No. Katalog : 1399013.7406

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data

BPS Kabupaten Bombana 2021

https://bombanakab.bps.go.id

BADAN PUSAT STATITSIK
KABUPATEN BOMBANA

https://bombanakab.bps.go.id

https://bombanakab.bps.go.id

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data

BPS Kabupaten Bombana

2021

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data

Kabupaten Bombana 2021

Nomor Publikasi : 74060.2130

ISBN : 978-623-5952-00-0

Katalog : 1399013.7406

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

Jumlah Halaman : xiv + 78 halaman

Naskah :

Badan Pusat Statistik Kabupaten Bombana

Desain Kover :

Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik

Penerbit :

© Badan Pusat Statistik Kabupaten Bombana

https://bombanakab.bps.go.id

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

Tim Penyusun

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Kabupaten Bombana 2021

Penanggung Jawab :

Badan Pusat Statistik Kabupaten Bombana

Penulis Naskah :

Muftihatul Khair, S.Tr.Stat.

Penyunting :

Rahayu Tri Furwani, S.Tr.Stat.

Pengolah Data :

Badan Pusat Statistik

Desain Gambar Sampul :

Muftihatul Khair, S.Tr.Stat.

Layout dan Ilustrasi :

Muftihatul Khair, S.Tr.Stat.

https://bombanakab.bps.go.id

https://bombanakab.bps.go.id

Kata Pengantar

Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana pelayanan publik. Salah satu bentuk evaluasi ini diwujudkan melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana yang diatur dalam PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017. Badan Pusat Statistik (BPS), sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa selalu berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS telah menyelenggarakan SKM secara rutin tiap tahun yang diintegrasikan ke dalam Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini selain bertujuan untuk mendapatkan persepsi kepuasan konsumen terhadap pelayanan data BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data dan persepsi kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan BPS.

Pada tahun 2021, SKD dilaksanakan di 515 satuan kerja BPS yang terdiri dari BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, serta 480 BPS Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia. Hasil dari pelaksanaan SKD 2021 salah satunya disajikan dalam publikasi dengan judul "Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2021" sebagai bentuk laporan dari penyelenggaraan SKD. Publikasi ini memberikan penjelasan secara deskriptif mengenai performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS. Penyajian data ditampilkan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) merupakan indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini.

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

Bombana, Juni 2021
Kepala Badan Pusat Statistik
Kabupaten Bombana

Hasyuril Hadini, SE

https://bombana.bps.go.id

https://bombanakab.bps.go.id

Daftar Isi

Tim Penyusun iii
Kata Pengantar v
Daftar Isi vii
Daftar Tabel ix
Daftar Gambar xi
Daftar Lampiran xii
Bab 1. Pendahuluan 1
1.1 Latar Belakang 3
1.2 Tujuan dan Manfaat 4
1.3 Landasan Teori 5
1.3.1 Konsep dan Definisi 5
1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu 6
1.3.3 Kepuasan Layanan 7
1.4 Metodologi 9
1.4.1 Metodologi *Sampling* 9
1.4.2 Metode Pengumpulan Data 9
1.4.3 Metode Analisis Data 10
1.5 Sistematika Penulisan 17
1.6 Realisasi Pengumpulan Data 18
1.6.1 Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST 18
1.6.2 Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021 18
Bab 2. Segmentasi Konsumen 21
2.1 Gambaran Umur Konsumen 23
2.2 Konsumen Menurut Karakteristik 24
2.3 Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan 28
2.4 Konsumen Menurut Jenis Layanan 28
2.5 Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS 29
Bab 3. Analisis Kepuasan Konsumen 31
3.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan 33
3.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data 34

http://bombana.bps.go.id

3.3 Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana 34
3.4 *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS 35
3.5 *Importance and Performance Analysis* (IPA) Terhadap Pelayanan BPS 37
3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS 40
Bab 4. Analisis Perilaku Anti Korupsi 41
4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS 43
Bab 5. Analisis Kebutuhan Data 45
5.1 Kebutuhan Data Menurut Level Data 47
5.2 Kebutuhan Data Menurut Periode Data 48
5.3 Kebutuhan Data Menurut Ragam Data 49
5.4 Kebutuhan Data Menurut Jenis Perolehan Data 49
5.5 Kebutuhan Data Menurut Sumber Data 50
Bab 6. Analisis Kepuasan Kualitas Data 53
6.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS 55
6.2 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kulitas Data BPS 56
Bab 7. Penutup 59
7.1 Kesimpulan 61
7.2 Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan 62
Daftar Pustaka 65
Lampiran 67

https://bombanakab.bps.go.id

Daftar Tabel

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Perhitungan IKK 14

Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan 16

Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bombana 36

Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bombana 37

https://bombanakab.bps.go.id

https://bombanakab.bps.go.id

Daftar Gambar

Gambar 1.1. Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis 12

Gambar 1.2. Persentase responden menurut metode pengumpulan data 20

Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama 23

Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana Berdasarkan Kelompok Umur 24

Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana Berdasarkan Jenis Kelamin 25

Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana Berdasarkan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan 25

Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana Berdasarkan Pekerjaan Utama 26

Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana Berdasarkan Instansi/Institusi 27

Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan 28

Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana Menurut Jenis Layanan yang Digunakan 29

Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Layanan 30

Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana Terhadap Pelayanan 33

Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana Terhadap Akses Data 34

Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabypaten Bombana Terhadap Sarana dan Prasarana 35

Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Bombana 36

Gambar 3.5. *Importance and Performance Analysis* (IPA) Pelayanan BPS di PST Kabupaten Bombana 38

Gambar 3.6. Indek Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bombana Pada Tahun 2020 dan 2021 40

Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Bombana Menurut Level Data 48

https://bombanakab.bps.go.id

Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Bombana Menurut Peiode Data 48
Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Bombana Menurut Ragam Data 49
Gambar 5.4. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Bombana Menurut Jenis Perolehan Data 50
Gambar 5.5. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Bombana Menurut Sumber Data 51
Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Bombana 55
Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Bombana Menurut Aspek Kualitas Data 56
Gambar 6.3. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data di PST BPS Kabupaten Bombana pada Tahun 2020 dan 2021 57

https://bombanakab.bps.go.id

Daftar Lampiran

Lampiran 1. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur 68

Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin ... 68

Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan 68

Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama 68

Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi 69

Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan 69

Lampiran 7. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan 69

Lampiran 8. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS 70

Lampiran 9. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama 70

Lampiran 10. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan 70

Lampiran 11. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data.. 70

Lampiran 12. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data 71

Lampiran 13. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST Ragam Data 71

Lampiran 14. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Data 71

Lampiran 15. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Sumber Data 71

Lampiran 16. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data..... 72

Lampiran 17. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data 72

https://bombanakab.bps.go.id

Lampiran 18. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data 72
Lampiran 19. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data 72
Lampiran 20. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST 73
Lampiran 21. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST 73
Lampiran 22. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST 73
Lampiran 23. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan dan Wilayah PST 73
Lampiran 24. Indek Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST 74
Lampiran 25. Indek Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data 74
Lampiran 26. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST 74
Lampiran 27. Kuesioner VKD21 74

https://bombanakab.bps.go.id

BAB 1
PENDAHULUAN

SURVEI KEBUTUHAN DATA

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

LOKUS DAN WAKTU

PST BPS Kabupaten Bombana

Juni - Agustus 2021

https://bombanakab.bps.go.id

RESPONDEN

konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2021 sampai periode akhir pencacahan

INSTRUMEN

Kuesioner VKD21

ANALISIS

- Analisis deskriptif
- Analisis tabulasi silang
- Analisis kesenjangan
- Analisis kuadran

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

Sumber : Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Bombana 2021

https://bombanakab.bps.go.id

Bab I
Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta perubahan dalam berbagai bidang kehidupan sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berkenaan dengan hal tersebut diperlukan pemantauan dan evaluasi pelayanan publik secara berkesinambungan, sehingga pelayanan yang diperoleh masyarakat sesuai dengan standar pelayanan serta harapan dan kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk evaluasi ini diwujudkan melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana yang diatur dalam PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

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

Salah satu bentuk evaluasi terhadap kualitas pelayanan PST BPS melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Di sisi lain, BPS sebagai penyedia data statistik, perlu melakukan analisis terhadap kebutuhan data konsumen serta kualitas data dan informasi statistik yang dihasilkan BPS, sehingga BPS menyelenggarakan Survei Kebutuhan Data (SKD). Cakupan responden SKM dan SKD saling beririsan yaitu sama-sama pengguna data BPS, sehingga pelaksanaan SKM diintegrasikan ke dalam SKD yang rutin dilaksanakan setiap tahun di seluruh PST BPS.

SKD merupakan survei yang diselenggarakan BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data

https://mombanakab.bps.go.id

serta pelayanan publik. Sejarah pelaksanaan SKD dimulai tahun 2005 dimana survei ini pertama kali dilaksanakan dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008 dilakukan pilot project atau uji coba dengan pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 5 (lima) BPS Provinsi. Secara bertahap dilakukan penambahan wilayah Provinsi sehingga di tahun 2009 dan 2010 SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan 11 (sebelas) BPS Provinsi. Pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi dilaksanakan mulai tahun 2011 sampai dengan tahun 2013. Selanjutnya sejak tahun 2014 pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota. Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, sejak tahun 2019 pengumpulan data SKD dilaksanakan dengan metode CAWI (Computer Aided Web Interviewing). Penggunaan metode ini semakin membantu pada pelaksanaan SKD tahun 2020 karena dimulainya kondisi adaptasi kebiasaan baru. Berkaitan dengan kondisi pandemi yang masih terjadi pada tahun 2021, maka pengumpulan data survei dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan metode online. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan serta penyesuaian pelaksanaan survei senantiasa dilakukan.

https://bombanakab.bps.go.id

1.2 Tujuan dan Manfaat

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

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

Secara khusus tujuan pelaksanaan SKD dapat dijabarkan dalam rincian berikut:

a. Mengetahui jenis data yang dibutuhkan konsumen
b. Memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan di unit PST pada masing-masing satuan kerja BPS seluruh Indonesia
c. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan pelayanan BPS

d. Mengetahui pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS
e. Mengetahui nilai persepsi anti korupsi terhadap pelayanan BPS

1.3 Landasan Teori

1.3.1 Konsep dan Definisi

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

https://bombanakab.bps.go.id

1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu

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

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

https://bombanakab.bps.go.id

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

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

(1) Pelayanan Perpustakaan
(2) Pelayanan Konsultasi Statistik melalui media datang langsung
(3) Pelayanan Konsultasi Statistik melalui media online
(4) Pelayanan Penjualan Publikasi melalui media datang langsung

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

Berkenaan dengan semakin berkembangnya teknologi dan informasi serta terdapat tuntutan keterbukaan informasi publik seperti tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008, maka BPS selanjutnya melakukan upaya-upaya agar dapat memenuhi salah satu pasal yang menyebutkan bahwa setiap informasi publik harus dapat diperoleh setiap pemohon informasi publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana. Salah satu upaya tersebut adalah BPS melakukan penyediaan data yang mudah diperoleh melalui website BPS atau https://www.bps.go.id.

https://bombanakab.bps.go.id

1.3.3 Kepuasan Layanan

Instansi penyelenggara pelayanan publik dalam melakukan evaluasi mengenai kepuasan pelayanan menilai kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, unsur dalam menilai kepuasan meliputi hal-hal berikut:

1. Persyaratan

   Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

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

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

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

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan Prasara

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

https://bombanakab.bps.go.id

1.4 Metodologi

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

1.4.1 Metodologi *Sampling*

SKD 2021 dilaksanakan dengan metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2021 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik penentuan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

https://bombanakab.bps.go.id

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

a. Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:
   - Wawancara dikombinasikan dengan *self enumeration*, berlaku pada unit PST yang menerapkan layanan datang langsung/*offline*. Pada metode pencacahan ini dilakukan wawancara untuk pertanyaan di blok I, dan selanjutnya dilakukan pengisian secara *self enumeration* (khususnya yang terkait persepsi responden).

