

Katalog: 1399013.5318

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA

BPS KABUPATEN NAGEKEO

2024



***BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN NAGEKEO***



ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA

**BPS KABUPATEN NAGEKEO
2024**

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

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Nagekeo 2024

Katalog : 1399013.5318

ISSN : -

Nomor Publikasi : 53180.24017

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

Jumlah Halaman : xiv + 91 halaman

Penyusun Naskah:

BPS Kabupaten Nagekeo

Penyunting:

BPS Kabupaten Nagekeo

Pembuat Kover:

BPS Kabupaten Nagekeo

Penerbit:

© BPS Kabupaten Nagekeo

Sumber Ilustrasi:

Canva

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

TIM PENYUSUN
Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data
BPS Kabupaten Nagekeo 2024

Pengarah

Angela Regina Maria Wea, SST, M.Si.

Penanggung Jawab

Angela Regina Maria Wea, SST, M.Si.

Penyunting

Saturninus Raja Gati, SST

Penulis Naskah

Laurensia Anjelina Tanggang, A.Md.Stat.

Pengolah Data

Laurensia Anjelina Tanggang, A.Md.Stat.

Penata Letak dan Infografis

Laurensia Anjelina Tanggang, A.Md.Stat.

KATA PENGANTAR

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

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

Laporan hasil pelaksanaan SKD 2024 disajikan dalam bentuk publikasi yang berjudul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Nagekeo 2024”. Publikasi ini berisikan gambaran mengenai kebutuhan data konsumen dan persepsi konsumen terhadap kinerja pelayanan PST BPS Kabupaten Nagekeo serta persepsi konsumen terhadap kualitas data BPS Kabupaten Nagekeo. Indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini mencakup Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

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

Terima kasih dan selamat membaca.

Mbay, 28 November 2024
Kepala BPS Kabupaten Nagekeo

Angela Regina Maria Wea, SST, M.Si.

DAFTAR ISI
Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS
Kabupaten Nagekeo 2024

KATA PENGANTAR	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Tujuan dan Manfaat	4
1.3 Landasan Teori	5
1.4 Metodologi	9
1.5 Sistematika Penulisan	18
Bab 2 Segmentasi Konsumen	19
2.1 Realisasi Pengumpulan Data	21
2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD	22
2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	25
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan	26
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS	27
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	29
3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS	31
3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data	32
3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana	32
3.4 Analisis Kesenjangan (Gap) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS	32
3.5 Importance and Performance Analysis (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS	33
3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	36
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi	39
4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS	41
4.2 Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS	41

4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS.....	43
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data	45
5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data	48
5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data.....	48
5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data	49
5.4 Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh	50
5.5 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh	52
5.6 Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	52
5.7 Analisis Kepuasan Kualitas Data	53
Bab 6 Penutup	55
6.1 Kesimpulan	57
6.2 Saran	58
Daftar Pustaka.....	60
Lampiran	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan	16
Tabel 2. 1 Realisasi Responden SKD PST BPS Kabupaten Nagekeo	22
Tabel 3. 1 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan.....	31
Tabel 3. 2 Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan dan <i>Gap</i> pelayanan menurut wilayah PST dan atribut pelayanan	33
Tabel 3. 3 Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan dan kesesuaian menurut wilayah PST dan atribut pelayanan	34
Tabel 4. 1 Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan dan gap menurut wilayah PST dan atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi	43
Tabel 5. 1 Jenis data yang diperoleh dan dibutuhkan oleh konsumen data dari penyedia BPS Kabupaten Nagekeo	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Diagram Cartesius <i>Importance and Performance Analysis</i>	13
Gambar 2. 1 Persentase pengunjung PST berdasarkan Jenis Kelamin	23
Gambar 2. 2 Persentase konsumen data berdasarkan	23
Gambar 2. 3 Persentase konsumen data berdasarkan pekerjaan utama	24
Gambar 2. 4 Persentase konsumen data menurut wilayah PST dan instansi/institusi	25
Gambar 2. 5 Persentase konsumen data menurut wilayah PST dan pemanfaatan hasil kunjungan	26
Gambar 2. 6 Persentase konsumen data menurut wilayah PST dan jenis layanan yang digunakan	27
Gambar 2. 7 Persentase konsumen data menurut wilayah PST dan fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data	28
Gambar 3. 1 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA)	35
Gambar 4. 1 Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan terhadap perilaku Anti Korupsi berdasarkan atribut anti korupsi	42
Gambar 5. 1 Persentase pencarian data menurut wilayah PST dan level data	48
Gambar 5. 2 Persentase pencarian data menurut wilayah PST dan periode data	49
Gambar 5. 3 Persentase pencarian data menurut wilayah PST dan	50
Gambar 5. 4 Persentase data yang dibutuhkan dan diperoleh konsumen data di PST BPS Kabupaten Nagekeo	51
Gambar 5. 5 Persentase jenis sumber data yang dibutuhkan dan diperoleh konsumen data di PST BPS Kabupaten Nagekeo	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data.....	64
Lampiran 1. 2 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin	66
Lampiran 1. 3 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama.....	68
Lampiran 1. 4 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	70
Lampiran 1. 5 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan	72
Lampiran 1. 6 Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan	74
Lampiran 1. 7 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data.....	76
Lampiran 1. 8 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST	78
Lampiran 1. 9 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data	81
Lampiran 1. 10 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST	82
Lampiran 1. 11 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST.....	84
Lampiran 1. 12 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST	86

BAB I

PENDAHULUAN

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

Bab 1

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

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

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

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

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

Dari sisi metode pengumpulan data, pada Tahun 2019 untuk pertama kalinya SKD dilaksanakan melalui *CAWI (Computer Assisted Web Interviewing)*. Dengan metode *CAWI*, responden melakukan perekaman tanggapan/respons secara mandiri melalui aplikasi yang berbasis website. Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, sejak tahun 2019 pengumpulan data SKD dilaksanakan dengan metode *CAWI (Computer Aided Web Interviewing)*. Berkaitan dengan kondisi pandemi yang masih terjadi, maka pengumpulan data survei dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan metode *online* sehingga adaptasi dan perubahan pelaksanaan survei senantiasa dilakukan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Tujuan pelaksanaan SKD 2024 secara umum adalah mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta melakukan identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD 2024 digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan pelayanan serta kualitas data dan informasi statistik.

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2024 sebagai berikut:

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

1.3 Landasan Teori

1.3.1 Konsep dan Definisi

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

- 1) BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- 2) BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- 3) BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- 4) BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- 5) Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2024 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2024 sampai periode pelaksanaan pencacahan.
- 6) Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- 7) Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- 8) Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- 9) Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- 10) Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- 11) Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputan yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- 12) Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.

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

1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu

Badan Pusat Statistik merupakan lembaga yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan statistik dasar serta menjadi rujukan informasi bagi statistik secara keseluruhan. Berdasarkan Undang-Undang No 16 Tahun 1997 tentang Statistik, hasil kegiatan sensus dan survei yang telah dilaksanakan harus disampaikan kepada masyarakat. Penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi perhatian utama pihak luar, baik oleh instansi pemerintah, swasta, maupun masyarakat umum. Oleh sebab itu, penyajian dan penyebarluasan data perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan informasi serta kondisi yang terkini.

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

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

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

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

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

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

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

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

1.3.3 Kepuasan Layanan

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

1) Persyaratan

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

2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3) Waktu Penyelesaian

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

4) Biaya/Tarif

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

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6) Kompetensi Pelaksana

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

7) Perilaku Pelaksana

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

8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

9) Sarana dan Prasarana

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

1.4 Metodologi

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

1.4.1 Metode *Sampling*

SKD 2024 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 2024 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS pada periode 1 Januari 2024 sampai dengan waktu pencacahan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik pengambilan sampel dari populasi yang

mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data di masing-masing wilayah PST BPS menggunakan dua moda yaitu PAPI (*Pencil and Paper Interview*) dan CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*). Pengumpulan data dengan moda PAPI dilakukan secara kombinasi antara wawancara dan swacacah. Responden diwawancari langsung oleh petugas, selanjutnya mengisi kuesioner secara mandiri melalui media kertas. Penggunaan moda ini diutamakan untuk wilayah yang terkendala sinyal, jaringan, maupun operasional di lapangan. Sedangkan pengumpulan data dengan moda CAWI, responden mengisi kuesioner secara mandiri melalui aplikasi berbasis web.

