

Katalog: 1399013.2171

ANALISIS HASIL

# SURVEI KEBUTUHAN DATA

BPS KOTA BATAM

**2023**



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KOTA BATAM**





ANALISIS HASIL  
**SURVEI  
KEBUTUHAN  
DATA**

BPS KOTA BATAM

**2023**

# **Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Batam 2023**

**Katalog** : 1399013.2171

**ISSN** : -

**Nomor Publikasi** : 21710.2325

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

**Jumlah Halaman** : xii + 98 halaman

**Penyusun Naskah:**

BPS Kota Batam

**Penyunting:**

BPS Kota Batam

**Pembuat Kover:**

BPS Kota Batam

**Penerbit:**

©BPS Kota Batam

**Sumber Ilustrasi:**

*www.canva.com*

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**  
**Kota Batam 2023**

**Pengarah**

Aguskadaryanto, SST

**Penanggung Jawab**

Aguskadaryanto, SST

**Penyunting**

Retza Bahtiar Anugrah, S.Si

**Penulis Naskah**

Evawane Fahma Kusumawardani S.Tr.Stat

Hardoni

Moon Bangun Simamora, A.Md

Renata Putri Henessa S.Tr.Stat.

**Pengolah Data**

Evawane Fahma Kusumawardani S.Tr.Stat

Hardoni

Moon Bangun Simamora, A.Md

Renata Putri Henessa S.Tr.Stat.

**Penata Letak dan Infografis**

Evawane Fahma Kusumawardani S.Tr.Stat

Renata Putri Henessa S.Tr.Stat.

Retza Bahtiar Anugra, S.Si



## KATA PENGANTAR

---

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

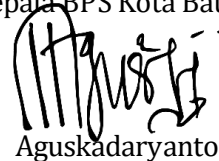
Badan Pusat Statistik (BPS), sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS telah menyelenggarakan SKM secara rutin setiap tahun yang diintegrasikan ke dalam Survei Kebutuhan Data (SKD).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

Laporan hasil pelaksanaan SKD 2023 disajikan dalam bentuk publikasi yang berjudul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2023”. Publikasi ini berisikan gambaran mengenai kebutuhan data konsumen dan persepsi konsumen terhadap kinerja pelayanan PST BPS serta persepsi konsumen terhadap kualitas data BPS. Indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini mencakup Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

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

Terima kasih dan selamat membaca.

Batam, Desember 2023  
Kepala BPS Kota Batam



Aguskadaryanto





## DAFTAR ISI

### Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS

Kota Batam 2023

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>Bab 1 Pendahuluan</b> .....	<b>13</b>
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 .....	8
1.4 Metodologi .....	9
1.4.1 Metode <i>Sampling</i> .....	9
1.4.2 Metode Pengumpulan Data .....	10
1.4.3 Metode Analisis Data .....	10
1.5 Sistematika Penulisan .....	18
<b>Bab 2 Segmentasi Konsumen</b> .....	<b>19</b>
2.1 Realisasi Pengumpulan Data .....	21
2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD .....	22
2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan .....	28
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan .....	29
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS.....	30
<b>Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan</b> .....	<b>33</b>
3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS .....	35
3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data .....	36
3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana .....	37

3.4 Analisis Kesenjangan ( <i>Gap</i> ) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS.....	38
3.5 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS.....	40
3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS .....	41
<b>Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi.....</b>	<b>43</b>
4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS .....	45
4.2 Analisis Kesenjangan ( <i>Gap Analysis</i> ) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS .....	46
4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS.....	47
<b>Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....</b>	<b>49</b>
5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data.....	51
5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data.....	52
5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data .....	53
5.4 Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan .....	54
<b>Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data .....</b>	<b>55</b>
6.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS .....	57
<b>Bab 7 Penutup.....</b>	<b>59</b>
7.1. Kesimpulan .....	61
7.2. Saran .....	63
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>65</b>
<b>Lampiran .....</b>	<b>67</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Nilai Kinerja Unit Pelayanan .....	16
Tabel 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan (%) .....	28
Tabel 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan (%).....	29
Tabel 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data BPS (%) .....	30
Tabel 5. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan .....	39
Tabel 6. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kesesuaian Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan .....	40
Tabel 7. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan (Anti Korupsi) .....	46

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Diagram Cartesius <i>Importance and Performance Analysis</i> .....	13
Gambar 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur (%) .....	22
Gambar 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin (%) .....	23
Gambar 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan (%).....	24
Gambar 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama (%).....	25
Gambar 6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Instansi/Institusi (%) .....	27
Gambar 7. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST (%) .....	35
Gambar 8. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan (%) .....	36
Gambar 9. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST].....	37
Gambar 10. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST.....	38
Gambar 11. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST .....	41
Gambar 12. Persentase Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS Kota Batam (%).....	46
Gambar 13. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Batam Menurut Level Data.....	52
Gambar 14. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Batam Menurut Periode Data.....	53
Gambar 15. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Batam Menurut Perolehannya .....	54

Gambar 16. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	54
Gambar 17. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data.....	57

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

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data.....	70
Lampiran 2	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST.....	72
Lampiran 3	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama.....	74
Lampiran 4	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	76
Lampiran 5	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan .....	78
Lampiran 6	Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan menurut Wilayah PST .....	80
Lampiran 7	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data .....	82
Lampiran 8	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST.	84
Lampiran 9	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST .....	86
Lampiran 10	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST.....	88
Lampiran 11	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST.....	90
Lampiran 12	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST . .....	92
Lampiran 13	Kuesioner VKD23 .....	94

# 01

## PENDAHULUAN



Cakupan Wilayah



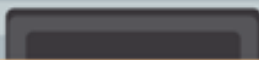
Metode Pengumpulan Data

PST  
BPS Kota Batam

- Self Enumeration & Wawancara
- Wawancara



WELCOME









# Bab 1

## Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang

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

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

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

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

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

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

Tujuan pelaksanaan SKD 2023 secara umum adalah mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta melakukan identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD 2023 digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan pelayanan serta kualitas data dan informasi statistik.

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2023 sebagai berikut:

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

## 1.3 Landasan Teori

### 1.3.1 Konsep dan Definisi

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

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

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

### 1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 1.3.3 Kepuasan Layanan

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

#### 1) Persyaratan

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

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

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

#### 3) Waktu Penyelesaian

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

#### 4) Biaya/Tarif

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

#### 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

#### 6) Kompetensi Pelaksana

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

#### 7) Perilaku Pelaksana

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

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

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

#### 9) Sarana dan Prasarana

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

## 1.4 Metodologi

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

### 1.4.1 Metode *Sampling*

SKD 2023 dilaksanakan dengan metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2023 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS pada periode 1 Januari 2023 sampai dengan waktu pencacahan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik pengambilan sampel dari populasi yang

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

#### **1.4.2 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data di masing-masing wilayah PST BPS menggunakan dua moda yaitu PAPI (*Pencil and Paper Interview*) dan CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*). Pengumpulan data dengan moda PAPI dilakukan secara kombinasi antara wawancara dan swacacah. Responden 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 mewawancarai responden pada pertanyaan Blok I dan Blok III kolom 1-10. Selanjutnya responden mengisi secara mandiri untuk pertanyaan yang terkait dengan persepsi kepuasan layanan dan kualitas data.
- Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda CAWI.

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

- Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda CAWI.