- *Self-enumeration* atau swacacah oleh responden sepenuhnya dilakukan untuk pengisian kuesioner secara *online*. Pendataan dengan metode ini seluruh isian dalam kuesioner dilakukan pengisian mandiri oleh konsumen.

b. Di PST BPS Pusat:
   - *Self-enumeration* secara *online.*

1.4.3 Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2021 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)

https://bombanakab.bps.go.id

a. Analisis Tabulasi Silang

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

b. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Gap Analysis adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara harapan (tingkat kepentingan) terhadap kenerja (tingkat kepuasan) dari pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Pada analisis kesenjangan harapan konsumen akan dibandingkan dengan kinerja pelayanan yang diberikan (*delivered*) oleh unit pelayanan. Nilai

kesenjangan atau *gap* diperoleh dari selisih antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna layanan pada setiap rincian pelayanan. Nilai kesenjangan dapat bernilai positif maupun negatif. *Gap* positif akan diperoleh jika tingkat kepuasan lebih besar dari tingkat kepentingan, dimana semakin besar nilai *gap* maka konsumen semakin puas. Nilai *gap* negatif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih kecil disbanding tingkat kepentingan, dimana semakin kecil nilai *gap* negatif konsumen semakin tidak puas.

c. *Importance and Performance Analysis* (IPA)

Metode IPA dikenal pula degan istilah analisis kuadran (*quadran analysis*). Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). Tujuan metode ini adalah untuk mengukut 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

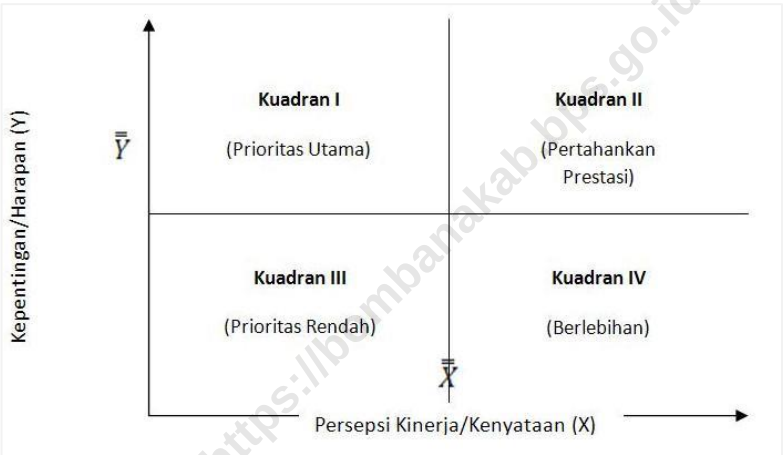
https://bombanakab.bps.go.id

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 cartecius dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik $(\bar{x}, \bar{y})$ dengan $\bar{x}$ adalah rata-rata tingkat kepuasan dan $\bar{y}$ adalah rata-rata tingkat kepentingan.



https://bombanakab.bps.go.id

Gambar 1.1. Diagram *Cartesius Importance and Performance Analysis* (IPA)

Keempat kuadran tersebut memiliki arti sebagai berikut:

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

  Kuadran "Tingkatan Kinerja" terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama unit pelayanan adalah peningkatan kinerja (*performace improvement*). Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya 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 II (*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 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 III (*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 dapar dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan sangat kecil.

- Kuadran IV (*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. Persentase Konsumen yang Puas

Indikator kepuasan konsumen selain indikator IKK juga disajikan dalam bentuk persentase konsumen yang puas. Indikator ini antara lain meliputi persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data, akurasi data,

https://bombanakab.bps.go.id

kemutakhiran data, dan kualitas data. Persentase konsumen yang puas digunakan untuk menggambarkan berapa persen konsumen yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan BPS maupun data yang dihasilkan BPS terhadap seluruh konsumen yang mengisi SKD2021 pada periode pelaksanaan.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2021 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66 yaitu merujuk pada pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Pedoman yang digunakan untuk menentukan kriteria kepuasan konsumen menggunakan nilai yang sama dengan penentuan kepuasan pada indeks kepuasan konsumen. Nilai kriteria yang digunakan sama dengan analisis SKD2020, sehingga untuk perbandingan dapat dilakukan pada kedua tahun tersebut.

e. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS dan data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS. Dengan demikian, ada 2 (dua) aspek IKK yang dihitung dalam SKD 2021 yaitu IKK terhadap kualitas pelayanan BPS dan IKK terhadap kualitas data BPS.

https://bombanakab.bps.go.id

IKK terhadap kualitas pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atibut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD21. IKK terhadap kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data, yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran data. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Perhitungan IKK

Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
1. Menghitung Penimbang	Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat	Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10.

	kepentingan seluruh atribut pelayanan. Rumus penimbang: $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{11} \bar{y}_i}$ dengan: w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^{11} w_i = 1$ $\bar{y}_i$ = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i i = 1, 2, ..., 11	Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^{3} \bar{y}_i} = \frac{10}{30}$ dengan $\sum_{i=1}^{3} w_i = 1$
2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan. Rumus IKK': $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{11} w_i} = \sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i$ dengan: $\bar{x}_i$ = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i	IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data. Rumus IKK': $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{3} w\, \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{3} w_i} = \sum_{i=1}^{3} \frac{10}{30} \bar{x}_i$ dengan: $\bar{x}_i$ = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i
3. Menghitung IKK	Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut: $IKK = \frac{IKK'}{skala\ maksimum\ pernilaian} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$ NIlai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2.	

https://bombanakab.bps.go.id

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

Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

f. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 (empat) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD21.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

1. Menghitung penimbang

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

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

   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 (empat) atribut anti korupsi.

   Rumus IPAK' :

https://bombanakab.bps.go.id

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

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:

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

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

https://bombanakab.bps.go.id

1.5 Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

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

Bab 2 Segmentasi Konsumen, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana yag menjadi responden SKD 2021 berdasarkan Blok I VKD21.

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

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

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

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

Bab 7 Penutup, berisi kesimpulan hasil SKD 2021 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2022 dan rekomendasi perbaikan layanan di PST BPS Kabupaten Bombana.

1.6 Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2021 dilaksanakan di 515 wilayah PST yang terdiri dari PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, serta 480 PST BPS Kabupaten/Kota.

1.6.1 Pemenuhan Sarana dan Prasaran di Unit PST

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

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST BPS, meliputi: (1) Informasi pelayanan, (2) Maklumat pelayanan, (3) *Wifi*, (4) Petugas pelayanan, (5) Ruang pelayanan, (6) Komputer, dan (7) Sarana Pengaduan.

Pada PST BPS Kabupaten Bombana, pemenuhan sarana dan prasarana sudah sangat baik. PST BPS Kabupaten Bombana sudah memiliki semua jenis sarana dan prasarana, yaitu informasi pelayanan, maklumat pelayanan, *wifi*, petugas pelayanan, ruang pelayanan, komputer, dan sarana pengaduan. Hal ini mengindikasikan terpenuhinya sarana dan prasarana yang baik dalam pelayanan.

1.6.2 Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021

Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2021. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden, dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah

https://bombanakab.bps.go.id

responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah PST BPS Pusat dimana memiliki jumlah target 150 responden.

Pelaksanaan SKD 2021 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah sebesar 18.227 responden dari total target responden sebanyak 17.200. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 105,97 persen untuk seluruh PST penyelenggara SKD 2021. Pencapaian target pengumpulan SKD 2021 secara keseluruhan terpenuhi baik di BPS Pusat, BPS Provinsi, serta BPS Kabupaten Kota, dimana minimal responden yang diperoleh adalah sesuai dengan target yang ditetapkan.

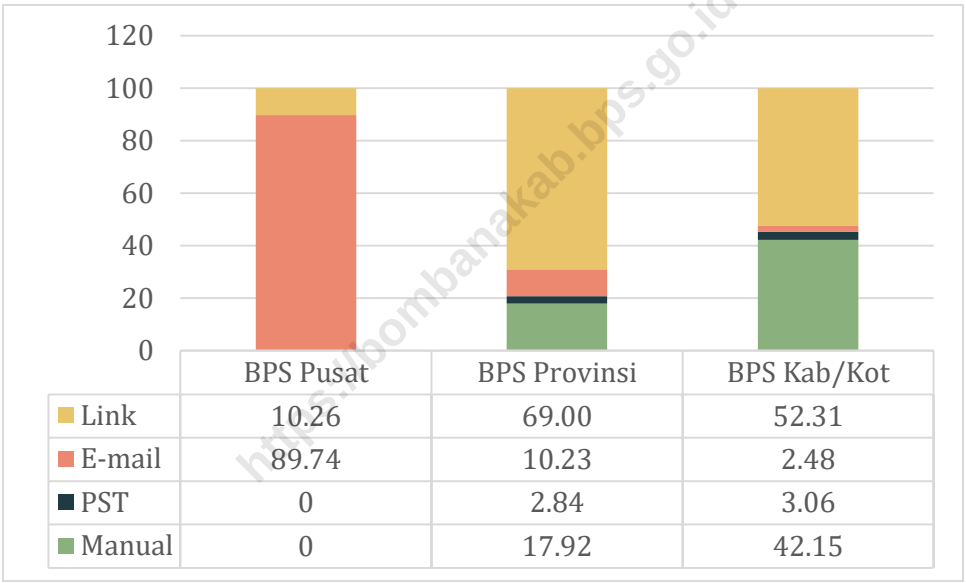
Berdasarkan metode pengumpulan data pada seluruh PST penyelenggara SKD metode CAWI lebih banyak digunakan, pada seluruh penyelenggara PST. Hal ini terkait dengan kondisi adaptasi kebiasaan baru yang diantaranya termasuk pemberian pelayanan secara daring atau online. Secara rinci pengumpulan SKD terbagi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

1. Wawancara kepada responden yang datang untuk kemudian dilakukan input oleh petugas (atau disebut manual).
2. Responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada device atau komputer yang terdapat di masing-masing PST (atau disebut PST).
3. Responden yang mengisi survei secara mandiri melalui link pengisian yang dikirimkan melalui e-mail (atau disebut e-mail).
4. Responden yang mengisi survei secara mandiri melalui link yang ditujukan kepada publik, baik melalui link yang didapatkan dari website maupun media lain (selanjutnya disebut link).

