

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Toraja Utara

2023



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN TORAJA UTARA**

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Toraja Utara

2023

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

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Toraja Utara 2023

Katalog : 1399013.7326

ISSN : -

Nomor Publikasi : 3260.2327

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

Jumlah Halaman : xiv+103 halaman

Penyusun Naskah:

BPS Kabupaten Toraja Utara

Penyunting:

BPS Kabupaten Toraja Utara

Pembuat Kover:

BPS Kabupaten Toraja Utara

Penerbit:

©BPS Kabupaten Toraja Utara

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
Kabupaten Toraja Utara 2023

Pengarah

Joni Matasik, SE.

Penanggung Jawab

Inek Zerahbayu Solon, SST.

Penyunting

Ainur Rahma, S.Tr.Stat.

Penulis Naskah

Ainur Rahma, S.Tr.Stat.

Pengolah Data

Ainur Rahma, S.Tr.Stat.

Penata Letak

Ainur Rahma, S.Tr.Stat.

KATA PENGANTAR

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

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

Laporan hasil pelaksanaan SKD 2023 disajikan dalam bentuk publikasi yang berjudul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 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.

Toraja Utara, Desember 2023
Kepala BPS Kabupaten Toraja Utara



Joni Matasik, SE

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

DAFTAR ISI

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Toraja Utara 2023

KATA PENGANTAR	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Tujuan dan Manfaat	4
1.3 Landasan Teori	5
1.4 Metodologi	9
1.5 Sistematika Penulisan	17
Bab 2 Segmentasi Konsumen	19
2.1 Realisasi Pengumpulan Data	21
2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD	22
2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan 26	
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan	26
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS	27
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	29
3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS	31
3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data	32
3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana	33
3.4 Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS	33
3.5 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS	35
3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS 38	
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi	41

4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS	43
4.2 Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS.....	44
4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS.....	46
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data	47
5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data.....	49
5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data.....	50
5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data.....	51
5.4 Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh.....	52
5.5 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh.....	53
5.6 Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	54
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data	55
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualiatas Data BPS.....	57
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS	58
Bab 7 Penutup	59
7.1. Kesimpulan	61
7.2. Saran	63
Daftar Pustaka.....	65
Lampiran	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan	16
Tabel 3.1 Tingkat kepentingan, Tingkat kepuasan, dan <i>gap</i> pelayanan di PST BPS Kabupaten Toraja Utara	35
Tabel 3.2 Tingkat kepentingan, Tingkat kepuasan, dan Tingkat kesesuaian pelayanan di PST BPS Kabupaten Toraja Utara.....	36
Tabel 4.1 Tingkat kepentingan, Tingkat kepuasan, dan <i>gap</i> penerapan anti korupsi di PST BPS Kabupaten Toraja Utara.....	46
Tabel 4.2 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Toraja Utara	46

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Cartesius <i>Importance and Performance Analysis</i>	13
Gambar 2.1 Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara menurut kelompok umur	23
Gambar 2.2 Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara menurut jenis kelamin	23
Gambar 2.3 Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara menurut pendidikan tertinggi yang ditamatkan	24
Gambar 2.4 Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara menurut pekerjaan utama	25
Gambar 2.5 Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara menurut instansi	25
Gambar 2.6 Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan.....	26
Gambar 2.7 Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara menurut jenis layanan	27
Gambar 2.8 Persentase konsumen menurut fasilitas utama untuk memperoleh pelayanan PST BPS Kabupaten Toraja Utara	28
Gambar 3.1 Persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Toraja Utara	31
Gambar 3.2 Persentase kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara terhadap pelayanan PST menurut atribut pelayanan	32
Gambar 3.3 Persentase kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara terhadap akses data	32
Gambar 3.4 Persentase kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara terhadap saran dan prasarana	33
Gambar 3.5 Tingkat kepentingan, Tingkat kepuasan, dan <i>gap</i> pelayanan di PST BPS Kabupaten Toraja Utara	34
Gambar 3.6 Grafik kuadran sebaran Tingkat kepentingan dan Tingkat kepuasan pelayanan di PST BPS Kabupaten Toraja Utara.....	37

Gambar 3.7 IKK Pelayanan di BPS BPS Kabupaten Toraja Utara, 2021-2023 ..	39
Gambar 4.1 Persentase kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara terhadap penerapan anti korupsi	43
Gambar 4.2 Tingkat kepentingan, Tingkat kepuasan, dan <i>gap</i> penerapan anti korupsi di PST BPS Kabupaten Toraja Utara	45
Gambar 5.1 Persentase data yang dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Toraja Utara menurut level data	50
Gambar 5.2 Persentase data yang dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Toraja Utara menurut periode data.....	51
Gambar 5.3 Persentase data yang dibutuhkan di BPS BPS Kabupaten Toraja Utara menurut Perolehan Data.....	51
Gambar 5.4 Persentase data yang dibutuhkan dan diperoleh di PST BPS Kabupaten Toraja Utara menurut jenis data.....	52
Gambar 5.5 Persentase perolehan data dari penyedia data BPS Kabupaten Toraja Utara menurut sumber data	53
Gambar 5.6 Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara menurut pengguna data BPS untuk perancangan, monitoring, dan evaluasi pembangunan	54
Gambar 6.1 Persentase kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS Kabupaten Toraja Utara secara umum.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data.....	70
Lampiran 2	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin	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
Lampiran 14	Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik	99
Lampiran 15	Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Data	101

1

Pendahuluan

<https://torutkab.blogspot.id>



Bab 1

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

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

BPS merupakan instansi penyelenggara pelayanan publik yang memberikan pelayanan melalui penyediaan data dan informasi statistik. Tugas dan tanggung jawab di bidang statistik tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. Pelaksanaan 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 kedeputan yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- 12) Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.

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

1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.3.3 Kepuasan Layanan

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

1) Persyaratan

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

2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3) Waktu Penyelesaian

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

4) Biaya/Tarif

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

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6) Kompetensi Pelaksana

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

7) Perilaku Pelaksana

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

8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

9) Sarana dan Prasarana

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

1.4 Metodologi

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

1.4.1 Metode *Sampling*

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

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

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut.

1) Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:

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

2) Di PST BPS Pusat:

- Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda CAWI.

1.4.3 Metode Analisis Data

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

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

1) Analisis Tabulasi Silang

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

2) Analisis Kesenjangan

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

3) Importance and Performance Analysis (IPA)

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

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

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

i) Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

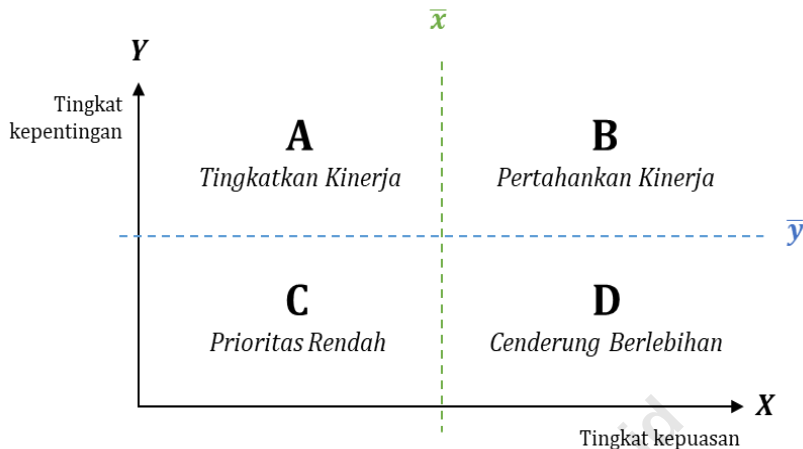
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

ii) Diagram cartesius

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



Gambar 1.1 Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis*

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda.

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

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

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

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

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

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

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

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

- Kuadran D

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

4) Persentase Konsumen yang Puas

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

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2023 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66. Hal ini didasarkan pada pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, dimana dalam skala 10, jika nilai kepuasan diatas 7,66 maka termasuk kategori kinerja yang baik (Tabel 1.2).

5) Indeks Kepuasan Konsumen

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

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

i) Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i,

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

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

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

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

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

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

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

iii) Menghitung IKK

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

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

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

Tabel 1.1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

6) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

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

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

i) Menghitung penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

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

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

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

iii) Menghitung IPAK

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

IPAK merupakan hasil konversi nilai IPAK' menggunakan rumus berikut:

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

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

1.5 Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

- **Bab 1 Pendahuluan**, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 2023
- **Bab 2 Segmentasi Konsumen**, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS 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.

2

Segmentasi Konsumen

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



Bab 2 Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan di BPS Kabupaten Toraja Utara. 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 Kabupaten Toraja Utara yang mengikuti survei adalah sebesar 30 responden dari target response sebanyak 30. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 100,00 persen untuk PST Kabupaten Toraja Utara. Pencapaian target pengumpulan SKD 2023 di Kabupaten Toraja Utara telah terpenuhi, di mana minimal responden yang diperoleh adalah sesuai dengan target yang ditetapkan.

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

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

Metode pengumpulan SKD 2023 di BPS Kabupaten Toraja Utara didominasi dengan metode manual. Metode ini dilaksanakan karena PST Kabupaten Toraja Utara masih melakukan pelayanan secara *offline*, serta masih terdapat wilayah yang mempunyai kendala terkait jaringan atau sinyal jika menggunakan metode CAWI.

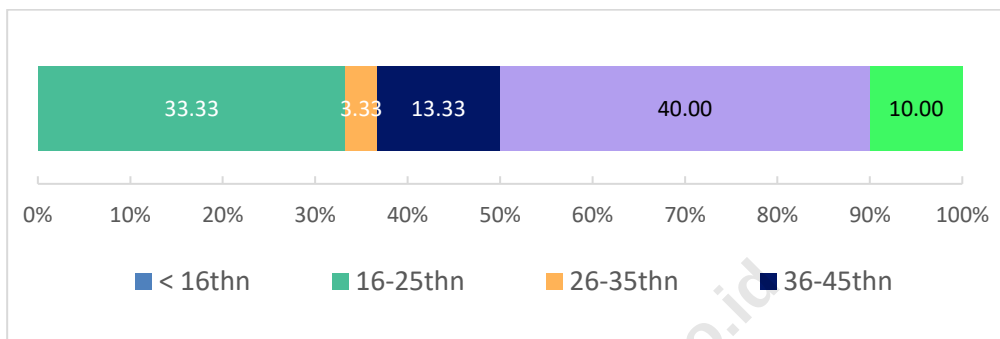
2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD

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

Kelompok Umur

Berdasarkan Gambar 2.1., konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara didominasi oleh konsumen berumur 16-65 tahun yang terbagi menjadi tujuh kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 46-55 tahun (40,00%), disusul konsumen berumur 16-25 tahun (33,33%), konsumen berumur 36-45 tahun (13,33%), konsumen berumur 56-65 tahun (10,00%) dan terakhir konsumen berumur 26-35 tahun (3,33%). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.