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut.

1) Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:

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

2) Di PST BPS Pusat:

- Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda CAWI.

1.4.3 Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2024 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain:

analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

1) Analisis Tabulasi Silang

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

2) Analisis Kesenjangan

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

3) Importance and Performance Analysis (IPA)

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

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

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

i) Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

$\bar{x}$ = rata-rata tingkat kepuasan,

$\bar{y}$ = rata-rata tingkat kepentingan.

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

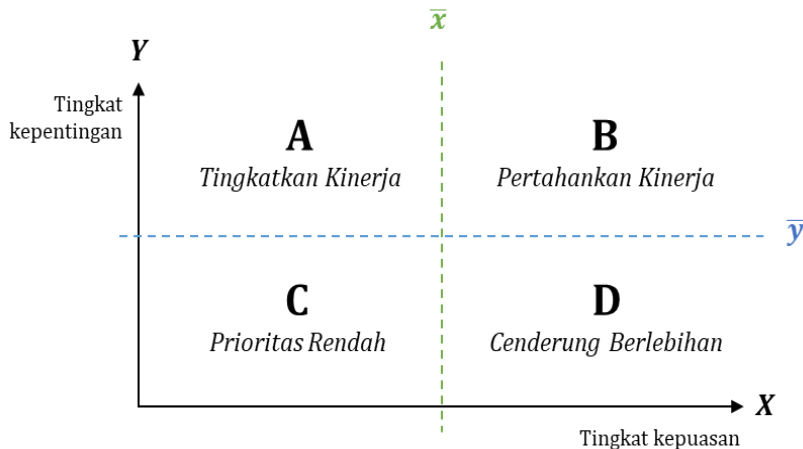
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

ii) Diagram cartesius

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



Gambar 1. 1 Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis*

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda.

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

Kuadran A terletak di sebelah kiri atas atau kuadran “Tingkatkan Kinerja” yang mempunyai arti prioritas utama dari unit pelayanan ini adalah peningkatan kinerja (performance improvement). Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja atribut pelayanan tersebut lebih rendah dari harapan pengguna layanan terhadap atribut pelayanan tersebut. Atribut pelayanan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/pengguna layanan. Cara yang dapat dilakukan adalah perbaikan secara terus menerus terhadap kinerja, sehingga performance dari atribut pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

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

Kuadran B atau Kuadran “Pertahankan Kinerja” terletak di sebelah kanan atas, yang memiliki arti bahwa kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja atribut pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang

dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.

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

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

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

- Kuadran D

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

4) Persentase Konsumen yang Puas

Salah satu penyajian indikator kepuasan konsumen pada analisis hasil SKD 2024 adalah persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan aspek kualitas data BPS. Dari sisi pelayanan PST, indikator ini dihitung dari Blok 2 VKD24, yang mencakup persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS, akses data BPS, sarana dan prasarana PST BPS dan aspek kualitas data.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2024 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66. Hal ini didasarkan pada pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, dimana dalam skala 10, jika nilai kepuasan diatas 7,66 maka termasuk kategori kinerja yang baik (Tabel 1.1).

5) Indeks Kepuasan Konsumen

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS. Dengan demikian, IKK yang dihitung dalam SKD 2024 yaitu IKK terhadap pelayanan PST BPS.

IKK terhadap pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD24. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut sebagai berikut:

i) Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i,

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

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

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

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

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

Rumus IKK':

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

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

iii) Menghitung IKK

Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:

$$IKK = \frac{IKK'}{\text{Skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$$

Nilai IKK berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dikategorikan menjadi 4 kategori sebagaimana dalam Tabel 1.1.

Tabel 1. 1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

6) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

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

tingkat kepuasan berdasarkan 5 (lima) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD2024.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

i) Menghitung penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

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

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

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

iii) Menghitung IPAK

Penghitungan IPAK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi.

IPAK merupakan hasil konversi nilai IPAK' menggunakan rumus berikut:

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

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

1.5 Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

- **Bab 1 Pendahuluan**, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 2024
- **Bab 2 Segmentasi Konsumen**, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Pusat yang menjadi responden SKD 2024 berdasarkan Blok I VKD24
- **Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD24
- **Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi**, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD24
- **Bab 5 Analisis Kebutuhan Data**, berisi analisis mengenai data di PST BPS Pusat yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD24.
- **Bab 6 Penutup**, berisi kesimpulan hasil SKD 2024 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2024 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Pusat.

BAB II

SEGMENTASI KONSUMEN

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



Bab 2 Segmentasi Konsumen

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

2.1 Realisasi Pengumpulan Data

Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2024. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah PST BPS Pusat yang memiliki jumlah target 150 responden.

Pelaksanaan SKD 2024 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden di PST BPS Kabupaten Nagekeo yang mengikuti survei adalah sebesar 30 responden atau mencapai 100% target yang telah ditetapkan.

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

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

- 3) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui *email* (selanjutnya disebut *email*); dan
- 4) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang ditujukan kepada publik, baik melalui *link* yang didapatkan dari *website* maupun media lain (selanjutnya disebut *link*).

Tabel 2. 1 Realisasi Responden SKD PST BPS Kabupaten Nagekeo

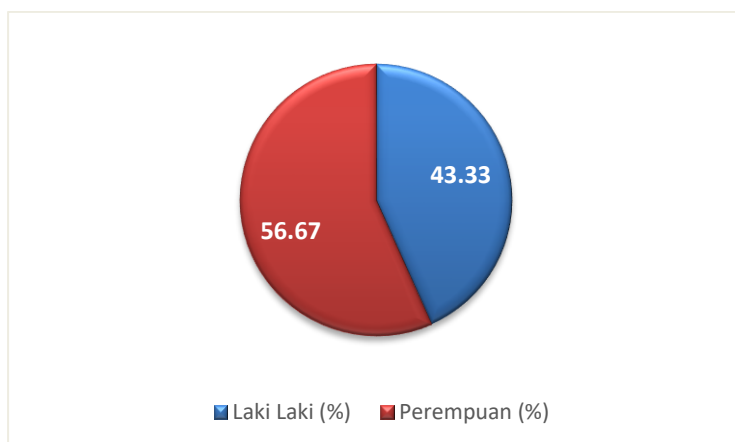
Pencapaian SKD	Target SKD	Persentase Progres SKD
(1)	(2)	(3)
30	30	100

2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD

Pada bagian ini, dibahas mengenai karakteristik konsumen yang menjadi responden SKD 2024 pada BPS Kabupaten Nagekeo. Karakteristik konsumen yang dianalisis dibagi menjadi lima, yaitu kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, dan instansi/institusi

Jenis Kelamin

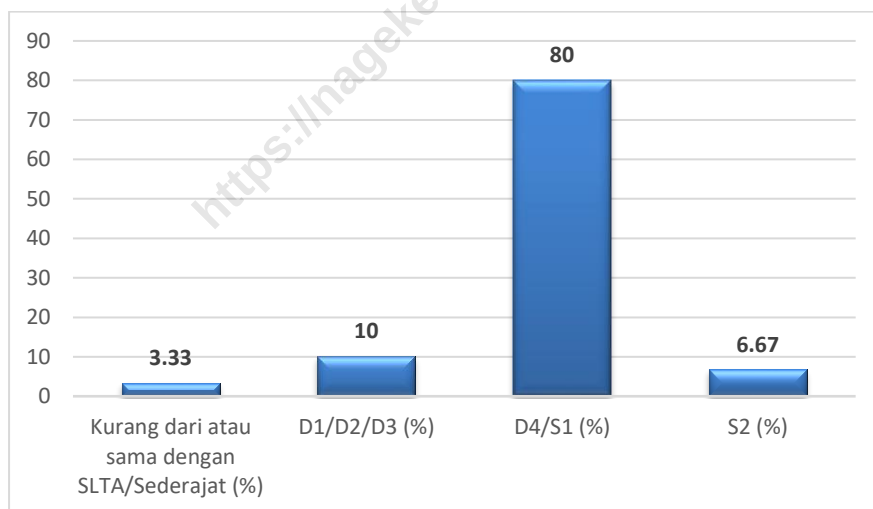
Pada gambar 2.1 dapat dilihat bahwa persentase konsumen data yang berjenis kelamin perempuan pada PST BPS Nagekeo lebih banyak daripada yang berjenis kelamin laki-laki. Dimana konsumen data perempuan sebesar 56,67% sedangkan konsumen laki-laki sebesar 43,33%.



