

**ANALISIS HASIL SURVEI
KEBUTUHAN DATA
KABUPATEN LUWU TIMUR
2020**

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



**ANALISIS HASIL SURVEI
KEBUTUHAN DATA
KABUPATEN LUWU TIMUR
2020**

<https://luwu-timurkab.go.id>

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Kabupaten Luwu Timur 2020

ISBN : 978-602-6842-47-3
No. Publikasi : 73250.2101
Katalog : 1399013.7325
Ukuran Buku : 21,59 cm x 27,94 cm
Jumlah Halaman : xvi+98 halaman

Naskah:

Bidang Integrasi dan Pengolahan Diseminasi Statistik/IPDS BPS Kabupaten Luwu Timur

Desain Kover:

Bidang Integrasi dan Pengolahan Diseminasi Statistik/IPDS BPS Kabupaten Luwu Timur

Penerbit:

© BPS Kabupaten Luwu Timur

Pencetak:

CV Tri Global Pratama Printing

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

Tim Penyusun

Penanggungjawab Umum	: Muhlis, SE, M.Si
Koordinator Teknis Penyusunan	: Siti Maisyarokh, S.ST
Penyusun	: Siti Maisyarokh, S.ST Galuh Permata Sari, S. Tr. Stat
Penyunting	: Siti Maisyarokh, S.ST
Gambar Kulit	: Seksi IPDS Kabupaten Luwu Timur
Tata Letak	: Seksi IPDS Kabupaten Luwu Timur

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

Kata Pengantar



Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang diselenggarakan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Luwu Timur untuk mengidentifikasi kebutuhan data statistik dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS Kabupaten Luwu Timur. SKD dilaksanakan secara rutin tiap tahun sejak 2005, namun awalnya masih dilakukan di BPS Pusat saja. Sejak tahun 2014, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

Pada tahun 2020, BPS kembali menyelenggarakan SKD di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 480 BPS Kabupaten/Kota. Hasil SKD 2020 disajikan dalam bentuk publikasi yang berisi analisis mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan terhadap kualitas data. Analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

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

Malili, Desember 2020
Kepala BPS Kabupaten Luwu Timur

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Muhlis'.

Muhlis, SE, M.Si

Daftar Isi



Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang.....	3
1.2. Tujuan dan Manfaat.....	4
1.3. Landasan Teori.....	4
1.3.1. Pelayanan Statistik Terpadu	4
1.3.2. Faktor Kepuasan Layanan.....	5
1.3.3. Konsep dan Definisi	6
1.4. Metodologi	7
1.4.1. Metode Pengumpulan Data.....	7
1.4.2. Metode Analisis Data.....	8
1.5. Sistematika Penulisan	16
1.6. Realisasi Pengumpulan Data	16
1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST.....	16
1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2020.....	18
Bab 2 Segmentasi Konsumen	19
2.1. Gambaran Umum Konsumen	22
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik	23
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	27
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan	28
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS.....	29
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	32
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan	34
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data.....	35
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana	35

3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS	36
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS	38
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	42
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi	43
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS	45
4.2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Terhadap Pelayanan BPS	45
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data	47
5.1. Pencarian Jenis Data Menurut Level Data	49
5.2. Pencarian Jenis Data Menurut Periode Data	50
5.3. Perolehan Data BPS Kabupaten Luwu Timur.....	51
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data	53
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS	55
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS....	56
Bab 7 Penutup	59
7.1. Kesimpulan.....	61
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan	61
Daftar Pustaka	64
Lampiran	66

Daftar Tabel



Tabel 1.1.	Langkah-Langkah Penghitungan IKK.....	13
Tabel 1.2.	Klasifikasi Kualitas Pelayanan	14
Tabel 1.3.	Keberadaan Informasi dan Fasilitas Pelayanan di Unit PST Kabupaten Luwu Timur	17

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

Daftar Gambar



Gambar 1.1.	Diagram <i>Cartesius Impotance and Performance Analysis</i>	11
Gambar 2.1.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Luwu Timur yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	23
Gambar 2.2.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Luwu Timur Menurut Kelompok Umur*	24
Gambar 2.3.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Luwu Timur Menurut Jenis Kelamin	24
Gambar 2.4.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Luwu Timur Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	25
Gambar 2.5.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Luwu Timur Menurut Pekerjaan Utama	26
Gambar 2.6.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Luwu Timur Menurut Instansi/Institusi.....	27
Gambar 2.7.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Luwu Timur Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	28
Gambar 2.8.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Luwu Timur Menurut Jenis Layanan.....	29
Gambar 2.9.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Luwu Timur Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS.....	30
Gambar 3.1.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Luwu Timur Terhadap Pelayanan.....	34
Gambar 3.5.	<i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> Pelayanan di PST BPS Kabupaten Luwu Timur	40
Gambar 6.1.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Luwu Timur.....	55

Daftar Lampiran



Lampiran 1. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Luwu Timur Menurut Kelompok Umur.....	68
Lampiran 2. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Luwu Timur Menurut Jenis Kelamin.....	69
Lampiran 3. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Luwu Timur Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	70
Lampiran 4. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Luwu Timur Menurut Pekerjaan Utama	71
Lampiran 5. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Luwu Timur Menurut Kategori Instansi/Institusi	72
Lampiran 6. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Luwu Timur Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	73
Lampiran 7. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Luwu Timur Menurut Jenis Layanan	74
Lampiran 8. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Luwu Timur Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS	75
Lampiran 9. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Luwu Timur Menurut Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	76
Lampiran 10. Persentase Pencarian Data Menurut Level Data di PST BPS Kabupaten Luwu Timur.....	77
Lampiran 11. Persentase Pencarian Data Menurut Periode Data di PST BPS Kabupaten Luwu Timur.....	78
Lampiran 12. Persentase Pencarian Data menurut Jenis Perolehan Datanya di PST BPS Kabupaten Luwu Timur	79
Lampiran 13. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data di PST BPS Kabupaten Luwu Timur	80
Lampiran 14. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data di PST BPS Kabupaten Luwu Timur	81
Lampiran 15. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data di PST BPS Kabupaten Luwu Timur	82
Lampiran 16. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data di PST BPS Kabupaten Luwu Timur.....	83
Lampiran 17. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Luwu Timur	84

Lampiran 18. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST	85
Lampiran 19. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST.....	86
Lampiran 20. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Luwu Timur.....	87
Lampiran 21. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Luwu Timur	89
Lampiran 22. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS di PST BPS Kabupaten Luwu Timur	91
Lampiran 23. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kabupaten Luwu Timur.....	93
Lampiran 24. Kuesioner Survei Kebutuhan Data 2020.....	94

Survei Kebutuhan Data (SKD)

adalah survei yang dirancang dan dilakukan oleh BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik.

Pengumpulan data

Manual

Online
Email

Online
PST

Online
Link

Analisis Deskriptif



Analisis Tabulasi Silang
Analisis Kesenjangan
Importance and Performance Analysis (IPA)
Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)
Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)



Bab 1

Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

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

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

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

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

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

1.2. Tujuan dan Manfaat

Secara umum, tujuan pelaksanaan SKD 2020 adalah mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik. Tujuan tersebut sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik. Selain itu, pelaksanaan SKD 2020 juga dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan BPS. Hal ini ditujukan untuk menjawab amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Hasil SKD 2020 dapat dimanfaatkan oleh BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota untuk mengidentifikasi beberapa isu, antara lain:

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

1.3. Landasan Teori

1.3.1. Pelayanan Statistik Terpadu

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

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

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

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

1.3.2. Faktor Kepuasan Layanan

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

a. *Responsiveness* (daya tanggap)

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

b. *Assurances* (jaminan)

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

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

c. *Tangible* (fisik)

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

d. *Empathy* (empati)

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

e. *Reliability* (keandalan)

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

1.3.3. Konsep dan Definisi

- a. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2020 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2020 sampai periode akhir pencacahan.
- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.

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

1.4. Metodologi

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

1.4.1. Metode Sampling

SKD 2020 dilakukan dengan metode non probability sampling yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Adapun tekniknya adalah quota sampling yaitu

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

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKD 2020 dilakukan pada Juni–September 2020 oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (*self enumeration*). Instrumen yang digunakan adalah kuesioner VKD20. Pengumpulan data dilakukan dengan 2 (dua) metode, yaitu pencacahan manual dan elektronik (*online*). Pencacahan manual merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden dengan menggunakan kuesioner dalam bentuk *hardcopy* atau yang dikenal dengan istilah PAPI (*Pencil and Paper Interview*). Pencacahan elektronik merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden melalui aplikasi berbasis *website* atau yang dikenal dengan istilah CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*). Terdapat 3 (tiga) metode pencacahan elektronik SKD 2020, yaitu:

- 1) *Online E-mail*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui *link* yang dikirimkan melalui *e-mail*.
- 2) *Online PST*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui form entri pada *web browser* komputer di unit PST.
- 3) *Online Link*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui *link* yang diperoleh dari aplikasi layanan statistik BPS.

1.4.3. Metode Analisis Data

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

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

Ruang lingkup analisis hasil SKD 2020 dalam publikasi ini adalah PST BPS Kabupaten Luwu Timur

a. Analisis Tabulasi Silang

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

b. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

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

c. *Importance and Performance Analysis (IPA)*

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

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

Dalam IPA, terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

1) Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = Tingkat kesesuaian

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

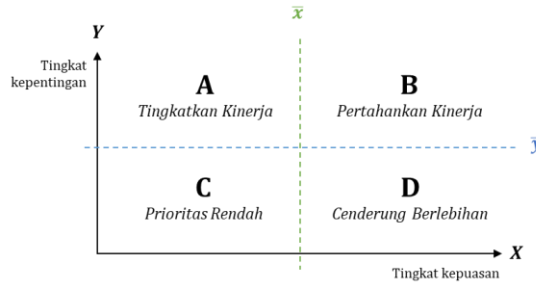
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

2) Diagram Cartesius

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



Gambar 1.1. Diagram *Cartesius Importance and Performance Analysis*

Keempat kuadran tersebut memiliki arti sebagai berikut:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

d. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

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

IKK kualitas pelayanan diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD20. IKK kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data, yaitu kualitas secara umum, kelengkapan, akurasi, dan kemitakhiran. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

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

Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2. Klasifikasi nilai IKK Tahun 2020 berbeda dengan klasifikasi pada tahun sebelumnya. Pada tahun 2020, klasifikasi nilai didasarkan pada PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tabel 1.2. Klasifikasi Kualitas Pelayanan

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

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

e. Persentase Konsumen yang Puas

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

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2020 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab di atas 7,66 (berdasarkan Tabel 1.2). Konsep penghitungan ini berbeda dengan tahun sebelumnya, dimana konsumen dikatakan puas jika memberikan penilaian di atas 5,5 (setengah dari nilai median). Oleh karena itu, jika akan membandingkan indikator persentase konsumen yang puas antara tahun 2020 dengan tahun 2019 perlu dilakukan penyesuaian rumus yang sama terlebih dahulu.

f. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

IPAK digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Luwu Timur. Aspek yang dihitung adalah penerapan perilaku anti korupsi, meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar, dan tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD20.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah:

1. Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

i = 1, 2, 3, 4

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

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

Rumus IPAK':

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

dengan:

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

3. Menghitung IPAK

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

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

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

1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 2020.