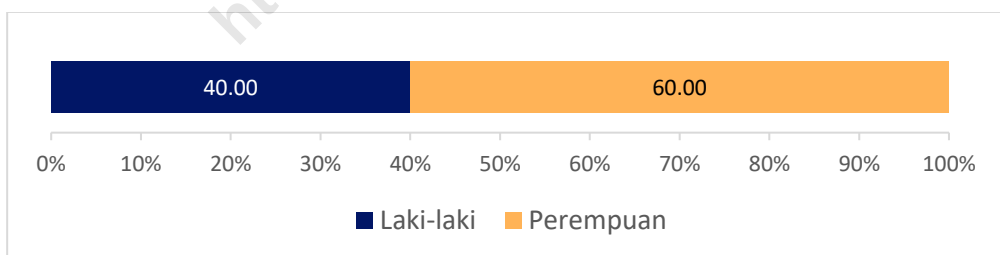
Sementara tidak terdapat konsumen di PST Kabupaten Toraja Utara pada umur < 16 tahun dan >65 tahun.



Gambar 2.1 Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara menurut kelompok umur

Jenis Kelamin

Gambar 2.2 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara menurut jenis kelamin. Persentase Konsumen laki-laki di PST BPS Kabupaten Toraja Utara adalah sebesar 40,00% sedangkan konsumen perempuan sebesar 60,00%.

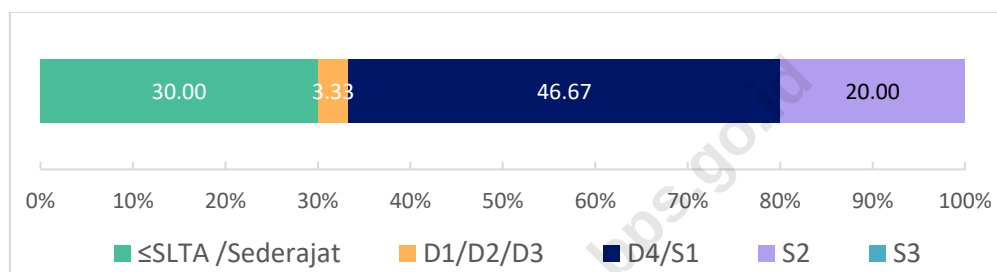


Gambar 2.2 Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara menurut jenis kelamin

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2023, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu ≤SLTA/ sederajat,

D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.3, konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (46,67%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan ≤SLTA/ sederajat (30,00%) dan S2 (20,00%). Sementara konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase 3,33% dan tidak terdapat konsumen dengan tingkat pendidikan S3.

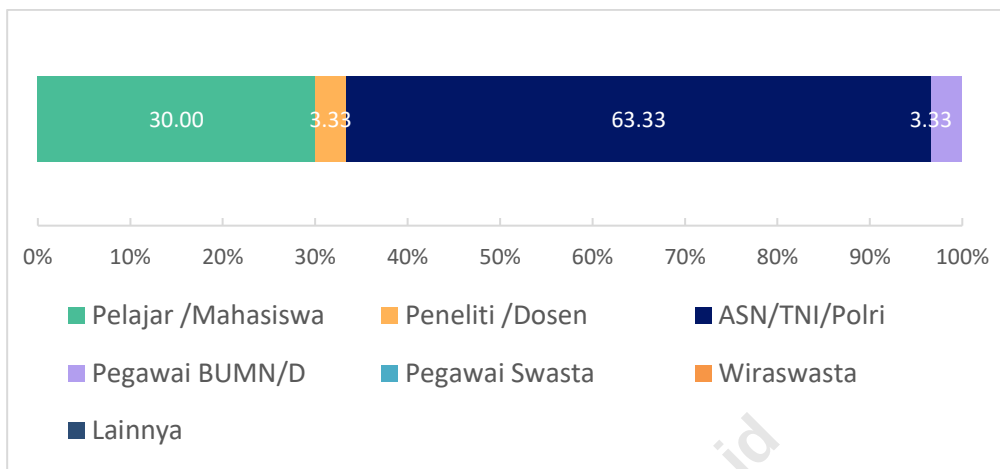


Gambar 2.3 Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara menurut pendidikan tertinggi yang ditamatkan

Pekerjaan Utama

Pada SKD 2023, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, ASN/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan 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.

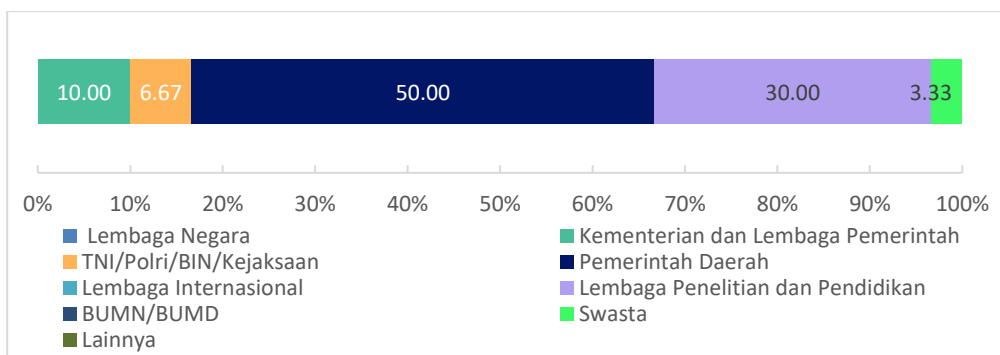
Berdasarkan Gambar 2.4, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara adalah PNS/TNI/Polri (63,33%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah Pelajar/Mahasiswa (30,00%). Konsumen yang bekerja sebagai Dosen/Peneliti dan Pegawai BUMN/D masing-masing sebanyak 3,33%. Tidak ada konsumen PST BPS Kabupaten Toraja Utara yang pekerjaan utamanya sebagai Pegawai Swasta, Wiraswasta, dan Pekerta Utama Lainnya (honorir).



Gambar 2.4 Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara menurut pekerjaan utama

Instansi

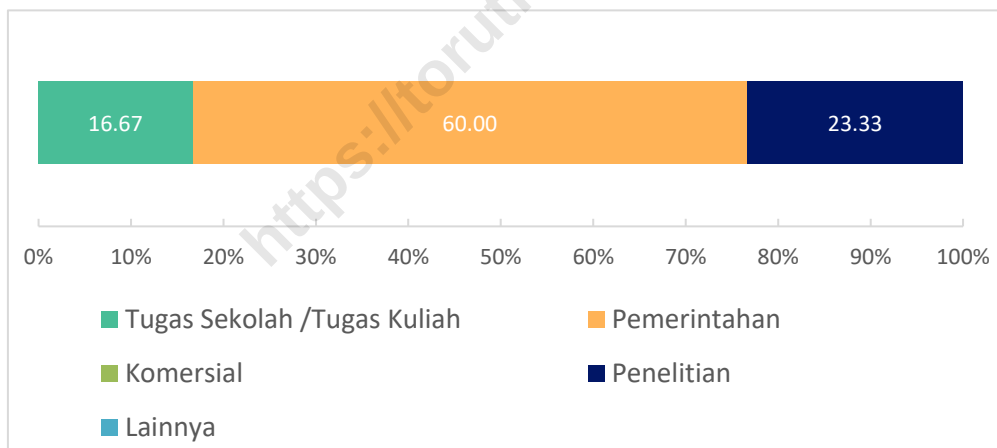
Konsumen pada SKD 2023 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara berasal dari Pemerintah Daerah 50,00%. Konsumen yang bekerja di Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 30,00%. Sementara itu, konsumen yang bekerja di Kementerian dan Lembaga Pemerintah memiliki persentase sebesar 10,00%. Selanjutnya yaitu konsumen yang bekerja pada instansi TNI/Polri/BIN/Kejaksaan sebesar 6,67% dan instansi pada Swasta sebanyak 3,33%. Pada tahun 2023 tercatat bahwa tidak ada konsumen yang berasal dari Lembaga Negara, BUMN/BUMD, dan pada instansi Lainnya.



Gambar 2.5 Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara menurut instansi

2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Toraja Utara menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara. Dalam SKD 2023, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Pemanfaatan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.6, hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Toraja Utara paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan (60,00%), Penelitian sebesar 23,33%, serta Tugas Sekolah dan Tugas Kuliah sebesar 16,67%. Selain itu, tidak terdapat pemanfaatan hasil kunjungan untuk Komersial maupun untuk pemanfaatan Lainnya. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Toraja Utara sangat dibutuhkan dalam bidang penelitian dan perencanaan.

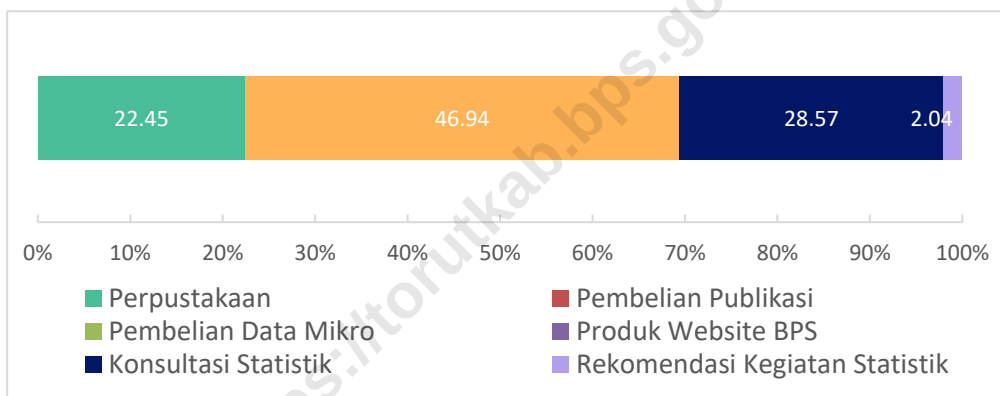


Gambar 2.6 Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan

2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan

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

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Toraja Utara oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.7. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Akses Produk Statistik Pada Website BPS, yaitu sebesar 46,94%. Pada posisi kedua, Konsultasi Statistik dengan persentase sebesar 28,57%. Selanjutnya layanan Perpustakaan sebesar 22,45% dan Rekomendasi Kegiatan Statistik sebesar 2,04%. Sementara itu, tidak ada layanan Pembelian Publikasi BPS dan Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik pada tahun 2023 di PST BPS Kabupaten Toraja Utara.



