

Analisis Hasil SURVEI KEBUTUHAN DATA Kabupaten Belu

2022



*Badan Pusat Statistik
Kabupaten Belu*

**Analisis Hasil
SURVEI KEBUTUHAN DATA
Kabupaten Belu**

2022

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Belu 2022

ISSN:

Nomor Publikasi:

Katalog: 1399013.5306

Ukuran Buku: 18.2cm x25.7cm

Jumlah Halaman: xii + 90 halaman

Naskah:

BPS Kabupaten Belu

Penyunting:

BPS Kabupaten Belu

Desain Kover:

BPS Kabupaten Belu

Diterbitkan oleh:

© BPS Kabupaten Belu

Dicetak oleh:

Badan Pusat Statistik

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

Tim Penyusun

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Belu 2022

Pengarah:

Yustinus Siga, A.St

Penanggung Jawab:

Yustinus Siga, A.St

Editor:

Agus Sofiana, SST

Penulis:

Septia Magdalena, SST

Desain Infografis:

Septia Magdalena, SST

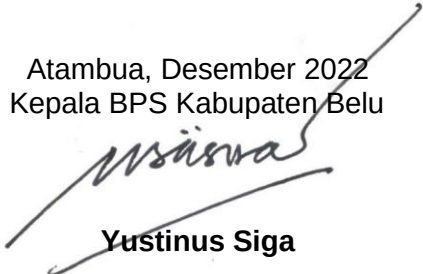
Kata Pengantar

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

Pada tahun 2022, SKD dilaksanakan di 515 satuan kerja BPS yang terdiri dari BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, serta 480 BPS Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia. Hasil dari pelaksanaan SKD 2022 salah satunya disajikan dalam publikasi dengan judul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2022” sebagai bentuk laporan dari penyelenggaraan SKD. Publikasi ini memberikan penjelasan secara deskriptif mengenai performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS. Penyajian data ditampilkan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) merupakan indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini.

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

Atambua, Desember 2022
Kepala BPS Kabupaten Belu



Yustinus Siga

Daftar Isi

Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	xi
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang	3
1.2. Tujuan dan Manfaat	4
1.3. Landasan Teori	5
1.4. Metodologi	9
1.5. Sistematika Penulisan	18
1.6. Realisasi Pengumpulan Data	19
Bab 2 Segmentasi Konsumen	23
2.1. Gambaran Umum Konsumen.....	25
2.2. Konsumen menurut Karakteristik	26
2.3. Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	30
2.5. Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS.....	32
2.6. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi Pembangunan	33
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan.....	35
3.1. Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS.....	37
3.2. Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data	38
3.3. Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana.....	38
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS.....	39
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS.....	40
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan PST	44
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi.....	47
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS	49

4.2. Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST ...	50
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....	53
5.1. Kebutuhan Data menurut Level Data	55
5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data.....	56
5.3. Perolehan Data menurut Jenis Perolehan Data BPS	57
5.4. Perolehan Data menurut Sumber Data BPS	57
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data.....	59
6.1. Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data BP	
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS.	61
Bab 7 Penutup	63
7.1. Kesimpulan	65
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan	66
Daftar Pustaka	67
Lampiran	69

Daftar Tabel

Tabel 1.1	Langkah-Langkah Penghitungan IKK.....	15
Tabel 1.2	Nilai Kinerja Unit Pelayanan.....	17
Tabel 3.1	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Kesenjangan Pelayanan SKD 2022 di PST BPS Kabupaten Belu.....	39
Tabel 3.2	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Kesesuaian Pelayanan SKD 2022 di PST BPS Kabupaten Belu.....	40

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

Daftar Gambar

Gambar 1.1	Diagram <i>Cartesius Importance and Performance Analysis</i>	13
Gambar 1.2	Persentase responden menurut metode pengumpulan data.....	21
Gambar 2.1	Persentase Konsumen Menurut Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	25
Gambar 2.2	Persentase Konsumen Data di PST BPS Kabupaten Belu Menurut Kelompok Umur.....	26
Gambar 2.3	Persentase Konsumen Data di PST BPS Kabupaten Belu Menurut Jenis Kelamin.....	27
Gambar 2.4	Persentase Konsumen Data di PST BPS Kabupaten Belu Menurut Pendidikan Tertinggi yang ditamatkan.....	28
Gambar 2.5	Persentase Konsumen Data di PST BPS Kabupaten Belu Menurut Pekerjaan Utama.....	29
Gambar 2.6	Persentase Konsumen Data di PST BPS Kabupaten Belu Menurut Instansi/Institusi.....	30
Gambar 2.7	Persentase Konsumen Data di PST BPS Kabupaten Belu Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	31
Gambar 2.8	Persentase Konsumen Data di PST BPS Kabupaten Belu Menurut Jenis Layanan Yang Digunakan.....	32
Gambar 2.9	Persentase Konsumen Data di PST BPS Kabupaten Belu Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data.....	33
Gambar 2.10	Persentase Konsumen Data di PST BPS Kabupaten Belu Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi Pembangunan.....	34
Gambar 3.1	Persentase Konsumen Data Yang Puas Terhadap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Belu.....	37
Gambar 3.2	Persentase Konsumen Yang Puas Terhadap Akses Data di PST BPS Kabupaten Belu.....	38
Gambar 3.3	Persentase Konsumen Yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana yang Ada di PST BPS Kabupaten Belu.....	39
Gambar 3.4	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, di BPS Kabupaten Belu.....	40
Gambar 3.5	<i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> Pelayanan di PST BPS Kabupaten Belu.....	43
Gambar 3.6	Perkembangan Indeks Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Belu Tahun 2020-2022.....	45

Gambar 4.1	Persentasi Konsumen Data yang Puas Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi di Lingkungan PST BPS Kabupaten Belu Tahun 2022.....	49
Gambar 4.2	Perkembangan Indeks Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Belu Tahun 2020-2022.....	50
Gambar 4.3	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Kesenjangan Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi di BPS Kabupaten Belu.....	51
Gambar 5.1	Persentase Kebutuhan Data Menurut Level Penyajian Data di PST BPS Kabupaten Belu.....	56
Gambar 5.2	Persentase Kebutuhan Data Menurut Periode Data di PST BPS Kabupaten Belu.....	56
Gambar 5.3	Persentase Kebutuhan Data Menurut Jenis Perolehan Data di PST BPS Kabupaten Belu.....	57
Gambar 5.4	Persentase Kebutuhan Data Menurut Jenis Sumber Data di PST BPS Kabupaten Belu.....	58

PENDAHULUAN

bab 1



Pelaksanaan survey Kebutuhan Data sebagai wujud
peningkatan kualitas pelayanan data pada PST BPS
Kabupaten Belu

Bab 1

Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

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

Monitoring pelayanan melalui PST BPS perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta pelayanan yang diberikan. Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dilaksanakan BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. Sejarah pelaksanaan SKD dimulai tahun 2005 dimana survei ini pertama kali dilaksanakan dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008 dilakukan *pilot project* atau uji coba dengan pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan lima (5) BPS Provinsi. Secara bertahap dilakukan penambahan wilayah Provinsi sehingga di tahun 2009 dan 2010 SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan sebelas (11) BPS Provinsi. Pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi dilaksanakan mulai tahun 2011 sampai dengan tahun 2013. Selanjutnya, sejak tahun 2014 pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, sejak tahun 2019 pengumpulan data SKD dilaksanakan dengan metode CAWI (*Computer Aided Web Interviewing*). Penggunaan metode ini semakin membantu pada pelaksanaan SKD tahun 2020 karena dimulainya kondisi adaptasi kebiasaan baru. Berkaitan dengan kondisi pandemi yang masih terjadi pada tahun 2022, maka pengumpulan data survei dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan metode *online*. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan serta penyesuaian pelaksanaan survei senantiasa dilakukan.

1.2. Tujuan dan Manfaat

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

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

Secara khusus tujuan pelaksanaan SKD dapat dijabarkan dalam rincian berikut:

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

1.3. Landasan Teori

1.3.1. Konsep dan Definisi

- a. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- b. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- c. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- d. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- e. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2022 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2022 sampai periode pelaksanaan pencacahan.
- f. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- g. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- i. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- k. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- l. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.

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

1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu

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

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

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

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

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

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>.

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:

a. Persyaratan

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

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

c. Waktu Penyelesaian

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

d. 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).

e. 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.

f. Kompetensi Pelaksana

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

g. 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*.

h. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

i. Sarana dan Prasarana

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

bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

1.4. Metodologi

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

1.4.1. Metode Sampling

SKD 2022 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 2022 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS pada periode Januari 2022 sampai dengan waktu pencacahan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik penentuan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

- a. Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:
 - Wawancara dikombinasikan dengan *self enumeration*, berlaku pada unit PST yang menerapkan layanan datang langsung/*offline*. Pada metode pencacahan ini dilakukan wawancara untuk pertanyaan di blok I, dan selanjutnya dilakukan pengisian secara *self enumeration* (khususnya yang terkait persepsi responden).
 - *Self-enumeration* atau swacacah oleh responden sepenuhnya dilakukan untuk pengisian kuesioner secara *online*. Pendataan dengan metode ini seluruh isian dalam kuesioner dilakukan pengisian mandiri oleh konsumen.
- b. Di PST BPS Pusat:
 - *Self-enumeration* secara *online*.

1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2022 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).

a) Analisis Tabulasi Silang

Analisis tabulasi silang adalah analisis yang menggunakan tabel untuk menggambarkan hubungan antara dua atau lebih variabel. Perbedaan dan persamaan antara dua atau lebih variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Dalam analisisnya tabulasi silang

akan memudahkan dalam memahami antara lain profil konsumen, kebutuhan dan ketersediaan data, maupun masalah lain.

b) Analisis Kesenjangan

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

c) Importance and Performance Analysis (IPA)

Metode IPA dikenal pula dengan istilah analisis kuadran (*quadrant analysis*). Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). Tujuan metode ini adalah untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Brandt, 2000 dan Latu, 2000). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang sangat mempengaruhi kepuasan dan peningkatan pelayanan (*improvement*). IPA telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

Dalam IPA terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

1. Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = Tingkat kepuasan

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

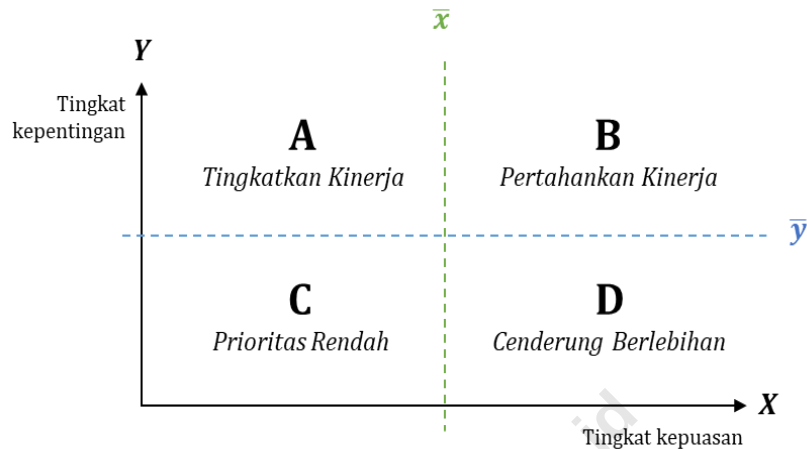
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

2. Diagram Cartesius

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



Gambar 1.1. Diagram *Cartesius Importance and Performance Analysis*

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda, yaitu:

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

Kuadran A terletak di sebelah kiri atas atau kuadran “Tingkatkan Kinerja” yang mempunyai arti prioritas utama dari unit pelayanan ini adalah peningkatan kinerja (*performance improvement*). Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja atribut pelayanan tersebut lebih rendah dari harapan pengguna layanan terhadap atribut pelayanan tersebut.

