

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KABUPATEN KONAWE SELATAN 2024

Volume 6, 2024



Pelayanan
Statistik
Terpadu



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN KONAWE SELATAN**

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KABUPATEN KONAWE SELATAN 2024

Volume 6, 2024

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

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Konawe Selatan 2024

Katalog : 1399013.7405
ISSN : -
Nomor Publikasi : 74050.24035

Ukuran Buku : 18,2 x 25,7 cm
Jumlah Halaman : xiv + 85 halaman

Penyusun Naskah:
BPS Kabupaten Konawe Selatan

Penyunting:
BPS Kabupaten Konawe Selatan

Pembuat Kover:
BPS Kabupaten Konawe Selatan

Penerbit:
©BPS Kabupaten Konawe Selatan

Sumber Ilustrasi:
www.freepik.com

Dilarang mereproduksi dan/atau menggandakan sebagian atau seluruh isi buku ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari BPS Kabupaten Konawe Selatan.

Tim Penyusun

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Konawe Selatan 2024

Pengarah

Hasyuril Hadini, S.E.

Penanggung Jawab

Hasyuril Hadini, S.E.

Penyunting

Nurin Ainistikmalia, S.S.T., M.E.

Penulis Naskah

M. Ramadhan Putra Fajar, S.Tr.Stat.

Pengolah Data

M. Ramadhan Putra Fajar, S.Tr.Stat.

Penata Letak dan Infografis

M. Ramadhan Putra Fajar, S.Tr.Stat.

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

Kata Pengantar



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

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

Laporan hasil pelaksanaan SKD 2024 disajikan dalam bentuk publikasi yang berjudul "Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2024". 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.

Andoolo, Desember 2024
Kepala Badan Pusat Statistik
Kabupaten Konawe Selatan

Hasyuril Hadini

Daftar Isi



Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
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.....	4
1.3.1. Konsep dan Definisi.....	4
1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu.....	5
1.3.3. Kepuasan Layanan	6
1.4. Metodologi.....	7
1.4.1. Metode Sampling	7
1.4.2. Metode Pengumpulan Data.....	8
1.4.3. Metode Analisis Data	8
1.5. Sistematika Penulisan	14
Bab 2 Segmentasi Konsumen	15
2.1. Realisasi Pengumpulan Data	17
2.2. Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD.....	18
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	21
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	21
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS.....	22
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan.....	25
3.1. Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS.....	27
3.2. Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data.....	28
3.3. Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana	29
3.4. Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST	29
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) terhadap Pelayanan BPS	31
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS.....	33

Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi	35
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS.....	37
4.2. Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS	38
4.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS	39
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data	41
5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data.....	43
5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data	44
5.3. Kebutuhan Data Menurut Perolehan Data.....	45
5.4. Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh.....	45
5.5. Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	46
5.6. Analisis Kepuasan Kualitas Data	47
Bab 6 Penutup	49
6.1. Kesimpulan.....	51
6.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan.....	52
Daftar Pustaka.....	53
Lampiran	55

Daftar Tabel



Tabel 1.1.	Nilai Kinerja Unit Pelayanan	12
Tabel 3.1.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Gap</i> Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan	31
Tabel 3.2.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan	31
Tabel 4.1.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Gap</i> dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan	39

<https://konselingbps.com>

Daftar Gambar



Gambar 1.1.	Diagram Cartesius <i>Importance and Performance Analysis</i>	10
Gambar 2.1.	Persentase Responden PST BPS Kabupaten Konawe Selatan Menurut Metode Pengumpulan Data.....	18
Gambar 2.2.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan Menurut Kelompok Umur	18
Gambar 2.3.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	19
Gambar 2.4.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan Menurut Pekerjaan Utama.....	20
Gambar 2.5.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan Menurut Instansi/Institusi	20
Gambar 2.6.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	21
Gambar 2.7.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan Menurut Jenis Layanan.....	22
Gambar 2.8.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS.....	23
Gambar 3.1.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan Terhadap Pelayanan PST	27
Gambar 3.2.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan Terhadap Pelayanan PST Menurut Atribut Pelayanan	28
Gambar 3.3.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan Terhadap Akses Data PST	28
Gambar 3.4.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan Terhadap Sarana dan Prasarana PST.....	29
Gambar 3.5.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan	30
Gambar 3.6.	<i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan.....	32
Gambar 3.7.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan Tahun 2022-2024.....	34

Gambar 4.1.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan.....	37
Gambar 4.2.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Gap</i> dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan	38
Gambar 4.3.	Indeks Persepsi Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan Tahun 2022-2024	39
Gambar 5.1.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan Menurut Level Data	44
Gambar 5.2.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan Menurut Periode Data	44
Gambar 5.3.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan Menurut Perolehan Data	45
Gambar 5.4.	Persentase Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Konawe Selatan menurut Jenis Sumber Data	46
Gambar 5.5.	Persentase Konsumen K/L/OPD di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	46
Gambar 5.6.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Konawe Selatan Menurut Aspek Kualitas Data	47

Daftar Lampiran



Lampiran 1.	Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data	57
Lampiran 2.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin	59
Lampiran 3.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama.....	61
Lampiran 4.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan	63
Lampiran 5.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan	65
Lampiran 6.	Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan menurut Wilayah PST	67
Lampiran 7.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data	69
Lampiran 8.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST	71
Lampiran 9.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST	73
Lampiran 10.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST	75
Lampiran 11.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST	77
Lampiran 12.	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST	79
Lampiran 12.	Kuesioner VKD 2024	81

01

PENDAHULUAN



LOKUS

Pelayanan Statistik Terpadu
(PST) BPS Kabupaten
Konawe Selatan

WAKTU

1 Januari 2024 – periode
pelaksanaan pencacahan

ANALISIS

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

INSTRUMEN

Kuesioner VKD-24

RESPONDEN

Responden tatap muka (datang langsung ke
PST BPS Kabupaten Konawe Selatan

Responden tanpa tatap muka (telepon,
e-mail, surat, & *website*)



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

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2024 sebagai berikut:

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

1.3. Landasan Teori

1.3.1. Konsep dan Definisi

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

- 1) BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- 2) BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- 3) BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- 4) BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- 5) Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2024 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2024 sampai periode pelaksanaan pencacahan.
- 6) Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- 7) Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- 8) Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.

- 9) Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- 10) Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- 11) Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedepujian 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 Konawe Selatan 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 Konawe Selatan, meliputi: (1) Informasi pelayanan, (2) Maklumat pelayanan, (3) *Wifi*, (4) Petugas pelayanan, (5) Ruang pelayanan, (6) Komputer, dan (7) Sarana Pengaduan. Ke semua komponen sarana dan prasarana tersebut dapat dipenuhi oleh PST di BPS Konawe Selatan, yang mengindikasikan terpenuhinya sarana dan prasarana yang baik dalam pelayanan.

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, keterampilan, 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 (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

1.4. Metodologi

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

1.4.1. Metode Sampling

SKD 2024 dilaksanakan dengan metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2024 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS pada periode 1 Januari 2024 sampai dengan waktu pencacahan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan

adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik pengambilan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data di masing-masing wilayah PST BPS menggunakan dua moda yaitu PAPI (*Pencil and Paper Interview*) dan CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*). Pengumpulan data dengan moda PAPI dilakukan secara kombinasi antara wawancara dan swacacah. Responden 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 2024 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain: analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

1) Analisis Tabulasi Silang

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

2) Analisis Kesenjangan

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

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 memengaruhi 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:

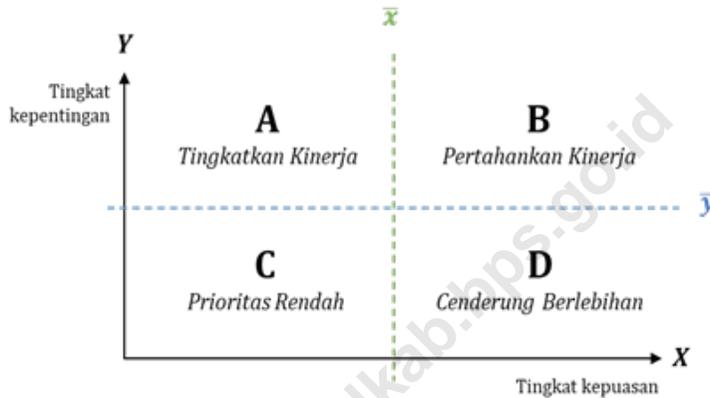
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

ii) Diagram Cartesius

Diagram cartesius 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 (*low importance & high performance*)

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

4) Persentase Konsumen yang Puas

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

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

5) Indeks Kepuasan Konsumen

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

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

i) Menghitung Penimbang

Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan

masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan.

