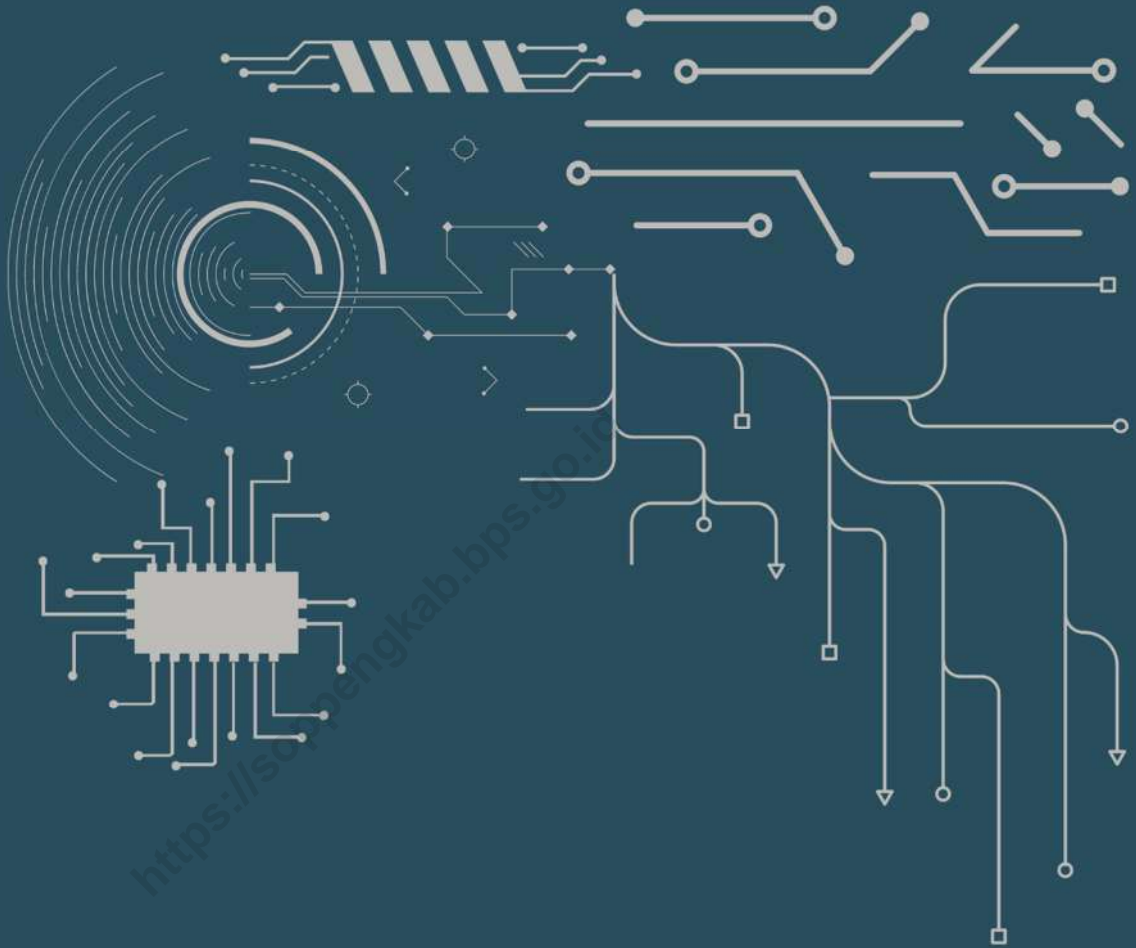


No. Katalog : 1399013.7312

Survei Kebutuhan Data

BPS Kabupaten Soppeng

2023



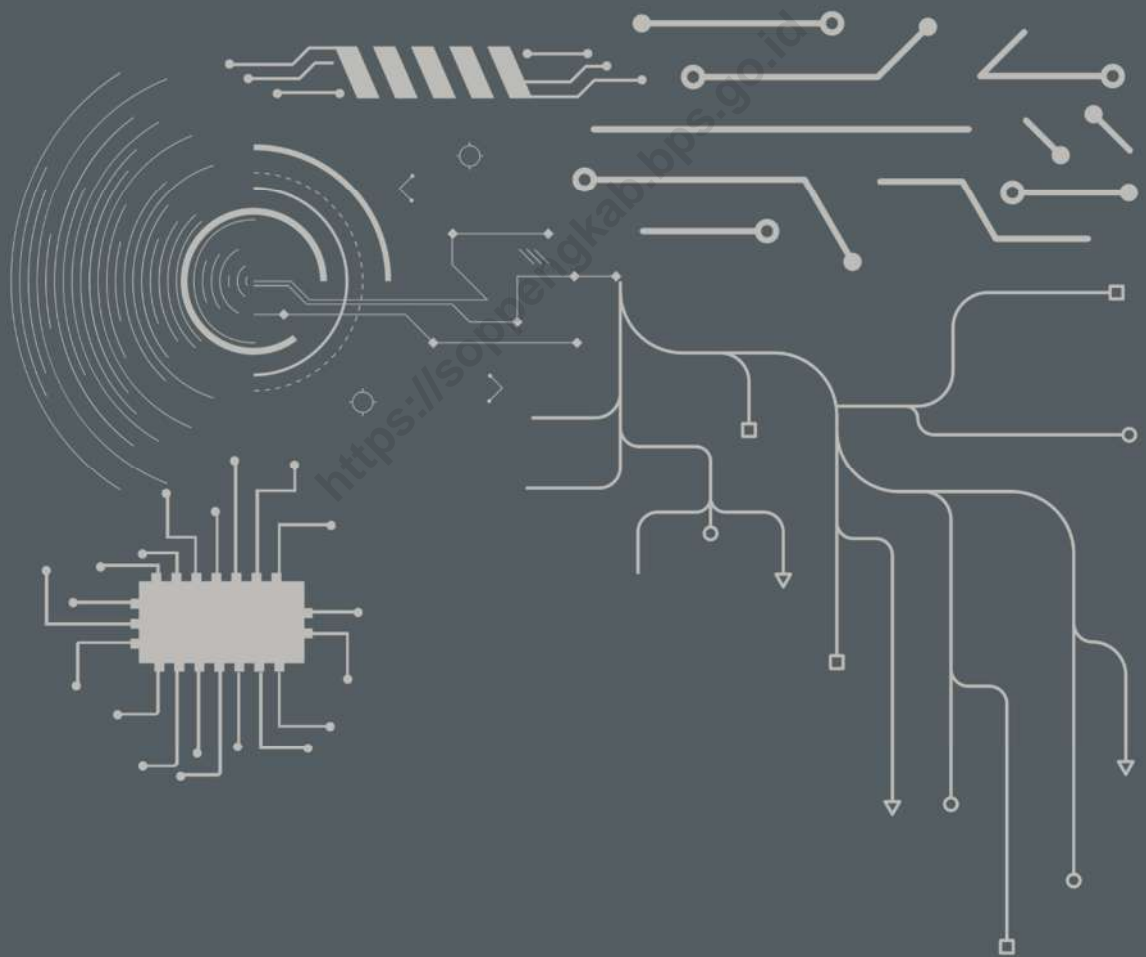
 soppengkab.bps.go.id

 bpssoppeng7312@gmail.com

Survei Kebutuhan Data

BPS Kabupaten Soppeng

2023



 soppengkab.bps.go.id

 bpssoppeng7312@gmail.com

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Soppeng 2023

Analysis of Data Needs Survey for BPS- Statistics of Soppeng Regency 2023

Katalog/Catalogue: 1399013.7312

ISSN/ISBN:-

Nomor Publikasi/Publication Number: 73120.2324

Ukuran Buku/Book Size: 17,6 X 25 cm

Jumlah Halaman/Number of Pages: xiv+107 halaman /pages

Penyusun Naskah/ Writer:

BPS Kabupaten Soppeng

(Masukan Nama Unit Kerja dalam Bahasa Inggris)