Atribut pelayanan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/pengguna layanan. Cara yang dapat dilakukan adalah perbaikan secara terus menerus terhadap kinerja, sehingga performance dari atribut pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

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

Kuadran B atau Kuadran “Pertahankan Kinerja” terletak di sebelah kanan atas, yang memiliki arti bahwa kinerja sudah dapat memenuhi harapan

pengguna layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja atribut pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.

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

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

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

- Kuadran D

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

d) Persentase Konsumen yang Puas

Salah satu penyajian indikator kepuasan konsumen pada analisis hasil SKD 2022 adalah persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan aspek kualitas data BPS. Dari sisi pelayanan PST, indikator ini dihitung dari Blok 2 VKD22, yang mencakup persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS, akses data BPS, serta sarana dan prasarana PST BPS. Sedangkan dari sisi aspek kualitas data, indikator ini mencakup persentase

konsumen yang puas terhadap kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2022 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66. Hal ini didasarkan pada pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, dimana dalam skala 10, jika nilai kepuasan diatas 7,66 maka termasuk kategori kinerja yang baik (Tabel 1.2).

e) 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 dan kualitas data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS. Dengan demikian, ada 2 (dua) aspek IKK yang dihitung dalam SKD 2022 yaitu IKK terhadap pelayanan PST BPS dan IKK terhadap kualitas data BPS.

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

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
1. Menghitung Penimbang	Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan. Rumus penimbang:	Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10. Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu

Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
	$w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{11} \bar{y}_i}$ dengan: w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^{11} w_i = 1$ $\bar{y}_i$ = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i $i = 1, 2, \dots, 11$	$w = \frac{y}{\sum_{i=1}^3 \bar{y}_i} = \frac{10}{30}$ dengan $\sum_{i=1}^3 w_i = 1$
2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan. Rumus IKK': $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{11} w_i} = \sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i$ dengan: $\bar{x}_i$ = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i	IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data. Rumus IKK': $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^3 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^3 w_i} = \sum_{i=1}^3 \frac{10}{30} \bar{x}_i$ dengan: $\bar{x}_i$ = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i
3. Menghitung IKK	Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut: $IKK = \frac{IKK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$	

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 1.2.

Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

f) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Belu. Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 (empat) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD2022.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

1. Menghitung penimbang

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

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

dengan:

$$w_i = \text{penimbang atribut pelayanan ke-}i, \sum_{i=1}^4 w_i = 1$$

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

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

2. Menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan (IPAK')

IPAK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 (empat) atribut anti korupsi.

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

3. Menghitung IPAK

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

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

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 2022

Bab 2 Segmentasi Konsumen, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Pusat yang menjadi responden SKD 2022 berdasarkan Blok I VKD22

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD22

Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD22

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

Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Pusat yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD22

Bab 7 Penutup, berisi kesimpulan hasil SKD 2022 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2022 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Pusat.

1.6 Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2022 dilaksanakan di 515 wilayah PST yang terdiri dari PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, serta 480 PST BPS Kabupaten/Kota.

1.6.1 Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST

Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2022. 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 dimana memiliki jumlah target 150 responden.

Pelaksanaan SKD 2022 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah sebesar 18.227 responden dari total target responden sebanyak 17.200. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 105,97 persen untuk seluruh PST penyelenggara SKD 2022. Pencapaian target pengumpulan SKD 2022 secara keseluruhan terpenuhi baik di BPS Pusat, BPS Provinsi, serta BPS Kabupaten Kota, dimana minimal responden yang diperoleh adalah sesuai dengan target yang ditetapkan.

Berdasarkan metode pengumpulan data pada seluruh PST penyelenggara SKD metode CAWI lebih banyak digunakan, pada seluruh

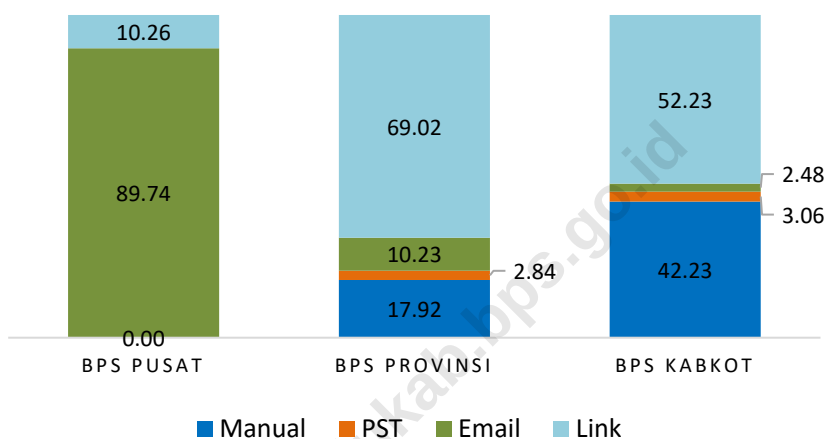
penyelenggara PST. Hal ini terkait dengan kondisi adaptasi kebiasaan baru yang diantaranya termasuk pemberian pelayanan secara *daring* atau *online*. Secara rinci pengumpulan SKD terbagi menjadi 4 metode, yaitu:

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

Metode pengumpulan SKD 2022 secara nasional didominasi dengan metode *link* atau sebesar 54,36 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data melalui CAWI sudah mulai familiar digunakan mengingat tingginya persentase responden yang mengisi melalui metode ini. Meskipun demikian metode pengentrian secara manual masih banyak digunakan yaitu sebanyak 38,28 persen. Metode ini dilaksanakan salah satunya pada PST yang masih melakukan pelayanan secara *offline*, serta pada wilayah yang mempunyai kendala terkait jaringan maupun sinyal jika dilakukan secara CAWI.

Jika dilihat berdasarkan wilayah PST penyelenggara SKD, untuk BPS Pusat dikarenakan selama periode pencacahan tidak terdapat pelayanan secara online, semua responden melaksanakan survei secara mandiri dan *online* baik mengisi melalui *e-mail* yang dikirimkan maupun *link* yang diperoleh dari *website* maupun lainnya. Responden yang mengisi melalui *e-mail* yang dikirimkan adalah sebanyak 89,74 persen dan responden yang mengisi melalui *online link* adalah sebesar 10,26 persen. Hal tersebut tidak sejalan jika dibandingkan dengan metode pengumpulan untuk PST BPS Provinsi maupun

BPS Kabupaten/Kota dimana responden yang mengisi melalui *online link* merupakan metode paling banyak digunakan atau secara berturut-turut sebesar 69,00 persen dan 52,31 persen.

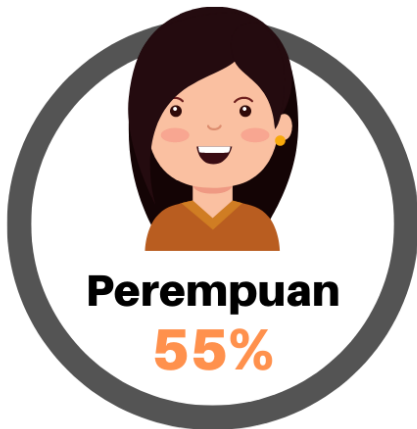


Gambar 1.1. Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data

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

SEGMENTASI KONSUMEN

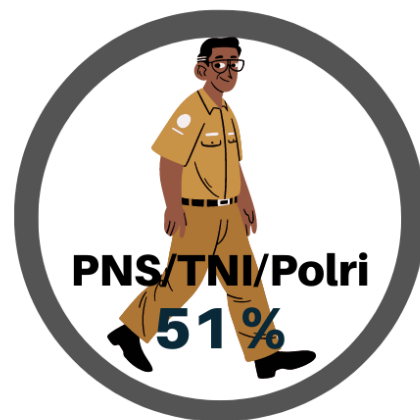
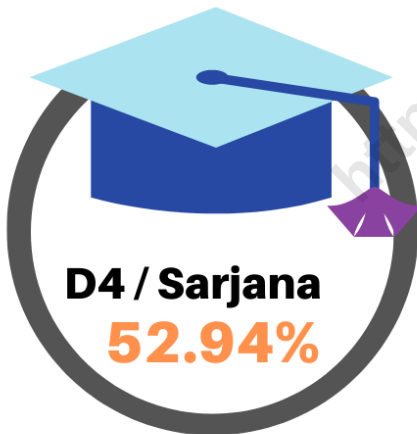
bab 2



Usia 36 - 45 tahun **22 %**

Usia 26- 35 tahun **27%**

Usia 16 - 25 tahun **29 %**



**Monitoring
Evaluasi
Perenanaan
Pembangunan**
100%



Pemerintahan **53 %**
Tugas sekolah **27%**
Penelitian **10%**

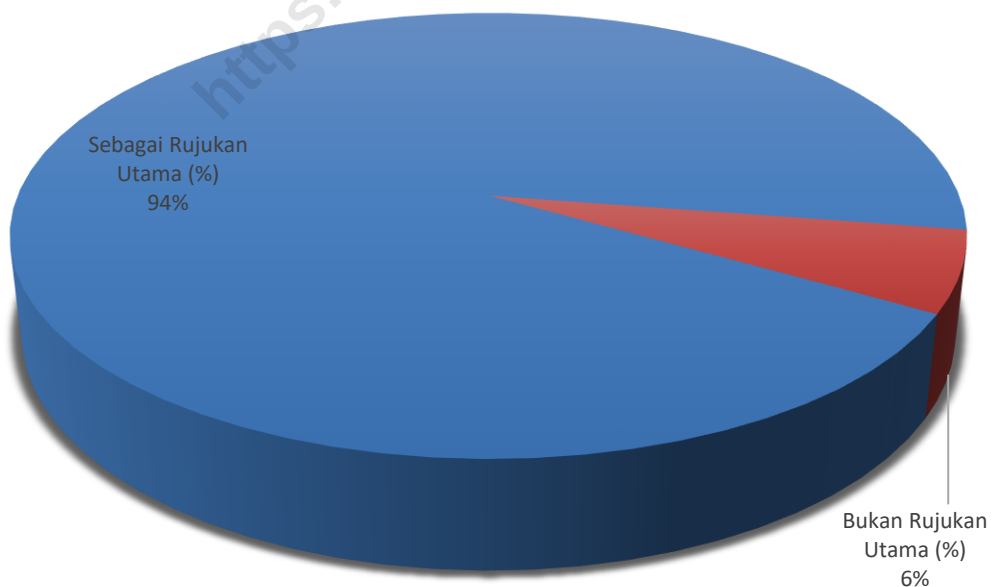
Bab 2

Segmentasi Konsumen

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

2.1. Gambaran Umum Konsumen

Data dan informasi statistik yang dihasilkan oleh BPS, baik yang diperoleh dari sensus, survei, maupun kompilasi produk administrasi, sangat diminati oleh para konsumen. Data dan informasi tersebut dimanfaatkan oleh konsumen untuk berbagai kebutuhan. Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi BPS dalam menyajikan data yang lengkap, akurat, dan mutakhir.