Rumus penimbang:

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

dengan:

w_i = penimbang atribut pelayanan ke- i ,

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

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

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

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

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

Rumus IKK':

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

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

iii) Menghitung IKK

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

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

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

Tabel 1.1. Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

6) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 5 (lima) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD2024.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

i) Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i,

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

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

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

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

Rumus IPAK':

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

dengan:

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

iii) Menghitung IPAK

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

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

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

1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

- **Bab 1 Pendahuluan**, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 2024
- **Bab 2 Segmentasi Konsumen**, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Pusat yang menjadi responden SKD 2024 berdasarkan Blok I VKD24
- **Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD24
- **Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi**, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD24
- **Bab 5 Analisis Kebutuhan Data**, berisi analisis mengenai data di PST BPS Pusat yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD24.
- **Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Pusat yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD24
- Bab 7 Penutup, berisi kesimpulan hasil SKD 2024 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2024 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Pusat.

02

SEGMENTASI KONSUMEN*



*Pengguna data dan/atau pengguna layanan yang menjadi responden SKD 2024

Konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan Didominasi Oleh

43,44%

Lulusan S2

50,00%

Berprofesi sebagai ASN/TNI/Polri



23,33%
perempuan

76,67%
laki-laki

Sebagian Besar Konsumen Memanfaatkan



54,35%

Akses Produk Statistik pada Website BPS

51,02%

Website BPS/Allstat BPS

50,00%

Data untuk Pemerintahan



Bab 2 Segmentasi Konsumen

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

2.1. Realisasi Pengumpulan Data

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

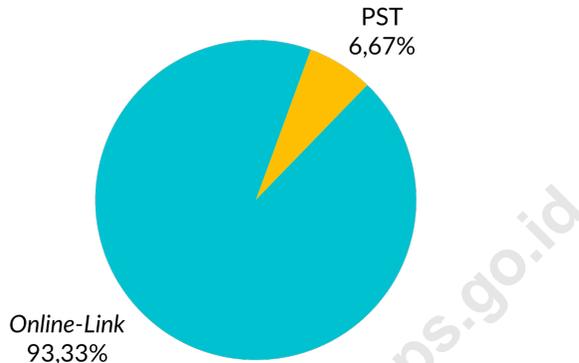
Pelaksanaan kegiatan SKD BPS Kabupaten Konawe Selatan 2024 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden SKD 2023 di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan sebesar 30 responden, atau sebesar 100% dari total target yang telah ditetapkan (30 responden).

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

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

Metode pengumpulan SKD 2024 di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan didominasi dengan metode *online-link* atau sebesar 93,33%. Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data melalui CAWI sudah mulai familier digunakan mengingat tingginya persentase responden yang mengisi melalui metode ini.

Meskipun demikian metode pengentrian secara manual masih digunakan yaitu sebanyak 6,67%. Metode ini dilaksanakan pada PST yang masih melakukan pelayanan secara offline serta pada wilayah yang mempunyai kendala terkait jaringan maupun sinyal jika dilakukan secara CAWI.



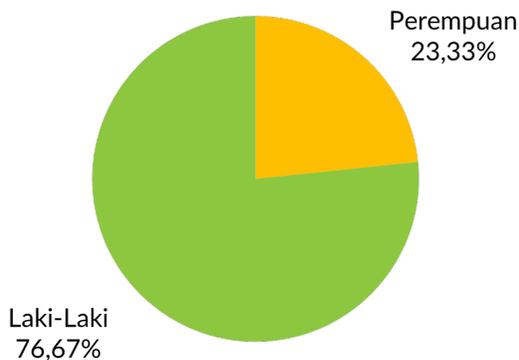
Gambar 2.1. Persentase Responden PST BPS Kabupaten Konawe Selatan Menurut Metode Pengumpulan Data

2.2. Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD

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

Jenis Kelamin

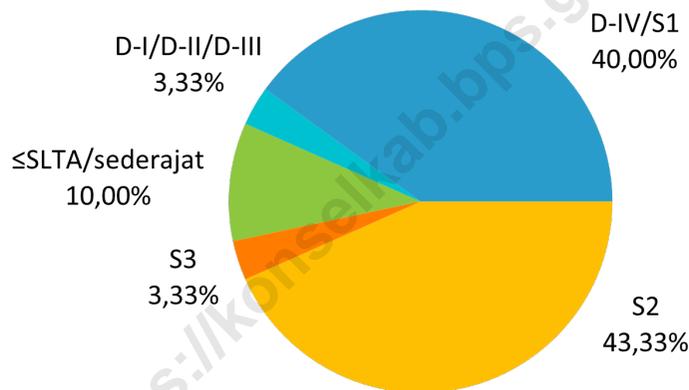
Gambar 2.2, menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan menurut jenis kelamin. Persentase konsumen laki-laki di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan adalah sebesar 76,67%, sedangkan sisanya merupakan konsumen perempuan.



Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan Menurut Kelompok Umur

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2024, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu \leq SLTA/ sederajat, D-I/D-II/D-III, D-IV/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.3, konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan S2 (43,33%) Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan D-IV/S1 (40,00%). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan S3 dan D-I/D-II/D-III menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase yaitu 3,33%.

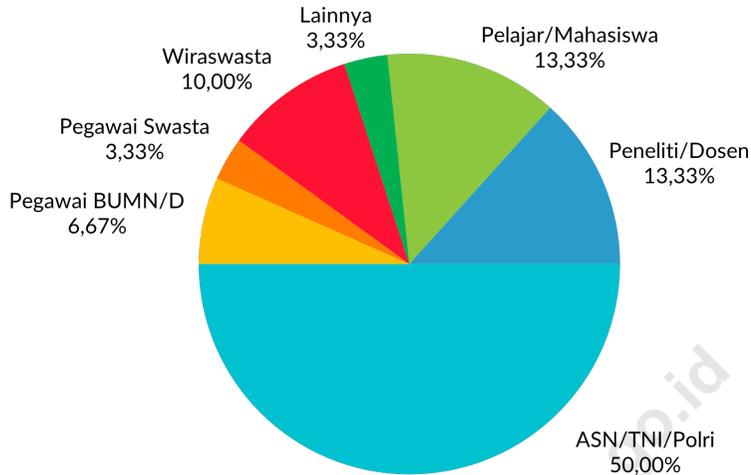


Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

Pada SKD 2024, 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 2024 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

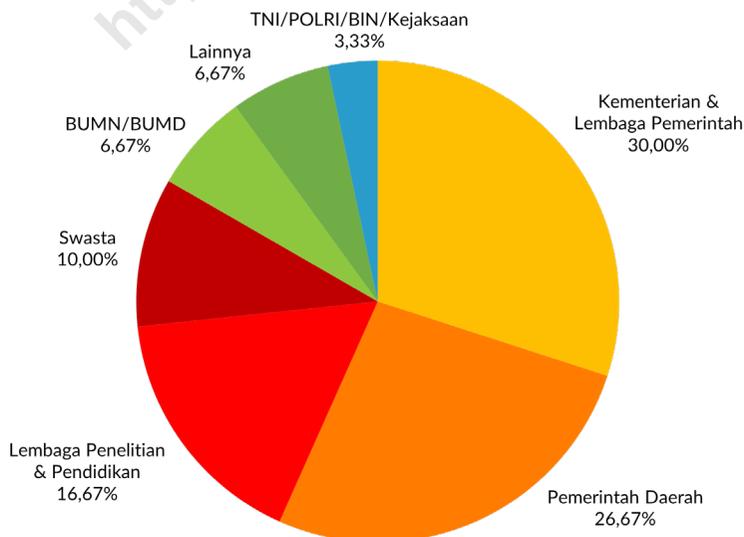
Berdasarkan Gambar 2.4, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan adalah ASN/TNI/Polri (50,00%). Kelompok konsumen selanjutnya didominasi oleh konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa dan peneliti/dosen sebesar 13,33%. Sementara itu, konsumen dengan pekerjaan utama pegawai swasta dan pekerjaan umum lainnya menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase yaitu 3,33%.



Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan Menurut Pekerjaan Utama

Instansi

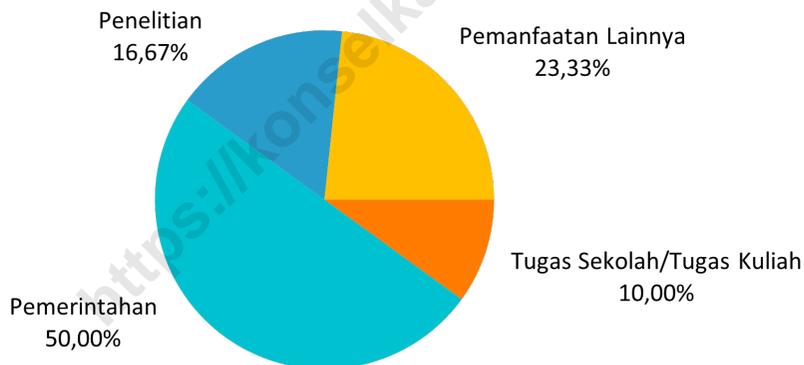
Konsumen pada SKD 2024 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan berasal dari kementerian dan lembaga pemerintah sebesar 30,00%. Konsumen yang bekerja di pemerintah daerah berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 26,67%. Sementara itu, konsumen yang bekerja di lembaga penelitian dan pendidik memiliki persentase sebesar 16,67%.



Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan Menurut Instansi/Institusi

2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Konawe Selatan menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan. Dalam SKD 2024, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu tugas sekolah/ tugas kuliah, pemerintahan, komersial, penelitian, dan pemanfaatan lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.6, hasil SKD 2024 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kabupaten Konawe Selatan cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Konawe Selatan paling banyak dimanfaatkan untuk pemerintahan (50,00%). Pemanfaatan lainnya dan pemanfaatan untuk penelitian menempati posisi kedua dan ketiga dengan persentase masing-masing sebesar 23,33% dan 16,67%. Hasil ini menunjukkan bahwa kunjungan ke PST BPS Kabupaten Konawe Selatan sangat dibutuhkan dalam pemerintahan. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan yang paling sedikit adalah untuk tugas sekolah/ tugas kuliah dengan persentase sebesar 10,00%.



Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

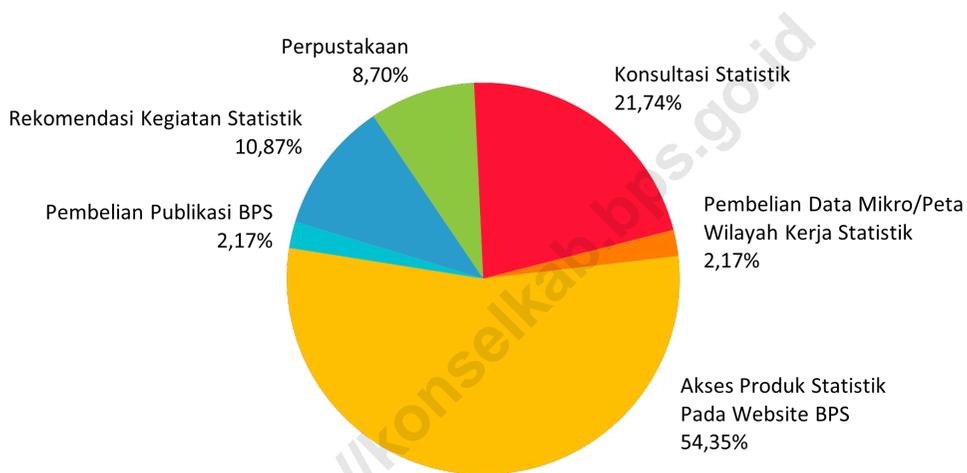
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

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 dan peta wilayah kerja statistik (*wilkerstat*), konsultasi statistik, dan rekomendasi kegiatan statistik. Dalam upaya memberikan kemudahan dan keterbukaan informasi publik BPS juga menyediakan produk statistik melalui *website*: www.bps.go.id. Produk statistik dari *website* tersebut antara lain adalah publikasi, tabel dinamis, tabel statis, serta beberapa informasi lain yang dapat diakses secara bebas dan tanpa biaya.

Pada SKD 2024 jenis layanan yang digunakan untuk memperoleh data BPS terbagi dalam 6 kategori. Layanan tersebut diantaranya adalah perpustakaan,

pembelian publikasi BPS, pembelian data mikro/peta wilayah kerja statistik, akses produk statistik pada website BPS, konsultasi statistik, serta rekomendasi kegiatan statistik. Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan 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 54,35%.

Pada posisi berikutnya secara berturut-turut adalah konsultasi statistik, layanan rekomendasi kegiatan statistik, dan perpustakaan dengan persentase masing-masing sebesar 21,74%, 10,87%, dan 8,70%.



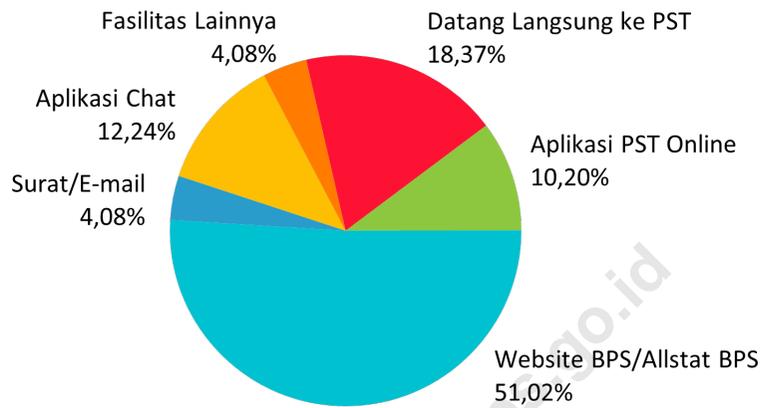
Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan Menurut Jenis Layanan

2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2024. Fasilitas tersebut meliputi datang langsung ke PST, aplikasi PST *online*, *website* BPS/ AllStats BPS (aplikasi android dan iOS), Silastik (silastik.bps.go.id), SIRuSa (sirusa.bps.go.id), Romantik *online* (romantik.bps.go.id), telepon/faksimile, e-mail/surat, aplikasi *chat* (WhatsApp, Messenger, *Direct Message* Instagram, dll), dan fasilitas lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.8, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan mendapatkan data melalui *website* BPS/ AllstatBPS dengan persentase sebesar 51,02%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada *website* BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan. Walaupun demikian, masih ada konsumen yang menggunakan fasilitas datang langsung ke PST BPS Kabupaten Konawe Selatan dengan persentase 18,37%. Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di

PST Kabupaten Konawe Selatan adalah melalui surat/e-mail dan fasilitas lainnya dengan persentase sebesar 4,08%.



Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS

03

ANALISIS LAYANAN KEPUASAN



IKK = 96,75

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan
PST BPS Kabupaten Konawe Selatan Tahun 2024



Prioritas Rendah Perbaikan Layanan



Kemudahan prosedur



Kesesuaian produk pelayanan



Kesesuaian biaya pelayanan



Sarana dan prasarana



Kemudahan persyaratan pelayanan



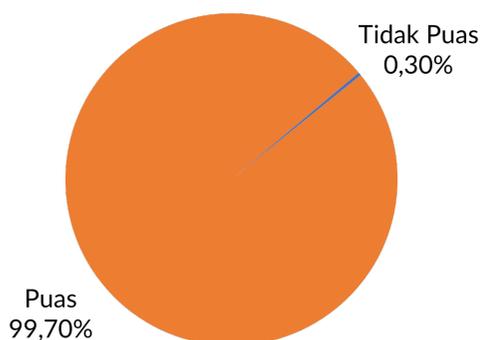
Bab 3

Analisis Kepuasan Layanan

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

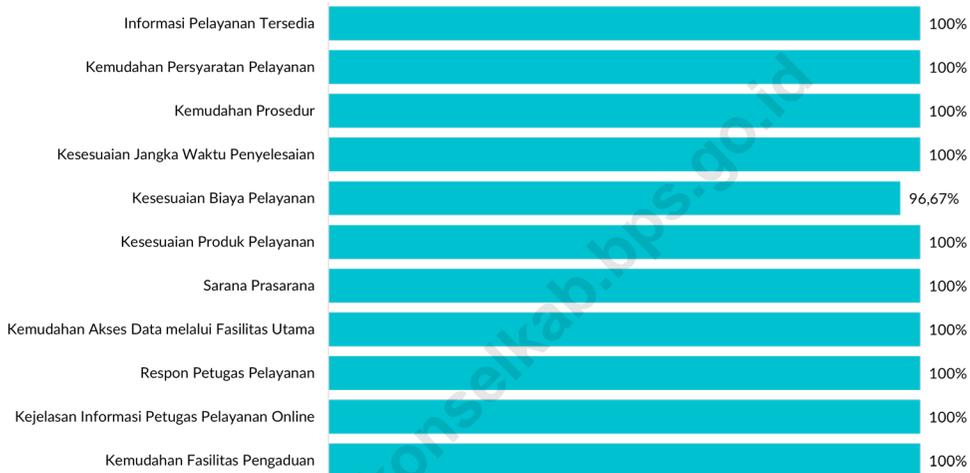
Salah satu indikator yang dapat digunakan untuk melihat kinerja pelayanan PST BPS Kabupaten Konawe Selatan adalah persentase konsumen yang menyatakan puas terhadap pelayanan yang telah diterima dari PST BPS Konawe Selatan. Hasil SKD 2024 menyatakan bahwa sebagian besar responden SKD 2024 di BPS Kabupaten Konawe Selatan, 99,70% menyatakan puas dengan pelayanan PST BPS Kabupaten Konawe Selatan. Konsumen dikategorikan menyatakan puas jika memberikan penilaian kepuasan terhadap seluruh atribut pelayanan dengan nilai 8 (delapan) ke atas dalam skala 10 (sepuluh) dan tanpa mempertimbangkan tingkat kepentingan dari seluruh atribut tersebut.



Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan Terhadap Pelayanan PST

Nilai persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS Konawe Selatan dihitung dari jumlah konsumen yang menyatakan puas terhadap 11 (sebelas) atribut pelayanan, yaitu informasi pelayanan tersedia,

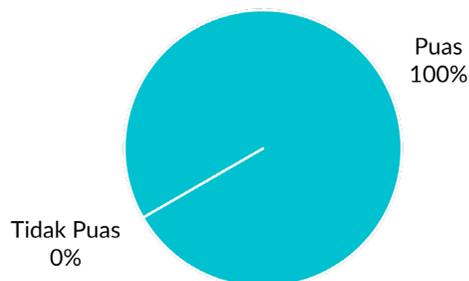
kemudahan persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur, kesesuaian jangka waktu penyelesaian, kesesuaian biaya pelayanan, kesesuaian produk pelayanan, sarana dan prasarana, kemudahan akses data melalui fasilitas utama, respon petugas pelayanan, kejelasan informasi petugas pelayanan online, kemudahan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.2, konsumen sudah merasa puas dengan pelayanan PST Konawe Selatan dimana sebagian besar persentase atribut pelayanan mencapai 100%, kecuali atribut kesesuaian biaya pelayanan dengan persentase sebesar 96,67%.



Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan 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 (sesuai Blok 1 Rincian 11), yaitu akses data pada website BPS/AllstatBPS. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Konawe Selatan yang puas terhadap akses data sebesar 100%. Hal ini menggambarkan bahwa seluruh konsumen PST di BPS Konawe Selatan puas dari sisi akses data.

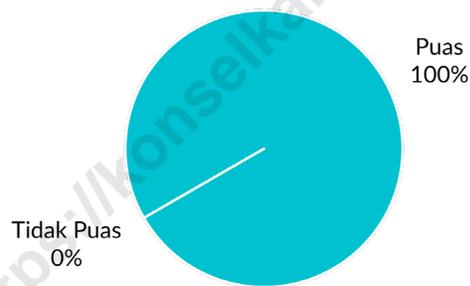


Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan Terhadap Akses Data PST

3.3. Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana

Undang-undang tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan sarana dan prasarana yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai. Salah satu tujuan dari SKD 2024 adalah untuk mendapatkan gambaran seberapa banyak konsumen di PST BPS menyatakan puas terhadap sarana prasarana pelayanan yang disediakan oleh BPS. Ukuran ini ditunjukkan melalui nilai indikator persentase konsumen yang puas terhadap sarana prasarana BPS. Indikator ini merupakan salah satu Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS. Indikator ini tidak hanya diperoleh dari penilaian kepuasan konsumen pada atribut kenyamanan sarana prasarana pendukung pelayanan saja, namun juga mengikutkan atribut keberadaan fasilitas pengaduan PST untuk mendapatkan nilai persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana pelayanan BPS.

Hasil SKD 2024 menunjukkan bahwa persentase konsumen PST BPS Konawe Selatan yang puas terhadap pemenuhan sarana prasarana sebesar 100%.



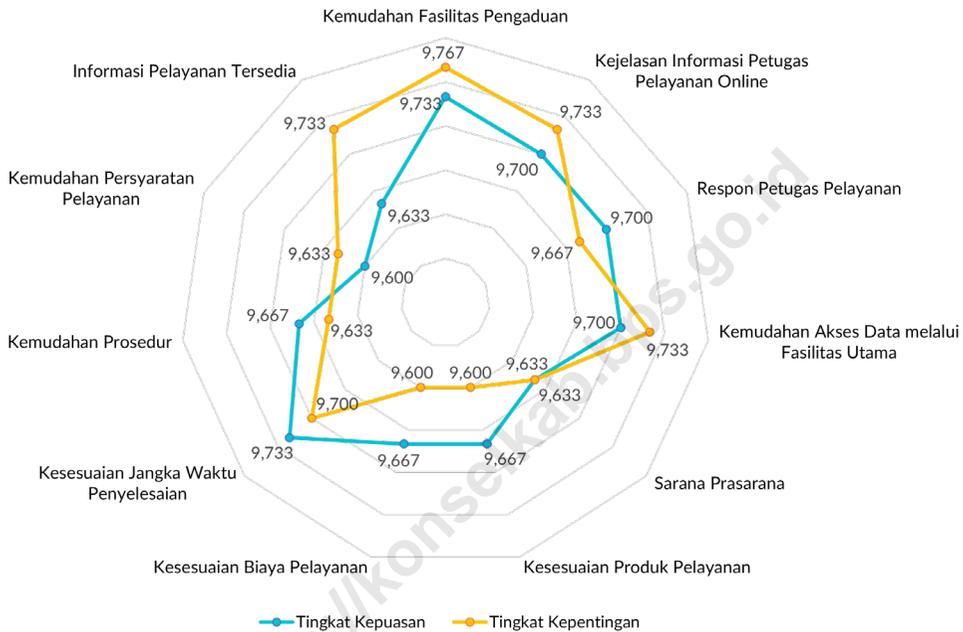
Gambar 3.4. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan Terhadap Sarana dan Prasarana PST

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

Bagian ini menguraikan hasil analisis kesenjangan antara tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik BPS Kabupaten Konawe Selatan. Tingkat kepentingan konsumen penting didapatkan guna mengetahui seberapa besar harapan konsumen terhadap pelayanan BPS. Belum tentu semua konsumen merasa penting atau memiliki harapan yang tinggi terhadap suatu atribut pelayanan di PST BPS. Disamping itu, seberapa penting suatu atribut pelayanan bagi konsumen dapat mempengaruhi seberapa puas konsumen memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan tersebut.

Hasil SKD 2024 menggambarkan bahwa seluruh atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan memiliki nilai gap antara -0,1 sampai 0,067, yang artinya secara rata-rata konsumen merasa bahwa kinerja pelayanan PST BPS Konawe Selatan belum sepenuhnya memenuhi harapan (kepentingan) konsumen.

Hal ini memberikan rekomendasi agar pelayanan PST BPS Kabupaten Konawe Selatan perlu terus dilakukan perbaikan dan peningkatan kualitas agar dapat memenuhi harapan konsumen. Walaupun demikian, menurut Parasuraman (1991), jika *gap* negatif bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori cukup baik.



Gambar 3.5. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan

Berdasarkan atribut pelayanan, tingkat kesenjangan antara kepuasan dan harapan konsumen paling tinggi dan bernilai negatif adalah atribut informasi pelayanan tersedia BPS yaitu sebesar -0,1 (Tabel 3.1). Nilai negatif menunjukkan bahwa secara rata-rata konsumen PST BPS Kabupaten Konawe Selatan merasa bahwa informasi pelayanan tersedia BPS belum dapat sepenuhnya memenuhi harapan konsumen. Hal ini dapat menjadi rekomendasi untuk meningkatkan informasi pelayanan yang ada di PST BPS Kabupaten Konawe selatan. Sementara itu, atribut dengan *gap* yang paling kecil adalah sarana prasarana dengan nilai sebesar 0, yang artinya persepsi kepuasan konsumen telah sesuai dengan harapan dari konsumen tersebut.

Berdasarkan atribut pelayanan, *gap* antara kepuasan dan harapan konsumen paling tinggi dan bernilai positif terdapat pada atribut kesesuaian biaya pelayanan dan kesesuaian produk pelayanan dengan nilai sebesar 0,067 (Tabel 3.1). Nilai ini menunjukkan bahwa secara rata-rata konsumen PST BPS Konawe Selatan telah merasa bahwa kesesuaian biaya pelayanan dan kesesuaian produk pelayan telah memenuhi harapan konsumen.

