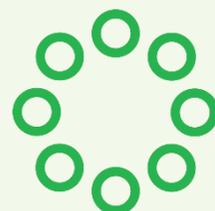
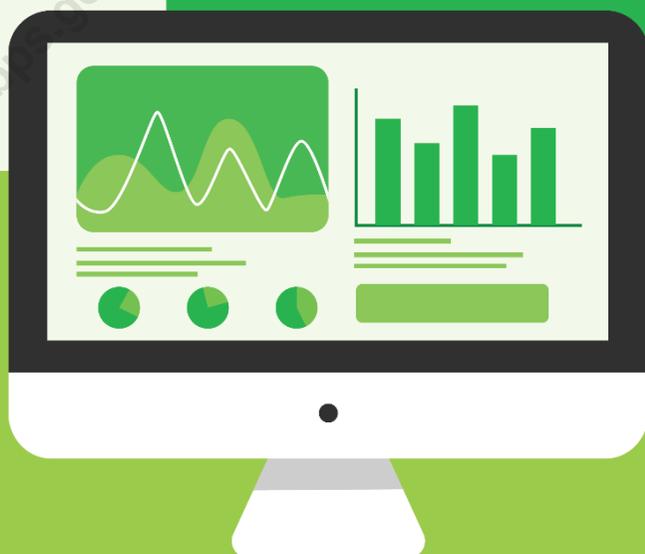


# Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Karangasem



20 23





# Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Karangasem

# 2023

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



# **Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Karangasem 2023**

<b>Katalog</b>	: 1399013.5107
<b>Nomor Publikasi</b>	: 51070.23017
<b>Ukuran Buku</b>	: 18,2 cm x 25,7 cm
<b>Jumlah Halaman</b>	: xiv+88 halaman
<b>Penyusun Naskah</b>	: BPS Kabupaten Karangasem
<b>Penyunting</b>	: BPS Kabupaten Karangasem
<b>Pembuat Kover</b>	: BPS Kabupaten Karangasem
<b>Penerbit</b>	: ©BPS Kabupaten Karangasem
<b>Sumber Ilustrasi</b>	: freepik.com, flaticon.com

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

**TIM PENYUSUN**  
**Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data**  
**BPS Kabupaten Karangasem 2023**

**Pengarah**

Ketut Mondai The And, SST

**Penanggung Jawab**

Dewa Ngakan Putu Mega Artika, SST

**Penyunting**

Migunani Puspita Eugenia, S.Tr.Stat

**Penulis Naskah**

Migunani Puspita Eugenia, S.Tr.Stat

**Pengolah Data**

Migunani Puspita Eugenia, S.Tr.Stat

**Penata Letak dan Infografis**

Migunani Puspita Eugenia, S.Tr.Stat



## 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.

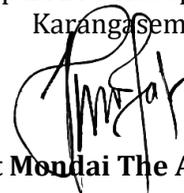
Badan Pusat Statistik (BPS), sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS telah menyelenggarakan SKM secara rutin setiap tahun yang diintegrasikan ke dalam Survei Kebutuhan Data (SKD). 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 Kabupaten Karangasem 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.

Amlapura, Desember 2023  
Kepala BPS Kabupaten  
Karangasem



**Ketut Mondai The And, SST**



# DAFTAR ISI

## Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Karangasem 2023

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>Bab 1 Pendahuluan .....</b>	<b>1</b>
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
<b>Bab 2 Segmentasi Konsumen .....</b>	<b>19</b>
2.1 Realisasi Pengumpulan Data .....	21
2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD .....	22
2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan .....	26
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan .....	27
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS .....	28
<b>Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan .....</b>	<b>31</b>
3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS .....	33
3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data .....	35
3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana .....	35
3.4 Analisis Kesenjangan ( <i>Gap</i> ) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS .....	36
3.5 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS .....	38
3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS .....	40
<b>Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi .....</b>	<b>41</b>
4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS .....	43

4.2 Analisis Kesenjangan ( <i>Gap Analysis</i> ) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS.....	44
4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS.....	45
<b>Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....</b>	<b>47</b>
5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data.....	50
5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data.....	50
5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data.....	51
5.4 Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh.....	52
5.5 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh.....	52
5.6 Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	53
<b>Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data.....</b>	<b>55</b>
6.1. Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data BPS.....	57
<b>Bab 7 Penutup.....</b>	<b>59</b>
7.1. Kesimpulan.....	61
7.2. Saran.....	61
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>63</b>
<b>Lampiran.....</b>	<b>65</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Nilai Kinerja Unit Pelayanan.....	16
Tabel 3.1	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Gap</i> Pelayanan menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Karangasem .....	38
Tabel 3.2	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Pelayanan menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Karangasem .....	39
Tabel 4.1	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan <i>Gap</i> menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Karangasem.....	45
Tabel 5.1	Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh.....	52



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karangasem menurut Kelompok Umur .....	23
Gambar 2.2	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karangasem menurut Jenis Kelamin .....	23
Gambar 2.3	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karangasem menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	24
Gambar 2.4	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karangasem menurut Pekerjaan Utama .....	25
Gambar 2.5	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karangasem menurut Instansi.....	26
Gambar 2.6.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karangasem menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	27
Gambar 2.7.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karangasem menurut Jenis Layanan.....	28
Gambar 2.8	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karangasem menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS .....	29
Gambar 3.1	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Karangasem terhadap Pelayanan.....	33
Gambar 3.2	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Karangasem terhadap Pelayanan menurut Atribut Pelayanan .	34
Gambar 3.3	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Karangasem terhadap Akses Data .....	35
Gambar 3.4	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Karangasem terhadap Sarana dan Prasarana.....	36
Gambar 3.5	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Gap</i> Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Karangasem .....	37

Gambar 3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS  
Kabupaten Karangasem.....40

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

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data .....	67
Lampiran 2.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin.. .....	69
Lampiran 3.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama.....	70
Lampiran 4.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan .....	71
Lampiran 5.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan .....	72
Lampiran 6.	Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan menurut Wilayah PST .....	73
Lampiran 7.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data.....	75
Lampiran 8.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST .....	76
Lampiran 9.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST .....	78
Lampiran 10.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST .....	79
Lampiran 11.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST .....	81
Lampiran 12.	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST .....	83
Lampiran 13.	Kuesioner VKD23 .....	84



# BAB 1

# PENDAHULUAN

## Survei Kebutuhan Data

Survei ini dilaksanakan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik.

### LOKUS & WAKTU

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

Mei - Juli 2023



### RESPONDEN

Konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2023 sampai akhir periode pelaksanaan 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 VKD 2023 untuk pencacahan manual dan elektronik.



**Pencacahan manual** menggunakan *print out* kuesioner.



**Pencacahan elektronik** menggunakan sistem *online email, online link, dan online PST*.





# 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 penyebaran 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* dan evaluasi pelayanan yang diselenggarakan BPS melalui PST perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu upaya yang dilakukan BPS adalah menyelenggarakan Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini dilaksanakan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. SKD pertama kali dilaksanakan Tahun 2005 di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS pusat dan lima BPS provinsi sebagai uji coba (*pilot project*). Tahun 2009 – 2010, SKD dilaksanakan di BPS pusat dan sebelas BPS provinsi. Tahun 2011 – 2013, SKD

dilakukan di BPS pusat dan 33 BPS provinsi. Sejak Tahun 2014, pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS kabupaten/kota.

Dari sisi metode pengumpulan data, pada Tahun 2019 untuk pertama kalinya SKD dilaksanakan melalui CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*). Dengan metode CAWI, responden melakukan perekaman tanggapan/respons secara mandiri melalui aplikasi yang berbasis website. 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 2023 secara umum adalah mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta melakukan identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD 2023 digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan pelayanan serta kualitas data dan informasi statistik.

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2023 sebagai berikut:

1. mengetahui jenis data yang dibutuhkan 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.

## 1.3 Landasan Teori

### 1.3.1 Konsep dan Definisi

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

- 1) BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- 2) BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- 3) BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- 4) BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- 5) Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2023 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2023 sampai periode pelaksanaan pencacahan.
- 6) Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- 7) Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- 8) Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- 9) Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- 10) Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- 11) Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- 12) Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.

13) Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.

### 1.3.2 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](http://pst.bps.go.id), aplikasi AllStat BPS (berbasis android dan iOS), telepon, faksimili, *email*, maupun surat.

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

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

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>.

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

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST BPS Pusat, meliputi: (1) Informasi pelayanan, (2) Maklumat pelayanan, (3) *Wifi*, (4) Petugas pelayanan, (5) Ruang pelayanan, (6) Komputer, dan (7) Sarana Pengaduan. Kesemua komponen sarana dan prasarana tersebut dapat dipenuhi oleh PST di BPS Pusat, yang mengindikasikan terpenuhinya sarana dan prasarana yang baik dalam pelayanan. Selain tersedianya sarana prasarana tersebut, PST BPS pusat melakukan adaptasi dengan kondisi baru di masa pandemi dengan melakukan

pengembangan pelayanan *online*. Melalui pemanfaatan teknologi dan informasi serta sarana pendukung yang memadai, pelayanan PST BPS Pusat tetap dapat terus berjalan meskipun tanpa tatap muka langsung.