Bab 2 Segmentasi Konsumen, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Kabupaten Luwu Timur yang menjadi responden SKD 2020 berdasarkan Blok I VKD20.

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Kabupaten Luwu Timur berdasarkan Blok II VKD20.

Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Kabupaten Luwu Timur berdasarkan Blok II VKD20.

Bab 5 Analisis Kebutuhan Data, berisi analisis mengenai data di PST BPS Kabupaten Luwu Timur yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD20.

Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Kabupaten Luwu Timur yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD20.

Bab 7 Penutup, berisi kesimpulan hasil SKD 2020 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2021 dan rekomendasi perbaikan layanan di PST BPS Kabupaten Luwu Timur.

1.6. Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2020 dilakukan di 515 wilayah PST yang terdiri dari 1 PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, dan 480 PST BPS Kabupaten/Kota.

1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST

Direktorat Diseminasi Statistik melakukan pembinaan dan pengembangan secara berkesinambungan terhadap unit PST di BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota. Hal tersebut dilakukan mulai dari pembinaan sumber daya manusia, pengembangan sarana dan prasarana, sampai dengan pengembangan

aplikasi PST. Hasil pembinaan dan pengembangan tersebut diharapkan dapat meningkatkan pelayanan data dan informasi statistik di seluruh unit PST.

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST pada SKD 2020, meliputi:

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

Tabel 1.3. Keberadaan Informasi dan Fasilitas Pelayanan di Unit PST Kabupaten Luwu Timur

Wilayah PST BPS	Sarana dan Prasarana						
	Informasi Pelayanan	Maklumat Pelayanan	<i>Wifi</i>	Informasi Petugas	Ruang Pelayanan	Komputer	Sarana Pengaduan
Kabupaten Luwu Timur	Ada	Ada	<i>Ada</i>	Ada	Ada	Ada	Ada

Tabel 1.3 menjelaskan pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Kabupaten Luwu Timur. Pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Kabupaten Luwu Timur meliputi:

1. Informasi Pelayanan.

Menjelaskan tentang jenis layanan yang ada di PST BPS Kabupaten Luwu Timur meliputi :

- Layanan Pustaka Tercetak,
- Pustaka digital,
- Penjualan publikasi,
- Data mikro,
- Konsultasi data statistik, dan
- Rekomendasi kegiatan statistik.

2. Maklumat Pelayanan.

Maklumat pelayanan di PST BPS Kabupaten Luwu Timur.

“ Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati, kami siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku”

3. Jaringan Wifi.

Setiap pengunjung PST BPS Kabupaten Luwu Timur dapat menikmati layanan PST dengan memanfaatkan jaringan wifi yang tersedia.

4. Informasi Petugas

Petugas PST BPS Kabupaten Luwu Timur sebanyak 1 orang yang siap melayani pengunjung yang datang ke PST BPS Kabupaten Luwu Timur

5. Ruang Pelayanan

Ruang Pelayanan PST BPS Kabupaten Luwu Timur seluas 5x5 m dilengkapi dengan fasilitas ruangan ber-AC, meja baca, dan sarana konsultasi data statistik.

6. Komputer

Jumlah komputer yang tersedia di PST BPS Kabupaten Luwu Timur sebanyak 1 unit yang dapat digunakan oleh pengunjung untuk mengakses perpustakaan online.

7. Sarana Pengaduan.

Sarana pengaduan berupa kotak pengaduan yang terpasang di dinding dekat pintu keluar yang dapat dimanfaatkan oleh pengunjung untuk memberikan klaim aduan .

Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2020

Dalam SKD 2020, masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi. PST BPS Pusat memiliki target responden paling banyak, yaitu 150 responden. Target jumlah responden untuk PST BPS Provinsi adalah 70 responden. Sementara itu, PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh responden sebanyak 30 responden.

Pelaksanaan kegiatan SKD 2020 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Secara nasional, total realisasi responden SKD 2020 adalah sebesar 19.091 responden, atau sebesar 105,94% dari total target yang telah ditetapkan (16.900 responden). Di Kabupaten Luwu Timur, total realisasi responden adalah sebesar 30 responden atau sebesar 100 persen dari total target yang telah ditetapkan.

SEGMENTASI KONSUMEN

86,67%

Pengguna Data

Menggunakan data BPS sebagai
RUJUKAN UTAMA

Konsumen* di PST BPS Kabupaten Luwu Timur

*pengguna data dan/atau pengguna layanan PST yang menjadi responden SKD 2020

didominasi oleh ...



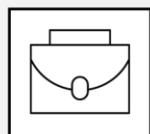
43,33%

36 - 45 Tahun



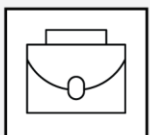
56,67%

Laki-laki



66,67%

PNS/TNI/POLRI



56,67%

D4/S1

sebagian besar menggunakan ...

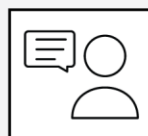
fasilitas utama



63,33%

Datang langsung ke PST

layanan



41,18%

Konsultasi Data Statistik

pemanfaatan hasil



73,33%

Pemerintah



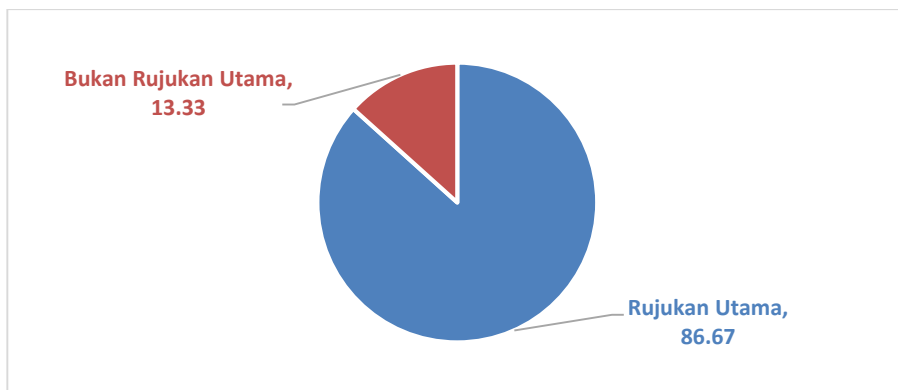
Bab 2 Segmentasi Konsumen

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

2.1. Gambaran Umum Konsumen

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

Kecenderungan konsumen di PST BPS Kabupaten Luwu Timur dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Luwu Timur menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 86,67 %.



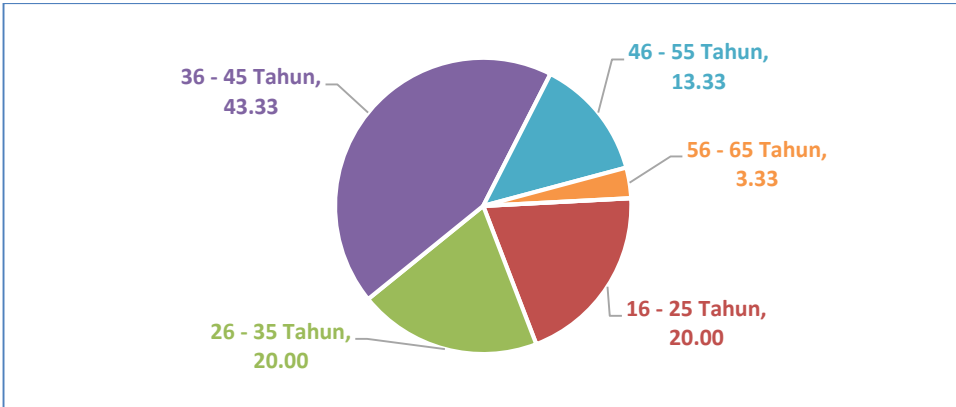
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Luwu Timur yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

2.2. Konsumen Menurut Karakteristik

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

Kelompok Umur

Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Kabupaten Luwu Timur didominasi oleh konsumen berumur 16-45 tahun yang terbagi menjadi lima kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 36-45 tahun (43,33%), disusul konsumen berumur 16-25 tahun dan 26-35 tahun (20,00%), konsumen berumur 46-55 tahun (13,33%) dan konsumen berumur 56-65 tahun (3,33%). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.