Penyunting/ Editor:

BPS Kabupaten Soppeng

(Masukan Nama Unit Kerja dalam Bahasa Inggris)

Pembuat Kover/Cover Designer:

BPS Kabupaten Soppeng

Ilustrasi Kover/Cover Illustration:

Keterangan dalam Bahasa Indonesia/*Information in English*

Penerbit/Publisher:

BPS Kabupaten Soppeng/*BPS-Statistics of Soppeng Regency*

Pencetak/Printed By:

BPS Kabupaten Soppeng /*BPS-Statistics of Soppeng Regency*

Sumber Ilustrasi/Illustration Source: -

Dilarang mengumumkan, mendistribusikan, mengkomunikasikan, dan/atau menggandakan sebagian atau seluruh isi buku ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari BPS Kabupaten Soppeng

Prohibited to announce, distribute, communicate, and/or copy part of all this book for commercial purpose without permission from BPS-Statistics of Soppeng Regency

ISSN -

TIM PENYUSUN
Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS
Kabupaten Soppeng 2023

Pengarah

Mukhlis, SE, M.Si.

Penanggung Jawab

Mukhlis, SE, M.Si.

Penyunting

Ilham, SE, MM

Penulis Naskah

M Reza Perdana, S.Tr.Stat.

Pengolah Data

M Reza Perdana, S.Tr.Stat.

Penata Letak dan Infografis

M Reza Perdana, S.Tr.Stat.

KATA PENGANTAR

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

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

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

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

Terima kasih dan selamat membaca.

Watansoppeng, Desember 2023
Kepala BPS Kabupaten Soppeng

Muhlis, SE, M.Si

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

DAFTAR ISI

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Soppeng 2023

KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Tujuan dan Manfaat	4
1.3 Landasan Teori	5
1.4 Metodologi	9
1.5 Sistematika Penulisan	18
Bab 2 Segmentasi Konsumen	19
2.1 Realisasi Pengumpulan Data	21
2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD	22
2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	26
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan	27
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS.....	28
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	31
3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS.....	33
3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data	34
3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana	34
3.4 Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS.....	35
3.5 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS.....	38
3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS 43	

Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi	45
4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS	47
4.2 Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS	48
4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS	49
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data	51
5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data.....	53
5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data.....	54
5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data	55
5.4 Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh.....	56
5.5 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh	56
5.6 Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	57
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data	59
Bab 7 Penutup.....	63
7.1. Kesimpulan.....	65
7.2. Saran.....	66
Daftar Pustaka	69
Lampiran.....	71

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

DAFTAR TABEL

- Tabel 3.4. 1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Soppeng37
- Tabel 3.5. 1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Soppeng39

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

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2. 1 Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng menurut kelompok umur	22
Gambar 2.2. 2 Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng menurut jenis kelamin.....	23
Gambar 2.2. 3 Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng menurut pendidikan tertinggi yang ditamatkan.....	24
Gambar 2.2. 4 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama.....	25
Gambar 2.2. 5 Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng menurut instansi/institusi.....	26
Gambar 2.3. 1 Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan	27
Gambar 2.4. 1 Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng menurut jenis layanan	28
Gambar 2.5. 1 Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng menurut fasilitas utama untuk mendapatkan layanan BPS	29
Gambar 3. 1 Persentase kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng terhadap pelayanan	33
Gambar 3. 2 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng Terhadap Akses Data.....	34
Gambar 3. 3 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng Terhadap Sarana dan Prasarana	35
Gambar 3. 4 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Soppeng.....	36
Gambar 3. 5 Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Soppeng.....	41
Gambar 3. 6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Soppeng.....	44
Gambar 4. 1 Banner Anti Korupsi.....	47
Gambar 4. 2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Soppeng.....	48
Gambar 5. 1 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Soppeng Menurut Level Data.....	54
Gambar 5. 2 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Soppeng Menurut Periode Data.....	55

Gambar 5. 3 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Soppeng
Menurut Perolehannya.....56