### 1.3.3 Kepuasan Layanan

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

#### 1) Persyaratan

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

#### 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

#### 3) Waktu Penyelesaian

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

#### 4) Biaya/Tarif

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

#### 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

#### 6) Kompetensi Pelaksana

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

#### 7) Perilaku Pelaksana

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

#### 8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

#### 9) Sarana dan 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

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 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 1 Januari 2023 sampai dengan waktu pencacahan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik pengambilan 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 menggunakan dua moda yaitu PAPI (*Pencil and Paper Interview*) dan CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*). Pengumpulan data dengan moda PAPI dilakukan secara kombinasi antara wawancara dan swacacah. Responden diwawancarai langsung oleh petugas, selanjutnya mengisi kuesioner secara mandiri melalui media kertas. Penggunaan moda ini diutamakan untuk wilayah yang terkendala sinyal, jaringan, maupun operasional di lapangan. Sedangkan pengumpulan data dengan moda CAWI, responden mengisi kuesioner secara mandiri melalui aplikasi berbasis web.

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut.

##### 1) Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:

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

##### 2) Di PST BPS Pusat:

- Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda CAWI.

#### **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).

### **1) Analisis Tabulasi Silang**

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

### **2) Analisis Kesenjangan**

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. Semakin besar nilai *gap* maka konsumen semakin puas. Sedangkan nilai *gap* negatif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih kecil dibanding tingkat kepentingan. Semakin kecil nilai *gap* negatif konsumen semakin tidak puas.

### **3) *Importance and Performance Analysis* (IPA)**

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

berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

Dalam IPA terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu sebagai berikut.

i) 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:

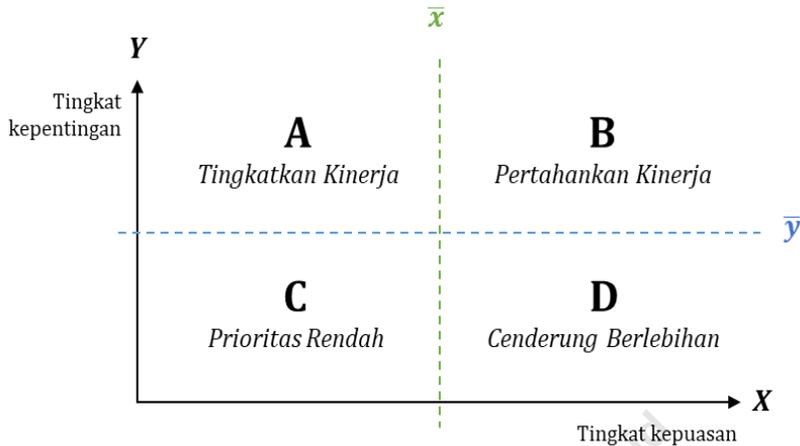
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

ii) 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.

- 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.

#### 4) Persentase Konsumen yang Puas

Salah satu penyajian indikator kepuasan konsumen pada analisis hasil SKD 2023 adalah persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan aspek kualitas data BPS. Dari sisi pelayanan PST, indikator ini dihitung dari Blok 2 VKD23, yang mencakup persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS, akses data BPS, sarana dan prasarana PST BPS dan aspek kualitas data.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 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).

## 5) 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. Dengan demikian, IKK yang dihitung dalam SKD 2023 yaitu IKK terhadap pelayanan PST BPS.

IKK terhadap pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD23. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut sebagai berikut:

### i) 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:

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

dengan:

$w_i$  = penimbang atribut pelayanan ke-i,

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

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

$i = 1, 2, \dots, 12$

### ii) Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')

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

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

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

iii) 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 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 1.1.

Tabel 1.1  
Nilai Kinerja Unit Pelayanan

Nilai (1)	Kinerja Unit Pelayanan (2)
25,00 - 64,99	Tidak baik
65,00 - 76,60	Kurang baik
7,61 - 88,30	Baik
88,31 - 100,0	Sangat Baik

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

## 6) 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 5 (lima) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD2023.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

i) Menghitung penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

$w_i$  = penimbang atribut pelayanan ke-i,  $\sum_{i=1}^5 w_i = 1$

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

$i = 1,2,3,4,5$

ii) Menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan (IPAK')

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

iii) Menghitung IPAK

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

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

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

## 1.5 Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

- **Bab 1 Pendahuluan**, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 2023.
- **Bab 2 Segmentasi Konsumen**, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Kabupaten Karangasem yang menjadi responden SKD 2023 berdasarkan Blok I VKD23.
- **Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Kabupaten Karangasem berdasarkan Blok II VKD23.
- **Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi**, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Kabupaten Karangasem berdasarkan Blok II VKD23.
- **Bab 5 Analisis Kebutuhan Data**, berisi analisis mengenai data di BPS Kabupaten Karangasem yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD23.
- **Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Kabupaten Karangasem 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 Kabupaten Karangasem.

# BAB 2

## SEGMENTASI KONSUMEN

Konsumen di PST BPS Kabupaten Karangasem **didominasi** oleh



**53,33%**

**Jenis Kelamin**

Laki-Laki



**40%**

**Lulusan**

Kurang dari/sama dengan  
smta/sederajat



**56,67%**

**Berprofesi**

ASN/TNI/POLRI

Sebagian besar menggunakan

**Data BPS**

Untuk  
Pemerintahan

**56,67%**



**Fasilitas**

Website BPS/  
Allstats BPS

**60%**



**Layanan**

Akses Produk Statistik  
pada Website

**64,86%**







## Bab 2 Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kabupaten Karangasem. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan di BPS Kabupaten Karangasem. 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 yang memiliki jumlah target 150 responden.

Pelaksanaan SKD 2023 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden di PST BPS Kabupaten Karangasem yang mengikuti survei adalah sebesar 30 responden. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 100 persen untuk seluruh PST penyelenggara SKD 2023. Pencapaian target pengumpulan SKD 2023 secara keseluruhan terpenuhi baik di BPS Kabupaten Karangasem, BPS Provinsi, serta BPS Kabupaten Kota, dengan minimal responden yang diperoleh adalah sesuai dengan target yang ditetapkan.

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

- 1) wawancara kepada responden yang datang untuk kemudian dilakukan input oleh petugas (atau disebut manual);
- 2) responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST (atau disebut PST);
- 3) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui *email* (selanjutnya disebut *email*); dan
- 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 Kabupaten Karangasem didominasi oleh konsumen berumur 16-55 tahun yang terbagi menjadi empat kelompok umur. Konsumen terbanyak secara berturut-turut adalah konsumen berumur 16-25 tahun (36,67%), konsumen berumur 46-55 tahun (26,67%), konsumen berumur 26-35 tahun (23,33%), dan konsumen berumur 36-45 tahun (13,33%). Hal ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15- 64 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.



Gambar 2.1  
Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karangasem menurut Kelompok Umur

### Jenis Kelamin

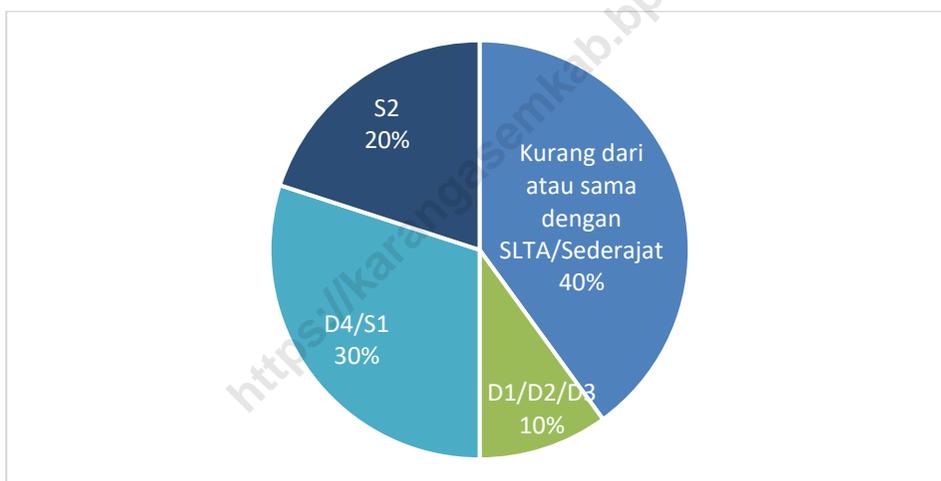
Gambar 2.2 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Karangasem menurut jenis kelamin. Persentase konsumen perempuan di PST BPS Kabupaten Karangasem adalah sebesar 46,67%. Sementara itu, 53,33% konsumen di PST BPS Kabupaten Karangasem adalah laki-laki.



Gambar 2.2  
Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karangasem menurut Jenis Kelamin

### Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada SKD 2023, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi empat, yaitu  $\leq$  SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, dan S2. Berdasarkan Gambar 2.3, konsumen di PST BPS Kabupaten Karangasem didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan  $\leq$ SLTA/ sederajat (40%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (30%). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase 10%.