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

No	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Informasi Pelayanan Tersedia	9,733	9,633	-0,100
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,633	9,600	-0,033
3	Kemudahan Prosedur	9,633	9,667	0,037
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,700	9,733	0,033
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,600	9,667	0,067
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,600	9,667	0,067
7	Sarana Prasarana	9,633	9,633	0
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,733	9,700	-0,033
9	Respon Petugas Pelayanan	9,667	9,700	0,033
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9,733	9,700	-0,033
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,767	9,733	-0,034

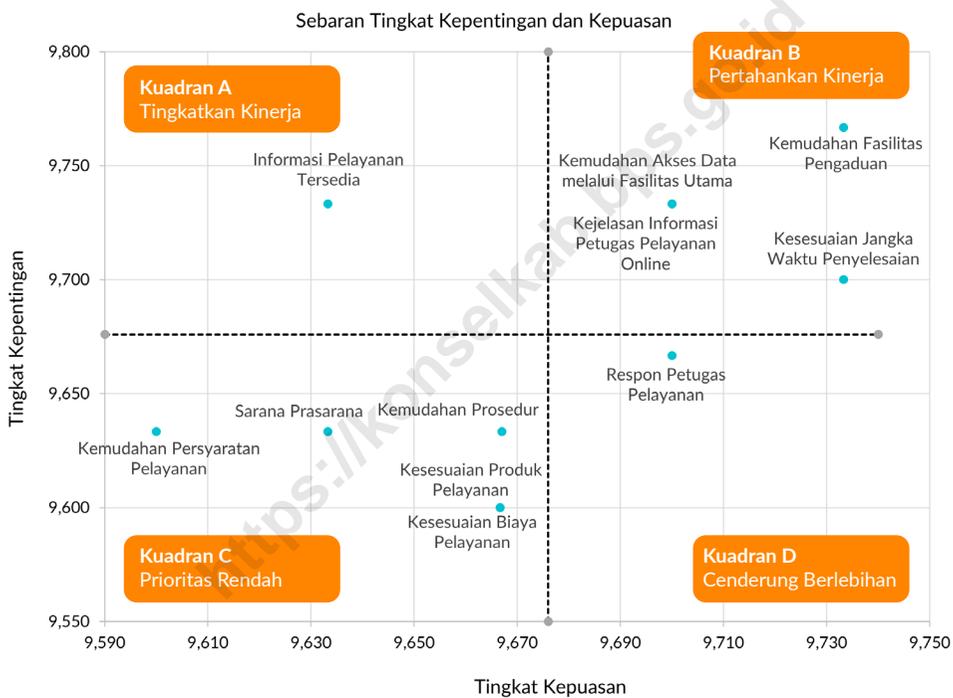
3.5. Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan BPS

Tabel 3.2 menyajikan tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kepuasan dari responden menurut atribut pelayanan. Secara umum, tingkat kesesuaian masing-masing atribut mendekati angka 100% artinya tingkat kepuasan konsumen mendekati harapan/kepentingan konsumen, meskipun sebagian besar belum 100% memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi adalah atribut kesesuaian biaya pelayanan dan kesesuaian produk pelayanan (100,69%) sedangkan atribut informasi pelayanan tersedia memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (98,97%).

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

No	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Kesesuaian
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Informasi Pelayanan Tersedia	9,733	9,633	98,97%
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,633	9,600	99,65%
3	Kemudahan Prosedur	9,633	9,667	100,35%
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,700	9,733	100,34%
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,600	9,667	100,69%
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,600	9,667	100,69%
7	Sarana Prasarana	9,633	9,633	100,00%
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,733	9,700	99,66%
9	Respon Petugas Pelayanan	9,667	9,700	100,34%
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9,733	9,700	99,66%
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,767	9,733	99,66%

Tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kepuasan dari beberapa atribut pelayanan di bawah 100%, menggambarkan bahwa beberapa atribut pelayanan perlu ditingkatkan kinerjanya agar dapat memenuhi harapan konsumen. Dalam peningkatan kinerja pelayanan, perlu dilakukan pemetaan atribut pelayanan mana yang perlu menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan pelayanan. Oleh karena itu, pada SKD 2024 dilakukan analisis IPA untuk memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.



Gambar 3.6. Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan

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 ini menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang perlu menjadi prioritas utama perbaikan (Kuadran A) oleh PST BPS Kabupaten Konawe Selatan adalah informasi pelayanan tersedia

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 diperhatikan kinerjanya oleh PST BPS Kabupaten Konawe Selatan adalah:

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

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

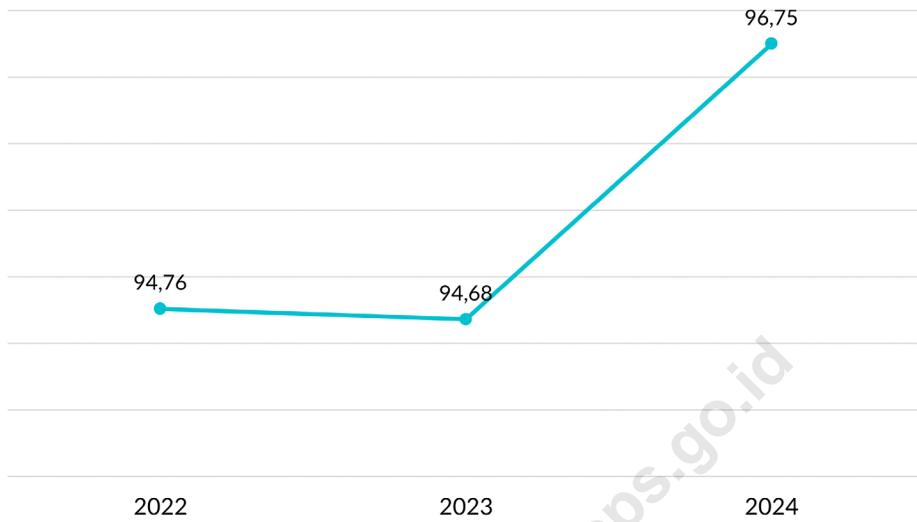
1. Kemudahan prosedur
2. Kesesuaian produk pelayanan
3. Kesesuaian biaya pelayanan
4. Sarana dan prasarana
5. Kemudahan persyaratan pelayanan

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.6. atribut pelayanan PST BPS Kabupaten Konawe Selatan yang termasuk dalam kuadran D adalah respon petugas pelayanan.

3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Konawe Selatan tahun 2024 sebesar 96,75, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Konawe Selatan masuk kategori Sangat Baik.

Gambar 3.7. menunjukkan perbandingan Indeks Kepuasan Konsumen terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Konawe Selatan pada tahun 2022-2024. Terlihat bahwa terjadi sedikit penurunan IKK pada tahun 2023 dibandingkan dengan tahun 2022, namun terjadi peningkatan pada tahun 2024 dibandingkan dengan tahun 2022. IKK pada tahun 2023 adalah 94,68 sedangkan IKK pada tahun 2024 adalah 96,75. Hal tersebut menunjukkan bahwa terjadi peningkatan kepuasan konsumen terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Konawe Selatan. Hal ini menjadi motivasi bagi BPS Kabupaten Konawe Selatan untuk terus menerus melakukan peningkatan kualitas pelayanan bagi konsumen.



Gambar 3.7. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan Tahun 2022-2024

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

04 ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI



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



Nilai IPAK semakin mendekati 100 menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi **sangat diterapkan** dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan



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 Konawe Selatan. 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 BPS

Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan atribut anti korupsi. Terdapat lima atribut atau unsur anti korupsi yang dicakup, yaitu tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan, tidak ada penerimaan gratifikasi, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan. Atribut ini digunakan untuk mendapatkan persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Penilaian penerapan perilaku anti korupsi didasarkan pada persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi dari masing-masing atribut.

Tidak Ada Diskriminasi dalam Pelayanan

100%

Tidak Ada Pelayanan di Luar Prosedur/Kecurangan Pelayanan

100%

Tidak Ada Penerimaan Gratifikasi

100%

Tidak Ada Pungutan Liar (Pungli) dalam Pelayanan

100%

Tidak Ada Praktik Percaloan dalam Pelayanan

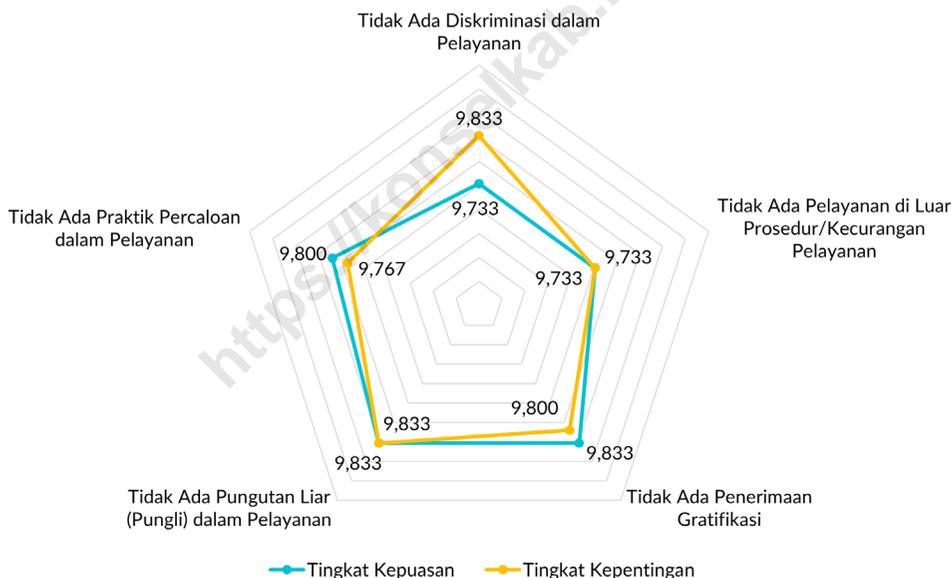
100%

Gambar 4.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan

Secara umum, persentase konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan sebesar 100 persen. Hal ini dapat diartikan bahwa sebagian besar konsumen telah merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan.