Gambar 5.5. 1 Sumber data yang paling banyak dibutuhkan dan
diperoleh 57

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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data	74
Lampiran 2	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin	76
Lampiran 3	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama.....	78
Lampiran 4	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan	80
Lampiran 5	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan	82
Lampiran 6	Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan menurut Wilayah PST	84
Lampiran 7	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data.....	86
Lampiran 8	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST	88
Lampiran 9	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST	90
Lampiran 10	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST	92
Lampiran 11	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST	94
Lampiran 12	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST	96
Lampiran 13	Kuesioner VKD23.....	98

Bab 1

Pendahuluan

Survei Kebutuhan Data

Survei untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik



Lokus dan Waktu

Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS
Kabupaten Soppeng

Metode Pengumpulan Data

PAPI (Paper Assisted Personal Interviewing)
CAPI (Computer Assisted Personal Interviewing)



Analisis

Analisis deskriptif, Analisis tabulasi silang,
Analisis kesenjangan, Analisis kuadran, Indeks
Kepuasan Konsumen (IKK), Indeks Persepsi
Anti Korupsi (IPAK)

Metode Pengumpulan Data

Softcopy : Pencacahan elektronik menggunakan
sistem online email, online link, dan online PST

Hardcopy : Pencacahan manual



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



Bab 1

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

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

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

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

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

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

1.2 Tujuan dan Manfaat

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

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2023 sebagai berikut:

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

1.3 Landasan Teori

1.3.1 Konsep dan Definisi

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

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

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

1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.3.3 Kepuasan Layanan

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

1) Persyaratan

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

2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3) Waktu Penyelesaian

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

4) Biaya/Tarif

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

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6) Kompetensi Pelaksana

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

7) Perilaku Pelaksana

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

8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

9) Sarana dan Prasarana

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

1.4 Metodologi

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

1.4.1 Metode *Sampling*

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

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

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut.

1) Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:

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

2) Di PST BPS Pusat:

- Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda CAWI.

1.4.3 Metode Analisis Data

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

infografis. Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain: analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

1) Analisis Tabulasi Silang

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

2) Analisis Kesenjangan

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

3) Importance and Performance Analysis (IPA)

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

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

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

i) Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

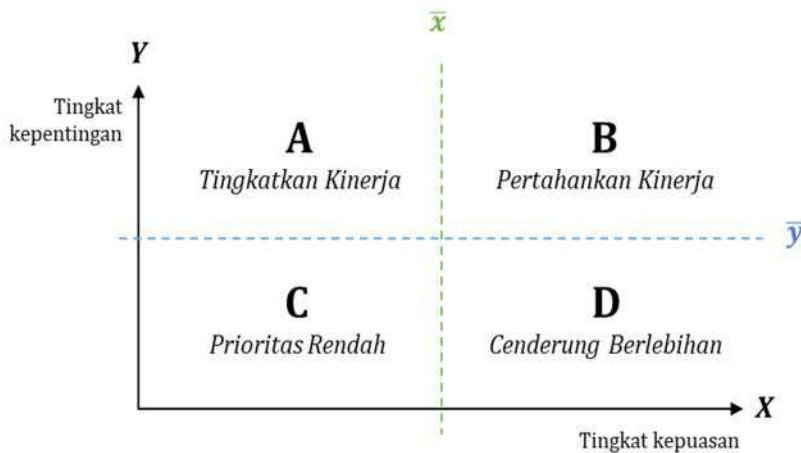
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

ii) Diagram cartesius

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



Gambar 1.1. Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis*

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda.

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

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

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

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

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

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

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

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

- Kuadran D

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

4) Persentase Konsumen yang Puas

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

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2023 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66. Hal ini didasarkan pada pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

unit penyelenggara pelayanan publik, dimana dalam skala 10, jika nilai kepuasan diatas 7,66 maka termasuk kategori kinerja yang baik (Tabel 1.2).