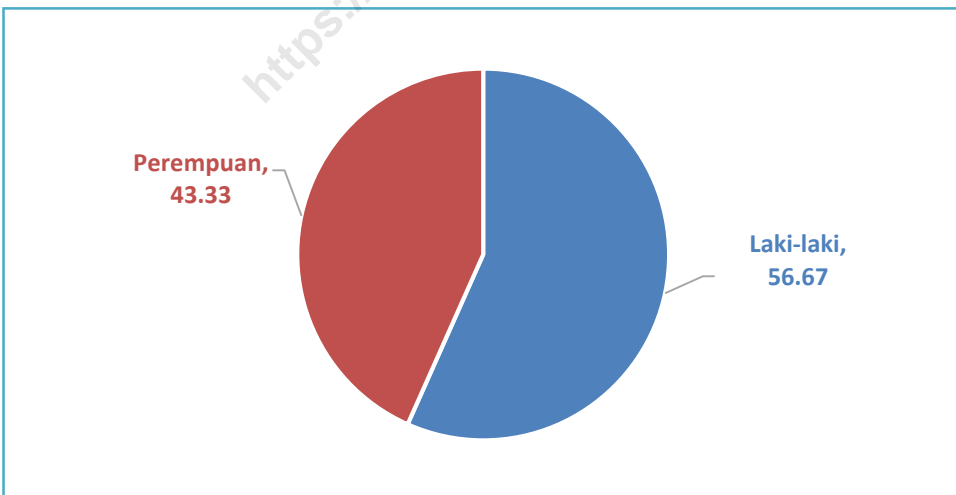


Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Luwu Timur Menurut Kelompok Umur*

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

Jenis Kelamin

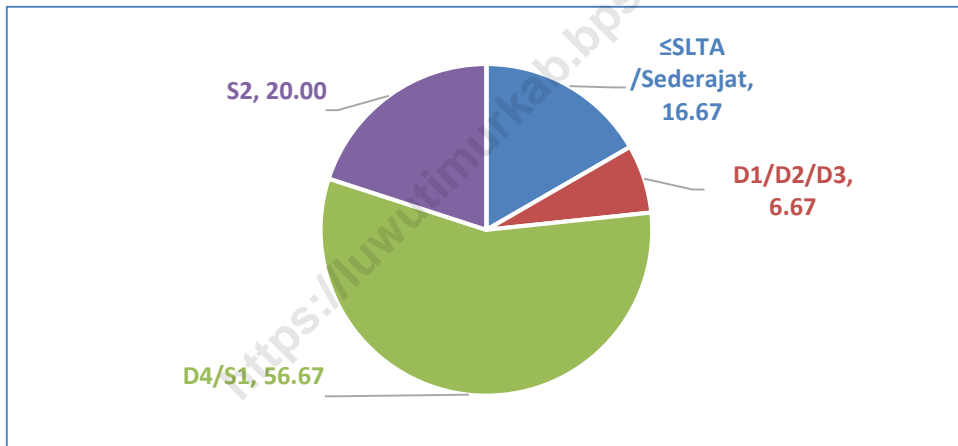
Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Luwu Timur menurut jenis kelamin. Persentase Konsumen laki-laki di PST BPS Kabupaten Luwu Timur adalah sebesar 56,67%. Sementara itu, 43,33% konsumen di PST BPS Kabupaten Luwu Timur adalah Perempuan.



Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Luwu Timur Menurut Jenis Kelamin

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2020, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu \leq SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Kabupaten Luwu Timur didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (56,67%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan S2 (20,00%). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase 6,67%.

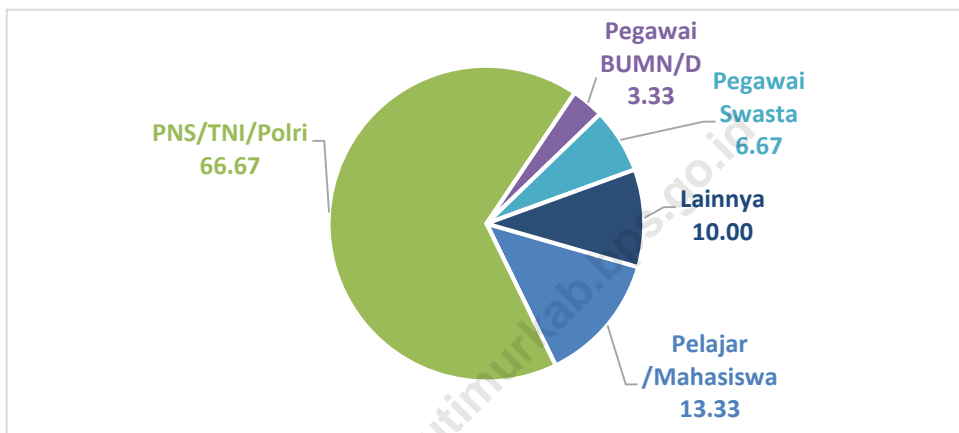


Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Luwu Timur Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

Pada SKD 2020, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2020 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

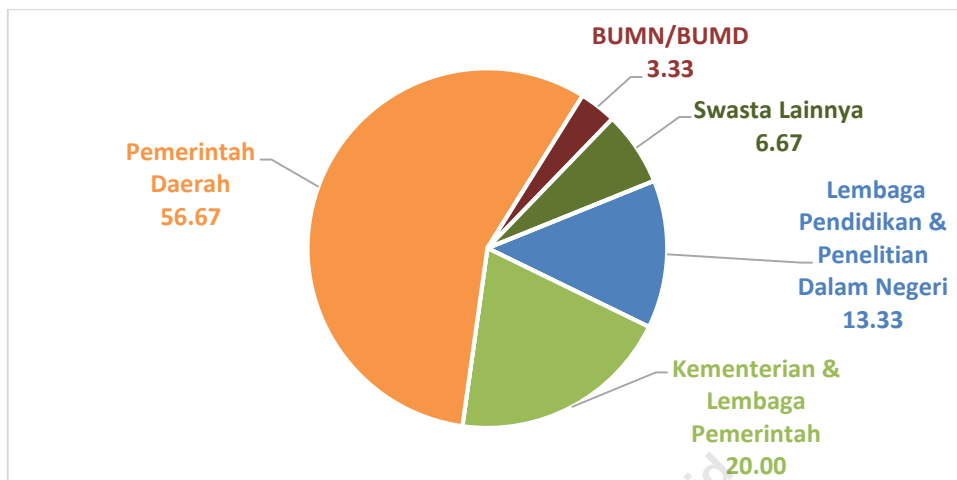
Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Luwu Timur adalah PNS/TNI/Polri (66,67%). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang didominasi oleh tingkat pendidikan D4/S1 (56,67%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai Pelajar/Mahasiswa memiliki persentase sebesar 13,33%. Konsumen yang bekerja sebagai Pegawai Swasta 6,67% , Pegawai BUMN/D sebesar 3,33%.



Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Luwu Timur Menurut Pekerjaan Utama

Instansi/Institusi

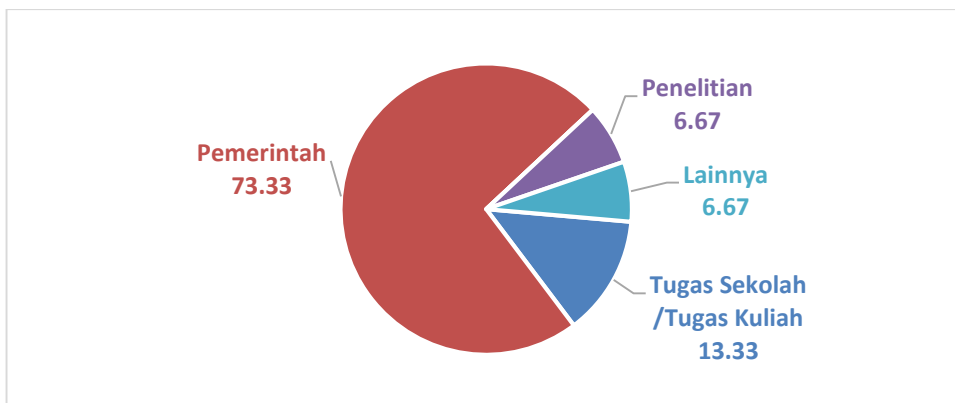
Konsumen pada SKD 2020 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Luwu Timur berasal dari Pemerintah Daerah (56,67%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 dan pekerjaan utama konsumen, yaitu PNS/TNI/Polri. Konsumen yang bekerja di Kementerian & Lembaga Pemerintah berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 20,00%. Sementara itu, konsumen yang bekerja di Lembaga Pendidikan&Peneliti Dalam Negeri memiliki persentase sebesar 13,33%.



Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Luwu Timur Menurut Instansi/Institusi

2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Luwu Timur menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Luwu Timur. Dalam SKD 2020, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, hasil SKD 2020 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kabupaten Luwu Timur cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Luwu Timur paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan (73,33%). Pemanfaatan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah menempati posisi kedua, dengan persentase sebesar 13,33%. Sedangkan untuk penelitian dan lainnya masing-masing sebesar 6,67%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Luwu Timur sangat dibutuhkan dalam bidang Pemerintahan.



Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Luwu Timur Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

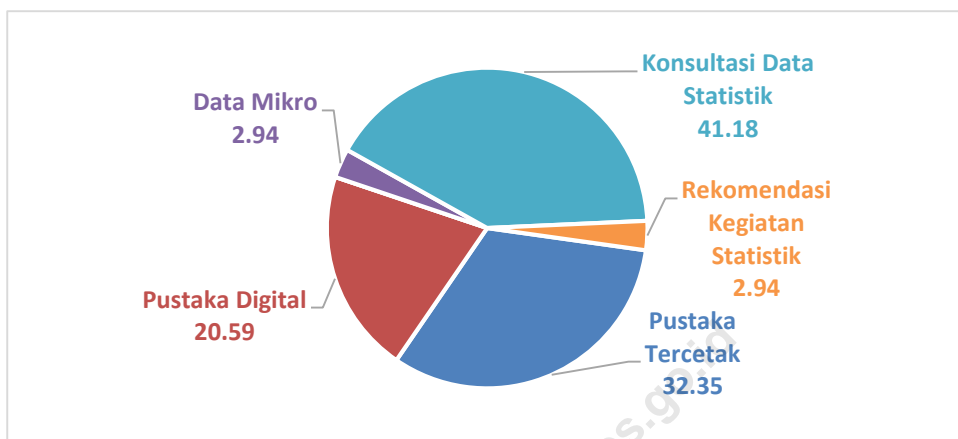
Merujuk pada Gambar 2.7, konsumen di PST BPS Kabupaten Luwu Timur didominasi oleh konsumen yang berasal dari Kementerian/Lembaga/Organisasi Perangkat Daerah (K/L/OPD). Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu "Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju", BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, *monitoring*, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Berdasarkan hasil SKD 2020, 100% konsumen yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi pembangunan. Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi Pustaka Tercetak, Pustaka Digital, Penjualan Publikasi, Data Mikro, Konsultasi Data Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Luwu Timur oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Konsultasi Data Statistik, yaitu sebesar 41,18%. Pada posisi kedua, Pustaka Tercetak dengan

persentase sebesar 32,35%. Sementara itu, Penjualan Publikasi adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu sebesar 0%.

