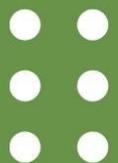


NO KATALOG : 1399013.5271



ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KOTA MATARAM

2023



BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA MATARAM

NO KATALOG : 1399013.5271

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KOTA MATARAM 2023

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



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA MATARAM**

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Mataram 2023

ISSN:

Nomor Publikasi: 52710.2319

Katalog: 1399013.5271

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

Jumlah Halaman: xiv +78 halaman

Naskah:

BPS Kota Mataram

Penyunting:

BPS Kota Mataram

Desain Kover:

BPS Kota Mataram

Diterbitkan oleh:

© BPS Kota Mataram

Dicetak oleh:

Badan Pusat Statistik

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

Tim Penyusun



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Mataram 2023

Penanggung Jawab :

M. Reza Nugraha Kusumowinoto, SST, M.A.P

Koordinator Teknis:

Lukman, SST

Naskah:

Nimas Ayu Florentyna, SST

Pengolah Data:

Nimas Ayu Florentyna, SST

Desain Layout:

Nimas Ayu Florentyna, SST

Penyunting:

Lukman, SST



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 2023 disajikan dalam bentuk publikasi yang berjudul "Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2023". 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.

Mataram, Desember 2023
Kepala BPS Kota Mataram



M. Reza Nugraha K, SST, M.A.P.



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

Daftar Isi

	Halaman
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	5
1.3.1. Konsep dan Definisi.....	5
1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu.....	6
1.3.3. Kepuasan Layanan	7
1.4. Metodologi.....	9
1.4.1. Metode <i>Sampling</i>	9
1.4.2. Metode Pengumpulan Data	9
1.4.3. Metode Analisis Data.....	10
1.5. Sistematika Penulisan	20
Bab 2 Segmentasi Konsumen.....	21
2.1. Realisasi Pengumpulan Data.....	23
2.2. Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD.....	24
2.3. Konsumen Menurut Karakteristik.....	29
2.4. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	30
2.5. Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	31
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	33
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan.....	35
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data	36
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana	36
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS	37
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS.....	39
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS.....	41
Bab 4 Analisis Persepsi Anti Korupsi.....	43

4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS	45
4.2. Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS	456
4.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS	457
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....	49
5.1. Kebutuhan Data Data Menurut Level Data	51
5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data.....	52
5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Data.....	53
5.4. Kebutuhan Data menurut Sumber Data.....	54
5.5. Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh	545
5.6. Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	546
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data	589
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS.....	61
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS	62
Bab 7 Penutup	63
7.1. Kesimpulan	65
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan.....	66
Daftar Pustaka.....	67
Lampiran	69
Lampiran 1. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur.....	71
Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin.....	72
Lampiran 3. Kuesioner SKD 2023.....	73

Daftar Tabel

	Halaman
Tabel 1.1	Langkah-langkah Penghitungan IKK 16
Tabel 1.2	Nilai Kinerja Unit Pelayanan 18
Tabel 3.1	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Mataram 39
Tabel 4.1	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Mataram 45
Tabel 4.2	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Mataram 46

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

Daftar Gambar

	Halaman
Gambar 1.1	Diagram <i>Cartesius Importance and Performance Analysis</i> 13
Gambar 2.1	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Mataram Menurut Kelompok Umur 25
Gambar 2.2	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Mataram Menurut Jenis Kelamin 26
Gambar 2.3	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Mataram Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan 27
Gambar 2.4	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Mataram Menurut Pekerjaan Utama 28
Gambar 2.5	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Mataram Menurut Instansi/Institusi..... 29
Gambar 2.6	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Mataram Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan 30
Gambar 2.7	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Mataram Menurut Jenis Layanan..... 31
Gambar 2.8	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Mataram Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS 32
Gambar 3.1	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Mataram Terhadap Pelayanan 35
Gambar 3.2	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Mataram Terhadap Akses Data..... 36
Gambar 3.3	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Mataram Terhadap Sarana dan Prasarana 37
Gambar 3.4	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Mataram..... 38
Gambar 3.5	Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Kota Mataram 40
Gambar 3.6	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kota 42
Gambar 4.1	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS.... 47
Gambar 5.1	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Mataram Menurut Level Data..... 52
Gambar 5.2	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Mataram Menurut Periode Data 53
Gambar 5.3	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Mataram Menurut Perolehannya..... 54

Gambar 5.4 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Mataram Menurut Sumber Data..... 56

Gambar 5.5 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Mataram Menurut Sumber Data..... 57

Gambar 6.1 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Mataram 61

Gambar 6.2 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat Menurut Aspek Kualitas Data..... 62

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

Daftar Lampiran

	Halaman
Lampiran 1	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur..... 73
Lampiran 2	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin. 74
Lampiran 3	Kuesioner SKD 2023..... 75

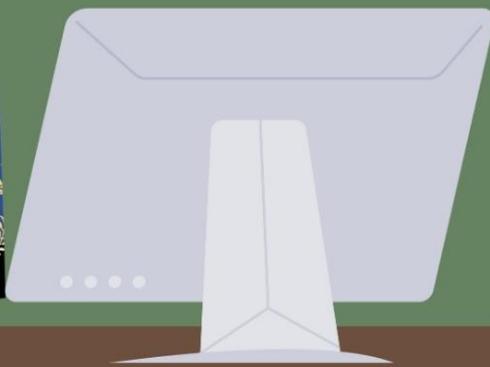
<https://mataramkota.bps.go.id>

BAB 1

PENDAHULUAN

70,27%

Konsumen di PST BPS
Kota Mataram adalah
laki-laki.



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.

BPS merupakan instansi penyelenggara pelayanan publik yang memberikan pelayanan melalui penyediaan data dan informasi statistik. Tugas dan tanggung jawab di bidang statistik tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. Pelaksanaan penyebarluasan data dan informasi statistik dilakukan dengan menyediakan unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS baik tingkat pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota di seluruh Indonesia.

Monitoring pelayanan melalui PST BPS perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta pelayanan yang diberikan. Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dilaksanakan BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. Sejarah pelaksanaan SKD dimulai tahun 2005 dimana survei ini pertama kali dilaksanakan dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008 dilakukan pilot project atau uji coba dengan pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan lima (5) BPS Provinsi. Secara bertahap dilakukan penambahan wilayah Provinsi sehingga di tahun 2009 dan 2010 SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan sebelas (11) BPS Provinsi. Pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi dilaksanakan mulai tahun 2011 sampai dengan tahun

2013. Selanjutnya, sejak tahun 2014 pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, sejak tahun 2019 pengumpulan data SKD dilaksanakan dengan metode CAWI (Computer Aided Web Interviewing). Berkaitan dengan kondisi pandemi yang masih terjadi, maka pengumpulan data survei dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan metode online sehingga adaptasi dan perubahan pelaksanaan survei senantiasa dilakukan.

1.2. Tujuan dan Manfaat

Tujuan Pelaksanaan SKD secara umum adalah untuk memperoleh bahan evaluasi dari konsumen sebagai bahan pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik, serta memberikan pelayanan yang baik.

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

Secara khusus tujuan pelaksanaan SKD dapat dijabarkan dalam rincian berikut:

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

1.3. Landasan Teori

1.3.1. Konsep dan Definisi

- a. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- b. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- c. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- d. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- e. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2023 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2023 sampai periode pelaksanaan pencacahan.
- f. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- g. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- i. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- k. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- l. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- m. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.

1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu

Badan Pusat Statistik merupakan lembaga yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan statistik dasar serta menjadi rujukan informasi bagi statistik secara keseluruhan. Hal ini menjadikan salah satu tugas dari BPS adalah menyediakan data dan informasi statistik secara menyeluruh. Hasil Kegiatan sensus dan survei yang dilaksanakan harus disampaikan kepada masyarakat, berdasarkan Undang-Undang No 16 Tahun 1997 tentang Statistik. Penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi perhatian utama pihak luar, baik oleh instansi pemerintah, swasta, maupun masyarakat umum. Oleh sebab itu, penyajian dan penyebarluasan data perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan informasi serta kondisi yang terkini.

Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) merupakan pelayanan publik yang diberikan BPS yang didasarkan pada efisiensi dan efektifitas pelayanan dengan memadukan berbagai unit yang tersebar namun berhubungan satu dengan yang lain. Ragam layanan yang tersedia dalam PST adalah layanan perpustakaan, konsultasi, rekomendasi kegiatan statistik, dan penjualan publikasi/data mikro/peta wilayah kerja statistik.

Layanan di 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 tanpa tatap muka dalam memperoleh pelayanan. Pelayanan tanpa tatap muka didapatkan melalui *website* BPS, aplikasi PST (pst.bps.go.id), aplikasi AllStat BPS (berbasis android dan iOS), telepon, faksimili, e-mail, maupun surat.

Dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 78 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik, cakupan layanan PST yang harus menetapkan standar pelayanan antara lain:

- (1) Pelayanan Perpustakaan
- (2) Pelayanan Konsultasi Statistik melalui media datang langsung

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

BPS senantiasa berupaya menyediakan informasi publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana. Di antaranya adalah BPS melakukan penyediaan data yang mudah diperoleh melalui *website* BPS atau <https://www.bps.go.id>.

1.3.3. Kepuasan Layanan

Instansi penyelenggara pelayanan publik dalam melakukan evaluasi mengenai kepuasan pelayanan menilai kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan. 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 dana tau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Rincian biaya dapat diganti dalam bentuk pertanyaan yang lain jika dalam peraturannya biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen).

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

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

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan Prasarana

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

1.4. Metodologi

SKD 2023 dilaksanakan dengan metode nonprobability sampling, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2023 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS pada periode Januari 2023 sampai dengan waktu pencacahan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah quota sampling, yaitu suatu teknik penentuan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

1.4.1. Metode Sampling

SKD 2023 dilaksanakan dengan metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2023 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik penentuan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data di masing-masing wilayah PST BPS dilakukan dengan dua cara, yaitu wawancara langsung kepada responden serta pendataan mandiri (*self-enumeration*) atau swacacah oleh responden. Pengumpulan data dengan metode wawancara langsung kepada responden dilakukan menggunakan moda PAPI (*Pencil and Paper Interview*), yaitu menggunakan kuesioner dalam bentuk *hardcopy*. Penggunaan moda PAPI diutamakan untuk wilayah yang terkendala sinyal, jaringan, maupun operasional di lapangan. Sedangkan pengumpulan data secara mandiri oleh responden dilakukan dengan moda CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*), yaitu dalam jaringan/daring (*online*) melalui aplikasi berbasis *website*.

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

- a. Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:
 - Wawancara dikombinasikan dengan *self-enumeration*, berlaku pada unit PST yang menerapkan layanan datang langsung/*offline*. Pada metode pencacahan ini dilakukan wawancara untuk pertanyaan di blok I, dan selanjutnya dilakukan pengisian secara *self-enumeration* (khususnya yang terkait persepsi responden).
 - *Self-enumeration* atau swacacah oleh responden sepenuhnya dilakukan untuk pengisian kuesioner secara *online*. Pendataan dengan metode ini seluruh isian dalam kuesioner dilakukan pengisian mandiri oleh konsumen.
- b. Di PST BPS Pusat:
 - *Self-enumeration* secara *online*.

1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2023 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis.

Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain: analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

a) Analisis Tabulasi Silang

Analisis tabulasi silang adalah analisis yang menggunakan tabel untuk menggambarkan hubungan antara dua atau lebih variabel. Perbedaan dan

persamaan antara dua atau lebih variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Dalam analisisnya tabulasi silang akan memudahkan dalam memahami antara lain profil konsumen, kebutuhan dan ketersediaan data, maupun masalah lain.

b) Analisis Kesenjangan

Analisis kesenjangan atau *gap analysis* adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara harapan (tingkat kepentingan) terhadap kinerja (tingkat kepuasan) dari pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Pada analisis kesenjangan harapan konsumen akan dibandingkan dengan kinerja pelayanan yang diberikan (*delivered*) oleh unit pelayanan. Nilai kesenjangan atau *gap* diperoleh dari selisih antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna layanan pada setiap rincian pelayanan. Nilai kesenjangan dapat bernilai positif maupun negatif. *Gap* positif akan diperoleh jika tingkat kepuasan lebih besar dari tingkat kepentingan, dimana semakin besar nilai *gap* maka konsumen semakin puas. Nilai *gap* negatif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih kecil dibanding tingkat kepentingan, dimana semakin kecil nilai *gap* negatif konsumen semakin tidak puas.

c) Importance and Performance Analysis (IPA)

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

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

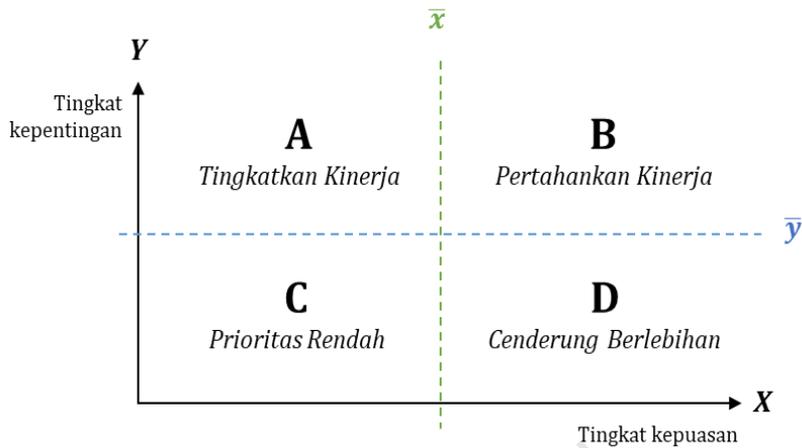
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

2. Diagram Cartesius

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



Gambar 1.1. Diagram *Cartesius Importance and Performance Analysis*

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

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

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

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

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

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

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

Kuadran C terletak di sebelah kiri bawah atau disebut sebagai Kuadran “Prioritas Rendah”. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut tidak terlalu istimewa.

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

- **Kuadran D**

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

d) Persentase Konsumen yang Puas

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

Indikator kepuasan konsumen selain indikator IKK juga disajikan dalam bentuk persentase konsumen yang puas. Indikator ini antara lain meliputi persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, dan kualitas data. Persentase konsumen yang puas digunakan untuk menggambarkan berapa persen konsumen yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan BPS maupun data yang dihasilkan BPS terhadap seluruh konsumen yang mengisi SKD2023 pada periode pelaksanaan.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2023 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66. Hal ini didasarkan pada pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, dimana dalam skala 10, jika nilai kepuasan diatas 7,66 maka termasuk kategori kinerja yang baik (Tabel 1.2).

e) Indeks Kepuasan Konsumen

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS dan data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS. Dengan demikian, ada 2 (dua) aspek IKK yang dihitung dalam SKD 2023 yaitu IKK terhadap kualitas pelayanan BPS dan IKK terhadap kualitas data BPS.

IKK terhadap kualitas pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD23. IKK terhadap kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data, yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran data. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

ri (1)	IKK Pelayanan PST (2)	IKK Kualitas Data (3)
<p>1. Menghitung Penimbang</p>	<p>Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan. Rumus penimbang:</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{11} \bar{y}_i}$ <p>dengan: w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^{11} w_i = 1$ \bar{y}_i = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i $i = 1, 2, \dots, 11$</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> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^3 \bar{y}_i} = \frac{10}{30}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^3 w_i = 1$
<p>2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan. Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{11} w_i} = \sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i$ <p>dengan: \bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data. Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^3 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^3 w_i} = \sum_{i=1}^3 \frac{10}{30} \bar{x}_i$ <p>dengan: \bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i</p>
<p>3. Menghitung IKK</p>	<p>Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK</p>	

ri (1)	IKK Pelayanan PST (2)	IKK Kualitas Data (3)
	<p>merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:</p> $IKK = \frac{IKK'}{\text{Skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$ <p>Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2.</p>	
<p>4. Menghitung Penimbang</p>	<p>Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan.</p> <p>Rumus penimbang:</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{11} \bar{y}_i}$ <p>dengan:</p> <p>w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^{11} w_i = 1$ \bar{y}_i = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i $i = 1, 2, \dots, 11$</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> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^3 \bar{y}_i} = \frac{10}{30}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^3 w_i = 1$
<p>5. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{11} w_i}$ $= \sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i$	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^3 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^3 w_i} = \sum_{i=1}^3 \frac{10}{30} \bar{x}_i$ <p>dengan:</p>

ri (1)	IKK Pelayanan PST (2)	IKK Kualitas Data (3)
	dengan: \bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i	\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i
6. 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: $IKK = \frac{IKK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100$ $= \frac{IKK'}{10} \times 100$ Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2.	

Nilai IKK berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dikategorikan menjadi 4 kategori mengenai nilai kinerja unit pelayanan.

Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan

Nilai	Kinerja Unit 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

f) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar

(pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 (empat) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD23.

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.

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

dengan:

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

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

$$i = 1,2,3,4$$

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

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

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 IPAК 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 SKD2023.

Bab 2 Segmentasi Konsumen, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Pusat yang menjadi responden SKD 2023 berdasarkan Blok I VKD23.

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD23.

Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD23.

Bab 5 Analisis Kebutuhan Data, berisi analisis mengenai data di PST BPS Pusat yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD23.

Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Pusat yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD23.

Bab 7 Penutup, berisi kesimpulan hasil SKD 2023 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2023 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Pusat.

BAB 2

SEGMENTASI KONSUMEN

52%

Konsumen di PST BPS Kota
Mataram memilih
menggunakan layanan Website
BPS Kota Mataram.



Bab 2

Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kota Mataram. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan BPS Kota Mataram 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 2023. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden, dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah PST BPS Pusat dimana memiliki jumlah target 150 responden.