Gambar 2.2 Persentase Konsumen Menurut Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

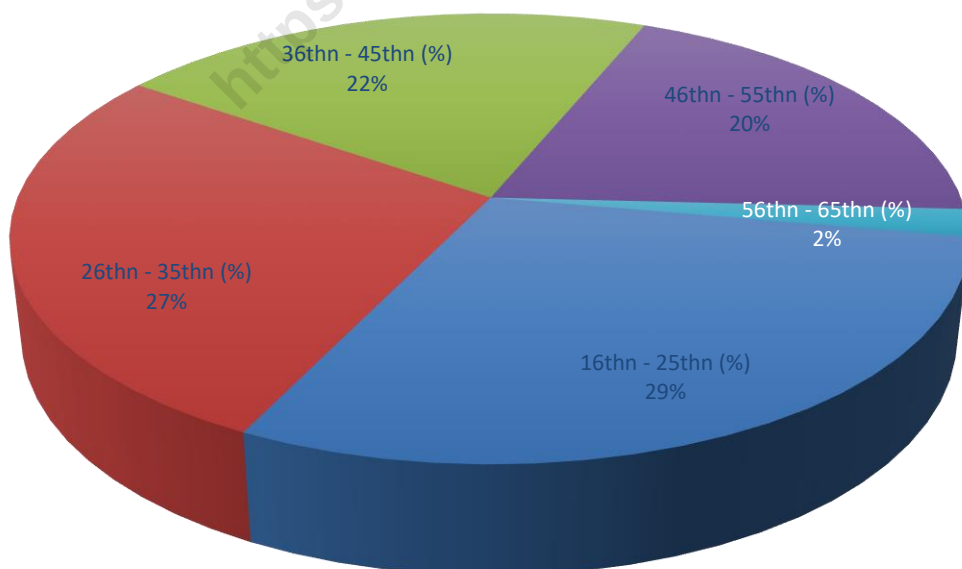
Dari total target responden SKD yang berjumlah 51 orang, 94 % nya menyatakan penggunaan data BPS sebagai rujukan utama, seperti yang terlihat pada Gambar 2.2.

2.2. Konsumen Menurut Karakteristik

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

Kelompok Umur

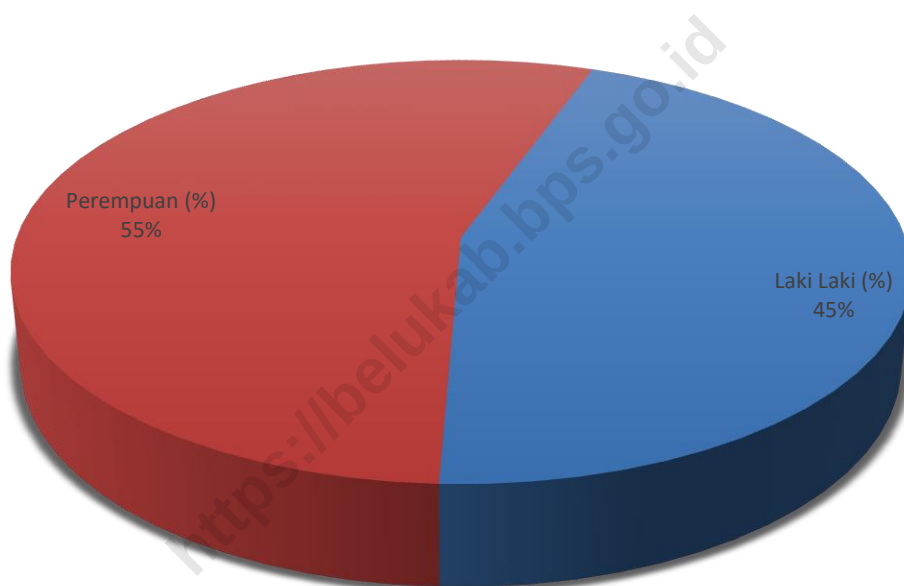
Berdasarkan Gambar 2.3, karakteristik pengguna data di PST BPS Kabupaten Belu dibagi menjadi 5 kategori yaitu usia 16 – 25 tahun, 26 – 35 tahun, 36 – 45 tahun, 46 – 55 tahun, dan 56 – 65 tahun. Pengguna data di PST BPS Kabupaten Belu didominasi kelompok umur 16 – 25 tahun (29 %), kemudian kelompok umur 16 – 25 tahun (27%) dan kelompok umur 26 -35 tahun.



Gambar 2.3 Persentase Konsumen Data di PST BPS Kabupaten Belu Menurut Kelompok Umur

Jenis Kelamin

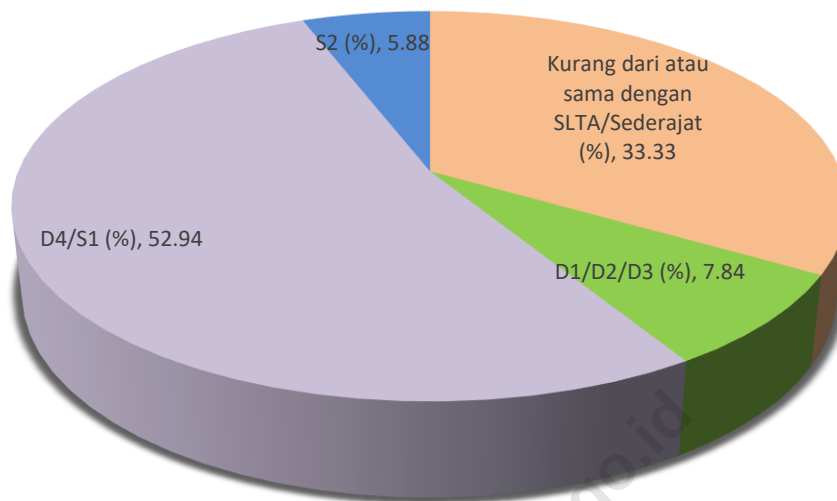
Gambar 2.4 menunjukkan persentase konsumen data di PST BPS Kabupaten Belu menurut Jenis Kelamin. Konsumen data di PST BPS Kabupaten Belu sebesar 45 persennya berjenis kelamin laki-laki dan 55 persen merupakan perempuan.



Gambar 2.4 Persentase Konsumen Data di PST BPS Kabupaten Belu Menurut Jenis Kelamin

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

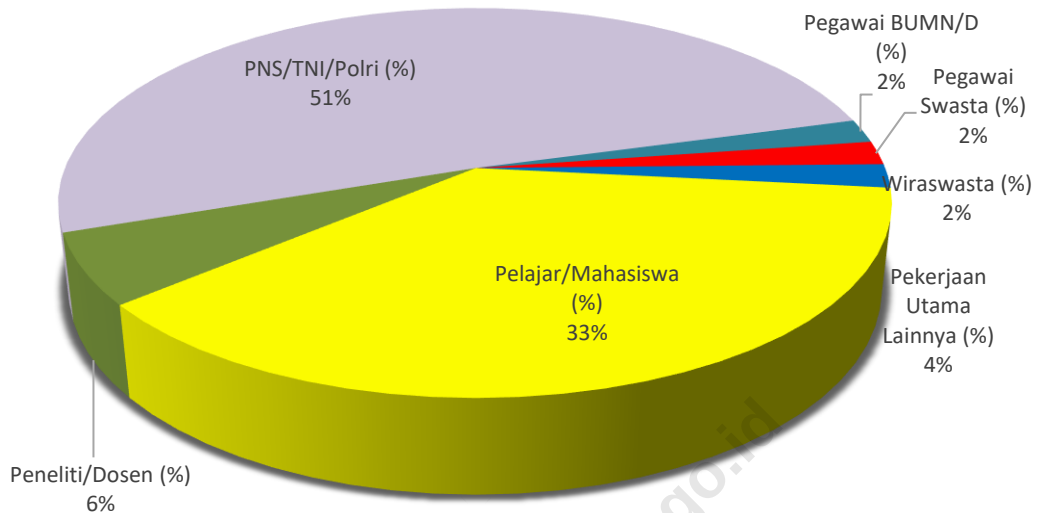
Gambar 2.5 menunjukkan persentase konsumen data di PST BPS Kabupaten Belu berpendidikan tertinggi yang ditamatkan adalah DIV/ setara S1 sebesar 53 persen.



Gambar 2.5 Persentase Konsumen Data di PST BPS Kabupaten Belu Menurut Pendidikan Tertinggi yang ditamatkan

Pekerjaan Utama

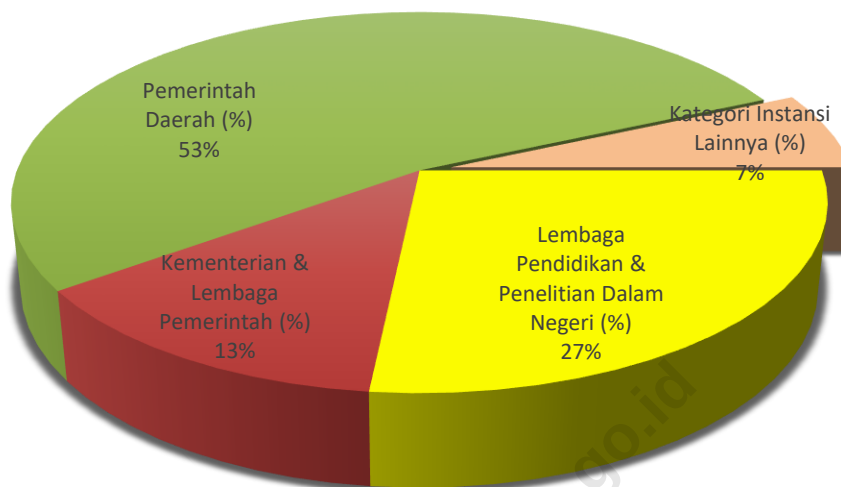
Gambar 2.6 menunjukkan persentase konsumen data di PST BPS Kabupaten Belu berprofesi sebagai PNS/TNI/Polri, sebesar 51 persen, 33 Persen merupakan mahasiswa/pelajar, 6 persen lainnya dari akademisi dan 10 persen lainnya berprofesi sebagai Pegawai BUMD, Pegawai swasta, dan wiraswasta



Gambar 2.6 Persentase Konsumen Data di PST BPS Kabupaten Belu Menurut Pekerjaan Utama.

Instansi/Intitusi

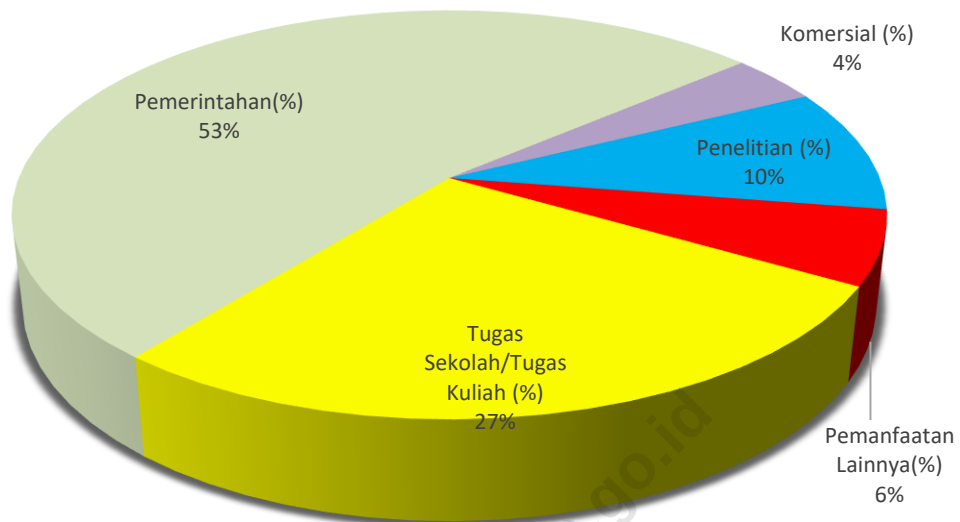
Gambar 2.7 menunjukkan persentase konsumen data di PST BPS Kabupaten Belu berdasarkan Instansi/Intitusi berasal. Sejalan dengan Gambar 2.6 berdasarkan profesi adalah PNS/ASN/Polri, sebagian besar konsumen data di PST BPS Kabupaten Belu merupakan Pemerintah, khususnya Pemerintah Daerah, yakni sebesar 53%. Sedangkan 27 persennya berasal dari Lembaga Pendidikan&Pelatihan Dalam Negari (misalnya dari universitas/balitbang).



