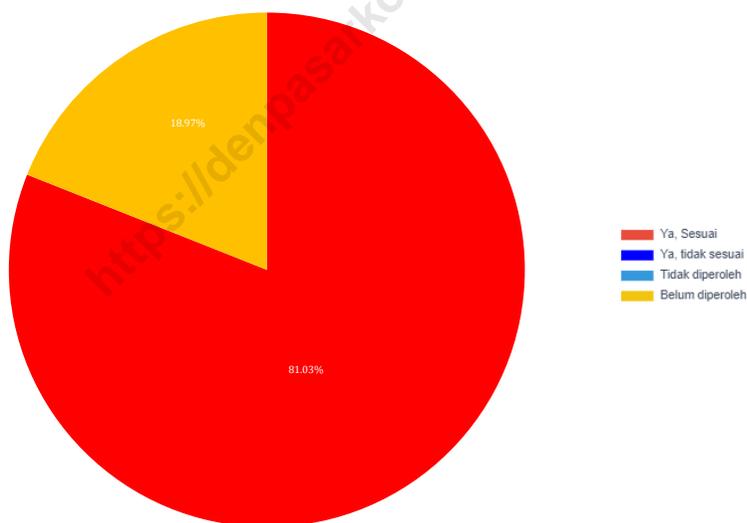
Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu tiga tahunan. Sementara itu, data dengan pencarian yang terendah menurut periode adalah dua periode data, yaitu triwulanan dan lima tahunan.



Gambar 5.2 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Denpasar Menurut Periode Data

5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2021 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 Kota Denpasar.



Gambar 5.3 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Denpasar Menurut Perolehannya

Berdasarkan Gambar 5.3, dari seluruh pencarian data, 81,03% memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan, sedangkan 18,97% belum memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan.

bab 6

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

IKK = 93,95

Indeks Kepuasan Konsumen terhadap kualitas data BPS Kota Denpasar

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS masuk dalam kategori

Sangat Baik (Skala 100)



Aspek Kualitas Data

Kelengkapan Data



100%

Akurasi Data



100%

Kemutakhiran Data



100%



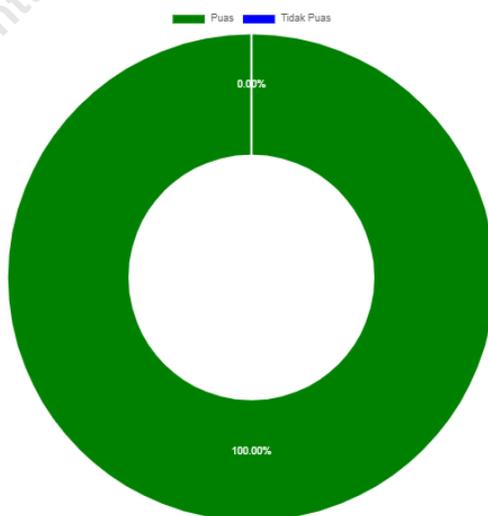
Bab 6

Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Denpasar disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kota Denpasar dengan persentase mencapai 100 %.



Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Denpasar

Aspek Kualitas Data

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

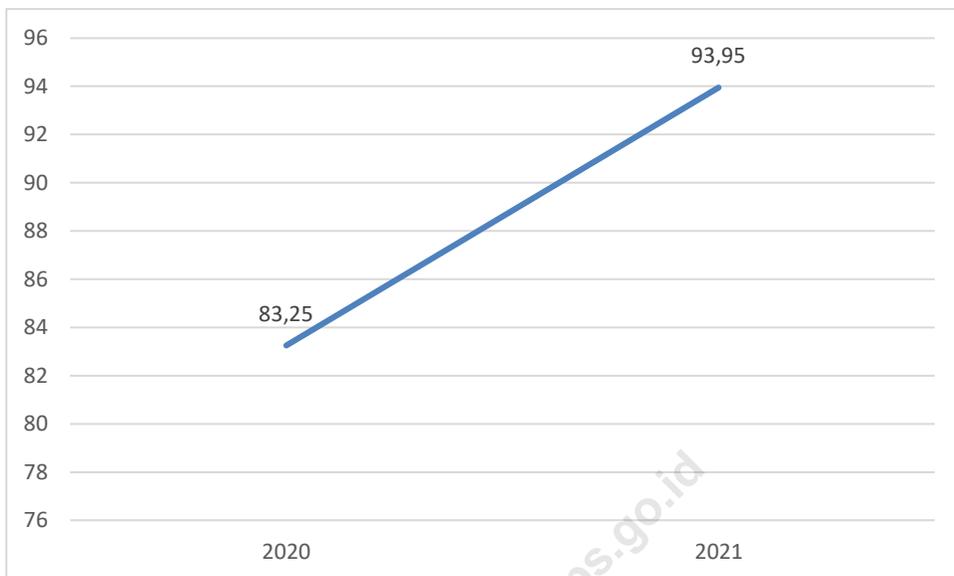
Berdasarkan Gambar 6.2, 100% konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data.



Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Denpasar Menurut Aspek Kualitas Data

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS dari Penyedia Data BPS Kota Denpasar. Nilai IKK untuk PST BPS Kota Denpasar tahun 2021 sebesar 93,95, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Denpasar masuk kategori Baik. Berdasarkan Gambar 6.2, IKK BPS di PST BPS Kota Denpasar mengalami kenaikan sebesar 10,7 dari 83,25 pada tahun 2020 menjadi 93,95 pada tahun 2021.



Gambar 6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Kota Denpasar

bab 7

PENUTUP



92,49

IKK



94,59

IPAK



Bab 7 Penutup

7.1. Kesimpulan

Secara umum, layanan PST BPS Kota Denpasar sudah cukup baik. Hal ini ditunjukkan dengan score Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) pada tahun 2021 sebesar 92,49 dari skala 100. Selain itu, komitmen BPS Kota Denpasar untuk mewujudkan terciptanya pemerintahan yang bersih dan bebas KKN tergambar dari score Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Pada tahun 2021, *score* Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) BPS Kota Denpasar sebesar 94,59.

Terlihat peningkatan yang signifikan terjadi pada kedua indeks baik IPAK maupun IKK. Hal ini terjadi karena adanya tindak lanjut atas hasil SKD tahun 2020, sehingga performa PST BPS Kota Denpasar mengalami peningkatan.

7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Berdasarkan analisa hasil SKD 2021, ada 7 aspek yang patut untuk dipertahankan bahkan dapat lebih ditingkatkan kinerjanya pada masa-masa yang akan datang yaitu :

1. Sarana prasarana
2. Kesesuaian Biaya Pelayanan.
3. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
4. Kesesuaian Produk Pelayanan
5. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
6. Respon Petugas Pelayanan
7. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

Selain itu, masih ada aspek-aspek lainnya yang perlu mendapat pembenahan yaitu :

1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
2. Kemudahan Prosedur
3. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan

Dari tujuh aspek yang perlu ditingkatkan kinerjanya, satu aspek agar mendapatkan perhatian serius dan menjadi skala prioritas untuk ditingkatkan kinerjanya yakni Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online. Untuk itu diperlukan Standar Operasional Prosedur yang baku untuk dipublikasikan kepada khalayak umum, selain itu dibutuhkan juga *Person In Charge* (PIC) atau Tim yang selalu sedia dan responsif dalam menghadapi pengunjung online.

<https://denpasar.kota.bps.go.id>



Daftar Pustaka

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



LAMPIRAN

Lampiran 1. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur
Konsep	: Segmentasi konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut kelompok umur terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS 2. Kelompok Umur
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dimana: P_i = Persentase konsumen dengan kelompok umur ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kelompok umur ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = kelompok umur tertentu, yaitu: 1. < 16 th 5. 46 - 55 th 2. 16 -25 th 6. 56 - 65 th 3. 26 - 35 th 7. > 65 th 4. 36 - 45 th
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kelompok umur tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P_i = Persentase konsumen dengan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = jenis kelamin, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Kurang dari atau sama dengan SLTA/Sederajat2. D1/D2/D33. D4/S14. S25. S3
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut pekerjaan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Pekerjaan Utama
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P_i = Persentase konsumen dengan pekerjaan utama ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan pekerjaan utama ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = Pekerjaan Utama, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pelajar/Mahasiswa2. Peneliti/Dosen3. PNS/TNI/Polri4. Pegawai BUMN/D5. Pegawai Swasta6. Wiraswasta7. Lainnya
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pekerjaan utama tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen Instansi/Institusi terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Instansi/Institusi
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

dimana:

Pi = Persentase konsumen dengan Instansi/Institusi ke-i

Xi = Jumlah konsumen dari Instansi/Institusi ke-i

y = Jumlah seluruh konsumen

i = Instansi/Institusi, yaitu:

1. Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri
2. Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri
3. Kementerian & Lembaga Pemerintah
4. Lembaga Internasional
5. Media Massa
6. Pemerintah Daerah
7. Perbankan
8. BUMN/BUMD
9. Swasta Lainnya
10. Kategori Instansi Lainnya

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan instansi/institusi tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah pemanfaatan hasil kunjungan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Pemanfaatan hasil kunjungan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

dimana:

Pi = Persentase konsumen dengan Pemanfaatan Hasil Kunjungan ke-i

Xi = Jumlah Pemanfaatan Hasil Kunjungan ke-i

y = Jumlah seluruh konsumen

i = Pemanfaatan Hasil Kunjungan, yaitu:

1. Tugas Sekolah/Tugas Kuliah
2. Pemerintahan
3. Komersial
4. Penelitian
5. Pemanfaatan Lainnya

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pemanfaatan hasil kunjungan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	Layanan yang Digunakan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

dimana:

Pi = Persentase konsumen dengan jumlah layanan ke-i

Xi = Jumlah layanan ke-i

y = Jumlah seluruh konsumen

i = layanan yang Digunakan, yaitu:

1. Pustaka Tercetak
2. Pustaka Digital
3. Penjualan Publikasi
4. Data Mikro
5. Konsultasi Statistik
6. Rekomendasi Kegiatan Statistik

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan layanan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 7. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	Layanan yang Digunakan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

dimana:

Pi = Persentase konsumen dengan jumlah layanan ke-i

Xi = Jumlah layanan ke-i

y = Jumlah seluruh konsumen

i = layanan yang Digunakan, yaitu:

1. Website BPS
2. AllstatsBPS
3. Silastik
4. Sirusa
5. Romantik Online
6. Telepon/Faximilie
7. e-Mail/Surat
8. Datang Langsung ke PST
9. Fasilitas Lainnya

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan fasilitas utama yang digunakan di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 8. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah penggunaan data BPS sebagai rujukan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	Penggunaan data BPS sebagai rujukan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

dimana:

Pi = Persentase konsumen dengan penggunaan data BPS sebagai rujukan ke-i

Xi = Penggunaan data BPS sebagai rujukan ke-i

y = Jumlah seluruh konsumen

i = Penggunaan data BPS sebagai rujukan, yaitu:

- 1.Rujukan utama
- 2.Bukan rujukan utama

Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan data BPS di wilayah PST BPS tertentu.
--------------	---	---

Lampiran 9. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan terhadap jumlah konsumen K/L/OPD yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
dimana:		
Pi	=	Persentase Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan oleh konsumen K/L/OPD
Xi	=	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan oleh konsumen K/L/OPD
y	=	Jumlah konsumen K/L/OPD
I	=	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan , yaitu:
		1. Digunakan
		2. Tidak digunakan
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen K/L/OPD yang menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 10. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan Level Data terhadap jumlah Pencarian Data di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
dimana:		
Pi = Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data		
Xi = Level data ke i		
y = Jumlah orang data		
i = Level data, yaitu:		
1. Nasional	5. Desa/Kelurahan	
2. Provinsi	6. Individu	
3. Kabupaten/kota	7. Lainnya	$\times 100\%$
4. Kecamatan		
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak level data tertentu di wilayah PST BPS tertentu.

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan periode data terhadap jumlah pencarian data di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

dimana:

Pi = Persentase pencarian data Menurut Wilayah PST dan periode data

Xi = Periode data ke i

y = Jumlah orang data

i = Periode data, yaitu:

- | | |
|---------------|---------------|
| 1. 10 Tahunan | 6. Triwulanan |
| 2. 5 Tahunan | 7. Bulanan |
| 3. 3 Tahunan | 8. Mingguan |
| 4. Tahunan | 9. Harian |
| 5. Semesteran | 10. Lainnya |

Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak periodel data tertentu di wilayah PST BPS tertentu.
--------------	---	--

Lampiran 11. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data

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

<https://denpasar.kota.bps.go.id>

Lampiran 12. Persentase Pencarian Data menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Pencarian Data menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah perolehan data terhadap jumlah pencarian data di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	Pencarian Data menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

dimana:

Pi = Persentase Pencarian Data menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya
Xi = Perolehan data ke i
y = Jumlah orang data
i = Perolehan data, yaitu:

1. Diperoleh dan sesuai
2. Diperoleh tetapi tidak sesuai
3. Tidak diperoleh
4. Belum diperoleh

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak perolehan data tertentu di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 13. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah yang Puas Terhadap Kualitas Data terhadap jumlah konsumen di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
dimana:		
	Pi =	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data
	Xi =	Jumlah persepsi Konsumen ke i
	y =	Jumlah Konsumen
	i =	Persepsi konsumen, yaitu: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ 1. Puas 2. Tidak Puas
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak konsumen dengan persepsi tertentu Terhadap Kualitas Data di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 14. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah yang Puas Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data terhadap jumlah konsumen di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

dimana:

Pi = Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Xi = Jumlah persepsi Konsumen ke i

y = Jumlah Konsumen

i = Persepsi konsumen, yaitu:

3. Puas
4. Tidak Puas

Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak konsumen dengan persepsi tertentu Terhadap Kelengkapan Data di wilayah PST BPS tertentu.
--------------	---	---

Lampiran 15. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah yang Puas Konsumen yang Puas Terhadap Terhadap Akurasi Data terhadap jumlah konsumen di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	Konsumen yang Puas Terhadap Terhadap Akurasi Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

dimana:

- Pi = Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data
Xi = Jumlah persepsi Konsumen ke i
y = Jumlah Konsumen
i = Persepsi konsumen, yaitu:

1. Puas
2. Tidak Puas

Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak konsumen dengan persepsi tertentu Terhadap Akurasi Data di wilayah PST BPS tertentu.
--------------	---	---

Lampiran 16. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah yang Puas Konsumen yang Puas Terhadap Terhadap Kemutakhiran Data terhadap jumlah konsumen di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	Konsumen yang Puas Terhadap Terhadap Kemutakhiran Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

dimana:

Pi = Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Xi = Jumlah persepsi Konsumen ke i

y = Jumlah Konsumen

i = Persepsi konsumen, yaitu:

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

1. Puas
2. Tidak Puas

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak konsumen dengan persepsi tertentu Terhadap Kemutakhiran Data di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 17. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah yang Puas Konsumen yang Puas Terhadap Terhadap Pelayanan terhadap jumlah konsumen di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
dimana:		
	Pi =	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST
	Xi =	Jumlah persepsi Konsumen ke i
	y =	Jumlah Konsumen
	i =	Persepsi konsumen, yaitu:
		1. Puas
		2. Tidak Puas
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak konsumen dengan persepsi tertentu Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST di wilayah PST BPS tertentu.

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

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

Lampiran 18. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah yang Puas Konsumen yang Puas dengan Akses Data terhadap jumlah konsumen di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

dimana:

Pi = Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST

Xi = Jumlah persepsi Konsumen ke i

y = Jumlah Konsumen

i = Persepsi konsumen, yaitu:

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

1. Puas

2. Tidak Puas

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak konsumen dengan persepsi tertentu terhadap akses data menurut wilayah PST di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 19. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah Konsumen yang Puas dengan Sarana dan Prasarana terhadap jumlah konsumen di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

dimana:

Pi = Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST
Xi = Jumlah persepsi Konsumen ke i
y = Jumlah Konsumen
i = Persepsi konsumen, yaitu:

1. Puas
2. Tidak Puas

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak konsumen dengan persepsi tertentu terhadap sarana dan prasarana menurut wilayah PST di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 20. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah Konsumen yang Puas dengan pelayanan menurut atribut tertentu terhadap jumlah konsumen di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	Konsumen yang Puas Terhadap pelayanan menurut atribut tertentu
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

dimana:

Pi = Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan

Xi = Jumlah persepsi Konsumen terhadap atribut pelayanan ke i

Y = Jumlah Konsumen

i = Atribut pelayanan, yaitu:

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

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak konsumen dengan persepsi tertentu terhadap pelayanan menurut wilayah PST dan atribut pelayanan tertentu di wilayah PST BPS tertentu.

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

DATA

MENCERDASKAN BANGSA

<https://kompasarykutatbps.go.id>



BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA DENPASAR
BPS-Statville of Denpasar Municipality
Jalan Mulewman no.11, Kel. Cauh Part Kaja,
Kec. Denpasar Utara
Telepon: (0361) 419770 Fax: (0361) 434328
Email : bps171@bps.go.id
Homepage : DenpasarKota.bps.go.id

