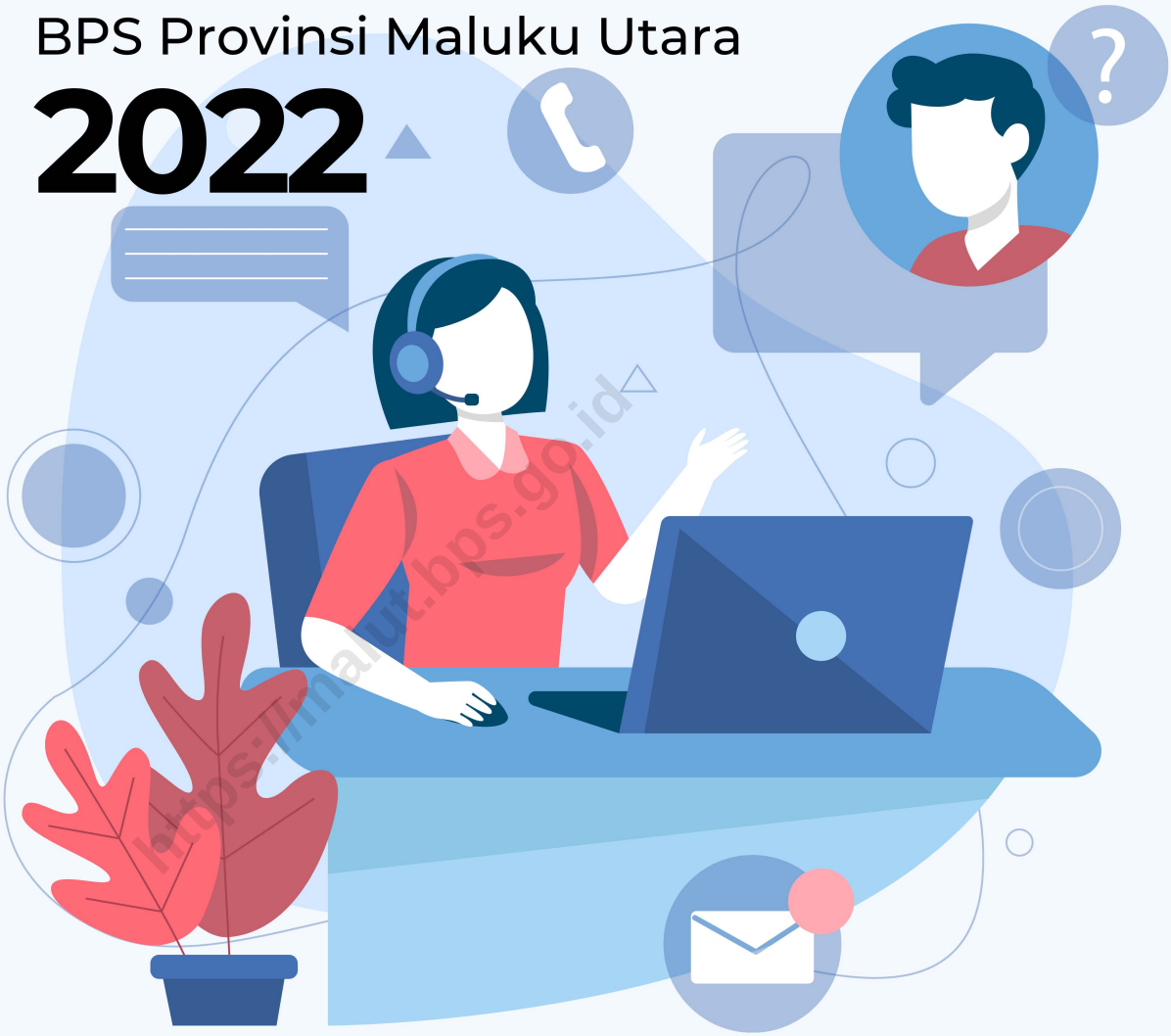
Katalog : 1399013.82

Analisis Hasil

SURVEI KEBUTUHAN DATA

BPS Provinsi Maluku Utara

2022



https://malut.bps.go.id

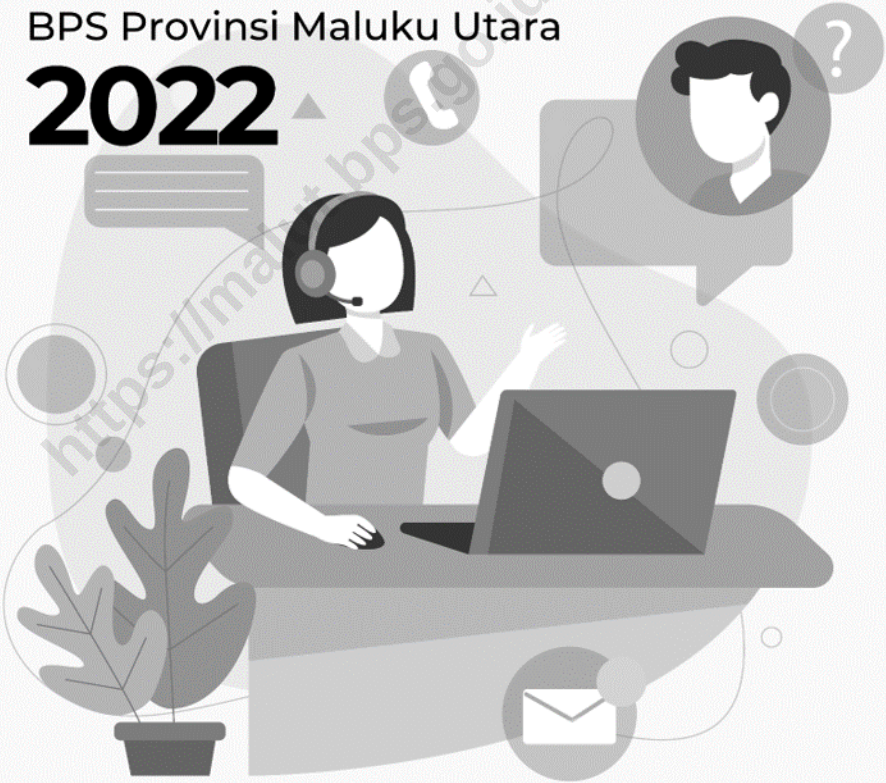
Badan Pusat Statistik
Provinsi Maluku Utara

Analisis Hasil

SURVEI KEBUTUHAN DATA

BPS Provinsi Maluku Utara

2022



https://malut.bps.go.id

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2022
BPS Provinsi Maluku Utara

ISSN: -
Nomor Publikasi: 82000.2232
Katalog: 1399013.82

Ukuran Buku: 18,2 cm x 25,7 cm
Jumlah Halaman: xiv + 80 halaman

Naskah:
Badan Pusat Statistik Provinsi Maluku Utara

Penyunting:
Badan Pusat Statistik Provinsi Maluku Utara

Desain Kover:
Badan Pusat Statistik Provinsi Maluku Utara

Diterbitkan oleh:
© Badan Pusat Statistik Provinsi Maluku Utara

Dicetak oleh:

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

https://malut.bps.go.id

TIM PENYUSUN

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data
BPS Provinsi Maluku Utara 2022

Pengarah:
Aidil Adha, S.E., M.E

Penanggung Jawab:
Dedi Kintoro, S.ST., M.Si

Editor:
Muhammad Donni Saputra, SST

Penulis:
Mutia Elyani, S.Tr.Strat

Desain Layout dan Infografis:
Sandhi Yoga Wiratama, S.Tr.Stat.

https://malut.bps.go.id

https://malut.bps.go.id

Kata Pengantar

Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana pelayanan publik. Salah satu bentuk evaluasi ini diwujudkan melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Badan Pusat Statistik (BPS), sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS telah menyelenggarakan SKM secara rutin setiap tahun yang diintegrasikan ke dalam Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data dan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan BPS.

Laporan hasil pelaksanaan SKD 2022 disajikan dalam bentuk publikasi yang berjudul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2022”. Publikasi ini berisikan gambaran mengenai kebutuhan data konsumen dan persepsi konsumen terhadap kinerja pelayanan PST BPS serta persepsi konsumen terhadap kualitas data BPS. Indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini mencakup Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

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

Terima kasih dan selamat membaca.

Ternate, Desember 2022
Kepala Badan Pusat Statistik
Provinsi Maluku Utara

AIDIL ADHA

https://malut.bps.go.id

https://malut.bps.go.id

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 5
1.4. Metodologi 9
1.5. Sistematika Penulisan 18
Bab 2 Segmentasi Konsumen 21
2.1. Realisasi Pengumpulan Data 23
2.2. Gambaran Umum Konsumen 25
2.3. Konsumen Menurut Karakteristik 26
2.4. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan 30
2.5. Konsumen Menurut Jenis Layanan 31
2.6. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS 32
2.7. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan 33
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan 35
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan 37
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data 39
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana 39
3.4. *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS 40
3.5. *Importance and Performance Analysis* (IPA) Terhadap Pelayanan BPS 42
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS 45
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi 47
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS 49
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data 51

https://malut.bps.go.id

5.1. Kebutuhan Data menurut Level Data 53
5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data 54
5.3. Kebutuhan Data menurut Sumber Data 55
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data 57
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS 59
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS 61
Bab 7 Penutup 63
7.1. Kesimpulan 65
7.2. Rekomendasi 67
Daftar Pustaka 69
Lampiran 71

https://malut.bps.go.id

Daftar Tabel

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK 16
Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan 17
Tabel 3.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan dan Gap per Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Maluku Utara 42
Tabel 3.2. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kesesuaian per Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Maluku Utara 43

https://malut.bps.go.id

https://malut.bps.go.id

Daftar Gambar

Gambar 1.1. Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis* 13

Gambar 2.1. Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data 25

Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama ... 26

Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara menurut Kelompok Umur ... 27

Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara menurut Jenis Kelamin ... 27

Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan ... 28

Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara menurut Pekerjaan Utama ... 29

Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara menurut Instansi/Institusi ... 30

Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara menurut Instansi/Institusi ... 31

Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara menurut Jenis Layanan yang Digunakan ... 32

Gambar 2.10. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara menurut Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS ... 33

Gambar 2.11. Persentase Konsumen K/L/OPD di PST BPS Provinsi Maluku Utara menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan ... 34

Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS Provinsi Maluku Utara Terhadap Pelayanan ... 37

https://maluku.bps.go.id

Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan di Wilayah PST BPS Provinsi Maluku Utara menurut Atribut Pelayanan 38
Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS Provinsi Maluku Utara Terhadap Akses Data 39
Gambar 3.4. Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS Provinsi Maluku Utara Terhadap Sarana dan Prasarana... 40
Gambar 3.5. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Maluku Utara..... 41
Gambar 3.5. Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Maluku Utara..... 44
Gambar 3.4. Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS Provinsi Maluku Utara Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi..... 49
Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Maluku Utara menurut Level Desa 54
Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Maluku Utara menurut Periode Data..... 55
Gambar 5.2. Jumlah Perolehan di PST BPS Provinsi Maluku Utara menurut Jenis Sumber Data..... 56
Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan di Wilayah PST BPS Provinsi Maluku Utara menurut Dimensi Kepuasan Data 60
Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS Provinsi Maluku Utara. 61

https://malut.bps.go.id

Daftar Lampiran

Lampiran 1. Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data di Provinsi Maluku Utara tahun 2022..... 73
Lampiran 2. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin di Provinsi Maluku Utara tahun 2022..... 75

https://malut.bps.go.id

https://malut.bps.go.id

PENDAHULUAN

bab 1

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

LOKUS & WAKTU

Pelayanan Statistik Terpadu (PST)
di satuan kerja BPS Pusat, 34 BPS Provinsi
dan 480 BPS Kabupaten/Kota

Juni - Agustus 2022

https://malut.bps.go.id

RESPONDEN

Konsumen yg pernah menerima layanan dari unit PST BPS sejak:

1 Januari 2022 - akhir periode pencacahan

ANALISIS

- Analisis deskriptif
- Analisis tabulasi silang *(cross tab analysis)*
- Analisis kesenjangan *(gap analysis)*
- Analisis kuadran *(importance & performance analysis)*

diperkaya dengan:
Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

INSTRUMEN

Kuesioner VKD22
hardcopy & Softcopy

Pencacahan manual dengan print out kuesioner

Pencacahan elektronik menggunakan sistem online e-mail, online link dan online PST

Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS 2022

https://malut.bps.go.id

Bab 1
Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta perubahan dalam berbagai bidang kehidupan sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berkenaan dengan hal tersebut diperlukan pemantauan 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

https://malut.bps.go.id

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.

https://malut.bps.go.id

1.2. Tujuan dan Manfaat

Tujuan pelaksanaan SKD 2022 secara umum adalah untuk memperoleh bahan evaluasi dari konsumen sebagai instrumen penting peningkatan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan yang baik. Tujuan tersebut tercantum dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik.