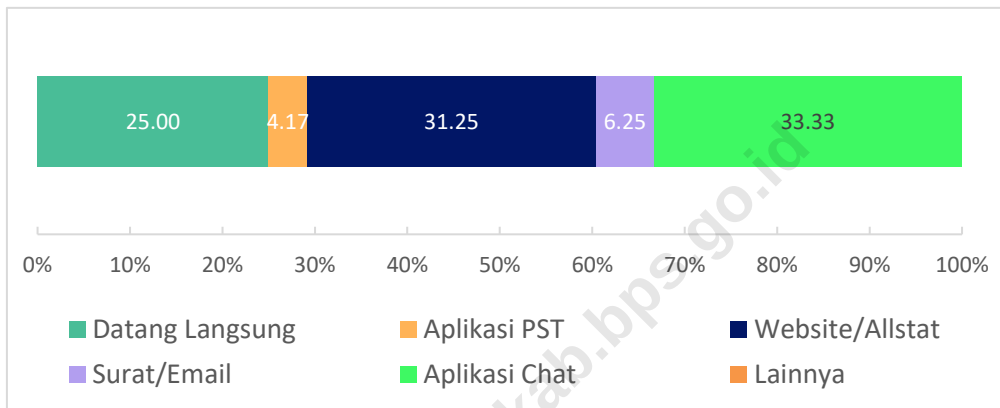
Gambar 2.7 Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara menurut jenis layanan

2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2023. Fasilitas tersebut meliputi datang langsung ke PST, Aplikasi PST Online, Website BPS/Allstat BPS (aplikasi android dan iOS), Surat/Email, Aplikasi Chat dan Fasilitas Lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.8, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara mendapatkan data dengan mengunjungi Aplikasi Chat sebesar 33,33%, Website BPS/Allstats BPS sebesar 31,25%, datang langsung ke PST dengan persentase sebesar 25,00%, dan menggunakan

Surat/Email sebesar 6,25%. Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kabupaten Toraja Utara adalah melalui Aplikasi PST dengan persentase sebesar 4,17% dan tidak terdapat konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara mendapatkan data dengan fasilitas lainnya.



Gambar 2.8 Persentase konsumen menurut fasilitas utama untuk memperoleh pelayanan PST BPS Kabupaten Toraja Utara

3

Analisis Kepuasan Layanan

<https://prutech.biz/oid>

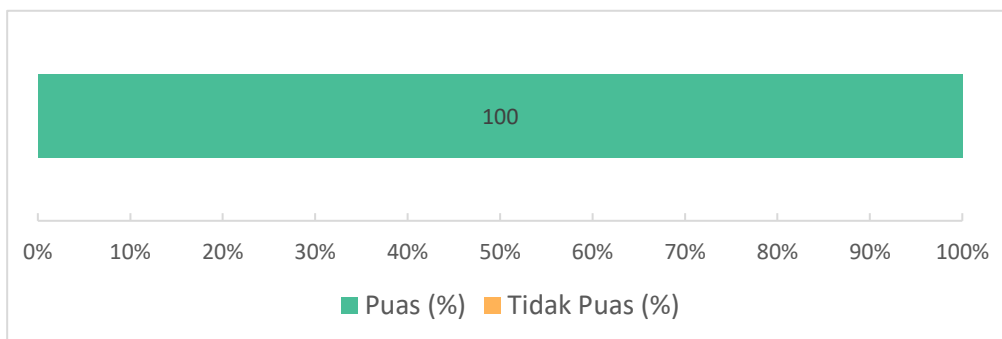


Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

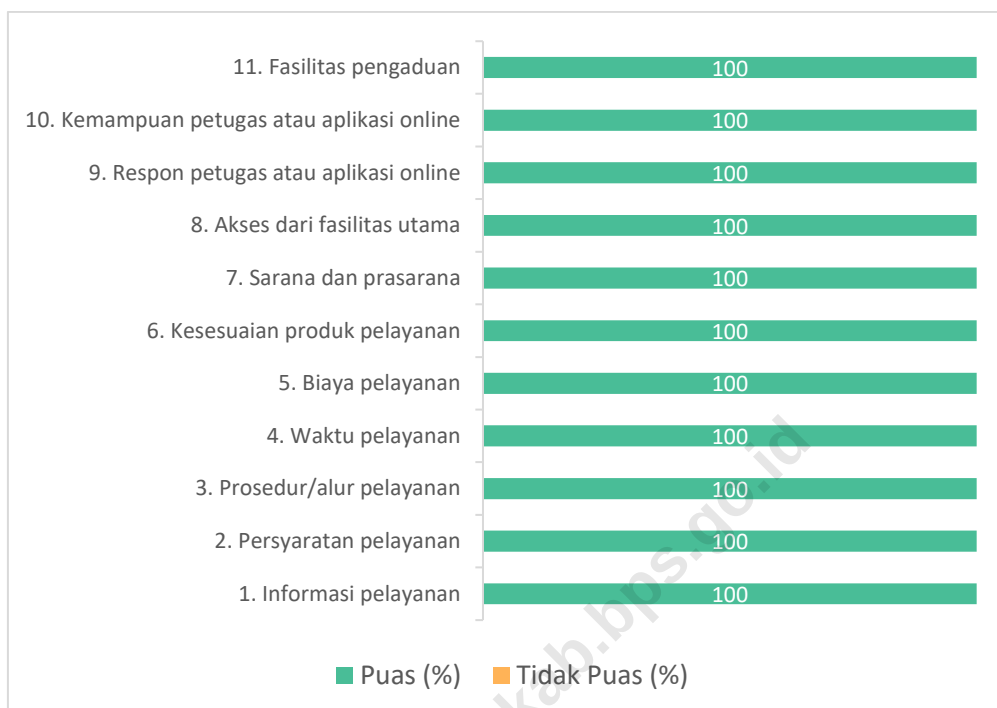
Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Toraja Utara secara umum dan menurut atribut pelayanan. Analisis kepuasan layanan meliputi kepuasan konsumen terhadap pelayanan, akses, dan sarana prasarana, *gap analysis*,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

3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Toraja Utara sebesar 100,00%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di PST BPS Kabupaten Toraja Utara sudah sangat baik dan perlu mempertahankan serta meningkatkan pelayanannya.



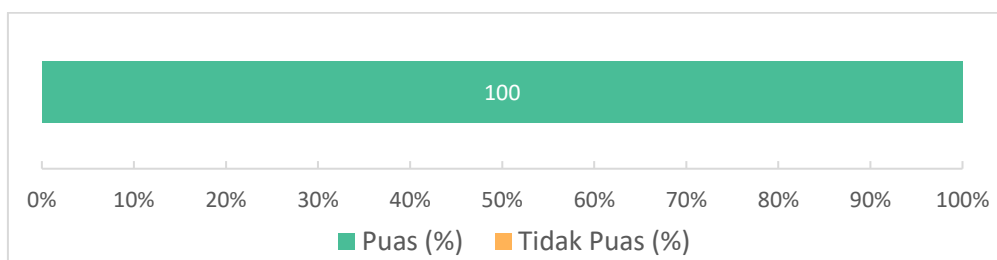
Gambar 3.1 Persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Toraja Utara



Gambar 3.2 Persentase kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara terhadap pelayanan PST menurut atribut pelayanan

3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data

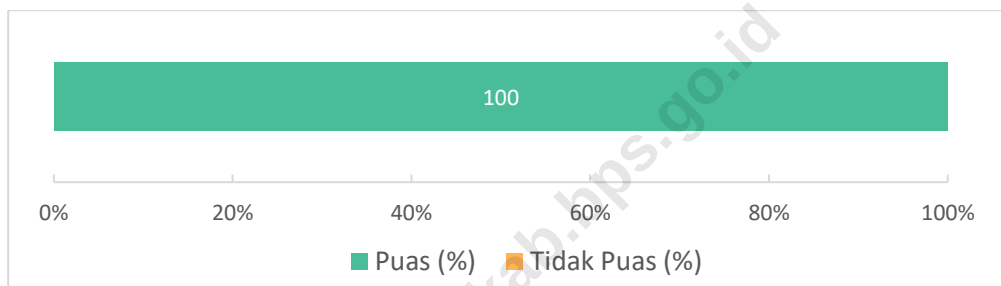
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan, kemudahan pencarian data dari website BPS, serta kemudahan mengunduh konten dari website BPS. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara yang puas terhadap akses data sebesar 100,00%.



Gambar 3.3 Persentase kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara terhadap akses data

3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.4, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 100,00%. Hal ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana di PST BPS Kabupaten Toraja Utara telah memenuhi kebutuhan konsumen.