5) Indeks Kepuasan Konsumen

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

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

i) Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i,

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

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

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

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

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

Rumus IKK':

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

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

iii) Menghitung IKK

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

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

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

Tabel 1.1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

6) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

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

tingkat kepuasan berdasarkan 5 (lima) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD2023.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

i) Menghitung penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

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

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

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

iii) Menghitung IPAK

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

IPAK merupakan hasil konversi nilai IPAK' menggunakan rumus berikut:

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

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

1.5 Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

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

Bab 2

Segmentasi Konsumen

Konsumen PST BPS Kabupaten Soppeng didominasi oleh :



Lulusan D4/S1
70.97%

Konsumen Berumur 36-45 Tahun
28.8%



Berprofesi PNS/TNI/Polri
63.33%

Berjenis Kelamin Perempuan
63.33%



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



Bab 2 Segmentasi Konsumen

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

2.1 Realisasi Pengumpulan Data

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

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

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

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

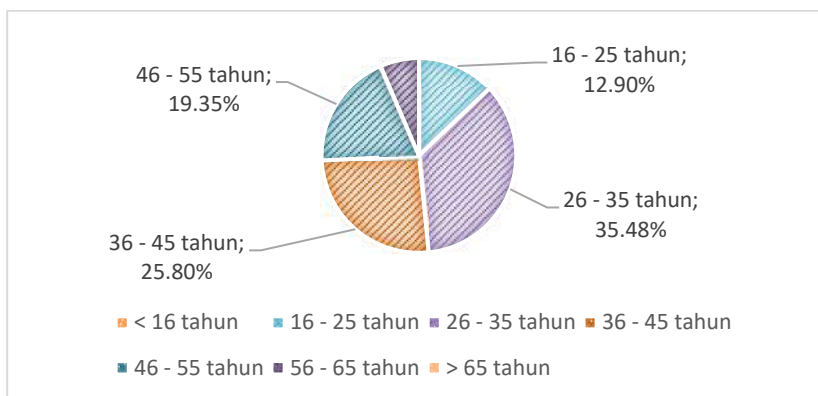
- 3) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui *email* (selanjutnya disebut *email*); dan
- 4) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang ditujukan kepada publik, baik melalui *link* yang didapatkan dari *website* maupun media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

2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD

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

Kelompok Umur

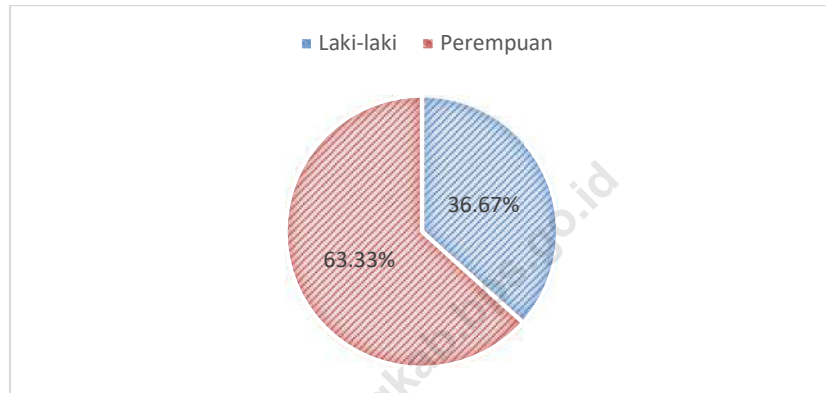
Berdasarkan Gambar 2.2.1, konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng didominasi oleh konsumen berumur 16-55 tahun yang terbagi menjadi lima kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 26-35 tahun (35,48%), disusul konsumen berumur 36-45 tahun (25,8%), konsumen berumur 46-55 tahun (19,35%), konsumen berumur 16-25 tahun (12,9%) dan konsumen berumur 56-65 tahun (6,45%). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.