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2022 sebagai 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; dan
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 2022 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2022 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.

https://malut.bps.go.id

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. Berdasarkan Undang-Undang No 16 Tahun 1997 tentang Statistik, hasil kegiatan sensus dan survei yang telah dilaksanakan harus disampaikan kepada masyarakat. 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 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 data, rekomendasi kegiatan statistik, dan penjualan publikasi/data mikro/peta wilayah kerja statistik.

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

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

https://malut.bps.go.id

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*.

https://malut.bps.go.id

1.3.3. Kepuasan Layanan

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

a. Persyaratan

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

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

c. Waktu Penyelesaian

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

d. Biaya/Tarif

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

e. 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.

f. 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*.

g. 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*.

h. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

i. 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).

https://malut.bps.go.id

1.4. Metodologi

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

1.4.1. Metode *Sampling*

SKD 2022 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 2022 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS pada periode Januari 2022 sampai dengan waktu pencacahan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik penentuan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

https://malut.bps.go.id

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

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

https://malut.bps.go.id

1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2022 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain: analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

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 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).

https://malut.bps.go.id

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,

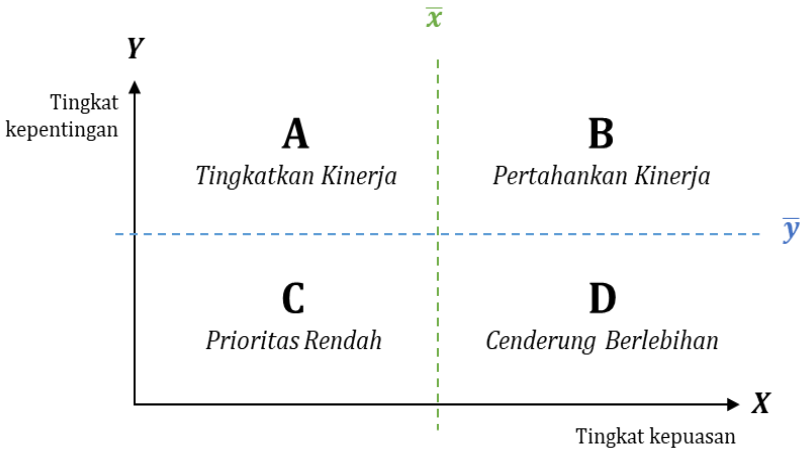
   TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

   TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen.

2. Diagram Cartesius

   Diagram cartesius 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.

https://malut.bps.go.id



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.

https://malut.bps.go.id

- 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.

https://malut.bps.go.id

d) Persentase Konsumen yang Puas

Salah satu penyajian indikator kepuasan konsumen pada analisis hasil SKD 2022 adalah persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan aspek kualitas data BPS. Dari sisi pelayanan PST, indikator ini dihitung dari Blok 2 VKD22, yang mencakup persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS, akses data BPS, serta sarana dan prasarana PST BPS. Sedangkan dari sisi aspek kualitas data, indikator ini mencakup persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2022 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan 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 kualitas data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS. Dengan demikian, ada 2 (dua) aspek IKK yang dihitung dalam SKD 2022 yaitu IKK terhadap pelayanan PST BPS dan IKK terhadap kualitas data BPS.

IKK terhadap pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atibut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD21. 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.

https://malut.bps.go.id

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

Langkah	IKK Pelayanan PST	IKK Kualitas Data
(1)	**(2)**	**(3)**
1. Menghitung Penimbang	Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan. Rumus penimbang: $W_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{11} \bar{y}_i}$ dengan: W_i = 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, …, 11	Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10. Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu $W = \frac{y}{\sum_{i=1}^{3} y_i} = \frac{10}{30}$ dengan $\sum_{i=1}^{3} W_i = 1$
2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan. Rumus IKK': $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{11} W_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{11} W_i} = \sum_{i=1}^{11} W_i \bar{x}_i$ dengan: $\bar{x}_i$ = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i	IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data. Rumus IKK': $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{3} W \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{3} W_i} = \sum_{i=1}^{3} \frac{10}{30} \bar{x}_i$ dengan: $\bar{x}_i$ = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i
3. Menghitung IKK	Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut: $IKK = \frac{IKK'}{\text{Nilai Skala Tertinggi}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$ Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2.	

https://malut.bps.go.id

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

Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

https://malut.bps.go.id

f) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

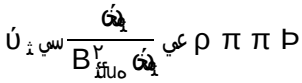
Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, 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 VKD2022.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

1. Menghitung penimbang

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

   Rumus penimbang:



dengan:

w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum w_i = 1$

$\bar{x}_i$ = 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 (empat) atribut anti korupsi.

Rumus IPAK' :

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

dengan:

$\bar{y}_i$ = 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:

$$IPAK = \frac{IPAK'}{10} \times 100$$

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 2022

Bab 2 Segmentasi Konsumen, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Pusat yang menjadi responden SKD 2022 berdasarkan Blok I VKD22

https://malut.bps.go.id

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD22

Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD22

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

Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Pusat yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD22

Bab 7 Penutup, berisi kesimpulan hasil SKD 2022 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2022 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Pusat.

https://malut.bps.go.id

https://malut.bps.go.id

Bab 2 Segmentasi Konsumen

[Halaman untuk infografis bab 2 – *wrap text: in front of text*]

https://malut.bps.go.id

https://malut.bps.go.id

Bab 2
Segmentasi Konsumen

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

2.1. Realisasi Pengumpulan Data

Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2022. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden, dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah PST BPS Pusat dimana memiliki jumlah target 150 responden.

Pelaksanaan SKD 2022 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah sebesar 18.227 responden dari total target responden sebanyak 17.200. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 105,97 persen untuk seluruh PST penyelenggara SKD 2022. Pencapaian target pengumpulan SKD 2022 secara keseluruhan terpenuhi baik di BPS Pusat, BPS Provinsi, serta BPS Kabupaten Kota, dimana minimal responden yang diperoleh adalah sesuai dengan target yang ditetapkan.

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

https://maluut.bps.go.id

yang diantaranya termasuk pemberian pelayanan secara *daring* atau *online.* Secara rinci pengumpulan SKD terbagi menjadi 4 metode, yaitu:

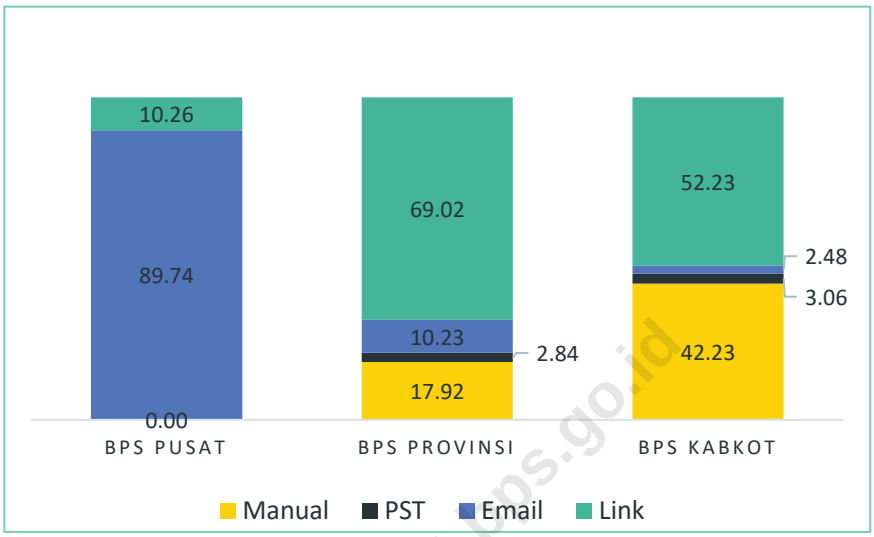
1. Wawancara kepada responden yang datang untuk kemudian dilakukan input oleh petugas (atau disebut manual).
2. Responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST (atau disebut PST).
3. Responden yang mengisi survei secara mandiri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

Metode pengumpulan SKD 2022 secara nasional didominasi dengan metode *link* atau sebesar 54,36 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data melalui CAWI sudah mulai familiar digunakan mengingat tingginya persentase responden yang mengisi melalui metode ini. Meskipun demikian metode pengentrian secara manual masih banyak digunakan yaitu sebanyak 38,28 persen. Metode ini dilaksanakan salah satunya pada PST yang masih melakukan pelayanan secara *offline,* serta pada wilayah yang mempunyai kendala terkait jaringan maupun sinyal jika dilakukan secara CAWI.

Jika dilihat berdasarkan wilayah PST penyelenggara SKD, untuk BPS Pusat dikarenakan selama periode pencacahan tidak terdapat pelayanan secara online, semua responden melaksanakan survei secara mandiri dan *online* baik mengisi melalui *e-mail* yang dikirimkan maupun *link* yang diperoleh dari *website* maupun lainnya. Responden yang mengisi melalui *e-mail* yang dikirimkan adalah sebanyak 89,74 persen dan responden yang mengisi melalui *online link* adalah sebesar 10,26 persen. Hal tersebut tidak sejalan jika dibandingkan dengan metode pengumpulan untuk PST BPS Provinsi maupun BPS Kabupaten/Kota dimana responden yang mengisi melalui *online*

https://malut.bps.go.id

link merupakan metode paling banyak digunakan atau secara berturut-turut sebesar 69,00 persen dan 52,31 persen.



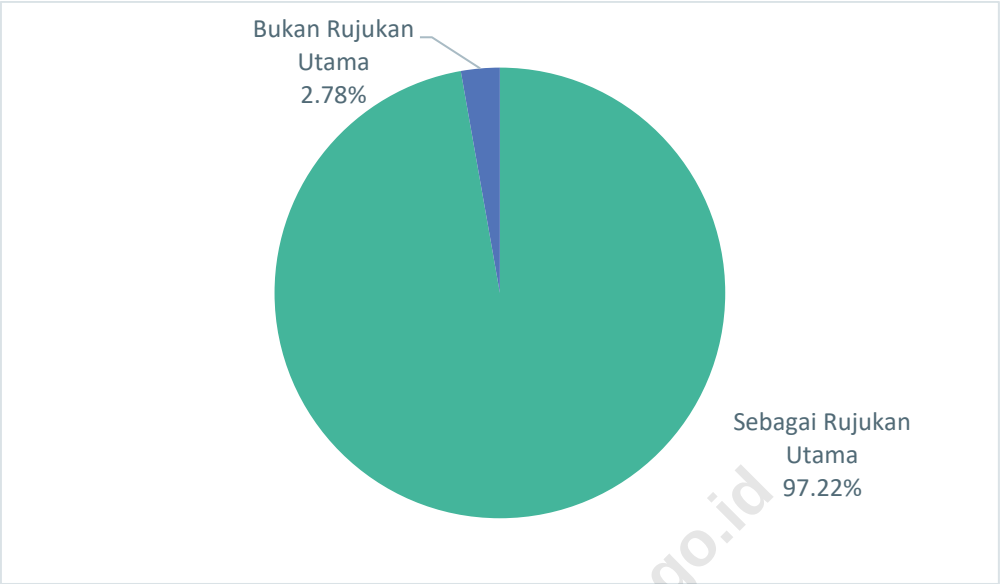
Gambar 2.1. Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data

https://mamut.bps.go.id

2.2. Gambaran Umum Konsumen

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

Kecenderungan konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.2. Sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai



Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

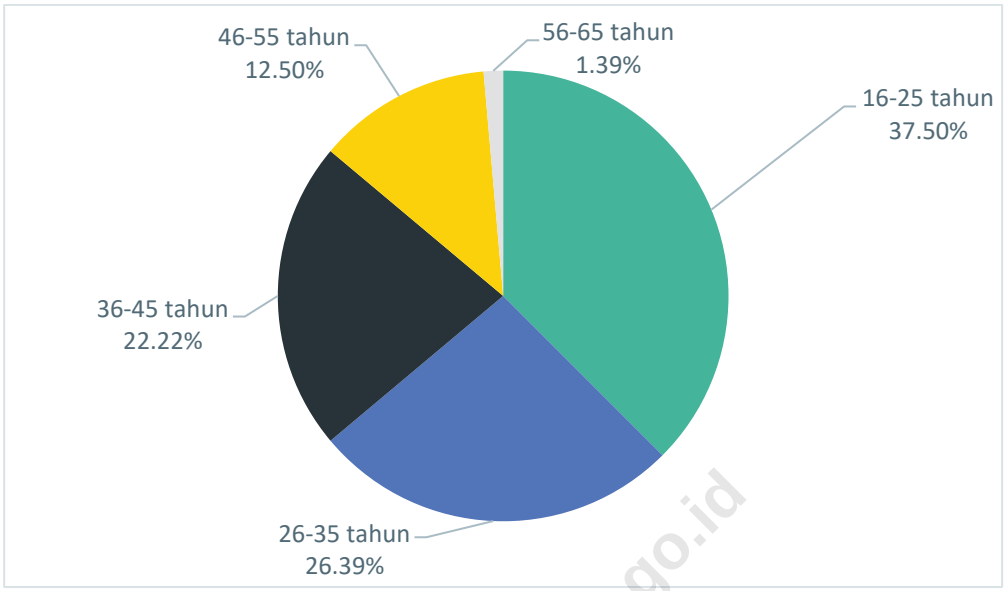
2.3. Konsumen Menurut Karakteristik

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

Kelompok Umur

Berdasarkan Gambar 2.3, konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara didominasi oleh konsumen berumur 16-25 tahun (37,50%), disusul oleh konsumen berumur 26-35 tahun (26,39%), 36-45 tahun (22,22%), 46-55 tahun (12,50%) dan 56-65 tahun (1,39%). Tidak ada konsumen berumur di bawah 16 tahun dan di atas 65 tahun yang menjadi konsumen PST BPS Provinsi Maluku Utara.

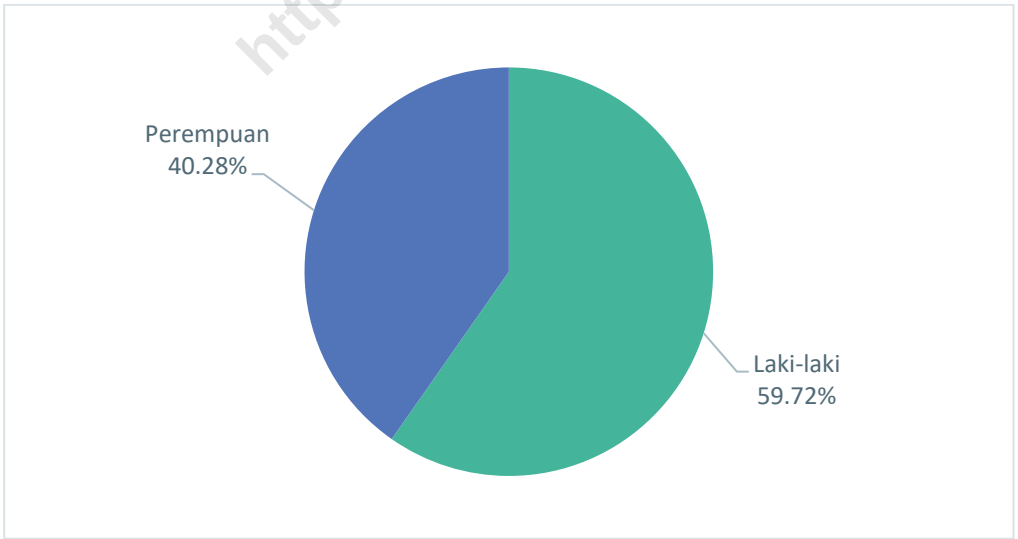
https://malut.bps.go.id



Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara menurut Kelompok Umur

Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara jumlah pengunjung berjenis kelamin laki-laki (59,72%) lebih banyak dari pengunjung yang berjenis kelamin perempuan (40,28).

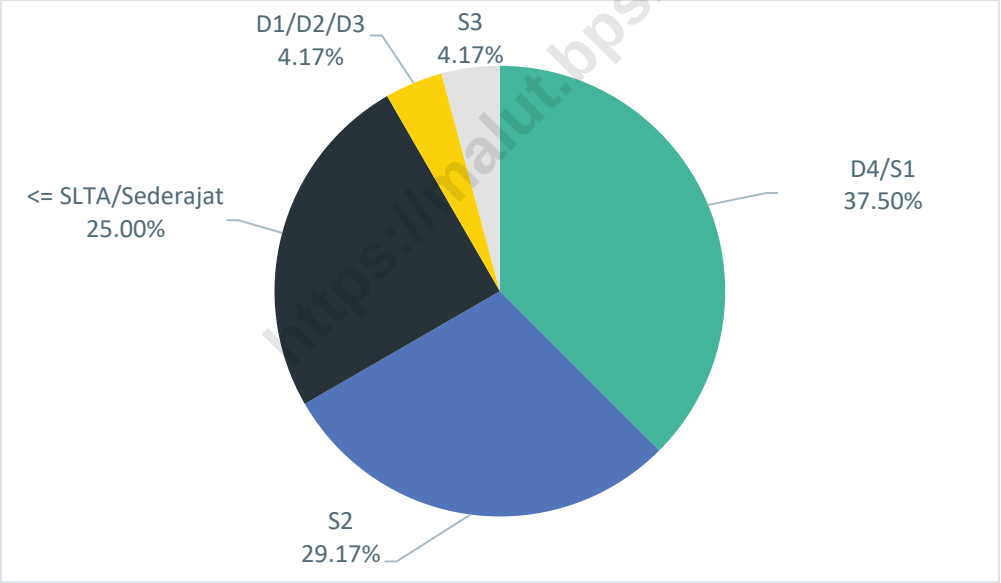


Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara menurut Jenis Kelamin

https://malut.bps.go.id

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karateristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan maka akan semakin melek data. Pada SKD 2022, karateristik konsumen menurut Pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu Kurang dari atau sama dengan SLTA/Sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.5, konsumen PST BPS Provinsi Maluku Utara didominasi oleh konsumen dengan tingkat Pendidikan D4/S1 (37,50%). Konsumen terbanyak berikutnya merupakan konsumen dengan tingkat pendidikan S2 (29,17%), disusul oleh konsumen yang Kurang dari atau sama dengan SLTA/Sederajat, dan konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 dan S3 menempati tempat terakhir dengan persentase yang sama (4,17%).



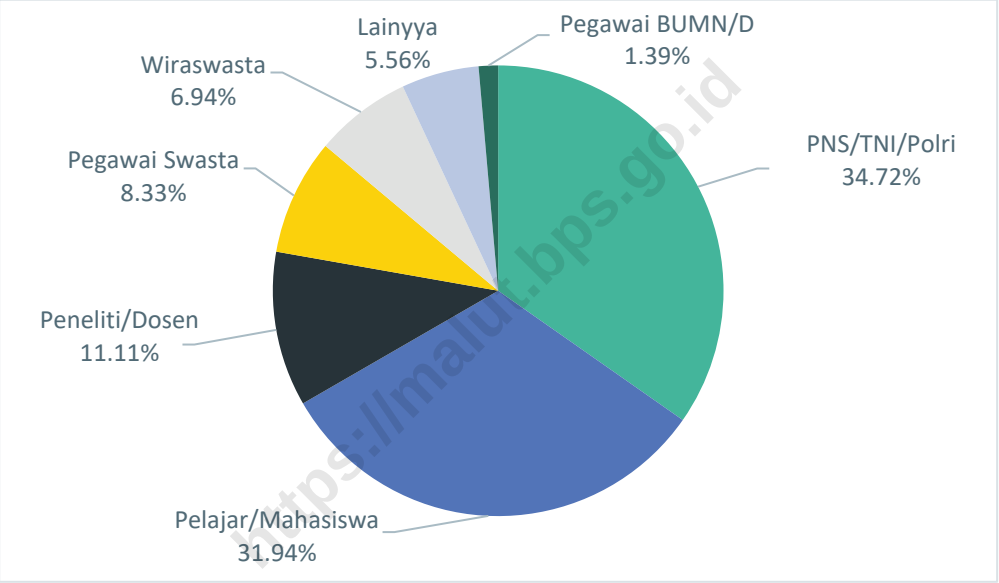
Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

Pada SKD 2022, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu Pelajar/Mahasiswa, Peneliti/Dosen, PNS/TNI/Polri, Pegawai BUMN/D, Pegawai Swasta, Wiraswasta, dan Pekerjaan Utama Lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2022 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan

dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

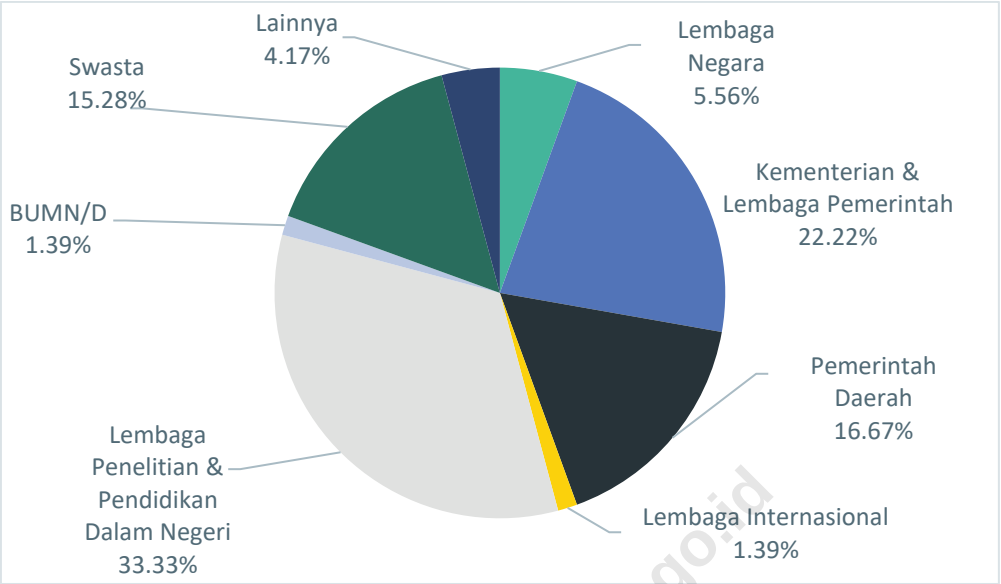
Berdasarkan Gambar 2.6, Sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara adalah PNS/TNI/Polri (34,72%). Terbanyak kedua adalah konsumen yang pekerjaan utamanya sebagai Pelajar/Mahasiswa (31,94%) dan disusul oleh konsumen dengan pekerjaan utama sebagai Peneliti/Dosen (11,11%). Kondumen dengan pekerjaan utama lainnya memeiliki persentase masing-masing di bawah 10%.



Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara menurut Pekerjaan Utama

Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2022 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.7, Sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara berasal dari Lembaga Penelitian & Pendidikan Dalam Negeri (33,33%). Konsumen yang bekerja di Kementrian & Lembaga Pemerintah berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 22,22%. Sementara itu, konsumen yang bekerja pada Lembaga Negara, Pemerintah Daerah, Lembaga Internasional, Lembaga Penelitian & Pendidikan Luar Negri, BUMN/D, Swasta, dan Lainnya masing-masing memiliki persentase di bawah 20%.