Metode pengumpulan SKD 2021 secara nasional didominasi dengan metode link atau sebesar 54,36 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data melalui CAWI sudah mulai familiar digunakan mengingat tingginya persentase responden yang mengisi melalui metode ini. Meskipun demikian metode pengentrian secara manual masih banyak digunakan yaitu sebanyak 38,28 persen. Metode ini dilaksanakan salah satunya pada PST yang masih melakukan pelayanan secara offline, serta pada wilayah yang mempunyai kendala terkait jaringan maupun sinyal jika dilakukan secara CAWI.

https://bombanakab.bps.go.id

Jika dilihat berdasarkan wilayah PST penyelenggara SKD, untuk BPS Pusat dikarenakan selama periode pencacahan tidak terdapat pelayanan secara online, semua responden melaksanakan survei secara mandiri dan online baik mengisi melalui e-mail yang dikirimkan maupun link yang diperoleh dari website maupun lainnya. Responden yang mengisi melalui e-mail yang dikirimkan adalah sebanyak 89,74 persen dan responden yang mengisi melalui online link adalah sebesar 10,26 persen. Hal tersebut tidak sejalan jika dibandingkan dengan metode pengumpulan untuk PST BPS Provinsi maupun BPS Kabupaten/Kota dimana responden yang mengisi melalui online link merupakan metode paling banyak digunakan atau secara berturut-turut sebesar 69,00 persen dan 52,31 persen.



	BPS Pusat	BPS Provinsi	BPS Kab/Kot
Link	10.26	69.00	52.31
E-mail	89.74	10.23	2.48
PST	0	2.84	3.06
Manual	0	17.92	42.15

https://bombanakab.bps.go.id

Gambar 1.2. Persentase responden menurut metode pengumpulan data

BAB 2
SEGMENTASI KONSUMEN*

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

Konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana didominasi oleh:

Laki-laki
65,63%

D4/S1
53,13%

PNS/TNI/Polri
81,25%

https://bombanakab.bps.go.id

sebagian besar menggunakan:

Pemerintahan
71,88%

Perpustakaan
81,58%

Datang langsung ke PST
56,41%

Sumber : Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Bombana 2021

https://bombanakab.bps.go.id

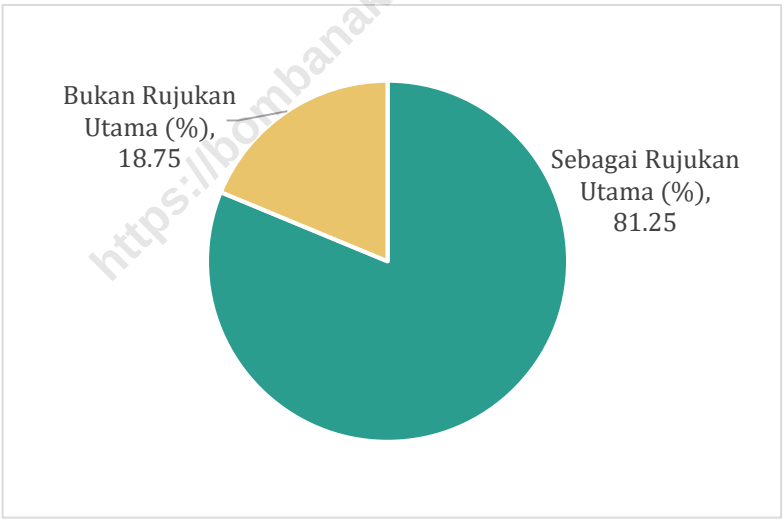
Bab 2
Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaaan layanan BPS Kabupaten Bombana 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 data administrasi, sangat diminati oleh para konsumen. Data dan informasi tersebut dimanfaatkan oleh konsumen untuk berbagai hal, antara lain sebagai data penunjang tugas sekolah/kuliah, penelitian, perencanaan, evaluasi, dan pembuatan keputusan.

https://bombanakab.bps.go.id



Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama

Kecenderungan pemanfaatan data BPS sebagai rujukan utama oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana dapat dilihat pada Gambar 2.1. Berdasarkan Gambar 2.1, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana menggunakan data BPS sebagai rujukan utama.

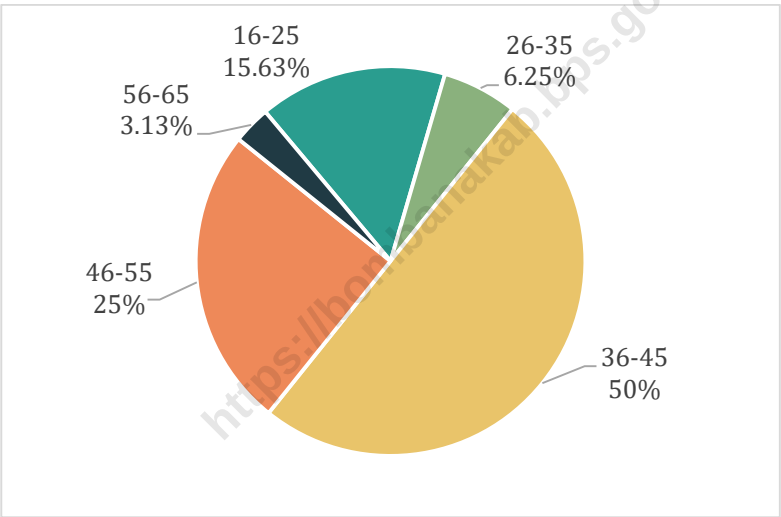
Kecenderungan pemanfaatan data BPS sebagai rujukan utama dengan presentase mencapai 81.25% ini menunjukkan bahwa data BPS menjadi sumber

data terpercaya bagi konsumen data. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi BPS Kabupaten Bombana dalam menyajikan data yang akurat, lengkap dan mutakhir.

2.2 Konsumen Menurut Karakteristik

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

Kelompok Umur

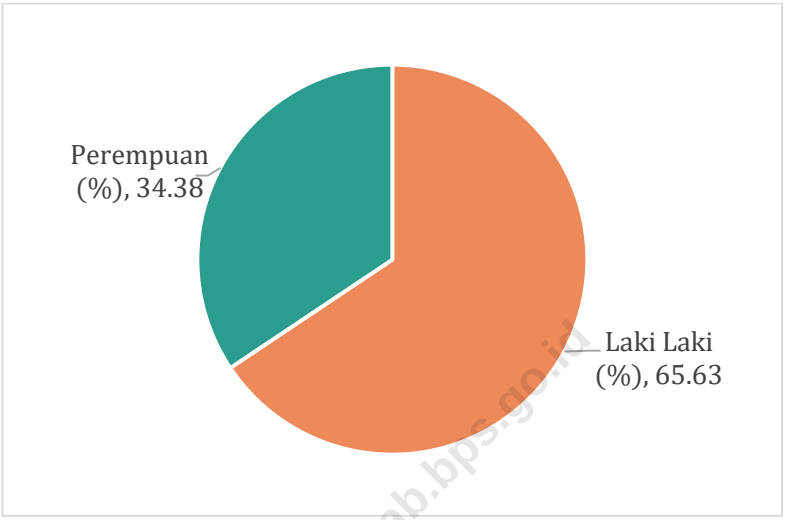


Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana Berdasarkan Kelompok Umur*
**Customer Satisfaction Index, Stanford*

Karakteristik konsumen berdasarkan kelompok umur dibagi menjadi empat kelompok umur dengan jarak interval sepuluh tahun. Berdasarkan Gambar 2.2., dari total responden konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana sebanyak 32 orang sekitar 50% berada pada kelompok umur 36-45. Konsumen pada kelompok umur tersebut merupakan konsumen dominan pada PST BPS Kabupaten Bombana. Sedangkan untuk kelompok umur 46-55 dan 16-25 masing-masing 25% dan 16,63%. Selanjutnya, terdapat kelompok umur 26-35 dengan persentase 6,25%.

Kelompok umur 16-25 merupakan kelompok umur paling sedikit dibandingkan dengan kelompok umur lainnya, yaitu sebanyak 3,13%.

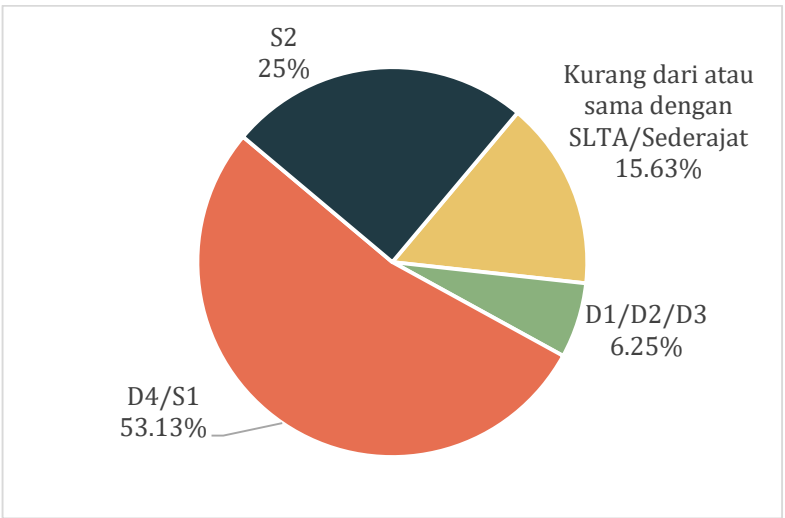
Jenis Kelamin



Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana berdasarkan jenis kelamin. Persentase konsumen perempuan adalah sebesar 34,38%. Sedangkan persentase konsumen laki-laki adalah 65,63%.

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan



Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana Berdasarkan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

https://bombana.ntb.bps.go.id

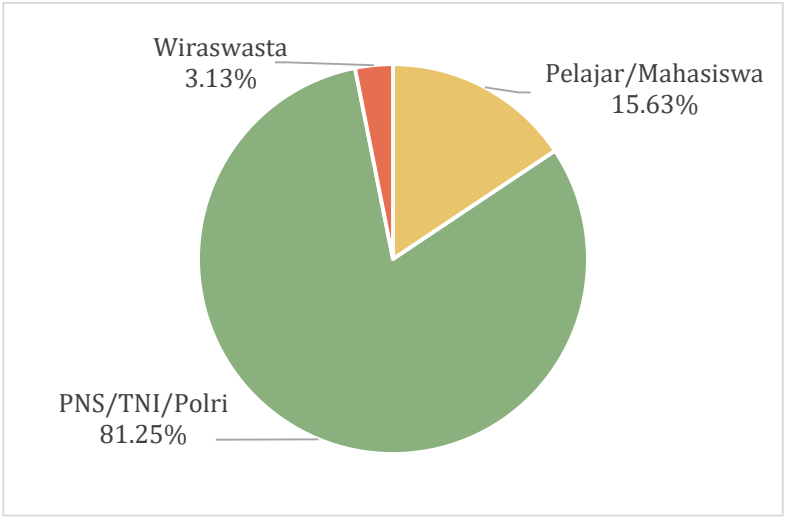
Karakteristik konsumen berdasarkan tingkat pendidikan merupakan karakteristik yang penting untuk diketahui karena pada umumnya tingkat pendidikan berbanding lurus dengan tingkat kebutuhan dan kesadaran akan data. Karakteristik konsumen berdasarkan tingkat pendidikan tertinggi yang ditamatkan dibagi menjadi empat kelompok, dengan sebaran seperti Gambar 2.4.