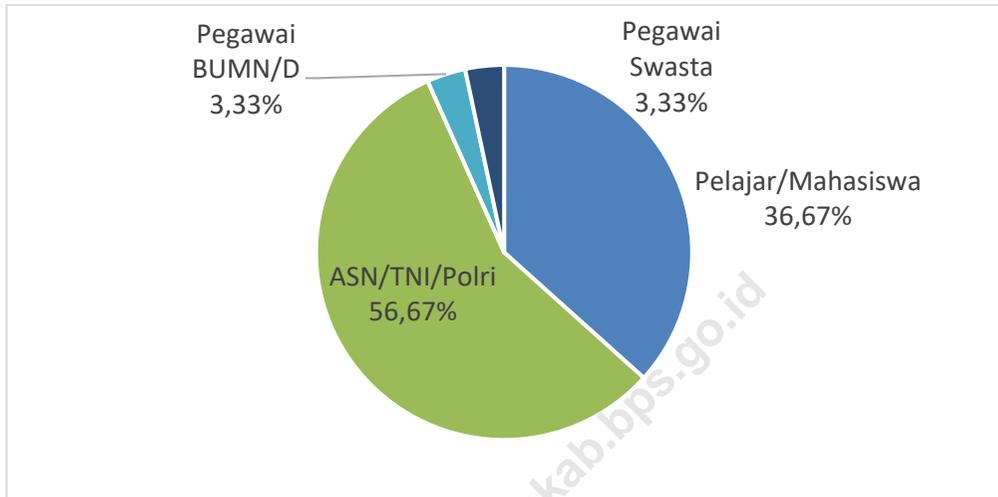


Gambar 2.3  
Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karangasem menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

### Pekerjaan Utama

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 Kabupaten Karangasem adalah ASN/TNI/Polri (56,67%). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang didominasi oleh tingkat pendidikan  $\leq$ SLTA/ sederajat dan

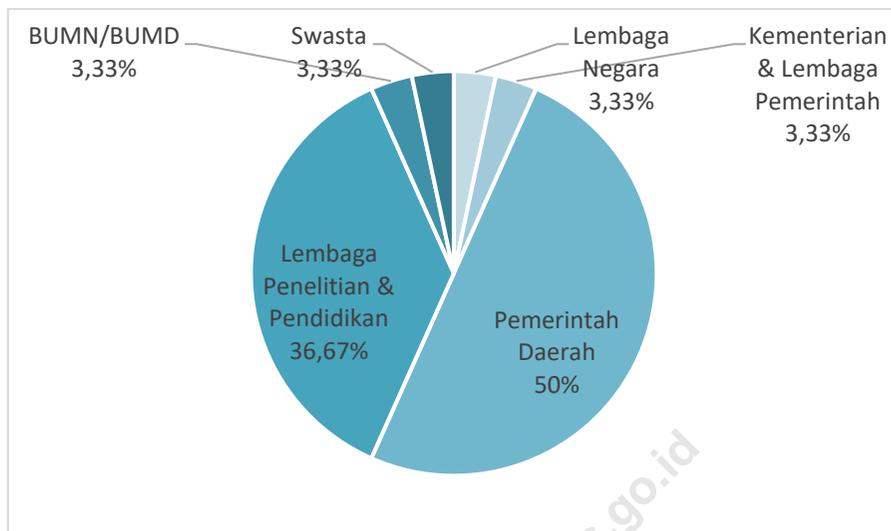
D4/S1. Konsumen dengan pekerjaan utama sebagai Pelajar/Mahasiswa memiliki persentase sebesar 36,67%. Konsumen yang bekerja sebagai Pegawai Swasta dan pegawai BUMN/D memiliki persentase sebesar 3,33%.



Gambar 2.4  
Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karangasem  
menurut Pekerjaan Utama

### Instansi

Konsumen pada SKD 2023 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Karangasem berasal dari Pemerintah Daerah (50%). Konsumen yang bekerja di Lembaga Penelitian dan Pendidikan berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 36,67%. Sementara itu, konsumen yang bekerja di Lembaga Negara, BUMN/BUMD, Swasta, Kementerian dan Lembaga Pemerintah masing-masing memiliki persentase sebesar 3,33%.

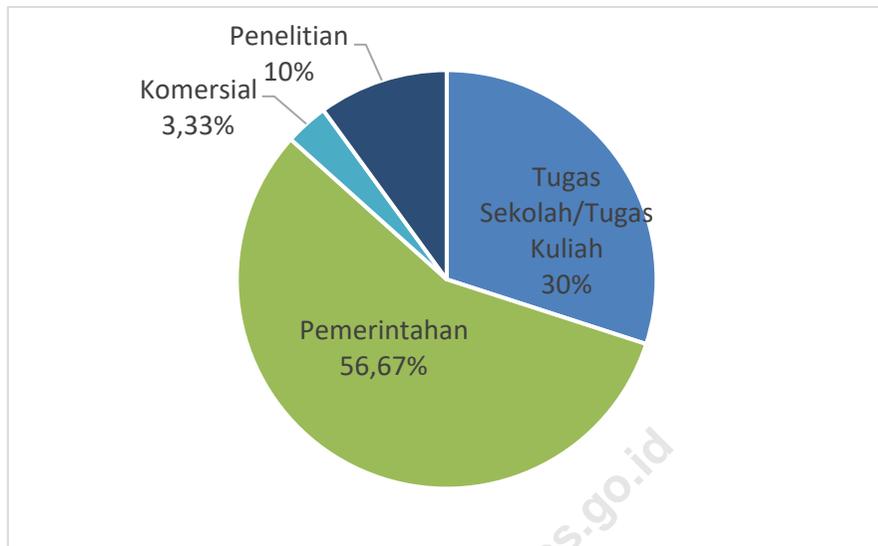


Gambar 2.5  
Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karangasem  
menurut Instansi

### 2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

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

Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.6, hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung ke PST BPS Kabupaten Karangasem cukup bervariasi. Hasil kunjungan ke PST BPS Karangasem paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan (56,67%). Pemanfaatan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah menempati posisi kedua dengan persentase 30%. Sementara itu, pemanfaatan untuk Penelitian serta Komersial menempati posisi ketiga dan keempat dengan persentase masing-masing 10% dan 3,33%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Karangasem sangat dibutuhkan dalam bidang Pemerintahan dan Tugas Sekolah/Tugas Kuliah.

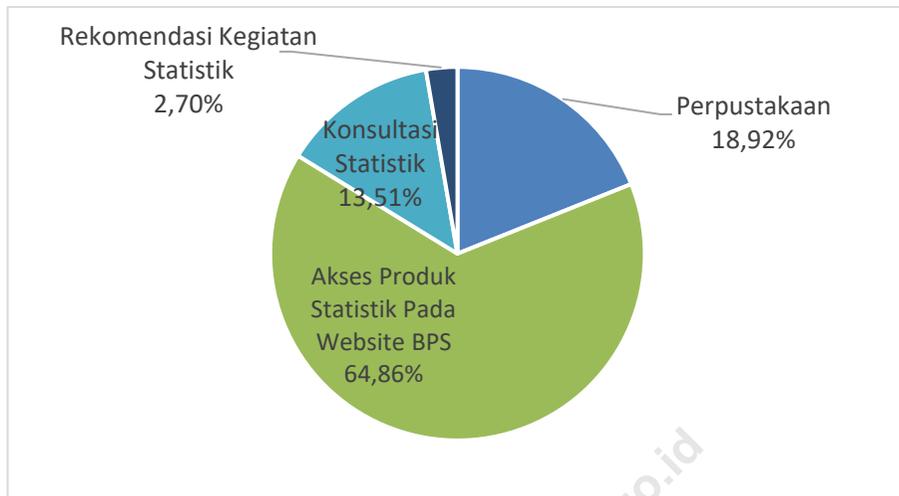


Gambar 2.6  
 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karangasem menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

#### 2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan

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

Persentase penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Karangasem oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.7 Berdasarkan Gambar 2.7, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Akses Produk Statistik Pada Website BPS, yaitu sebesar 64,86%. Pada posisi kedua yaitu Perpustakaan dengan persentase sebesar 18,92%. Sementara itu, di posisi ketiga dan keempat yaitu Konsultasi Statistik dan Rekomendasi Kegiatan Statistik dengan persentase masing-masing sebesar 13,51% dan 2,70%.

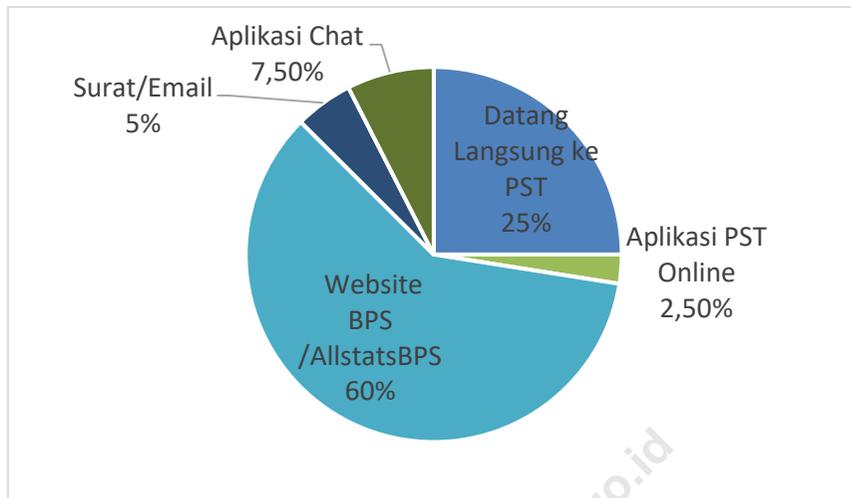


Gambar 2.7  
Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karangasem menurut Jenis Layanan

## 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 Website BPS/Allstat BPS, surat/email, aplikasi chat, datang langsung ke PST, aplikasi PST *online*, dan lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.8, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Karangasem mendapatkan data melalui fasilitas Website BPS dengan persentase sebesar 60%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada website BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kabupaten Karangasem. Walaupun demikian, masih ada konsumen yang datang langsung ke PST BPS dengan persentase 25%. Sementara itu, fasilitas lainnya yang digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data di PST BPS Kabupaten Karangasem adalah melalui Aplikasi Chat, Surat/Email, dan Aplikasi PST Online dengan persentase masing-masing 7,50%, 5%, dan 2,50%.