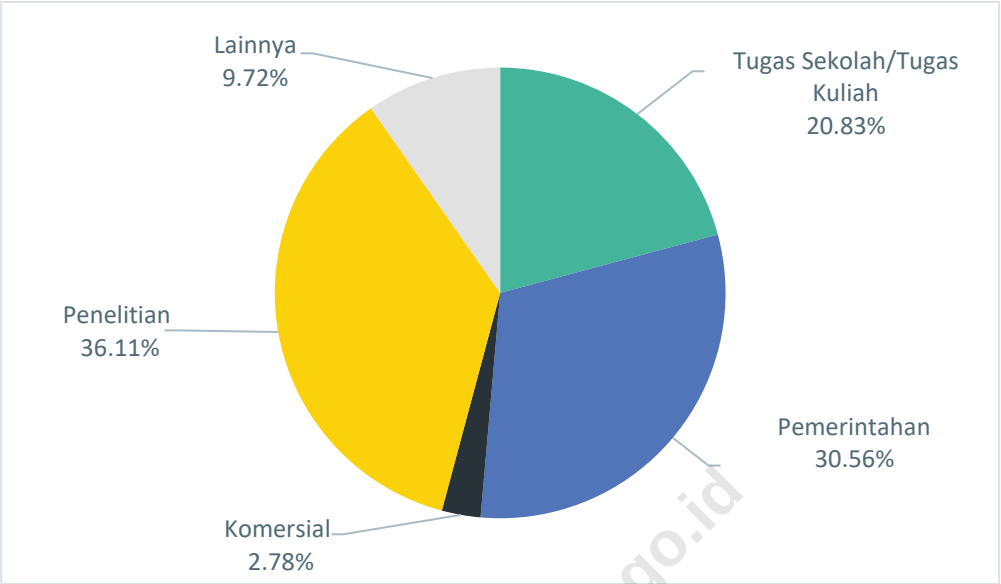


Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara menurut Instansi/Institusi

2.4. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Maluku Utara terdiri atas lima jenis, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.8, hasil SKD 2022 menunjukan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan baik yang langsung maupun tidak langsung ke PST BPS Provinsi Maluku Utara cukup bervariasi. Hasil kunjungan PST BPS Provinsi Maluku Utara paling banyak dimanfaatkan untuk Penelitian yaitu sebesar 36,11%. Pemerintahan menempati posisi kedua dengan persentase sebesar 30,56%. Peringkat ketiga ditempati oleh konsumen dengan pemanfaatan untuk Tugas Sekolah/Kuliah dengan persentase 20,83%. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan yang paling sedikit adalah untuk Komersial (2,78%).

https://malut.bps.go.id



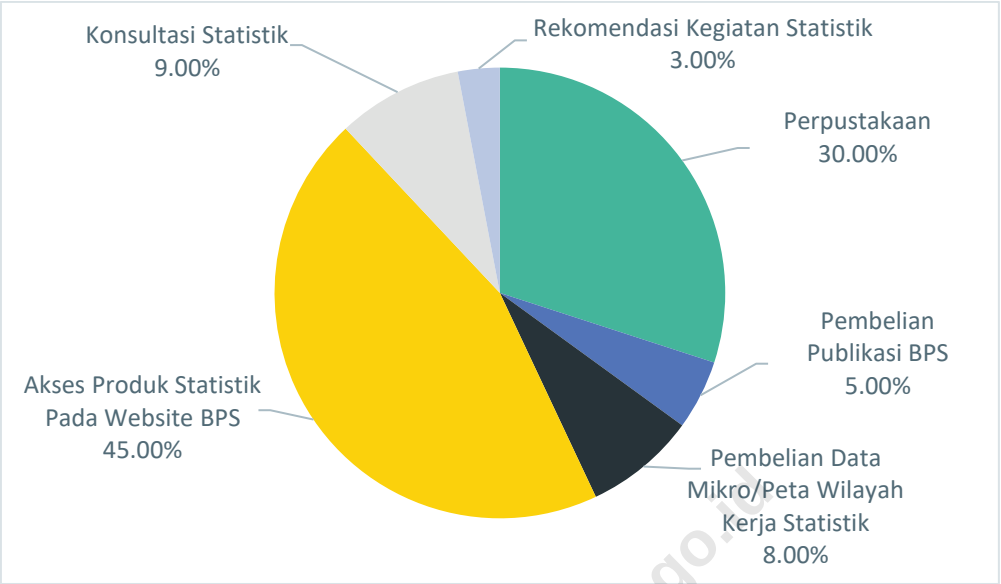
Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara menurut Instansi/Institusi

https://malut.bps.go.id

2.5. Konsumen Menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga public, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi Perpustakaan, Pembelian Publikasi BRS, Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik, Akses Produk Statistik Pada Website BPS, Konsultasi Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Provinsi Maluku Utara oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.9. Jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh pengguna PST adalah Akses Produk Statistik pada Website BPS (45%). Jenis layanan kedua yang paling banyak digunakan adalah Perpustakaan (30%). Untuk layanan lainnya masing-masing berada di bawah 10%.

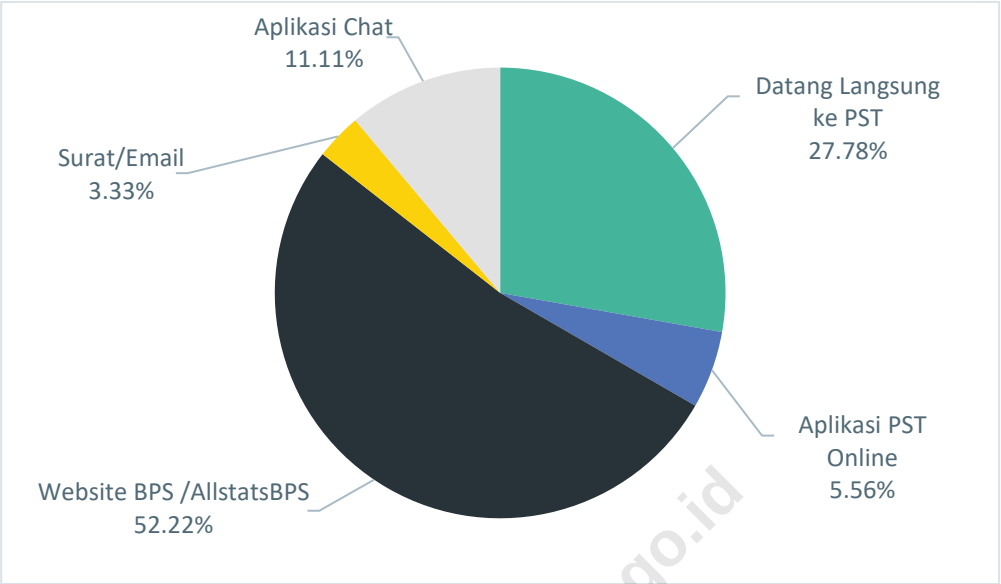


Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara menurut Jenis Layanan yang Digunakan

2.6. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Dalam SKD 2022, ditanyakan pula mengenai fasilitas utama yang digunakan oleh konsumen untuk memperolah data BPS. Fasilitas tersebut meliputi Datang Langsung ke PST, Aplikasi PST Online, Webiste BPS/Allstat BPS, Surat/Email, Aplikasi Chat, dan Fasilitas Lainnya. Berdasarkan Gambar 2.10, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara mendapatkan data dari Website BPS/Allstat BPS (52,22%) dan disusul oleh Datang Langsung ke PST (27,78%). Sedangkan fasilitas utama yang paling sedikit digunakan adalah Surat/Email (3,33%).

https://malut.bps.go.id

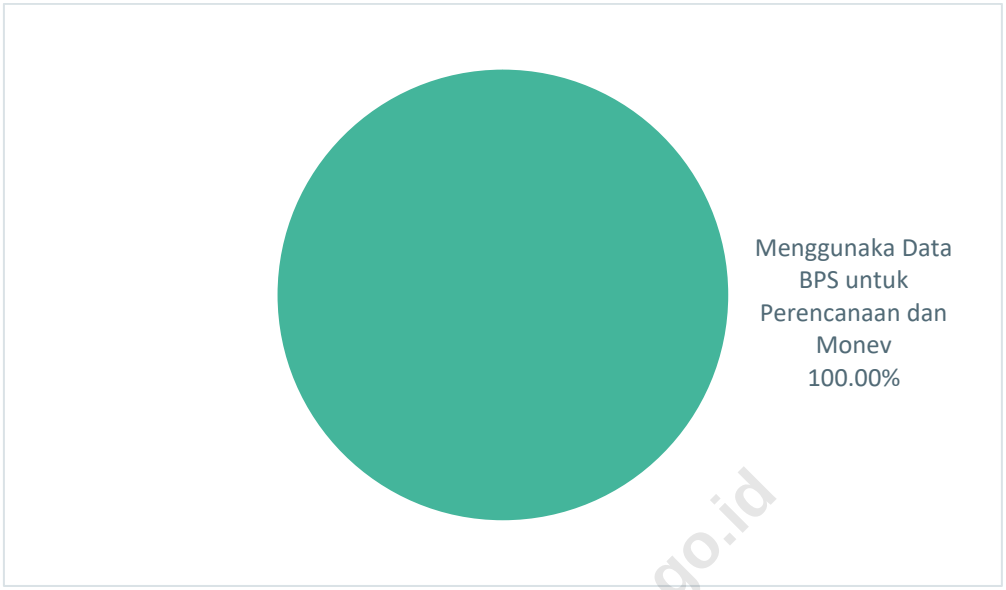


Gambar 2.10. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara menurut Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS

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

Pada SKD 2022, konsumen PST BPS Provinsi Maluku Utara dengan kateogri instansi/institusi dari Lembaga Negara, Kementrian & Lembaga Pemerintah, atau Pemerintah Daerah juga bisa dilihat menurut penggunaan data BPS, apakah digunakan untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan atau tidak. Seperti pada Gambar 2.11, semua konsumen dari kateogri instansi/institusi dari Lembaga Negara, Kementrian & Lembaga Pemerintah, atau Pemerintah Daerah menggunakan data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.

https://malut.bps.go.id



Gambar 2.11. Persentase Konsumen K/L/OPD di PST BPS Provinsi Maluku Utara menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

https://maluku.bps.go.id

Analisis Kepuasan Layanan

bab 3

IKK= 94,57

Indeks Kepuasan Konsumen

kualitas pelayanan PST BPS Malut termasuk kategori sangat baik (skala 100)

Gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Malut

https://malut.bps.go.id

Persentase konsumen yang puas terhadap

- Akses data BPS

95,83 %

- Pelayanan BPS

97,79 %

- Sarana & Prasarana Pelayanan BPS

97,92 %

Sumber : Survei Kebutuhan Data 2022

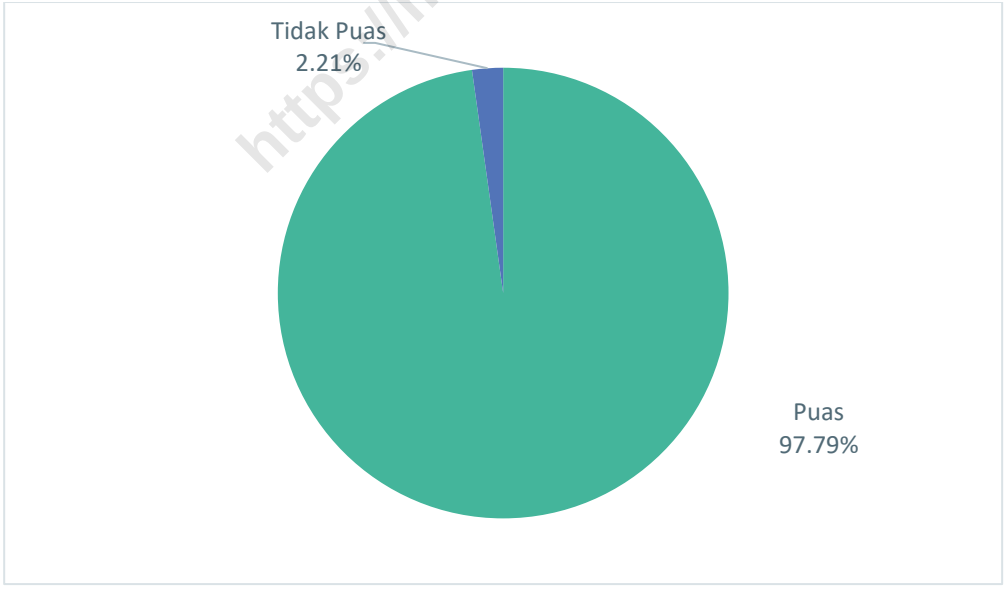
https://malut.bps.go.id

Bab 3
Analisis Kepuasan Layanan

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

3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

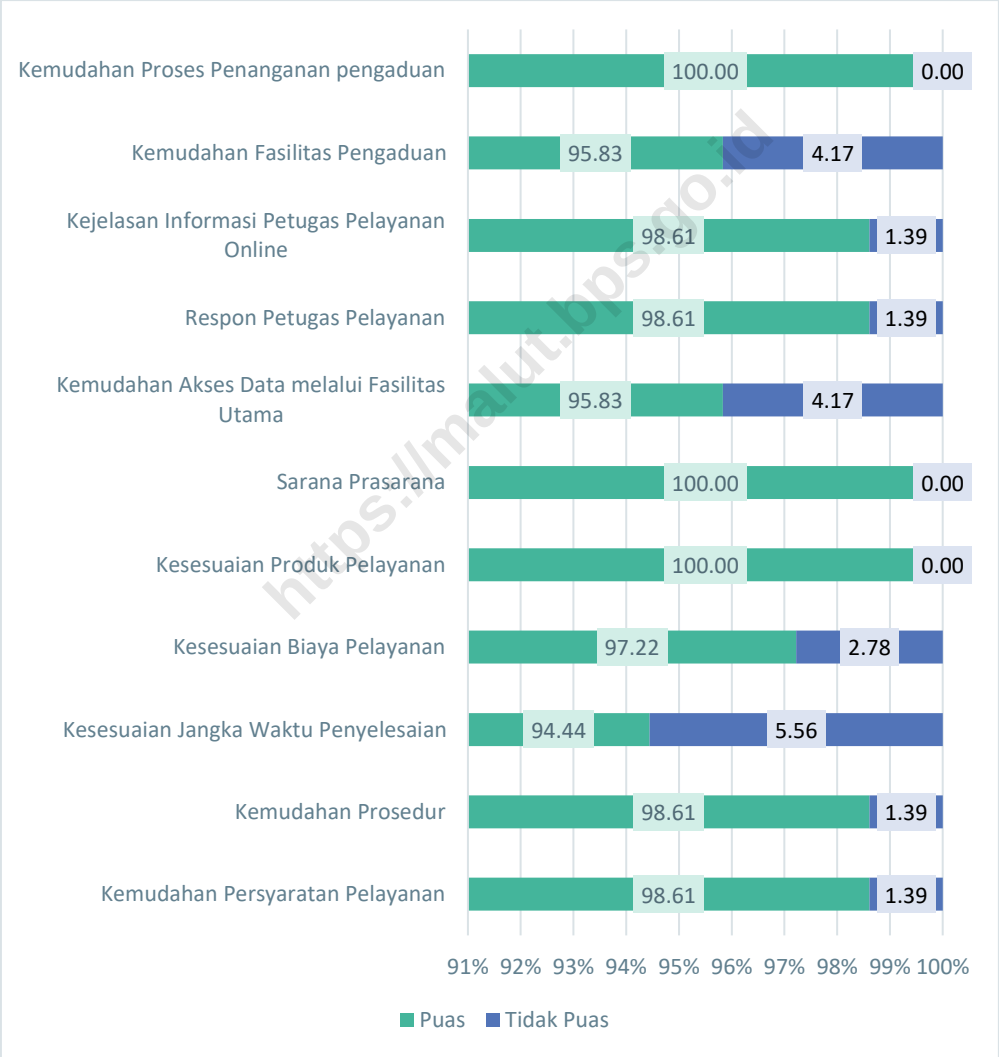
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Maluku Utara Tahun 2022 sebesar 97,79%.



Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS Provinsi Maluku Utara Terhadap Pelayanan

https://malut.bps.go.id

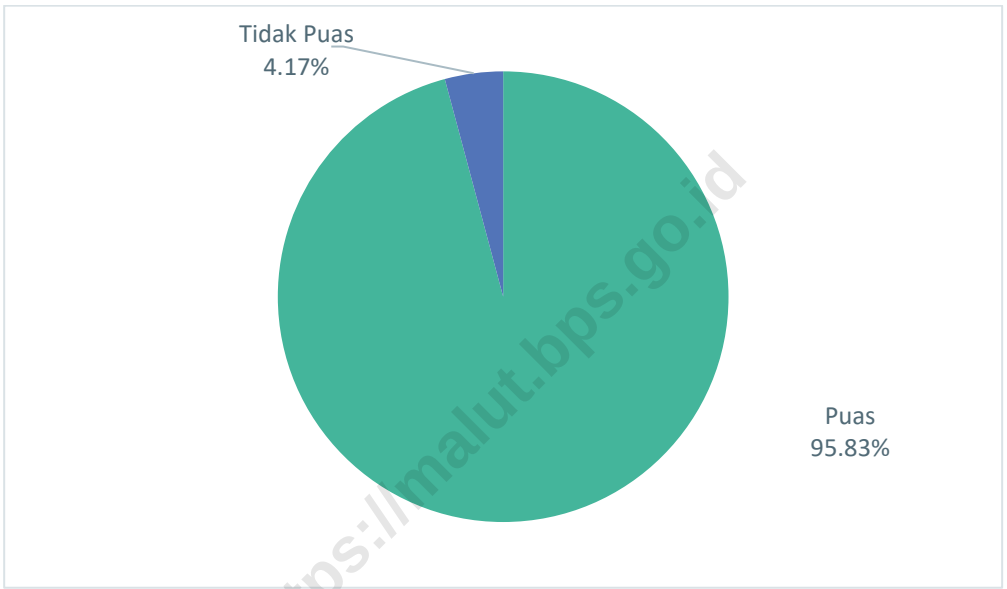
Kepuasan konsumen dapat dilihat berdasarkan atribut pelayann. Berdasarkan Gambar 3.2, atribut pelayanan dengan persentase kepuasan tertinggi terdapat pada Kemudahan Persyaratan Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Sarana Prasarana, dan Kemudahan Proses Penanganan pengaduan. Secara umum, persentase kepuasan konsumen pada setiap atribut sudah bagus (di atas 90%). Dari 11 atribut, atribut terendah berada pada Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian.



Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan di Wilayah PST BPS Provinsi Maluku Utara menurut Atribut Pelayanan

3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

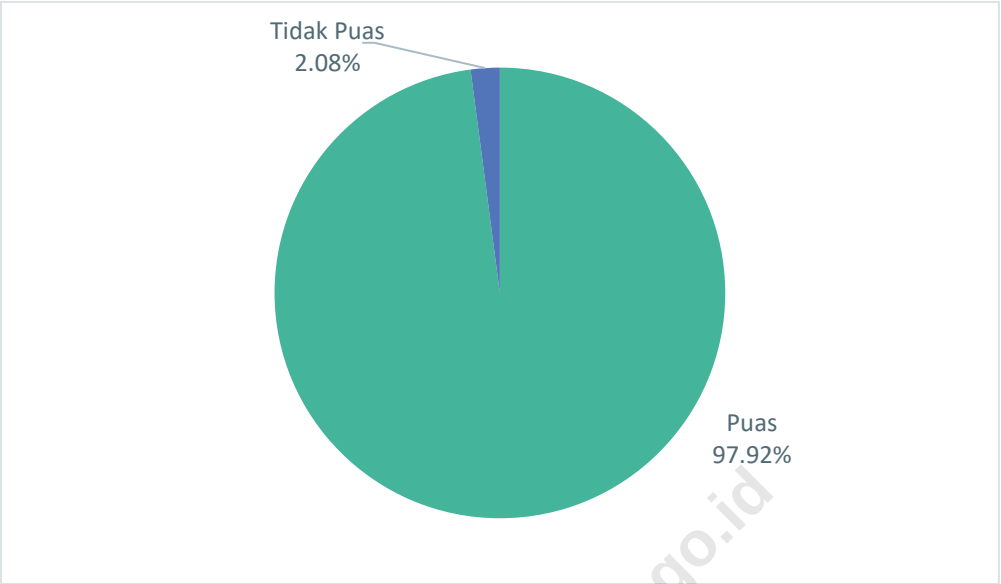
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS, kemudahan memperoleh data dari website BPS, serta kemudahan mengakses metadata. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara yang puas terhadap akses data sebesar 95,83%.



Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS Provinsi Maluku Utara Terhadap Akses Data

3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan Prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan Prasarana serta kejelasan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.4, persentase konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara yang puas terhadap pemenuhan sarana dan Prasarana sebesar 97,92%.



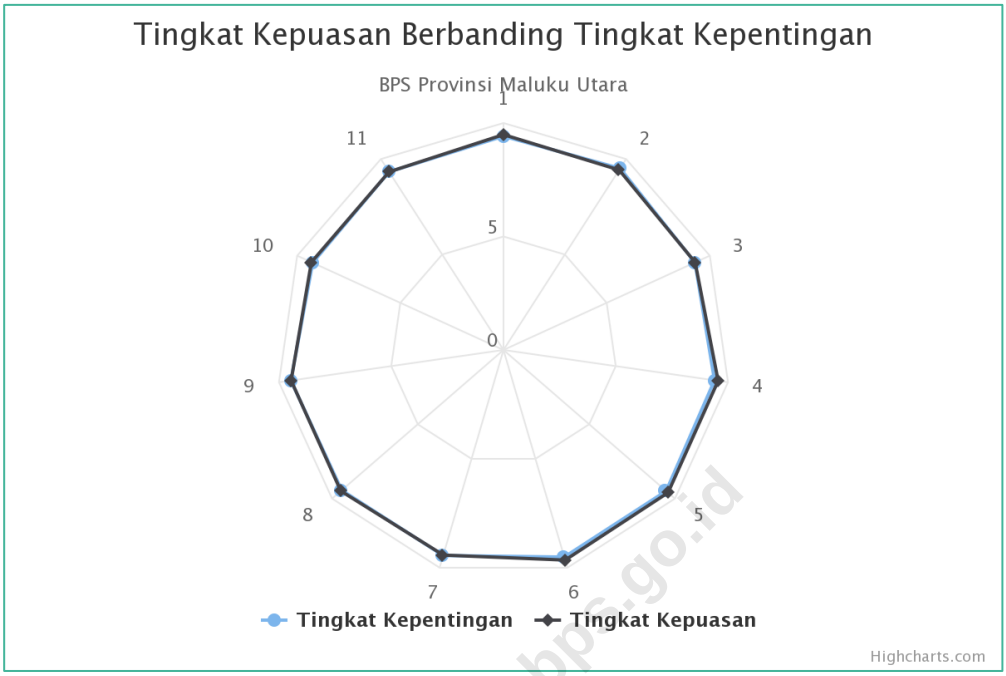
Gambar 3.4. Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS Provinsi Maluku Utara Terhadap Sarana dan Prasarana

https://malut.bps.go.id

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.*

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerna pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Maluku Utara. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.5, terlihat bahwa atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Maluku Utara yang memiliki nilai gap positif lebih banyak daripada yang negative. Gap positif yaitu nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai presepsi (kepuasan), dan gap negative sebaliknya. Grafik *gap analysis* dapat dilihat pada Gambar 3.5.



Gambar 3.5. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Maluku Utara

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Dari 11 atribut pelayanan, 8 diantaranya memiliki gap positif. Berarti untuk atribut-atribut tersebut, kepuasan konsumen sudah sesuai/melebihi dari harapan mereka. Untuk atribut yang memiliki gap negatif adalah Kemudahan Prosedur (0.08), Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama (0.02) dan Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online (0.01). Namun demikian, atribut yang memiliki gap negative ini nilainya relative kecil yakni di bawah 0,1 yang artinya harapan konsumen dan tingkat kepuasan mereka tidak terlalu beda jauh, meski kepuasannya masih di bawah harapan.