Pelaksanaan SKD 2023 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden di PST BPS Kota Mataram yang mengikuti survei adalah sebesar 37 responden (123,33 persen).

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

1. Wawancara kepada responden yang datang untuk kemudian dilakukan input oleh petugas (atau disebut manual).
2. Responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST (atau disebut PST).

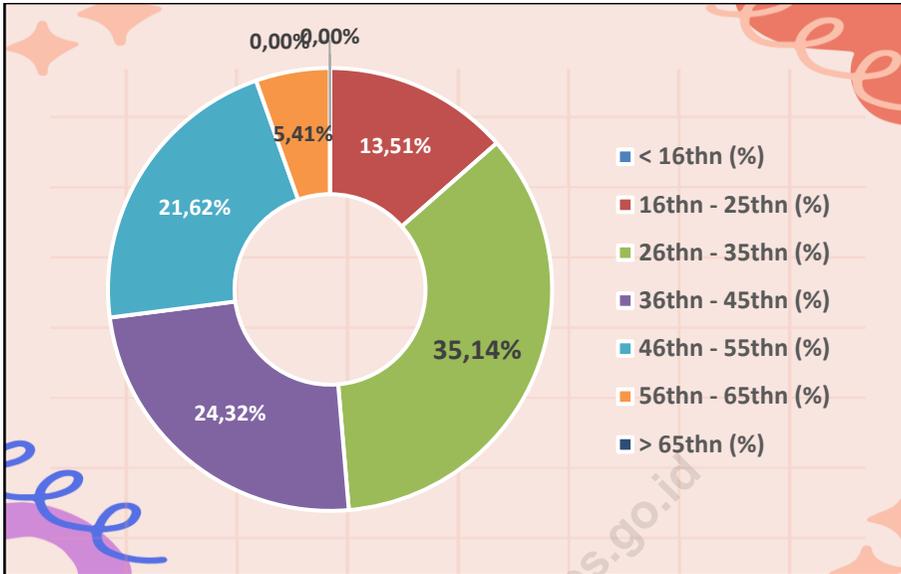
3. Responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* pengisian yang dikirimkan melalui *e-mail* (atau disebut *e-mail*).
4. Responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang ditujukan kepada publik, baik melalui link yang didapatkan dari *website* maupun media lain (selanjutnya disebut *link*).

2.2. Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD

Pada bagian ini, dibahas mengenai karakteristik konsumen yang menjadi responden SKD 2023. Karakteristik konsumen yang dianalisis dibagi menjadi lima, yaitu kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, dan instansi/institusi.

Kelompok Umur

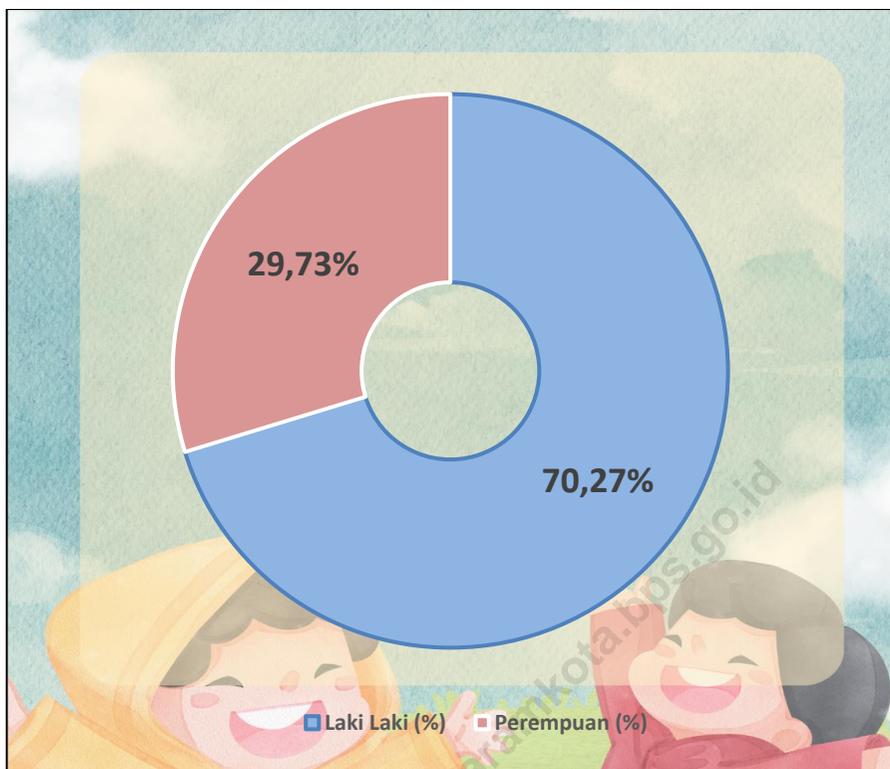
Berdasarkan **Gambar 2.1**, konsumen di PST BPS Kota Mataram didominasi oleh konsumen berumur 16-65 tahun yang terbagi menjadi lima kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 26-35 tahun (27,5%) kemudian disusul konsumen berumur 36-45 tahun (24,32%), kemudian kelompok umur 46-55 dengan persentase (21,62%). Sedangkan, konsumen berumur 16-25 tahun menduduki peringkat terbanyak ke empat (13,51%), dan yang terakhir konsumen berumur 56-65 tahun (5,41%). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (16-55 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.



Gambar 2.1 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Mataram Menurut Kelompok Umur

Jenis Kelamin

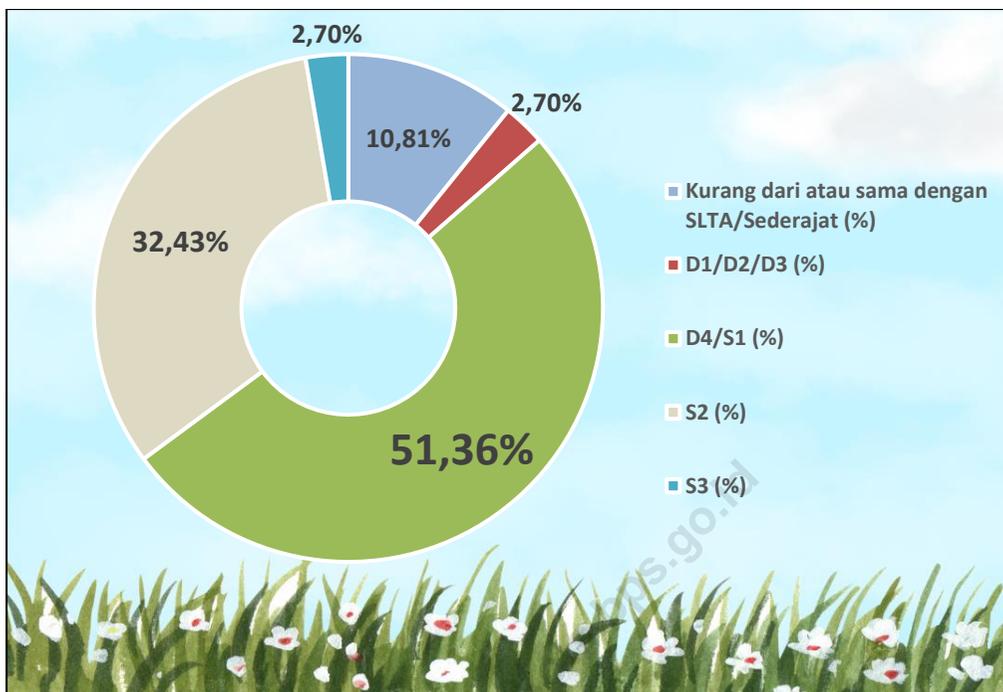
Gambar 2.2 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kota Mataram menurut jenis kelamin. Persentase konsumen laki-laki di PST BPS Kota Mataram adalah sebesar 70,27%. Sementara itu, 29,73% konsumen di PST BPS Kota Mataram adalah perempuan.s



Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Mataram 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 2023, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu \leq SLTA/sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan **Gambar 2.3**, konsumen di PST BPS Kota Mataram didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (51,36%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan S2 (32,43%). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 dan S3 memiliki konsumen yang paling sedikit yaitu sama-sama berjumlah 2,7%.