Gambar 2.7 Persentase Konsumen Data di PST BPS Kabupaten Belu Menurut Instansi/Institusi

2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

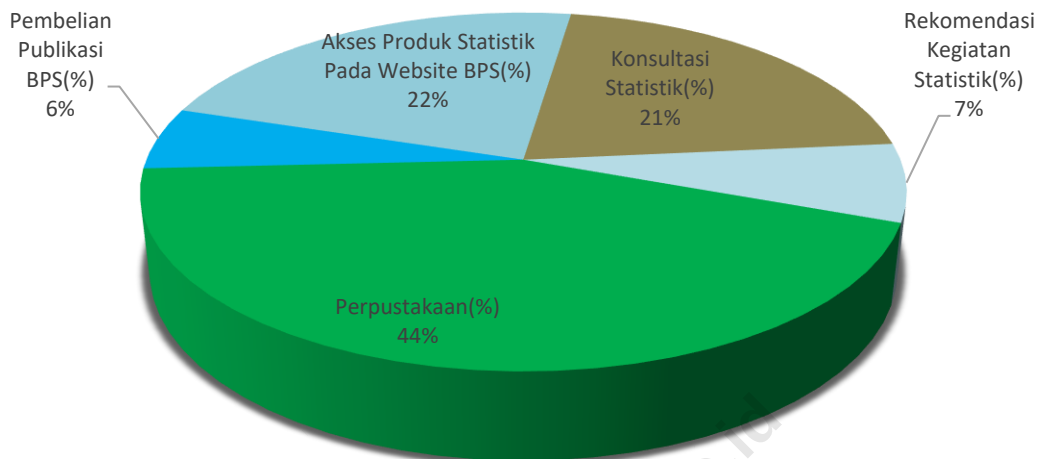
Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Belu menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Belu. Dalam SKD 2022, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.8, hasil SKD 2022 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan PST BPS Kabupaten Belu paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan (53%). Sedangkan Tugas Sekolah/Tugas Kuliah serta Penelitian menempati posisi kedua dan ketiga, dengan persentase masing-masing sebesar 27% dan 10%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Belu sangat dibutuhkan dalam perencanaan dan evaluasi pembangunan daerah.



Gambar 2.8 Persentase Konsumen Data di PST BPS Kabupaten Belu Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

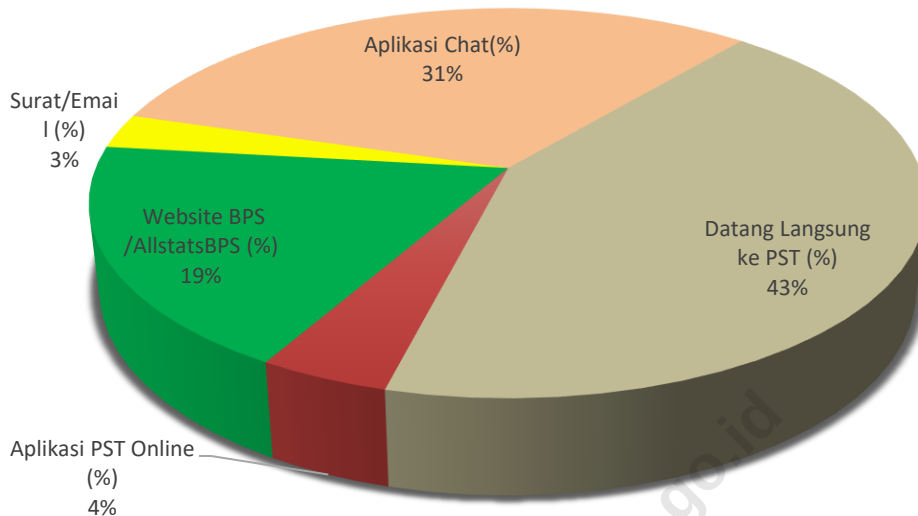
Gambar 2.9 menunjukkan persentase konsumen data di PST BPS Kabupaten Belu berdasarkan jenis layanan yang digunakan. Sebagian besar konsumen data di PST BPS Kabupaten Belu masih menggunakan layanan perpustakaan sebagai media memperoleh data, yakni sebesar 44 persen. Sedangkan yang menggunakan akses produk statistik melalui website dan konsultasi statistik sebesar 43 persen, sisanya berupa konsultasi statistik.



Gambar 2.9 Persentase Konsumen Data di PST BPS Kabupaten Belu Menurut Jenis Layanan Yang Digunakan

2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

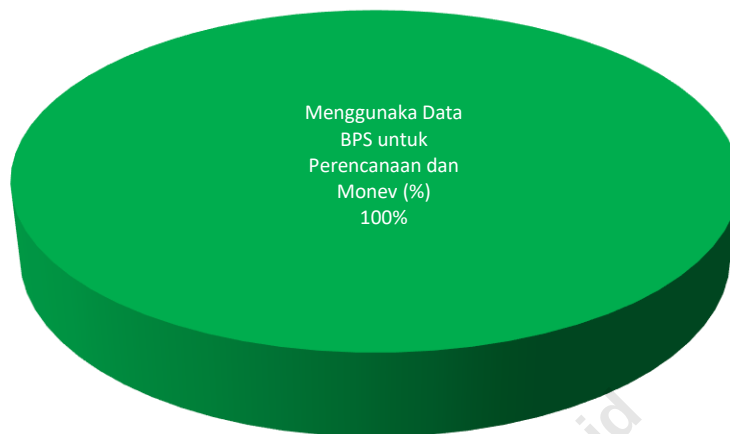
Gambar 2.11 menunjukkan persentase konsumen data di PST BPS Kabupaten Belu berdasarkan fasilitas utama untuk memperoleh layanan BPS. Sebagian besar konsumen data di PST BPS Kabupaten Belu masih menggunakan layanan perpustakaan sebagai layanan untuk memperoleh data, yakni sebesar 43%. Sedangkan yang menggunakan Aplikasi Chat sebesar 31 persen. Sisanya melalui fasilitas lainnya (seperti All StatBPS dan melalui telepon atau email).



Gambar 2.10 Persentase Konsumen Data di PST BPS Kabupaten Belu Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data

2.6. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Gambar 2.11 menunjukkan persentase penggunaan data BPS untuk perencanaan, monitoring dan evaluasi pembangunan. Dari grafik tersebut terlihat bahwa data BPS seluruhnya digunakan sebagai monitoring dan evaluasi pembangunan. Hal ini sejalan juga dengan sebagian besar konsumen datanya merupakan PNS/Polri/TNI dan sebagian besar berasal dari instansi Pemerintah Daerah, sebagaimana visi BPS 2020-2024, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”.



Gambar 2.11 Persentase Konsumen Data di PST BPS Kabupaten Belu Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi Pembangunan

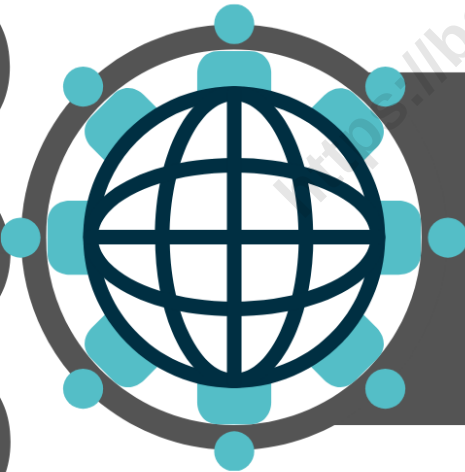
ANALISIS KEPUASAN LAYAN

bab 3

KEPUASAN

TERHADAP
PELAYANAN

98%



KEPUASAN

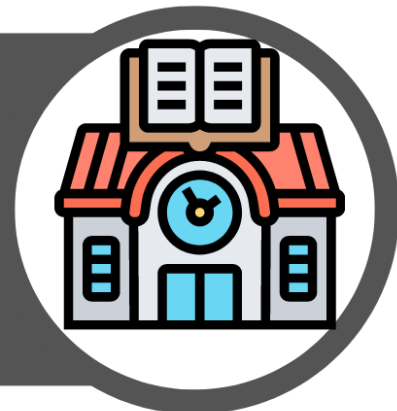
TERHADAP
AKSES DATA

96%

KEPUASAN

TERHADAP
SARANA &
PRASARAN

97%

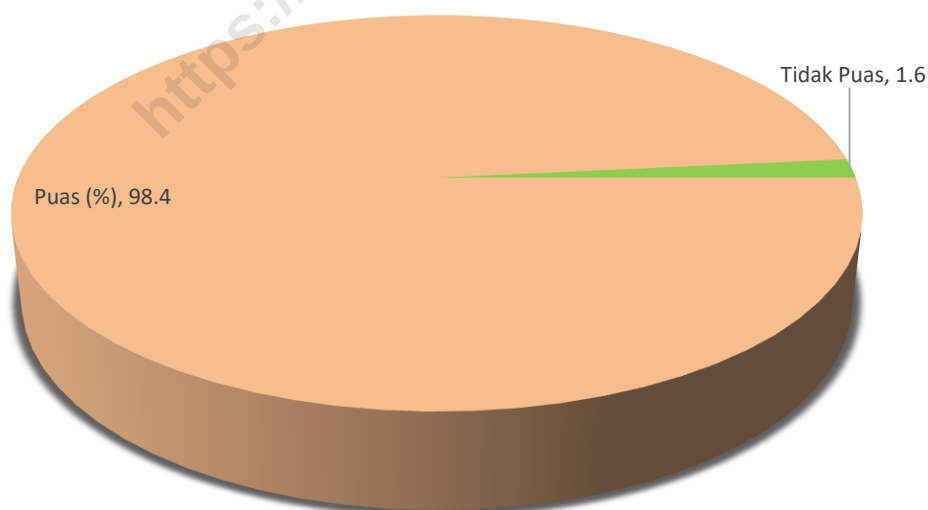


Analisis Kepuasan Layanan

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

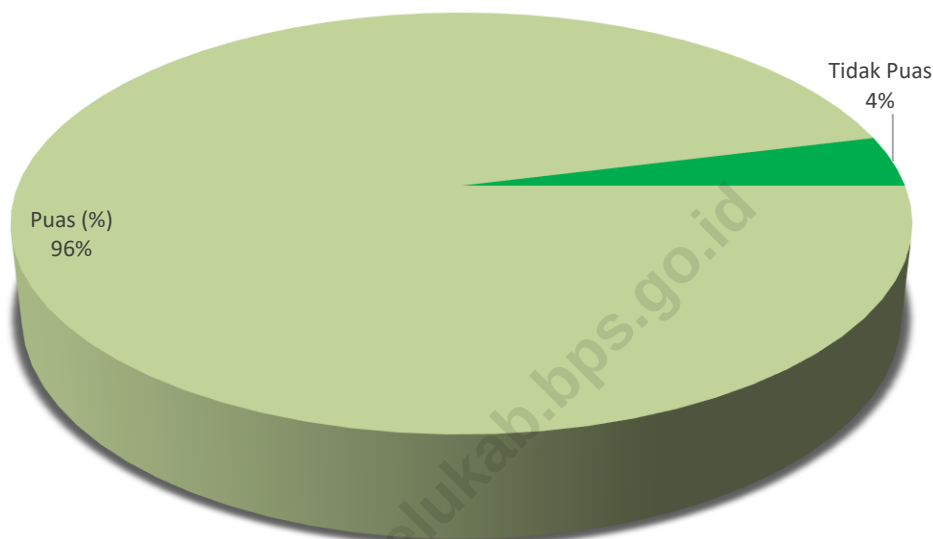
Tingkat keberhasilan pelayanan dapat dilihat dari persentase konsumen data yang puas terhadap pelayanan yang diterima. Gambar 3.1 menggambarkan kepuasan konsumen data terhadap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Belu mencapai 98 persen.