Gap yang paling besar terdapat pada atribut Kesesuaian Biaya Pelayanan (0,16). Gap positif dan besar ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berada di atas harapan mereka pada atribut ini.

https://malut.bps.go.id

Tabel 3.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan dan Gap per Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Maluku Utara

No	Rincian Pelayanan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,49	9,42	0,07
2	Kemudahan Prosedur	9,43	9,51	-0,08
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,29	9,28	0,01
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,56	9,40	0,16
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,60	9,49	0,11
6	Sarana Prasarana	9,65	9,51	0,14
7	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,42	9,44	-0,02
8	Respon Petugas Pelayanan	9,49	9,44	0,05
9	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9,46	9,47	-0,01
10	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,31	9,25	0,06
11	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	9,33	9,33	0

https://malut.bps.go.id

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

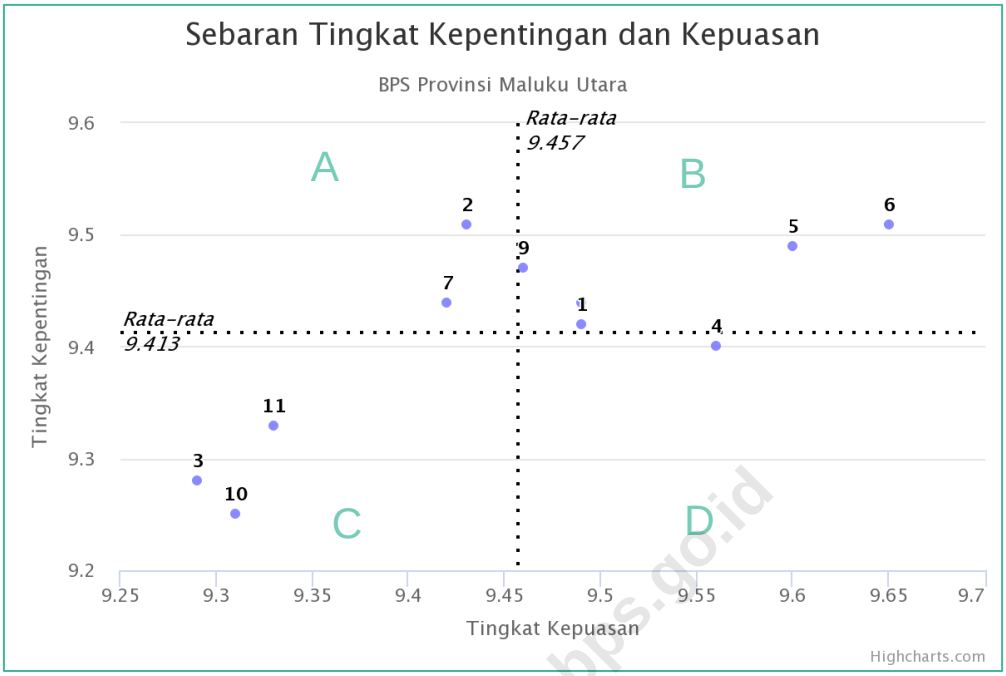
Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Maluku Utara. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan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

Tabel 3.2. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kesesuaian per Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Maluku Utara

No	Rincian Pelayanan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Kesesuaian	Kuadran
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,49	9,42	100,74	B
2	Kemudahan Prosedur	9,43	9,51	99,16	A
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,29	9,28	100,11	C
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,56	9,40	101,70	D
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,60	9,49	101,16	B
6	Sarana Prasarana	9,65	9,51	101,47	B
7	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,42	9,44	99,79	A
8	Respon Petugas Pelayanan	9,49	9,44	100,53	B
9	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9,46	9,47	99,89	B
10	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,31	9,25	100,65	C
11	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	9,33	9,33	100,00	C

https://malut.bps.go.id

Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian atribut yang bernilai <100% hanya terdapat pada 3 dari 11 atribut, yakni Kemudahan Prosedur, Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama dan Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online. Sementara nilai kesesuaian yang kurang dari 100% tersebut sudah lebih dari 99%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Maluku Utara sudah cukup melebihi harapan konsumen. Atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi adalah Sarana Prasarana (101,47%).



Gambar 3.5. Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Maluku Utara

Pada Gambar 3.5., kuadaran 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. Atribut pelayanan BPS Provinsi Maluku Utara yang termasuk menjadi prioritas perbaikan adalah :

1. Kemudahan Prosedur
2. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama

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 Provinsi Maluku Utara adalah :

1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan

https://malut.bps.go.id

2. Kesesuaian Produk Pelayanan
3. Sarana Prasarana
4. Respon Petugas Pelayanan
5. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online

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 Provinsi Maluku Utara adalah :

1. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
2. Kemudahan Fasilitas Pengaduan
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 berdada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut yang melebihi harapan konsumen adalah 'Kesesuaian Biaya Pelayanan'.

https://maut.bps.go.id

3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Costumer Satisfaction Index (CSI)* digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Provinsi Maluku Utara tahun 2022 sebesar 94,57. Artinya kualitas pelayanan PST BPS Provinsi Maluku Utara masuk kategori Sangat Baik dan harus diepertahankan atau ditingkatkan.

https://malut.bps.go.id

Indeks Persepsi Anti Korupsi

bab 4

Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) PST* BPS Malut sebesar **96,91**

**Pelayanan Statistik Terpadu*

Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan 4 atribut anti korupsi

1. Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan,
2. Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan,
3. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan,
4. Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.

Persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di BPS Pusat

94,57 %

sebagian besar konsumen telah merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Pusat

Sumber : Survei Kebutuhan Data 2022

https://malut.bps.go.id

https://malut.bps.go.id

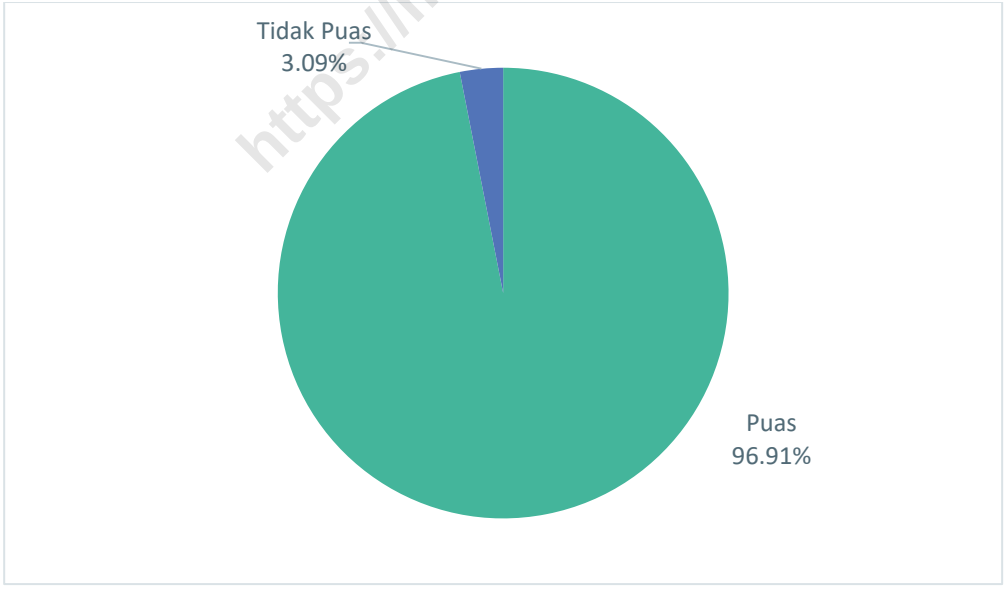
Bab 4
Analisis Perilaku Anti Korupsi

Pada bab ini diuraikan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada PST BPS Provinsi Maluku Utara. 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 BPS

Penerapan perilaku anti korupsi merujuk pada persentase konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 4.1, konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Provinsi Maluku Utara sebanyak 96,91%.

https://malut.bps.go.id



Gambar 3.4. Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS Provinsi Maluku Utara Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi

https://malut.bps.go.id

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

bab 5

Kebutuhan Data Menurut Level Data, Periode Data, dan Sumber Data

https://malut.bps.go.id

Mayoritas pengguna layanan mencari data pada level Provinsi, yakni sebanyak :

46,37%

Mayoritas pengguna layanan mencari data pada periode tahunan, yakni sebanyak :

60,47%

Mayoritas pengguna layanan mencari data melalui tabel di website, yakni sebanyak :

112 orang-data

Sumber : Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2022

https://malut.bps.go.id

Bab 5
Analisis Kebutuhan Data

SKD 2022, selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan PST BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data serta mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS. Pada bab ini akan menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi kebutuhan data menurut jenis data, level data, periode data, dan perolehan data.

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

https://malut.bps.go.id

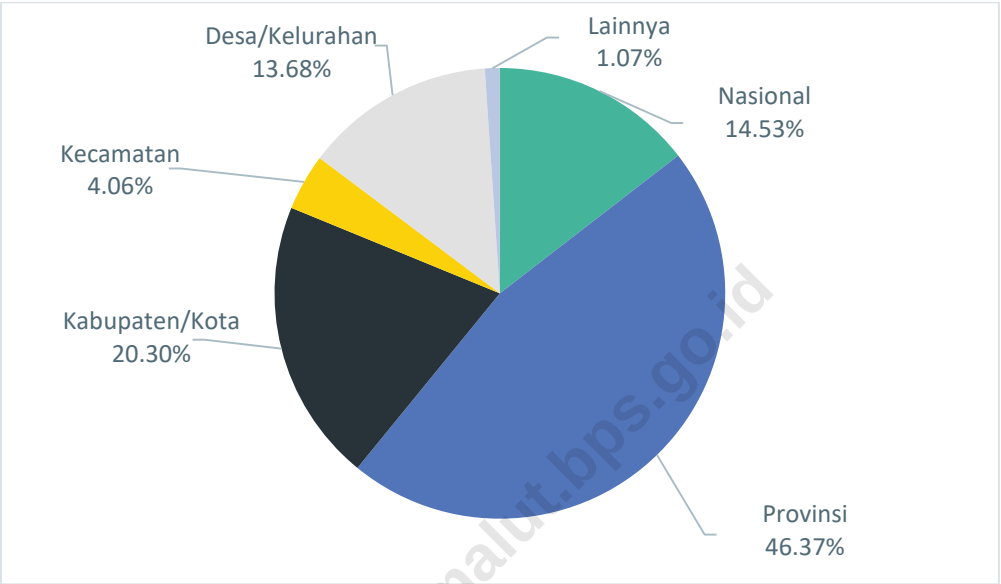
Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data). Misalnya, seorang pengguna data membutuhkan lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

Ketika mencari data yang dibutuhkan, konsumen bisa membutuhkan lebih dari satu *series* data untuk jenis data yang sama. Sehingga, jika konsumen membutuhkan 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 2022, dapat diidentifikasikan tingkat penyajian data (level data) yang dicari oleh konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara.

Secara umum 46,37% mencari data pada level provinsi. Data selanjutnya adalah data level kabupaten/kota (20,30%). Sementara itu pencarian data pada level nasional sebesar 14,53%. Sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.