Berdasarkan Gambar 2.4., konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 yaitu sebanyak 53,13%. Konsumen dengan tingkat pendidikan S2/S3 dan SLTA/Sederajat keduanya masing-masing 25% dan 15,63%. Sedangkan konsumen dengan tingkat pendidikn D1/D2/D3 merupakan konsumen yang paling sedikit dengan persentase 6,25%.

https://bombanakab.bps.go.id

Pekerjaan Utama

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

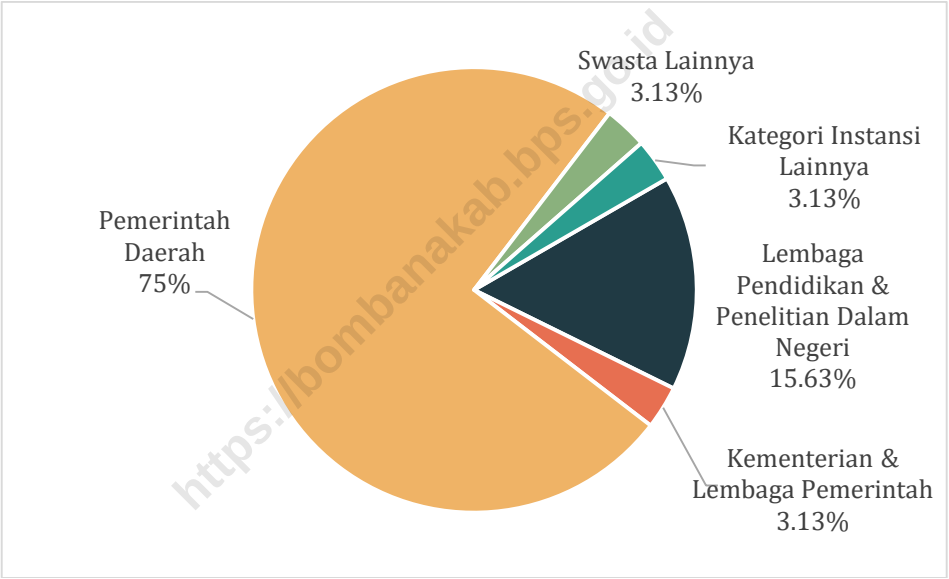


Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana Berdasarkan Pekerjaan Utama

Berdasarkan Gambar 2.5., sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana adalah PNS/TNI/Polri (81,25%). Selanjutnya konsumen dengan pekerjaaan utama pelajar/mahasiswa memiliki persentase sebesar 15,63%. Setelah itu konsumen dengan pekerjaan utama wiraswasta dengan persentase 3,13%.

Instansi/Institusi

Konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana dapat dipilah menurut asal instansi/instidusi dari pekerjaan utama. Penyebaran konsumen berdasarkan karakteristik ini sebagai berikut.

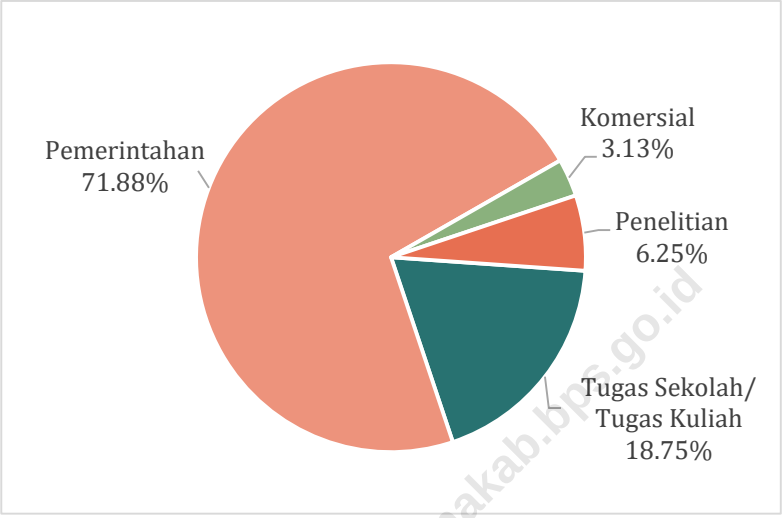


Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana Berdasarkan Instansi/Institusi

Berdasarkan Gambar 2.6. terlihat bahwa konsumen pengguna data di PST BPS Kabupaten Bombana sebagian besar berasal dari Pemerintah Daerah yaitu sebanyak 75%. Selanjutnya berasal dari Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri (9,38%). Kategori Kementrian dan Lembaga Pemerintah, Swasta Lainnya, dan Kategori Instansi Lainnya masing-masing sebanyak 3,13%.

2.3 Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan PST BPS Kabupaten Bombana oleh konsumen diklasifikasikan ke dalam lima jenis, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Penelitian, Pemerintahan, Komersial, dan Pemanfaatan Lainnya.



Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Berdasarkan Gambar 2.7. terlihat bahwa sebagian besar atau sekitar 71.88% pemanfaatan hasil kunjungan adalah untuk Pemerintahan. Jika dikaitkan dengan Gambar 2.6. terlihat pula bahwa penggunaan data BPS Kabupaten Bombana digunakan oleh sebagian besar konsumen yang berasal dari kelompok instansi/institusi Pemerintah Daerah. Data tersebut dimanfaatkan untuk kepentingan pemerintahan yang dijadikan sebagai rujukan utama.

Pemanfaatan hasil kunjungan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah berada di posisi kedua dengan 18,75%. Selanjutnya pemanfaatan hasil kunjungan untuk Penelitian dengan persentase 6,25%. Selain itu terdapat 3,13% pengunjung dengan pemanfaatan hasil kunjungan untuk komersial.

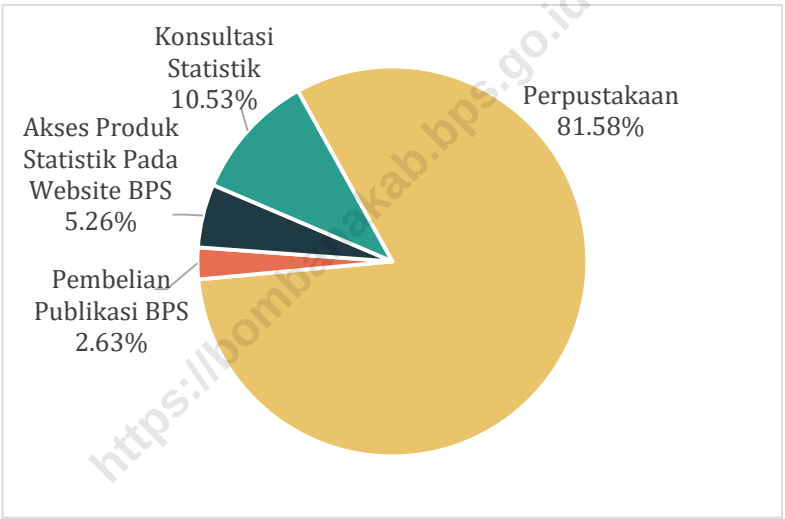
2.4 Konsumen Menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga yang menyediakan pelayanan publik dalam hal penyediaan data, BPS khusunya BPS Kabupaten Bombana menyediakan beragam jenis layanan data dan konsultasi statistik yang bisa dimanfaatkan.

https://bombanakab.bps.go.id

Layanan tersebut meliputi Perpustakaan, Akses Produk Statistik pada *Website*, Konsultasi Data Statistik, Permbelina Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik, serta Pembelian Publikasi dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Gambar 2.8. menunjukkan penyebaran penggunaan jenis layanan yang digunakan oleh konsumen hasil SKD di PST BPS Kabupaten Bombana. Berdasarkan gambar tersebut, terlihat bahwa Perpustakaan merupakan jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen yaitu sebesar 81,58%. Selanjutnya ada jenis layanan Konsultasi Statistik sebanyak 10,53%. Selain itu terdapat layanan Akses Produk Statistik Pada *Website* BPS dan Pembelian Publikasi BPS dengan masing-masing sebanyak 5,26% dan 2,63%.



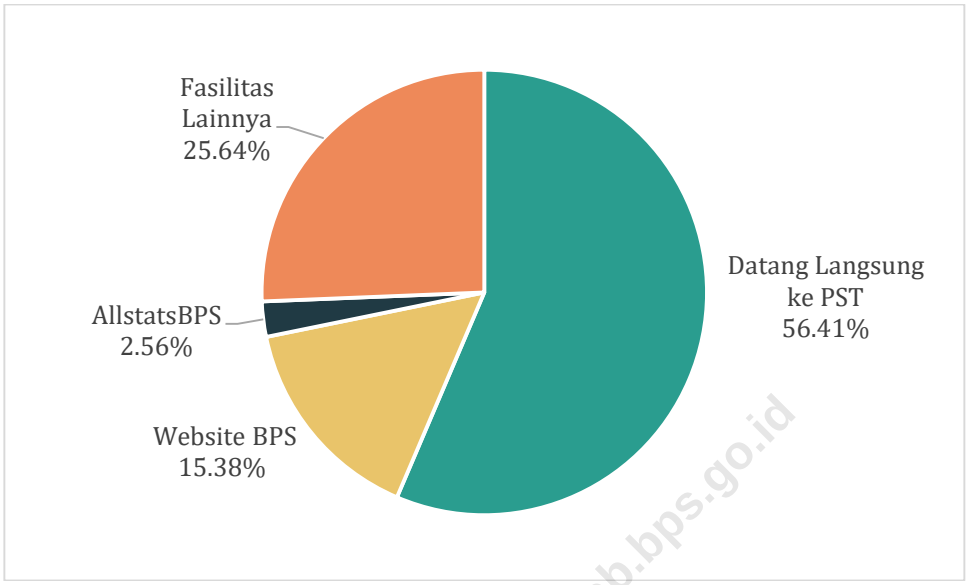
Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana Menurut Jenis Layanan yang Digunakan

2.5 Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Terdapat banyak jenis fasilitas yang dapat digunakan untuk memperoleh layanan BPS. Fasilitas tersebut diantaranya website BPS, Allstats BPS, datang langsung ke PST dan fasilitas lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9. terlihat bahwa sebagian besar konsumen PST BPS Kabupaten Bombana menggunakan fasilitas datang langsung ke PST (56,41%) untuk memperoleh data. Selanjutnya adalah fasilitas lainnya dengan persentase 25,64% dan fasilitas website BPS dengan persentase 15,38%. Selain itu, tedapat

juga konsumen yang menggunakan fasilitas Allstats BPS (2,56%) untuk memperoleh data.



Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Layanan

https://bombanakab.bps.go.id

BAB 3
ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

INDEKS KEPUASAN KONSUMEN

Gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Bombana

IKK = 88.78

kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Bombana termasuk kategori baik (skala 100)

https://bombanakab.bps.go.id

AKSES DATA

100

persen konsumen yang puas terhadap **akses data** BPS

PELAYANAN

99.07

persen konsumen yang puas terhadap **pelayanan** BPS

SARANA DAN PRASANA

100

persen konsumen yang puas terhadap **sarana dan ptasarana** BPS

Sumber : Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Bombana 2021

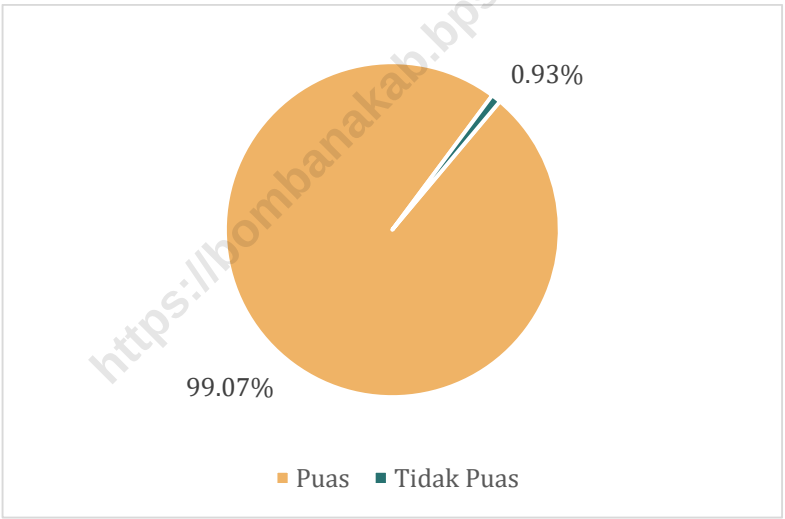
https://bombanakab.bps.go.id

Bab 3
Analisis Kepuasan Konsumen

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

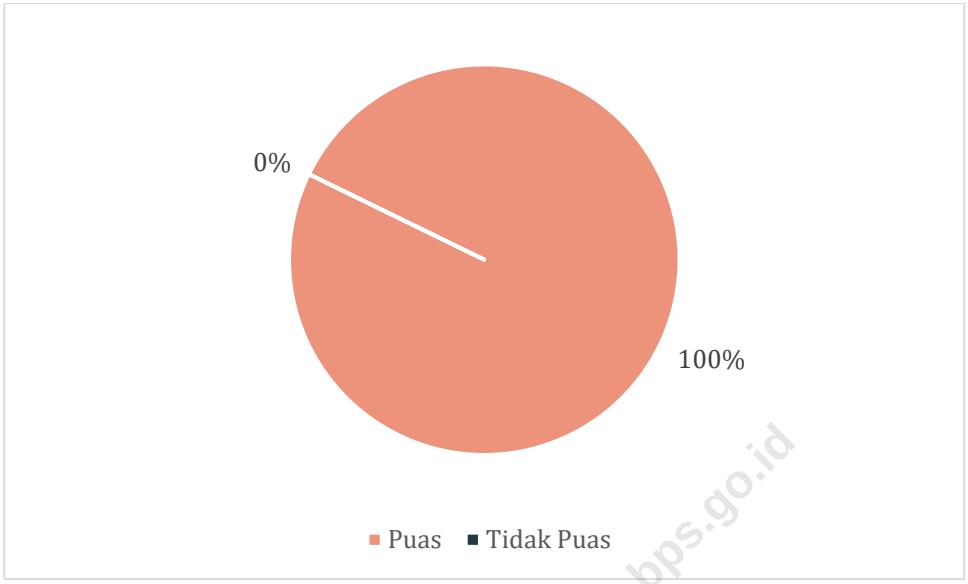
https://bombanakab.bps.go.id



Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana 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 Bombana sebesar 99,07%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan PST BPS Kabupaten Bombana sudah baik.

3.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data



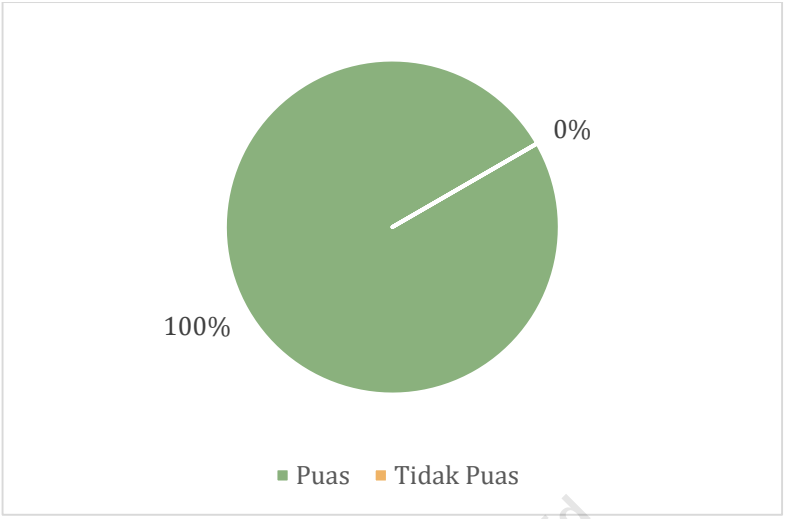
Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana Terhadap Akses Data

Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan, akses data pada *website* BPS, dan akses konten pada *website* BPS. Berdasarkan Gambar 3.2., persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana yang puas terhadap akses data sebesar 100%. Hal ini menunjukkan bahwa akses data PST BPS Kabupaten Bombana sudah baik.

https://bombanakab.bps.go.id

3.3 Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana. Berdasarkan Gambar 3.3., persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 100%. Hal ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana di PST BPS Kabupaten Bombana sudah baik.



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

https://bombanakab.bps.go.id

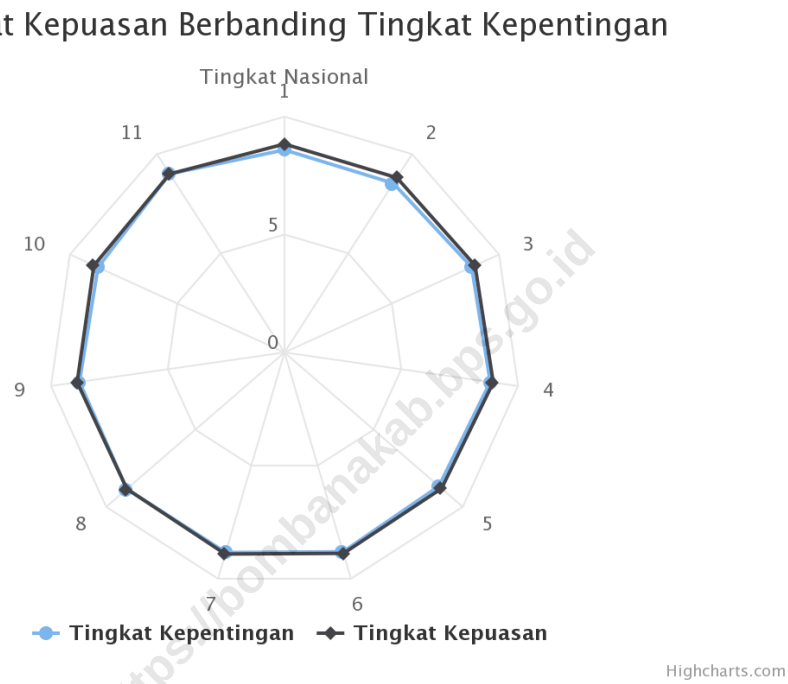
3.4 *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

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

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayana BPS di PST BPS Kabupaten Bombana. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4., terlihat bahwa semua atribut pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Bombana memiliki nilai gap positif yaitu nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi daripada nilai harapan (kepentingan).

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan memiliki nilai gap positif paling jauh yaitu 0.28. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut paling memenuhi harapan

konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana. Sementara itu, atribut dengan gap paling rendah adalah respon petugas pelayanan dan kemudahan proses penanganan pengaduan (0.00). Hal ini berarti kinerja dari atribut tersebut sudah dapat memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana namun perlu diperhatikan lagi agar mencapai tingkat kepuasan yang lebih baik.



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

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

No	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Kemudahan persyaratan pelayanan	8.59	8.84	0.25
2.	Kemudaan prosedur	8.53	8.81	0.28
3.	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian	8.72	8.88	0.16
4.	Kesesuaian biaya pelayanan	8.81	8.94	0.13
5.	Kesesuaian produk pelayanan	8.66	8.81	0.15
6.	Sarana prasarana	8.81	8.88	0.07
7.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama	8.84	8.91	0.07

No	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
8.	Respon petugas pelayanan	8.84	8.84	0
9.	Kejelasan informasi petugas pelayanan online	8.78	8.88	0.10
10.	Kemudahan fasilitas pengaduan	8.69	8.88	0.19
11.	Kemudahan proses penanganan pengaduan	9.00	9.00	0

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

Sub bab ini membahas mengenai analisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS berdasarkan atribut pelayanan serta prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Bombana. IPA menganalisis persentase tingkat kesesuaian setiap atribut 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.

https://bombanakab.bps.go.id

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

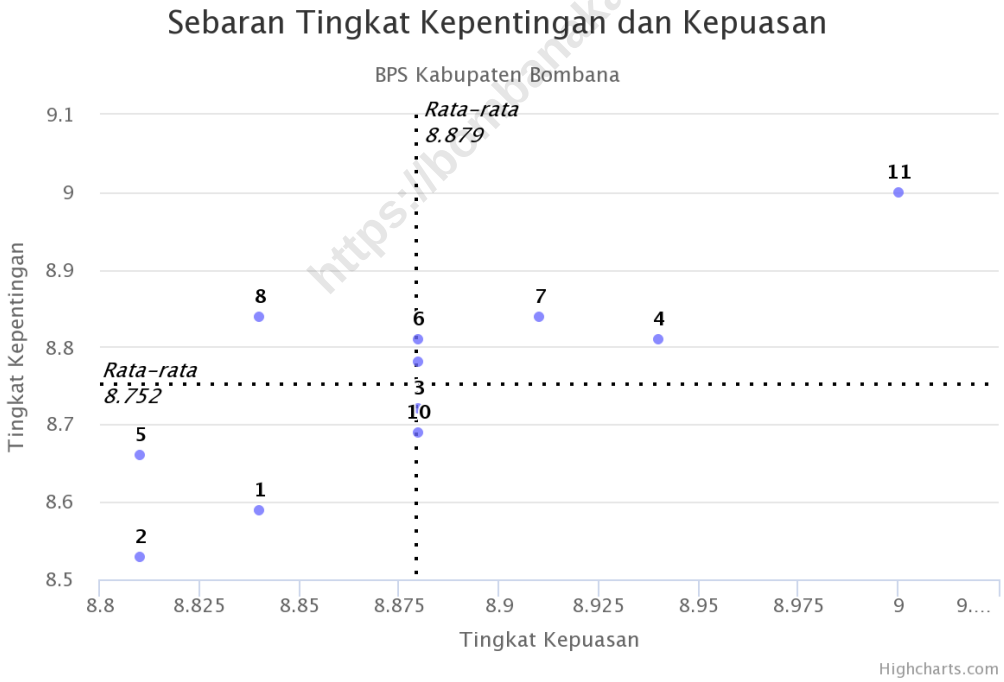
No	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Kemudahan persyaratan pelayanan	8.59	8.84	102.91
2.	Kemudaan prosedur	8.53	8.81	103.28
3.	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian	8.72	8.88	101.83
4.	Kesesuaian biaya pelayanan	8.81	8.94	101.48
5.	Kesesuaian produk pelayanan	8.66	8.81	101.73
6.	Sarana prasarana	8.81	8.88	100.79
7.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama	8.84	8.91	100.79
8.	Respon petugas pelayanan	8.84	8.84	100.00
9.	Kejelasan informasi petugas pelayanan online	8.78	8.88	101.14
10.	Kemudahan fasilitas pengaduan	8.69	8.88	102.19

No	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
11.	Kemudahan proses penanganan pengaduan	9.00	9.00	100.00

Tabel 3.2. menyajikan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Seluruh tingkat kesesuaian atribut pelayanan bernilai 100% ke atas. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Bombana sudah memenuhi harapan konsumen.

Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi adalah kemudahan prosedur (103,28%) sedangkan atribut respon petugas pelayanan dan kemudahan proses penanganan pengaduan memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (100%).

Analisis IPA kepuasan terhadap pelayanan BPS Kabupaten Bombana dapat dilihat pada Gambar 3.5.



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

Kuadran I 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 I menjadi prioritas utama perbaikan.