Gambar 2.8  
 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karangasem menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS



# BAB 3

## ANALISIS KEPUASAN LAYANAN



# IKK= 88,38

Indeks Kepuasan Konsumen

Kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Karangasem termasuk kategori **sangat baik** (skala 100)



Gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di **PST BPS Kabupaten Karangasem**

Persentase konsumen yang puas terhadap

**Akses Data BPS**

# 96,67%



Persentase konsumen yang puas terhadap

**Pelayanan BPS**

# 98,19%



Persentase konsumen yang puas terhadap

**Sarana dan Prasarana Pelayanan BPS**

# 96,67%





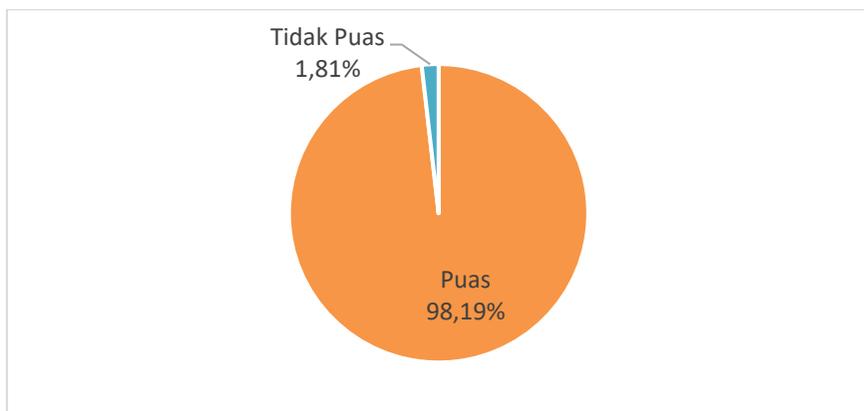


## Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Karangasem terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Karangasem 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.

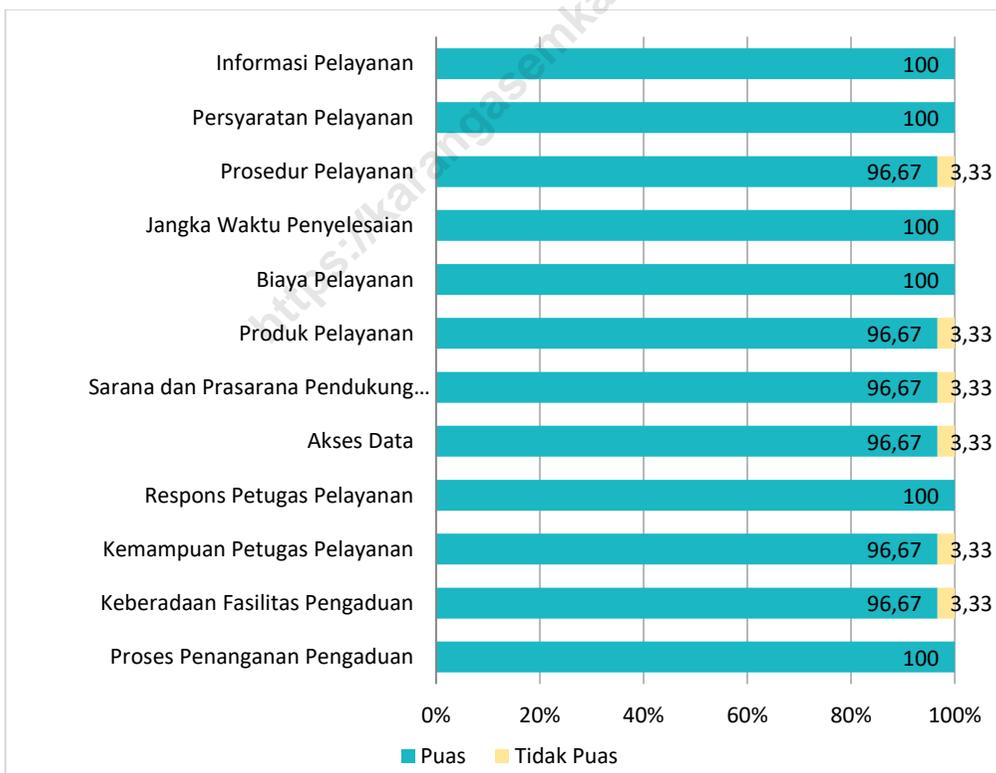
### 3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS

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 Kabupaten Karangasem sebesar 98,19%, sedangkan 1,81% sisanya merasa tidak puas.



Gambar 3.1  
Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Karangasem  
terhadap Pelayanan

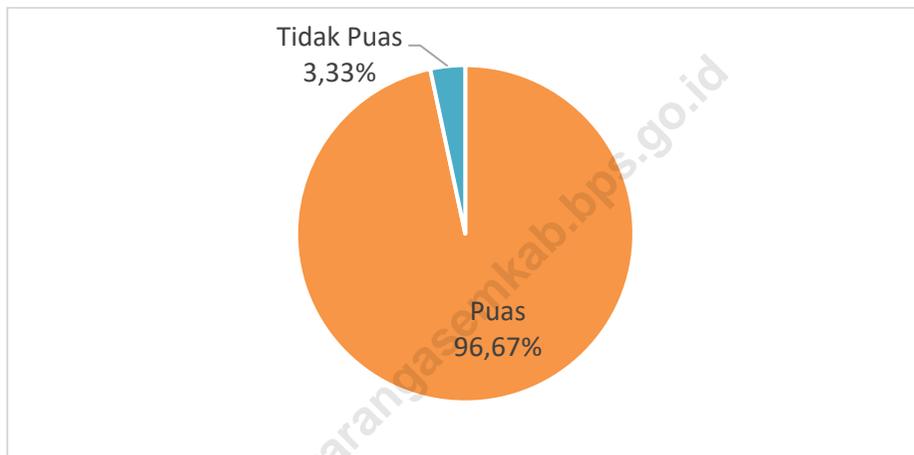
Nilai persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan BPS Kabupaten Karangasem dihitung berdasarkan jumlah konsumen yang puas terhadap 12 atribut pelayanan, yaitu informasi pelayanan, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, jangka waktu penyelesaian pelayanan, kesesuaian biaya pelayanan, kesesuaian produk pelayanan, kenyamanan sarana dan prasarana, kemudahan akses data BPS, respons petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, keberadaan fasilitas pengaduan, dan proses penanganan pengaduan PST. Hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa seluruh responden puas terhadap 10 atribut pelayanan, yaitu informasi pelayanan, persyaratan pelayanan, jangka waktu penyelesaian, biaya pelayanan, respons petugas pelayanan, dan proses penanganan pengaduan. Sementara itu, sebanyak 96,67% responden menyatakan puas terhadap atribut lainnya.



Gambar 3.2  
 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Karangasem terhadap Pelayanan menurut Atribut Pelayanan

### 3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data

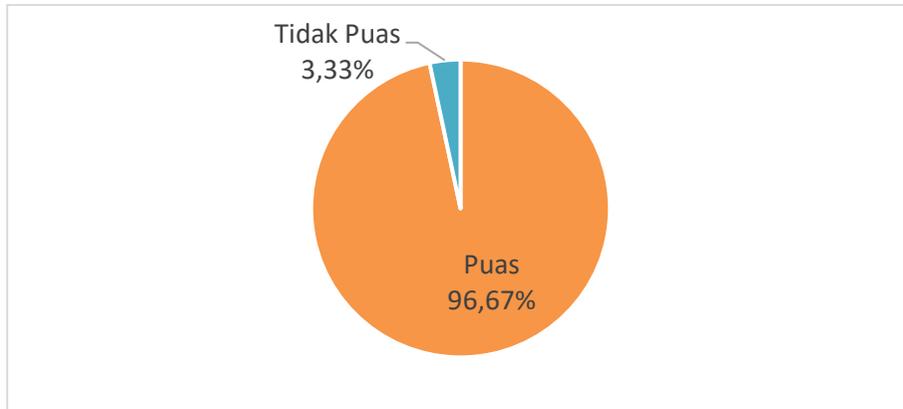
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan, akses data pada website BPS, dan akses konten pada website BPS. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Karangasem yang puas terhadap akses data sebesar 96,67%, sedangkan 3,33% konsumen di PST BPS Kabupaten Karangasem merasa tidak puas dengan akses data.



Gambar 3.3  
Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Karangasem 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 3.4, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Karangasem yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 96,67%, sedangkan 3,33% konsumen di PST BPS Kabupaten Karangasem merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.