#### **1.4.3 Metode Analisis Data**

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2023 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain:



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

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

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

### **2) Analisis Kesenjangan**

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

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

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

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

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

i) Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

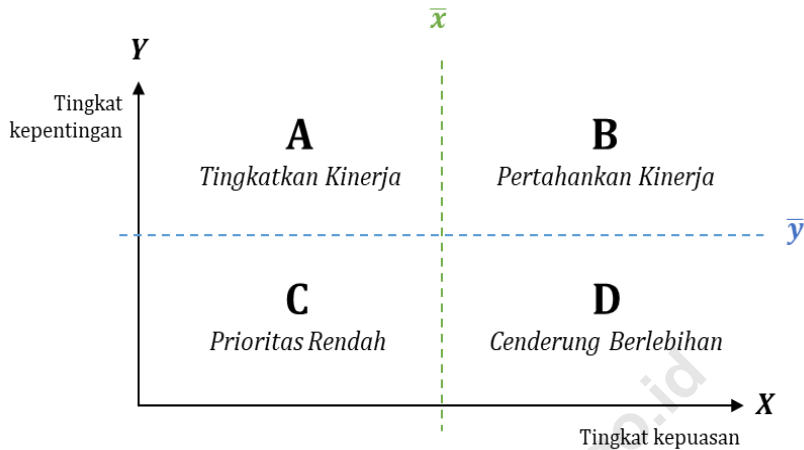
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

ii) Diagram cartesius

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



Gambar 1. Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis*

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda.

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

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

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

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

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

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

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

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

- Kuadran D

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

#### 4) Persentase Konsumen yang Puas

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

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2023 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66. Hal ini didasarkan pada pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, dimana dalam skala 10, jika nilai kepuasan diatas 7,66 maka termasuk kategori kinerja yang baik (Tabel 1).

## 5) Indeks Kepuasan Konsumen

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS. Dengan demikian, IKK yang dihitung dalam SKD 2023 yaitu IKK terhadap pelayanan PST BPS.

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

### i) Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

$w_i$  = penimbang atribut pelayanan ke- $i$ ,

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

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

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

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

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

Rumus IKK':

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

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

### iii) Menghitung IKK

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

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

Nilai IKK berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dikategorikan menjadi 4 kategori sebagaimana dalam Tabel 1.

Tabel 1. Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

## 6) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 5 (lima) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD2023.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

i) Menghitung penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

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

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

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

iii) Menghitung IPAK

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

IPAK merupakan hasil konversi nilai IPAK' menggunakan rumus berikut:

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

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

## 1.5 Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

- **Bab 1 Pendahuluan**, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 2023
- **Bab 2 Segmentasi Konsumen**, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Pusat yang menjadi responden SKD 2023 berdasarkan Blok I VKD23
- **Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD23
- **Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi**, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD23
- **Bab 5 Analisis Kebutuhan Data**, berisi analisis mengenai data di PST BPS Pusat yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD23.
- **Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Pusat yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD23
- **Bab 7 Penutup**, berisi kesimpulan hasil SKD 2023 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2023 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Pusat.



02

## SEGMENTASI KONSUMEN

35,48%

64,52%

64,52%

**KONSUMEN**

merupakan lulusan  
D4/S1

64,84%

**KONSUMEN**

Berasal dari  
Pemerintah Daerah





## Bab 2 Segmentasi Konsumen

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

### 2.1 Realisasi Pengumpulan Data

Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2023. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah PST BPS Pusat yang memiliki jumlah target 150 responden.

Pelaksanaan SKD 2023 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden di PST BPS Kota Batam yang mengikuti survei adalah sebesar 31 responden.

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

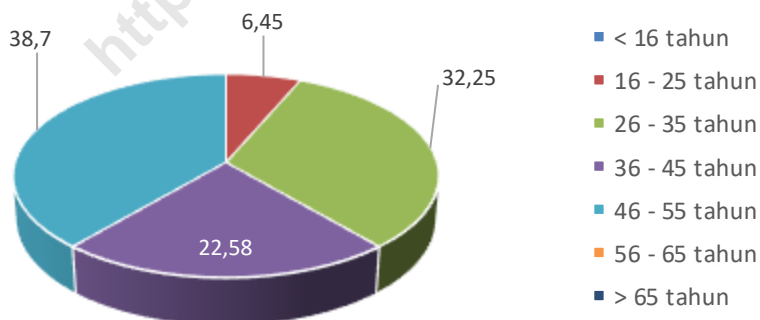
- 1) wawancara kepada responden yang datang untuk kemudian dilakukan input oleh petugas (atau disebut manual);
- 2) responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST (atau disebut PST);

- 3) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui *email* (selanjutnya disebut *email*); dan
- 4) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang ditujukan kepada publik, baik melalui *link* yang didapatkan dari *website* maupun media lain (selanjutnya disebut *link*).
  - Realisasi : 48 Responden
  - Responden Terverifikasi : 41 Responden
  - Hasil-Pencapaian 31 Responden

## 2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD

Pada bagian ini, dibahas mengenai karakteristik konsumen yang menjadi responden SKD 2023. Karakteristik konsumen yang dianalisis dibagi menjadi lima, yaitu kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, dan instansi/institusi.

### Kelompok Umur



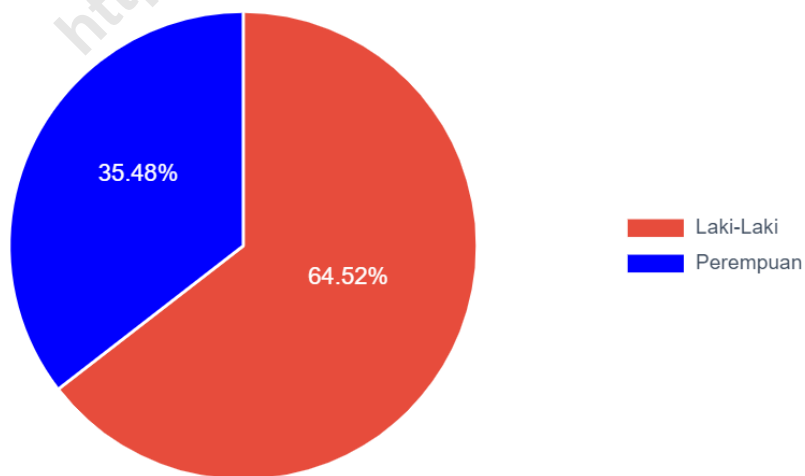
Gambar 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur (%)

Berdasarkan Gambar 2 (diagram Persentase Konsumen di PST BPS Kota Batam Menurut Kelompok Umur), dapat dilihat distribusi konsumen PST BPS Kota Batam menurut kelompok umur sebagai berikut:

- **Kelompok Umur 16-25 tahun:** Memiliki persentase terkecil dalam survei ini dengan hanya 6,45%.
- **Kelompok Umur 26-35 tahun:** Terwakili dengan persentase yang lebih besar yaitu 32,25%.
- **Kelompok Umur 36-45 tahun:** Menyumbang 22,58% dari total konsumen.
- **Kelompok Umur 46-55 tahun:** Merepresentasikan bagian terbesar dari konsumen, dengan persentase 38,7%.

Dari data yang tersaji, kelompok umur 46-55 tahun adalah yang paling dominan di antara konsumen PST BPS Kota Batam, diikuti oleh kelompok umur 26-35 tahun. Kelompok umur 16-25 tahun dan 36-45 tahun memiliki persentase yang lebih kecil dibandingkan dengan dua kelompok lainnya.

### Jenis Kelamin



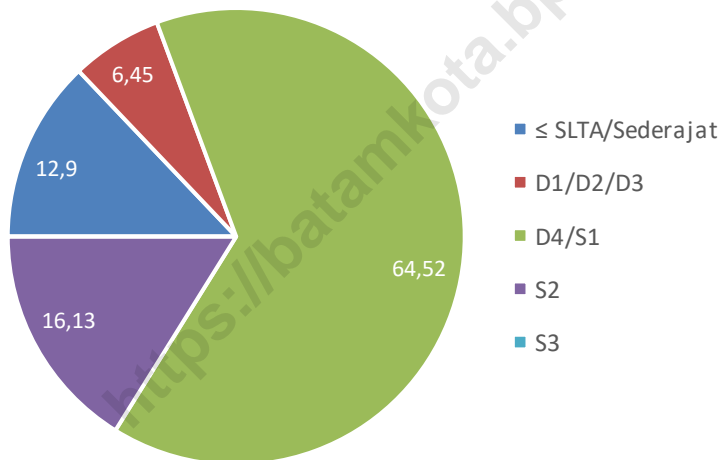
Gambar 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin (%)

Berdasarkan Gambar 3 (diagram Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin), distribusi jenis kelamin konsumen PST BPS Kota Batam ditampilkan dengan rincian sebagai berikut:

- **Laki-Laki:** Mewakili 35,48% dari total konsumen.
- **Perempuan:** Menjadi mayoritas dengan persentase 64,52%.