Berdasarkan Gambar 3.5. atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan (Kuadran I) oleh PST BPS Kabupaten Bombana adalah:

1. Respon petugas pelayanan

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

1. Kesesuaian biaya pelayanan
2. Sarana prasarana
3. Kemudahan akses data melalui fasilitas utama
4. Kejelasan informasi petugas pelayanan online
5. Kemudahan proses penanganan pengaduan

https://sultra.bps.go.id/kabbombana

Kuadran III memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran III perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran I. Berdasarkan Gambar 3.5. atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah (Kuadran III) oleh PST BPS Kabupaten Bombana adalah:

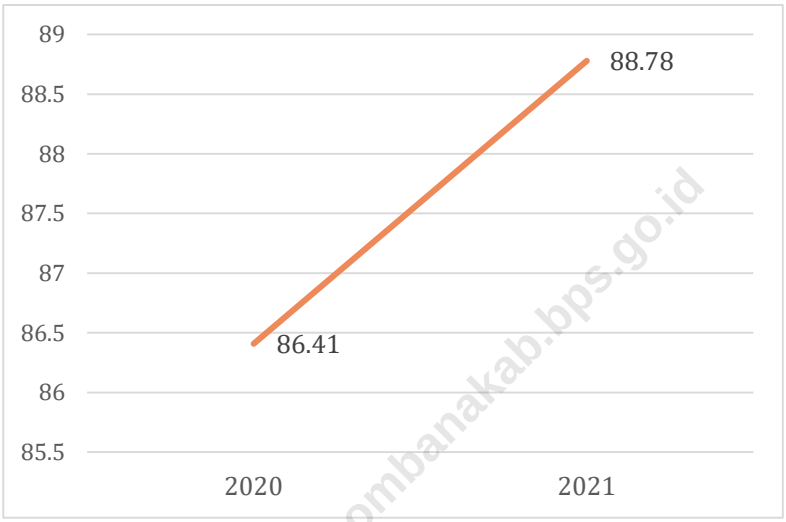
1. Kemudahan persyaratan pelayanan
2. Kemudahan prosedur
3. Kesesuaian produk pelayanan

Kuadran IV memetakan atribut pelayanan yang memilki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran IV sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.5. atribut pelayanan yang sudah melebihi harapan konsumen (Kuadran IV) oleh PST BPS Kabupaten Bombana adalah:

1. Kesesuaian jangka waktu penyelesaian
2. Kemudahan fasilitas pengaduan

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 BPS Kabupaten Bombana berdasarkan hasil SKD 2021 adalah 88,78, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Bombana masuk dalam kategori baik.



https://bombanakab.bps.go.id

Gambar 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bombana Pada Tahun 2020 dan 2021

Gambar 3.6. menunjukkan perbandingan Indeks Kepuasan Konsumen terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Bombana pada tahun 2020 dan 2021. Terlihat bahwa terjadi peningkatan IKK pada tahun 2021 dibandingakan dengan tahun 2020. IKK pada tahun 2020 adalah 86,41 sedangkan IKK pada tahun 2021 adalah 88,78. Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya peningkatan kepuasan konsumen terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Bombana. Hal ini menjadi motivasi bagi BPS Kabupaten Bombana untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan bagi konsumen.

BAB 4
INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI

INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI

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

IPAK
90.78

https://bombanakab.bps.go.id

Perilaku anti korupsi sangat diterapkan di PST BPS Kabupaten Bombana

Sumber : Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Bombana 2021

https://bombanakab.bps.go.id

Bab 4
Analisis Perilaku Anti Korupsi

Bab ini menjabarkan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana terhadap perilaku anti korupsi pelayanan PST BPS Kabupaten Bombana. 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 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 empat atribut anti korupsi. IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Bombana adalah 90,78. Nilai tersebut menunjukkan bahwa PST BPS Kabupaten Bombana sangat menerapkan perilaku anti korupsi dalam melakukan pelayanan terhadap konsumen.

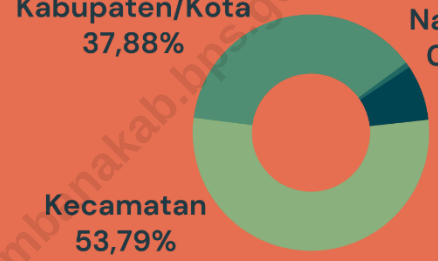
https://bombanakab.bps.go.id

https://bombanakab.bps.go.id

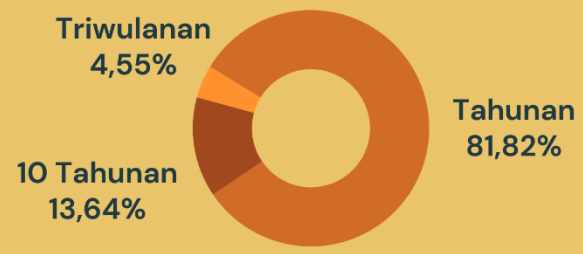
BAB 5
ANALISIS KEBUTUHAN DATA

Kebutuhan data konsumen PST BPS Kabupaten Bombana berdasarkan:

LEVEL DATA



PERIODE DATA



JENIS PEROLEHAN DATA

https://bombanakab.bps.go.id

Sumber : Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Bombana 2021

https://bombanakab.bps.go.id

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.

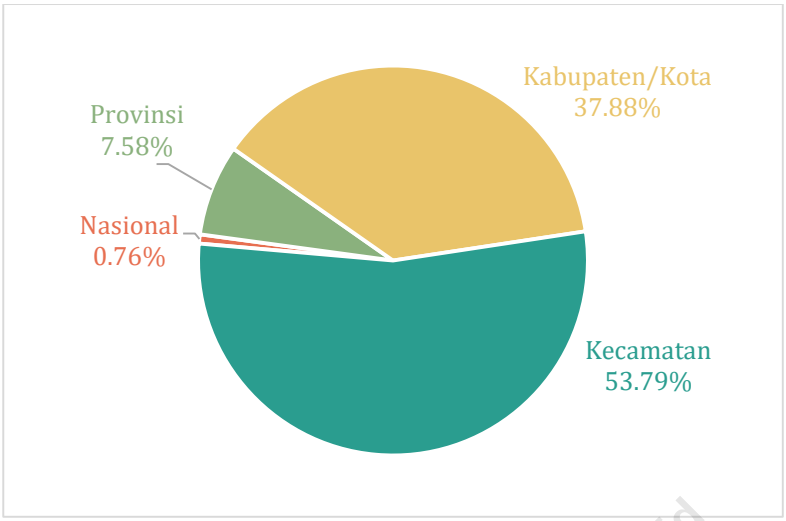
Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kabupaten Bombana dan wilayah penyedia daya BPS Kabupaten Bombana. Wilayah PST BPS Kabupaten Bombana digunakan untuk menganalisis jenis, lebel, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten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

https://bombanakab.bps.go.id

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

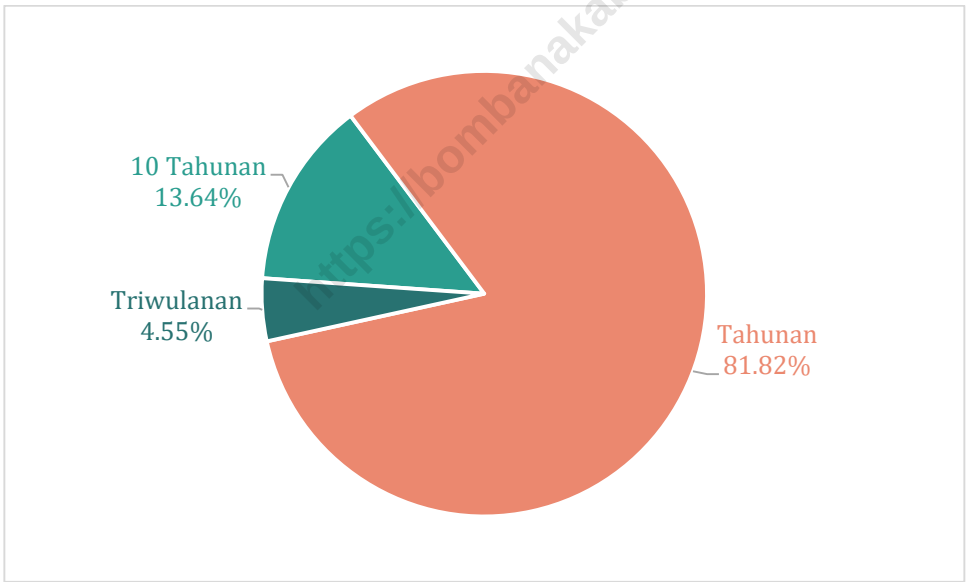
5.1 Kebutuhan Data Menurut Level Data

Dalam SKD 2021, kebutuhan data menurut level data dikelompokkan menjadi level nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya. Dari hasil SKD 2021, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana. Secara umum, dari 132 orang-data, 53,79% mencari data pada level kecamatan. Selanjutnya adalah data level kabupaten/kota (37,88%) dan level provinsi (7,58%). Selain itu, terdapat juga 0,76% konsumen yang mencari data pada level nasional. Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan pada Gambar 5.1.



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

5.2 Kebutuhan Data Menurut Periode Data



https://bombanakab.bps.go.id

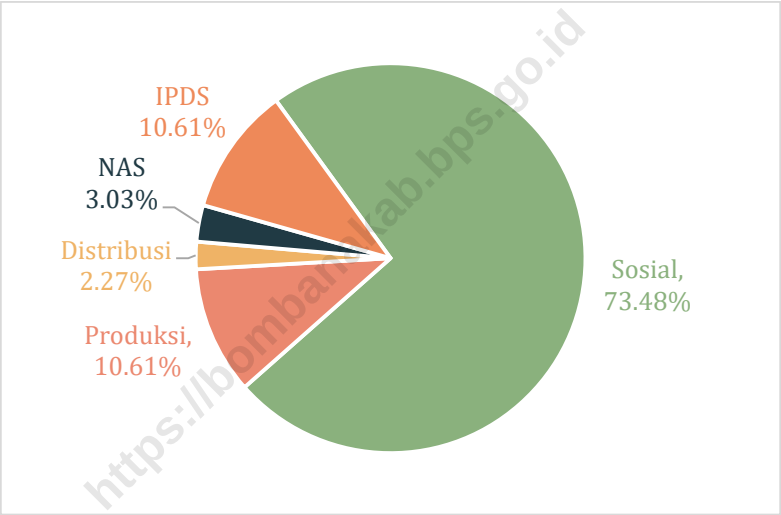
Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Bombana Menurut Periode Data

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 81,82%. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode

berikutnya yaitu sepuluh tahunan yang memiliki persentase 13,64%. Selanjutnya data periode triwulanan dengan persentase 4,55%. Sementara itu data periode lima tahunan, tiga tahunan, semesteran, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya memiliki persentase 0% yang merupakan periode data dengan pencarian terendah.

5.3 Kebutuhan Data Menurut Ragam Data

Kebutuhan data dikelompokkan jenisnya berdasarkan fungsi yang ada di BPS Kabupaten Bombana. Fungsi tersebut adalah sosial, produksi, neraca dan analisis statistik, distribusi, dan integrasi diseminasi dan pengolahan statistik (IPDS).