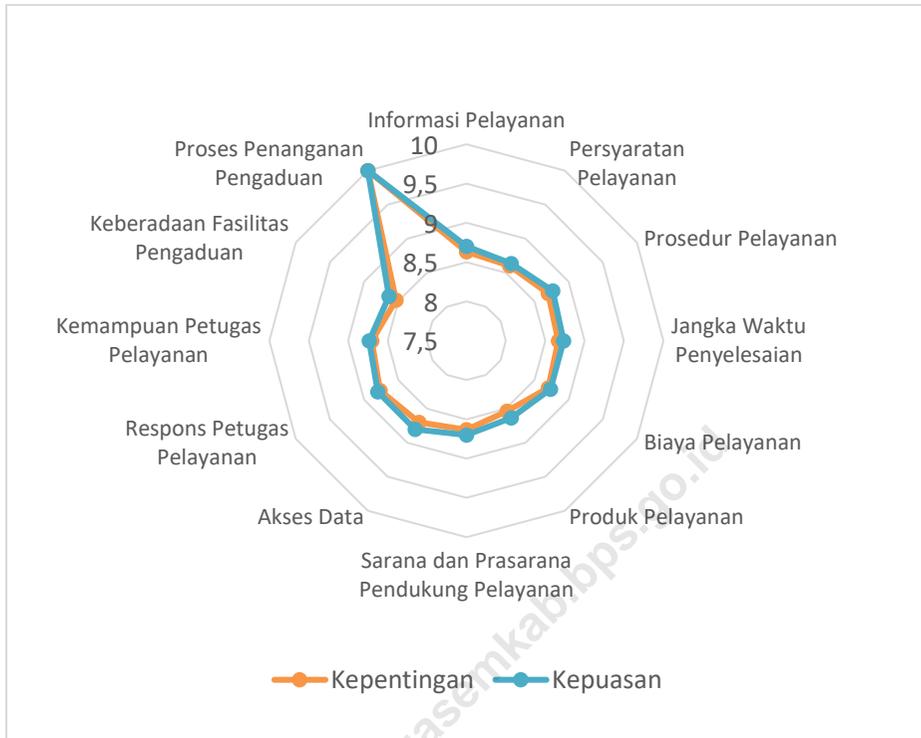


Gambar 3.4  
 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Karangasem terhadap Sarana dan Prasarana

### 3.4 Analisis Kesenjangan (*Gap*) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS

Subbab ini menguraikan hasil analisis kesenjangan (*gap analysis*) antara tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik BPS Kabupaten Karangasem. Tingkat kepentingan konsumen penting didapatkan guna mengetahui seberapa besar harapan konsumen terhadap pelayanan BPS. Belum tentu semua konsumen merasa penting atau memiliki harapan yang tinggi terhadap suatu atribut pelayanan di PST BPS. Selain itu, seberapa penting suatu atribut pelayanan bagi konsumen dapat mempengaruhi seberapa puas konsumen memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan tersebut.

*Gap analysis* dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Karangasem. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Karangasem memiliki nilai *gap* positif dengan nilai kepuasan lebih tinggi dari nilai kepentingan.



Gambar 3.5  
Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan *Gap* Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Karangasem

*Gap* masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa seluruh atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Karangasem memiliki nilai *gap* positif yaitu antara 0,00 sampai 0,10, yang artinya secara rata-rata konsumen merasa bahwa kinerja pelayanan PST BPS Kabupaten Karangasem sudah sepenuhnya memenuhi harapan (kepentingan) konsumen. Meskipun demikian, pelayanan PST BPS Kabupaten Karangasem harus terus ditingkatkan agar semakin memenuhi harapan konsumen.

Tabel 3.1  
Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan *Gap* Pelayanan menurut Atribut  
Pelayanan di PST BPS Kabupaten Karangasem

No	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	8,63	8,70	0,07
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	8,60	8,63	0,03
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	8,70	8,77	0,07
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	8,67	8,73	0,07
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	8,70	8,73	0,03
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	8,53	8,63	0,10
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	8,63	8,70	0,07
8	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan.	8,70	8,80	0,10
9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	8,77	8,80	0,03
10	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	8,70	8,73	0,03
11	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.	8,53	8,63	0,10
12	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	10,00	10,00	0,00

### 3.5 *Importance and Performance Analysis (IPA)* terhadap Pelayanan PST BPS

Tabel 3.2 tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kepuasan dari responden menurut atribut pelayanan. Secara keseluruhan, tingkat kesesuaian masing-masing atribut mencapai lebih dari sama dengan 100%, artinya tingkat

kepuasan konsumen sesuai dengan harapan/kepentingan konsumen. Sejalan dengan nilai *gap*, atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi adalah kesesuaian produk pelayanan, kemudahan akses data BPS, dan keberadaan fasilitas pengaduan.

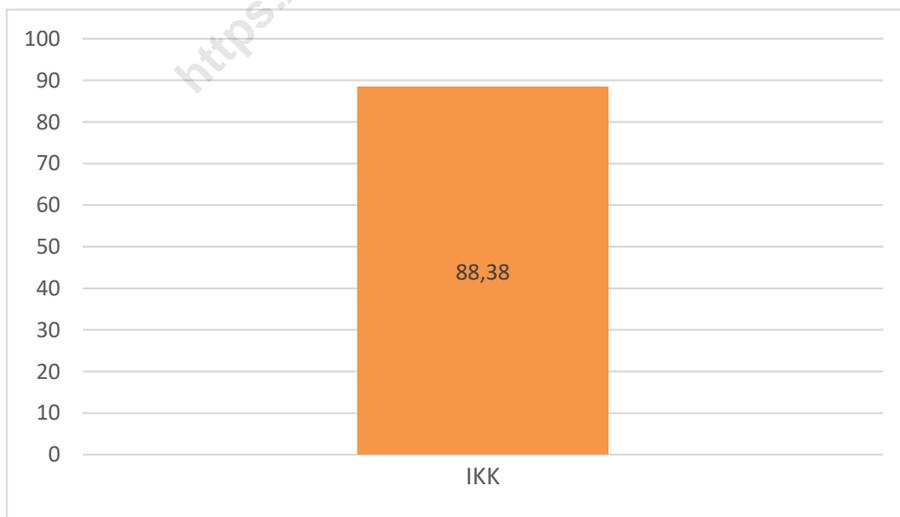
Tabel 3.2  
Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Pelayanan menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Karangasem

No	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	8,63	8,70	100,77
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	8,60	8,63	100,39
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	8,70	8,77	100,77
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	8,67	8,73	100,77
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	8,70	8,73	100,38
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	8,53	8,63	101,17
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	8,63	8,70	100,77
8	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan.	8,70	8,80	101,15
9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	8,77	8,80	100,38
10	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	8,70	8,73	100,38

No	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
11	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.	8,53	8,63	101,17
12	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	10,00	10,00	100,00

### 3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Karangasem tahun 2023 sebesar 88,38, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Karangasem termasuk kategori Baik. Hal ini berarti konsumen di PST BPS Kabupaten Karangasem puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Karangasem.



Gambar 3.6  
Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan  
BPS Kabupaten Karangasem

# BAB 4

## INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI



Perilaku anti korupsi diterapkan **sangat** diterapkan dalam pelayanan di **PST BPS Kabupaten Karangasem**

Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) **PST BPS Kabupaten Karangasem** sebesar

# 92,54

Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan 5 atribut anti korupsi

1. Tidak Ada Diskriminasi dalam Pelayanan
2. Tidak Ada Pelayanan di Luar Prosedur/Kecurangan Pelayanan
3. Tidak Ada Penerimaan Gratifikasi
4. Tidak Ada Pungutan Liar (Pungli) dalam Pelayanan
5. Tidak Ada Praktik Percaloan dalam Pelayanan





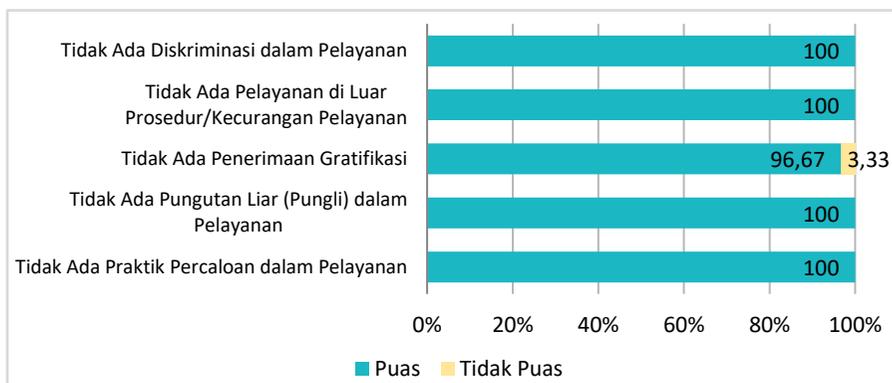


## Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi

Pada bab ini diuraikan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Kabupaten Karangasem. 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

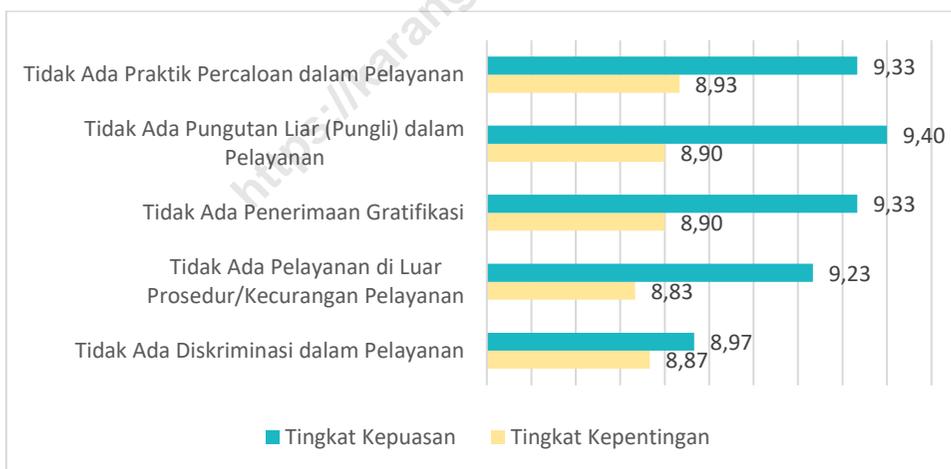
Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan atribut anti korupsi. Terdapat lima atribut atau unsur anti korupsi yang dicakup, yaitu tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada pelayanan di luar prosedur, tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan (gratifikasi), tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan. Berdasarkan Gambar 4.1, hanya atribut perilaku tidak ada penerimaan gratifikasi yang memiliki nilai persentase konsumen 96,67% sementara atribut lainnya memiliki persentase 100%.