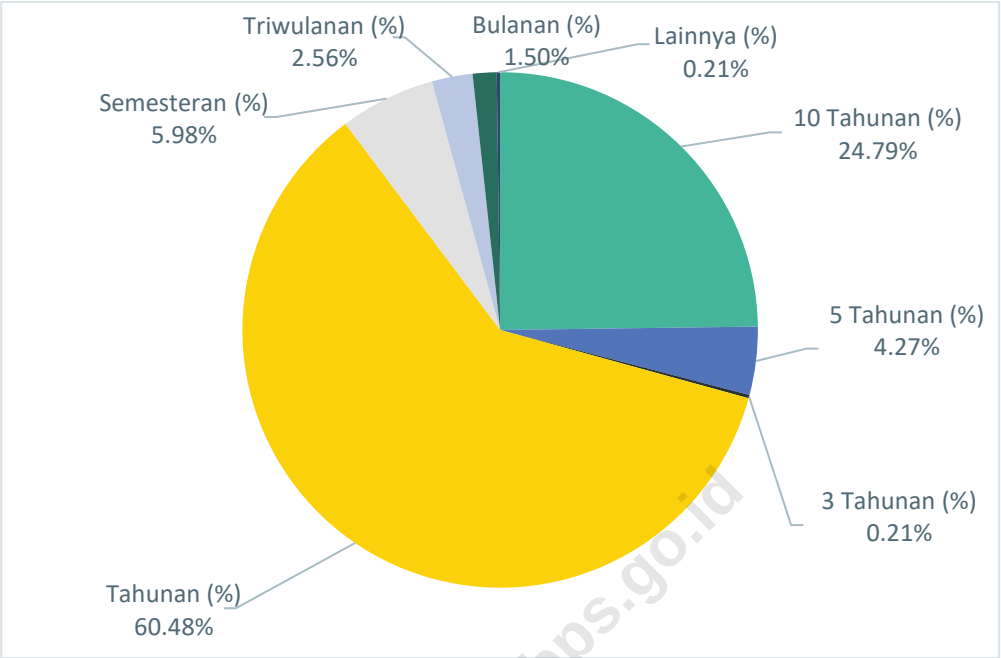


Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Maluku Utara menurut Level Desa

https://malut.bps.go.id

5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data

Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.1 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 60,47%. Perbedaan persentase sangat signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode-periode lainnya, dimana masing-masing periode waktu memiliki persentase di bawah 25%.

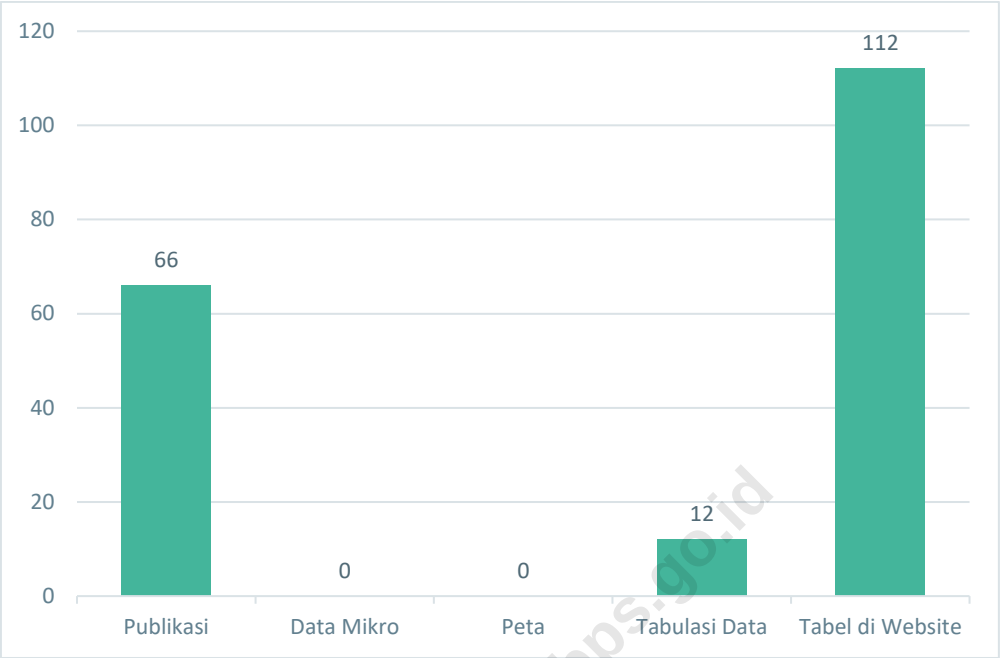


Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Maluku Utara menurut Periode Data

https://malut.bps.go.id

5.3. Kebutuhan Data menurut Sumber Data

Pelayanan di PST BPS Provinsi Maluku Utara menyediakan data yang dapat diperoleh dari beberapa sumber, yaitu Publikasi, Data Mikro, Peta, Tabulasi Data, dan Tabel di Website. Gambar 5.3 menunjukan bahwa konsumen PST BPS Provinsi Maluku Utara sebagian besar memperoleh data dari Tabel di Website (112). Selanjutnya terbanyak kedua data diperoleh dari Publikasi (66), dan perolehan data dari hasil Tabulasi Data yang paling sedikit yaitu hanya 12 perolehan. Konsumen PST BPS Provinsi Maluku Utara pada tahun 2022 tidak ada yang memperoleh data dari Data Mikro dan Peta.



Gambar 5.2. Jumlah Perolehan di PST BPS Provinsi Maluku Utara menurut Jenis Sumber Data

https://maluku.bps.go.id

Analisis Kepuasan Kualitas Data

bab 6

IKK* terhadap kualitas Data

BPS Malut **97,72**

kualitas data BPS Pusat masuk kategori

Sangat baik (skala 100)

*Indeks Kepuasan Konsumen

Persentase konsumen yang puas terhadap Aspek Kualitas Data

Kelengkapan Data

- Data lengkap terhadap aspek cakupan wilayah atau tahun data

99,54 %

Akurasi Data

- Data mampu menggambarkan kondisi yang sebenarnya atau sesuai fenomena yang terjadi pada periode referensi data

100 %

Kemutakhiran Data

- Data terbaru yang dapat menggambarkan kondisi/ fenomena yang terjadi pada periode referensi data (*up to date*)

100 %

https://malut.bps.go.id

Sumber : Survei Kebutuhan Data 2022

https://malut.bps.go.id

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 Provinsi Maluku Utara. 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 (pasangan satu-satu antara konsumen dengan jenis data yang dicari).

https://malut.bps.go.id

6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Pengukuran kualitas data pada analisis SKD 2022 menggunakan variable pengukuran Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS. Variabel tersebut adalah :

1. Kelengkapan : Data BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data.
2. Akurasi : Data BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya.
3. Kemutakhiran : Data BPS up to date atau terkini, sehingga dapat menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini

Persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan di wilayah PST BPS Provinsi Maluku Utara menurut dimensi kepuasan data dapat dilihat pada Gambar 6.1.

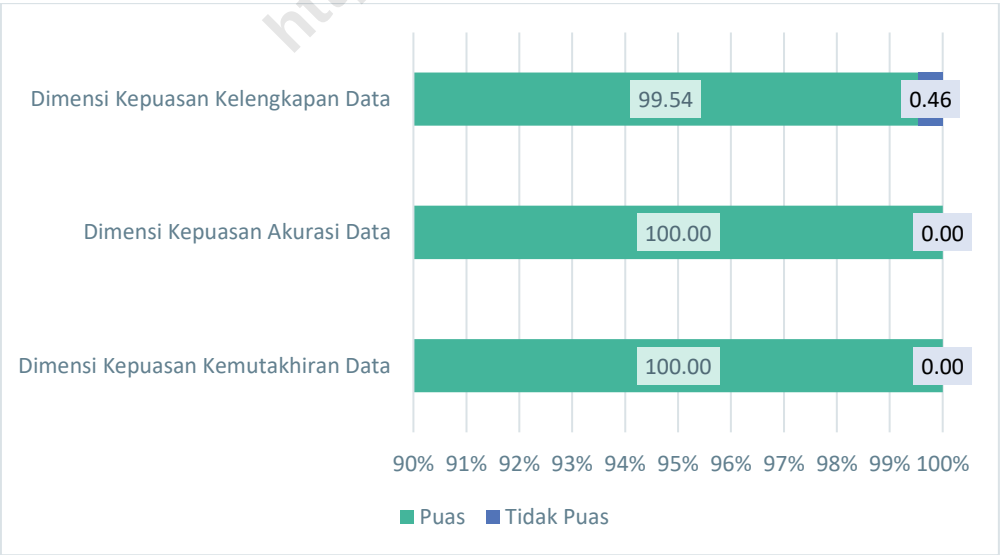
Dimensi Kepuasan Kelengkapan Data merupakan penilaian yang diberikan oleh responden terhadap kelengkapan data yang diperoleh responden. Secara umum konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh. Terdapat 99,54% pengguna layanan yang puas terhadap kelengkapan data yang disediakan oleh BPS Provinsi Maluku Utara.

Kelengkapan data yang dimaksud di sini adalah data lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data sesuai persepsi dan pengamatan responden.

Pada dimensi Kepuasan Akurasi Data yang merupakan penilaian yang diberikan oleh responden terhadap akurasi data yang diperoleh sesuai persepsi dan pengamatan responden, semua konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dengan persentase sebesar 100%. Akurasi data yang dimaksud di sini adalah data mampu menggambarkan kondisi yang sebenarnya atau sesuai fenomena yang terjadi pada periode referensi data sesuai dengan persepsi dan pengamatan responden.

Selain itu, 100% responden juga merasa puas terhadap kemutakhiran data yang disediakan oleh BPS Provinsi Maluku Utara. Dimensi Kepuasan Kemutakhiran data adalah penilaian yang diberikan oleh responden terhadap kemutakhiran data yang diperoleh responden. Kemutakhiran data yang dimaksud di sini adalah data terbaru yang dapat menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi pada periode referensi data (*up to date*) sesuai dengan persepsi dan pengamatan responden.

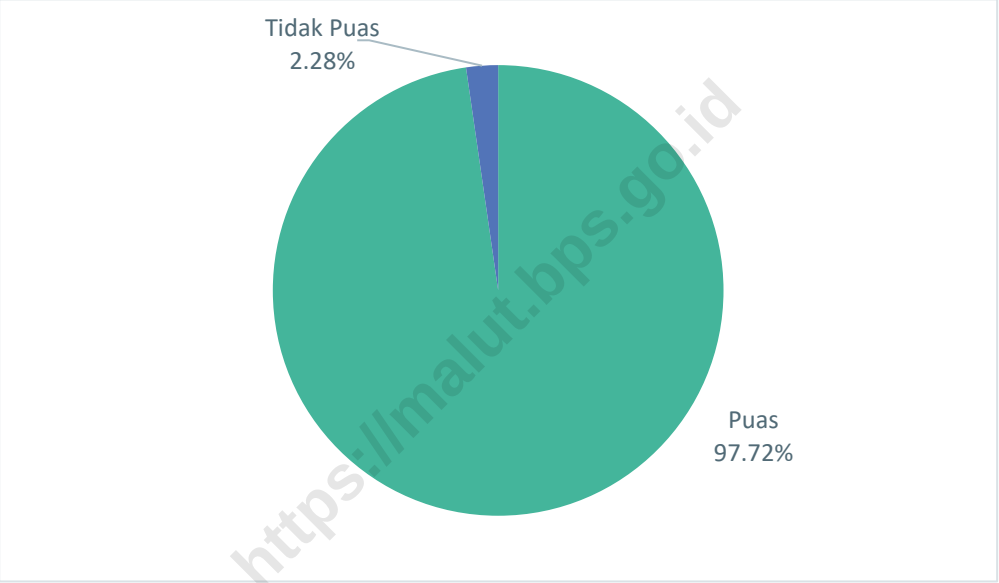
https://malut.bps.go.id



Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan di Wilayah PST BPS Provinsi Maluku Utara menurut Dimensi Kepuasan Data

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

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Maluku Utara disajikan dalam Gambar 6.2. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Provinsi Maluku Utara dengan persentase mencapai 97,72%.



https://malut.bps.go.id

Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS Provinsi Maluku Utara.

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

https://malut.bps.go.id

Penutup

bab 7

Kepuasan Konsumen

di PST* BPS Malut

* Pelayanan Statistik Terpadu

IKK 94,57**

Pelayanan

IKK 97,72**

Kualitas Data

gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS Malut

**Indeks Kepuasan Konsumen

Semakin tinggi nilai IKK, maka konsumen semakin puas dengan pelayanan yang diberikan

Persentase konsumen menggunakan data BPS untuk

perencanaan & monev

100%

Persentase konsumen puas dengan

sarana prasarana BPS Malut

97,92%

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

96,91

https://malut.bps.go.id

https://malut.bps.go.id

Bab 7
Penutup

7.1. Kesimpulan

Tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap dta dan pelayanan BPS diidentifikasikan melalui kegiatan SKD. Identifikasi tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Pencahahan responden SKD 2022 dilakukan baik secara manual mapun elektronik menggunakan kuesioner VKD22.