Dari data yang disajikan, dapat dilihat bahwa perempuan merupakan kelompok yang lebih besar dibandingkan laki-laki dalam konsumen di wilayah PST BPS Kota Batam.

### Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan



Gambar 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan (%)

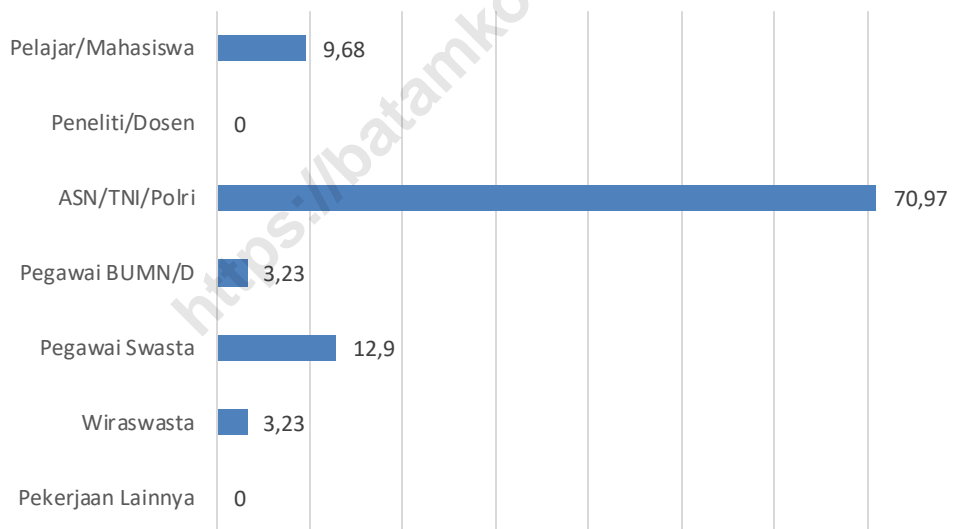
Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin “melek data”. Pada SKD 2023, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu lebih rendah dan sama dengan SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2 dan S3. Berdasarkan Gambar 4 (diagram Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan

Tertinggi yang Ditamatkan), tingkat pendidikan tertinggi konsumen PST BPS Kota Batam ditampilkan dengan detail sebagai berikut:

- **D4/S1**: Mewakili mayoritas dengan 64,52% dari total konsumen.
- **≤ SLTA/Sederajat**: Menyumbang 12,9% dari total konsumen.
- **D1/D2/D3**: Merepresentasikan 6,45% dari konsumen.
- **S2**: Berikutnya dengan proporsi yang signifikan yaitu 16,13%.

Dengan demikian, sebagian besar konsumen di wilayah PST BPS Kota Batam tampaknya memiliki pendidikan tingkat D4 atau S1, yang mengindikasikan tingkat pendidikan yang relatif tinggi di antara konsumen di wilayah tersebut.

### Pekerjaan Utama



Gambar 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama (%)

Pada SKD 2023, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, ASN/TNI/Polri, pegawai BUMN/BUMD, pegawai swasta, wiraswasta, pekerjaan utama lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2023 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat

pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

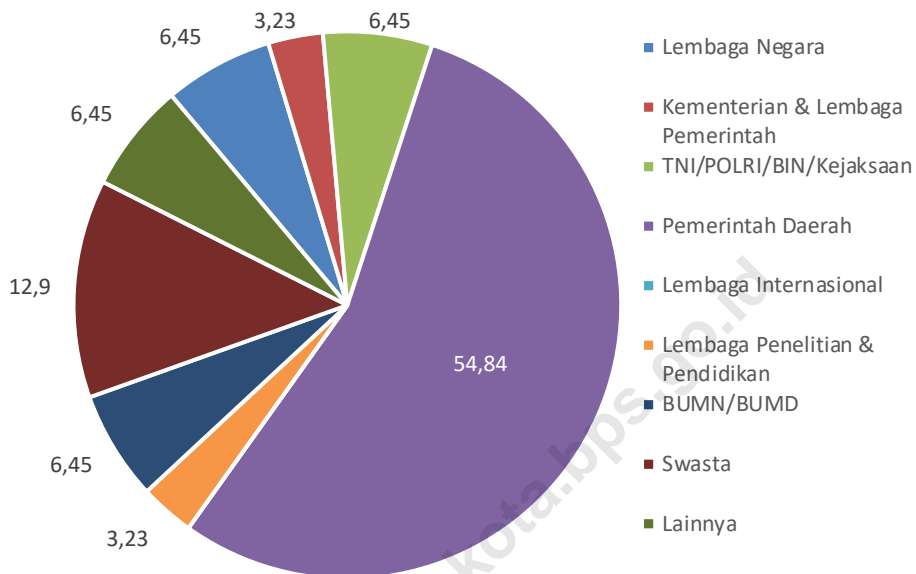
Berdasarkan Gambar 5 (diagram Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama), distribusi pekerjaan utama konsumen PST BPS Kota Batam ditunjukkan dengan rincian sebagai berikut:

- **ASN/TNI/Polri:** Merupakan mayoritas dengan 70,97% dari total konsumen.
- **Pegawai Swasta:** Menyumbang 12,9% dari total konsumen.
- **Pelajar/Mahasiswa:** Merepresentasikan 9,68% dari keseluruhan konsumen.
- **Pegawai BUMN/D:** Memiliki persentase 3,23%.
- **Wiraswasta:** Juga memiliki persentase 3,23%.
- **Peneliti/Dosen dan Pekerjaan Lainnya:** Tidak memiliki representasi dalam survei ini dengan persentase 0%.

Dari data ini, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di wilayah PST BPS Kota Batam adalah mereka yang bekerja sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN), anggota TNI, atau Polri.



## Instansi



Gambar 6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Instansi/Institusi (%)

Konsumen pada SKD 2023 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 6 (diagram Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Instansi/Institusi), persentase konsumen berdasarkan afiliasi instansi atau institusi di wilayah PST BPS Kota Batam adalah sebagai berikut:

- **Pemerintah Daerah:** Menyumbang persentase terbesar yaitu 54,84% dari total konsumen.
- **Swasta:** Terwakili dengan 12,9% dari keseluruhan konsumen.
- **Lembaga Pendidikan & Penelitian:** Berkontribusi sebesar 3,23% dari konsumen.
- **BUMN/BUMD:** Juga memiliki persentase sebesar 6,45%.
- **Kementerian & Lembaga Pemerintah:** Mewakili 3,23% dari konsumen.
- **Lembaga Negara:** Merepresentasikan 6,45% dari total konsumen.
- **TNI/POLRI/BIN/Kejaksaan:** Mencakup 6,45% dari konsumen.

- **Lainnya:** Menyumbang 6,45% dari total konsumen.

Data ini menunjukkan bahwa Pemerintah Daerah merupakan penyumbang terbesar konsumen di wilayah PST BPS Kota Batam, diikuti oleh sektor swasta dan berbagai instansi lainnya dengan persentase yang lebih kecil.

### 2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Tabel 2. 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)
Kota Batam	6,45	67,74	6,45	3,23	16,13

Berdasarkan Tabel 2 yang menunjukkan "Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan," dapat dilihat bagaimana hasil kunjungan ke PST di Kota Batam digunakan oleh konsumen. Analisis Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan di Kota Batam adalah sebagai berikut:

- **Tugas Sekolah/Tugas Kuliah:** Sebanyak 6,45% dari konsumen mengunjungi PST untuk keperluan pendidikan, khususnya tugas sekolah atau kuliah.
- **Pemerintahan:** Sebagian besar konsumen, dengan persentase 67,74%, menggunakan hasil kunjungan untuk keperluan yang berkaitan dengan pemerintahan.
- **Komersial:** Persentase konsumen yang mengunjungi untuk keperluan komersial juga berjumlah 6,45%, menunjukkan bahwa ada sebagian konsumen yang menggunakan data atau informasi dari PST untuk kegiatan bisnis atau komersial.
- **Penelitian:** Hanya 3,23% konsumen yang datang ke PST untuk keperluan penelitian, yang bisa mencakup studi akademik.