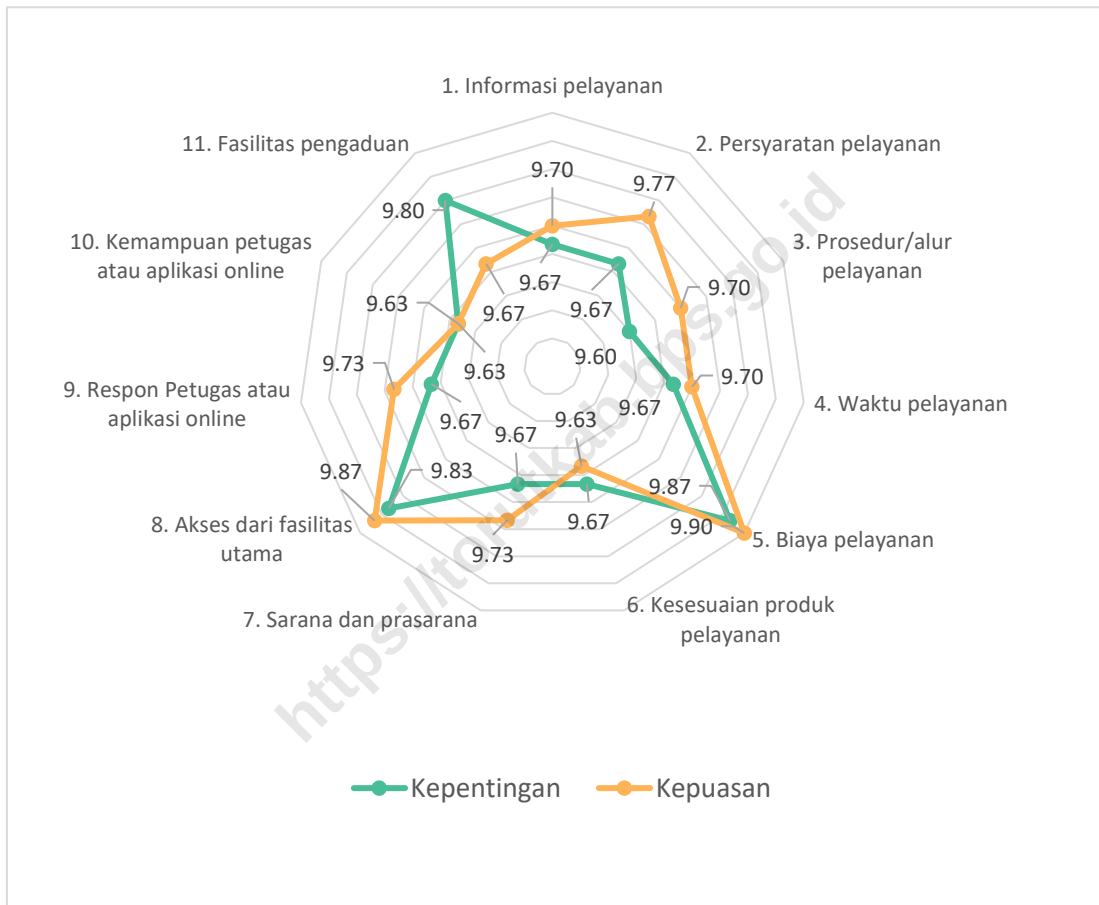
Gambar 3.4 Persentase kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara terhadap sarana dan prasarana

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 Kabupaten Toraja Utara yang memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap pelayanan BPS.

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Toraja Utara. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Tabel 3.1, terlihat bahwa sebanyak 2 (dua) atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Toraja Utara memiliki nilai gap

negatif, yaitu nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan). Sebanyak 8 (delapan) atribut pelayanan memiliki nilai *gap* positif, yaitu nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari nilai harapan (kepentingan). Dan sebanyak 1 (satu) atribut pelayanan yang memiliki nilai *gap* nol.



Gambar 3.5 Tingkat kepentingan, Tingkat kepuasan, dan *gap* pelayanan di PST BPS Kabupaten Toraja Utara

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut Kesesuaian Produk Pelayanan dan atribut Kemudahan Fasilitas Pengaduan memiliki nilai *gap* jauh yaitu -0,033 dan -0,133. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara. Walaupun demikian, menurut Parsuraman (1991), jika *gap* negatif bernilai lebih besar dari

-1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

Atribut Kemampuan Petugas atau Aplikasi Online memiliki nilai *gap* nol, artinya tingkat kepuasan sama dengan tingkat kepentingan terhadap atribut tersebut. Atribut Persyaratan Pelayanan dan atribut Prosedur/Alur Pelayanan memiliki *gap* positif paling besar, yang berarti konsumen sudah lebih puas terhadap atribut tersebut.

Tabel 3.1 Tingkat kepentingan, Tingkat kepuasan, dan *gap* pelayanan di PST BPS Kabupaten Toraja Utara

	Unsur Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
	(1)	(2)	(3)	(4)
1	Informasi pelayanan	9,67	9,70	0,033
2	Persyaratan pelayanan	9,67	9,77	0,100
3	Prosedur/alur pelayanan	9,60	9,70	0,100
4	Waktu pelayanan	9,67	9,70	0,033
5	Biaya pelayanan	9,87	9,90	0,033
6	Kesesuaian produk pelayanan	9,67	9,63	-0,033
7	Sarana dan prasarana	9,67	9,73	0,067
8	Akses dari fasilitas utama	9,83	9,87	0,033
9	Respon petugas/aplikasi online	9,67	9,73	0,067
10	Kemampuan petugas/aplikasi online	9,63	9,63	0,000
11	Fasilitas pengaduan	9,80	9,67	-0,133

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

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Toraja Utara. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya,

atribut pelayanan dipetakan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.

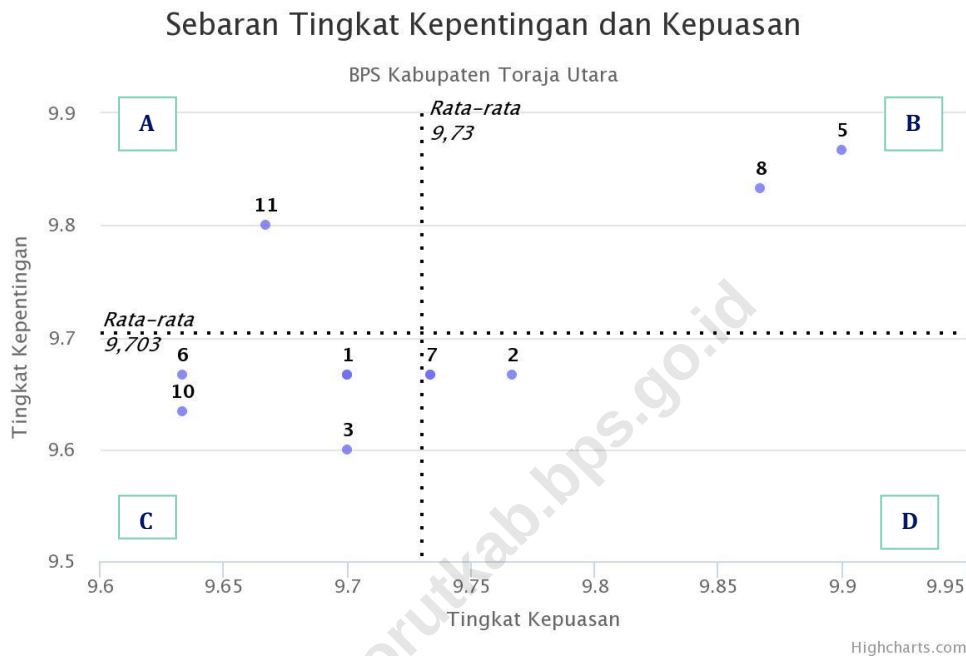
Tabel 3.2 Tingkat kepentingan, Tingkat kepuasan, dan Tingkat kesesuaian pelayanan di PST BPS Kabupaten Toraja Utara

	Unsur Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian
	(1)	(2)	(3)	(4)
1	Informasi pelayanan	9,67	9,70	100,34
2	Persyaratan pelayanan	9,67	9,77	101,03
3	Prosedur/alur pelayanan	9,60	9,70	101,04
4	Waktu pelayanan	9,67	9,70	100,34
5	Biaya pelayanan	9,87	9,90	100,34
6	Kesesuaian produk pelayanan	9,67	9,63	99,65
7	Sarana dan prasarana	9,67	9,73	100,69
8	Akses dari fasilitas utama	9,83	9,87	100,34
9	Respon petugas/aplikasi <i>online</i>	9,67	9,73	100,69
10	Kemampuan petugas/aplikasi <i>online</i>	9,63	9,63	100,00
11	Fasilitas pengaduan	9,80	9,67	98,64

Tabel 3.2 menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Adengan nilai <100% yang mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen. Sedangkan atribut dengan nilai > 100% menandakan kinerja atribut tersebut sudah melebihi harapan konsumen.

Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima (116%), sedangkan atribut Kesesuaian Produk Pelayanan dan atribut

Kemudahan Fasilitas Pengaduan memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (94%).



Gambar 3.6 Grafik kuadran sebaran Tingkat kepentingan dan Tingkat kepuasan pelayanan di PST BPS Kabupaten Toraja Utara

Keterangan:

- | | |
|--------------------------------|--|
| 1. Informasi pelayanan | 7. Sarana dan prasarana |
| 2. Persyaratan pelayanan | 8. Akses dari fasilitas utama |
| 3. Prosedur/alur pelayanan | 9. Respon petugas/aplikasi <i>online</i> |
| 4. Waktu pelayanan | 10. Kemampuan petugas/aplikasi <i>online</i> |
| 5. Biaya pelayanan | 11. Fasilitas pengaduan |
| 6. Kesesuaian produk pelayanan | |

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kabupaten Toraja Utara adalah atribut fasilitas pengaduan.

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS adalah Kesesuaian Biaya Pelayanan dan Kemudahan Akses Data Melalui Fasilitas Utama.