Gambar 2.2. 1 Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng menurut kelompok umur

Jenis Kelamin

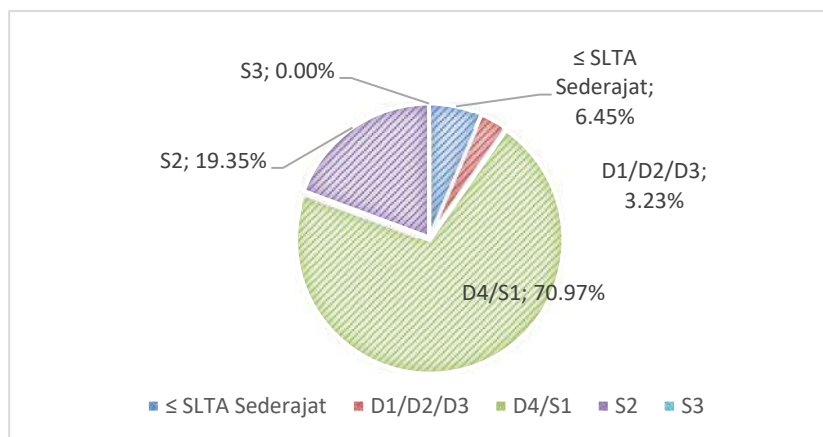
Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng menurut jenis kelamin. Berbeda dengan hasil SKD 2022, pada tahun ini konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng menurut jenis kelamin didominasi oleh konsumen laki-laki sebesar 51,61%. Dan sisanya, 48,39% konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng adalah perempuan.



Gambar 2.2. 2 Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng menurut jenis kelamin

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2023, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu \leq SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.2.3, konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (70,97%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan S2 dan \leq SLTA sederajat yaitu (19,35%) dan (6,45%). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 dan S3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase 3,23% dan 0%.

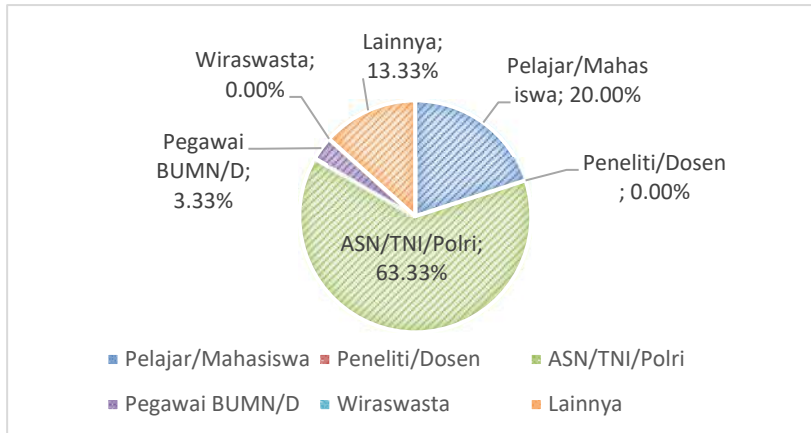


Gambar 2.2. 3 Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng menurut pendidikan tertinggi yang ditamatkan

Pekerjaan Utama

Pada SKD 2023, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2023 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

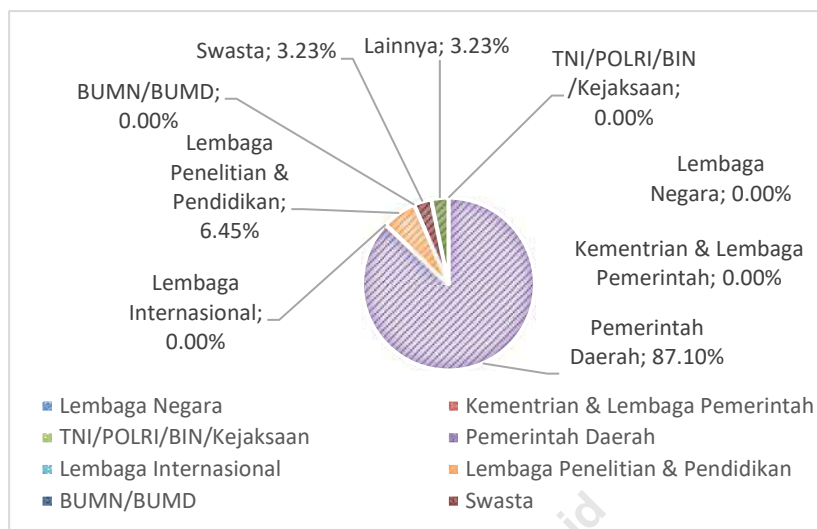
Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng adalah PNS/TNI/Polri (63,33%). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang didominasi oleh tingkat pendidikan D4/S1. Adapun kelompok konsumen selanjutnya didominasi oleh pelajar/mahasiswa (20%). Konsumen dengan pekerjaan utama lainnya memiliki persentase sebesar 13,33%. Konsumen yang bekerja sebagai pegawai BUMN/D memiliki persentase yang paling sedikit yaitu sebesar 3,33%. Pada tahun 2022 tidak terdapat konsumen PST BPS Kabupaten Soppeng dengan pekerjaan utama wiraswasta atau Peneliti/Dosen.