- **Lainnya:** Kategori ini mencakup 16,13% dari konsumen, yang mungkin melibatkan keperluan seperti kegiatan sosial, pengembangan produk, atau kebutuhan informasi personal.

PST di Kota Batam terutama dimanfaatkan untuk keperluan pemerintahan, dengan sejumlah penggunaan yang lebih rendah untuk kegiatan pendidikan, komersial, dan penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa PST memegang peranan penting dalam mendukung fungsi pemerintahan di daerah tersebut.

## 2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan

Tabel 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan (%)

Satker PST	Jenis Layanan					
	Perpustakaan	Pembelian Publikasi BPS	Pembelian Data Mikro / Peta Wilayah Kerja Statistik	Akses Produk Statistik Pada Website	Konsultasi Statistik	Rekomendasi Kegiatan Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Kota Batam	9,76	2,44	7,32	43,90	29,27	7,32

PST menyediakan berbagai layanan statistik yang memungkinkan konsumen mendapatkan akses ke data dan informasi yang diperlukan untuk keperluan yang beragam. Tabel 3 memberikan gambaran tentang bagaimana konsumen di Kota Batam memanfaatkan jenis layanan yang ditawarkan oleh PST.

- **Perpustakaan:** Sebanyak 9,76% dari konsumen menggunakan layanan perpustakaan yang tersedia di PST.
- **Pembelian Publikasi BPS:** Layanan ini digunakan oleh 2,44% dari konsumen, menandakan minat tertentu pada publikasi resmi yang dikeluarkan oleh BPS.

- **Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik:** Sejumlah 7,32% konsumen mengakses layanan ini, yang menunjukkan kebutuhan data spesifik dan terperinci untuk wilayah kerja statistik.
- **Akses Produk Statistik pada Website:** Ini adalah layanan yang paling banyak digunakan dengan 43,90% konsumen mengakses informasi statistik melalui situs web PST.
- **Konsultasi Statistik:** Layanan ini cukup populer, dengan 29,27% konsumen yang memanfaatkannya, kemungkinan besar untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam atau bantuan dalam menginterpretasikan data statistik.
- **Rekomendasi Kegiatan Statistik:** Sejumlah 7,32% konsumen memanfaatkan layanan ini, yang mungkin mencakup saran tentang kegiatan atau penelitian statistik yang akan datang.

Konsumen di Kota Batam cenderung menggunakan website PST sebagai sumber informasi statistik utama, diikuti oleh layanan konsultasi statistik yang menunjukkan kebutuhan akan dukungan dan panduan dalam menggunakan data statistik.

## 2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS

Tabel 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data BPS (%)

Satker PST	Jumlah Responden	Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS					
		Datang Langsung ke PST	Aplikasi PST Online	Website BPS /Allstats BPS	Surat/ Email	Aplikasi Chat	Fasilitas Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Kota Batam	31	20,00	11,11	40,00	4,44	24,44	0,00

Dalam memperoleh data dan layanan dari BPS melalui PST, konsumen di Kota Batam memiliki preferensi beragam terhadap fasilitas yang digunakan.

Tabel 4 menyediakan gambaran terperinci tentang fasilitas utama yang digunakan oleh 31 responden dalam memperoleh data BPS.

- **Datang Langsung ke PST:** Sebanyak 20,00% dari konsumen memilih untuk mendatangi kantor PST secara langsung untuk mendapatkan data yang mereka perlukan.
- **Aplikasi PST Online:** Aplikasi online digunakan oleh 11,11% dari konsumen, menunjukkan bahwa sebagian responden memanfaatkan kemudahan akses digital.
- **Website BPS / Alstats BPS:** Fasilitas ini adalah yang paling populer, dengan 40,00% dari konsumen menggunakannya, yang menandakan kecenderungan tinggi terhadap penggunaan sumber data online.
- **Surat/Email:** Hanya 4,44% dari konsumen yang menggunakan surat atau email sebagai sarana untuk memperoleh data BPS.
- **Aplikasi Chat:** Layanan melalui aplikasi chat dipilih oleh 24,44% dari konsumen, menunjukkan preferensi yang kuat untuk komunikasi dan layanan yang lebih cepat serta interaktif.

Website BPS merupakan cara utama yang dipilih konsumen di Kota Batam untuk mengakses data BPS, diikuti oleh penggunaan aplikasi chat. Ini menunjukkan kebiasaan konsumen yang cenderung mengutamakan akses informasi yang cepat dan mudah melalui kanal online.



03

# ANALISIS KEPUASAN LAYANAN



**98,39%**

Konsumen puas  
terhadap Sarana  
dan Prasarana

**98,83%**

Konsumen puas  
terhadap  
Pelayanan

**96,77%**

Konsumen  
puas terhadap  
Akses Data







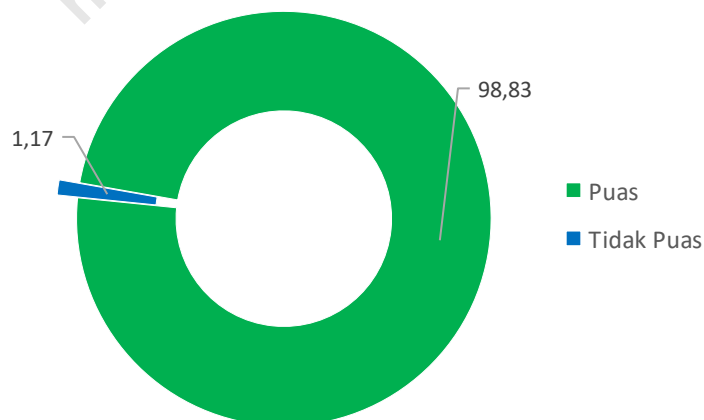


## Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

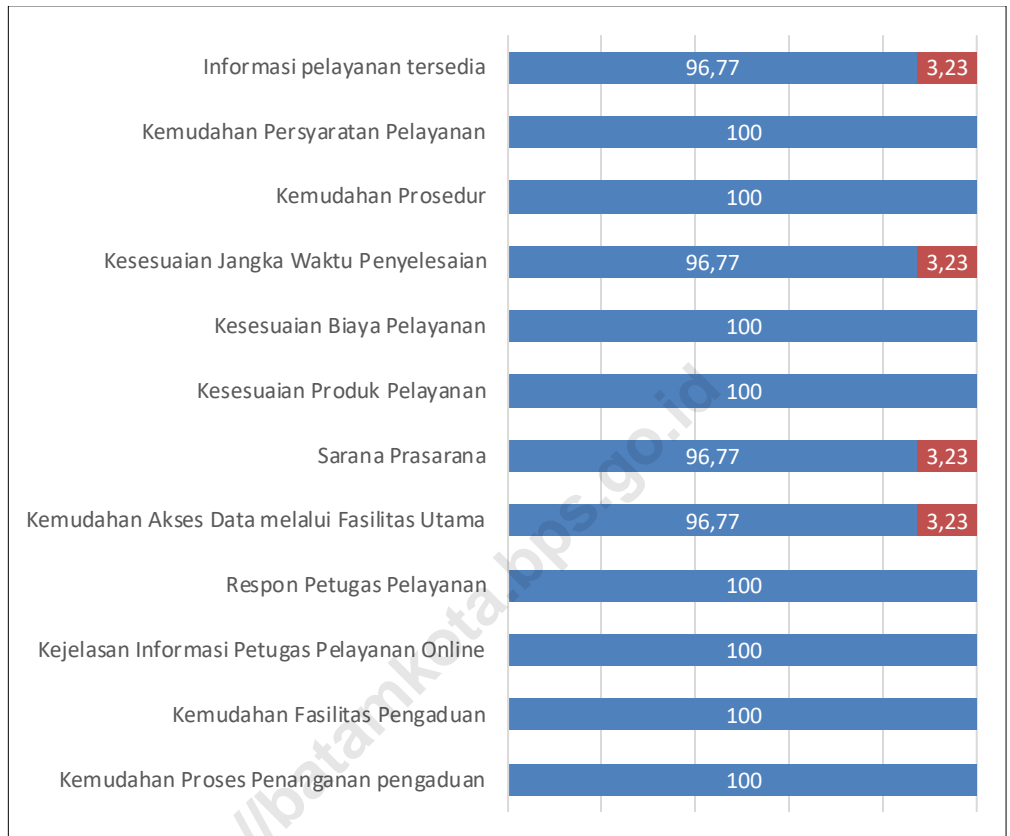
Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kota Batam terhadap pelayanan PST BPS Kota Batam secara umum dan menurut atribut pelayanan. Analisis kepuasan layanan meliputi kepuasan konsumen terhadap pelayanan, akses, dan sarana prasarana, *gap analysis*, *Importance and Performance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

### 3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS Berdasarkan Gambar 6, dapat dilihat bahwa sebesar 98,83% konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kota Batam.