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

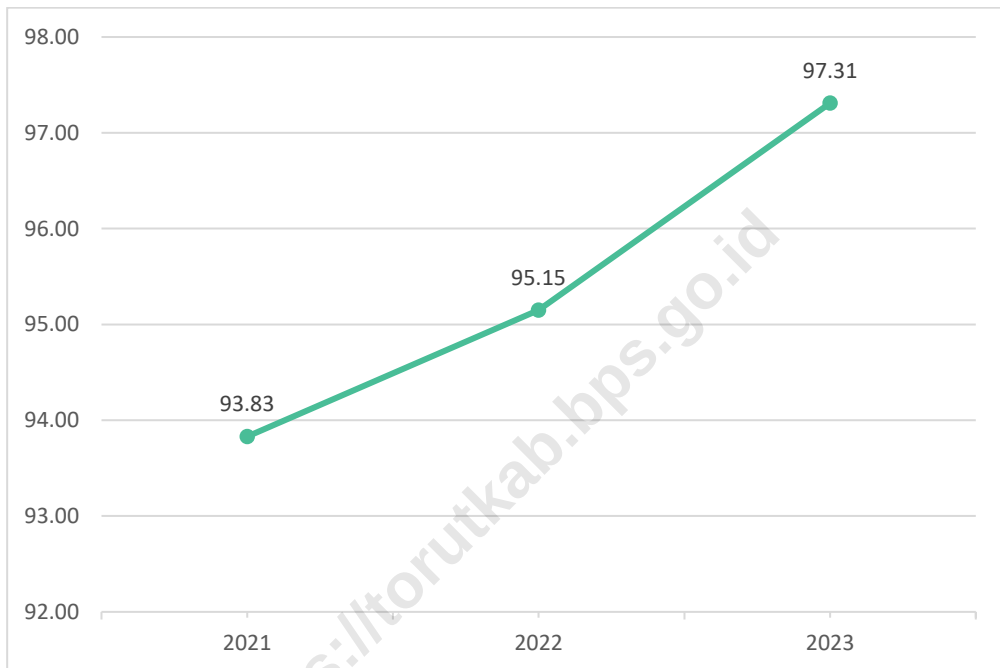
1. Informasi Pelayan Tersedia
2. Kemudahan Prosedur
3. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
4. Kesesuaian Produk Pelayanan
5. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan *Online*

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.6, terdapat atribut sarana dan prasarana pelayanan dan persyaratan pelayanan PST BPS Kabupaten Toraja Utara yang termasuk dalam kuadran D.

3.2 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Toraja Utara tahun 2023 sebesar 97,31, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Toraja Utara masuk kategori sangat baik. Berdasarkan Gambar 3.7, IKK BPS di PST BPS Kabupaten Toraja Utara mengalami kenaikan dibanding IKK

tahun 2022 dan 2021. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Toraja Utara.



Gambar 3.7 IKK Pelayanan di BPS BPS Kabupaten Toraja Utara, 2021-2023

4

Analisis Perilaku Anti Korupsi



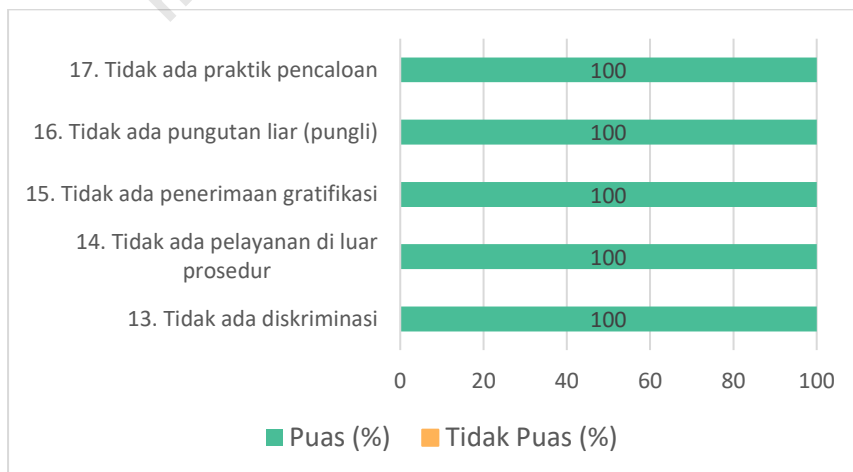
Bab 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS

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

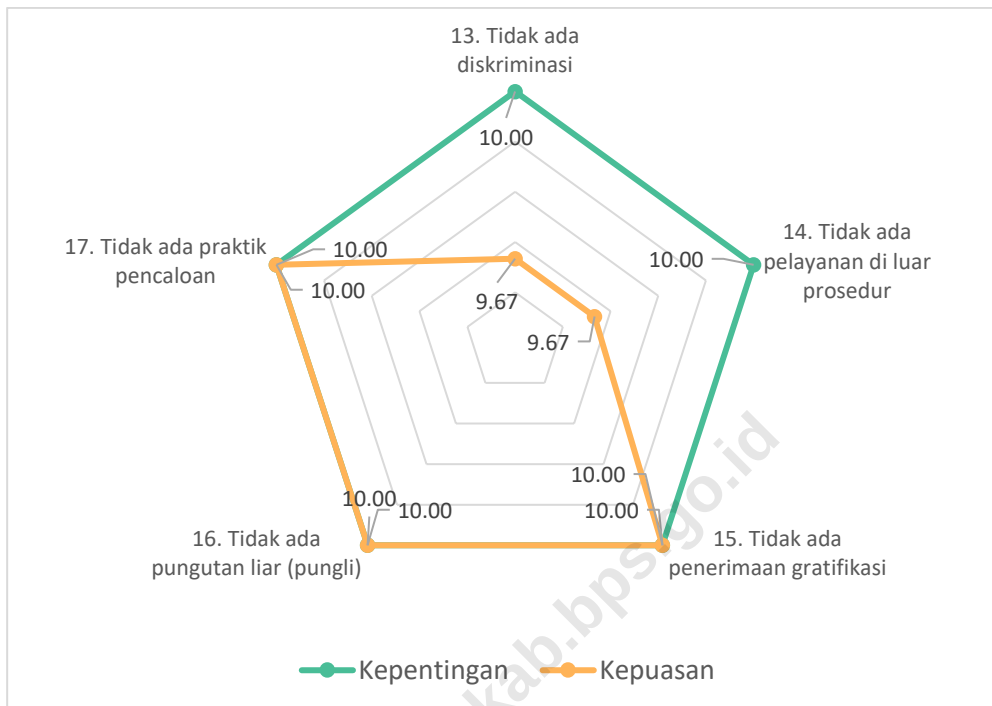


Gambar 4.1 Persentase kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara terhadap penerapan anti korupsi

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

Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS tergantung pada tingkat 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 dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan gap analysis. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara yang memberikan penilaian kepuasan terhadap pelayanan BPS.

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Toraja Utara. Dalam gap analysis, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 4.2, terlihat bahwa seluruh atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Toraja Utara memiliki nilai gap positif, yaitu nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari nilai harapan (kepentingan) dan ada yang memiliki nilai gap negatif atau nilai persepsi (kepuasan) lebih rendah dari nilai harapan (kepentingan).



Gambar 4.2 Tingkat kepentingan, Tingkat kepuasan, dan *gap* penerapan anti korupsi di PST BPS Kabupaten Toraja Utara

Gap masing-masing atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat dalam Tabel 4.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi di PST BPS Kabupaten Toraja Utara memiliki gap 0,00 sampai dengan -0,333. Atribut pelayanan yang memiliki nilai gap positif paling jauh yaitu tidak ada pelayanan di luar prosedur, tidak ada pungutan liar (pungli), dan tidak ada praktik pencaloan, yakni sebesar 0,00. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut sesuai dengan harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara. Sementara itu, atribut dengan tidak ada diskriminasi dan tidak ada pelayanan di luar prosedur pelayanan masing-masing sebesar -0.333.

Tabel 4.1 Tingkat kepentingan, Tingkat kepuasan, dan *gap* penerapan anti korupsi di PST BPS Kabupaten Toraja Utara

	Unsur Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
	(1)	(2)	(3)	(4)
13	Informasi pelayanan	10,00	9,67	-0,333
14	Persyaratan pelayanan	10,00	9,67	-0,333
15	Prosedur/alur pelayanan	10,00	10,00	0,000
16	Waktu pelayanan	10,00	10,00	0,000
17	Biaya pelayanan	10,00	10,00	0,000

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 4 atribut anti korupsi. IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Toraja Utara pada tahun 2023 sebesar 98,67. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Toraja Utara.

Tabel 4.2 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Toraja Utara

Nama Daerah	IPAK
(1)	(2)
Kabupaten Toraja Utara	98,67

5

Analisis Kebutuhan Data

<https://id.rutub-bp.com/android>



Bab 5 Analisis Kebutuhan Data

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

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

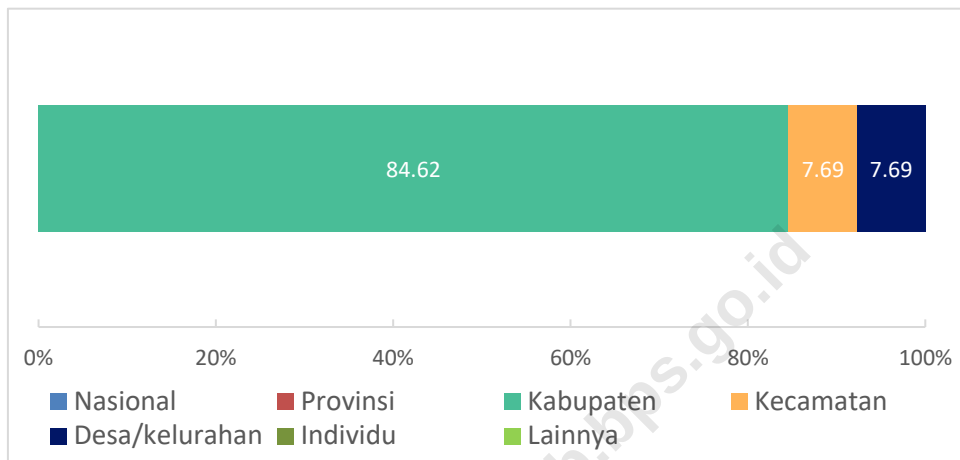
Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data). Misalnya, seorang pengguna data membutuhkan lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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

5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data

Dari hasil SKD 2023, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara. Secara umum 84,62% mencari data pada level kabupaten/kota. Selain itu,

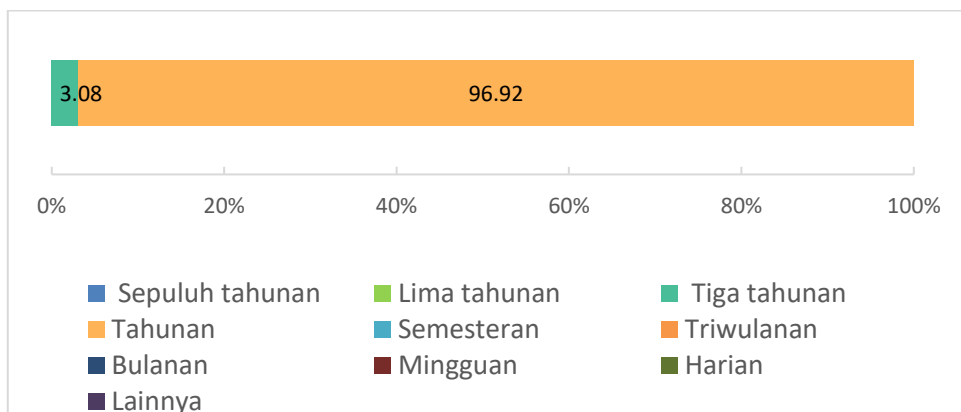
sebesar 7,69% konsumen mencari data pada level kecamatan dan pada level desa/kelurahan. Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