Gambar 4.1  
Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Karangasem terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi menurut Atribut Anti Korupsi

#### 4.2 Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS

Harapan/kepentingan konsumen terhadap penerapan perilaku anti korupsi di PST BPS Kabupaten Karangasem dapat berbeda antar konsumen. Sebagian konsumen dapat merasa sangat penting pada atribut-atribut tertentu, sementara ada sebagian konsumen lainnya yang merasa bahwa atribut-atribut tersebut tidak terlalu merasa penting. Oleh karena itu, bagian ini akan menganalisis persepsi konsumen terhadap penerapan perilaku anti korupsi pada PST BPS dengan menggunakan dua penilaian konsumen yaitu penilaian terhadap tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Indikator yang dihasilkan adalah berupa nilai kesenjangan (*gap*) antara persepsi kepuasan dibandingkan dengan harapan/kepentingan dari setiap atribut perilaku anti korupsi di PST BPS Kabupaten Karangasem. Seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen dapat berpengaruh pada seberapa besar konsumen puas terhadap kualitas pelayanan tersebut.



Gambar 4.2  
Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) PST BPS Kabupaten Karangasem

Berdasarkan hasil SKD 2023, semua atribut dalam penerapan perilaku anti korupsi memiliki nilai *gap* positif sebagaimana yang ditunjukkan pada Tabel 4.1. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan perilaku anti korupsi di PST BPS Karangasem sudah sepenuhnya memenuhi harapan konsumen.

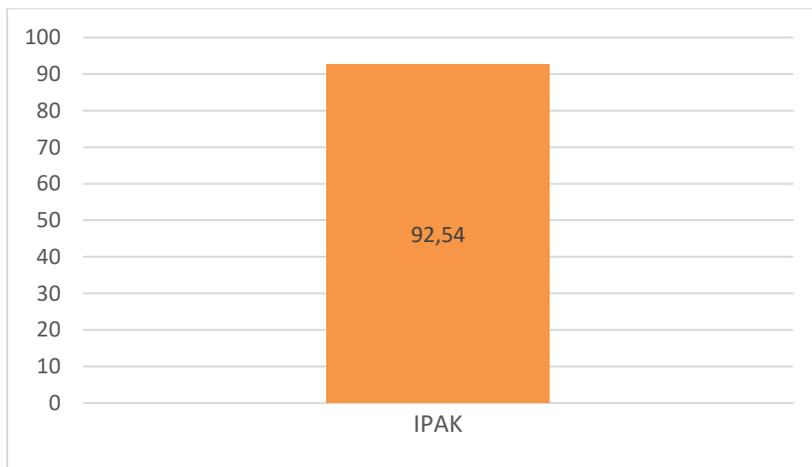
Tabel 4.1

Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan *Gap* menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Karangasem

No	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Tidak Ada Diskriminasi dalam Pelayanan	8,87	8,97	0,10
2	Tidak Ada Pelayanan di Luar Prosedur/Kecurangan Pelayanan	8,83	9,23	0,40
3	Tidak Ada Penerimaan Gratifikasi	8,90	9,33	0,43
4	Tidak Ada Pungutan Liar (Pungli) dalam Pelayanan	8,90	9,40	0,50
5	Tidak Ada Praktik Percaloan dalam Pelayanan	8,93	9,33	0,40

### 4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST 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. Berdasarkan Gambar 4.3, IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Karangasem berada di angka 92,54 pada tahun 2023. Ini menggambarkan bahwa perilaku anti korupsi di BPS Kabupaten Karangasem diterapkan dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.



Gambar 4.3

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) PST BPS Kabupaten Karangasem



# BAB 5

## ANALISIS KEBUTUHAN DATA

Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Karangasem membutuhkan data



**Level**  
Kabupaten

**73,20%**



**Periode**  
Tahunan

**59,79%**



**62,50%**

konsumen memperoleh data BPS Kabupaten Karangasem dari

tabel yang ada di website BPS

### Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

**87,63%**

Diperoleh dan sesuai

**10,31%**

Belum diperoleh

**2,06%**

Tidak diperoleh



**Persentase penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan**

**100%**

**Seluruh konsumen PST BPS Kabupaten Karangasem menggunakan data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.**





## 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.

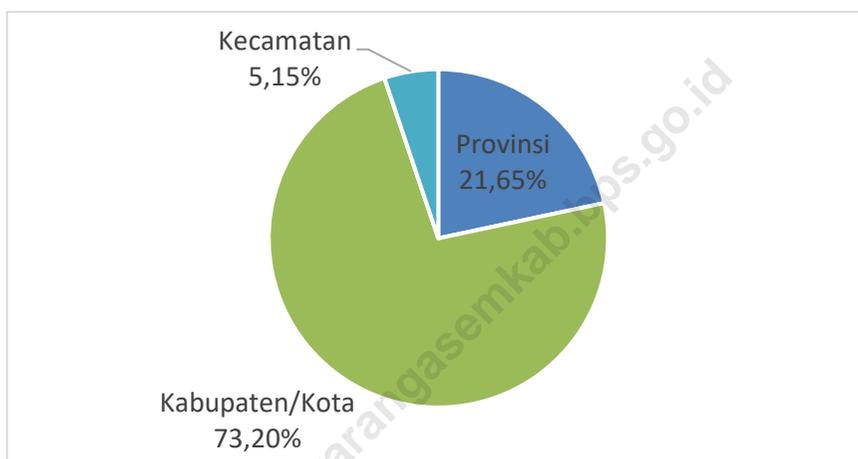
Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kabupaten Karangasem dan wilayah penyedia data BPS Kabupaten Karangasem. Wilayah PST BPS Kabupaten Karangasem digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten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

**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

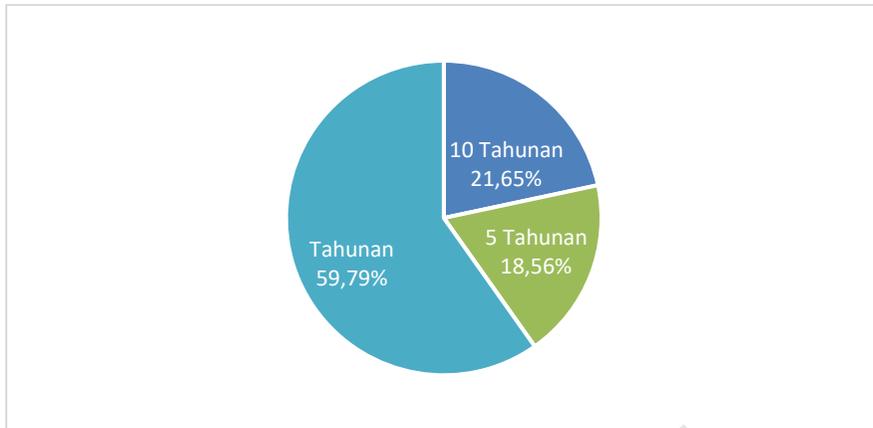
Dari hasil SKD 2023, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Karangasem. Dapat dilihat dari Gambar 5.1, sebanyak 73,20% konsumen di PST BPS Kabupaten Karangasem mencari data pada level kabupaten, sedangkan persentase konsumen yang mencari data pada level provinsi dan kecamatan masing-masing sebanyak 5,15% dan 21,65%.



Gambar 5.1  
Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Karangasem menurut Level Data

## 5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data

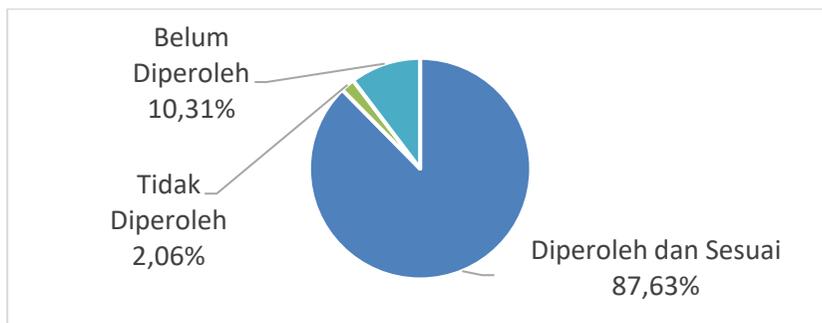
Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 59,79%. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu 10 tahunan yang memiliki persentase 21,65%, dan lima tahunan periode sebesar 18,56%.



Gambar 5.2  
 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Karangasem menurut Periode Data

### 5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

Gambar 5.3 menyajikan persentase kebutuhan data menurut jenis perolehan data dari penyedia data BPS Kabupaten Karangasem. Berdasarkan gambar tersebut, sebagian besar data diperoleh dan sesuai dengan kebutuhan konsumen (87,63%). Sementara itu, 10,31% konsumen belum memperoleh data yang dibutuhkan, sedangkan 2,06% konsumen lainnya tidak memperoleh data yang dibutuhkan.