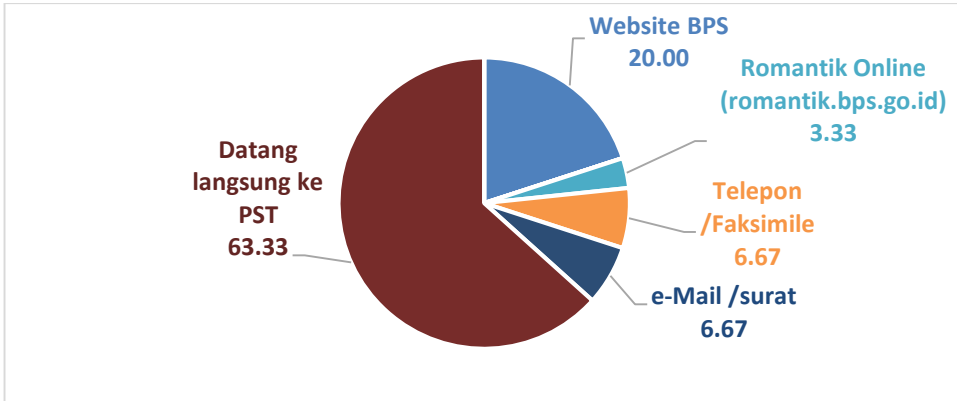


Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Luwu Timur Menurut Jenis Layanan

2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2020. Fasilitas tersebut meliputi *Website* BPS, Allstat BPS (aplikasi android dan iOS), Silastik (silastik.bps.go.id), Sirusa (sirusa.bps.go.id), Romantik Online (romantic.bps.go.id), telepon/faksimili, *e-mail*/surat, datang langsung ke PST, dan lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Luwu Timur mendapatkan data melalui fasilitas *Datang Langsung ke PST* dengan persentase sebesar 63,33%. Hal ini sejalan dengan jenis layanan yang digunakan adalah untuk konsultasi data statistik. Sedangkan fasilitas utama kedua yang digunakan oleh konsumen PST BPS Kabupaten Luwu Timur adalah website dengan persentase sebesar 20%. Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kabupaten Luwu Timur adalah melalui Romantik Online yaitu sebesar 3,33%.



Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Luwu Timur Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS

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

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

Indeks Kepuasan Konsumen

IKK 87,58

Terhadap Pelayanan BPS



Layanan Data



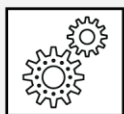
84,51%



Akses Data**



81,08%



Sarana Prasarana***



80%

**kemudahan memperoleh data dan metadata
di PST/Perpustakaan BPS dan website

***kenyamanan ruang layanan dan
keberadaan fasilitas pengaduan



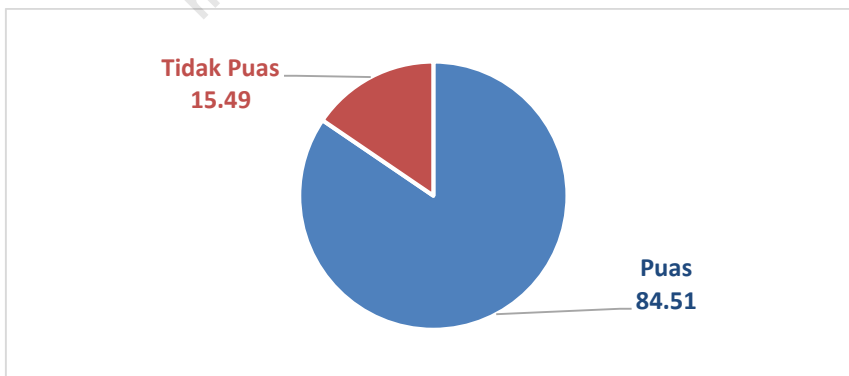
Bab 3

Analisis Kepuasan Layanan

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

3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

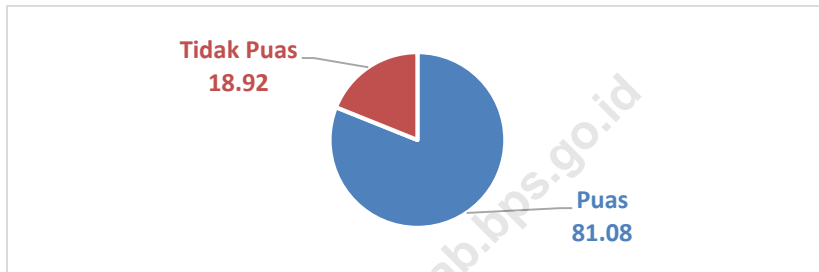
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Luwu Timur sebesar 84,51%, sedangkan yang tidak puas sebanyak 15,49%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di PST BPS Kabupaten Luwu Timur termasuk baik.



Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Luwu Timur Terhadap Pelayanan

Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

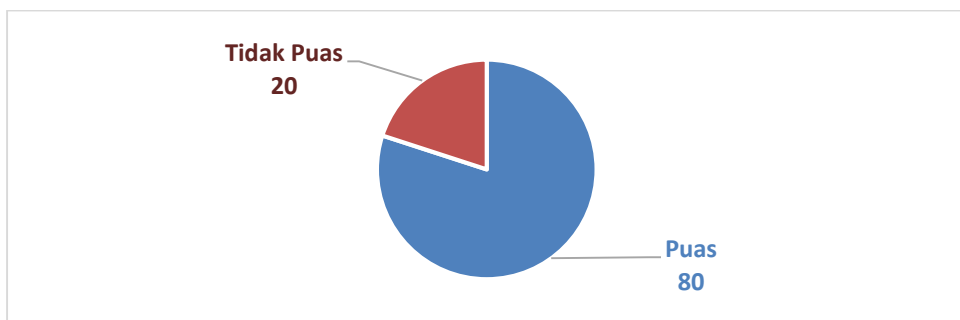
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), akses data pada *website* BPS, dan akses konten pada *website* BPS. Berdasarkan Gambar 3.2, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Luwu Timur yang puas terhadap akses data sebesar 81,08%, sedangkan 18,92% konsumen di PST BPS Kabupaten Luwu Timur merasa tidak puas dengan akses data.



Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Luwu Timur Terhadap Akses Data

3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Luwu Timur yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 80%, sedangkan 20% konsumen di PST BPS Kabupaten Luwu Timur merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.



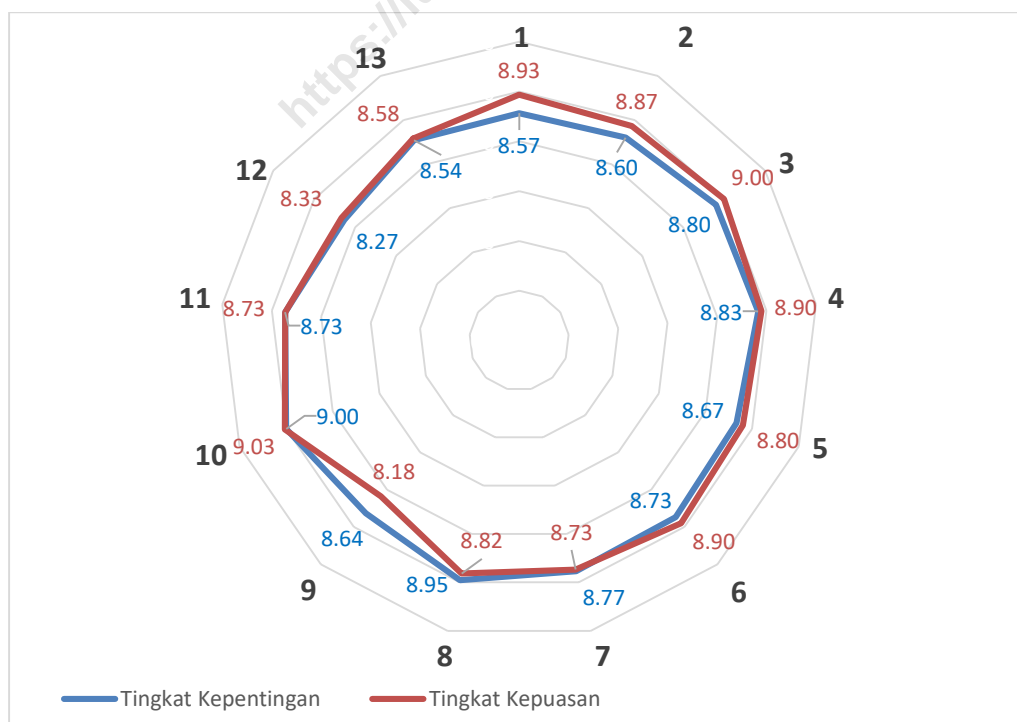
Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Luwu Timur Terhadap Sarana dan Prasarana

3.4. Gap Analysis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

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

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

Berdasarkan Gambar 3.4, terlihat bahwa seluruh atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Luwu Timur memiliki nilai gap positif, yaitu nilai harapan (kepentingan) lebih rendah dari nilai persepsi (kepuasan).



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

Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Luwu Timur

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, Atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Luwu Timur memiliki gap 0,37 sampai -0,45. Atribut Konten pada website BPS mudah diunduh memiliki nilai gap paling jauh yaitu -0,45. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Luwu Timur. Sementara itu, atribut dengan gap paling dekat ialah Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas (-0,00).

Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Luwu Timur

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	8.57	8.93	0.37
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	8.60	8.87	0.27
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	8.80	9.00	0.20
4.	Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan	8.83	8.90	0.07
5.	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	8.67	8.80	0.13
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	8.73	8.90	0.17

7.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11)	8.77	8.73	-0.03
8.	Data pada website BPS mudah dicari	8.95	8.82	-0.14
9.	Konten pada website BPS mudah diunduh	8.64	8.18	-0.45
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik	9.00	9.03	0.03
11.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas	8.73	8.73	0.00
12.	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui	8.27	8.33	0.07
13.	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	8.54	8.58	0.04

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

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

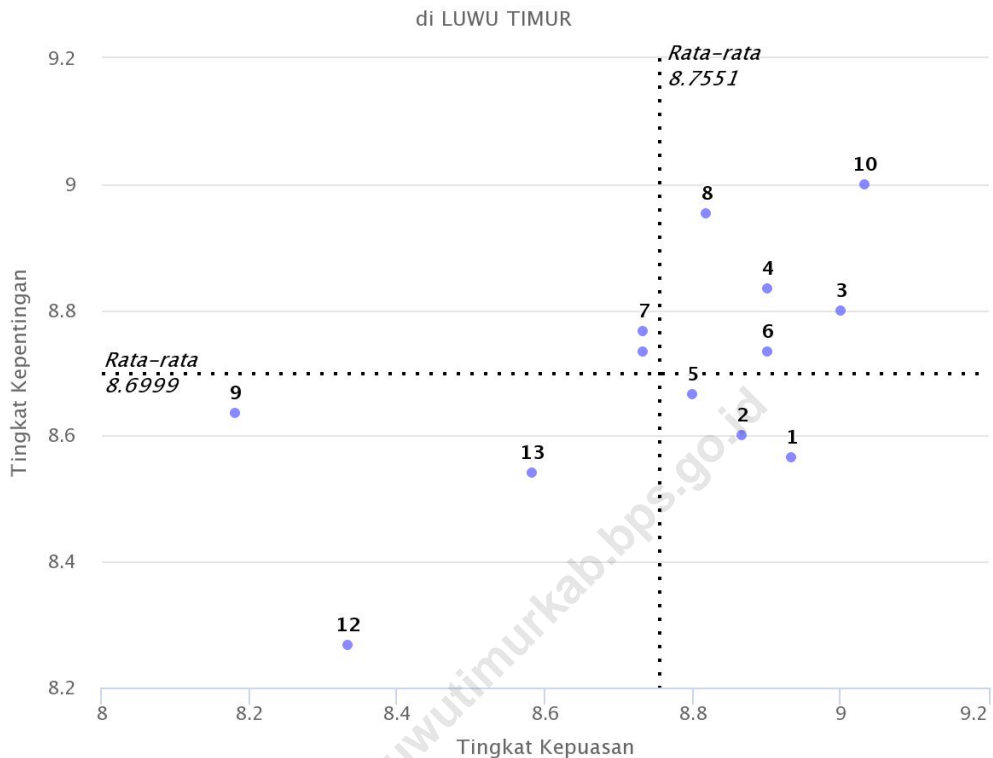
Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Luwu Timur

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	8.57	8.93	104.28
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	8.60	8.87	103.10
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	8.80	9.00	102.27
4.	Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan	8.83	8.90	100.76

5.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	8.67	8.80	101.54
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	8.73	8.90	101.91
7.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11)	8.77	8.73	99.62
8.	Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari	8.95	8.82	98.48
9.	Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh	8.64	8.18	94.74
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik	9.00	9.03	100.37
11.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas	8.73	8.73	100.00
12.	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui	8.27	8.33	100.81
13.	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	8.54	8.58	100.49

Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian sebagian besar atribut bernilai >100%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Luwu Timur telah memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan (104,28%), sedangkan atribut Konten pada *website* BPS mudah diunduh memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (94,74%).

Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan



Keterangan

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

Gambar 3.5. *Importance and Performance Analysis* (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Luwu Timur

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama

perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kabupaten Luwu Timur adalah:

1. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan
2. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan *online* mampu memberikan informasi yang jelas

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

1. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima
2. Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan
3. Sarana prasarana pelayanan memberikan kenyamanan
4. Data pada website BPS mudah dicari
5. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan online merespon dengan baik

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

1. Konten pada *website* BPS mudah diunduh
2. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui
3. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan

konsumen. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan PST BPS Kabupaten Luwu Timur yang termasuk dalam kuadran D adalah

1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan
2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan
3. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan

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 Luwu Timur tahun 2020 sebesar 87,58, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Luwu Timur masuk kategori Baik.

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK)

digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS

IPAK 89,34

BPS Kabupaten Luwu Timur

Artinya,
perilaku anti korupsi **sangat diterapkan**
dalam pelayanan BPS
di PST BPS Kabupaten Luwu Timur



Bab 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

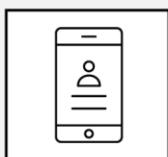
Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan atribut anti korupsi. Terdapat empat atribut atau unsur anti korupsi yang dicakup, yaitu tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan, tidak ada pungutan liar (pungli)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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 4 atribut anti korupsi. IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Luwu Timur pada Tahun 2020 sebesar 89,34 Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Luwu Timur.

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

Penyajian Data yang paling banyak dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Luwu Timur

Level Data



67,89%

Kabupaten/Kota

Periode Data



58,72%

Tahunan

Jenis Perolehan Data



71,56%

Sesuai yg dibutuhkan



Bab 5

Analisis Kebutuhan Data

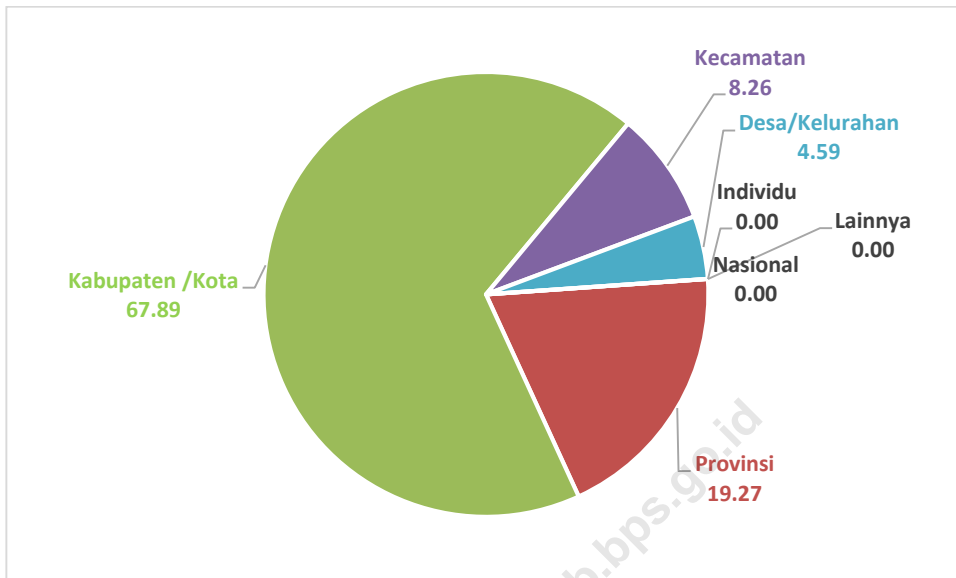
Bab ini menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi jenis data, level data, periode data, dan perolehan data. Selain itu, analisis dilakukan terhadap jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari oleh konsumen.

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

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

5.1. Kebutuhan Data Data Menurut Level Data

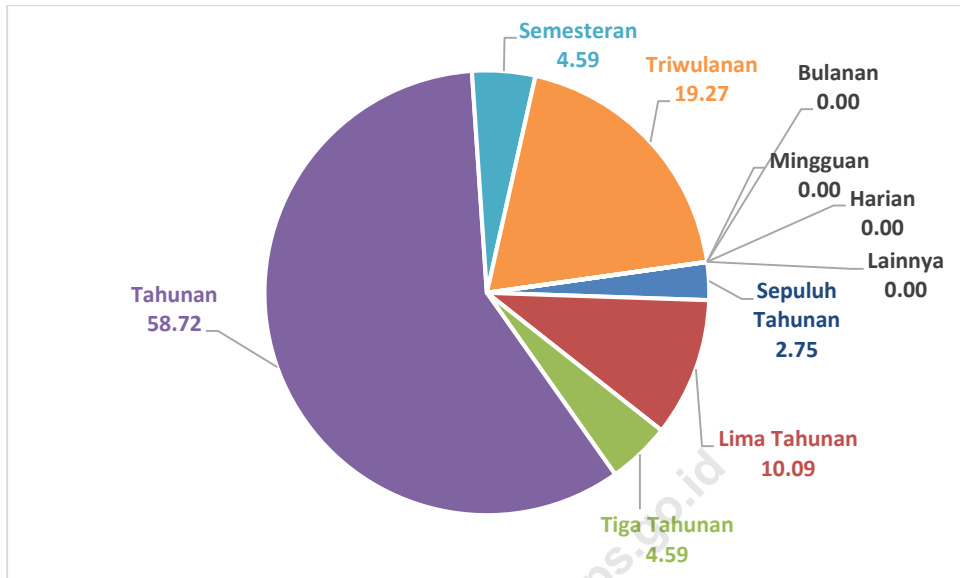
Dari hasil SKD 2020, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Luwu Timur. Secara umum, dari 109 orang-data, 67,89% mencari data pada level kabupaten. Data selanjutnya adalah data level provinsi (19,27%) dan data level kecamatan (8,26%). Level data dengan pencarian paling sedikit adalah data level desa/kelurahan (4,59%). Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Luwu Timur Menurut Level Data

5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data

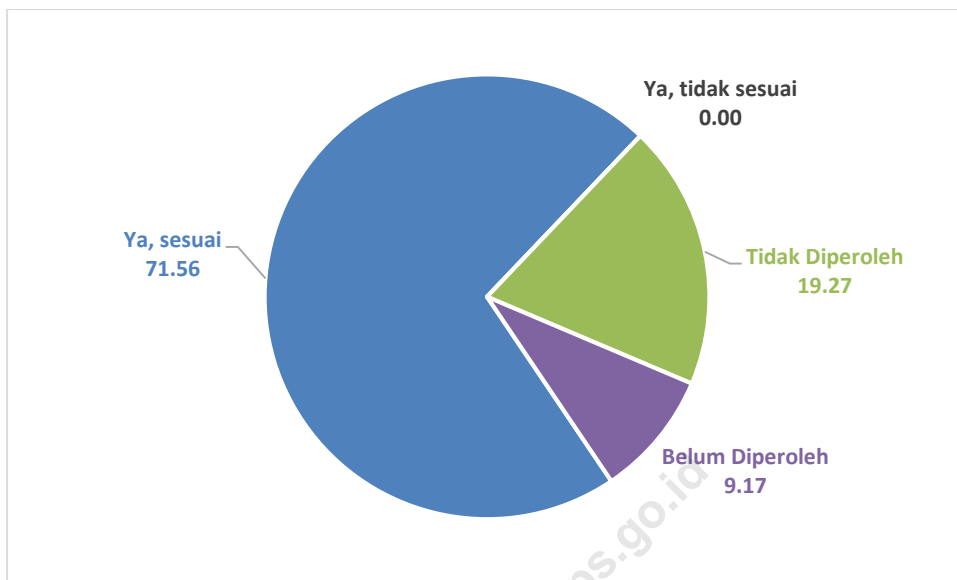
Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 58,72%. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu triwulanan yang memiliki persentase 19,27%. Sementara itu, data dengan pencarian yang terendah menurut periode adalah data periode bulanan, harian dan mingguan, yaitu 0%.



Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Luwu Timur Menurut Periode Data

5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2020 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu diperoleh dan sesuai, diperoleh tapi tidak sesuai, tidak diperoleh, dan belum diperoleh. Jenis perolehan diperoleh dan sesuai memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan diperoleh tapi tidak sesuai berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan tidak diperoleh berarti bahwa data yang dicari benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, belum diperoleh memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh. Analisis berikut menjelaskan jenis perolehan data BPS di Kabupaten Luwu Timur.



Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Luwu Timur Menurut Perolehannya

Berdasarkan Gambar 5.3, dari seluruh pencarian data, 71,56% memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan, 19,27% tidak berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan, dan 9,17% belum memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan.

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

BAB

6

Indeks Kepuasan Konsumen

IKK 88,27

Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan Konsumen menurut Dimensi Kepuasan Data



Kelengkapan Data



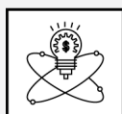
97,5%



Akurasi Data



83,75%



Kemutakhiran Data



92,5%



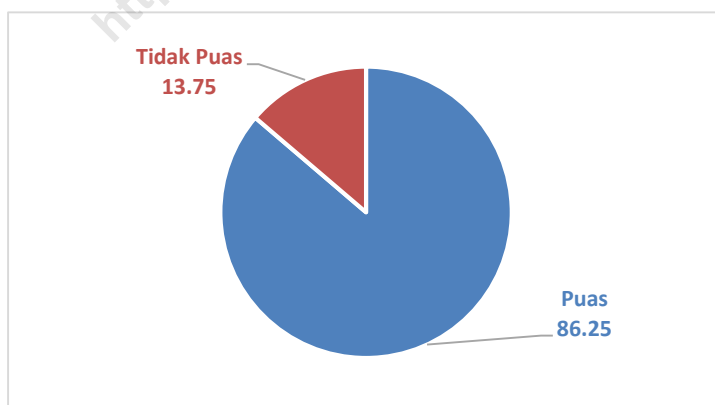
Bab 6

Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Luwu Timur disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Luwu Timur dengan persentase mencapai 86,25%.

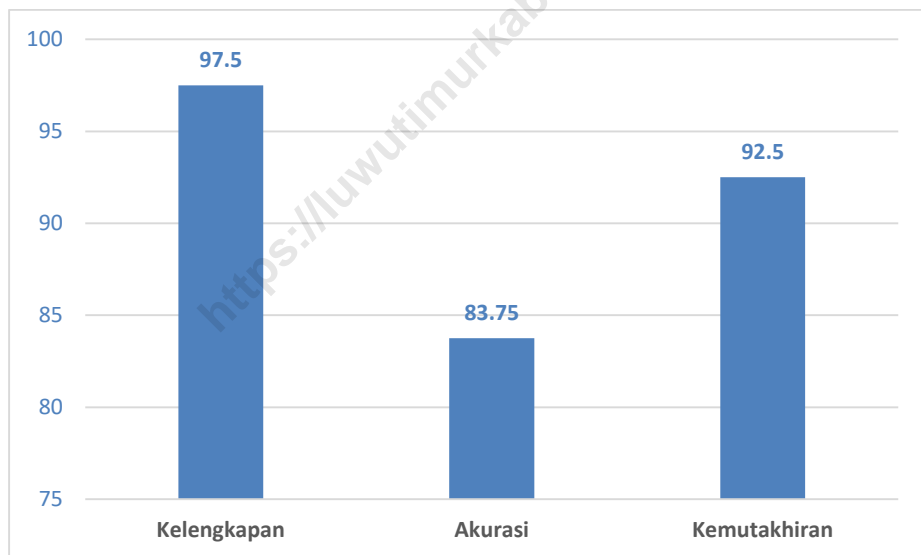


Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Luwu Timur

Aspek Kualitas Data

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

Berdasarkan Gambar 6.2, lebih dari 83,75% konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data. Kelengkapan menjadi dimensi kualitas data dengan persentase kepuasan paling tinggi (97,50%), sedangkan aspek kemutakhiran memiliki persentase kepuasan sebesar 92,50%. Aspek akurasi memiliki persentase kepuasan paling rendah (83,75%)



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

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

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

Kualitas Data BPS dari Penyedia Data BPS Kabupaten Luwu Timur. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Luwu Timur tahun 2020 sebesar 88,27, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Luwu Timur masuk kategori Baik.

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

PENUTUP



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



Bab 7 Penutup

7.1. Kesimpulan

Pelayanan Statistik Terpadu pada BPS Kabupaten Luwu Timur pada tahun 2020 secara umum mendapatkan penilaian baik, hal ini ditunjukkan oleh nilai IKK pelayanan BPS sebesar 87,57 dan nilai IKK Kualitas Data BPS sebesar 88,27.

Secara rinci atribut pelayanan PST yang harus terus dipertahankan berdasarkan hasil SKD tahun 2020, meliputi:

- 1) Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan
- 2) Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan
- 3) Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima
- 4) Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan.
- 5) Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
- 6) Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan
- 7) Data pada website BPS mudah dicari.
- 8) Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* merespon dengan baik.

7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Rekomendasi yang Diberikan untuk Perbaikan Layanan:

a. Prioritas Utama

1. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan
2. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.

b. Aspek Pelayanan Lain

1. Konten pada website BPS mudah diunduh.
2. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui. Contoh fasilitas pengaduan: kotak pengaduan, website pengaduan, dll.
3. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.

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



Daftar Pustaka

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

LAMPIRAN



www.timurkab.bps.go.id

Lampiran 1. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Luwu Timur Menurut Kelompok Umur

PST	Kelompok Umur						
	<16	16-25	26- 35	36- 45	46 - 55	56-65	>65
BPS Kab Luwu Timur	0	20.00	20.00	43.33	13.33	3.33	0

Metadata Indikator

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

Lampiran 2. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Luwu Timur Menurut Jenis Kelamin

PST	Jenis Kelamin	
	Laki- Laki	Perempuan
BPS Kab Luwu Timur	56.67	43.33

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis kelamin terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kabupaten Luwu Timur.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Jenis Kelamin
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
 dimana:
 P_i = Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke-i
 x_i = Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 i = jenis kelamin tertentu, yaitu:
 1. Laki-laki
 2. Perempuan
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS Kabupaten Luwu Timur

Lampiran 3. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Luwu Timur Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

PST	Pendidikan Tertinggi			
	≤SLTA/ sederajat	D1/D2/D3	D4/S1	S2
BPS Kab Luwu Timur	16.67	6.67	56.67	20.00

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Pendidikan Tertinggi
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut pendidikan tertinggi terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kabupaten Luwu Timur.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Pendidikan Tertinggi
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
 dimana:
 P_i = Persentase konsumen dengan pendidikan tertinggi ke-i
 x_i = Jumlah konsumen dengan pendidikan tertinggi ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 i = pendidikan tertinggi tertentu, yaitu:
 1. ≤SLTA/ sederajat
 2. D1/D2/D3
 3. D4/S1
 4. S2
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pendidikan tertinggi tersebut di wilayah PST BPS Kabupaten Luwu Timur

Lampiran 4. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Luwu Timur Menurut Pekerjaan Utama

PST	Pekerjaan Utama				
	PNS/TNI/ POLRI	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Pelajar/ Mahasiswa	Lainnya
BPS Kab Luwu Timur	66.67	3.33	6.67	13.33	10.00

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut pekerjaan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kabupaten Luwu Timur.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Pekerjaan Utama
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
- dimana:
- P_i = Persentase konsumen dengan pekerjaan utama ke-i
 x_i = Jumlah konsumen dengan pekerjaan utama ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 i = pekerjaan utama tertentu, yaitu:
1. PNS/TNI/POLRI
 2. Pegawai BUMN/D
 3. Pegawai Swasta
 4. Mahasiswa/Pelajar
 5. Lainnya
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pekerjaan utama tersebut di wilayah PST BPS Kabupaten Luwu Timur

Lampiran 5. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Luwu Timur Menurut Kategori Instansi/Institusi

PST	Instansi/Institusi				
	Pemerintah Daerah	Kementrian& Lembaga Pemerintah	Lembaga Pendidikan& Penelitian Dalam Negeri	BUMN/D	Swasta Lainnya
BPS Kab Luwu Timur	56.67	20.00	13.33	3.33	6.67

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Instansi/Institusi
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut instansi/institusi terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kabupaten Luwu Timur.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Instansi/Institusi
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
 dimana:
 P_i = Persentase konsumen dengan instansi/institusi ke-i
 x_i = Jumlah konsumen dengan instansi/institusi ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 i = instansi/institusi tertentu, yaitu:
1. Pemerintah Daerah
 2. Kementrian&Lembaga Pemerintah
 3. Lembaga Pendidikan&Penelitian Dalam Negeri
 4. BUMN/D
 5. Swasta Lainnya
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan instansi/institusi tersebut di wilayah PST BPS Kabupaten Luwu Timur

Lampiran 6. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Luwu Timur Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan			
	Pemerintahan	Penelitian	Tugas sekolah/Tugas kuliah	Lainnya
BPS Kab Luwu Timur	73.33	6.67	13.33	6.67

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kabupaten Luwu Timur.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Pemanfaatan Hasil Kunjungan
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
 dimana:
 P_i = Persentase konsumen dengan Pemanfaatan Hasil Kunjungan ke-i
 x_i = Jumlah konsumen dengan Pemanfaatan Hasil Kunjungan ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 i = Pemanfaatan Hasil Kunjungan tertentu, yaitu:
 1. Pemerintahan
 2. Penelitian
 3. Tugas sekolah/tugas kuliah
 4. Lainnya
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan Pemanfaatan Hasil Kunjungan tersebut di wilayah PST BPS Kabupaten Luwu Timur

Lampiran 7. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Luwu Timur Menurut Jenis Layanan