Gambar 2. 1 Persentase pengunjung PST berdasarkan Jenis Kelamin

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Sama seperti tahun sebelumnya, konsumen data PST BPS Kabupaten Nagekeo sebagian besar pendidikan tertingginya adalah D4/S1 dengan persentase sebesar 80%.

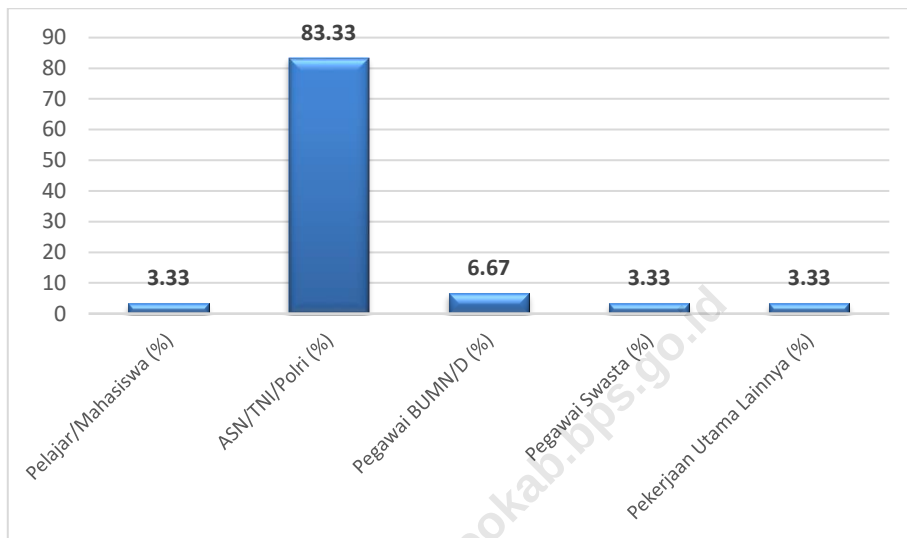


Gambar 2. 2 Persentase konsumen data berdasarkan pendidikan tertinggi yang ditamatkan

Pekerjaan Utama

Berdasarkan gambar 2.3 terlihat bahwa konsumen data PST BPS Kabupaten Nagekeo sebagian besar memiliki pekerjaan utama sebagai ASN/TNI/Polri dengan persentase sebesar 83,33%. Kondisi ini sama dengan kondisi

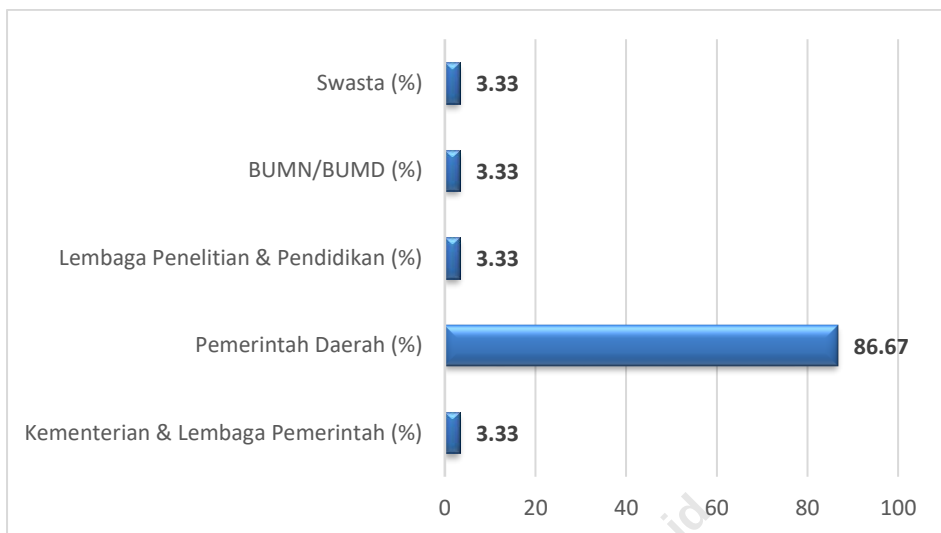
pengunjung PST BPS Kabupaten Nagekeo pada tahun 2023 dimana sebagian besar konsumen data pekerjaan utamanya adalah ASN/TNI/Polri. Hal ini juga sejalan dengan persentase konsumen menurut instansi/institusi yang sebagian besar bekerja pada pemerintah daerah.



Gambar 2. 3 Persentase konsumen data berdasarkan pekerjaan utama

Instansi

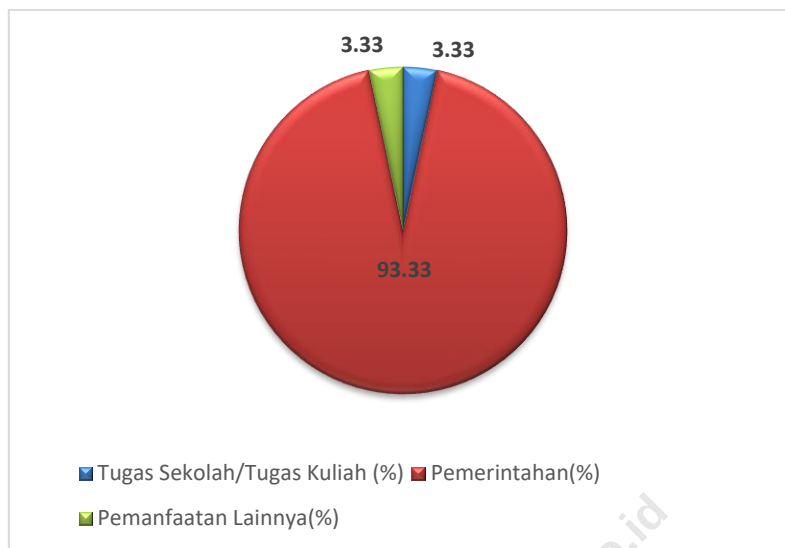
Konsumen data PST BPS Kabupaten Nagekeo Sebagian besar berasal dari Pemerintah Daerah dengan persentase sebesar 86,67%. Hal ini berkaitan dengan pemanfaatan data yang ada untuk kepentingan pembuatan kebijakan dan lain-lain. Selain itu, hal ini juga sejalan dengan pekerjaan utama konsumen data yang sebagian besar bergerak di bidang pemerintahan (ASN/TNI/Polri).



Gambar 2.4 Persentase konsumen data menurut wilayah PST dan instansi/institusi

2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

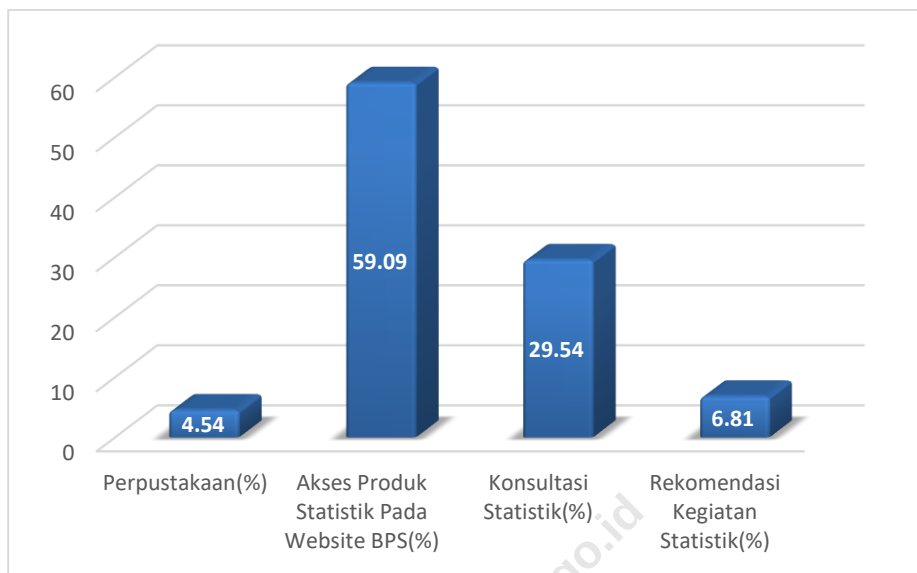
Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Nagekeo menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.4, pemanfaatan hasil kunjungan konsumen terbagi dalam tiga kategori. Hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Nagekeo paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan (93,33%).