Gambar 3.1 Persentase Konsumen Data Yang Puas Terhadap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Belu

3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

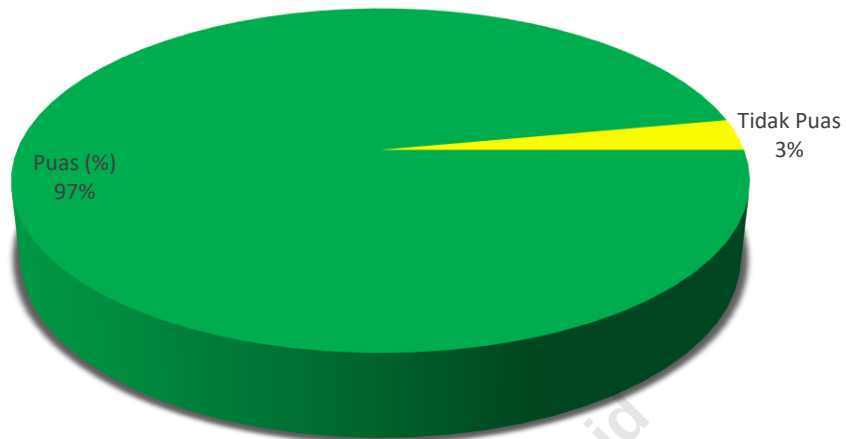
Gambar 3.2 menggambarkan kepuasan konsumen data terhadap akses data di PST BPS Kabupaten Belu. Persepsi kepuasan konsumen data terhadap akses data di PST BPS Kabupaten Belu mencapai 96 persen.



Gambar 3.2 Persentase Konsumen Yang Puas Terhadap Akses Data di PST BPS Kabupaten Belu

3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana juga termasuk dalam salah satu indikator untuk menilai tingkat (persepsi) kepuasan pengguna data. Dalam hal menyajikan data, PST BPS Kabupaten Belu harus menyediakan sarana dan prasarana yang menunjang konsumen data nyaman dan aman selama berkunjung di PST BPS Kabupaten Belu.



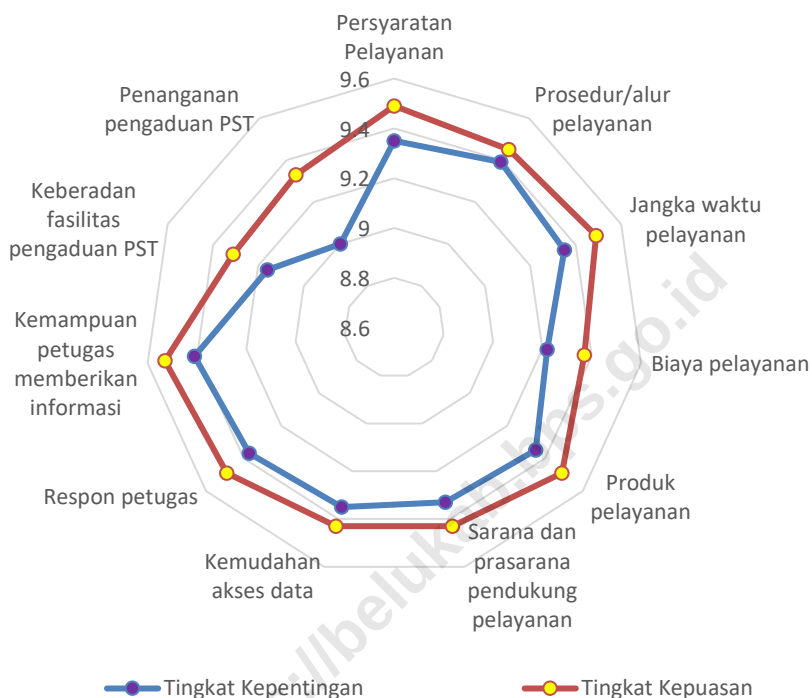
Gambar 3.3 Persentase Konsumen Yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana yang Ada di PST BPS Kabupaten Belu

3.4. **Gap Analysis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS**

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

Gap analysis atau analisis kesenjangan dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Belu. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4, terlihat bahwa seluruh atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Belu memiliki nilai *gap* positif, yaitu nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari nilai harapan (kepentingan). Akan tetapi, terlihat dari sisi Kesesuaian biaya pelayanan yang

memiliki *gap* / kesenjangan negatif, artinya masih terdapat konsumen yang merasa tidak puas dengan kejelasan biaya pelayanan.



Gambar 3.4 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan Pelayanan di BPS Kabupaten Belu

Pada Tabel 3.4, menunjukan tingkat kepuasan, kepentingan dan kesenjangan analisis dari tingkat kepuasan dan persepsi tingkat kepentingan konsumen data.

Tabel 3.1

Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan,
Kesenjangan Pelayanan SKD 2022 di PST BPS Kabupaten Belu

No	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Kesenjang-an
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Persyaratan Pelayanan	9.35	9.49	0.14
2	Prosedur/alur pelayanan	9.39	9.45	0.06
3	Jangka waktu pelayanan	9.35	9.49	0.14
4	Biaya pelayanan	9.22	9.37	0.16
5	Produk pelayanan	9.35	9.49	0.14
6	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan	9.33	9.43	0.10
7	Kemudahan akses data	9.35	9.43	0.08
8	Respon petugas	9.37	9.49	0.12
9	Kemampuan petugas memberikan informasi	9.41	9.53	0.12
10	Keberadaan fasilitas pengaduan PST	9.16	9.31	0.16
11	Penanganan pengaduan PST	9.00	9.33	0.33

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

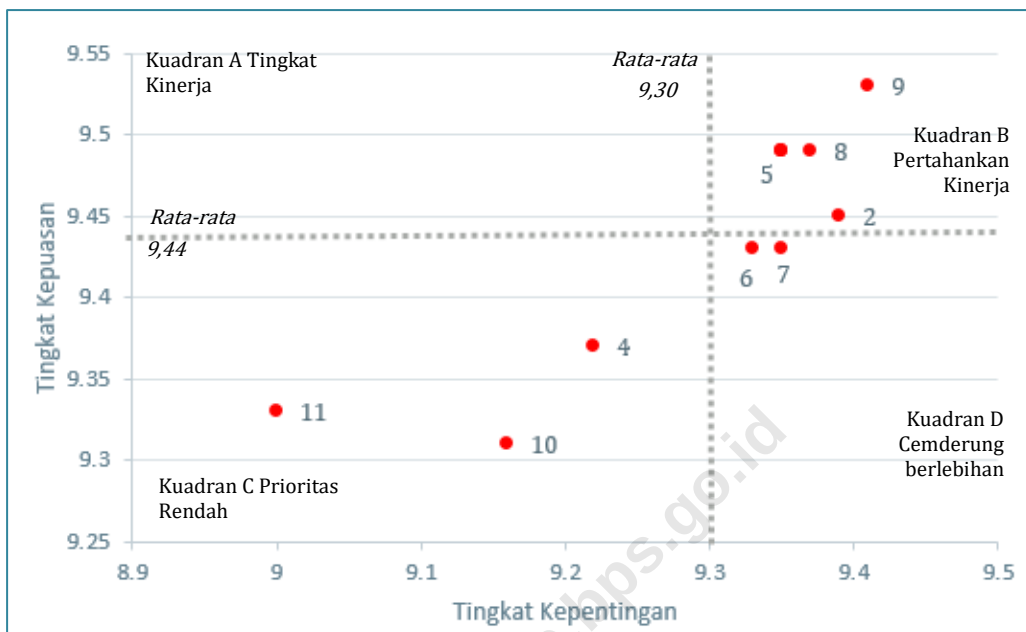
Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Belu. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan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

Tabel 3.2

Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan
Kesesuaian Pelayanan SKD 2022 di PST BPS Kabupaten Belu

No	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Kesesuaian
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Persyaratan Pelayanan	9.35	9.49	101.47
2	Prosedur/alur pelayanan	9.39	9.45	100.63
3	Jangka waktu pelayanan	9.35	9.49	101.47
4	Biaya pelayanan	9.22	9.37	101.70
5	Produk pelayanan	9.35	9.49	101.47
6	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan	9.33	9.43	101.05
7	Kemudahan akses data	9.35	9.43	100.84
8	Respon petugas	9.37	9.49	101.26
9	Kemampuan petugas memberikan informasi	9.41	9.53	101.25
10	Keberadaan fasilitas pengaduan PST	9.16	9.31	101.71
11	Penanganan pengaduan PST	9.00	9.33	103.70

Berdasarkan table 3.2, tingkat kesesuaian konsumen data di PST BPS Kabupaten Belu sebagian besar atribut bernilai lebih dari 100. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi merupakan kemudahan akses data melalui fasilitas utama mudah ditetapkan dan dipenuhi (101.70). Sedangkan untuk biaya pelayanan masih dibawah kesesuaian yang diharapkan atau dibawah 100. Hal ini perlu menjadi prioritas perbaikan pelayanan di PST BPS Kabupaten Belu.



Keterangan

1	Persyaratan Pelayanan	7	Kemudahan akses data
2	Prosedur/alur pelayanan	8	Respon petugas
3	Jangka waktu pelayanan	9	Kemampuan petugas memberikan informasi
4	Biaya pelayanan	10	Keberadaan fasilitas pengaduan PST
5	Produk pelayanan	11	Penanganan pengaduan PST
6	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan		

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

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.5, tidak ada atribut pelayanan yang masuk kedalam kuadran A. Dengan demikian, tidak ada atribut dalam pelayanan PST BPS Kabupaten Belu yang perlu perbaikan dengan skala prioritas tinggi.

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 3.5, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kabupaten Belu adalah:

1. Prosedur/alur pelayanan yang mudah
2. Kesesuaian produk layanan
3. Petugas layanan yang responsif
4. Kejelasan Informasi oleh Petugas Layanan

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 3.5, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS adalah ;

1. Kejelasan biaya pelayanan
2. Keberadaan fasilitas pengaduan PST
3. Penanganan pengaduan PST

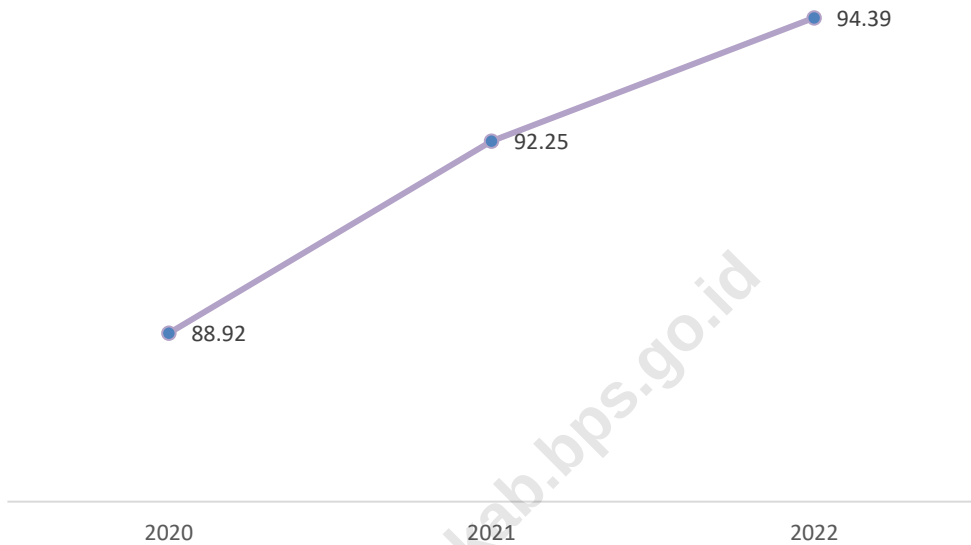
Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan. atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kabupaten Belu adalah:

1. Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan
2. Kemudahan akses data

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 Belu tahun 2022 sebesar 94.39, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Pusat kategori Sangat Baik. Berdasarkan Gambar 3.6, IKK BPS di PST BPS Kabupaten Belu mengalami kenaikan dibandingkan IKK tahun 2021.

Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kabupaten Belu semakin puas dengan pelayanan data yang diberikan.