Gambar 5.1 Persentase data yang dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Toraja Utara menurut level data

5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data

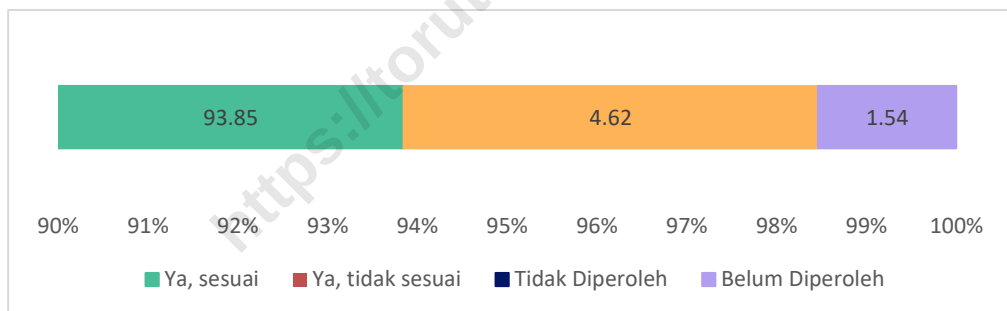
Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 96,92%. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu dengan periode tiga tahunan sebesar 3,08%.



Gambar 5.2 Persentase data yang dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Toraja Utara menurut periode data

5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

Dalam melakukan pencarian data yang dibutuhkan, konsumen tidak selalu memperoleh data. SKD 2023 membagi jenis perolehan data menjadi 4 (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” memiliki arti bahwa data hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen. Jenis perolehan “Tidak Diperoleh” berarti bahwa data yang dibutuhkan benar-benar tidak diperoleh dan jenis perolehan “Belum Diperoleh” berarti pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh.

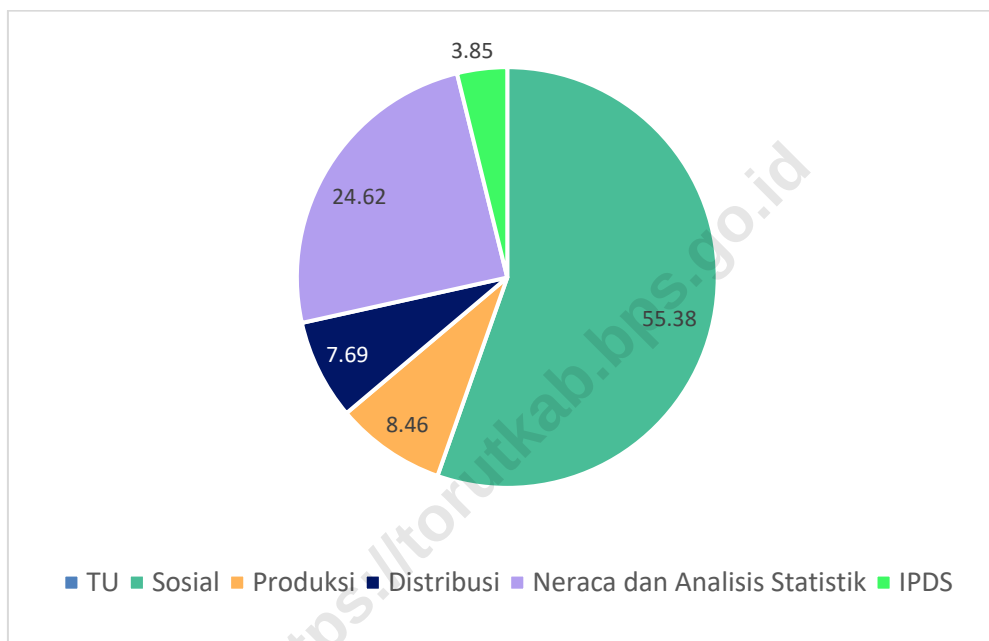


Gambar 5.3 Persentase data yang dibutuhkan di BPS BPS Kabupaten Toraja Utara menurut Perolehan Data

Secara umum, 93,85% konsumen yang mencari data di BPS abupaten Toraja Utara telah memperoleh data dan sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan. Sementara itu, 4,62% konsumen menyatakan bahwa data yang dibutuhkan diperoleh tetapi tidak sesuai serta sebanyak 1,54% konsumen menyatakan belum memperoleh data yang dibutuhkan.

5.4 Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

Jenis data yang dicari oleh setiap konsumen data dibagi menurut ragam data. Ragam data adalah sekumpulan data yang terbagi menjadi lima kelompok yaitu sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, serta metodologi dan informasi statistik.



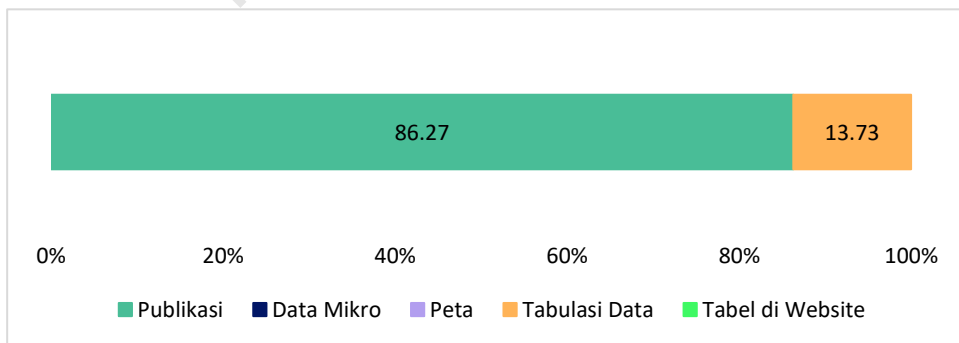
Gambar 5.4 Persentase data yang dibutuhkan dan diperoleh di PST BPS Kabupaten Toraja Utara menurut jenis data

Gambar 5.4 menyajikan persentase kebutuhan data di PST BPS Kabupaten Toraja Utara menurut ragam data. Sama seperti tahun 2023, ragam data Statistik Sosial masih menjadi primadona sebagai data yang paling banyak dibutuhkan. Adapun persentase kebutuhan data ragam sosial sebesar 55,38%. Sementara itu, ragam data Neraca dan Analisis Statistik menempati tempat kedua data yang banyak dibutuhkan dengan persentase 24,62%. Urutan selanjutnya yakni ragam data Statistik Produksi (8,46%), Statistik Distribusi dan Jasa (7,69%), dan Metodologi dan Informasi Statistik (3,85%).

5.5 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

Hasil penyelenggaraan kegiatan statistik yang dilakukan oleh BPS didiseminasikan dalam beberapa sumber data. SKD 2023 mengelompokkan sumber data menjadi lima jenis yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di *website*. Gambar 5.5 menyajikan persentase perolehan data dari penyedia data BPS Kabupaten Toraja Utara menurut jenis sumber data. Berdasarkan gambar tersebut, sebagian besar konsumen memperoleh data melalui sumber data publikasi (82,19%). Sementara itu 10,96% data diperoleh konsumen melalui tabulasi data dan 6,85% data diperoleh melalui tabel di *website*.

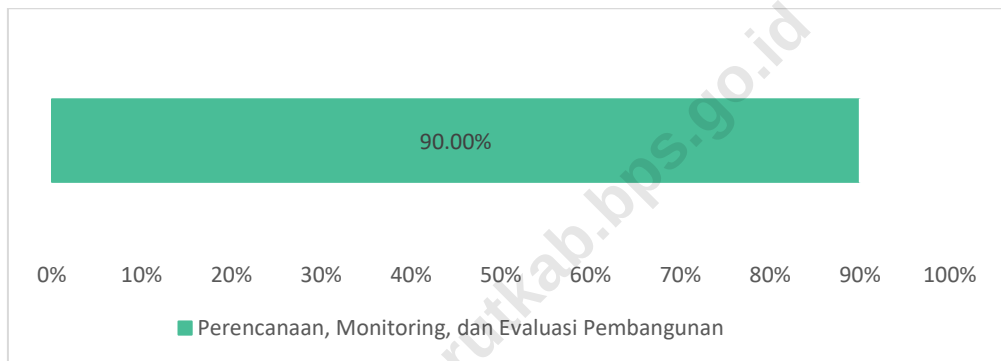
Data yang dihasilkan oleh BPS disajikan dalam berbagai bentuk media sumber data. SKD 2023 membagi sumber data BPS menjadi lima jenis yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di *website*. Berdasarkan Gambar 5.5, sebagian besar perolehan data BPS Kabupaten Toraja Utara didapatkan konsumen dari sumber data berupa publikasi sebesar 86,27%. Sementara sumber data yang berasal dari tabulasi data sebesar 13,73%. Konsumen data di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan pada SKD 2023 tidak mengambil data yang berasal dari data mikro, peta, maupun tabel di *website*.



Gambar 5.5 Persentase perolehan data dari penyedia data BPS Kabupaten Toraja Utara menurut sumber data

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

Gambar menampilkan persentase konsumen K/L/OPD dalam menggunakan data BPS sebagai dasar perencanaan, monitoring, dan evaluasi Pembangunan. Sebanyak 90,00% data BPS digunakan dalam pengambilan keputusan untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi yang dilaksanakan oleh K/L/OPD.