Gambar 2. 5 Persentase konsumen data menurut wilayah PST dan pemanfaatan hasil kunjungan

2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi Pustaka Tercetak, Pustaka Digital, Penjualan Publikasi, Data Mikro, Konsultasi Data Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik. Pada satuan kerja di lingkungan kabupaten, penyediaan layanan disesuaikan dengan akses termudah bagi konsumen data. Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Nagekeo oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.5. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Akses produk statistik pada website BPS dengan persentase sebesar 59,09%.

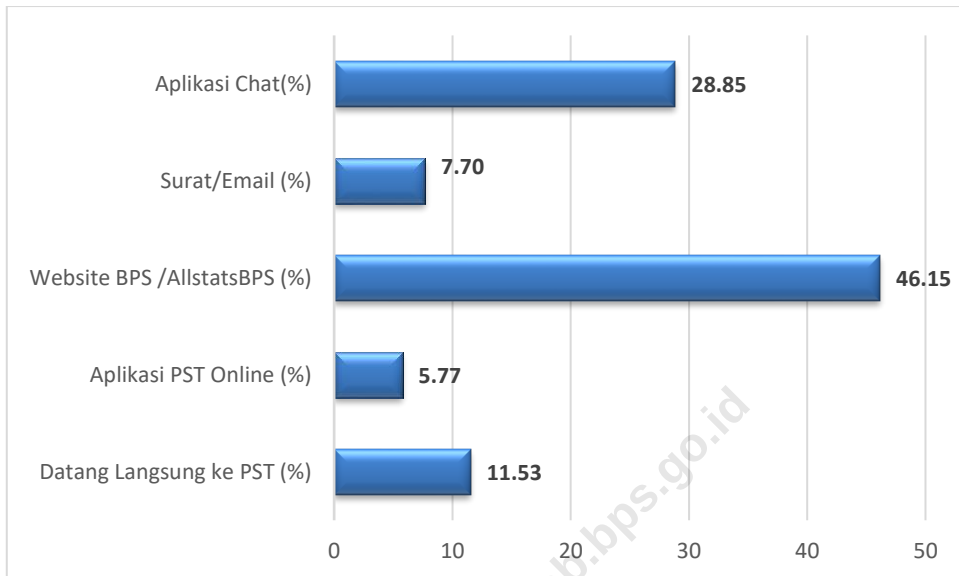


Gambar 2. 6 Persentase konsumen data menurut wilayah PST dan jenis layanan yang digunakan

2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2024. Fasilitas tersebut meliputi Website BPS, Allstat BPS (aplikasi android dan iOS), Silastik (silastik.bps.go.id), Sirusa (sirusa.bps.go.id), Romantik Online (romantik.bps.go.id), telepon/faksimili, e-mail/surat, datang langsung ke PST, dan lainnya. Berdasarkan Gambar 2.6, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Nagekeo mendapatkan data melalui website BPS yaitu sebesar 46,15%. Hal ini mengindikasikan bahwa konsumen data merasa informasi yang tersedia di website lebih lengkap dan dapat memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kabupaten Nagekeo. Konsumen yang mendapatkan informasi melalui aplikasi chat dengan persentase sebesar 28,85%. Sementara itu, persentase konsumen yang menggunakan Aplikasi PST Online/e-mail tidak berbeda jauh persentasenya. Dan konsumen yang memilih untuk

datang langsung ke PST untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kabupaten Nagekeo adalah sebesar 11,52%.



Gambar 2. 7 Persentase konsumen data menurut wilayah PST dan fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data

BAB III

ANALISIS KEPUASAN

LAYANAN

<https://imageke...>



Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

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

3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Nagekeo pada tahun 2024 sebesar 99,70%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di PST BPS Kabupaten Nagekeo sudah baik. Jika dibandingkan dari tahun sebelumnya, maka persentase tersebut mengalami peningkatan sebesar 1,73%.

Tabel 3. 1 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan

Kode Daerah	Nama Daerah	Persentase Progres SKD
(1)	(2)	(3)
5318	Nagekeo	99,70%

3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data

Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui sarana yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), akses data pada website BPS, dan akses konten pada website BPS. Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Nagekeo yang puas terhadap akses data sebesar 100%. Persentase ini sama dengan tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa akses data di PST BPS Kabupaten Nagekeo sudah baik.

3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasarana diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Persentase konsumen data di BPS Kabupaten Nagekeo yang merasa puas terhadap sarana dan prasarana sebesar 98,33%.

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

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 data di PST BPS Kabupaten Nagekeo. *Gap analysis* menganalisis kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Nagekeo. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan.

Berdasarkan Tabel 3.2. terlihat bahwa atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Nagekeo yang memiliki nilai gap negatif, yaitu nilai kepuasan lebih rendah dari nilai kepentingan. Hal ini yang akan terus diperbaiki oleh BPS Kabupaten Nagekeo untuk memberikan pelayanan

terbaik sehingga konsumen data selalu puas terhadap pelayanan yang diterima dari BPS Kabupaten Nagekeo.

Tabel 3. 2 Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan dan *Gap* pelayanan menurut wilayah PST dan atribut pelayanan

No	Indikator	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	GAP
1.	Informasi pelayanan tersedia	9.40	9.03	-0.37
2.	Kemudahan persyaratan pelayanan	9.23	9.10	-0.13
3.	Kemudahan Prosedur	9.30	9.27	-0.03
4.	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian	9.37	9.27	-0.10
5.	Kesesuaian biaya pelayanan	9.47	9.33	-0.13
6.	Kesesuaian produk pelayanan	9.30	9.27	-0.03
7.	Sarana prasarana	9.20	9.00	-0.20
8.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama	9.43	9.33	-0.10
9.	Respon petugas pelayanan	9.40	9.37	-0.03
10.	Kejelasan informasi petugas pelayanan online	9.40	9.20	-0.20
11.	Kemudahan fasilitas pengaduan	9.23	9.00	-0.23

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

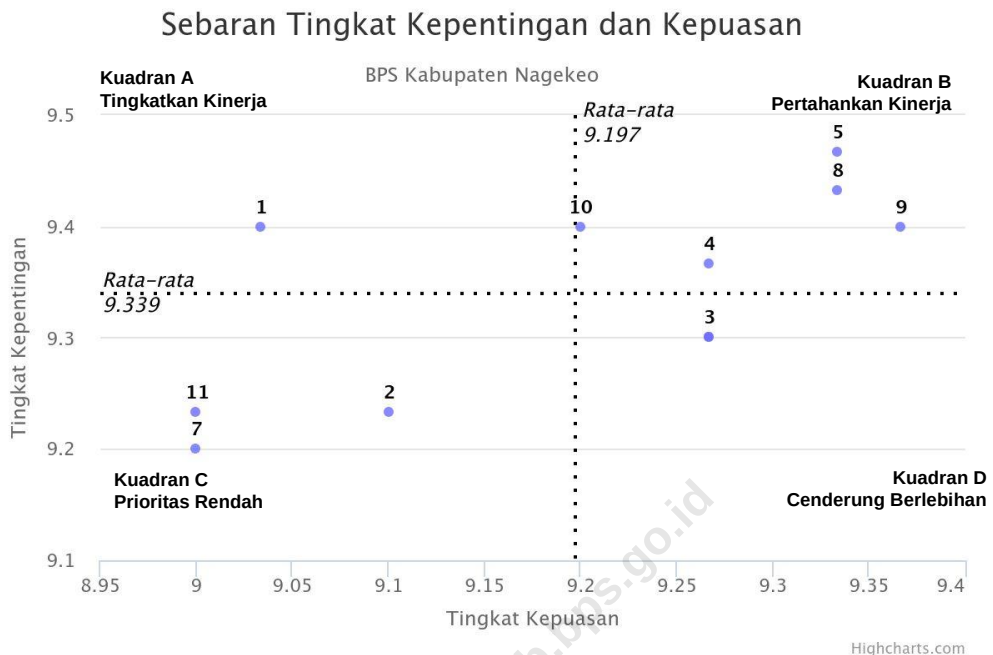
Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Nagekeo. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya. IPA memetakan atribut pelayanan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

Tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kepuasan dari seluruh atribut pelayanan di bawah 100%, menggambarkan bahwa semua atribut pelayanan perlu ditingkatkan kinerjanya agar dapat memenuhi harapan konsumen. Dalam peningkatan kinerja pelayanan, perlu dilakukan pemetaan atribut pelayanan mana yang perlu menjadi

prioritas utama untuk dilakukan perbaikan pelayanan. Oleh karena itu, pada SKD 2024 dilakukan analisis IPA untuk memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.