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

Gap Analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan. Dalam *Gap Analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 4.2. terlihat bahwa ada dua atribut pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan memiliki nilai *gap* positif, yaitu nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari nilai harapan (kepentingan).



Gambar 4.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan *Gap* dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan

Gap masing-masing atribut pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi dapat dilihat dalam Tabel 4.1. Berdasarkan atribut pelayanan, *gap* antara kepuasan dan harapan konsumen paling tinggi dan bernilai positif terdapat pada atribut tidak ada penerapan gratifikasi dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan dengan nilai sebesar 0,033. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut sudah melebihi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan. Sementara itu, atribut dengan *gap* paling dekat terdapat pada

atribut tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan dan tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan dengan nilai sebesar 0, yang artinya persepsi kepuasan konsumen telah sesuai dengan harapan dari konsumen.

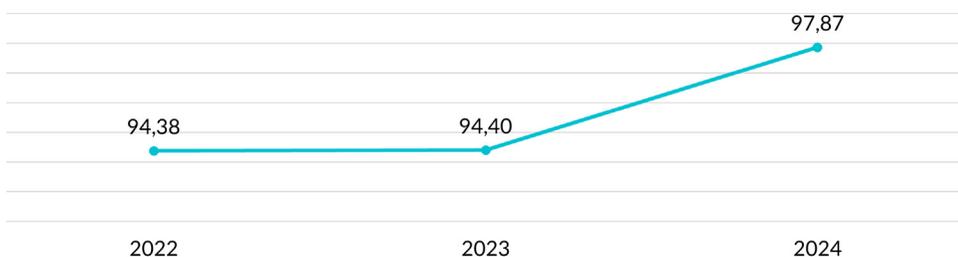
Atribut pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan memiliki *gap* -0,100 sampai 0,033. Pada *gap* positif, semakin besar nilai *gap*, maka konsumen semakin puas. Sehingga, dapat dikatakan bahwa kinerja dari atribut tersebut sudah dapat memenuhi harapan konsumen. Namun, ada satu atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan yang memiliki nilai *gap* negatif yaitu nilai persepsi (kepuasan) lebih rendah dari nilai harapan (kepentingan). *Gap* yang bernilai negatif tersebut terdapat pada atribut tidak ada diskriminasi dalam pelayanan,

Tabel 4.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan *Gap* dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan

No	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	<i>Gap</i>
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Tidak Ada Diskriminasi dalam Pelayanan	9,833	9,733	-0,100
2	Tidak Ada Pelayanan di Luar Prosedur/Kecurangan Pelayanan	9,733	9,733	0,000
3	Tidak Ada Penerimaan Gratifikasi	9,800	9,833	0,033
4	Tidak Ada Pungutan Liar (Pungli) dalam Pelayanan	9,833	9,833	0,000
5	Tidak Ada Praktik Percaloan dalam Pelayanan	9,767	9,800	0,033

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 lima atribut anti korupsi. Berdasarkan Gambar 4.3. IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan mengalami kenaikan dari 94,40 pada tahun 2023 menjadi 97,87 pada tahun 2024. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan.



Gambar 4.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan Tahun 2022-2024

05

ANALISIS KEBUTUHAN DATA



Kebutuhan data pada **PST BPS Kabupaten Konawe Selatan** didominasi oleh

Menurut Periode Data

54,17%
Tahunan

Menurut Level Data

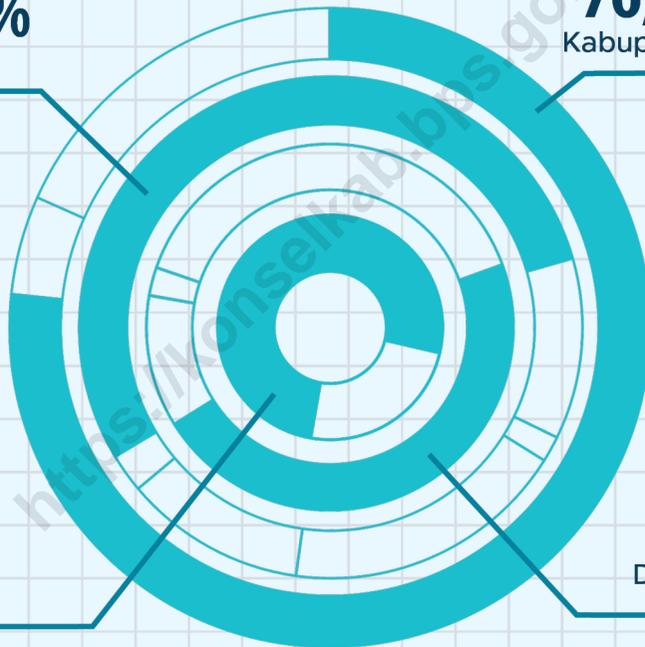
76,67%
Kabupaten/Kota

Menurut Jenis Sumber Data

75,86%
Publikasi

Menurut Perolehan Data

46,67%
Diperoleh & Sesuai



96,67%

Konsumen **merasa puas** dengan kualitas data yang disediakan



Bab 5 Analisis Kebutuhan Data

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

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

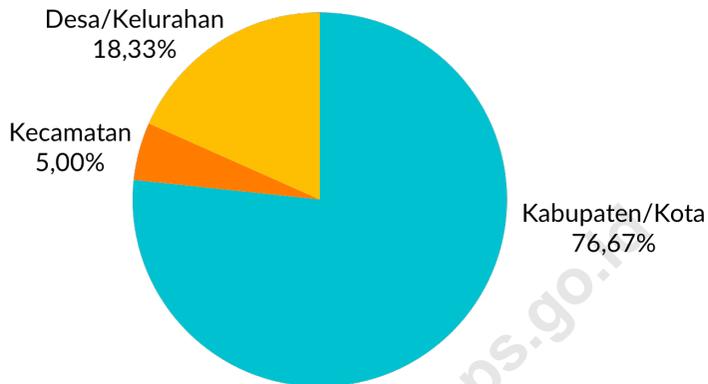
Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data). Misalnya, seorang pengguna data membutuhkan lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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

Dalam SKD 2024, kebutuhan data menurut level data dikelompokkan menjadi level nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya. Dari hasil SKD 2024, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan. Secara umum, dari 120 orang data, 76,67% mencari data pada level

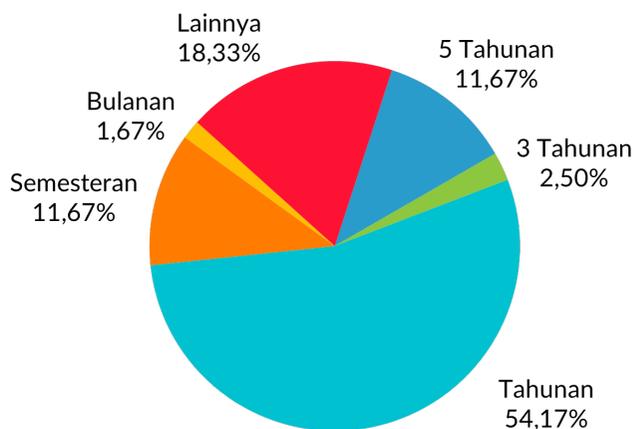
kabupaten/kota. Selain itu 18,33% mencari data pada level desa/kelurahan dan 5,00% lainnya mencari pada level data kecamatan. Sebaran pencarian data menurut level data dapat dilihat pada Gambar 5.1.



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

5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data

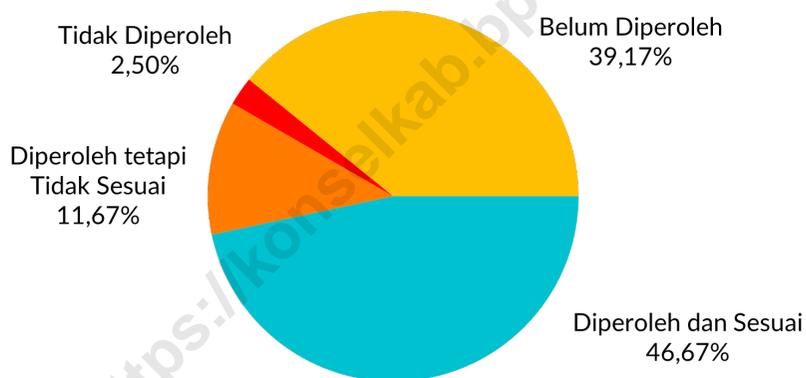
Periode data yang dicakup dalam SKD terdiri atas sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Berdasarkan hasil SKD 2023, diperoleh bahwa sebagian besar konsumen PST BPS membutuhkan data dengan periode data tahunan (98,86%) dan sebanyak 1,15% konsumen PST BPS membutuhkan data dengan periode data bulanan. Konsumen yang menjadi responden SKD 2023 di PST BPS Konawe Selatan tidak ada yang mencari data dengan periode data Mingguan dan Lainnya.