Gambar 7. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST (%)



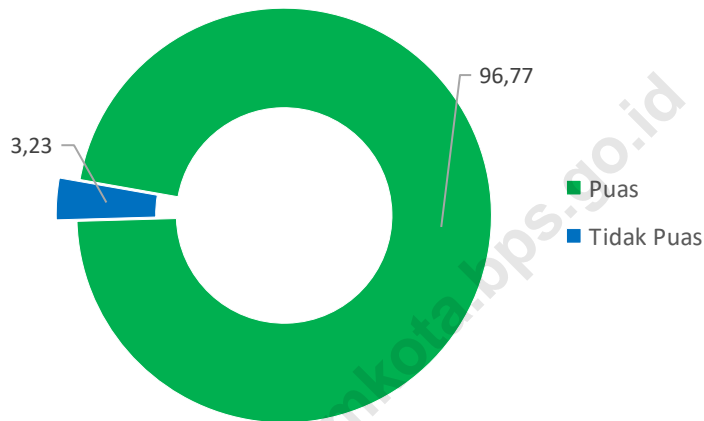
Gambar 8. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan (%)

Tingkat kepuasan konsumen di PST BPS Kota Batam dapat dilihat pada atribut pelayanan seperti pada Gambar 8. Pada atribut informasi pelayanan tersedia, kesesuaian jangka waktu penyelesaian, sarana prasarana, dan kemudahan akses data melalui fasilitas utama, tingkat kepuasan konsumen pada angka 96,77%, sedangkan sisanya kurang puas pada atribut pelayanan tersebut. Namun pada atribut pelayanan yang lain konsumen 100% puas terhadap pelayanan di PST BPS Kota Batam.

### 3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data

Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan, akses data pada

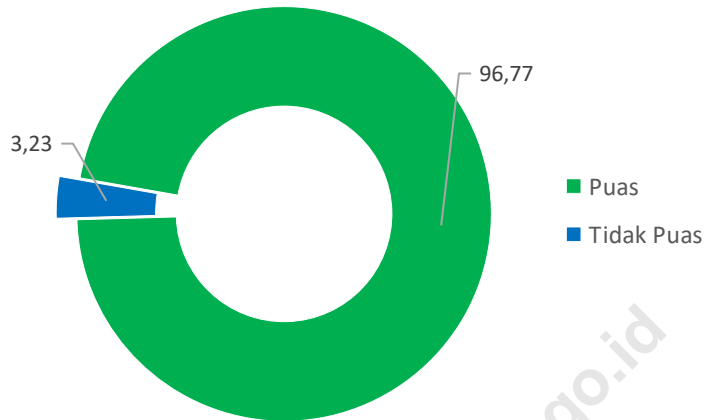
*website* BPS, dan akses konten pada *website* BPS. Berdasarkan Gambar 9. persentase konsumen yang puas terhadap akses data di PST BPS Kota Batam sebesar 96,77% sedangkan 3,23% konsumen lainnya merasa tidak puas.



Gambar 9. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST]

### 3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 10, persentase konsumen yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana adalah sebesar 98,39%. Sedangkan sebanyak 1,61% konsumen lainnya merasa tidak puas.



Gambar 10. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST

### 3.4 Analisis Kesenjangan (*Gap*) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST 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 Kota Batam yang memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap pelayanan BPS.

*Gap analysis* dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kota Batam. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Tabel 5, terlihat bahwa gap didominasi oleh gap positif dan untuk gap negatif keseluruhannya mendekati nol.

Tabel 5. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan

No	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Informasi Pelayanan Tersedia	9,45	9,19	-0,26
2.	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,35	9,48	0,13
3.	Kemudahan Prosedur	9,39	9,35	-0,03
4.	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,23	9,32	0,10
5.	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,61	9,61	0,00
6.	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,48	9,39	-0,10
7.	Sarana Prasarana	9,35	9,35	0,00
8.	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,65	9,61	-0,03
9.	Respon Petugas Pelayanan	9,39	9,45	0,06
10.	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	9,48	9,48	0,00
11.	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,29	9,32	0,03
12.	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	10,00	10,00	0,00

### 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 Kota Batam. Berdasarkan Tabel 6. dapat diketahui bahwa tingkat kesesuaian antara antara Tingkat kepuasan dan Tingkat kepentingan tidak ada selisih yang sangat jauh, semua atribut hampir mendekati atau melebihi dari nilai 100. Bila tingkat kesesuaian kurang dari 100, maka ekspektasi konsumen terhadap atribut pelayan yang dimaksud lebih tinggi dibanding dengan tingkat kepuasan yang konsumen rasakan, namun bila melebihi nilai 100, ini menunjukkan bahwa atribut tersebut memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dari tingkat kepentingan atau ekspektasi konsumen terpenuhi.

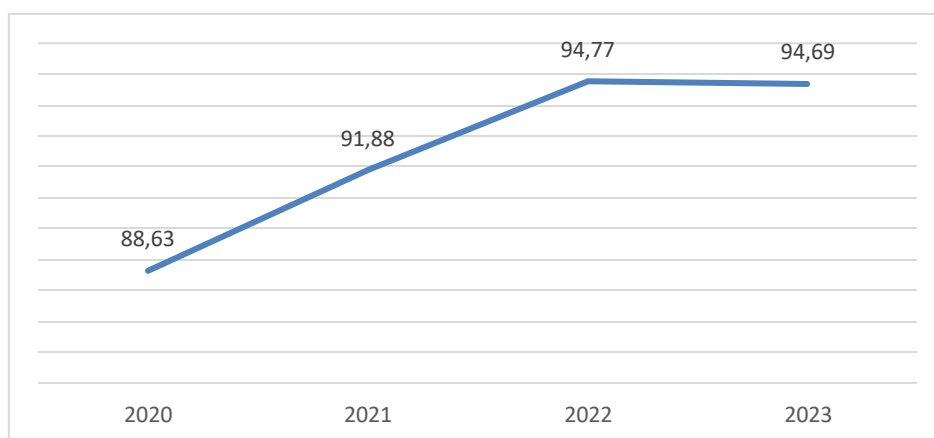
Tabel 6. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kesesuaian Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan

No	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kesesuaian
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Informasi Pelayanan Tersersedia	9,45	9,19	97,27
2.	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,35	9,48	101,38
3.	Kemudahan Prosedur	9,39	9,35	99,66
4.	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,23	9,32	101,05
5.	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,61	9,61	100,00
6.	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,48	9,39	98,98
7.	Sarana Prasarana	9,35	9,35	100,00
8.	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,65	9,61	99,67

9.	Respon Petugas Pelayanan	9,39	9,45	100,69
10.	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	9,48	9,48	100,00
11.	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,29	9,32	100,35
12.	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	10,00	10,00	100,00

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kota Batam tahun 2023 sebesar 94,69, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Batam masuk kategori Sangat Baik. Berdasarkan Gambar 11. Indeks Kepuasan Konsumen BPS di PST BPS Kota Batam mengalami Penurunan sebesar 0,08 dari 94,77 pada tahun 2022 menjadi 94,69 pada tahun 2023. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kota Batam tahun 2023 merasa sedikit kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kota Batam dibandingkan dengan tahun 2022.