Gambar 3.6 Perkembangan Indeks Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Belu Tahun 2020-2022

ANALISIS

PERILAKU ANTI KORUPSI

bab 4



IPAK
95.9

Perilaku anti korupsi
sangat diterapkan
dalam pelayanan
PST BPS Kabupaten
Belu

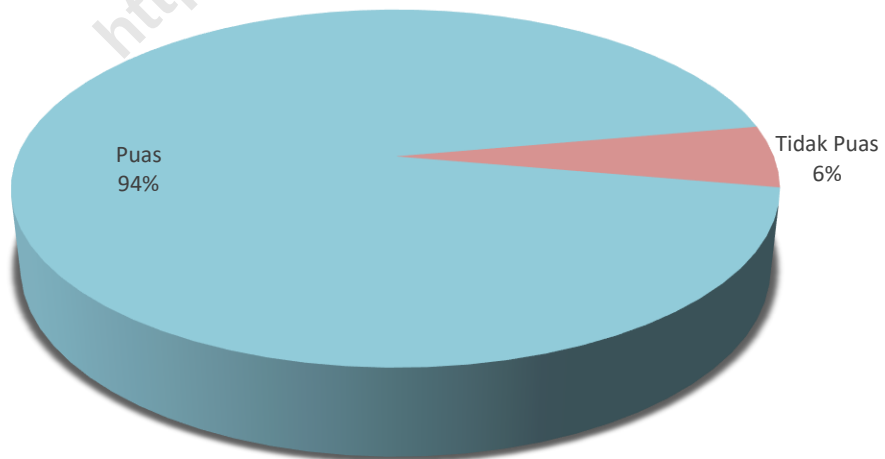
Bab 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

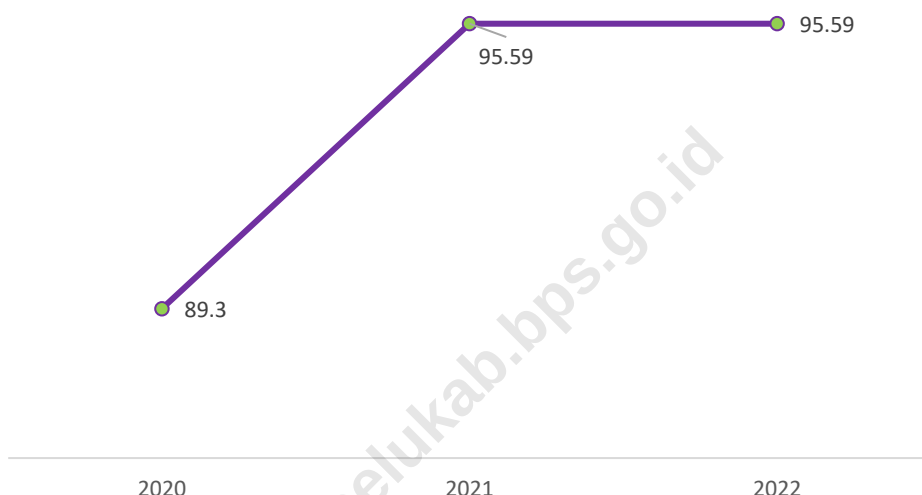
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

Penerapan perilaku anti korupsi merujuk pada persentase konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 4.1, konsumen yang merasa puas dengan penerapan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Belu sebanyak 94%. Hal tersebut dapat diartikan bahwa sebagian besar konsumen telah merasa puas dengan penerapan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Belu.



Gambar 4.1 Persentasi Konsumen Data yang Puas Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi di Lingkungan PST BPS Kabupaten Belu Tahun 2022

Jika dibanding dengan tahun sebelumnya, indeks perilaku anti korupsi di PST Kabupaten Belu mengalami peningkatan sebesar 6.29 poin. Ini mengindikasikan ada peningkatan dalam penerapan perilaku anti korupsi dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Belu

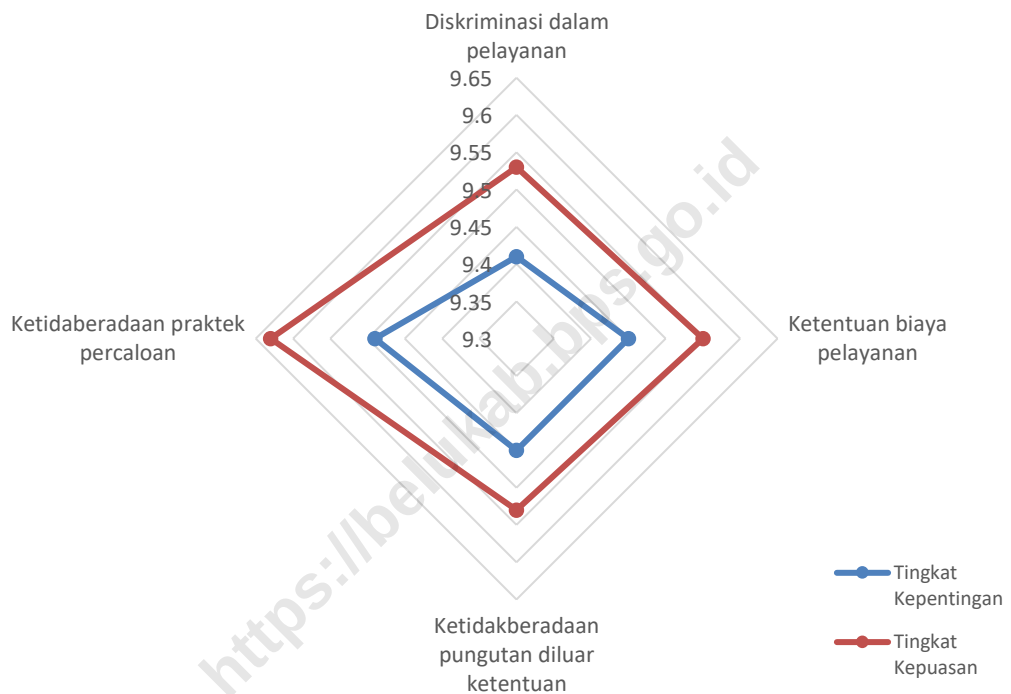


Gambar 4.2 Perkembangan Indeks Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Belu Tahun 2020-2022

4.2. Gap Analysis Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS

Tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan *gap analysis*. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kabupaten Belu yang memberikan penilaian puas hingga sangat puas dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS. *Gap* masing-masing

atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat dalam Gambar 4.3. Berdasarkan gambar tersebut, terlihat semua atribut penerapan perilaku anti korupsi menunjukkan angka positif atau dengan kata lain, persepsi penerapan perilaku anti korupsi di PST BPS Kabupaten Belu semakin baik.

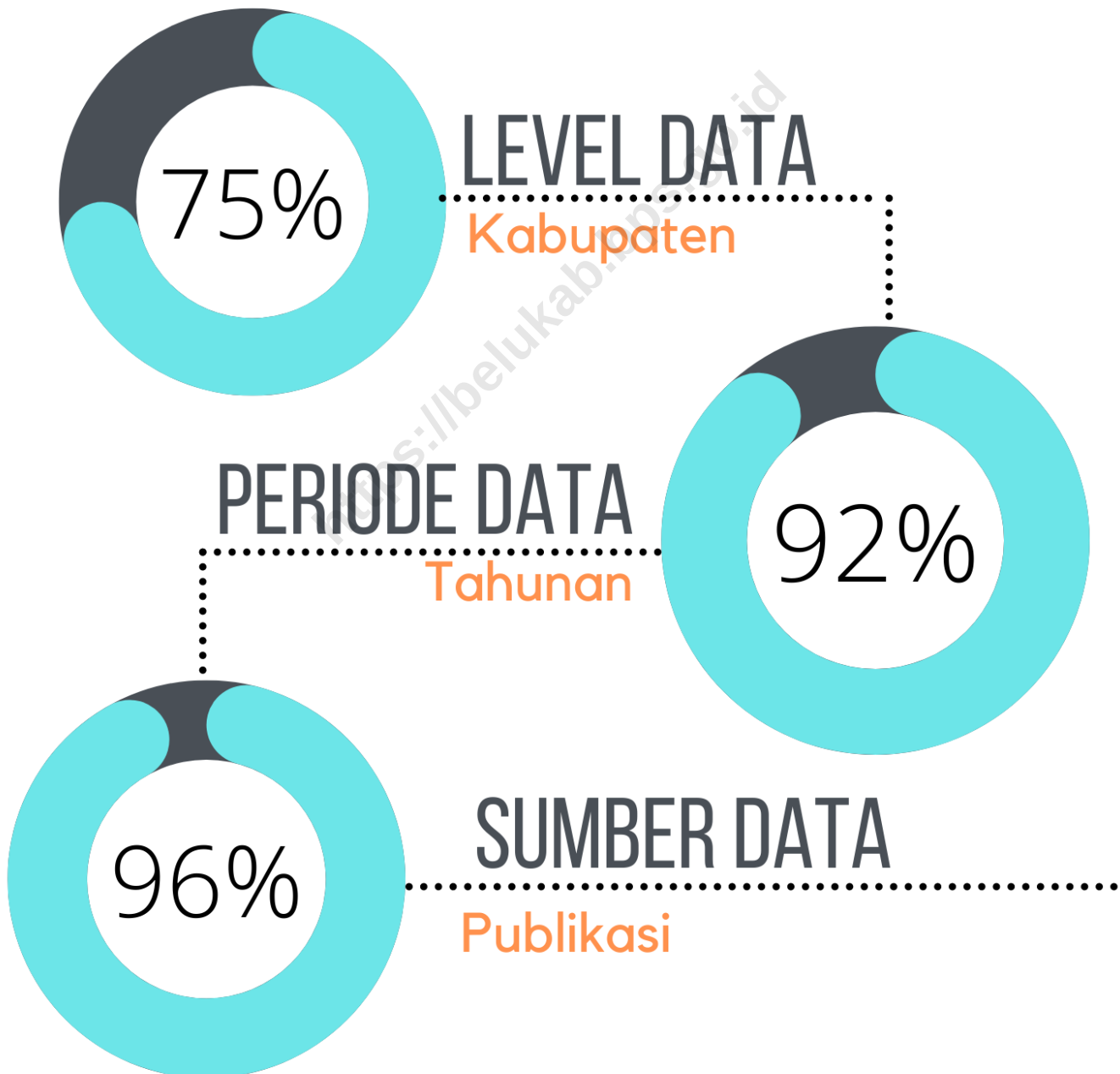


Gambar 4.3 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Kesenjangan Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi di BPS Kabupaten Belu

ANALISIS

KEBUTUHAN DATA

bab 5



Bab 5

Analisis Kebutuhan Data

SKD 2022, 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.