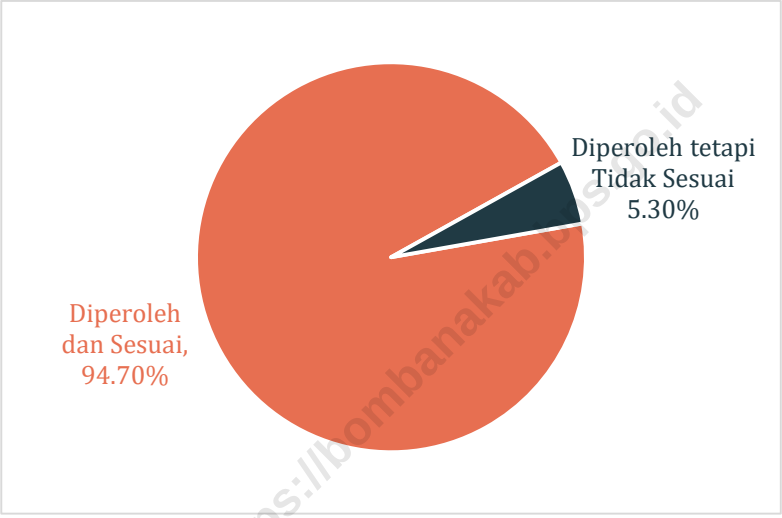
Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Bombana Menurut Ragam Data

Berdasarkan Gambar 5.3., dari seluruh data yang dicari, 73,48% termasuk ke dalam ragam data sosial. Selanjutnya IPDS dan produksi dengan persentase masing-masing 10,61%. Setelah itu neraca dan distribusi dengan persentase masing-masing 3,03% dan 2,27%. Persentase ragam data sosial yang tinggi menunjukkan kebutuhan data yang paling dibutuhkan berasal dari fungsi sosial.

5.4 Kebutuhan Data Menurut Jenis Perolehan Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2021 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu diperoleh dan sesuai, diperoleh tapi tidak sesuai, tidak diperoleh, dan belum diperoleh. Jenis perolehan

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



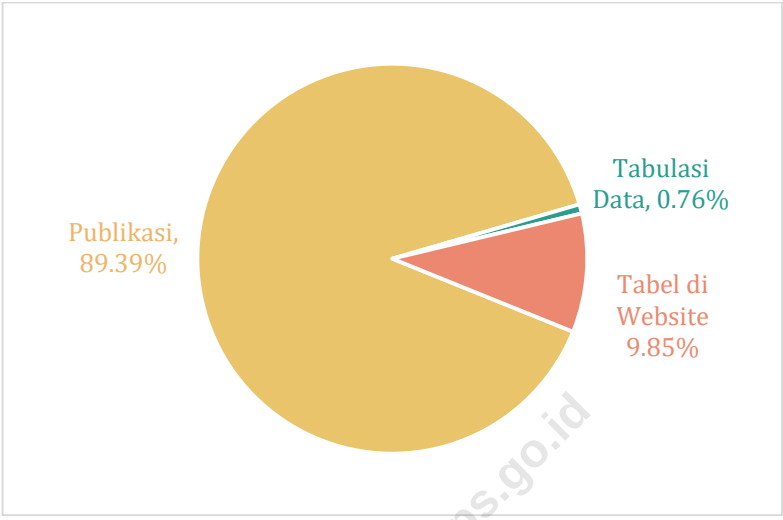
Gambar 5.4. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Bombana Menurut Jenis Perolehan Data

Berdasarkan Gambar 5.4., dari seluruh pencarian data, 94,70% memperoleh data yang sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan/dikonsultasikan sedangkan 5,30% memperoleh data yang dbutuhkan/dikonsultasikan tetapi tidak sesuai. Tidak terdapat data yang tidak diperoleh dan data yang belum diperoleh.

5.5 Kebutuhan Data Menurut Sumber Data

Sumber data terdiri dari publikasi, tabulasi data, tabel di website, data mikro, dan peta. Gambar 5.5 menunjukkan bahwa sumber data yang paling banyak dicari adalah publikasi (89,39%). Selanjutnya sumber data tabel di website dan tabulasi data dengan persentase masing-masing 9,85% dan 0,76%. Berdasarkan hasil SKD

2021 tidak terdapat pencarian data dengan sumber data yang berasal dari data mikro dan peta.



Gambar 5.4. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Bombana Menurut Sumber Data

https://bombanakab.bps.go.id

https://bombanakab.bps.go.id

BAB 6
ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

INDEKS KEPUASAN KONSUMEN

IKK = 88.78

kepuasan konsumen terhadap kualitas data PST BPS Kabupaten Bombana termasuk kategori baik (skala 100)

https://bombanakab.bps.go.id

KUALITAS DATA
secara umum

98,99%

KELENG-KAPAN DATA

96,97%

AKURASI DATA

100%

KEMUTA-KHIRAN DATA

100%

Sumber : Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Bombana 2021

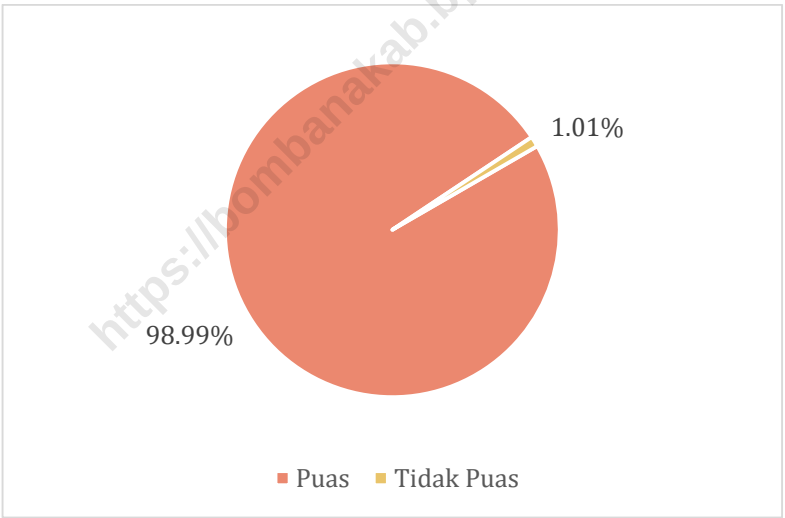
https://bombanakab.bps.go.id

Bab 6
Analisis Kepuasan Kualitas Data

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Bombana. 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.

https://bombanakab.bps.go.id

6.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

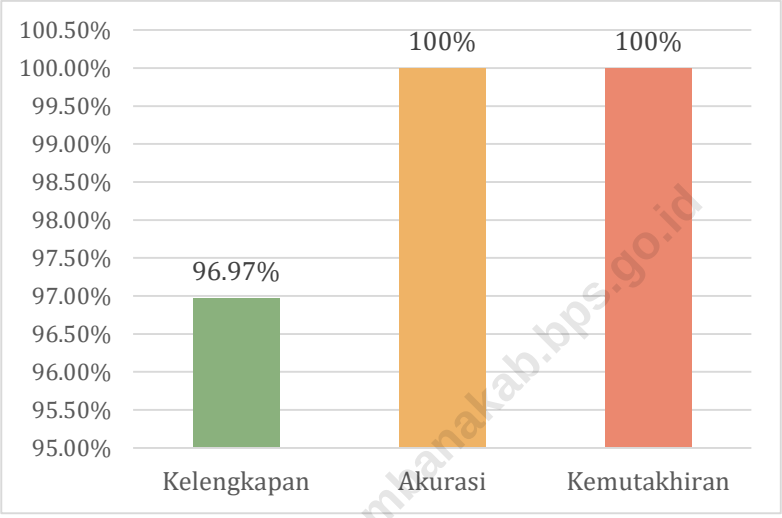


Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Bombana

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Bombana disajikan dalam Gambar. 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan kualitas data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Bombana dengan persentase mencapai 98,99%.

Aspek Kualitas Data

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Bombana 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 Bombana.



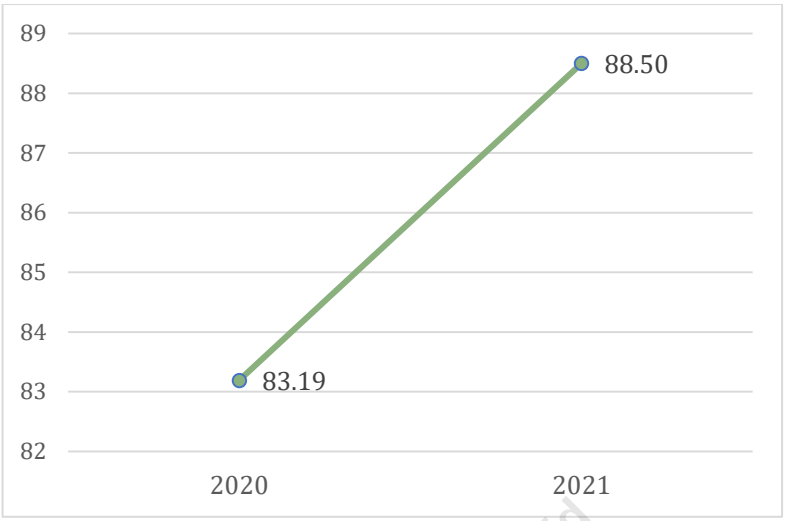
Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Bombana Menurut Aspek Kualitas Data

Berdasarkan Gambar 6.2., lebih dari 96% konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data. Akurasi dan kemutakhiran menjadi dimensi kualitas data dengan persentanse kepuasan paling tinggi (100%). Sedangkan kelengkapan merupakan dimensi kulaitas data dengan kepuasan paling rendah, yaitu 96,97%.

6.2 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Consumen Satisfaction Indeks* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS dari Penyedia Data BPS Kabupaten Bombana. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Bombana tahun 2021 sebesar 88,50 yang artinya kualitas data BPS Kabupaten Bombana masuk kategori baik.

https://bombanakab.bps.go.id



Gambar 6.3. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data di PST BPS Kabupaten Bombana Pada Tahun 2020 dan 2021

Gambar 6.3. menunjukkan perbandingan Indeks Kepuasan Konsumen terhadap kualitas data PST BPS Kabupaten Bombana pada tahun 2020 dan 2021. Terlihat bahwa terjadi peningkatan IKK pada tahun 2021 dibandingakan dengan tahun 2020. IKK pada tahun 2020 adalah 83,19 sedangkan IKK pada tahun 2021 adalah 88,50. Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya peningkatan kepuasan konsumen terhadap kualitas data PST BPS Kabupaten Bombana. Hal ini menjadi motivasi bagi BPS Kabupaten Bombana untuk terus meningkatkan kualitas data bagi konsumen.

https://bombanakab.bps.go.id

https://bombanakab.bps.go.id

BAB 7
PENUTUP

KEPUASAN KONSUMEN
di PST BPS Kabupaten Bombana

IKK Pelayanan

88,78

IKK Kualitas Data

88,50

Sumber : Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Bombana 2021

https://bombanakab.bps.go.id

BAB VII
PENUTUP

7.1 Kesimpulan

Pelaksanaan Survei Kebutuhan Data (SKD) bertujuan untuk mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan pelayanan PST BPS Kabupaten Bombana. Jumlah responden pada SKD 2021 di BPS Kabupaten Bombana adalah 32 orang. Pengumpulan data dilakukan dalam rentang Juni - Agustus 2021. Hasil SKD 2021 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan konsumen terhadap kualitas data.