Gambar 2.2. 4 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Instansi

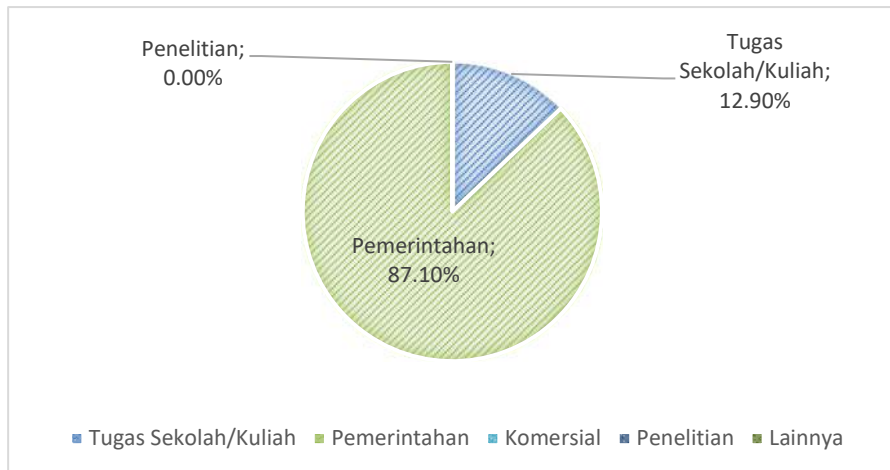
Konsumen pada SKD 2023 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng berasal dari Pemerintah Daerah (87,10%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 dan pekerjaan utama konsumen, yaitu ASN/TNI/Polri. Konsumen yang bekerja di Lembaga Penelitian dan Pendidikan berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 6,45%. Sementara itu, konsumen yang bekerja di instansi swasta, serta instansi lainnya masing-masing sebesar 3,23%.



Gambar 2.2. 5 Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng menurut instansi/institusi

2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Soppeng menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng. Dalam SKD 2023, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.3, hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kabupaten Soppeng paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan (87,10%). Pemanfaatan untuk tugas sekolah/kuliah menempati posisi kedua dengan persentase sebesar 12,90%, namun tidak terdapat pemanfaatan utama dengan tujuan komersial, penelitian, dan lainnya. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Soppeng sangat dibutuhkan dalam bidang penelitian dan perencanaan khususnya bagi perencanaan pembangunan daerah.