Gambar 5.3  
 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Karangasem menurut Perolehan Data

#### 5.4 Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

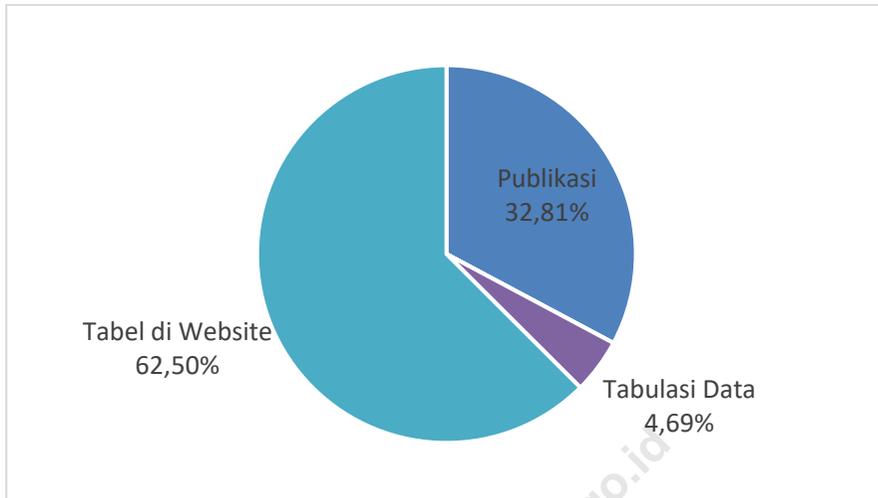
Tabel 5.1 menyajikan jenis data yang dibutuhkan dan diperoleh dari BPS Kabupaten Karangasem berdasarkan ragam data. Pada ragam data statistik sosial, jenis data di BPS Kabupaten Karangasem yang dibutuhkan yaitu kependudukan, ketenagakerjaan, dan pendidikan. Pada ragam data statistik produksi, konsumen membutuhkan data tanaman pangan. Pada ragam data neraca wilayah dan analisis statistik, konsumen membutuhkan data PDRB menurut lapangan usaha. Sementara itu, untuk jenis data yang diperoleh dari Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik (IPDS) yaitu metodologi statistik dan *master file* wilayah.

Tabel 5.1  
Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

Ragam Data (1)	Jenis Data yang Diperoleh (2)
Statistik Sosial	Kependudukan Ketenagakerjaan Pendidikan
Statistik Produksi	Tanaman Pangan
Neraca Wilayah dan Analisis Statistik	PDRB Menurut Lapangan Usaha
Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik	Metodologi Statistik <i>Master File</i> Wilayah

#### 5.5 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

Data-data yang dihasilkan oleh BPS disajikan dalam berbagai bentuk media sumber data. SKD 2023 membagi sumber data BPS menjadi lima jenis, yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di website. Berdasarkan Gambar 5.4, sebagian besar konsumen memperoleh data BPS Kabupaten Karangasem dari sumber data yang berupa tabel yang ada di website BPS (62,50%). Data yang diperoleh konsumen melalui sumber data publikasi dan tabulasi data memiliki nilai persentase perolehan sebesar 32,81% dan 4,69%. Sementara itu, tidak ada konsumen yang memperoleh data yang dibutuhkan melalui data mikro dan peta.



Gambar 5.4  
Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Karangasem menurut Perolehan Data

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

Konsumen PST BPS Kabupaten menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan dapat dilihat di Gambar 5.5. Terlihat bahwa seluruh konsumen PST BPS Kabupaten Karangasem menggunakan data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.

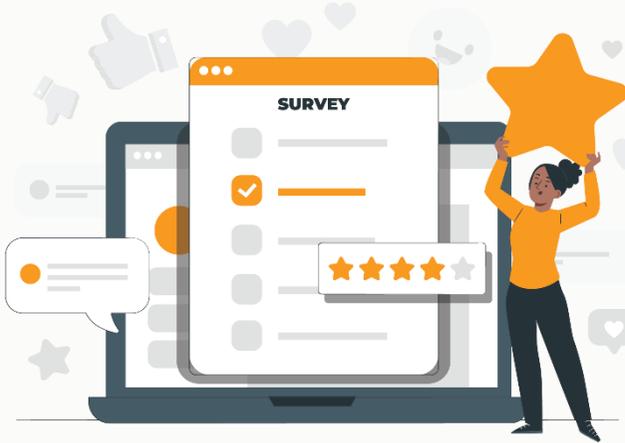


Gambar 5.5  
Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karangasem menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan



# BAB 6

## ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA



Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data BPS



### 3 Aspek Kualitas Data



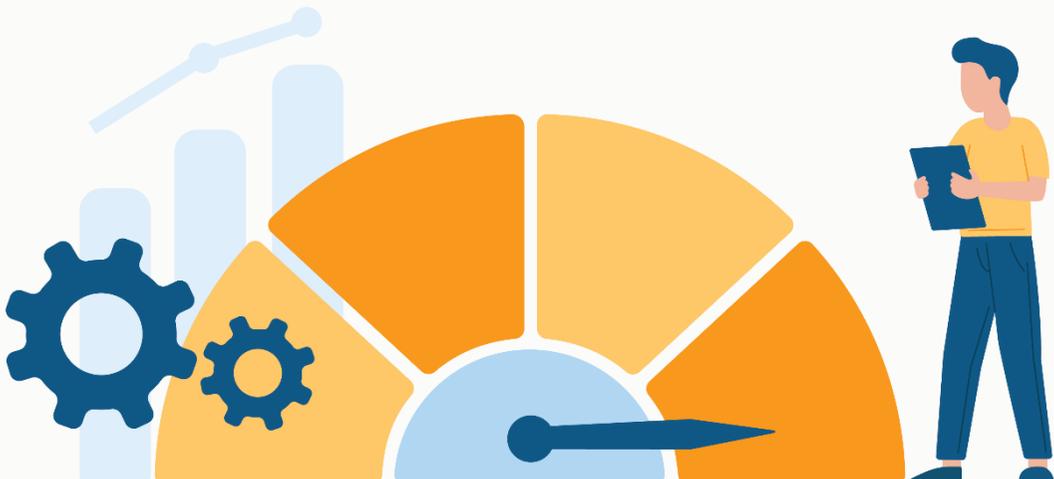
Kelengkapan Data



Akurasi Data



Kemutakhiran Data







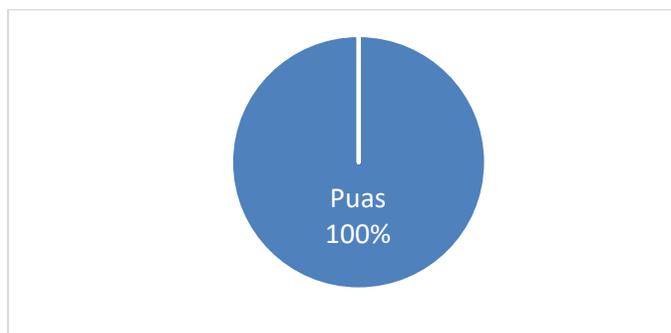
## Bab 6

# Analisis Kepuasan Kualitas Data

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Karangasem. Analisis tersebut meliputi kepuasan konsumen terhadap kualitas data secara umum serta menurut dimensi kualitas data. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

### 6.1. Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Karangasem diukur berdasarkan aspek kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemitakhiran data. Berdasarkan Gambar 6.1, dapat dilihat bahwa persentase kepuasan konsumen PST BPS Kabupaten Karangasem sebesar 100%. Hal ini berarti seluruh konsumen puas dengan aspek akurasi, kelengkapan, dan kemitakhiran data di PST BPS Kabupaten Karangasem.



Gambar 6.1  
Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data BPS.



# BAB 7

## KESIMPULAN

### Kepuasan Konsumen di PST Kabupaten Karangasem

\*Pelayanan Statistik Terpadu



★ 5/5

# IKK = 88,38

Indeks Kepuasan Konsumen

Kualitas pelayanan PST BPS  
Kabupaten Karangasem  
termasuk kategori **sangat baik**  
(skala 100)



### Perilaku Anti Korupsi di PST Kabupaten Karangasem

# IPAK = 92,54

Indeks Perilaku Anti Korupsi

Nilai IPAK yang **semakin mendekati angka 100**  
menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi  
semakin diterapkan



Persentase Kebutuhan  
Data BPS yang  
Diperoleh dan Sesuai



87,63%

Persentase penggunaan  
Data BPS untuk  
Perencanaan, Monitoring,  
dan Evaluasi



100%

Persentase Kepuasan  
Konsumen terhadap  
Kualitas Data BPS



100%





## Bab 7 Penutup

### 7.1. Kesimpulan

Secara umum, layanan PST BPS Kabupaten Karangasem sudah cukup baik. Hal ini ditunjukkan dengan *score* Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap pelayanan pada tahun 2023 sebesar 88,38. Angka itu meningkat dari tahun 2022 yang sebesar 87,51 dari skala 100. Hal ini menunjukkan sudah ada peningkatan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Karangasem.

Komitmen BPS Kabupaten Karangasem untuk mewujudkan terciptanya pemerintahan yang bersih dan bebas KKN tergambar dari *score* Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Pada tahun 2023, *score* Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) BPS Kabupaten Karangasem sebesar 92,54, atau meningkat daripada tahun 2022 yang sebesar 91,59.