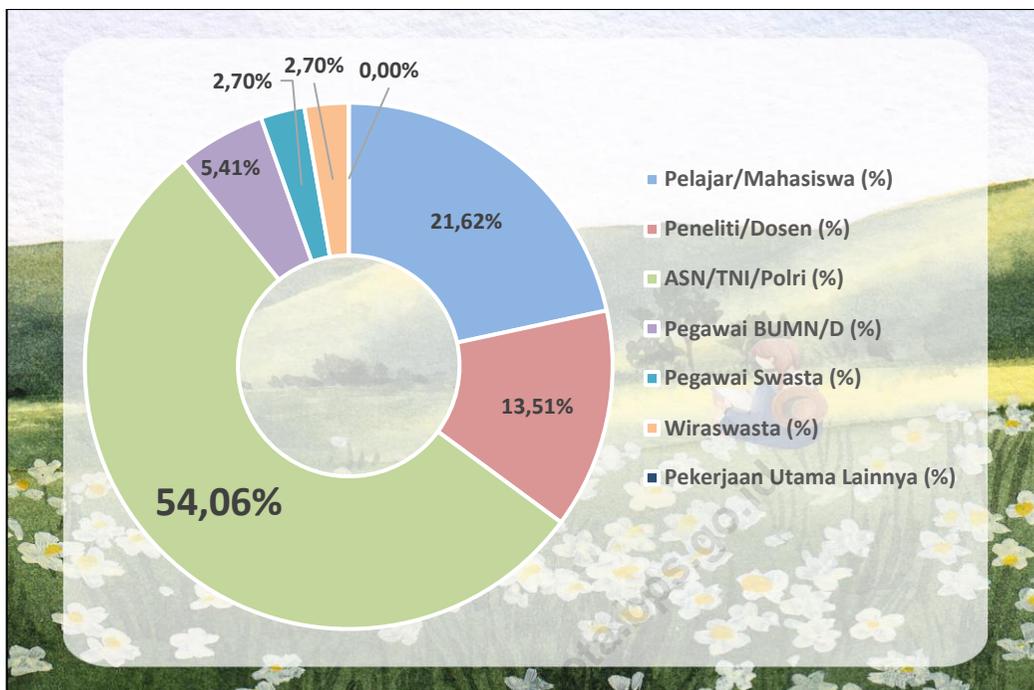


Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Mataram Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

Pada SKD 2023, 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 2023 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

Berdasarkan **Gambar 2.4**, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Mataram adalah ASN/TNI/Polri (54,06%). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang pendidikan terakhirnya didominasi oleh D4/S1 dan S2. Adapun konsumen yang masih menempuh Pendidikan sebagai Pelajar/Mahasiswa memiliki persentase sebesar 21,62%. Konsumen yang bekerja sebagai peneliti/dosen memiliki persentase sebesar 10%.

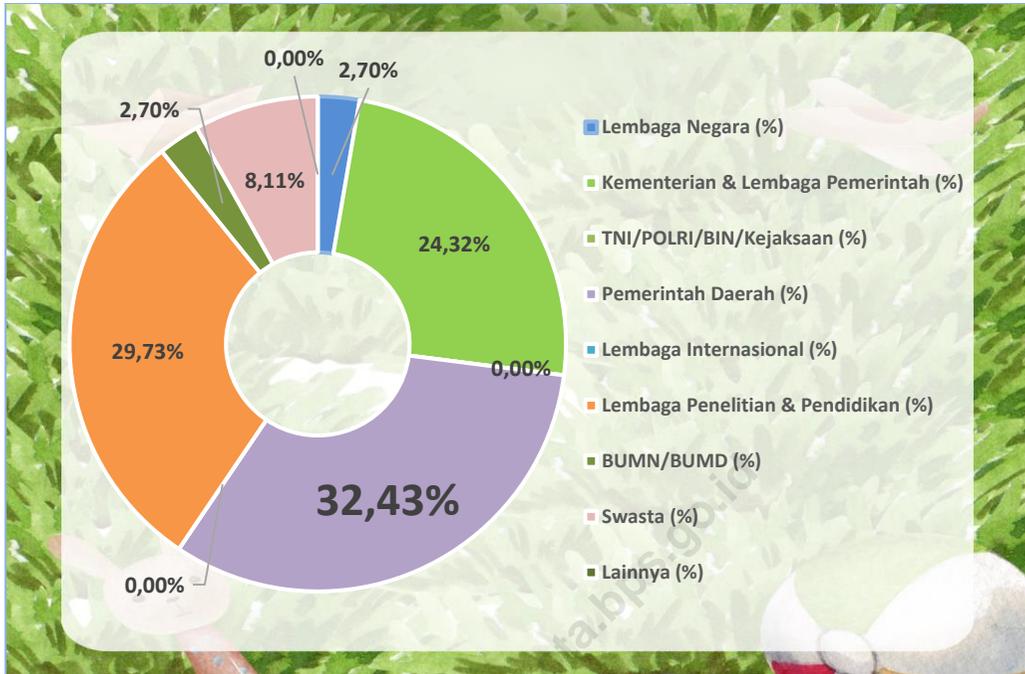


Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Mataram Menurut Pekerjaan Utama

Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2023 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan **Gambar 2.5**, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Mataram berasal dari Pemerintah Daerah (32,43%).

Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 dan pekerjaan utama konsumen, yaitu ASN/TNI/Polri. Konsumen yang berasal dari institusi Lembaga Penelitian dan Pendidikan dalam Negeri berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 29,73% dan kemudian disusul oleh konsumen data yang berasal dari Kementerian dan Lembaga Pemerintahan (24,32%).

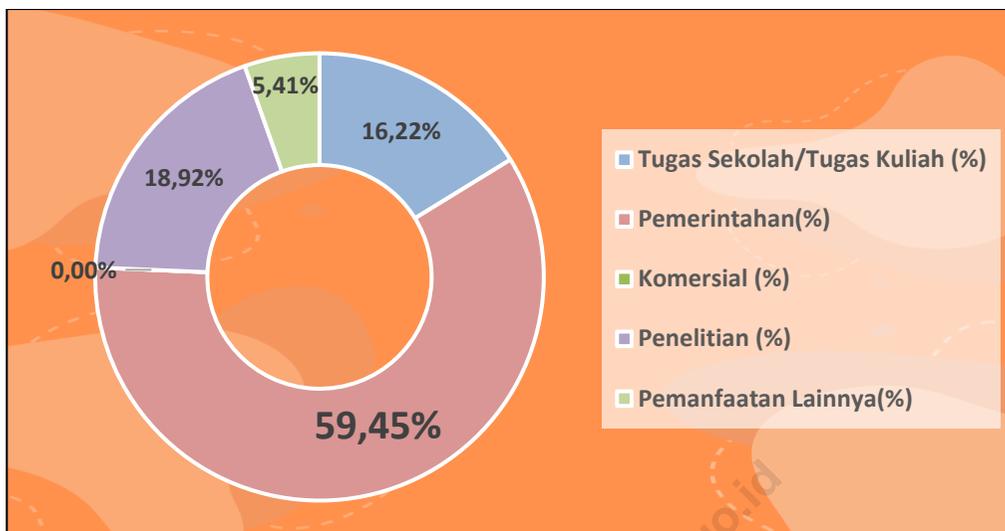


Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Mataram Menurut Instansi/Institusi

2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kota Mataram menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kota Mataram. Dalam SKD 2023, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Pemanfaatan Lainnya.

Sebagaimana terdapat pada **Gambar 2.6**, hasil kunjungan ke PST BPS Kota Mataram paling banyak dimanfaatkan untuk menentukan kebijakan Pemerintah (59,45%). Pemanfaatan untuk Penelitian memiliki persentase terbesar kedua yaitu sebesar 18,92% dan disusul untuk penggunaan Tugas Sekolah/Tugas Kuliah sebesar 16,22%. Dari hasil-hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kota Mataram sangat dibutuhkan dalam bidang penelitian dan perencanaan. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan untuk tujuan komersial yaitu sebesar 5,41%.