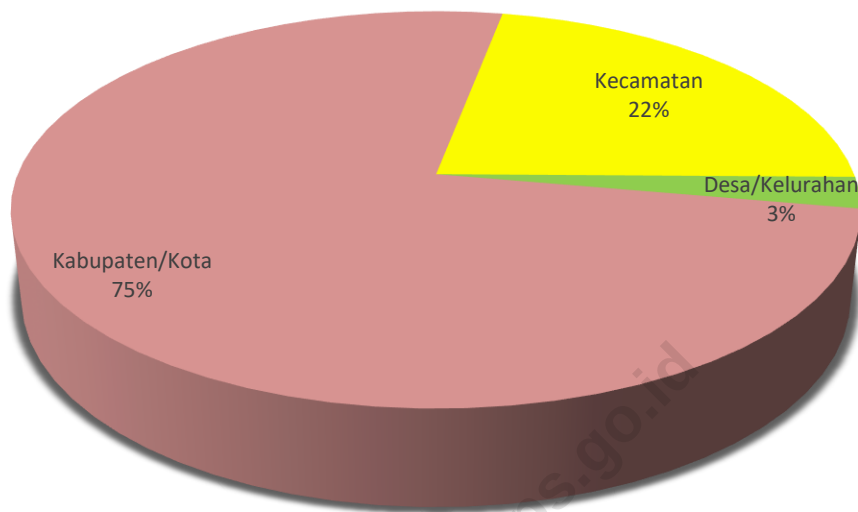
Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kabupaten Belu dan wilayah penyedia data BPS Kabupaten Belu. Wilayah PST BPS Kabupaten Belu digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Belu. Sementara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

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

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

5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data

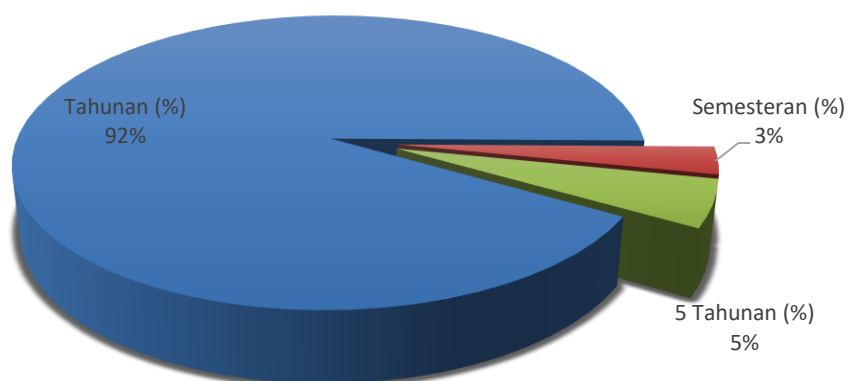
Dalam penyajian data, BPS menyajikan data pada 3 level data, yakni level kabupaten, kecamatan dan desa/kelurahan. Gambar 5.1 menunjukkan bahwa data pada level kabupaten masih menjadi prioritas data yang dicari oleh konsumen data di PST Kabupaten Belu.



Gambar 5.1 Persentase Kebutuhan Data Menurut Level Penyajian Data di PST BPS Kabupaten Belu

5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data

Oleh karena kewenangan, kebutuhan data menurut periode data, sebagian data yang disajikan dan dapat diakses oleh konsumen data merupakan data pada periode tahunan.

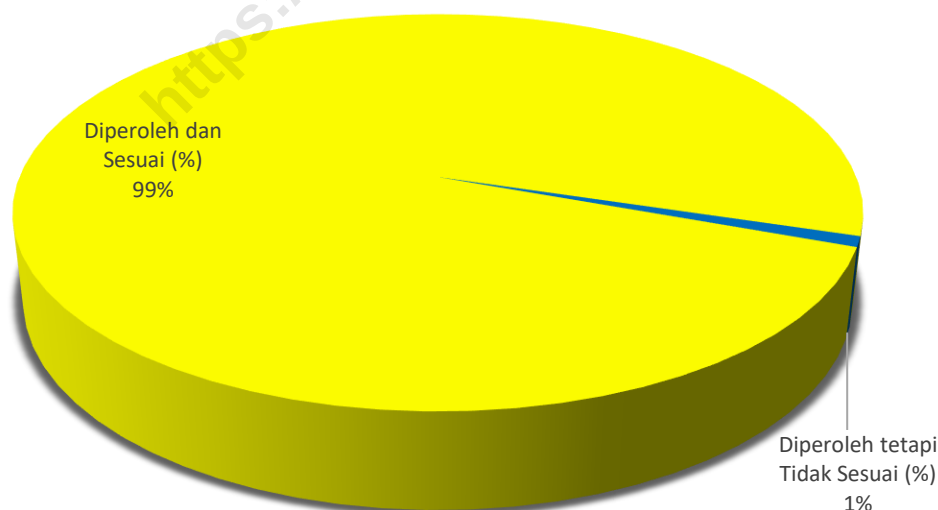


Gambar 5.2 Persentase Kebutuhan Data Menurut Periode Data di PST BPS Kabupaten Belu

5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2022 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu diperoleh dan sesuai, diperoleh tapi tidak sesuai, tidak diperoleh, dan belum diperoleh. Jenis perolehan diperoleh dan sesuai memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan diperoleh tapi tidak sesuai berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan tidak diperoleh berarti bahwa data yang dicari benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, belum diperoleh memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh.

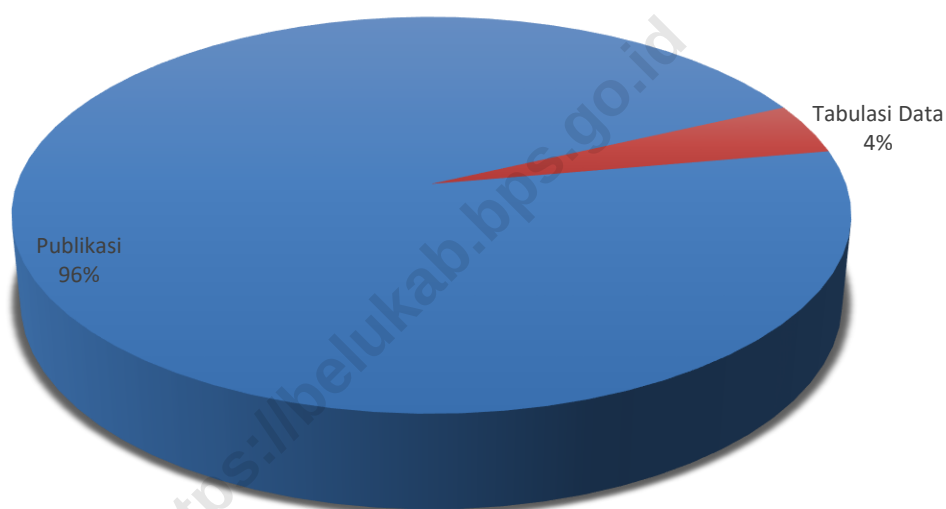
Berdasarkan hasil SKD 2022, perolehan data yang dicari oleh konsumen yang datang di PST BPS Kabupaten Belu sebesar 99 persen memperoleh data dan sesuai. Ketidaksesuaian data yang diperoleh sebesar 1 persen disebabkan oleh kewenangan dan ketersediaan data pada level kabupaten.



Gambar 5.3 Persentase Kebutuhan Data Menurut Jenis Perolehan Data di PST BPS Kabupaten Belu

5.4. Kebutuhan Data menurut Sumber Data

Berdasarkan hasil SKD 2022, sumber perolehan data yang banyak dicari oleh konsumen data adalah berasal dari Publikasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa publikasi BPS mampu menjawab kebutuhan pengguna data. Di lain sisi, inovasi dan sosialisasi penyajian / sumber peroleh data yang lain perlu dilakukan lebih intens.



Gambar 5.4 Persentase Kebutuhan Data Menurut Jenis Sumber Data di PST BPS Kabupaten Belu

ANALISIS

KEPUASAN KUALITAS DATA

bab 6

KEPUASAN KUALITAS DATA

94.39



Kelengkapan data



Akurasidata



Kemutakhiran
data

Indeks Kepuasan
Konsumen Terhadap
Kualitas Data BPS

94.60

Bab 6

Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Dalam penilaian kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS dinilai dari 3 aspek yakni tentang kelengkapan, akurasi dan kemutakiran data. Pada penilaian untuk ketiga aspek tersebut, tingkat kepuasan konsumen data terhadap kualitas pelayanan data di PST BPS Kabupaten Belu sebesar 94.39.

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) dapat juga digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS Kabupaten Belu. Nilai IKK terhadap kualitas data untuk penyedia BPS Kabupaten Belu adalah sebesar 94.6 atau terjadi peningkatan 92.66, yang artinya kualitas data dari penyedia BPS Kabupaten Belu masuk dalam kategori baik. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa konsumen sangat puas dengan kualitas data yang dihasilkan oleh BPS Kabupaten Belu.

PENUTUP

bab 7

JENIS



Perpustakaan Digital



Konsultasi Data



Perpustakaan

LAYANAN



Data Softcopy



Rekomendasi
Statistik



Penjualan softfile
Data

PST BPS
KABUPATEN BELU

Bab 7

Penutup

1. Kesimpulan

Pelaksanaan Survei Kebutuhan Data (SKD) bertujuan untuk mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan pelayanan PST BPS. SKD 2022 diselenggarakan di 515 satuan kerja BPS, yaitu di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 480 BPS Kabupaten/Kota. Cakupan responden SKD 2022 adalah konsumen yang pernah menerima layanan dari PST BPS selama 1 Januari 2022 sampai dengan akhir periode pencacahan di Kabupaten Belu dan Malaka. Realisasi jumlah responden SKD 2022 di BPS Kabupaten Belu dan Malaka sebesar 51 responden. Pengumpulan data SKD 2022 di PST BPS Kabupaten Belu dilakukan dalam kurun waktu Juli–September 2022 oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (*self enumeration*) melalui pencacahan elektronik (*online*). Hasil SKD 2022 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data dan kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Adapun indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini adalah Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK), dan persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan kualitas data BPS.

Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2022 di PST BPS Kabupaten Belu. Adapun kesimpulan yang dapat diambil :

1. Konsumen data di PST BPS Kabupaten Belu berusia 16 - 25 tahun, dengan pendidikan terakhir yang ditamatkan D4/S1, berprofesi sebagai PNS dan merupakan Pemerintah Daerah.
2. Data BPS juga digunakan dalam hal perencanaan, evaluasi dan monitoring pembangunan Pemerintahan.

3. Pengguna Data BPS masih didominasi oleh pengguna data yang melakukan kunjungan langsung ke Pelayanan Statistik Terpadu BPS Kabupaten Belu.
4. Kepuasan konsumen dinilai dari 4 aspek yakni : kepuasan konsumen terhadap pelayanan (98.4 %), kepuasan terhadap akses data (96 %), kepuasan terhadap sarana dan prasarana yang tersedia di PST BPS Kabupaten Belu (97%) dan analisis kesenjangan. Dalam hal analisis kepuasan dari 11 variabel. Yang perlu dilakukan perbaikan terhadap 3 indikator yaitu : kejelasan mengenai biaya pelayanan, keberadaan fasilitas pengaduan dan respon terhadap pengaduan tersebut
5. Indikator pelayanan dalam survei SKD2022 adalah Indeks Kepuasan Konsumen (94.39), Indeks Perilaku Anti Korupsi (95.59) dan Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data (98.4).

6. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Berdasarkan hasil SKD 2022, ada 5 saran dan rekomendasi yang diberikan kepada unit pelayanan PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagai upaya perbaikan pelayanan PST BPS Kabupaten Belu. Perbaikan tersebut meliputi:

1. Kejelasan biaya pelayanan
2. Keberadaan fasilitas pengaduan
3. Respon terhadap pengaduan

Daftar Pustaka

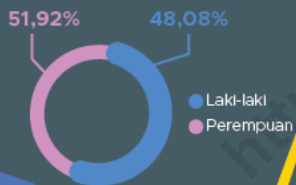
- Brandt, R.D. 2000. An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. Burke White Paper Series, Vol. 2, Issue 2, pp. 1-8.
- Deng, Jinyang dan Chad D. Pierskalla. 2018. Linking Importance–Performance Analysis, Satisfaction, and Loyalty. A Study of Savannah,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

Metadata

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memiliki Metadata

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

Persentase konsumen PST BPS Pusat berdasarkan Jenis Kelamin



Metadata

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

Konsep	: Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data.
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 <i>online</i>, dimana untuk metode <i>online</i> dibedakan menjadi 3: 1) PST; yaitu untuk responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada <i>device</i> atau komputer yang terdapat di masing-masing PST. 2) <i>Email</i>; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui <i>email</i>. 3) <i>Link</i>; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui <i>link</i> yang didapatkan dari publik seperti pada <i>website</i>, aplikasi layanan, dll.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS 2. Metode Pengumpulan Data
Ukuran	: Jumlah
Satuan	: Orang
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)
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan metode pengumpulan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut metode pengumpulan data yang digunakan.