Gambar 11. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST





**04**

# **ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI**

**95,68%**

**IPAK (Indeks Persepsi Anti  
Korupsi) BPS Kota Batam**







## Bab 4

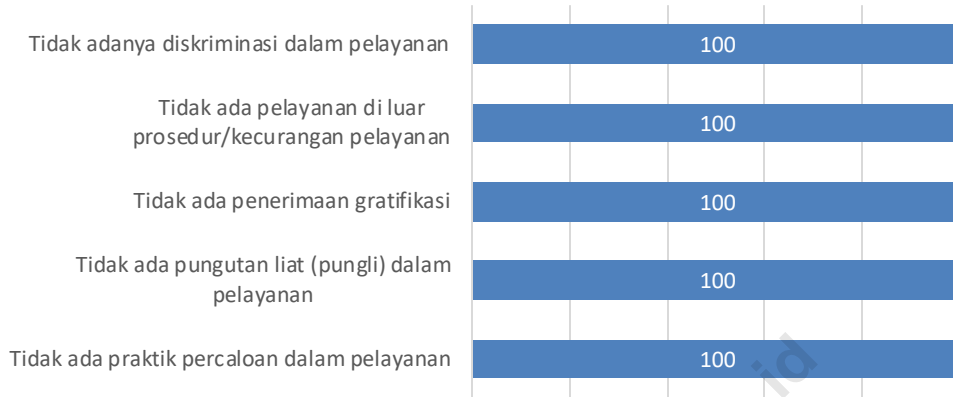
# Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

### 4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS

Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan atribut anti korupsi. Lima atribut atau unsur anti korupsi yang dicakup antara lain tidak adanya diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan, tidak ada penerimaan gratifikasi, tidak ada pungutan liat (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data BPS terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 5 atribut anti korupsi.



Gambar 12. Persentase Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS Kota Batam (%)

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

Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*) Kepuasan konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS merupakan hal yang selalu diperhatikan oleh BPS juga untuk Pelayanan konsumen sangat berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut dan BPS Kota Batam juga sangat menjaga atau menghindari kecurangan atau gratifikasi pada pelayanan pada PST yang dilakukan oleh BPS kota Batam.

Tabel 7. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan (Anti Korupsi)

No	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Tidak adanya diskriminasi dalam pelayanan	9,52	9,55	0,03
2.	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan	9,48	9,48	0,00
3.	Tidak ada penerimaan gratifikasi	9,55	9,58	0,03
4.	Tidak ada pungutan liat (pungli) dalam pelayanan	9,61	9,61	0,00
5.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,61	9,61	0,03

Dari table 7. dapat diketahui bahwa kesenjangan antara harapan konsumen dengan kepuasan konsumen menunjukkan hasil yang positif, yang berarti adalah kepuasan konsumen terhadap pelayanan PST BPS Kota Batam khususnya perilaku anti korupsi melebihi harapan konsumen.

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

Lampiran 12 (tabel Indeks Persepsi Anti Korupsi menurut Wilayah PST) menunjukkan bahwa nilai IPAK pelayanan di PST BPS Kota Batam sebesar 95,68%, artinya perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kota Batam



**05**

# ANALISIS KEBUTUHAN DATA

**84,16%**

Konsumen mencari data pada level kabupaten/kota

**78,22%**

Konsumen memperoleh data sesuai kriteria

**34,65%**

Konsumen mencari data periode tahunan







## Bab 5 Analisis Kebutuhan Data

SKD 2023, selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan PST BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data serta mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS. Pada bab ini akan menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi kebutuhan data menurut jenis data, level data, periode data, dan perolehan data.

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

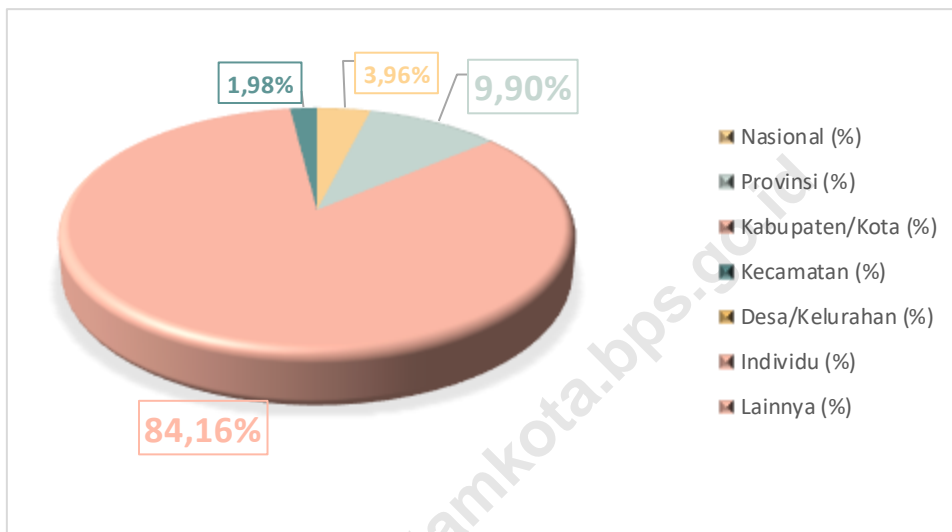
**Orang-data** adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data). Misalnya, seorang pengguna data membutuhkan lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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

### 5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data

Dari hasil SKD 2023, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS. Secara umum, sebanyak 3,96% mencari data pada level nasional. Selanjutnya adalah data level provinsi sebesar 9,90%. Diikuti oleh data level desa/kelurahan kecamatan. Sedangkan

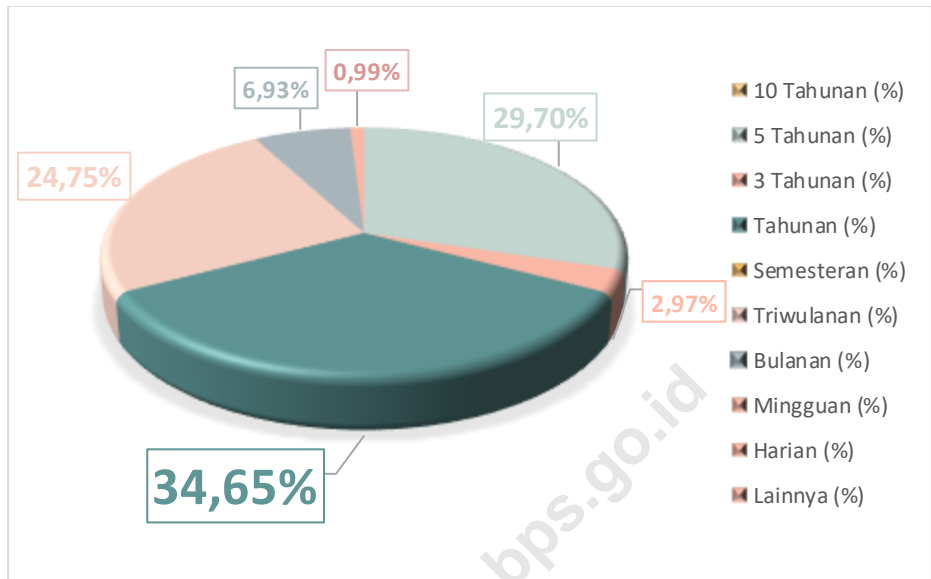
pencarian data menurut level data paling banyak yaitu level kabupaten/kota sebesar 84,16%. Sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 13. [diagram Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Batam] berikut ini :



Gambar 13. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Batam Menurut Level Data