PST	Jenis Layanan				
	Pustaka Tercetak	Pustaka Digital	Konsultasi Data Statistik	Rekomendasi Kegiatan Statistik	Data Mikro
BPS Kab Luwu Timur	32.35	20.59	41.18	2.94	2.94

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut Jenis Layanan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kabupaten Luwu Timur.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Jenis Layanan
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
 dimana:
 P_i = Persentase konsumen dengan Jenis Layanan ke-i
 x_i = Jumlah konsumen dengan Jenis Layanan ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 i = Jenis Layanan tertentu, yaitu:
1. Pustaka Tercetak
 2. Pustaka Digital
 3. Konsultasi Data Statistik
 4. Rekomendasi Kegiatan Statistik
 5. Data Mikro
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan Jenis Layanan yang digunakan tersebut di wilayah PST BPS Kabupaten Luwu Timur

Lampiran 8. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Luwu Timur Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS

PST	Fasilitas				
	Datang Langsung ke PST	Website BPS	Romantik Online	Telepon/Faksimile	E-mail/Surat
BPS Kab Luwu Timur	63.33	20.00	3.33	6.67	6.67

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut Fasilitas Utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kabupaten Luwu Timur.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Fasilitas Utama
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
 dimana:
 P_i = Persentase konsumen dengan Fasilitas Utama ke-i
 x_i = Jumlah konsumen dengan Fasilitas Utama ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 i = Fasilitas Utama tertentu, yaitu:
1. Datang Langsung ke PST
 2. Website BPS
 3. Romantik Online
 4. Telepon/Faksimile
 5. E-mail/Surat
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan Fasilitas Utama yang digunakan tersebut di wilayah PST BPS Kabupaten Luwu Timur

Lampiran 9. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Luwu Timur Menurut Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

PST	Penggunaan Data BPS	
	Rujukan Utama	Bukan Rujukan Utama
BPS Kab Luwu Timur	86.67	13.33

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut penggunaan data BPS sebagai rujukan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kabupaten Luwu Timur.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Penggunaan Data BPS
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
dimana:
 P_i = Persentase konsumen dengan penggunaan data BPS ke-i
 x_i = Jumlah konsumen dengan penggunaan data BPS ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 i = penggunaan data BPS tertentu, yaitu:
 1. Rujukan Utama
 2. Bukan Rujukan Utama
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama tersebut di wilayah PST BPS Kabupaten Luwu Timur

Lampiran 10. Persentase Pencarian Data Menurut Level Data di PST BPS Kabupaten Luwu Timur

PST	Level Data				
	Nasional	Provinsi	Kabupaten	Kecamatan	Desa
BPS Kab Luwu Timur	0	19.27	67.89	8.26	4.59

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Pencarian Data Menurut Level Data
- Konsep : Segmentasi Pencarian Data
- Definisi : Perbandingan jumlah pencarian data menurut level data terhadap jumlah pencarian data yang dilakukan oleh orang/data yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kabupaten Luwu Timur.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Level Data
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
 dimana:
 P_i = Persentase Pencarian Data Menurut Level Data ke-i
 x_i = Jumlah orang/data Menurut Level Data ke-i
 y = Jumlah seluruh orang/data
 i = Level Data tertentu, yaitu:
1. Nasional
 2. Propinsi
 3. Kabupaten
 4. Kecamatan
 5. Desa
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah Pencarian Data Menurut Level Data tersebut di wilayah PST BPS Kabupaten Luwu Timur

Lampiran 11. Persentase Pencarian Data Menurut Periode Data di PST BPS Kabupaten Luwu Timur

PST	Periode Data					
	10 Tahunan	5 Tahunan	3 Tahunan	Tahunan	Semesteran	Triwulanan
BPS Kab Luwu Timur	2.75	10.09	4.59	58.72	4.59	19.27

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Pencarian Data Menurut Periode Data
- Konsep : Segmentasi Pencarian Data
- Definisi : Perbandingan jumlah pencarian data menurut periode data terhadap jumlah pencarian data yang dilakukan oleh orang/data yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kabupaten Luwu Timur.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Periode Data
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
 dimana:
 P_i = Persentase Pencarian Data Menurut Periode Data ke-i
 x_i = Jumlah orang/data Menurut Periode Data ke-i
 y = Jumlah seluruh orang/data
 i = Periode Data tertentu, yaitu:
1. 10 Tahunan
 2. 5 Tahunan
 3. 3 Tahunan
 4. Tahunan
 5. Semesteran
 6. Triwulanan
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah Pencarian Data Menurut Periode Data tersebut di wilayah PST BPS Kabupaten Luwu Timur

Lampiran 12. Persentase Pencarian Data menurut Jenis Perolehan Datanya di PST BPS Kabupaten Luwu Timur

PST	Perolehan Data			
	Diperoleh dan sesuai	Diperoleh tidak sesuai	Belum Diperoleh	Tidak Diperoleh
BPS Kab Luwu Timur	71.56	0	9.17	19.27

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Pencarian Data Menurut Jenis Perolehan Datanya
- Konsep : Segmentasi Pencarian Data
- Definisi : Perbandingan jumlah pencarian data menurut Jenis Perolehan Datanya terhadap jumlah pencarian data yang dilakukan oleh orang/data yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kabupaten Luwu Timur.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Jenis Perolehan Datanya
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
- dimana:
- P_i = Persentase Pencarian Data Menurut Jenis Perolehan datanya ke-i
- x_i = Jumlah orang/data Menurut Jenis Perolehan datanya ke-i
- y = Jumlah seluruh orang/data
- i = Jenis Perolehan data tertentu, yaitu:
1. Diperoleh dan sesuai
 2. Diperoleh tidak sesuai
 3. Belum diperoleh
 4. Tidak diperoleh
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah Pencarian Data Menurut Jenis perolehan data tersebut di wilayah PST BPS Kabupaten Luwu Timur

Lampiran 13. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data di PST BPS Kabupaten Luwu Timur

PST	Kualitas Data	
	Puas	Tidak Puas
BPS Kab Luwu Timur	86.25	13.75

Metadata Indikator

Nama Indikator : Persentase Konsumen Yang Puas Terhadap Kualitas Data BPS

Konsep : Segmentasi konsumen

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas terhadap kualitas data terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kabupaten Luwu Timur.

Klasifikasi Penyajian : 1. Kualitas Data

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

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

dimana:

P = Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data BPS

x = Jumlah konsumen yang puas terhadap kualitas data BPS

y = Jumlah seluruh konsumen

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang puas terhadap kualitas data BPS di wilayah PST BPS Kabupaten Luwu Timur

Lampiran 14. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data di PST BPS Kabupaten Luwu Timur

PST	Kelengkapan Data	
	Puas	Tidak Puas
BPS Kab Luwu Timur	97.50	2.50

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Yang Puas Terhadap Kelengkapan Data BPS
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas terhadap kelengkapan data terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kabupaten Luwu Timur.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Kelengkapan Data
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P = \frac{x}{y} \times 100\%$
 dimana:
 P = Persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data BPS
 x = Jumlah konsumen yang puas terhadap kelengkapan data BPS
 y = Jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang puas terhadap kelengkapan data BPS di wilayah PST BPS Kabupaten Luwu Timur

Lampiran 15. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data di PST BPS Kabupaten Luwu Timur

PST	Akurasi Data	
	Puas	Tidak Puas
BPS Kab Luwu Timur	83.75	16.25

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Yang Puas Terhadap Akurasi Data BPS
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas terhadap Akurasi data terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kabupaten Luwu Timur.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Akurasi Data
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P = \frac{x}{y} \times 100\%$
dimana:
P = Persentase konsumen yang puas terhadap akurasi data BPS
x = Jumlah konsumen yang puas terhadap akurasi data BPS
y = Jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang puas terhadap akurasi data BPS di wilayah PST BPS Kabupaten Luwu Timur

Lampiran 16. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data di PST BPS Kabupaten Luwu Timur

PST	Kemutakhiran Data	
	Puas	Tidak Puas
BPS Kab Luwu Timur	83.75	16.25

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data BPS
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas terhadap kemutakhiran data terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kabupaten Luwu Timur.
- Klasifikasi Penyajian : 1. kemutakhiran Data
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P = \frac{x}{y} \times 100\%$
 dimana:
 P = Persentase konsumen yang puas terhadap kemutakhiran data BPS
 x = Jumlah konsumen yang puas terhadap kemutakhiran data BPS
 y = Jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang puas terhadap kemutakhiran data BPS di wilayah PST BPS Kabupaten Luwu Timur

Lampiran 17. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Luwu Timur

PST	pelayanan Data	
	Puas	Tidak Puas
BPS Kab Luwu Timur	87.58	12.42

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Yang Puas Terhadap Pelayanan Data BPS
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas terhadap pelayanan data terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kabupaten Luwu Timur.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Pelayanan Data
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P = \frac{x}{y} \times 100\%$
dimana:
P = Persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan data BPS
x = Jumlah konsumen yang puas terhadap pelayanan data BPS
y = Jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang puas terhadap pelayanan data BPS di wilayah PST BPS Kabupaten Luwu Timur

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

PST	Akses Data	
	Puas	Tidak Puas
BPS Kab Luwu Timur	81.08	18.92

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Yang Puas Terhadap Akses Data BPS
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas terhadap akses data terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kabupaten Luwu Timur.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Akses Data
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P = \frac{x}{y} \times 100\%$
 dimana:
 P = Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS
 x = Jumlah konsumen yang puas terhadap akses data BPS
 y = Jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang puas terhadap akses data BPS di wilayah PST BPS Kabupaten Luwu Timur

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

PST	Sarana dan Prasarana	
	Puas	Tidak Puas
BPS Kab Luwu Timur	80.00	20.00

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Data BPS
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas terhadap Sarana dan Prasarana terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kabupaten Luwu Timur.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Sarana dan Prasarana
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P = \frac{x}{y} \times 100\%$
dimana:
P = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS
x = Jumlah konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS
y = Jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS di wilayah PST BPS Kabupaten Luwu Timur

Lampiran 20. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Luwu Timur

Atribut Pelayanan	Kepuasan	
	Puas	Tidak Puas
Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	90.00	10.00
Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	86.67	13.33
Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	83.33	16.67
Biaya Pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan	83.33	16.67
Produk Pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	86.67	13.33
Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	86.67	13.33
Data BPS mudah dikases melalui fasilitas utama yang digunakan	83.33	16.67
Data pada website BPS mudah dicari	86.36	13.64
Konten pada website BPS mudah diunduh	72.73	27.27
Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik	93.33	6.67
Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas	86.67	13.33
Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui	73.33	26.67
Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	83.33	16.67