Gambar 5.6 Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara menurut pengguna data BPS untuk perancangan, monitoring, dan evaluasi pembangunan

6

Analisis Kepuasan Kualitas Data



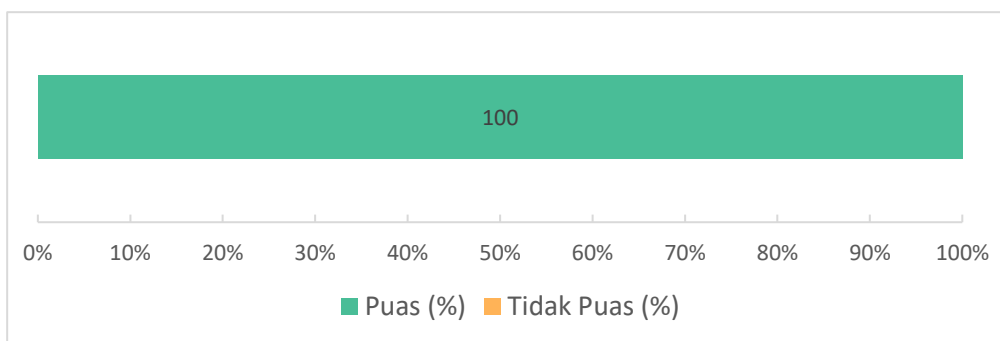
Bab 6

Analisis Kepuasan Kualitas Data

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Toraja Utara. 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 Kabupaten Toraja Utara disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Pusat dengan persentase mencapai 100%.



Gambar 6.1 Persentase kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS Kabupaten Toraja Utara secara umum

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Toraja Utara disajikan menurut aspek kualitas data. Hal

tersebut dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap masing-masing aspek dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Toraja Utara.

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS dari Penyedia Data BPS Kabupaten Toraja Utara. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Toraja Utara di tahun 2023 sebesar 92,33 yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Toraja Utara masuk kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen puas dengan kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Toraja Utara.

7

Penutup

<https://torutkab.blogspotoid>



Bab 7 Penutup

7.1. Kesimpulan

Survei Kebutuhan Data (SKD) dilaksanakan untuk mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan pelayanan PST BPS. SKD 2023 diselenggarakan di satuan kerja BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota, termasuk BPS Kabupaten Toraja Utara. Cakupan responden SKD 2023 adalah konsumen yang pernah menerima layanan PST BPS selama 1 Januari 2023 sampai dengan akhir periode pencacahan.

Realisasi jumlah responden SKD 2023 di BPS Kabupaten Toraja Utara sebesar 30 responden. Pengumpulan data SKD 2023 dilakukan dalam kurun waktu Mei-Juli 2023 oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (*self-enumeration*) melalui 2 (dua) metode, yaitu pencacahan manual (kuesioner kertas) dan elektronik (*online*).

Hasil SKD 2023 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Data disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini anatara lain Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK), dan persentase konsumen yang merasa puas terhadap pelayanan dan kualitas data BPS.

Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2023 di PST BPS Kabupaten Toraja Utara. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2023 di PST BPS Kabupaten Toraja Utara secara umum berlangsung dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Kabupaten Toraja Utara yang memenuhi target (100,00%) dan selesai tepat waktu.

2. Konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara, yang digambarkan melalui responden SKD, didominasi oleh konsumen yang berasal dari Pemerintah Daerah (50,00%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk Pemerintahan (60,00%). Hal tersebut sejalan dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah ASN/TNI/Polri (63,33%).
3. Konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk digital atau *softcopy*. Kemudahan akan layanan yang dapat diakses di mana saja dan kapan saja menjadi pilihan utama konsumen, di mana akses produk melalui website menjadi alternatif layanan tertinggi yang digunakan. Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara adalah Akses Produk Statistik Pada Website BPS (46,94%). Kecenderungan tersebut juga diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah dengan melalui aplikasi *chat* (33,33%) dan mengunjungi Website BPS/Allstats (31,25%).
4. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen PST BPS Kabupaten Toraja Utara cukup beragam. Level kabupaten/kota merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen (84,62%). Sementara itu periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (96,92%).
5. Jenis data BPS dikelompokkan menurut ragam data, yaitu Statistik Sosial, Statistik Produksi, Statistik Distribusi, Neraca dan Analisis Statistik, serta Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik. Adapun jenis data yang paling banyak dicari konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara secara berurutan adalah ragam data Statistik Sosial, ragam data Neraca Wilayah dan Analisis Statistik, ragam data Statistik Distribusi, dan ragam data Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik.
6. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Toraja Utara yang ditunjukkan dengan

persentase konsumen yang merasa puas terhadap kualitas data BPS sebesar 100%.

7. Konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kabupaten Toraja Utara yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 100,00%. Masih terdapat *gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Toraja Utara pada atribut Kesesuaian Produk Pelayanan dan atribut Fasilitas Pengaduan, masing-masing sebesar -0,033 dan -0,133. Walaupun demikian, menurut Parsuraman (1991), jika *gap* negatif bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.
8. Konsumen merasa puas terhadap kualitas data di PST BPS Kabupaten Toraja Utara yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 100,00%.
9. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Toraja Utara digambarkan melalui IKK terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Toraja Utara. Nilai IKK tersebut adalah 97,31 yang artinya kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Toraja Utara masuk kategori sangat baik.
10. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Kabupaten Toraja Utara digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK di PST BPS Kabupaten Toraja Utara adalah 98,67. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Toraja Utara.

7.2. **Saran**

Berdasarkan hasil SKD 2023, saran dan rekomendasi yang menjadi prioritas yang diberikan kepada unit pelayanan PST BPS Kabupaten Toraja Utara meliputi:

1. Kemudahan persyaratan pelayanan;
2. Kemudahan prosedur pelayanan;
3. Kesesuaian jangka waktu penyelesaian;
4. Kesesuaian produk pelayanan;

5. Kejelasan informasi petugas pelayanan *online*;
6. Ketersediaan informasi pelayanan; dan
7. Kemudahan mengetahui keberadaan fasilitas pengaduan.

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



Daftar Pustaka

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

LAMPIRAN

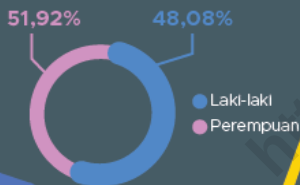


Metadata

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memiliki Metadata

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

Persentase konsumen PST BPS Pusat berdasarkan Jenis Kelamin



Metadata

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

Lampiran 16 Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data

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

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

Metadata Indikator

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

Lampiran 17 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Satker PST	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki	Perempuan
(1)	(2)	(3)
Kabupaten Toraja Utara	40,00	60,00

<https://torutkab.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 18 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Satker PST	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	ASN/TNI /Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Lain- nya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Kabupaten Toraja Utara	30,00	3,33	63,33	3,33	0,00	0,00	0,00

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 19 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Satker PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Kabupaten Toraja Utara	16,67	60,00	0,00	23,33	0,00

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 20 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)	
Kabupaten Toraja Utara		22,45	0,00	0,00	46,94	28,57	2,04

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

Satker PST	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan
(1)	(2)
Kabupaten Toraja Utara	90,00

<https://torutkab.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 22 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data
(1)	(2)
Kabupaten Toraja Utara	100,00

<https://torutkab.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 23 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Kabupaten Toraja Utara	100,00

<https://torutkab.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 24 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
(1)	(2)
Kabupaten Toraja Utara	100,00

<https://torutkab.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 25 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana
(1)	(2)
Kabupaten Toraja Utara	100,00

<https://torutkab.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 26 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST

Satker PST	IKK terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Kabupaten Toraja Utara	97,31

<https://torutkab.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	: $IKK = \frac{\sum_{i=1}^{12} \{w_i \bar{x}_i\}}{y} \times 100$ Keterangan rumus: $\bar{x}_i$ = Rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i w_i = Penimbang tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i, y = skala maksimum penilaian (10) $i = 1, 2, \dots, 12 = 12$ atribut pelayanan PST BPS
Ukuran	: Indeks
Satuan	: - (skala 100)
Klasifikasi	: Wilayah PST BPS
Penyajian	

Lampiran 27 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST

Satker PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi
(1)	(2)
Kabupaten Toraja Utara	98,67

<https://torutkab.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 28 Kuesioner VKD23

RAHASIA Dasar hukum: 1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik; 2. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik; 4. Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS	VKD23 
---	--

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

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

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

Pengantar

**SURVEI KEBUTUHAN DATA
TAHUN 2023**

Dasar hukum:

1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik
2. PP No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik
3. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik
4. Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKO di lingkungan BPS

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

Blok 1. Keterangan Responden

1. Nama	:		9. Nama Instansi	:	
2. Tahun lahir	:		10. Pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan <i>Pilih salah satu jawaban</i>	:	: Tugas Sekolah/Tugas Kuliah : Penerimaan : Komersial : Penjualan : Lainnya (.....)
3. E-mail	:				
4. Nomor handphone *	:				
*untuk keperluan survei ini					
5. Jenis kelamin	:	: Laki-laki : Perempuan	11. Jenis layanan yang digunakan <i>Boleh pilih lebih dari satu jawaban</i>	:	: Perpustakaan : Pembelian Publikasi BPS : Pembelian Data Mikro/Peja Wilayah Kerja Statistik : Akses produk statistik pada Website BPS : Konsultasi Statistik : Rekomendasi Kegiatan Statistik
6. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan <i>Pilih salah satu jawaban</i>	:	: s SLTA/Sederajat : D1/D2/D3 : D4/S1 : S2 : S3	12. Sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS <i>Boleh pilih lebih dari satu jawaban</i>	:	: Pelayanan Statistik Terpadu (PST) daring langsung : Pelayanan Statistik Terpadu online (pst.bps.go.id) : Surat/E-mail : Website BPS / AIEStats BPS : Aplikasi Chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll.) : Lainnya (.....)
7. Pekerjaan utama <i>Pilih salah satu jawaban</i>	:	: Pelajar/Mahasiswa : Peneliti/Dosen : ASN/TNI/Polri : Pegawai BUMN/BUMD : Pegawai Swasta : Wiraswasta : Lainnya (.....)	13. Apakah pernah melakukan perdagangan Pelayanan Statistik (PST)?	:	: Ya : Tidak
8. Kategori Instansi <i>Pilih salah satu jawaban</i>	:	: Lembaga Negara : Kementerian & Lembaga Pemerintah : TNI/Polri/BIN/Kejaksaan : Pemerintah Daerah : Lembaga Internasional : Lembaga Penelitian & Pendidikan : BUMN/BUMD : Swasta : Lainnya (.....)			: - 1 : - 2 : - 3 : - 4 : - 5 : - 6 : - 7 : - 8 : - 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:				
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10				
Sangat tidak penting /tidak puas				
Sangat penting/puas				
No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
8	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan: (sesuai Blok 1 Rincian 12).	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
11	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, website https://pengaduan.bps.go.id , e-mail bpshq@bps.go.id)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
12	Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (BIR13 berkode 1) Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit belit.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
13	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
14	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
15	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
17	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	