Tabel 3. 3 Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan dan kesesuaian menurut wilayah PST dan atribut pelayanan

No	Indikator	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Kesesuaian (%)
1.	Informasi pelayanan tersedia	9.40	9.03	96.10
2.	Kemudahan persyaratan pelayanan	9.23	9.10	98.56
3.	Kemudahan Prosedur	9.30	9.27	99.64
4.	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian	9.37	9.27	98.93
5.	Kesesuaian biaya pelayanan	9.47	9.33	98.59
6.	Kesesuaian produk pelayanan	9.30	9.27	99.64
7.	Sarana prasarana	9.20	9.00	97.83
8.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama	9.43	9.33	98.94
9.	Respon petugas pelayanan	9.40	9.37	99.65
10.	Kejelasan informasi petugas pelayanan online	9.40	9.20	97.87
11.	Kemudahan fasilitas pengaduan	9.23	9.00	97.47



Gambar 3. 1 *Importance and Performance Analysis (IPA)*

Keterangan :

1. Informasi pelayanan tersedia
2. Kemudahan persyaratan pelayanan
3. Kemudahan Prosedur
4. Kesesuaian jangka waktu penyelesaian
5. Kesesuaian biaya pelayanan
6. Kesesuaian produk pelayanan
7. Sarana prasarana
8. Kemudahan akses data melalui fasilitas utama
9. Respon petugas pelayanan
10. Kejelasan informasi petugas pelayanan online
11. Kemudahan fasilitas pengaduan

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.1. yang menjadi prioritas dalam

perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Nagekeo adalah informasi pelayanan tersedia.

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya adalah :

1. Kesesuaian jangka waktu penyelesaian
2. Kesesuaian biaya pelayanan
3. Kemudahan akses data melalui fasilitas utama
4. Respon petugas pelayanan
5. Kejelasan informasi petugas pelayanan online

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan hasil SKD 2024, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah mencakup :

1. Kemudahan persyaratan pelayanan
2. Sarana prasarana
3. Kemudahan fasilitas pengaduan

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan hasil SKD 2024, atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Nagekeo yang masuk dalam kuadran ini adalah kemudahan prosedur dan kesesuaian produk layanan.

3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

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

pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Nagekeo tahun 2024 adalah 91,97 yang berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik masuk kategori sangat baik. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, nilai ini mengalami peningkatan sebesar 0,01%.

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

BAB IV

ANALISIS PERILAKU

ANTI KORUPSI



Bab 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

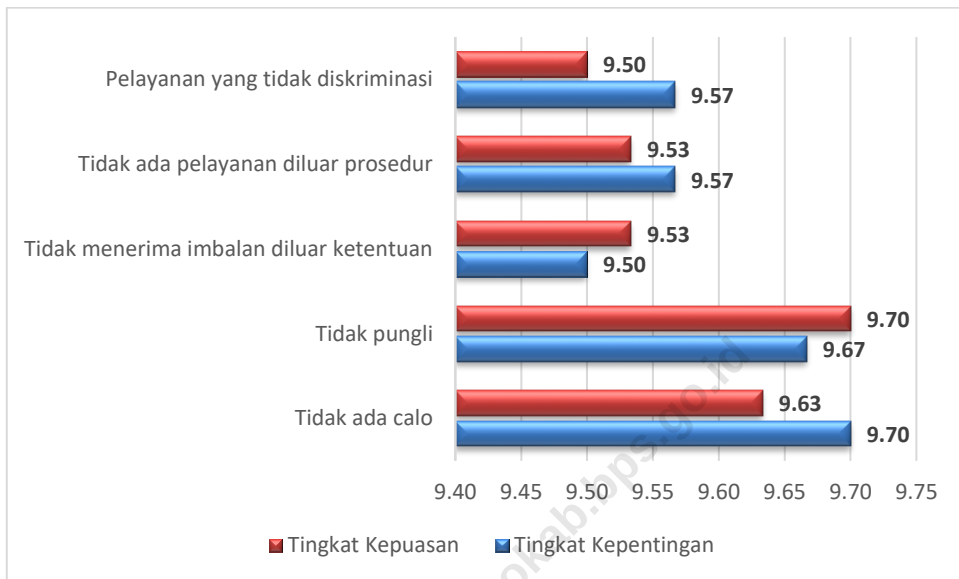
4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS

Berdasarkan persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Kabupaten Nagekeo, secara umum konsumen merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Nagekeo sebanyak 100 persen. Persentase kepuasan konsumen menurut atribut perilaku anti korupsi pada keempat atribut pelayanan mencapai 100%. Keempat atribut antara lain pelayanan yang tidak diskriminasi, tidak ada pelayanan di luar prosedur, tidak menerima imbalan diluar ketentuan, tidak calo dan tidak pungli.

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

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Nagekeo. Dalam gap analysis, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Pada bagian ini akan menganalisis persepsi konsumen terhadap penerapan perilaku anti korupsi pada PST BPS Kabupaten Nagekeo dengan menggunakan dua penilaian konsumen yaitu penilaian terhadap tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Indikator yang dihasilkan adalah berupa nilai kesenjangan (gap)

antara persepsi kepuasan dibandingkan dengan nilai harapan/kepentingan dari setiap atribut perilaku anti korupsi di PST BPS Kabupaten Nagekeo.



Gambar 4. 1 Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan terhadap perilaku Anti Korupsi berdasarkan atribut anti korupsi

Berdasarkan hasil SKD 2024, tiga atribut dalam penerapan perilaku anti korupsi memiliki nilai gap negatif sebagaimana yang ditunjukkan pada gambar 4.1. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan perilaku anti korupsi di PST BPS Kabupaten Nagekeo belum sepenuhnya memenuhi harapan konsumen. Nilai gap yang negatif memberikan rekomendasi agar upaya peningkatan perilaku anti korupsi terus dilakukan pada pelayanan PST BPS Kabupaten Nagekeo.

Tabel 4. 1 Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan dan gap menurut wilayah PST dan atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi

No	Indikator	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Gap
1.	Pelayanan yang tidak diskriminasi	9.57	9.50	-0.07
2.	Tidak ada pelayanan diluar prosedur	9.57	9.53	-0.03
3.	Tidak menerima imbalan diluar ketentuan	9.50	9.53	0.03
4.	Tidak pungli	9.67	9.70	0.03
5.	Tidak ada calo	9.70	9.63	-0.07

4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan. Berbeda dengan indikator persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi, indikator IPAK menggunakan tingkat kepentingan konsumen sebagai bobot antar atribut. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut wilayah PST SKD 2024 untuk Kabupaten Nagekeo adalah sebesar 95,8 poin. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, IPAK mengalami penurunan sebesar 0,1 poin.

BAB V

ANALISIS KEBUTUHAN

DATA



Bab 5 Analisis Kebutuhan Data

SKD 2024, selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan PST BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data serta mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS. Pada bab ini akan menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi kebutuhan data menurut jenis data, level data, periode data, dan perolehan data.

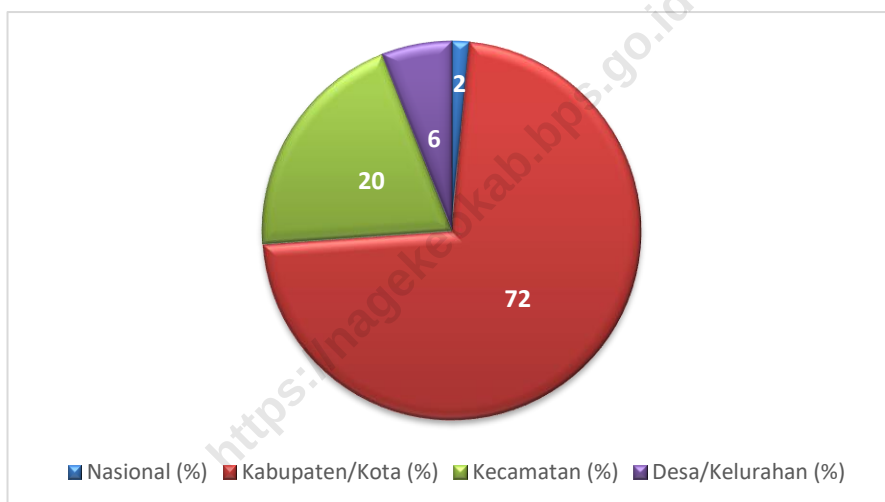
Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kabupaten Nagekeo dan wilayah penyedia data BPS Kabupaten Nagekeo. Wilayah PST BPS Kabupaten Nagekeo digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten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

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

Ketika mencari data yang dibutuhkan, konsumen bisa membutuhkan lebih dari satu *series* data untuk jenis data yang sama. Sehingga, jika konsumen membutuhkan satu jenis data sebanyak sepuluh tahun, orang tersebut akan dihitung sebagai satu konsumen dan sepuluh orang-data.