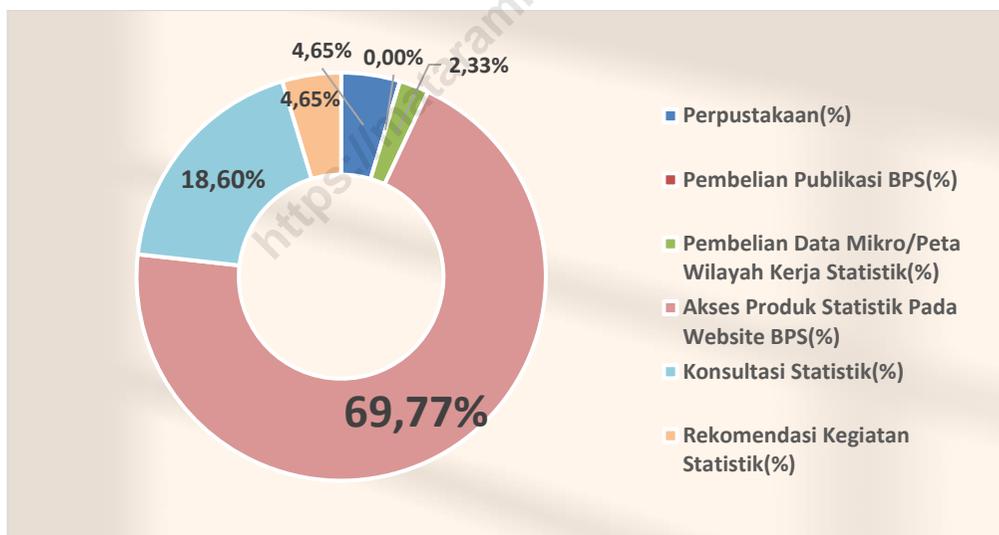
Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Mataram Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Merujuk pada **Gambar 2.6**, konsumen di PST BPS Kota Mataram didominasi oleh konsumen yang berasal dari Pemerintahan yaitu Kementerian/Lembaga/Organisasi Perangkat Daerah (K/L/OPD). Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”, BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, *monitoring*, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Berdasarkan hasil SKD 2023, 100% 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, Pembelian Publikasi, Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik, Akses Produk Statistik pada *Website* BPS, Konsultasi Data Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kota Mataram oleh konsumen dapat dilihat pada **Gambar 2.7**. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Akses Produk Statistik pada *Website* BPS yaitu sebesar 69,77%. Hal ini sesuai dengan kemajuan teknologi yang sedang berkembang, dimana informasi dapat diakses dimana saja dan kapan saja, dengan adanya website sangat memudahkan pengguna data untuk mengunduh publikasi *online*, Berita Resmi Statistik maupun Tabel Dinamis yang tersedia. Pada posisi kedua, layanan yang banyak digunakan ialah Konsultasi Statistik dengan persentase sebesar 18,60%. Setelah itu disusul oleh layanan perpustakaan dan rekomendasi kegiatan statistik sebesar 4,65%. Sementara itu, Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik dan Pembelian Publikasi BPS adalah jenis layanan yang paling sedikit kedua digunakan, yaitu masing-masing sebesar 2,33% dan 0%.



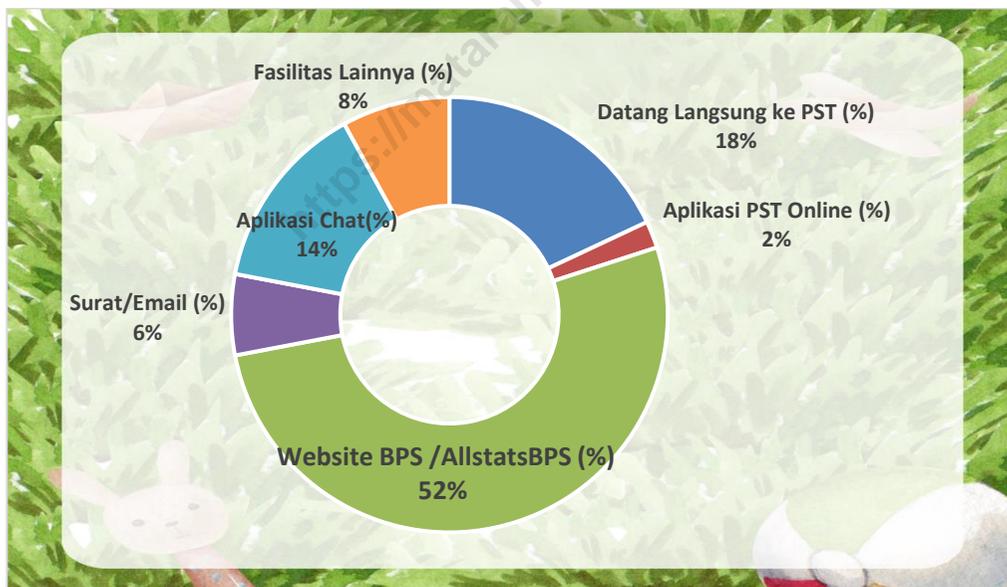
Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Mataram Menurut Jenis Layanan

2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2023. Fasilitas

tersebut meliputi datang langsung ke PST, Aplikasi PST *Online*, *Website* BPS, Allstat BPS (aplikasi android dan iOS), dan fasilitas lainnya.

Berdasarkan **Gambar 2.8**, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Mataram mendapatkan data melalui *Website* Kota Mataram dengan persentase sebesar 52% dan yang kedua ialah penggunaan fasilitas Datang Langsung ke PST yaitu sebesar 18%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada perpustakaan dan website BPS cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kota Mataram. Walaupun demikian, masih ada konsumen yang merasa lebih nyaman untuk menggunakan Aplikasi Chat dan fasilitas lainnya (dengan googlesites permintaan data inovasi BPS Kota Mataram yang bernama SIBeMO) dengan persentase masing-masing sebesar 14% dan 6%. Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kota Mataram adalah melalui Surat/Email dan Aplikasi PST Online (pst.bps.go.id) dengan persentase yang juga sama yaitu 2%.



Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Mataram Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS

BAB 3

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

97,67%

INDEKS KEPUASAN
KONSUMEN BPS KOTA
MATARAM



Bab 3

Analisis Kepuasan Layanan

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

3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan PST BPS

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 Mataram sebesar 99,51%.



Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Mataram 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 Mataram yang puas terhadap akses data sebesar 97,3%, sehingga hanya ada 2,7% konsumen di PST BPS Kota Mataram yang merasa tidak puas dengan akses data.



Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Mataram 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 Mataram yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar

100%, sedangkan tidak ada konsumen di PST BPS Kota Mataram merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.



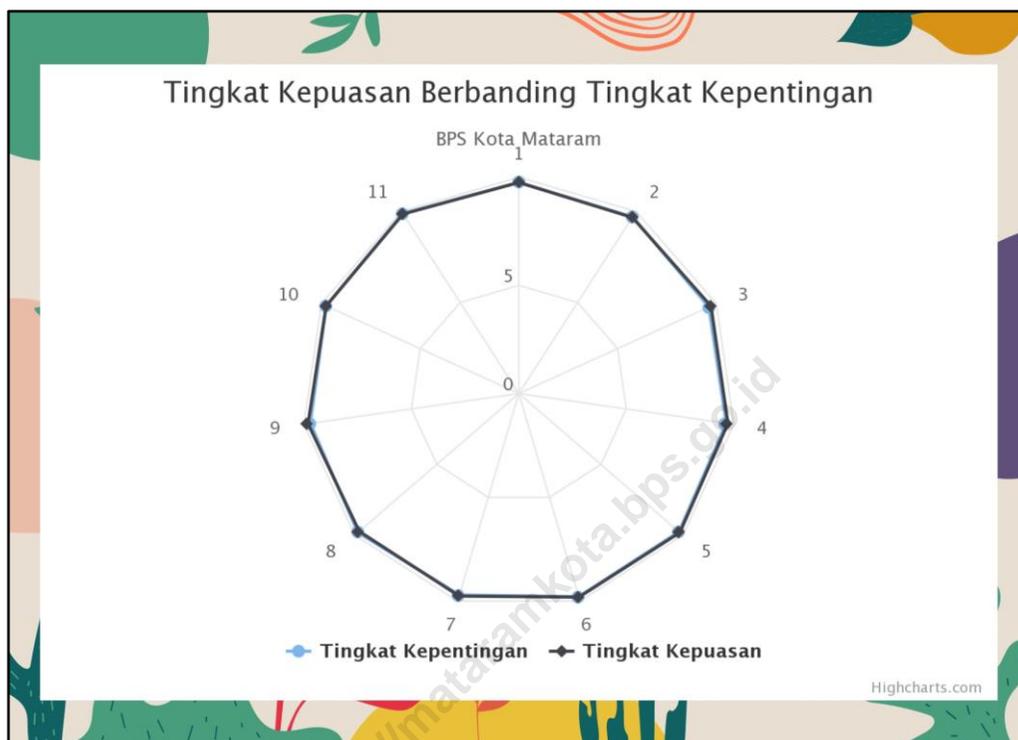
Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Mataram Terhadap Sarana dan Prasarana

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 Mataram 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 Mataram. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan **Gambar 3.5**, terlihat bahwa seluruh atribut pelayanan

di PST BPS Kota Mataram 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 Kota Mataram

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam **Tabel 3.1**. Berdasarkan tabel tersebut, atribut kemudahan prosedur diketahui memiliki nilai gap paling jauh yaitu 0,108. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut sudah memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kota Mataram. Sementara itu, atribut dengan gap paling dekat ialah indikator informasi pelayanan tersedia dan kejelasan informasi petugas pelayanan *online* (0).

Atribut pelayanan di PST BPS Kota Mataram memiliki gap -0,081 sampai 0,108. 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 di beberapa aspek, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang baik.