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

5.3. Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

Ketika melakukan pencarian data yang dibutuhkan, konsumen tidak selalu memperoleh data. SKD 2024 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu diperoleh dan Sesuai; diperoleh tapi tidak sesuai; tidak diperoleh; dan belum diperoleh. Jenis perolehan “diperoleh dan sesuai” memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan “diperoleh tapi tidak sesuai” berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan “tidak diperoleh” berarti bahwa data yang dibutuhkan benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, “belum diperoleh” memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh. Analisis berikut menjelaskan jenis perolehan data BPS di Kabupaten Konawe Selatan.

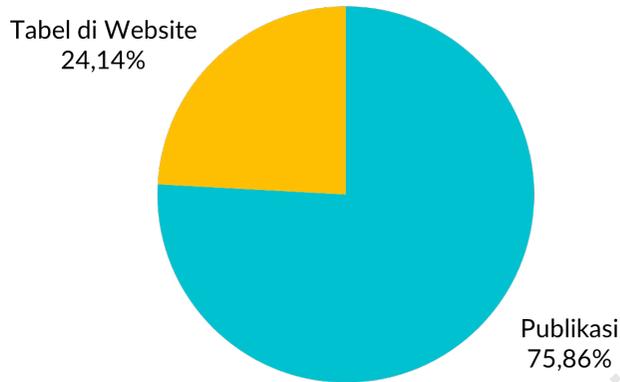


Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan Menurut Perolehan Data

Berdasarkan Gambar 5.3., dari seluruh pencarian data, 46,67% memperoleh data yang sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan/dikonsultasikan. Sedangkan 11,67% memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan tetapi tidak sesuai. Selain itu, masih terdapat 39,17% yang belum memperoleh data yang dibutuhkan dan 2,50% yang tidak memperoleh data yang dibutuhkan.

5.4. Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

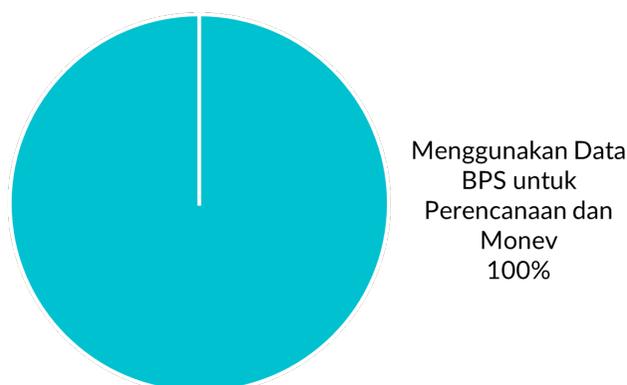
Jenis sumber data dalam SKD terdiri dari sumber data publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di *website*. Gambar 5.4. menunjukkan bahwa publikasi merupakan sumber data yang paling banyak dicari dengan jumlah perolehan data mencapai 44 publikasi. Sumber data selanjutnya adalah tabel di *website* (14 tabel). Berdasarkan hasil SKD 2024 tidak terdapat pencarian data dengan sumber data yang berasal dari data mikro, peta, dan tabulasi data.



Gambar 5.4. Persentase Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Konawe Selatan menurut Jenis Sumber Data

5.5. Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan didominasi oleh konsumen yang berasal dari Kementerian/Lembaga/Organisasi Perangkat Daerah (K/L/OPD). Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”. BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, monitoring, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Berdasarkan hasil SKD 2024, 100% konsumen yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan (gambar 5.5). Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

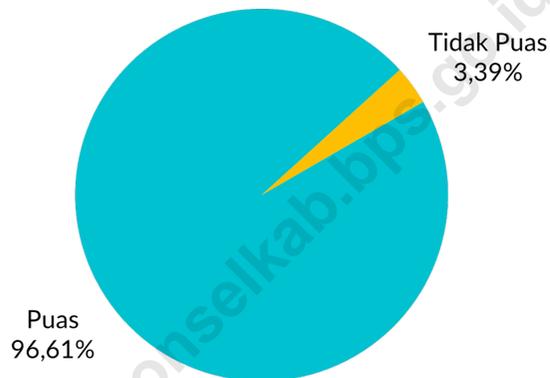


Gambar 5.5. Persentase Konsumen K/L/OPD di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

5.6. Analisis Kepuasan Kualitas Data

Subbab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Konawe Selatan. Analisis tersebut meliputi kepuasan konsumen terhadap kualitas data secara umum serta menurut dimensi kualitas data.

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Konawe Selatan disajikan dalam Gambar 5.6. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Konawe Selatan dengan persentase mencapai 96,61%.



Gambar 5.6. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Konawe Selatan Menurut Aspek Kualitas Data

06 PENUTUP



IKK = 96,75

Gambaran **tingkat kepuasan** konsumen terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Konawe Selatan



IPAK = 97,87

Gambaran persepsi pengguna data terhadap **perilaku anti korupsi** pada pelayanan PST BPS Kabupaten Konawe Selatan





Bab 6 Penutup

7.1. Kesimpulan

Pelaksanaan Survei Kebutuhan Data (SKD) bertujuan untuk mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan pelayanan PST BPS Kabupaten Konawe Selatan. Cakupan responden SKD 2024 adalah konsumen yang pernah menerima layanan dari PST BPS Kabupaten Konawe Selatan selama 1 Januari 2024 sampai dengan akhir periode pencacahan. Jumlah capaian responden SKD 2024 di BPS Kabupaten Konawe Selatan sebesar 30 responden dari target sebanyak 30 responden. Hasil SKD 2024 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai segmentasi 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 antara lain Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

Berdasarkan hasil analisis SKD 2024 di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2024 di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan tercapainya target responden yaitu 30 orang dan selesai tepat waktu.
2. Hasil SKD 2024 menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan sangat beragam. Walaupun demikian, konsumen di PST BPS Kabupaten didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan tertinggi yang ditamatkan yaitu S2 (43,33%), pekerjaan utama sebagai ASN/TNI/Polri (50,00%), dan berasal dari instansi/institusi kementerian & lembaga pemerintah (30,00%), Selain itu, pemanfaatan data terbesar digunakan untuk pemerintahan (50,00%).
3. Jenis layanan yang paling sering digunakan oleh pengguna data adalah akses produk statistik pada website BPS (54,35%). Sementara itu, fasilitas utama yang paling banyak digunakan untuk memperoleh data BPS adalah melalui website BPS Kabupaten Konawe Selatan/AIStat BPS (51,02%).
4. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 99,70%. Walaupun demikian, masih terdapat gap antara tingkat

kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan pada beberapa atribut pelayanan yang memiliki nilai gap negatif, antara lain informasi pelayanan tersedia (-0,1), kemudahan persyaratan pelayanan (-0,033), kemudahan akses data melalui fasilitas utama (-0,033), kejelasan informasi petugas pelayanan online (-0,033) dan kemudahan fasilitas pengaduan (-0,033).

5. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan digambarkan melalui IKK terhadap Pelayanan PST BPS. Nilai IKK terhadap Pelayanan PST BPS Kabupaten Konawe Selatan adalah 96,75. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan masuk kategori sangat baik.
6. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan mengalami peningkatan dari 94,40 pada tahun 2023 menjadi 97,87 pada tahun 2024. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan.
7. Hasil analisis kebutuhan data menunjukkan bahwa dari seluruh pencarian data, 46,67% memperoleh data sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan. Level kabupaten/kota merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen (76,67%). Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (54,17%).

7.2. Saran

Berdasarkan hasil SKD 2024, saran dan rekomendasi untuk perbaikan pelayanan PST BPS Kabupaten Konawe Selatan yang menjadi prioritas utama yaitu peningkatan informasi pelayanan tersedia.

Dalam menindaklanjuti hasil SKD 2024, perlu dibuat rencana aksi perbaikan pelayanan PST yang mencakup rincian kegiatan, target waktu penyelesaian, dan penanggung jawab dari setiap rincian kegiatan tersebut. Hal ini dimaksudkan untuk mempermudah monitoring perkembangan perbaikan pelayanan PST. Kemudian, perbaikan yang telah dilaksanakan sebaiknya disampaikan ke publik, agar konsumen mengetahui bahwa PST BPS Kabupaten Konawe Selatan telah melakukan perbaikan pelayanan sebagai bentuk tindaklanjut dari hasil penilaian konsumen terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Konawe Selatan.



- Brandt, R.D. 2000. An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. Burke White Paper Series, Vol. 2, Issue 2, pp. 1-8.
- Latu, TM & Everett, AM. 2000. Review of Satisfaction Research and measurement Approaches. Science & Research Internal Report 183. New Zealand: Departement of Conservation.
- Martilla, JA, & James, JC. 1977. Importance-Performance Analysis. Journal of Marketing, 41(1), 13-17.
- Martinez, CL. 2003. Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1. Arizona: CenterPoint Institute Inc.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. Delivering Quality Service. New York: The Free Press.