Berdasarkan hasil analisis SKD 2021 di PST BPS Kabupaten Bombana, kesimpulan yang dapat diperoleh yaitu:

1. Pelaksanaan SKD 2021 di PST BPS Kabupaten Bombana berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan tercapainya target responden, yaitu 30 orang.
2. Sebagian besar konsumen berasal dari pemerintahan. Konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana yang digambarkan dengan responden SKD 2021 didominasi oleh konsumen yang berasal dari Pemerintah Daerah (75%) dengan pemanfaatan terbesar digunakan untuk Pemerintahan (71,88%). Hal ini diperkuat dengan persentase pekerjaan konsumen terbesar adalah PNS/TNI/Polri dengan 81,25%.
3. Konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk perpustakaan (81,58%). Selain itu, fasilitas utama yang digunakan juga sebagian besar adalah datang langsung ke PST (56,41%).
4. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana menggunakan data BPS sebagai data utama untuk kegiatan yang dilakukan. Dengan kata lain, BPS menjadi rujukan utama bagi konsumen dalam

https://bombanakab.bps.go.id

memperoleh data. Hal ini ditunjukkan dengan persentase penggunaan data BPS sebagai rujukan utama sebesar 81,25%.

5. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kabupaten Bombana. Hal ini ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 99,07% dan nilai IKK terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Bombana sebesar 88,78 (sangat baik).
6. Perilaku anti korupsi sangat diterapkan pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Bombana. Penerapan perilaku anti korupsi ditunjukkan dengan nilai IPAK sebesar 90,78.
7. Level dan periode data yang dibutuhkan oleh konsumen PST BPS Kabupaten Bombana sangat beragam. Level data yang paling banyak dicari konsumen adalah tingkat kecamatan (53,79%). Sementara itu, periode data yang paling banyak dicari konsumen adalah data dengan periode tahunan (81,82%).
8. Kualitas data dari BPS Kabupaten Bombana masuk dalam kategori sangat baik. Hal ini ditunjukkan oleh nilai IKK terhadap kualitas data BPS Kabupaten Bombana sebesar 88,50. Nilai IKK tersebut diperkuat oleh persentase konsumen merasa puas dengan kualitas data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Bombana mencapai 98,99%. Apabila disajikan menurut aspek kualitas data, 96,97% konsumen puas dengan kelengkapan data dan 100% konsmen puas dengan akurasi serta kemutakhiran data.

https://bombanakab.bps.go.id

7.2 Saran

Berdasarkan hasil SKD 2021, saran dan rekomendasi yang menjadi prioritas utama yang diberikan kepada PST BPS Kabupaten Bombana yaitu:

1. Respon petugas pelayanan

Perbaikan juga perlu dilakukan pada atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan berikutnya, meliputi:

1. Kemudahan persyaratan pelayanan

2. Kemudahan prosedur
3. Kesesuaian produk pelayanan

https://bombanakab.bps.go.id

https://bombanakab.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.

https://bombanakab.bps.go.id

https://bombanakab.bps.go.id

LAMPIRAN

https://bombanakab.bps.go.id

Lampiran 1. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur

Wilayah PST	Kelompok Umur						
	<16	16-25	26-35	36-45	46-55	56-65	>65
Kab. Bombana	0,00	15,63	6,25	50,00	25,00	3,13	0,00

Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Wilayah PST	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki	Perempuan
Kab. Bombana	65,63	34,38

Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Wilayah PST	Perdidikan Tertinggi yang Ditamatkan				
	Kurang dari atau sama dengan SLTA/Sederajat	D1/D2/D3	D4/S1	S2	S3
Kab. Bombana	15,63	6,25	53,13	25,00	0,00

Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Wilayah PST	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	PNS/ TNI/ Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wira-swasta	Pekerjaan Utama Lainnya
Kab. Bombana	15,63	0,00	81,25	0,00	0,00	3,13	0,00

https://bombanakab.bps.go.id

Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi

Wilayah PST	Kategori Instansi/Institusi									
	Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri	Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri	Kementerian & Lembaga Pemerintahan	Lembaga Internasional	Media Massa	Pemrintahan Daerah	Perbankan	BUMN/ BUMD	Swasta Lainnya	Lainnya
Kab. Bombana	15,63	0,00	3,13	0,00	0,00	75,00	0,00	0,00	3,13	3,13

Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Wilayah PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Pemanfaatan Lainnya
Kab. Bombana	18,25	71,88	3,13	6,15	0,00

https://bombanakab.bps.go.id

Lampiran 7. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan

Wilayah PST	Jenis Layanan yang Digunakan					
	Perpustakaan	Pembelian Publikasi BPS	Akses Produk Statistik Pada Website BPS	Pembelian Data Mikro/ Peta Wilayah Kerja Statistik	Konsultasi Statistik	Rekomendasi Kegiatan Statistik
Kab. Bombana	81,58	2,63	5,26	0,00	10,53	0,00

Lampiran 8. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS

Wilayah PST	Kelompok Umur				
	Website BPS	Allstats BPS	Aplikasi PST Online	Datang Langsung ke PST	Fasilitas Lainnya
Kab. Bombana	15,38	2,56	0,00	56,41	25,64

Lampiran 9. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

Wilayah PST	Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama	
	Rujukan Utama	Bukan Rujukan Utama
Kab. Bombana	81,25	18,75

https://bombanakab.bps.go.id

Lampiran 10. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Wilayah PST	Perencanaan dan Evaluasi
Kab. Bombana	76

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

Wilayah PST	Kelompok Umur						
	Nasional	Provinsi	Kabupaten/ Kota	Kecamatan	Desa/ Kelurahan	Individu	Lainnya
Kab. Bombana	0,76	7,58	37,88	53,79	0,00	0,00	0,00

Lampiran 12. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data

Wilayah PST	Periode Data									
	10 Tahun-an	5 Tahun-an	3 Tahun-an	Tahun-an	Semes-teran	Triwu-lanan	Bulan-an	Ming-guan	Hari-an	Lain-nya
Kab. Bombana	13,64	0,00	0,00	81,82	0,00	4,55	0,00	0,00	0,00	0,00

Lampiran 13. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Ragam Data

Wilayah PST	Ragam Data					
	TU	Sosial	Produksi	Distribusi	NAS	IPDS
Kab. Bombana	13,64	0,00	0,00	81,82	0,00	4,55

https://bombanakab.bps.go.id

Lampiran 14. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya

Wilayah PST	Jenis Perolehan Data			
	Diperoleh dan Sesuai	Diperoleh tetapi Tidak Sesuai	Tidak Diperoleh	Belum Diperoleh
Kab. Bombana	94,70	5,30	0,00	0,00

Lampiran 15. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Sumber Data

Wilayah PST	Sumber Data				
	Publikasi	Tabulasi Data	Tabel di Website	Data Mikro	Peta
Kab. Bombana	89,39	0,76	9,85	0,00	0,00

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

Wilayah Penyedia Data	Puas
Kab. Bombana	98,99

Lampiran 17. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Wilayah Penyedia Data	Puas
Kab. Bombana	96,97

Lampiran 18. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Wilayah Penyedia Data	Puas
Kab. Bombana	100,00

Lampiran 19. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Wilayah Penyedia Data	Puas
Kab. Bombana	100,00

https://bombanakab.bps.go.id

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

Wilayah PST	Puas
Kab. Bombana	99,07

Lampiran 21. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST

Wilayah PST	Puas
Kab. Bombana	100,00

https://bombanakab.bps.go.id

Lampiran 22. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST

Wilayah PST	Puas
Kab. Bombana	98,44

Lampiran 23. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan dan Wilayah PST

Atribut Pelayanan	Wilayah PST
	Kab. Bombana
Kemudahan persyaratan pelayanan	100,00
Kemudahan prosedur	96,88
Kesesuaian jangka waktu penyelesaian	100,00
Kesesuaian biaya pelayanan	96,88
Kesesuaian produk pelayanan	100,00

Sarana dan prasarana	100,00
Kemudahan akses data melalui fasilitas utama	100,00
Respon petugas pelayanan	100,00
Kejelasan informasi petugas pelayanan online	100,00
Kemudahan fasilitas pengaduan	100,00
Kemudahan proses penanganan pengaduan	100,00

Lampiran 24. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST

Wilayah PST	IKK terhadap Pelayanan BPS
Kab. Bombana	88,78

Lampiran 25. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data

Wilayah Penyedia Data	IKK terhadap Kualitas Data BPS
Kab. Bombana	88,50

Lampiran 26. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST

Wilayah PST	IPAK
Kab. Bombana	90,78

https://bombanakab.bps.go.id

RAHASIA

VKD21

Dasar hukum:
1. PP No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik
2. Permenpan&RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik
3. Kepka BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKU di Lingkungan BPS

SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2021

https://bombanakab.bps.go.id

Keterangan Pencacahan *(diisi oleh petugas)*

Pencacah	Nama : _____ Tanggal : _____	Pemeriksa	Nama : _____ Tanggal : _____	Nomor Responden : ☐☐☐☐ *Kode Wilayah* ☐☐☐ *Nomor Urut*

Blok I. Keterangan Responden

1 Nama : ☐

2 Tahun lahir : ☐☐☐☐

3 *E-mail* : ☐

4 Nomor *handphone* : ☐

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

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

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

8 Nama instansi/institusi : ☐

9 Kategori instansi/institusi : ☐☐
Pilih salah satu jawaban
Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri - 1
Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri - 2
Kementerian & Lembaga Pemerintah - 3
Lembaga Internasional - 4
Media Massa - 5
Pemerintah Daerah - 6
Perbankan - 7
BUMN/BUMD - 8
Swasta lainnya - 9
Lainnya (.....) - 10

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

Pertanyaan-pertanyaan berikut ini merujuk pada periode 1 Januari 2021 s.d. saat pengisian kuesioner

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

12 Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS : ☐☐
Boleh pilih lebih dari satu jawaban
Datang langsung ke unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) - 1
Aplikasi pelayanan statistik terpadu *online* (pst.bps.go.id) - 2
Website BPS (bps.go.id) - 4
Aplikasi AllStats BPS (berbasis android dan iOS) - 8
Lainnya (.....) - 16

13 Apakah data BPS digunakan sebagai rujukan utama? : Ya - 1; Tidak - 2 ☐

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

Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS

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

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

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

No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ☐☐	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ☐☐
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ☐☐	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ☐☐
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ☐☐	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ☐☐
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ☐☐	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ☐☐
5	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ☐☐	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ☐☐
6	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ☐☐	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ☐☐
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan: ..... (sesuai Blok 1 Rincian 12).	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ☐☐	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ☐☐
8	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ☐☐	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ☐☐
9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* mampu memberikan informasi yang jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ☐☐	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ☐☐
10	Keberadaan **fasilitas pengaduan PST** mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, *website* https://pengaduan.bps.go.id, *e-mail* bpshq@bps.go.id)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ☐☐	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ☐☐
11	*Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (B1R14 berkode 1),* Proses **penanganan pengaduan PST** mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ☐☐	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ☐☐
12	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ☐☐	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ☐☐
13	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ☐☐	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ☐☐
14	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ☐☐	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ☐☐
15	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ☐☐	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ☐☐

https://bombanakab.bps.go.id

Blok III. Kebutuhan Data

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

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

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

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

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

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

https://bombanakab.bps.go.id

Blok IV. Catatan

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

https://bombanakab.bps.go.id

4

https://bombanakab.bps.go.id

DATA

MENCERDASKAN BANGSA

https://bombanakab.bps.go.id

ISBN 978-623-5952-00-0 (PDF)

BADAN PUSAT STATITSIK
KABUPATEN BOMBANA
Jl. Poros Kendari No. 85 Kel. Lameroro Kec. Rumbia
Email : bps7406@bps.go.id
Homepage : https://bombanakab.bps.go.id