Metadata Indikator

Konsep	: Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS 2. Jenis Kelamin
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke-i $y = \sum_{i=1}^2 x_i$ = Jumlah seluruh konsumen $i = 1$ (laki-laki), 2 (perempuan)
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis kelamin.

Metadata Indikator

Konsep	: Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut pekerjaan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pekerjaan utama adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS 2. Pekerjaan Utama
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan pekerjaan utama ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan pekerjaan utama ke-i $y = \sum_{i=1}^7 x_i$ = Jumlah seluruh konsumen $i = 1$ (Pelajar/Mahasiswa), 2 (Peneliti/Dosen), 3 (PNS/TNI/Polri), 4 (Pegawai BUMN/D), 5 (Pegawai Swasta), 6 (Wiraswasta), 7 (Lainnya)
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pekerjaan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pekerjaan utama.

Metadata Indikator

Konsep	: Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pemanfaatan hasil kunjungan adalah penggunaan hasil kunjungan yang utama, baik berupa pencarian data maupun konsultasi.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS 2. Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan pemanfaatan utama hasil kunjungan ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan pemanfaatan utama hasil kunjungan ke-i $y = \sum_{i=1}^5 x_i$ = Jumlah seluruh konsumen $i = 1$ (Tugas Sekolah/Kuliah), 2 (Pemerintahan), 3 (Komersial), 4 (Penelitian), 5 (Lainnya)
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori pemanfaatan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan.

Metadata Indikator

Konsep	: Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Jenis layanan yang dicakup dalam SKD 2022 mencakup Perpustakaan, Pembelian Publikasi BPS, Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik, Akses Produk Statistik pada Website BPS, Konsultasi Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS 2. Jenis Layanan
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ Dengan: P_i = Persentase konsumen pada layanan ke-i x_i = Jumlah konsumen yang menggunakan layanan ke-i $y = \sum_{i=1}^6 x_i$ = Jumlah seluruh konsumen i = 1 (Perpustakaan), 2 (Pembelian Publikasi), 3 (Pembelian Data Mikro/ Peta Wilkerstat), 4 (Akses Produk, Statistik melalui website), 5 (Konsultasi Statistik), 6 (Rekomendasi Kegiatan Statistik)
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan jenis layanan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis layanan yang digunakan.

Metadata Indikator

Konsep	: Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS sebagai Rujukan Utama
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Penggunaan data BPS sebagai rujukan utama artinya penggunaan data BPS dijadikan sebagai acuan utama dalam melakukan suatu kegiatan.
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah PST BPS
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P = \frac{x}{y} \times 100\%$ Dengan: P = Persentase konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama x = Jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama y = Jumlah seluruh konsumen
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan informasi mengenai persentase konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama.

Metadata Indikator

Konsep	:	Persentase Konsumen K/L/OPD menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen K/L/OPD menurut penggunaan data BPS sebagai perencanaan, <i>monitoring</i> , dan evaluasi pembangunan nasional terhadap jumlah konsumen K/L/OPD yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan di wilayah PST BPS tertentu. Perencanaan pembangunan adalah suatu proses perumusan alternatif-alternatif atau keputusan-keputusan yang didasarkan pada data-data dan fakta-fakta yang akan digunakan sebagai bahan untuk melaksanakan suatu rangkaian kegiatan/aktivitas. Monitoring merupakan kegiatan mengamati perkembangan pelaksanaan rencana, mengidentifikasi serta mengantisipasi permasalahan yang timbul dan/atau akan timbul untuk dapat diambil tindakan sedini mungkin. Evaluasi pembangunan adalah penilaian yang sistematis dan objektif atas desain, implementasi dan hasil dari intervensi yang sedang berlangsung atau yang telah selesai.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ Dengan: P = Persentase konsumen K/L/OPD yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, <i>monitoring</i>, dan evaluasi Jumlah konsumen dari K/L/OPD yang memperoleh x = data BPS dan menggunakan data BPS untuk perencanaan, <i>monitoring</i>, dan evaluasi Jumlah seluruh konsumen dari K/L/OPD yang y = memperoleh data yang dibutuhkan
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, <i>monitoring</i> , dan evaluasi pembangunan nasional di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai persentase konsumen (K/L/OPD) yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, <i>monitoring</i> , dan evaluasi pembangunan nasional yang berguna sebagai salah satu Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS.

Metadata Indikator

Konsep	: Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data dan Aspek Kualitas Data
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kualitas data BPS menurut aspek kualitas data terhadap jumlah konsumen data di 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. Kelengkapan data berarti data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data. Akurasi data berarti data mampu menggambarkan kondisi yang sebenarnya atau sesuai fenomena yang terjadi pada periode referensi data. Kemutakhiran data berarti data yang dihasilkan BPS <i>up to date</i> sehingga menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi pada periode referensi data. Penilaian ini berdasarkan persepsi dan pengamatan responden.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah Penyedia Data 2. Aspek Kualitas Data
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$ Dengan: P_i = Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data pada aspek kualitas data ke-i x_i = Jumlah orang-data yang memberikan penilaian puas terhadap kualitas data BPS pada aspek kualitas data ke-i y = Jumlah total orang-data yang memberikan penilaian puas maupun tidak puas terhadap aspek kualitas data ke-i i = 1 (Kelengkapan), 2 (Akurasi), 3 (Kemutakhiran)
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan aspek kualitas data tertentu yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS menurut aspek kualitas datanya dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

Metadata Indikator

Konsep	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST
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 11 variabel, yaitu (1) Persyaratan pelayanan, (2) Prosedur/alur pelayanan, (3) Waktu pelayanan, (4) Biaya pelayanan, (5) Kesesuaian produk pelayanan, (6) Sarana dan Prasarana, (7) Akses dari fasilitas utama yang digunakan, (8) Respon petugas atau aplikasi pelayanan <i>online</i> , (9) Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan <i>online</i> , (10) Fasilitas pengaduan, dan (11) Proses penanganan pengaduan.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ Dengan: P = Persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS y = Jumlah seluruh konsumen
Interpretasi	:	Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap pelayanan di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

Metadata Indikator

Konsep	: Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akses 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 pada variabel akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (VKD21 Blok 2 Rincian 7) bernilai >7,66.
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah PST BPS
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ Dengan: P = Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan akses data BPS y = Jumlah seluruh konsumen data
Interpretasi	: Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap akses data di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap akses data BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

Metadata Indikator

Konsep	: Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan sarana dan prasarana terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin). Prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Sarana prasarana pendukung pelayanan meliputi ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, toilet khusus pengguna layanan, dan sarana bagi yang berkebutuhan khusus, serta aplikasi pelayanan <i>online</i> bagi responden <i>online</i>. Indikator ini diukur dari variabel VKD21 Blok 2 Rincian 6 (sarana dan prasarana) dan Rincian 10 (fasilitas pengaduan).
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah PST BPS
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ 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
Interpretasi	: Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasarana di unit PST BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

Metadata Indikator

Konsep	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST
Definisi	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner VKD21.
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah PST BPS
Ukuran	: Indeks
Satuan	: - (skala 100)
Rumus Penghitungan	$IKK = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{y} \times 100$ Dimana: $\bar{x}_i$ = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i w_i = Penimbang tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i, y = skala maksimum penilaian (10) $i = 1, 2, \dots, 11 = 11$ atribut pelayanan PST BPS
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
Manfaat	: Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS.

Metadata Indikator

Konsep	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data
Definisi	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diberikan oleh BPS. IKK terhadap Kualitas Data diukur melalui 3 aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran.
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah PST BPS
Ukuran	: Indeks
Satuan	: - (skala 100)
Rumus Penghitungan	$IKK = \frac{\sum_{i=1}^3 w_i \bar{x}_i}{y} \times 100$ Dimana: $\bar{x}_i$ = rata-rata tingkat kepuasan terhadap aspek kualitas data ke-i $w_i = \frac{1}{3}$ = Penimbang aspek kualitas data ke-i y = skala maksimum penilaian (10) i = 1 (kelengkapan), 2 (akurasi), dan 3 (kemutakhiran)
Interpretasi	: Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas datanya. Hasil penghitungan IKK terhadap kualitas data diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: 1. 25,00-64,99 : Kualitas data tidak baik 2. 65,00-76,60 : Kualitas data kurang baik 3. 76,61-88,30 : Kualitas data baik 4. 88,31-100,00 : Kualitas data sangat baik
Manfaat	: Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS.

Metadata Indikator

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

Kuesioner VKD21

RAHASIA

**SURVEI KEBUTUHAN DATA
TAHUN 2021**

VKD21

Dasar hukum:

1. PP No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik
2. Permenpangstat No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SARA (Sistem Pelayanan Publik)
3. Kepres BPS No. 37 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SARA Di Lingkungan BPS

Pencacah

Nama : _____

Tanggal : _____

Pemeriksa

Nama : _____

Tanggal : _____

Nomor Responden :

Kode Wilayah : _____

Nomor Urut : _____

Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)

1 Nama

: _____

2 Tahun lahir

: _____

3 E-mail

: _____

4 Nomor handphone

: _____

5 Jenis kelamin

: Laki-laki _____ Perempuan _____

6 Pendidikan tertinggi yang ditamatkan

Pilih salah satu jawaban

: ☐ D1/D2/D3 ☐ D4/S1 ☐ S2 ☐ S3

7 Pekerjaan utama

Pilih salah satu jawaban

: Pelajar/Mahasiswa _____ Peneliti/Dosen _____ PNS/TNI/Polri _____ Pegawai BUMI/BUMD _____ Wiraswasta _____ Lainnya (.....) _____

8 Nama instansi/institusi

: _____

Blok I. Keterangan Responden

9 Kategori instansi/institusi

Pilih salah satu jawaban

: Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri - 1

Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri - 2

Kementerian & Lembaga Pemerintah - 3

Media Massa - 4

Pemerintah Daerah - 5

Perbankan - 6

BUMN/BUMD - 7

Swasta lainnya - 8

Lainnya (.....) - 9

10 Pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan

Pilih salah satu jawaban

: Tugas Sekolah/Tugas Kuliah - 1

Pemerintahan - 2

Komersial - 3

Penelitian - 4

Lainnya (.....) - 5

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

11 Jenis layanan yang digunakan

Boleh pilih lebih dari satu jawaban

: Perpustakaan - 1

Pembelian Publikasi BPS - 2

Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik - 4

Akses produk statistik pada website BPS - 8

Konsultasi Statistik - 16

Rekomendasi Kegiatan Statistik - 32

12 Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS

Boleh pilih lebih dari satu jawaban

: Datang langsung ke unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) - 1

Aplikasi pelayanan statistik terpadu online (pst.bps.go.id) - 2

Website BPS (bps.go.id) - 4

Aplikasi AISStats (berbasis android dan iOS) - 8

Lainnya (.....) - 16

13 Apakah data BPS digunakan sebagai rujukan utama?

: Ya _____ Tidak _____

14 Apakah pernah melakukan pengaduan terkait Pelayanan Statistik Terpadu (PST)?

: Ya _____ Tidak _____

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											
	<i>Sangat tidak penting /tidak puas</i>									<i>Sangat penting /puas</i>											
No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan									Tingkat Kepuasan										
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disampaikan oleh konsumen.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan: (sesuai Blok 1 Rincian 12).	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, website https://pengaduan.bps.go.id, e-mail bpslq@bps.go.id)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (BR14 berkode 1), Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Blok IV. Catatan

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

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

4

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



*Badan Pusat Statistik
Kabupaten Belu*

Jl Dr GA Siwabessy No 2, Kel. Tulamalae
Atambua 85714, Email : bps5306@gmail.com
<https://belukab.bps.go.id>,