Sebagian besar konsumen telah memperoleh data BPS yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Penggunaan data BPS digunakan seluruh konsumen dalam untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi. Dilihat dari aspek kualitas data, seluruh konsumen merasa puas dengan kualitas data BPS Kabupaten Karangasem.

### 7.2. Saran

Berdasarkan analisis hasil SKD 2023, saran dan rekomendasi untuk pelayanan PST BPS yaitu berfokus pada perbaikan proses penanganan pengaduan PST sehingga mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit. Dalam menindaklanjuti perbaikan tersebut, disarankan untuk membentuk tim khusus penanganan pengaduan, meningkatkan transparansi dengan publikasi informasi prosedur pengaduan, mendorong inovasi, dan melakukan monitoring serta evaluasi berkala. Untuk mewujudkan perbaikan dalam penanganan pengaduan

PST yang lebih efektif, diperlukan kerja sama aktif dari seluruh jajaran BPS Kabupaten Karangasem. Hal ini diharapkan dapat memudahkan konsumen data PST BPS Kabupaten Karangasem bisa mendapatkan penanganan pengaduan PST yang lebih mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.

<https://karangasemkab.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: Department 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.



# LAMPIRAN

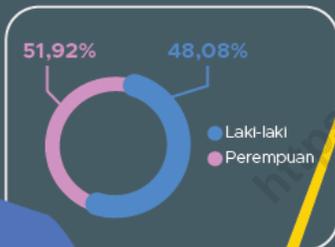


# Metadata

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memiliki Metadata

Metadata adalah informasi dalam bentuk struktur dan format yang baku untuk menggambarkan Data, menjelaskan Data, serta memudahkan pencarian, penggunaan, dan pengelolaan informasi Data.

## Persentase konsumen PST BPS Pusat berdasarkan Jenis Kelamin



### Metadata

- Nama Indikator : Persentase konsumen PST BPS Pusat Berdasarkan jenis Kelamin
- Konsep : Persentase konsumen PST BPS Pusat Berdasarkan jenis Kelamin
- Uralan : Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Pusat
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen (%)
- Klasifikasi : Jenis Kelamin
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS Pusat.
- Rumus :  $PI = \frac{x}{y} \times 100$   
dengan : PI : Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke-I  
x : Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke-I  
y : Jumlah seluruh konsumen  
I : 1 (Laki-laki), 2 (Perempuan)
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis kelamin



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

Satker PST	Jumlah Responden	Metode Pengumpulan Data			
		Manual	PST	Email	Link
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Kabupaten Karangasem	30	-	-	-	30

### Metadata Indikator

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

Satuan : Orang  
Klasifikasi : 1. Wilayah PST BPS  
Penyajian : 2. Metode Pengumpulan Data

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

## Lampiran 2 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Satker PST (1)	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki (2)	Perempuan (3)
Kabupaten Karangasem	53,33	46,67

### Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$ <p>Dengan:</p> <p><math>P_i</math> = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i  <math>x_i</math> = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i  <math>y</math> = Jumlah seluruh konsumen</p>
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Jenis kelamin

### Lampiran 3 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Satker PST	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	ASN/TNI /Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Lain- nya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Kabupaten Karangasem	36,67	0	56,67	3,33	3,33	0	0

#### Metadata Indikator

- Nama indikator : Persentase Konsumen
- Konsep : Konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Rumus :  $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$
- Penghitungan :  
 Dengan:  
 $P_i$  = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i  
 $x_i$  = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i  
 $y$  = Jumlah seluruh konsumen
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Klasifikasi : 1. Wilayah PST BPS
- Penyajian : 2. Pekerjaan utama

## Lampiran 4 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Satker PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Kabupaten Karangasem	30	56,67	3,33	10	0

### Metadata Indikator

- Nama indikator : Persentase Konsumen
- Konsep : Konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Rumus :  $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$
- Penghitungan : Dengan:  
 $P_i$  = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i  
 $x_i$  = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i  
 $y$  = Jumlah seluruh konsumen
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Klasifikasi : 1. Wilayah PST BPS
- Penyajian : 2. Pemanfaatan utama hasil kunjungan

## Lampiran 5 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan

Satker PST	Jenis Layanan					
	Perpustakaan	Pembelian Publikasi BPS	Pembelian Data Mikro / Peta Wilayah Kerja Statistik	Akses Produk Statistik Pada Website	Konsultasi Statistik	Rekomendasi Kegiatan Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Kabupaten Karangasem	18,92	0	0	64,86	13,51	2,7

### Metadata Indikator

Nama indikator	: Persentase Konsumen
Konsep	: Konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$ Dengan: $P_i$ = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i $x_i$ = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i $y$ = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Klasifikasi	: 1. Wilayah PST BPS
Penyajian	: 2. Jenis layanan yang digunakan

**Lampiran 6 Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, *Monitoring*, dan Evaluasi Pembangunan menurut Wilayah PST**

Satker PST	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan
(1)	(2)
Kabupaten Karangasem	100

**Metadata Indikator**

Nama indikator : Persentase konsumen K/L/OPD yang menggunakan data BPS sebagai dasar perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah

Konsep : Penggunaan data

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen K/L/D/I yang menggunakan data BPS sebagai dasar perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah terhadap seluruh konsumen K/L/D/I yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan.

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak pengguna data yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah.

Rumus :  $P = \frac{x}{y} \times 100$

Penghitungan

Dengan:

P = Persentase pengguna data yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional atau daerah

x = Jumlah konsumen dari K/L/D/I yang memperoleh data BPS dan menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional atau daerah

y = Jumlah seluruh konsumen dari K/L/D/I yang memperoleh data yang dibutuhkan

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen  
Klasifikasi : Wilayah PST BPS  
Penyajian

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

## Lampiran 7 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data

Satker PST (1)	Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data (2)
Kabupaten Karangasem	100

### Metadata Indikator

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

## Lampiran 8 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Kabupaten Karangasem	98,19

### Metadata Indikator

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

Ukuran : Persentase  
Satuan : Persen  
Klasifikasi : Wilayah PST BPS  
Penyajian

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

## Lampiran 9 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
(1)	(2)
Kabupaten Karangasem	96,67

### **Metadata Indikator**

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

## Lampiran 10 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana
(1)	(2)
Kabupaten Karangasem	96,67

### Metadata Indikator

Nama indikator : Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana

Konsep : Kepuasan konsumen, sarana dan prasarana

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan sarana dan prasarana terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin). Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Sarana prasarana pendukung pelayanan meliputi ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, toilet khusus pengguna layanan, dan sarana bagi yang berkebutuhan khusus, serta aplikasi pelayanan online bagi responden online.

Interpretasi : Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana di wilayah PST BPS tertentu.

Rumus :  $P = \frac{x}{y} \times 100\%$

Penghitungan

Dengan:

P = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS

x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan sarana dan prasarana BPS

y = Jumlah seluruh konsumen data

Ukuran : Persentase  
Satuan : Persen  
Klasifikasi : Wilayah PST BPS  
Penyajian

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

## Lampiran 11 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST

Satker PST	IKK terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Kabupaten Karangasem	88,38

### Metadata Indikator

- Nama indikator : Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS
- Konsep : Kepuasan konsumen
- Definisi : Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner VKD23.
- Interpretasi : Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas pelayanan BPS. Hasil penghitungan IKK terhadap pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu:
- 1) 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik;
  - 2) 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik;
  - 3) 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik;
  - 4) 88,31-100 : Kualitas pelayanan sangat baik
- Rumus Penghitungan : 
$$IKK = \frac{\sum_{i=1}^{12} \{w_i \bar{x}_i\}}{y} \times 100$$
- Keterangan rumus:
- $\bar{x}_i$  = Rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i  
 $w_i$  = Penimbang tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i,  
 $y$  = skala maksimum penilaian (10)  
 $i = 1, 2, \dots, 12 = 12$  atribut pelayanan PST BPS
- Ukuran : Indeks
- Satuan : - (skala 100)

Klasifikasi : Wilayah PST BPS  
Penyajian

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

## Lampiran 12 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST

Satker PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi
(1)	(2)
Kabupaten Karangasem	92,54

### Metadata Indikator

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

# Lampiran 13 Kuesioner VKD23

VKD23



## SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023

**RAHASIA**

- Dasar hukum:
1. UU No. 16 Tahun 1999 tentang Statistik;
  2. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik;
  3. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik;
  4. Peraturan Kepala BPS No. 89 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



**Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS**

Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut?  
 Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan: ..... (sesuai Blok 1 Rincian 12).	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 <i>online</i> merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
11	Keberadaan <b>fasilitas pengaduan PST</b> mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, <i>website</i> <a href="https://pengaduan.bps.go.id">https://pengaduan.bps.go.id</a> , <i>e-mail</i> <a href="mailto:bps@bps.go.id">bps@bps.go.id</a> ) <i>Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (BIR13 berkode 1)</i>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
12	Proses <b>penanganan pengaduan PST</b> mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
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://karangasemkab.bps.go.id>





**ST 2023**  
SENSUS PERTANIAN

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**# bangga  
melayani  
bangsa**

# DATA

## MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KABUPATEN KARANGASEM**

Jalan R.A. Kartini No. 4 Amlapura

Telp/Fax : (0363) 21159/22339

Homepage : <https://karangasemkab.bps.go.id>

Email : [bps5107@bps.go.id](mailto:bps5107@bps.go.id)