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

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Informasi pelayanan tersedia	9,76	9,76	0
2.	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,68	9,70	-0,027
3.	Kemudahan Prosedur	9,73	9,62	0,108
4.	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,73	9,65	0,081
5.	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,81	9,76	-0,054
6.	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,81	9,78	0,027
7.	Sarana Prasarana	9,76	9,70	-0,054
8.	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,73	9,81	-0,081
9.	Respon Petugas Pelayanan	9,81	9,70	0,108
10.	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9,76	9,76	0
11.	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,86	9,89	-0,027

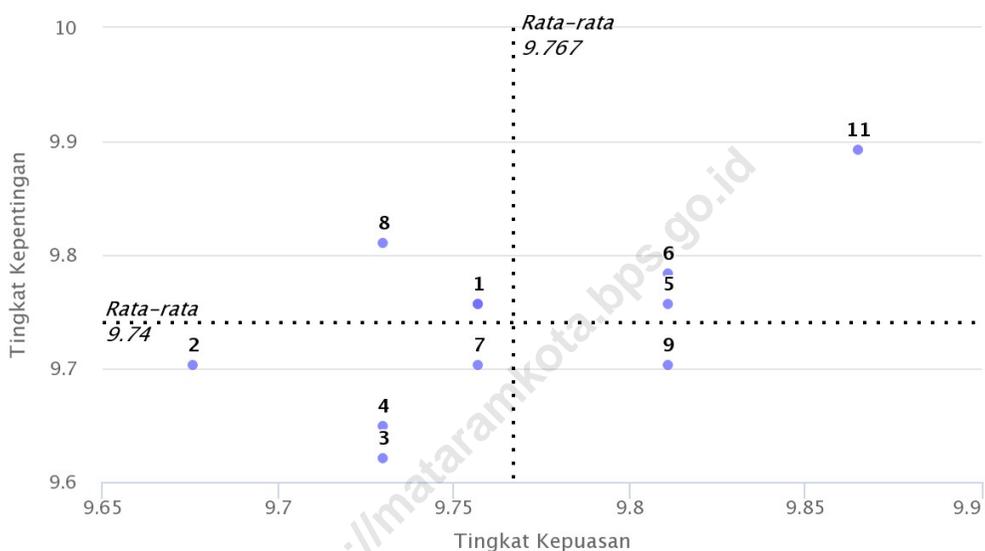
3.5. *Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan BPS*

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kota Mataram, 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.

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 yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS adalah:

1. Informasi pelayanan tersedia
2. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
3. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan *Online*.



Keterangan

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

Gambar 3.5. *Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Kota Mataram*

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

1. Kesesuaian Biaya Pelayanan
2. Kesesuaian Produk Pelayanan
3. Respon Petugas Pelayanan
4. 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 3.5**, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS adalah:

1. Kemudahan persyaratan pelayanan
2. Kemudahan Prosedur
3. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
4. Sarana Prasarana

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan **Gambar 3.5**, atribut pelayanan PST BPS yang termasuk dalam kuadran D adalah **Respon Petugas 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 Mataram tahun 2023 sebesar 97,67%, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Mataram masuk kategori sangat baik. Berdasarkan **Gambar 3.6**, IKK BPS di PST BPS Kota Mataram mengalami kenaikan sebesar 11,32% dari 86,35% pada tahun 2020 menjadi 97,67% pada tahun 2023. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kota Mataram semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kota Mataram.



Gambar 3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kota

BAB 4

ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI



98,43%

INDEKS PERSEPSI ANTI
KORUPSI (IPAK) BPS
KOTA MATARAM

Bab 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang juga digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS Kota Mataram. Berbeda dengan indikator persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi, indikator IPAK menggunakan tingkat kepentingan konsumen sebagai penimbang antar atribut yang menjadi *proxy* dari perilaku anti korupsi. Nilai IPAK PST BPS Kota Mataram berdasarkan hasil SKD 2023 sebesar 98,43 yang berarti bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kota .

Tabel 4.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Kesesuaian Menurut Atribut Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kota Mataram

No.	Atribut Perilaku Anti Korupsi	Kepentingan	Kepuasan	Kesesuaian
1.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,84	9,78	99,45
2.	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan	9,81	9,84	100,28
3.	Tidak ada penerimaan gratifikasi	9,86	9,86	100
4.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,86	9,86	100
5.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,86	9,86	100

Berdasarkan hasil SKD 2023 dapat dilihat pada **Tabel 4.1**, tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan anti korupsi. Secara umum, tingkat kesesuaian masing-masing atribut diatas 100 persen, hanya ada satu atribut yang dibawah 100 persen, artinya tingkat kepuasan konsumen sudah diatas harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah atribut tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan dengan tingkat kesesuaian 100,28 sementara atribut paling rendah adalah tidak ada diskriminasi dalam pelayanan dengan tingkat kesesuaian 99,45 persen.

4.2. Analisis Kesenjangan (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*.

Tabel 4.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Menurut Atribut Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kota Mataram

No.	Atribut Perilaku Anti Korupsi	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,84	9,78	-0,054
2.	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan	9,81	9,84	0,027
3.	Tidak ada penerimaan gratifikasi	9,86	9,86	0
4.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,86	9,86	0
5.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,86	9,86	0

Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kota Mataram yang memberikan penilaian puas hingga sangat puas dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS. Gap masing-masing atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat dalam **Tabel 4.2** Berdasarkan tabel tersebut, terlihat ada 1 atribut yang bernilai negatif, walaupun begitu nilai gapnya masih mendekati 0 sehingga tergolong baik. Atribut pelayanan anti korupsi di PST BPS Kota Mataram memiliki gap -0,054 sampai 0,027.

4.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap 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.



Gambar 4.1 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 5 atribut anti korupsi. IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kota Mataram ialah sebesar 98,43 pada tahun 2023. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kota Mataram.

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

BAB 5

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

99,28%

Konsumen di PST BPS Kota Mataram yang meminta data sudah mendapatkan data dan sesuai.



Bab 5

Analisis Kebutuhan Data

SKD 2023, 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.

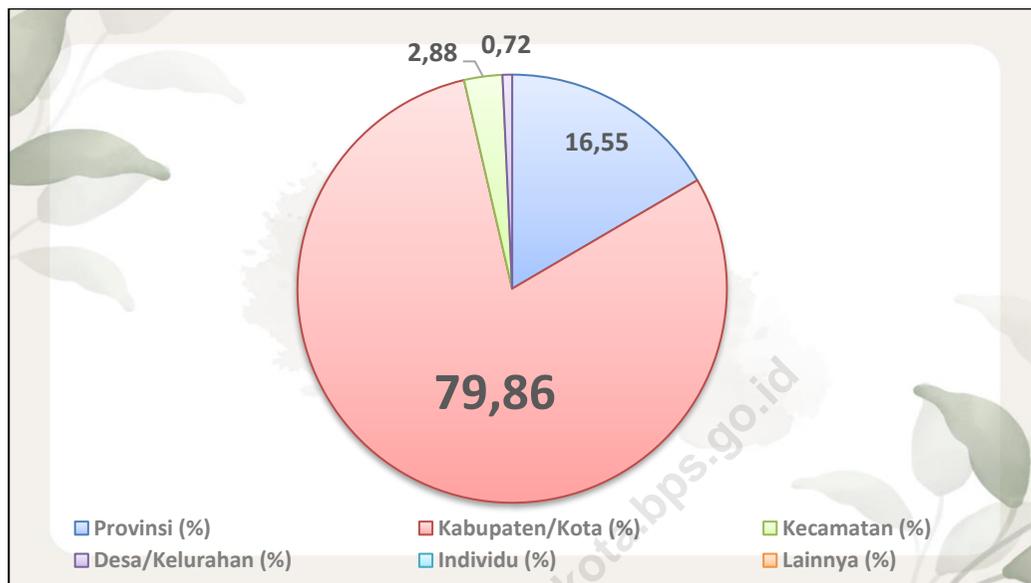
Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kota Mataram dan wilayah penyedia data BPS Kota Mataram. Wilayah PST BPS Kota Mataram digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kota Mataram. Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Kota Mataram digunakan untuk menganalisis perolehan konsumen terhadap data yang dihasilkan oleh BPS Kota Mataram. 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 Data Menurut Level Data

Dari hasil SKD 2023, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kota Mataram. Secara umum, dari 36 orang-data, 79,86% mencari data pada level Kabupaten/Kota. Data selanjutnya adalah data level provinsi (16,55%) dan data level kecamatan (2,88%). Level data dengan pencarian paling sedikit adalah data level desa/kelurahan (0,72%),

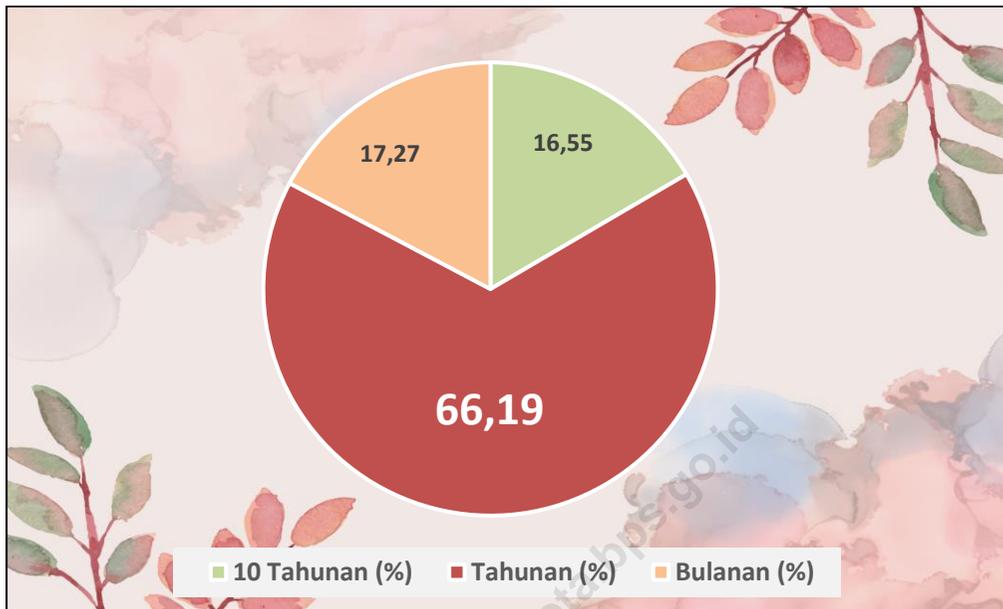
individu (0%) dan lainnya (0%). Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam **Gambar 5.1**.



Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Mataram Menurut Level Data

5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data

Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. **Gambar 5.2** menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 66,19%. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu bulanan yang memiliki persentase 16,55%. Setelah itu disusul dengan pencarian data periode 10 tahunan yaitu sebesar 17,27%. Sementara itu, data dengan pencarian yang terendah menurut periode adalah data periode 5 tahunan, 3 tahunan, semester, triwulanan, mingguan, harian dan lainnya yaitu 0%.



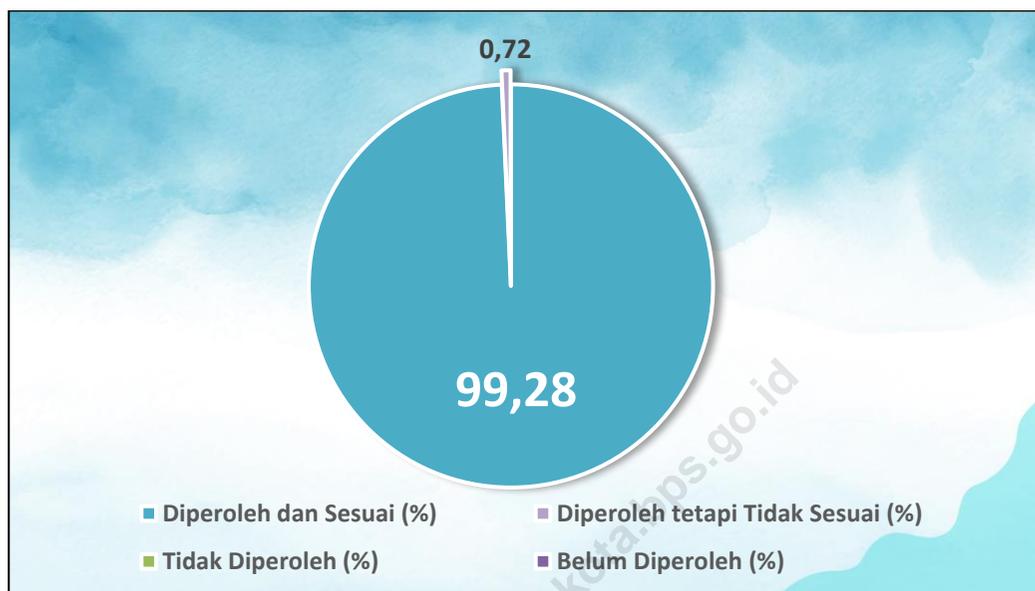
Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Mataram Menurut Periode Data

5.3. Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2023 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 Mataram.

Berdasarkan **Gambar 5.3**, dari seluruh pencarian data, 99,28% memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan, 0,72% berhasil memperoleh

data yang dibutuhkan/dikonsultasikan tetapi hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan.



Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Mataram Menurut Perolehannya

5.4. Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

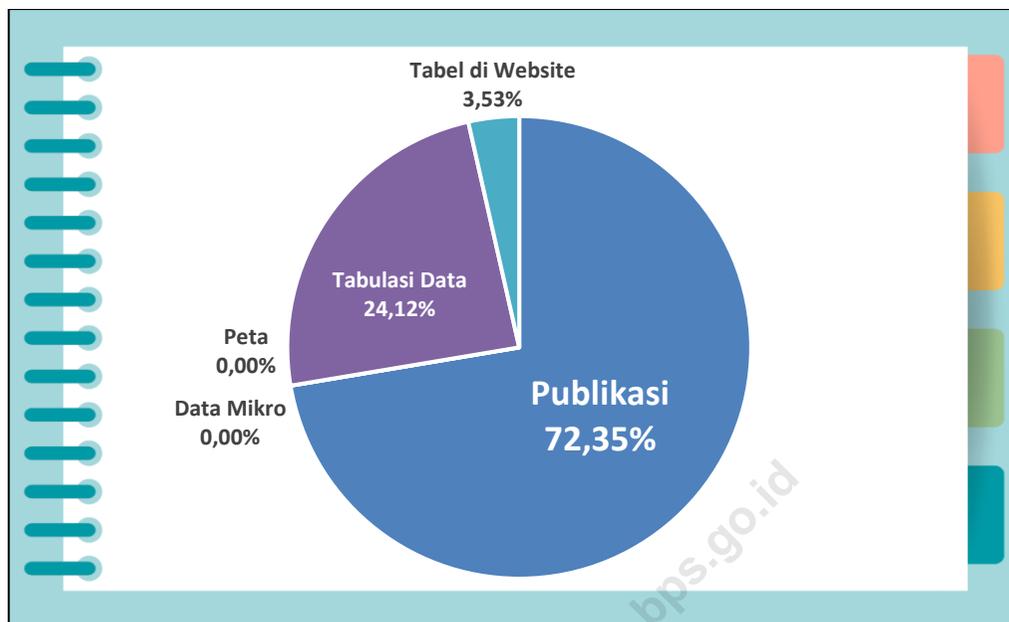
Pada **Gambar 5.3** sudah diulas mengenai persentase pencarian data di PST BPS Kota Mataram menurut perolehannya dan apabila diuraikan menurut ragam datanya ternyata konsumen data paling banyak membutuhkan data Sosial dengan persentase sebesar 56,83% dari keseluruhan permintaan data selama periode survei SKD 2023. Kemudian disusul dengan data Distribusi (meliputi inflasi, IHK, dan lain-lain) sebesar 20,14%, data NAS (Neraca dan Analisis Statistik) meliputi data pertumbuhan ekonomi, PDRB, dll sebesar 16,55% dan data IPDS (SKD, metadata dll) sebesar 6,47%.

Tabel 5.1. Persentase Pencarian Data Menurut Jenis Perolehan Data

Ragam Data	Jumlah Orang Data	Persentase (%)				Total
		Ya, sesuai	Ya, tidak sesuai	Tidak Diperoleh	Belum Diperoleh	
TU	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Sosial	79	98,73	1,27	0,00	0,00	100,00
Produksi	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Distribusi	28	100,00	0,00	0,00	0,00	100,00
NAS	23	100,00	0,00	0,00	0,00	100,00
IPDS	9	100,00	0,00	0,00	0,00	100,00
Total	139	99,28	0,72	0,00	0,00	100,00

5.5. Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

Hasil penyelenggaraan kegiatan statistik yang dilakukan oleh BPS didiseminasikan dalam beberapa sumber data. SKD 2023 mengelompokkan sumber data menjadi lima jenis, yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di website. **Gambar 5.4** menyajikan persentase perolehan data dari penyedia data BPS Pusat menurut jenis sumber data. Berdasarkan gambar tersebut, sebagian besar konsumen memperoleh data melalui sumber data publikasi (72,35%). Sementara itu, 24,12% data diperoleh konsumen melalui tabulasi data. Selanjutnya data yang diperoleh konsumen melalui sumber data tabel di website sebesar 3,53%. Kemudian sumber data yang paling sedikit perolehan datanya adalah data mikro dan peta, yaitu masing-masing sebesar 0%.



Gambar 5.4. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Mataram Menurut Sumber Data

5.6 Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas Untuk Indonesia Maju”, BPS Menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, monitoring, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Merujuk pada **Gambar 2.5** konsumen yang berasal dari Pemerintah Daerah mendominasi dengan peningkatan tertinggi. Berdasarkan hasil SKD 2023, sebagaimana terdapat pada **Gambar 5.6** sekitar 100 persen 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 memiliki unsur relevansi, akurasi dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.



Gambar 5.5. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Mataram Menurut Sumber Data

BAB 6

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

98,24%

Konsumen yang Puas
Terhadap Kualitas Data BPS
Kota Mataram.



Bab 6

Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Mataram disajikan dalam **Gambar 6.1**. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kota Mataram dengan persentase mencapai 98,24%.