## 5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data

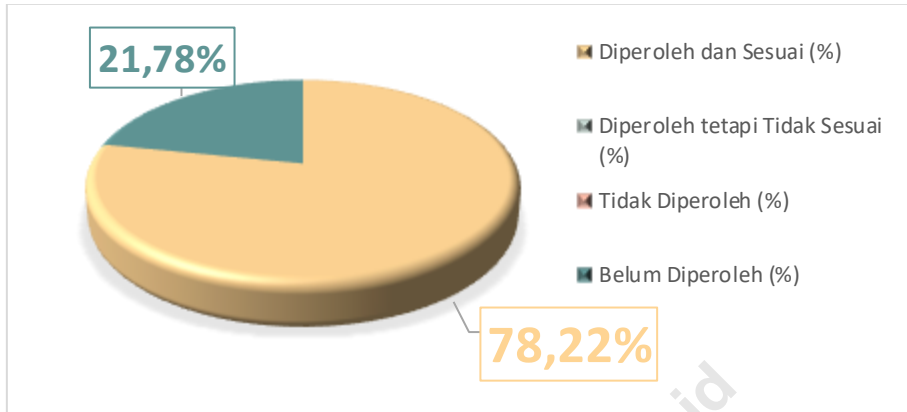
Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 14. [diagram Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Batam Menurut Periode Data] menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 34,65%. Kemudian, diikuti oleh data periode 5 tahunan sebesar 29,70% dan data periode triwulan sebesar 24,75%. Sedangkan, periode data lainnya memiliki nilai persentase yang kecil. Rincian hasil persentase pencarian data menurut periodenya dapat dilihat pada diagram di bawah ini:



Gambar 14. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Batam Menurut Periode Data

### 5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

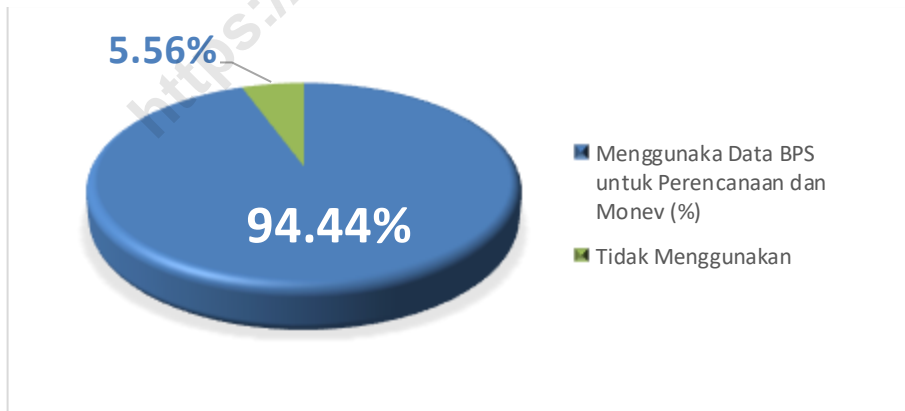
Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2023 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu diperoleh dan sesuai, diperoleh tapi tidak sesuai, tidak diperoleh, dan belum diperoleh. Jenis perolehan diperoleh dan sesuai memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai 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 Kota Batam.



Gambar 15. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Batam Menurut Perolehannya

Berdasarkan Gambar 15 dari seluruh pencarian data, sebanyak 78,22% memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan dan sebanyak 21,78% belum memperoleh data yang dibutuhkan.

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



Gambar 16. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Berdasarkan Gambar 16. sebesar 94,44% pengguna data menggunakan data BPS untuk perencanaan dan monev.

**06**

# ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

IKK (Indeks Kepuasan  
Konsumen) Terhadap  
Kualitas Data

**94,69%**

Konsumen  
puas Terhadap  
Kualitas Data

**80,20%**







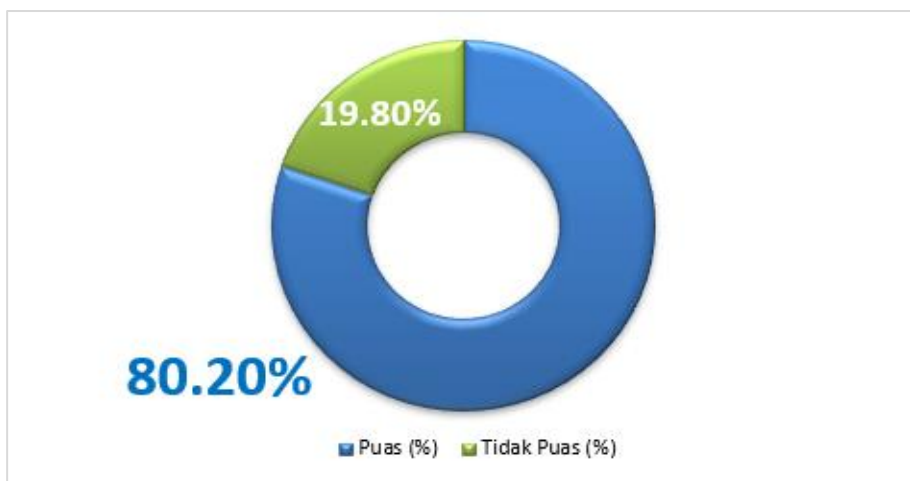
## Bab 6

# Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

### 6.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Batam disajikan dalam Gambar 17. (diagram Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Batam). Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kota Batam dengan persentase mencapai 80,20%.



Gambar 17. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data





07

## PENUTUP

### Realisasi Responden SKD BPS Kota Batam

Target  
30 orang

Pencapaian  
31 orang







## Bab 7 Penutup

### 7.1. Kesimpulan

Tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS diidentifikasi melalui kegiatan SKD. Identifikasi tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Sejak tahun 2005, SKD dilaksanakan setiap tahun. Pada tahun 2023, SKD dilaksanakan di PST BPS Kota Batam selama bulan Mei hingga Juli. Pencacahan responden SKD 2023 dilakukan secara manual dan elektronik dengan menggunakan kuisioner VKD23.

Hasil SKD 2023 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kebutuhan data, kepuasan konsumen terhadap kualitas data, serta kepuasan konsumen terhadap pelayanan. Metode analisis yang digunakan analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2023 di PST BPS Kota Batam. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2023 di PST BPS Kota Batam secara umum berjalan dengan baik
2. Pekerjaan Utama Responden: Mayoritas responden adalah ASN/TNI/Polri (70.97%), menunjukkan pemanfaatan data BPS yang

signifikan di sektor pemerintahan. Hal ini penting dalam konteks penerapan kebijakan dan perencanaan berbasis data.

3. Tujuan Pemanfaatan Data: Tingginya penggunaan data untuk keperluan pemerintahan (67.74%) menggambarkan peran BPS sebagai penyedia data penting untuk pengambilan keputusan di sektor publik. Penggunaan data untuk tugas sekolah/kuliah (6.45%) juga menandakan peran BPS dalam pendidikan.

4. Jenis Layanan yang Digunakan: Dominasi akses produk statistik via website (43.90%) menunjukkan kecenderungan digitalisasi dalam penggunaan data.

5. Penggunaan Data BPS dalam Perencanaan Pembangunan: Penggunaan data oleh 94.44% konsumen dari K/L/OPD untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan menunjukkan peranan data BPS sebagai instrumen strategis dalam pengelolaan pembangunan daerah.

6. Tingkat Kepuasan Konsumen: Tingkat kepuasan yang tinggi terhadap kualitas data (80.20%) dan pelayanan (98.83%) mengkonfirmasi efisiensi dan efektivitas PST BPS dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna.

7. Kepuasan terhadap Akses dan Fasilitas: Persentase kepuasan yang tinggi terhadap akses data (96.77%) dan sarana prasarana (98.39%) merefleksikan kesesuaian fasilitas dan layanan dengan kebutuhan dan ekspektasi pengguna.

8. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK): IKK yang sangat baik (94.69) dan IPAK tinggi (95.68) menandakan pencapaian signifikan PST BPS dalam aspek kepuasan pengguna dan integritas organisasi, yang merupakan faktor penting dalam membangun reputasi institusional dan kepercayaan masyarakat.