Metadata Indikator

Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Atribut Pelayanan

Konsep : Segmentasi konsumen

- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut atribut pelayanan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kabupaten Luwu Timur.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Kepuasan menurut atribut pelayanan
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
dimana:
 P_i = Persentase konsumen dengan atribut pelayanan ke-i
 x_i = Jumlah konsumen dengan atribut pelayanan ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
i = atribut pelayanan tertentu, yaitu:
1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan
 2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan
 3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima
 4. Biaya Pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan
 5. Produk Pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
 6. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan
 7. Data BPS mudah dikases melalui fasilitas utama yang digunakan
 8. Data pada website BPS mudah dicari
 9. Konten pada website BPS mudah diunduh
 10. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik
 11. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas
 12. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui
 13. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang puas terhadap atribut pelayanan tersebut di wilayah PST BPS Kabupaten Luwu Timur

Lampiran 21. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Luwu Timur

PST	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS
BPS Kab Luwu Timur	87.58

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS
- Konsep : Indeks Kepuasan Konsumen
- Definisi : Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner VKD20
- Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST
- Ukuran : Indeks
- Satuan : Skala 100
- Rumus Penghitungan : 1. Menghitung Penimbang
 Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan.
 2. Menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan layanan (IKK')
 IKK'' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan
 3. Menghitung Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)
 Penghitungan IKK menghasilkan nilai berkisar anatar 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap unit pelayanan, kemudian dikonversikan ke dalam skala 100

- Interpretasi : Hasil penghitungan IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu:
1. Nilai IKK 25.00-64.99 : Kualitas pelayanan tidak baik
 2. Nilai IKK 65.00-76.60 : Kualitas pelayanan kurang baik
 3. Nilai IKK 76.61-88.30: Kualitas pelayanan baik
 4. Nilai IKK 88.31-100.00: Kualitas pelayanan sangat baik
- Manfaat : Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS

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

Lampiran 22. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS di PST BPS Kabupaten Luwu Timur

PST	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS
BPS Kab Luwu Timur	88.27

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS
- Konsep : Indeks Kepuasan Konsumen
- Definisi : Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Kualitas Data adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diberikan oleh BPS. Aspek yang diukur dalam IKK Kualitas Data meliputi : Kelengkapan, akurasi, kemutakhiran dan kualitas.
- Klasifikasi Penyajian : Wilayah Penyedia Data
- Ukuran : Indeks
- Satuan : Skala 100
- Rumus Penghitungan : 1. Menghitung Penimbang
Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10. Sehingga nilai penimbang pada IKK terhadap kualitas data adalah konstan. Karena indikator ini diukur dari 4 atribut kualitas data, maka penimbang dari masing-masing atribut sebesar $1/4$
2. Menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan layanan (IKK')
IKK'' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, kemutakhiran, dan kualitas data secara umum
3. Menghitung Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)
Penghitungan IKK menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap unit pelayanan, kemudian dikonversikan ke dalam skala 100

- Interpretasi : Hasil penghitungan IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu:
1. Nilai IKK 25.00-64.99 : Kualitas pelayanan tidak baik
 2. Nilai IKK 65.00-76.60 : Kualitas pelayanan kurang baik
 3. Nilai IKK 76.61-88.30: Kualitas pelayanan baik
 4. Nilai IKK 88.31-100.00: Kualitas pelayanan sangat baik
- Manfaat : Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS

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

Lampiran 23. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kabupaten Luwu Timur


PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)
BPS Kab Luwu Timur	89.34

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)
- Konsep : Indeks Persepsi Anti Korupsi
- Definisi : Indeks Persepsi anti korupsi (IPAK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai persepsi anti korupsi pada pelayanan yang diberikan oleh BPS.
- Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST
- Ukuran : Indeks
- Satuan : Skala 100
- Rumus Penghitungan :
1. Menghitung Penimbang
Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut anti korupsi
2. Menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan atribut anti korupsi (IPAK')
IPAK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 atribut anti korupsi
3. Menghitung Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)
Penghitungan IPAK menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap unit pelayanan, kemudian dikonversikan ke dalam skala 100
- Interpretasi : Semakin mendekati angka 100, semakin baik perilaku anti korupsi diterapkan pada PST BPS
- Manfaat : Mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS.

Lampiran 24. Kuesioner Survei Kebutuhan Data 2020

RAHASIA



**SURVEI KEBUTUHAN DATA
TAHUN 2020**

VRKD.20

Keterangan Pencacahan (dilihi oleh petugas)

Pencacah	Nama	Tanggal	Pemeriksa	Nama	Tanggal

Nomor Responden :

--	--	--	--	--	--

Nomor Urut

Kode Wilayah

--	--	--	--	--	--

Blok I. Keterangan Responden

1. Nama	<input style="width: 95%;" type="text"/>		<ul style="list-style-type: none"> 1. Tugas Sekolah /Tugas Kuliah 2. Penerimaan 3. Komersial 4. Potensial 5. Lainnya (.....)
2. Tahun Lahir	<input style="width: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px;" type="text"/>		
3. E-mail	<input style="width: 95%;" type="text"/>		
4. Jenis Kelamin	<ul style="list-style-type: none"> 1. Laki-laki 2. Perempuan 		
5. Pendidikan Tertinggi yang Ditempuh Pilih salah satu jawaban	<ul style="list-style-type: none"> 1. S-SETA/Sederajat 2. D1/D2/D3 3. D4/S1 4. S2 5. S3 		
6. Pekerjaan Utama Pilih salah satu jawaban	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pelajar/Mahasiswa 2. Peneliti/Dosen 3. PNS/TNI/Polri 4. Pegawai BUMN/D 5. Pegawai Swasta 6. Wirawasta 7. Lainnya (.....) 		<ul style="list-style-type: none"> 1. Putcha Teratak 2. Putcha Digital 3. Penulis Publikasi 4. Data Mitra 5. Komunitas Data Statistik 6. Rekomendasi Kegiatan Statistik 7. Website BPS 8. Aksesori BPS (aplikasi android dan iOS) 9. Siasat (sitelink.bps.go.id) 10. Sreua (sreua.bps.go.id) 11. Romsatuk Online (romsatuk.bps.go.id) 12. Telepon/Faksimile 13. E-mail/Surat 14. Datang langsung ke PST 15. Lainnya (.....)
7. Nama Instansi/Instansi	<input style="width: 95%;" type="text"/>		
8. Kategori Instansi/Instansi Pilih salah satu jawaban	<ul style="list-style-type: none"> 1. Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri 2. Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri 3. Kementerian & Lembaga Pemerintah 4. Lembaga Internasional 5. Media Massa 6. Pemerintah Daerah 7. Perbankan 8. BUMN/BUMD 9. Swasta lainnya 10. Lainnya (.....) 		<ul style="list-style-type: none"> 1. Ya 2. Tidak 3. Ya 4. Tidak 5. Ya 6. Tidak 7. Ya 8. Tidak 9. Ya 10. Tidak
9. Pemasaran Utama Hasil Rangkaian Pilih salah satu jawaban			
10. Jenis Layanan yang Digunakan Boleh pilih lebih dari satu jawaban			
11. Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Layanan BPS Pilih salah satu jawaban			
12. Apakah Data BPS Digunakan untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan Nasional?			
13. Apakah Data BPS Digunakan sebagai Rujukan Utama?			

Blok II. Kepuasan terhadap Layanan Data dan Informasi Statistik BPS			
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan Saudara pada rincian pelayanan berikut: Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Sangat Tidak Penting/Puas Sangat Penting/Puas			
No	Rincian Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disampaikan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2	Prosedur/luar pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dibalkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok I Rincian 11).	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8	Data pada website BPS mudah dicari. ¹⁾	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9	Konten pada website BPS mudah diunduh. ¹⁾	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
11	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
12	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui. Contoh fasilitas pengaduan: kotak pengaduan, website pengaduan, dll.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
13	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit. ²⁾	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
14	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
15	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan.	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

¹⁾ Boleh kosong jika tidak menggunakan website BPS.

²⁾ Boleh kosong jika tidak pernah melakukan pengaduan.

Blok III. Kebutuhan Data

Ditisi jika kode 1, 2, 4, 8, dan/atau 16 pada Blok I/Bagian 10 diilangdari

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

No.	Data yang Dibutuhkan/Dikonversikan				Apakah data pada kolom (2) - (5) sudah diperoleh?			Tingkat Kepuasan ¹⁾					
	Jenis Data		Tahun Data	Level Data	Periode Data	Sumber Data			Tingkat Kepuasan ¹⁾				
	Tingkat Kepuasan terhadap jenis data yang diperoleh sangat tidak puas					Tahun Sumber Data			Tingkat Kepuasan terhadap jenis data yang diperoleh sangat tidak puas				
(1)	Jenis Data Tabikan jenis data beserta wilayah datanya Misal: Kepulauan Provinsi Bengkulu, Kecamatan Kabupaten Sempang, dll		(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)

¹⁾ Definisi kolom (10) - (13)
 Kelengkapan : Data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data.
 Akurasi : Data yang dihasilkan BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya.
 Kemutakhiran : Data yang dihasilkan BPS up to date sehingga masih menggambarkan kondisi/ fenomena yang terjadi saat ini.
 Kualitas Data : Data yang dihasilkan BPS relevan, akurat, disajikan tepat waktu, dapat diakses, koheren, dan dapat diinterpretasikan.

²⁾ Kode level data kolom (4)
 1. Nasional
 3. Kabupaten /kota
 2. Provinsi
 4. Kecamatan
 5. Desa/kelurahan
 6. Individu

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

Blok IV. Catatan

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

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

DATA

MENCERDASKAN BANGSA

— *Enlighten The Nation* —



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN LUWU TIMUR**

Jl. Ki Hajar Dewantara, Puncak Indah, Malili, Luwu Timur, Sulawesi Selatan
Telp : (0474) 3220038 Email: bps7325@bps.go.id
Homepage : <http://luwutimurkab.bps.go.id>

ISBN 978-602-6842-47-3



9 786026 842473