5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data

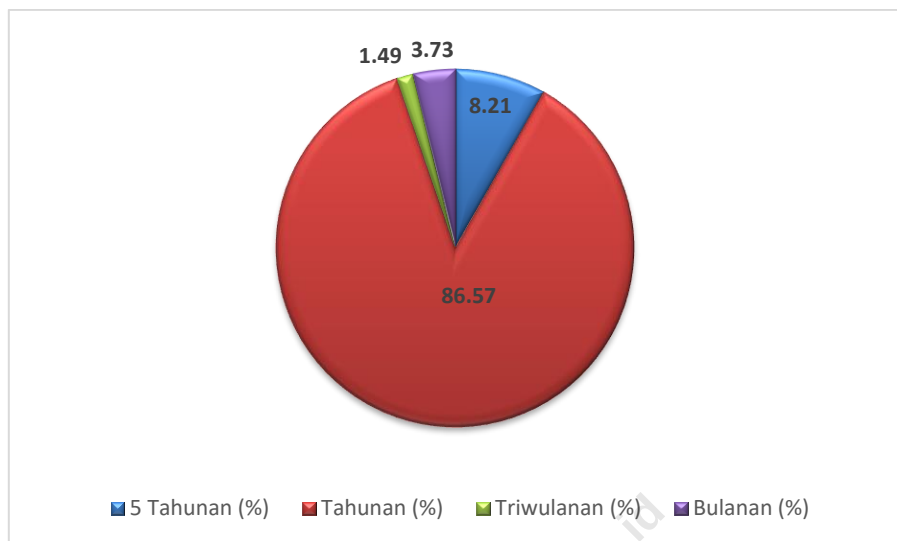
Level data yang dimaksudkan dalam subbab ini adalah tingkat penyajian data yang dibutuhkan oleh konsumen. Level data yang disajikan BPS beragam mencakup nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, atau lainnya (misal: pulau). Hasil SKD 2024 dapat digunakan untuk menganalisis segmentasi kebutuhan data dari responden yang menjadi konsumen di PST BPS Kabupaten Nagekeo berdasarkan level datanya. Berdasarkan gambar 5.1 dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen data membutuhkan data pada level kabupaten dengan persentase sebesar 72%.



Gambar 5. 1 Persentase pencarian data menurut wilayah PST dan level data

5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data

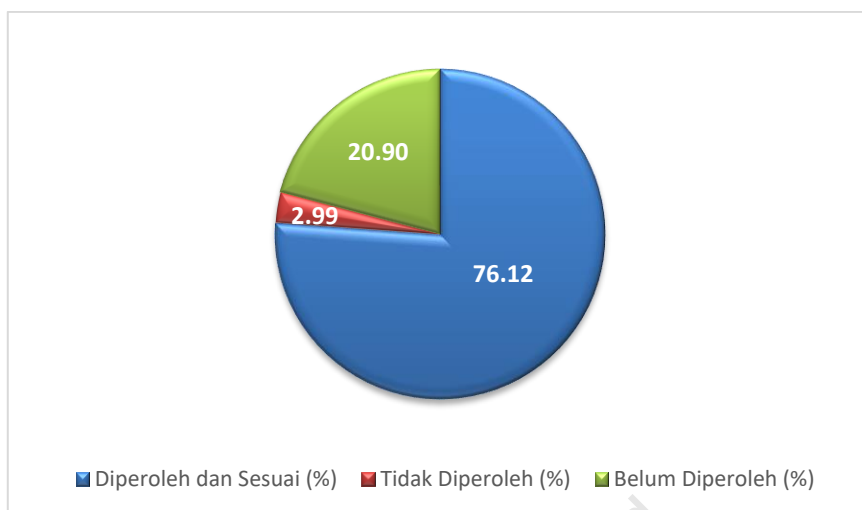
Jenis data yang dicari oleh pengguna dapat dibedakan menurut periode data. Periode data dalam SKD 2024 terdiri dari data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Periode data tahunan merupakan data yang paling banyak dicari oleh konsumen data di PST BPS Kabupaten Nagekeo dengan persentase sebesar 86,57%.



Gambar 5. 2 Persentase pencarian data menurut wilayah PST dan periode data

5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

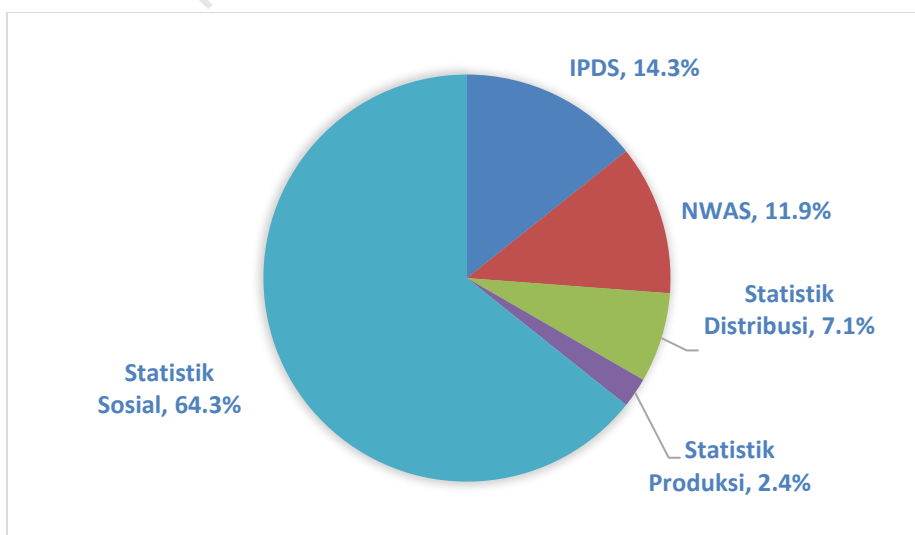
Saat melakukan pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dibutuhkan. SKD 2024 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu (i) Diperoleh dan Sesuai; (ii) Diperoleh tapi Tidak Sesuai; (iii) Tidak Diperoleh; dan (iv) Belum Diperoleh. Jenis perolehan “Diperoleh dan Sesuai” memiliki 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 dibutuhkan benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, “Belum Diperoleh” memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh.



Gambar 5. 3 Persentase pencarian data menurut wilayah PST dan perolehan data

5.4 Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

Ragam data dikategorikan menurut fungsi yang terdapat di BPS Kabupaten Nagekeo. Ragam data tersebut adalah ragam data statistik sosial, ragam data statistik distribusi, ragam data statistik neraca wilayah dan analisis statistik (Nwas), ragam data statistik produksi, dan ragam data integrasi, pengolahan dan diseminasi statistik (IPDS).