## 7.2. Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis SKD 2023 dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik adalah:

1. Berdasarkan hasil *Importance and Performance Analysis* (IPA), enam atribut pelayanan di PST BPS Kota Batam yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kota Batam yaitu:
  - a. Kemudahan akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan
  - b. Kemudahan dalam mencari data melalui website BPS
  - c. Kemudahan dalam mengunduh konten pada website BPS
  - d. Respon petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online yang baik
  - e. Kemampuan pemberian informasi yang jelas oleh petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online
  - f. Keberadaan fasilitas pengaduan yang mudah diketahui, seperti kotak pengaduan, website pengaduan, dll.
2. Perbaikan juga perlu dilakukan pada atribut dengan prioritas perbaikan rendah, seperti:
  - a. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan
  - b. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan
  - c. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan
  - d. Biaya pelayanan yang dibayarkan
  - e. Produk pelayanan yang diterima
  - f. Kenyamanan sarana prasarana pendukung pelayanan
  - g. Proses penanganan pengaduan yang mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit





## Daftar Pustaka

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





# LAMPIRAN



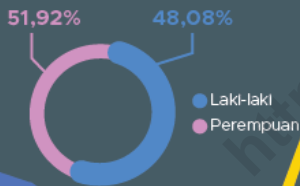


# Metadata

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- $i$   
 $x_i$  : Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke- $i$   
 $y$  : Jumlah seluruh konsumen  
 $i$  : 1 (Laki-laki), 2 (Perempuan)
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis kelamin



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

Satker PST	Jumlah Responden	Metode Pengumpulan Data			
		Manual	PST	Email	Link
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Kota Batam	31	6	-	-	25

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

## Metadata Indikator

Nama indikator	:	Jumlah Realisasi Responden
Konsep	:	Responden
Definisi	:	<p>Banyaknya konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu menurut metode pengumpulan data yang digunakan.</p> <p>Secara garis besar, metode pengumpulan data dibedakan menjadi 2 yaitu manual dan online, dimana untuk metode online dibedakan menjadi 3:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>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.</li><li>2) <i>Email</i>; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui <i>email</i>.</li><li>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.</li></ol>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan metode pengumpulan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	:	$Y = \sum_{i=1}^4 x_i$ <p>Dengan:</p> <p>Y = Total jumlah responden</p> <p><math>x_i</math> = Jumlah responden menurut metode pengumpulan data, dimana <math>i = 1</math> (manual), 2 (<i>email</i>), 3 (PST), dan 4 (link)</p>
Ukuran	:	Jumlah
Satuan	:	Orang
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Metode Pengumpulan Data

## Lampiran 2 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST

Satker PST (1)	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki (2)	Perempuan (3)
Kota Batam	64.52	35.48

<https://batamkota.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 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)
Kota Batam	9.68	0.00	70.97	3.23	12.90	3.23	0.00

<https://batamkota.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 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)
Kota Batam	6.45	67.74	6.45	3.23	16.13

<https://batamkota.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 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)
<b>Kota Batam</b>	9.76	2.44	7.32	43.90	29.27	7.32

<https://batamkota.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 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)
Kota Batam	94.44

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

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data
(1)	(2)
Kota Batam	80.20

<https://batamkota.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 8 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST**

<b>Satker PST</b>	<b>Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>
<b>Kota Batam</b>	<b>98.83</b>

<https://batamkota.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	:	

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

<b>Satker PST</b>	<b>Konsumen yang Puas terhadap Akses Data</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>
<b>Kota Batam</b>	96.77

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

## **Metadata Indikator**

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

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

<b>Satker PST</b>	<b>Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>
<b>Kota Batam</b>	98.39

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

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

Satker PST	IKK terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Kota Batam	94.69

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



## **Metadata Indikator**

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

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

Satker PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi
(1)	(2)
Kota Batam	95.68

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

## **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 13 Kuesioner VKD23

VKD23



## SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023

**RAHASIA**

- Dasar hukum:
1. UU No. 16 Tahun 1999 tentang Statistik;
  2. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pradoman SKM Unit Pelayanan Publik;
  3. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pradoman SKM Unit Pelayanan Publik;
  4. Peraturan Kepala BPS No. 80 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS

Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun 2023 merupakan survei yang bertujuan untuk mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta mengidentifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan serta penyediaan data dan informasi statistik. Secara khusus, SKD 2023 bertujuan untuk:

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

SKD pertama kali dilaksanakan pada tahun 2005 dan semenjak itu telah dilaksanakan secara rutin setahun sekali. SKD 2023 dilakukan di BPS seluruh Indonesia. Periode pencacahan/pengumpulan data SKD 2023 dimulai pada 8 Mei 2023 dan akan berakhir pada 7 Juli 2023. Semua data yang Bapak/Ibu berikan untuk SKD 2023 ini akan dirahasiakan dan digunakan hanya untuk kepentingan SKD 2023.

Pengantar

RAHASIA



### SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023

VKD23

- Dasar hukum:
- UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik
  - PP No. 51 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Statistik
  - Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 103 Tahun 2018 tentang Badan SMI (Unit) Regional Publik
  - Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS

Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)	
Pencacah Nama : _____ Tanggal : _____	Pemeriksa Nama : _____ Tanggal : _____
Nomor Responden : _____ Kode Wilayah : _____	Nomor Urut _____

#### Blok I. Keterangan Responden

1. Nama	:	_____	9. Nama instansi	:	_____
2. Tahun lahir	:	____	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
3. E-mail	:	_____	11. Jenis layanan yang digunakan Boleh pilih lebih dari satu jawaban	:	Perpuakaan - 1 Pembelian Publikasi BPS - 2 Pembelian Data Mikro/Peua Wilayah Kerja Statistik - 4 Akses produk statistik pada Website BPS - 8 Konsultasi Statistik - 16 Rekomendasi Kegiatan Statistik - 32
4. Nomor handphone * *Untuk keperluan survei ini	:	_____	12. Sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS Boleh pilih lebih dari satu jawaban	:	Pelayanan Statistik Terpadu (PST) datang langsung - 1 Website BPS / AlbiStat BPS - 2 Surat/E-mail - 8 Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll) - 16 Lainnya (.....) - 32
5. Jenis kelamin	:	Laki-laki - 1 Perempuan - 2	13. Apakah pernah melakukan pengaduan Pelayanan Statistik (PST)?	:	Ya - 1 Tidak - 2
6. Pendidikan tertinggi yang diamatkan Pilih salah satu jawaban	:	D1/D2/D3 - 1 D4/S1 - 2 S2 - 3 S3 - 4 S3 - 5			
7. Pekerjaan utama Pilih salah satu jawaban	:	Pelajar/Mahasiswa - 1 Peneliti/Dosen - 2 ASN/TNI/Polri - 3 Pegawai BUMN/BUMD - 4 Pegawai Swasta - 5 Wiraswasta - 6 Lainnya (.....) - 7			
8. Kategori instansi Pilih salah satu jawaban	:	Lembaga Negara - 1 Kementerian & Lembaga Pemerintah - 2 TNI/Polri/BIN/Kejaksaan - 3 Pemerintah Daerah - 4 Lembaga Internasional - 5 Lembaga Penelitian & Pendidikan - 6 BUMN/BUMD - 7 Swasta - 8 Lainnya (.....) - 9			

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: <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>				
<i>Sangat tidak penting /tidak puas</i> <span style="float: right;"><i>Sangat penting/puas</i></span>				
No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
8	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan: ..... (sesuai Blok 1 Rincian 12).	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
11	Keberadaan <b>fasilitas pengaduan PST</b> mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, <i>website</i> <a href="https://pengaduan.bps.go.id">https://pengaduan.bps.go.id</a> , <i>e-mail</i> <a href="mailto:bps@bps.go.id">bps@bps.go.id</a> )	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
12	<i>Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (B1R13 berkode 1)</i> Proses <b>penanganan pengaduan PST</b> mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
13	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
14	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
15	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
17	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>



**Blok IV. Catatan**

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

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





**ST 2023**  
**SENSUS PERTANIAN**

# DATA

## MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KOTA BATAM**

Jl. Raja Ali Kelana, Batam Kota, 29464  
Telp. (0778) 7433299, Fax. (0778) 7433299  
Homepage: [batamkota.bps.go.id](http://batamkota.bps.go.id) E-mail: [bps2171@bps.go.id](mailto:bps2171@bps.go.id)