Hasil SKD 2022 dianalisis untuk memperolah informasi mengenai karateristik konsumen, kebutuhan data, kepuasan konsumen terhadap kualitas data, serta kepuasan konsumen terhadap pelayanan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Permormance Analysis* (IPA), *Costumer Satisfication Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), serta Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK).

https://malut.bps.go.id

Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2022 di PST BPS Provinsi Maluku Utara. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2022 di PST BPS Provinsi Maluku Utara secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Provinsi Maluku Utara yang melebihi target (102,86%)
2. Sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara menggunakan data BPS sebagai data utama untuk kegiatan yang dilakukan. Dengan kata lain, BPS menjadi rujukan utama bagi konsumen dalam memperoleh data. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase pengguna data BPS sebagai rujukan utama sebesar 97,22%.

3. Konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara didominasi oleh konsumen yang berasal dari Lembaga Penelitian & Pendidikan Dalam Negri (33,33%), sedangan pekerjaan utama sebagian besar konsumen adalah sebagai PNS/TNI/Polri.
4. Konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistic melalui Akses Produk Statistik Pada Website BPS. Hal tersebut ditunjukan dengan jenis layanan yang digunakan oleh konsumen di PST BPS Provinsi Maluku Utara terdiri dari 45% layanan Akses Produk Statistik Pada Website BPS. Hal tersebut seiring juga dengan konsumen yang menggunakan Website BPS/AllstatBPS sebagai fasilitas utama terbanyak (52,22%).
5. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Provinsi Maluku Utara yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 97,79%. Gap antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pada tiap atribut pelayanan juga sangat kecil. Gap negatif terbesar hanya sebesar 0,08.
6. Berdasarkan Importance and Performance Analysis (IPA), sebesar 18,18% atribut masuk ke kuadaram A (nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja). Atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Untuk kuadran B, 45,45% atribut pelayanan masuk ke kuadran B (nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata) sehingga harus dipertahankan atau ditingkatkan. Untuk kuadran C, 27,27% atribut pelayanan masuk kuadran C (nilai harapan dan nilai kinerja kurang dari rata-rata) sehingga memerlukan sedikit perbaikan. Sisanya (9,09%) atribut terdapat pada kuadran D (nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja).
7. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Maluku Utara digambarkan melalui IKK. Nilai IKK PST BPS Provinsi Maluku Utara adalah 94,57. Artinya kualitas pelayanan PST BPS Provinsi Maluku Utara masuk kategori Sangat Baik dan harus diepertahankan atau ditingkatkan.

https://malut.bps.go.id

8. Berdasarkan nilai Indeks Perilaku Anti Korupsi, sebanyak 96,91% konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Provinsi Maluku Utara, hal tersebut dapat diartikan bahwa sebagian besar konsumen telah merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayaan di PST BPS Provinsi Maluku Utara.
9. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Maluku Utara yang ditunjukkan dengan persentase konsumen yang merasa puas terhadap kualitas data BPS sebesar 97,22%.
10. Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Maluku Utara disajikan menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data. Sebanyak 99,54% konsumen merasa puas dengan kelengkapan data, 100% konsumen merasa puas dengan akurasi data, serta 100% konsumen merasa puas dengan kemutakhiran data.

7.2. Rekomendasi

Rekomendasi yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis SKD 2022 dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistic serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik adalah, berdasarkan hasil *Importance and Performance Analysis* (IPA) terdapat 2 (dua) atribut pelayanan yang perlu menjadi prioritas perbaikan kinerja oleh PST BPS Provinsi Maluku Utara, yaitu:

a. Kemudahan Prosedur
b. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama

Selain itu terdapat 3 (tiga) atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Maluku Utara yang menjadi prioritas rendah perbaikan, yaitu:

a. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
b. Kemudahan Fasilitas Pengaduan
c. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan

https://malut.bps.go.id

https://malut.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.

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.

https://malut.bps.go.id

https://malut.bps.go.id

LAMPIRAN

https://malut.bps.go.id

https://malut.bps.go.id

Lampiran 1. Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data di Provinsi Maluku Utara tahun 2022

Satker PST	Pencapaian Responden	Target Responden	Persentase (%)
(1)	(2)	(3)	(4)
Provinsi Maluku Utara	**72**	**70**	**102,86**
Kabupaten Halmahera Barat	30	30	100
Kabupaten Halmahera Tengah	30	30	100
Kabupaten Kepulauan Sula	30	30	100
Kabupaten Halmahera Selatan	30	30	100
Kabupaten Halmahera Utara	30	30	100
Kabupaten Halmahera Timur	30	30	100
Kabupaten Pulau Morotai	31	30	103,33
Kota Ternate	30	30	100
Kota Tidore Kepulauan	30	30	100

https://malut.bps.go.id

Metadata Indikator

Konsep	:	Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data.
Definisi	:	Banyaknya konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu menurut metode pengumpulan data yang digunakan. Secara garis besar, metode pengumpulan data dibedakan menjadi 2 yaitu manual dan *online*, dimana untuk metode *online* dibedakan menjadi 3: 1) PST; yaitu untuk responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST. 2) *Email*; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui *email*. 3) *Link*; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang didapatkan dari publik seperti pada *website*, aplikasi layanan, dll.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Metode Pengumpulan Data
Ukuran	:	Jumlah
Satuan	:	Orang
Rumus Penghitungan	:	$\sum_{i=1}^{2} x_i$ Dengan: Y = Total jumlah responden x_i = Jumlah responden menurut metode pengumpulan data, dimana i = 1 (manual), 2 (email), 3 (PST), dan 4 (link)
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan metode pengumpulan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut metode pengumpulan data yang digunakan.

https://malut.bps.go.id

Lampiran 2. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin di Provinsi Maluku Utara tahun 2022

Satker PST	Jenis Kelamin (%)	
	Laki-Laki	Perempuan
(1)	(2)	(3)
Provinsi Maluku Utara	**59.72**	**40.28**
Kabupaten Halmahera Barat	46.67	53.33
Kabupaten Halmahera Tengah	73.33	26.67
Kabupaten Kepulauan Sula	70.00	30.00
Kabupaten Halmahera Selatan	83.33	16.67
Kabupaten Halmahera Utara	53.33	46.67
Kabupaten Halmahera Timur	60.00	40.00
Kabupaten Pulau Morotai	48.39	51.61
Kota Ternate	60.00	40.00
Kota Tidore Kepulauan	63.33	36.67

https://malut.bps.go.id

Metadata Indikator

Konsep	:	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Jenis Kelamin
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	ῦ ̇ سي ὼ ̇ عي ρ π π Þ Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke-i y سي B ̇ ̇ ̇ ὼ ̇ = Jumlah seluruh konsumen i = 1 (laki-laki), 2 (perempuan)
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis kelamin.

https://malut.bps.go.id

RAHASIA

Dasar hukum:
1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik
2. PP No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik
3. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik
4. Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS

SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2022

VKD22

Keterangan Pencacahan *(diisi oleh petugas)*

Pencacah	Nama :	**Pemeriksa**	Nama :	**Nomor Responden :** [ ][ ][ ][ ] *Kode Wilayah* [ ][ ][ ] *Nomor Urut*
	Tanggal :		Tanggal :	

https://malut.bps.go.id

Blok I. Keterangan Responden

1 Nama : [ ]

2 Tahun lahir : [ ][ ][ ][ ]

3 *E-mail* : [ ]

4 Nomor *handphone* * : [ ]
**untuk keperluan survei ini*

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

[ ]

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

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

8 Kategori instansi/institusi : [ ]
Pilih salah satu jawaban
- Lembaga Negara - 1
- Kementerian & Lembaga Pemerintah - 2
- Pemerintah Daerah - 3
- Lembaga Internasional - 4
- Lembaga Penelitian & Pendidikan Dalam Negeri - 5
- Lembaga Penelitian & Pendidikan Luar Negeri - 6
- BUMN/BUMD - 7
- Swasta - 8
- Lainnya (.....) - 9

9 Nama instansi/institusi : [ ]

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

Pertanyaan-pertanyaan berikut ini merujuk pada periode 1 Januari 2022 s.d. saat pengisian kuesioner

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

12 Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS : [ ][ ]
Boleh pilih lebih dari satu jawaban
- Datang langsung ke unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) - 1
- Aplikasi pelayanan statistik terpadu *online* (pst.bps.go.id) - 2
- Website BPS (bps.go.id) /AllStats BPS - 4
- Surat/*Email* - 8
- Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll.) - 16
- Lainnya (.....) - 32

13 Apakah data BPS digunakan sebagai rujukan utama? : [ ]
- Ya - 1
- Tidak - 2

14 Apakah pernah melakukan pengaduan terkait Pelayanan Statistik Terpadu (PST)? : [ ]
- Ya - 1
- Tidak - 2

Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS

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

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

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

No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan		Tingkat Kepuasan	
1	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	
2	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	
3	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	
4	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	
5	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	
6	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	
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan: ..... (sesuai Blok 1 Rincian 12).	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
8	Petugas pelayanan 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	
9	Petugas pelayanan 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	
10	Keberadaan **fasilitas pengaduan PST** mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, *website* https://pengaduan.bps.go.id, *e-mail* bpshq@bps.go.id)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
11	*Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan {B1R14 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	
12	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	
13	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan 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 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	
15	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	

https://malut.bps.go.id

Blok III. Kebutuhan Data

Diisi jika jenis layanan yang digunakan selain rekomendasi kegiatan statistik (Blok I Rincian 11 berisi salah satu kode 1, 2, 4, 8, 16)

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

No.	Data yang Dibutuhkan/Dikonsultasikan				Apakah data pada kolom (2) - (5) sudah diperoleh?	Diisi jika data sudah diperoleh (Kolom (6) berkode 1 atau 2)							
						Sumber Data			Jika Blok I Rincian 8 berkode 1, 2 atau 3	Tingkat Kepuasan[3]			
	Jenis Data Tuliskan jenis data beserta wilayah datanya *Misal: Kependudukan Provinsi Bengkulu, Ketenagakerjaan Kabupaten Semarang, dll*	Tahun Data	Level Data[1]	Periode Data[2]	Ya, sesuai -1 Ya, tidak sesuai -2 Tidak diperoleh -3 Belum diperoleh -4	Jenis Sumber Data Publikasi -1 Data Mikro -2 Peta -3 Tabulasi Data -4 Tabel di Website -5	Judul Sumber Data *Misal: Provinsi Jambi Dalam Angka, Potensi Desa, Website BPS Provinsi Jambi, Peta Indonesia per Kabupaten, dll*	Tahun Sumber Data	Apakah data ini digunakan untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional? Ya -1 Tidak -2	*Sesuai persepsi responden terhadap jenis data yang diperoleh* 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 *Sangat tidak puas* … *Sangat puas* Kelengkapan Data	Akurasi Data	Kemutakhiran Data
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)

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

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

[3] **Definisi kolom (11) - (13)**
Kelengkapan : Data lengkap terhadap aspek cakupan wilayah atau tahun data.
Akurasi : Data mampu menggambarkan kondisi yang sebenarnya atau sesuai fenomena yang terjadi pada periode referensi
Kemutakhiran : Data terbaru yang dapat menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi pada periode referensi data (*up to date*)

https://malut.bps.go.id

Blok IV. Catatan

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

https://malut.bps.go.id

DATA

MENCERDASKAN BANGSA

https://malut.bps.go.id

Badan Pusat Statistik
Provinsi Maluku Utara

Jl. Stadion No. 65 Ternate 97712 Indonesia
Tlp. (0921) 31277878, Faks (0921) 3126301
Homepage: https://malut.bps.go.id, E-mail: bps8200@bps.go.id