LAMPIRAN



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

Satker PST	Jumlah Responden	Metode Pengumpulan Data			
		Manual	PST	Email	Link
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
BPS Kabupaten Konawe Selatan	30	-	2	-	28

<https://konselkab.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) <i>PST</i> ; yaitu untuk responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada device 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 email. 3) <i>Link</i> ; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui link 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 (email), 3 (PST), dan 4 (link)
Klasifikasi	: 1. Wilayah PST BPS
Penyajian	2. Metode Pengumpulan Data
Ukuran	: Jumlah
Satuan	: Orang

Lampiran 2. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Satker PST	Jumlah Responden	Jenis Kelamin	
		Laki-Laki	Perempuan
(1)	(2)	(3)	(4)
BPS Kabupaten Konawe Selatan	30	23,33%	76,67%

<https://konselkab.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 Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ 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	: <ol style="list-style-type: none">2. Kelompok umur3. Jenis kelamin4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan5. Pekerjaan utama6. Kategori instansi7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan8. Jenis layanan yang digunakan9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

Lampiran 3. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Satker PST	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	ASN/TNI/ Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
BPS Kabupaten Konawe Selatan	13,33%	13,33%	50,00%	6,67%	3,33%	10,00%	3,33%

<https://konselkab.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 Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i y = Jumlah seluruh konsumen</p>
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Klasifikasi	: 1. Wilayah PST BPS
Penyajian	: <ol style="list-style-type: none">2. Kelompok umur3. Jenis kelamin4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan5. Pekerjaan utama6. Kategori instansi7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan8. Jenis layanan yang digunakan9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

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

Satker PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
BPS Kabupaten Konawe Selatan	10,00%	50,00%	0	16,67%	23,33%

<https://konselkab.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 Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ 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	: <ol style="list-style-type: none">2. Kelompok umur3. Jenis kelamin4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan5. Pekerjaan utama6. Kategori instansi7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan8. Jenis layanan yang digunakan9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

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

Satker PST	Jenis Layanan					
	Perpustakaan	Pembelian Publikasi BPS	Pembelian Data Mikro/ Peta Wilayah Kerja Statistik	Akses Produk Statistik Pada website	Konsultasi Statistik	Rekomendasi Kegiatan Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
BPS Kabupaten Konawe Selatan	8,70%	21,74%	2,17%	54,35%	2,17%	10,87%

<https://konselkab.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 Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i y = Jumlah seluruh konsumen</p>
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Klasifikasi	: 1. Wilayah PST BPS
Penyajian	: 2. Kelompok umur 3. Jenis kelamin 4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan 5. Pekerjaan utama 6. Kategori instansi 7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan 8. Jenis layanan yang digunakan 9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

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

Satker PST	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
(1)	(2)
BPS Kabupaten Konawe Selatan	100%

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

Metadata Indikator

Nama Indikator : Persentase konsumen K/L/OPD yang menggunakan data BPS sebagai dasar perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah.

Konsep : Penggunaan data

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen K/L/D/I yang menggunakan data BPS sebagai dasar perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah terhadap seluruh konsumen K/L/D/I yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan.

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak pengguna data yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah.

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

Penghitungan

Dengan:

P = Persentase pengguna data yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional atau daerah

x = Jumlah konsumen dari K/L/D/I yang memperoleh data BPS dan menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional atau daerah

y = Jumlah seluruh konsumen dari K/L/D/I yang memperoleh data yang dibutuhkan

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Klasifikasi : Wilayah PST BPS

Penyajian

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data
(1)	(2)
BPS Kabupaten Konawe Selatan	96,61%

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

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
BPS Kabupaten Konawe Selatan	99,70%

<https://konselkab.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 online, (10) Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan online, (11) Fasilitas pengaduan, dan (12) Proses penanganan pengaduan.
Interpretasi	: Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap pelayanan data dan informasi statistik di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	: $P = \frac{x}{y} \times 100$
Penghitungan	Dengan: P = Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Klasifikasi	: Wilayah PST BPS
Penyajian	

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
(1)	(2)
BPS Kabupaten Konawe Selatan	100%

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

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana
(1)	(2)
BPS Kabupaten Konawe Selatan	100%

<https://konselkab.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 membutuhkan khusus, serta aplikasi pelayanan online bagi responden online.
Interpretasi	: Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	: $P = \frac{x}{y} \times 100$
Penghitungan	Dengan: P = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan sarana dan prasarana BPS y = Jumlah seluruh konsumen data
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Klasifikasi	: Wilayah PST BPS
Penyajian	

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

Satker PST	IKK terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
BPS Kabupaten Konawe Selatan	96,75

<https://konselkab.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 VKD24.
Interpretasi	: Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas pelayanan BPS. Hasil penghitungan IKK terhadap pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: 1) 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik; 2) 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik; 3) 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik; 4) 88,31-100 : Kualitas pelayanan sangat baik
Rumus 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 12. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST

Satker PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi
(1)	(2)
BPS Kabupaten Konawe Selatan	97,87

<https://konselkab.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	

VKD24
Identitas Rekomendasi: V-



**SURVEI KEBUTUHAN DATA
TAHUN 2024**

RAHASIA

Dasar hukum:
1. UU No. 16/2017 tentang Statistik;
2. PP No. 51 Tahun 1989 tentang Penyelenggaraan Statistik;
3. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik

Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun 2024 merupakan survei yang bertujuan untuk mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan serta penyediaan data dan informasi statistik. Secara khusus, SKD 2024 bertujuan untuk:

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 setiap tahun. SKD 2024 dilakukan di BPS seluruh Indonesia dan dilaksanakan sepanjang tahun. Semua data yang Bapak/Ibu berikan akan dirahasiakan dan digunakan hanya untuk kepentingan SKD 2024.

Pengantar



SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2024

RAHASIA

VKD24

Dasar hukum:
 1. No. 31 Tahun 1997 tentang Statistik
 2. UU No. 1999 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak
 3. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik

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

Blok I. Keterangan Responden

1 Nama	: _____	8 Nama instansi	: _____
2 E-mail	: _____	9 Pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Tugas Sekolah/Tugas Kuliah - 1 Pemerintahan - 2 Komersial - 3 Penelitian - 4 Lainnya (.....) - 5
3 Nomor handphone * *untuk keperluan survei	: _____	Pertanyaan-pertanyaan berikut ini merujuk pada periode 1 Januari 2023 s.d saat pengisian kuesioner	
4 Jenis kelamin	: Laki-laki - 1 Perempuan - 2	10 Jenis layanan yang digunakan <i>Boleh pilih lebih dari satu jawaban</i>	: Perputakaan - 1 Pembelian Publikasi BPS - 2 Pembelian Data Mikroc/Peta Wilayah Kerjasama Statistik - 4 Akses produk statistik pada Website BPS - 8 Konsultasi Statistik - 16 Rekomendasi Kelembagaan Statistik - 32
5 Pendidikan tertinggi yang diamatkan <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: < S1/A/Sederajat - 1 D1/D2/D3 - 2 D4/S1 - 3 S2 - 4 S3 - 5	11 Sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS <i>Boleh pilih lebih dari satu jawaban</i>	: Pelayanan Statistik Terpadu (PST) datang langsung Website BPS / Alibats BPS - 2 Surat/Email - 8 Apk/Chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll) - 16 Lainnya (.....) - 32
6 Pekerjaan utama <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Pelajar/Mahasiswa - 1 Peneliti/Dosen - 2 ASN/TNI/Polri - 3 Pegawai BUMN/BUMD - 4 Pegawai Swasta - 5 Wiraswasta - 6 Lainnya (.....) - 7	12 Apakah pernah melakukan pengisian Pelayanan Statistik (PST)?	: Ya - 1 Tidak - 2
7 Kategori instansi <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Lembaga Negara - 1 Kementerian & Lembaga Pemerintah - 2 TNI/Polri/BIN/Kejaksaan - 3 Pemerintah Daerah - 4 Lembaga Internasional - 5 BUMN/BUMD - 6 Swasta - 7 Lainnya (.....) - 8		

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	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.																				
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.																				
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.																				
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.																				
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.																				
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.																				
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.																				
8	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan: (sesuai Blok I Rincian 11).																				
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.																				
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.																				
11	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: kotak saran dan pengaduan, website https://pengaduan.bps.go.id , e-mail bps@bps.go.id)																				
12	Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (B1R12 berkode 1) Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.																				
13	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.																				
14	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.																				
15	Tidak ada penerimaan gratifikasi.																				
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.																				
17	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.																				

Blok IV. Catatan

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

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

4

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN KONAWE SELATAN**

Jl. Poros 60 Andoolo, Konawe Selatan 93811
Telp. (0401) 308-8520; Email: bps7405@bps.go.id;
Homepage: <https://konselkab.bps.go.id>