Gambar 5. 4 Persentase data yang dibutuhkan dan diperoleh konsumen data di PST BPS Kabupaten Nagekeo

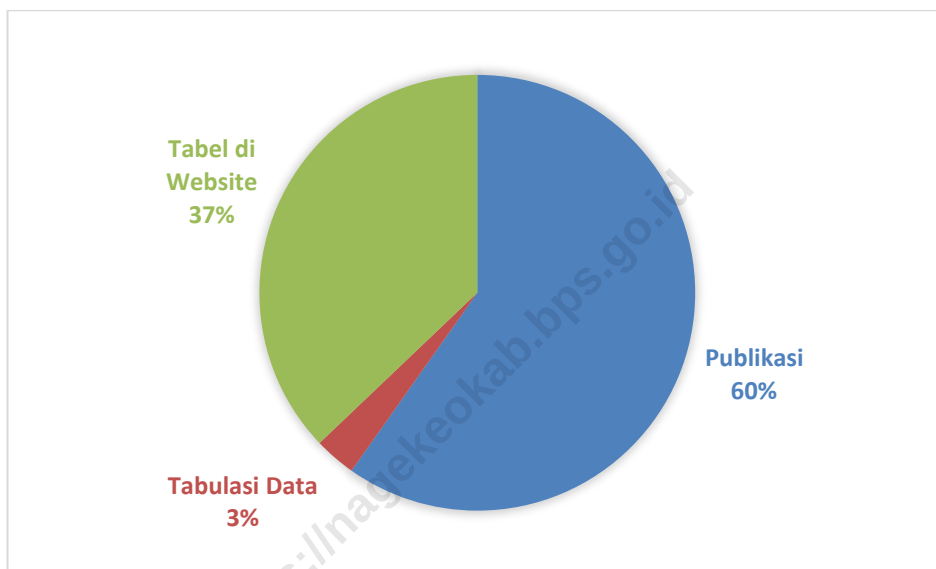
Gambar 5.4 memperlihatkan persentase data yang diperoleh dan sesuai dari konsumen data berdasarkan ragam data. Dari gambar 5.4 terlihat bahwa data dari fungsi Statistik Sosial adalah data yang paling banyak dicari oleh konsumen data dengan persentase sebesar 64,3%. Pada posisi berikutnya data dari fungsi IPDS dengan persentase sebesar 14,3%. Jenis data yang dibutuhkan oleh konsumen data berdasarkan ragam data dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5. 1 Jenis data yang diperoleh dan dibutuhkan oleh konsumen data dari penyedia BPS Kabupaten Nagekeo

Ragam Data	Jenis Data
(1)	(2)
Statistik Sosial	Kependudukan
	Sosial budaya
	Ketenagakerjaan
	Kesehatan
	Kemiskinan
Statistik Produksi	Pendidikan
	Tanaman pangan
Statistik Distribusi	Perdagangan
	Industri Mikro dan Kecil
	Pariwisata dan Jasa
NWAS	PDRB Menurut Lapangan Usaha
	IPM
	Konsumsi Penduduk
IPDS	Keadaan geografi
	Katalog publikasi

5.5 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

Data-data yang dihasilkan oleh BPS disajikan dalam berbagai bentuk media sumber data. SKD 2024 membagi sumber data BPS menjadi lima jenis, yakni publikasi, data mikro, peta digital wilkerstat, tabulasi data dan tabel di website. Berdasarkan Gambar 5.5, sebagian besar perolehan data dari PST BPS Kabupaten Nagekeo bersumber dari publikasi (60 %).



Gambar 5. 5 Persentase jenis sumber data yang dibutuhkan dan diperoleh konsumen data di PST BPS Kabupaten Nagekeo

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

Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu ‘Penyedia data Statistik Berkualitas Untuk Indonesia Maju’, BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia maju. Baik dalam tahap perencanaan, monitoring maupun evaluasi pembangunan. Berdasarkan hasil SKD 2024, semua konsumen data yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS Kabupaten Nagekeo untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi Pembangunan (100%). Oleh karena itu, data yang disediakan BPS harus mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

5.7 Analisis Kepuasan Kualitas Data

Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data SKD 2024 di PST BPS Kabupaten Nagekeo adalah sebesar 97,94% yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Nagekeo masuk kategori Baik atau dengan kata lain konsumen data di BPS Kabupaten Nagekeo semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Nagekeo.

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

VI

PENUTUP

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



Bab 6 Penutup

6.1 Kesimpulan

Pelaksanaan Survei Kebutuhan Data (SKD) bertujuan untuk mendapatkan bahan evaluasi sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan pelayanan PST BPS. SKD 2024 diselenggarakan di semua Kabupaten/Kota. Cakupan responden SKD 2024 adalah konsumen yang pernah menerima layanan dari PST BPS selama 1 Januari 2023 sampai dengan akhir periode pencacahan. Secara umum, pelaksanaan SKD 2024 di PST BPS Kabupaten Nagekeo berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan tercapainya target pengumpulan data SKD sebesar 100%. Hasil SKD 2024 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kebutuhan data, kepuasan konsumen, dan persepsi anti korupsi. Adapun metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis gap, Importance and Performance Analysis (IPA), dan Customer Satisfaction Index (CSI). Berdasarkan hasil analisis SKD 2024, dapat diambil kesimpulan :

1. Konsumen di PST BPS Kabupaten Nagekeo, yang digambarkan melalui responden SKD, didominasi oleh konsumen yang berasal dari Pemerintah daerah (86,67%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk pemerintah (93,33%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen berasal dari pegawai pemerintahan. Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah PASN/TNI/Polri (83,33%).

2. Konsumen di PST BPS Kabupaten Nagekeo cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dengan cara mendapatkan produk statistik melalui Publikasi (60%).
3. Nilai Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) untuk BPS Kabupaten Nagekeo sebesar 91,97. Sedangkan nilai Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) sebesar 95,8 poin.
4. Data yang paling banyak dicari adalah data Kependudukan.

6.2 Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis SKD 2025 dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik adalah sebaiknya atribut pelayanan yang akan digunakan pada kuesioner SKD 2025 sebaiknya tidak mengalami banyak perubahan dibandingkan SKD 2024. Hal ini ditujukan untuk mengetahui keterbandingan variabel antar tahun.



Daftar Pustaka

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

Latu, TM & Everett, AM. 2000. Review of Satisfaction Research and measurement Approaches. Science & Research Internal Report 183. New Zealand: Departement of Conservation.

Martilla, JA, & James, JC. 1977. Importance-Performance Analysis. Journal of Marketing, 41(1), 13-17.

Martinez, CL. 2003. Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1. Arizona: CenterPoint Institute Inc.

Parasuraman, A. Valerie. 2001. Delivering Quality Service. New York: The Free Press.

LAMPIRAN

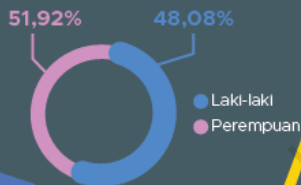


Metadata

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memiliki Metadata

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

Persentase konsumen PST BPS Pusat berdasarkan Jenis Kelamin



Metadata

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

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

Satker PST	Jumlah Responden	Metode Pengumpulan Data			
		Manual	PST	Email	Link
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
BPS Kabupaten Nagekeo	30	0	0	0	30

Metadata Indikator

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

Lampiran 1. 2 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Satker PST	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki	Perempuan
(1)	(2)	(3)
BPS Kabupaten Nagekeo	43,33	56,67

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

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$
Penghitungan	:	Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Kelompok umur 3. Jenis kelamin 4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan 5. Pekerjaan utama 6. Kategori instansi 7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan 8. Jenis layanan yang digunakan 9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

Lampiran 1. 3 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Satker PST	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	ASN/TNI /Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Lain- nya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
BPS Kabupaten Nagekeo	3,33	0	83,33	6,67	3,33	0	3,33

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$
Penghitungan	:	Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Kelompok umur 3. Jenis kelamin 4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan 5. Pekerjaan utama 6. Kategori instansi 7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan 8. Jenis layanan yang digunakan 9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

Lampiran 1. 4 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Satker PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
BPS Kabupaten Nagekeo	3,33	93,33	0	0	3,33

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$
Penghitungan	:	Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Kelompok umur 3. Jenis kelamin 4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan 5. Pekerjaan utama 6. Kategori instansi 7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan 8. Jenis layanan yang digunakan 9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

Lampiran 1. 5 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan

Satker PST	Jenis Layanan					
	Perpus- takaan	Pembe- lian Publika si BPS	Pembelian Data Mikro / Peta Wilayah Kerja Statistik	Akses Produk Statistik Pada Website	Konsulta- si Statistik	Rekomend asi Kegiatan Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
BPS Kabupaten Nagekeo	4,54	0	0	59,09	29,54	6,81

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$
Penghitungan	:	Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Kelompok umur 3. Jenis kelamin 4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan 5. Pekerjaan utama 6. Kategori instansi 7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan 8. Jenis layanan yang digunakan 9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

Lampiran 1. 6 Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, *Monitoring*, dan Evaluasi Pembangunan menurut Wilayah PST