Gambar 6.1. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia 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 Mataram. Nilai IKK untuk PST BPS Kota Mataram tahun 2023 terhadap pelayanan ialah sebesar 97,67, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Mataram masuk kategori Sangat Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kota Mataram sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kota Mataram. Kepuasan konsumen di PST BPS Kota Mataram juga meningkat dari tahun sebelumnya, dimana pada tahun 2022 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan hanya sebesar 94,55.



Gambar 6.2 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST SKD 2023

BAB 7

PENUTUP

72,35%

KONSUMEN
MEMPEROLEH DATA
MELALUI SUMBER
DATA PUBLIKASI



Bab 7 Penutup

7.1. Kesimpulan

Berdasarkan kajian terhadap hasil Survei Kebutuhan Data (SKD) Kota Mataram Tahun 2023, dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Persentase tertinggi pengguna data di BPS Kota Mataram berasal dari kalangan ASN/TNI/Polri (54,06%) sejalan dengan pemanfaatan datanya untuk pengambilan keputusan pemerintah (59,45%).
2. Berdasarkan layanan yang digunakan, sebagian besar pengguna data banyak mengakses produk statistik pada *Website* BPS (52%) yang didukung dengan banyaknya pengunjung yang memilih jenis layanan akses data melalui *website* BPS Kota Mataram (69,77%). Selain itu, pengguna data juga banyak yang menggunakan layanan konsultasi statistik (18,60%), menggunakan publikasi tercetak yang ada di perpustakaan BPS Mataram (4,65%), dan juga menggunakan layanan rekomendasi kegiatan statistik (4,65%). Hal ini didukung dengan banyaknya pengunjung PST yang datang berkunjung ke PST BPS Kota Mataram (18%).
3. Tingkat kepuasan pengguna data terhadap kualitas data pada layanan statistik Kota Mataram sudah sangat memuaskan hingga mencapai nilai 98,24%.
4. Aspek penilaian yang mencakup layanan yang diperoleh (99,51%), akses data (97,30%) dan sarana prasarana (100%) memperoleh nilai yang sangat baik selama tahun 2023.
5. Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS mencapai 97,67% dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS mencapai 98,43%. Angka ini menunjukkan bahwa

baik pelayanan data, maupun persepsi anti korupsi dari BPS Kota Mataram sangat baik terhadap pengguna data pada tahun 2023.

7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Berdasarkan saran dan masukan yang diperoleh dari SKD 2023 maupun kendala yang ditemukan dalam proses pelaksanaan SKD, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

PST BPS Kota Mataram harus lebih terfokus pada pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kota Mataram dan mempertahankan kinerjanya. Prioritas perbaikan yang perlu dilakukan berupa tersedianya informasi pelayanan, kemudahan akses data melalui fasilitas utama, kejelasan informasi petugas pelayanan *online*. Sedangkan, yang harus dipertahankan kinerjanya ialah sudah sesuai biaya pelayanan, sudah sesuai produk pelayanan, responsivitas petugas pelayanan, dan kemudahan pengguna data dalam menggunakan fasilitas pengaduan.

Daftar Pustaka

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

Satker PST	Kelompok Umur						
	<16	16-25	26- 35	36- 45	46 - 55	56-65	>65
Kota Mataram	0,00	13,51	35,14	24,32	21,62	5,40	0,00

Metadata Indikator

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

Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Satker PST	Jumlah Konsumen	Jumlah		Persentase (%)	
		Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
Kota Mataram	37	26	11	70,27	29,73

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin
- Konsep : Indikator ini untuk mengetahui segmentasi responden SKD berdasarkan jenis kelamin, sehingga didapatkan gambaran apakah responden SKD didominasi perempuan atau laki-laki.
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
- Rumus Penghitungan : $p_i = x_i / y \times 100\%$
dimana:
 p_i = Persentase Konsumen dengan Jenis Kelamin ke-
 i
 x_i = Jumlah konsumen dengan Jenis kelamin ke-
 y = Jumlah seluruh konsumen
 $i = 1$ (laki-laki), 2 (perempuan)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Jenis Kelamin
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen

Lampiran 3. Kuesioner SKD 2023

VKD23



SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023

RAHASIA

Dasar hukum:
1. UU No. 18 Tahun 1987 tentang Statistik
2. UU No. 10 Tahun 2004 tentang Administrasi Pemerintahan
3. Peraturan Menteri PANRB No. 44 Tahun 2017 tentang Pedoman SKD Unit Pelayanan Publik
4. Peraturan Kepala BPS No. 80 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS

Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun 2023 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 2023 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 setahun sekali. SKD 2023 dilakukan di BPS seluruh Indonesia. Periode pencacahan/pengumpulan data SKD 2023 dimulai pada 8 Mei 2023 dan akan berakhir pada 7 Juli 2023. Semua data yang Bapak/Ibu berikan untuk SKD 2023 ini akan dirahasiakan dan digunakan hanya untuk kepentingan SKD 2023.

Pengantar



SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023

RAHASIA

Dasar Hukum:
1. UU No. 16/1997 tentang Statistik
2. PP No. 33 Tahun 1989 tentang Penyelenggaraan Statistik
3. Peraturan Menteri (M/Perm) No. 34 Tahun 2017 tentang Pedoman SMA Unit Pelayanan Publik
4. Peraturan Kepala BPS No. 103 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SMD di Lingkungan BPS

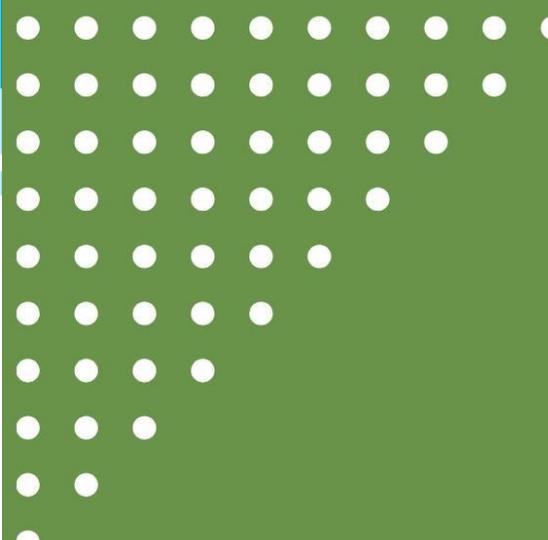
Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)			
Pencacah	Nama Tanggal	Pemeriksa	Nama Responden Kode Wilayah Nomor Urut
1. Nama			
2. Tahun lahir			
3. E-mail			
4. Nomor handphone* *untuk keperluan survei ini			
5. Jenis kelamin	Laki-laki Perempuan		
6. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan	4 SLTA/Sederajat D1/D2/D3 D4/S1 S2 S3		
7. Pekerjaan utama Pilih salah satu jawaban	Pelajar/Mahasiswa Peneliti/Dosen ASN/TNI/Polri Pegawai BUMN/BUMD Pegawai Swasta Wiraswasta Lainnya (.....)		
8. Kategori instansi Pilih salah satu jawaban	Lembaga Negara Kementerian & Lembaga Pemerintah TNI/Polri/BN/Kepolisian Pemerintah Daerah Lembaga Internasional Lembaga Penelitian & Pendidikan BUMN/BUMD Swasta Lainnya (.....)		
9. Nama instansi			
10. Pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan Pilih salah satu jawaban			Tugas Sekolah/Tugas Kuliah Pemerintahan Komersial Penelitian Lainnya (.....)
Blok I. Keterangan Responden			
<i>Pertanyaan-pertanyaan berikut ini merujuk pada periode 1 Januari 2023 s.d. saat pengisian kuisioner</i>			
11. Jenis layanan yang digunakan Boleh pilih lebih dari satu jawaban	Perputakaan Pembelian Publikasi BPS Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik Akses produk statistik pada Website BPS Konsultasi Statistik Rekomendasi Kegiatan Statistik		- 1 - 2 - 4 - 8 - 10 - 32
12. Sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS Boleh pilih lebih dari satu jawaban	Pelayanan Statistik Terpadu (PST) datang langsung Website BPS / AllStats BPS Surel/E-mail Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatGPT, dll) Lainnya (.....)		- 1 - 2 - 4 - 8 - 10 - 32
13. Apakah pernah melakukan pengaduan Pelayanan Statistik (PST)?	Ya Tidak		- 1 - 2

Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS				
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut?				
Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:		Sangat penting /tidak puas		
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		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:	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	Kebersedian fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: kotak saran dan pengaduan, website https://pengaduan.bps.go.id , e-mail lpshq@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 (BIR12 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	

Blok IV. Catatan

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

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



ST 2023

SENSUS PERTANIAN

BerAKHLAK

Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

bangga
melayani
bangsa

DATA

MENCERDASKAN BANGSA

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



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA MATARAM**

JL Jendral Sudirman No.71, Rembiga, Mataram

Telp/Fax : (62-370) 642544/ (62-370) 642544

Email : bps5271@bps.go.id

Website : mataramkota.bps.go.id