Blok III. Kebutuhan Data

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

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

No.	Data yang Dibutuhkan/Dikonsultasikan				Apakah data pada kolom (2) - (5) sudah diperoleh?		Sumber Data		Jika Blok I Rincian 8 berkode 1, 2, 3, atau 4		Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Data																			
	Rincian data beserta wilayah datanya		Sesuai isian kolom (2)		Ya, sesuai	Tidak sesuai	Jenis Sumber Data	Judul Sumber Data	Tahap Sumber Data	Apakah data ini digunakan untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah?	Sangat tidak puas 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Sangat puas																			
	Misal: - Kependudukan Provinsi Bengkulu - Ketenagakerjaan Kabupaten Semarang - dll		Tahun	Level Data	Periode Data																									
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)																				
											^a Kode level data kolom (4) 1. Nasional 3. Kabupaten/kota 5. Desa/kelurahan 7. Lainnya (sebutkan) 2. Provinsi 4. Kecamatan 6. Individu										^a Kode periode data kolom (5) 1. Sepuluh tahunan 4. Tahunan 7. Bulanan 10. Lainnya (sebutkan) 2. Lima tahunan 5. Semesteran 8. Mingguan 3. Tiga tahunan 6. Triwulan 9. Harian									

Blok IV. Catatan

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

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

4

Lampiran 29 Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik



Nomor : B-885/7326/VS-560/12/2023

Toraja Utara, 22 Desember 2023

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

Yth.

Pelaksana Pelayanan Publik
di BPS Kabupaten Toraja Utara

Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal satu kali setahun. Pada tahun 2023, Badan Pusat Statistik telah melaksanakan Survei Kebutuhan Data (SKD) yang salah satu tujuannya adalah untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen BPS.

Hasil SKD 2023 bermanfaat sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memperbaiki kinerja pelayanan publiknya. Berkaitan dengan hal tersebut, terlampir rekomendasi perbaikan pelayanan publik berdasarkan hasil SKD 2023 sebagai upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan.

Demikian disampaikan, mohon agar segera ditindaklanjuti oleh satuan kerja terkait.

Atas perhatian dan kerjasamanya, kami mengucapkan terima kasih.

Kepala BPS Kabupaten Toraja Utara

Joni Matasik, SE
NIP. 196601071991031002

Lampiran 1

Nomor : B-885/7326/VS-560/12/2023

Tanggal : 22 Desember 2023

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

Catatan Rekomendasi Tahun 2023

Pertahankan Kinerja
1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan 2. Kesesuaian Biaya Pelayanan 3. Sarana Prasarana 4. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama 5. Respon Petugas Pelayanan
Rekomendasi yang Diberikan untuk Perbaikan Layanan
Prioritas Utama 1. Kemudahan Fasilitas Pengaduan Aspek Pelayanan Lain 1. Informasi pelayanan tersedia. 2. Kemudahan Prosedur 3. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian 4. Kesesuaian Produk Pelayanan 5. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>

Lampiran 30 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Data

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	23	Tahun 2024												Penanggung Jawab
			12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Prioritas Utama																
1	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	Menyediakan dan/atau meng-update informasi fasilitas pengaduan pelayanan sesuai kondisi pelayanan terkini	X	X	X	X	X									Kepala BPS Kabupaten Toraja Utara
		Mempublikasikan informasi fasilitas pengaduan pelayanan pada:	X	X	X	X										
		a) Area ruang pelayanan berupa leaflet/pamflet/ brosur, poster/banner	X	X	X	X										
		b) Website														
		c) Media sosial														
		Memastikan fasilitas pengaduan tersedia di bagian depan ruang pelayanan sehingga terlihat dan mudah diakses serta terpisah dari layanan lainnya	X	X	X	X	X									
		Memastikan fasilitas pengaduan tersedia melalui kotak pengaduan, email, surat, dan telepon	X	X	X	X	X									
		Mengevaluasi penyediaan fasilitas pengaduan pelayanan agar mudah dipenuhi oleh pengguna melalui pengawasan serta memanfaatkan masukan hasil Survei Kebutuhan Data dan pengaduan	X	X	X	X	X									
		Menindaklanjuti hasil evaluasi penyediaan fasilitas pengaduan dengan fokus pada kemudahan pengguna untuk mengaksessnya	X	X	X	X	X									
Prioritas Rendah																
1	Informasi pelayanan tersedia	Menyediakan dan/atau melakukan update informasi ketersediaan pelayanan sesuai kondisi pelayanan terkini	X	X	X	X	X									Kepala BPS Kabupaten Toraja Utara
		Mempublikasikan informasi prosedur/alur pelayanan pada:	X	X	X	X	X									
		a) Area ruang pelayanan berupa leaflet/pamflet/ brosur, poster/banner	X	X	X	X	X									
		b) Website														
		c) Media sosial														
		Mengevaluasi prosedur/alur pelayanan agar mudah dipenuhi oleh pengguna melalui pengawasan serta memanfaatkan masukan hasil Survei Kebutuhan Data dan pengaduan	X	X	X	X	X									
		Menindaklanjuti hasil evaluasi prosedur/alur pelayanan dengan fokus pada kemudahan pengguna untuk memenuhinya	X	X	X	X	X									
2	Kemudahan Prosedur	Menyediakan dan/atau meng-update informasi prosedur/alur pelayanan sesuai kondisi pelayanan terkini	X	X	X	X	X									Kepala BPS Kabupaten Toraja Utara
		Memampang atau mempublikasikan informasi prosedur/alur pelayanan pada:	X	X	X	X	X									
		a) Area ruang pelayanan berupa leaflet/pamflet/ brosur, poster/banner	X	X	X	X	X									
		b) Website														
		c) Media sosial														

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	23	Tahun 2024												Penanggung Jawab	
				12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		12
		b) Website a) Media sosial Mengevaluasi prosedur/alur pelayanan agar mudah dipenuhi oleh pengguna melalui pengawasan serta memanfaatkan masukan hasil Survei Kebutuhan Data dan pengaduan Menindaklanjuti hasil evaluasi prosedur/alur pelayanan dengan fokus pada kemudahan pengguna untuk memenuhinya															
		Menyediakan dan/atau melakukan update informasi jangka waktu pelayanan sesuai kondisi pelayanan terkini Mempublikasikan informasi jangka waktu pelayanan pada: b) Area ruang pelayanan berupa leaflet/pamflet/ brosur, poster/banner c) Website a) Media sosial															
		Mengevaluasi jangka waktu pelayanan agar mudah dipenuhi oleh pengguna melalui pengawasan serta memanfaatkan masukan hasil Survei Kebutuhan Data dan pengaduan Menindaklanjuti hasil evaluasi jangka waktu pelayanan dengan fokus pada kemudahan pengguna untuk memenuhinya															
		Mengevaluasi produk pelayanan agar mudah dipenuhi oleh pengguna melalui pengawasan serta memanfaatkan masukan hasil Survei Kebutuhan Data dan pengaduan Menindaklanjuti hasil evaluasi produk pelayanan dengan fokus pada kemudahan pengguna untuk memenuhinya															
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	Menindaklanjuti hasil evaluasi jangka waktu pelayanan pada: a) Area ruang pelayanan berupa leaflet/pamflet/ brosur, poster/banner b) Website c) Media sosial	X	X	X	X	X	X									Kepala BPS Kabupaten Toraja Utara
4	Kesesuaian Produk Pelayanan	Menindaklanjuti hasil evaluasi jangka waktu pelayanan dengan fokus pada kemudahan pengguna untuk memenuhinya Menyediakan dan/atau meng-update produk pelayanan sesuai kondisi pelayanan terkini Mempublikasikan informasi produk pelayanan pada: a) Area ruang pelayanan berupa leaflet/pamflet/ brosur, poster/banner b) Website c) Media sosial															
		Mengevaluasi produk pelayanan agar mudah dipenuhi oleh pengguna melalui pengawasan serta memanfaatkan masukan hasil Survei Kebutuhan Data dan pengaduan Menindaklanjuti hasil evaluasi produk pelayanan dengan fokus pada kemudahan pengguna untuk memenuhinya															
		Mengevaluasi produk pelayanan agar mudah dipenuhi oleh pengguna melalui pengawasan serta memanfaatkan masukan hasil Survei Kebutuhan Data dan pengaduan Menindaklanjuti hasil evaluasi produk pelayanan dengan fokus pada kemudahan pengguna untuk memenuhinya															
		Mengevaluasi produk pelayanan agar mudah dipenuhi oleh pengguna melalui pengawasan serta memanfaatkan masukan hasil Survei Kebutuhan Data dan pengaduan Menindaklanjuti hasil evaluasi produk pelayanan dengan fokus pada kemudahan pengguna untuk memenuhinya															
5	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	Menyediakan dan/atau melakukan update informasi prosedur/alur pelayanan sesuai kondisi pelayanan terkini Menindaklanjuti hasil evaluasi prosedur/alur pelayanan pada: a) Area ruang pelayanan berupa leaflet/pamflet/ brosur, poster/banner b) Website c) Media sosial	X	X	X	X	X	X									Kepala BPS Kabupaten Toraja Utara

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	23	Tahun 2024												Penanggung Jawab
			12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
		Mengevaluasi kejelasan informasi petugas pelayanan online agar mudah dipahami oleh pengguna melalui pengawasan serta memanfaatkan masukan hasil Survei Kebutuhan Data dan pengaduan	X	X	X	X	X									
		Menindaklanjuti hasil evaluasi kejelasan informasi petugas pelayanan online dengan fokus pada kemudahan pengguna untuk memenuhinya	X	X	X	X	X									

Toraja Utara, 13 September 2023
Kepala BPS Kabupaten Toraja Utara



ST 2023

SENSUS PERTANIAN

BerAKHLAK

Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

bangga
melayani
bangsa

DATA

MENCERDASKAN BANGSA

— *Enlighten The Nation* —



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN TORAJA UTARA**

Jl. Ahmad Yani No. 64 Rantepao, 91852,

Telp/Fax: (0432) 21262

Homepage: torutkab.bps.go.id

E-mail: bps7326@bps.go.id