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

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase konsumen K/L/OPD yang menggunakan data BPS sebagai dasar perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah
Konsep	:	Penggunaan data
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen K/L/D/I yang menggunakan data BPS sebagai dasar perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah terhadap seluruh konsumen K/L/D/I yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak pengguna data yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah.
Rumus	:	$P = \frac{x}{y} \times 100$
Penghitungan		Dengan: P = Persentase pengguna data yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional atau daerah x = Jumlah konsumen dari K/L/D/I yang memperoleh data BPS dan menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional atau daerah y = Jumlah seluruh konsumen dari K/L/D/I yang memperoleh data yang dibutuhkan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian		

Lampiran 1. 7 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data
menurut Wilayah Penyedia Data

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data
(1)	(2)
BPS Kabupaten Nagekeo	97,94

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

Metadata Indikator

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

Lampiran 1. 8 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
BPS Kabupaten Nagekeo	99,69

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

Metadata Indikator

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

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

Lampiran 1. 9 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
(1)	(2)
BPS Kabupaten Nagekeo	100

Metadata Indikator

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

Lampiran 1. 10 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana
(1)	(2)
BPS Kabupaten Nagekeo	98,33

Metadata Indikator

Nama indikator	: Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana
Konsep	: Kepuasan konsumen, sarana dan prasarana
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan sarana dan prasarana terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin). Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Sarana prasarana pendukung pelayanan meliputi ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, toilet khusus pengguna layanan, dan sarana bagi yang berkebutuhan khusus, serta aplikasi pelayanan online bagi responden online.
Interpretasi	: Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	: $P = \frac{x}{y} \times 100\%$
Penghitungan	Dengan: P = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan sarana dan prasarana BPS y = Jumlah seluruh konsumen data
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Klasifikasi	: Wilayah PST BPS
Penyajian	

Lampiran 1. 11 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST

Satker PST	IKK terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
BPS Kabupaten Nagekeo	91,97

Metadata Indikator

Nama indikator	: Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS
Konsep	: Kepuasan konsumen
Definisi	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner VKD24.
Interpretasi	: Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas pelayanan BPS. Hasil penghitungan IKK terhadap pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: 1) 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik; 2) 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik; 3) 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik; 4) 88,31-100 : Kualitas pelayanan sangat baik
Rumus	: $IKK = \frac{\sum_{i=1}^{12} \{w_i \bar{x}_i\}}{y} \times 100$
Penghitungan	Keterangan rumus: $\bar{x}_i$ = Rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i w_i = Penimbang tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i, y = skala maksimum penilaian (10) i = 1, 2, ..., 12 = 12 atribut pelayanan PST BPS
Ukuran	: Indeks
Satuan	: - (skala 100)
Klasifikasi	: Wilayah PST BPS
Penyajian	

Lampiran 1. 12 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST

Satker PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi
(1)	(2)
BPS Kabupaten Nagekeo	95,8

Metadata Indikator

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

Lampiran 1 Kuesioner VKD24

RAHASIA Dasar hukum: 1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik 2. PP No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik 3. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKN Unit Pelayanan Publik	 VKD24 Identitas Rekomendasi: V-
Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun 2024 merupakan survei yang bertujuan untuk mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan serta penyediaan data dan informasi statistik. Secara khusus, SKD 2024 bertujuan untuk: - Mengetahui jenis data yang dibutuhkan oleh konsumen; - Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan pelayanan BPS; - Memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan di unit PST pada masing-masing satuan kerja BPS seluruh Indonesia; - Mengetahui pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS; dan - Mengetahui nilai persepsi anti korupsi terhadap pelayanan BPS. SKD pertama kali dilaksanakan pada tahun 2005 dan semenjak itu telah dilaksanakan secara rutin setiap tahun. SKD 2024 dilakukan di BPS seluruh Indonesia dan dilaksanakan sepanjang tahun. Semua data yang Bapak/Ibu berikan akan dirahasiakan dan digunakan hanya untuk kepentingan SKD 2024.	
Pengantar	

Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)

Pencacah	Nama :	Pemeriksa	Nomor Responden :	Kode Wilayah	Nomor Urut
	Nama : Tanggal :	Nama : Tanggal :			

Blok I. Keterangan Responden

1 Nama	:						
2 Email	:						
3 Nomor handphone * *Urutur kepeluasan survei	:						
4 Jenis kelamin	:	Laki-laki	- 1				
		Pertemuan	- 2				
5 Pendidikan tertinggi yang diamatkan	:	S1TA/Sederajat	- 1				
Pilih salah satu jawaban		D1/D2/D3	- 2				
		D4/S1	- 3				
		S2	- 4				
		S3	- 5				
6 Pekerjaan utama	:	Pelajar/Mahasiswa	- 1				
Pilih salah satu jawaban		Peneliti/Dosen	- 2				
		Manajemen	- 3				
		Pegawai BUMN/BUMD	- 4				
		Pegawai Swasta	- 5				
		Wiraswasta	- 6				
		Lainnya (.....)	- 7				
7 Kategori instansi	:	Lembaga Negara	- 1				
Pilih salah satu jawaban		Kementerian & Lembaga Pemerintah	- 2				
		TNI/Polri/BIN/Kejaksaan	- 3				
		Pemerintah Daerah	- 4				
		Lembaga Ombudsman	- 5				
		Lembaga Penelitian & Pendidikan	- 6				
		BUMN/BUMD	- 7				
		Swasta	- 8				
		Lainnya (.....)	- 9				
8 Nama instansi	:						
9 Pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan	:	Tugas Sekolah/Tugas Kuliah	- 1				
Pilih salah satu jawaban		Pemerintahan	- 2				
		Komersial	- 3				
		Penelitian	- 4				
		Lainnya (.....)	- 5				
10 Jenis layanan yang digunakan	:	Perpustakaan	- 1				
Boleh pilih lebih dari satu jawaban		Pembelian Publikasi BPS	- 2				
		Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik	- 4				
		Akses produk statistik pada Website BPS	- 8				
		Konsultasi Statistik	- 16				
		Rekomendasi Kelelahan Statistik	- 32				
11 Sarana yang digunakan untuk mengaplikasikan layanan BPS	:	Pelayanan Statistik Terpadu (PST) daring langsung	- 1				
Boleh pilih lebih dari satu jawaban		Website BPS / AIsStats BPS	- 2				
		Surat / E-mail	- 8				
		Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll.)	- 16				
		Lainnya (.....)	- 32				
12 Apakah pernah melakukan pengaduan Pelayanan Statistik (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	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan: (sesuai Blok 1 Rincian 11).	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
11	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, website https://pengaduan.bps.go.id , e-mail bpshtq@bps.go.id)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
12	Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (BIR12 berkode 1) Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
13	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
14	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
15	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
17	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2

Blok III. Kebutuhan Data

Diisi jika jenis layanan yang digunakan selain rekomendasi kegiatan statistik (Blok I Rincian 10 berisi salah satu kode 1, 2, 4, 8, 16)

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

No.	Data yang Dibutuhkan/Dikonsultasikan				Apakah data pada kolom (2) - (5) sudah diperoleh?		Sumber Data			Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Data	
	Rincian data beserta wilayah datanya		Tahun	Level Data ¹⁾	Periode Data ²⁾	Jenis Sumber Data	Judul Sumber Data	Tahun Sumber Data	Apakah data ini digunakan untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah?	1 2 ... 9 10 Sangat tidak puas Sangat puas	
	Misal: - Gini ratio Provinsi Nusa Tenggara Barat - Persentase penduduk miskin di Kota Balikpapan - Kepadatan penduduk di Kota Samarinda - dll					-1 Ya sesuai -2 Ya tidak sesuai -3 Data Mikro -4 Peta Wilkerstat -5 Tabel di Website	Misal: -1 Provinsi Jambi Dalam Angka -2 Data Mikro Potensi Desa -3 Peta Indonesia per Desa -4 Website BPS Provinsi Jambi -5 .dll	Ya Tidak			
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	
¹⁾ Kode level data kolom (4) 1. Nasional 2. Provinsi 3. Kabupaten/kota 4. Kecamatan 5. Desa/kelurahan 6. Individu											
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)											

Blok IV. Catatan Tuliskan kritik dan saran terhadap produk dan layanan data/informasi statistik yang disediakan oleh BPS	https://nagekeokab.bps.go.id
---	--

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



***BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN NAGEKEO***

Kompleks Perkantoran Pemerintah Daerah Kabupaten Nagekeo
Mbay-Flores-NTT 88472

Homepage : <https://nagekeokab.bps.go.id> E-mail: bps5318@bps.go.id