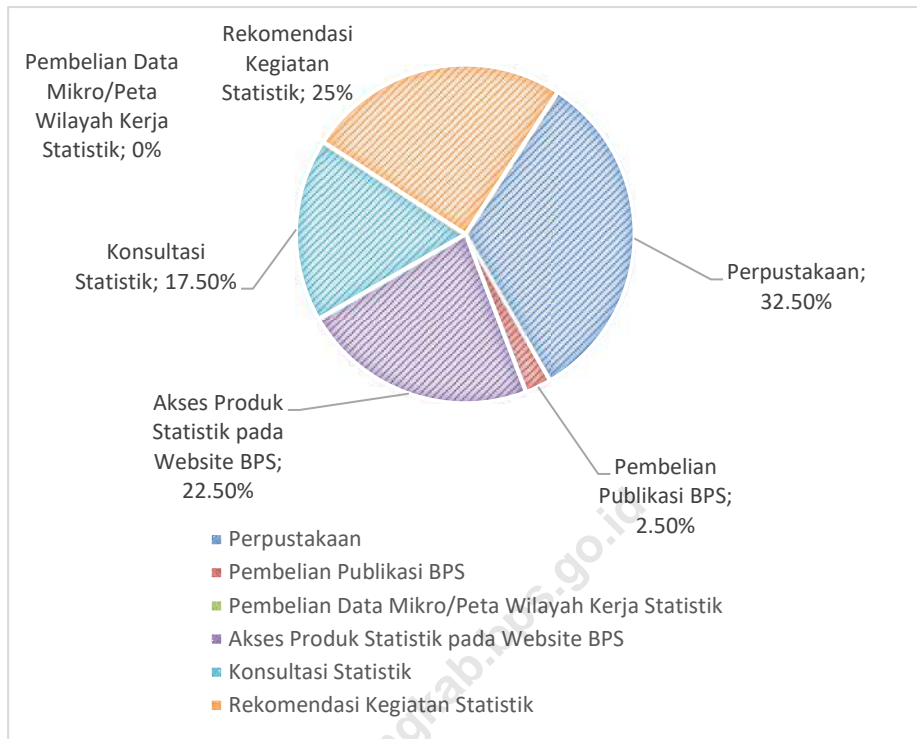


Gambar 2.3. 1 Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan

2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi Perpustakaan, Pembelian publikasi BPS, Pembelian data mikro/peta wilayah, Akses produk statistik pada website, Konsultasi statistik, dan Rekomendasi kegiatan statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Soppeng oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.4. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah perpustakaan yaitu sebesar 32,50%. Kemudian, rekomendasi statistik dengan persentase sebesar 25 % serta akses produk statistik pada website BPS dan konsultasi statistik sebesar 22,5% dan 17,5%. Sementara itu, Pembelian Publikasi BPS diposisi berikutnya sebesar 2,5 %. Tidak ada konsumen yang melakukan Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik.



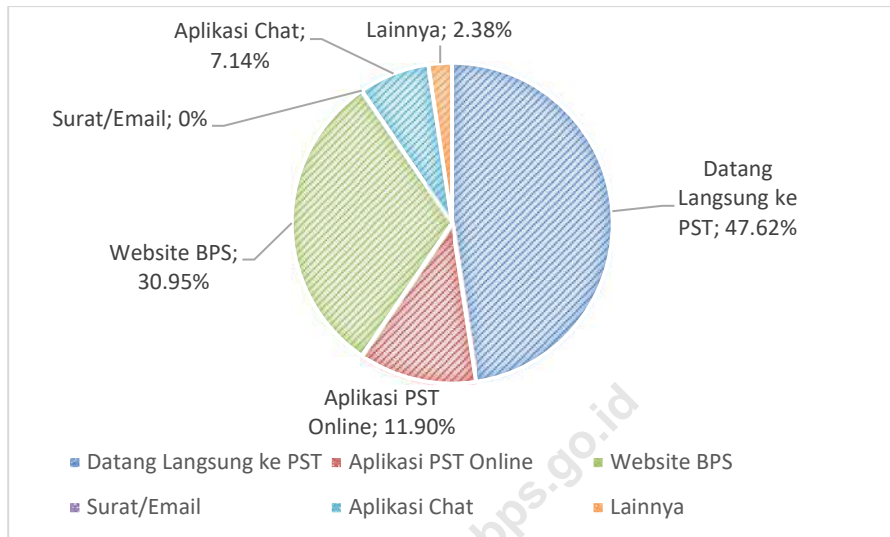
Gambar 2.4. 1 Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng menurut jenis layanan

2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2023. Fasilitas tersebut meliputi Website BPS, Allstats BPS (aplikasi android dan iOS), Aplikasi PST *Online*, datang langsung ke PST, dan lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.5, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng mendapatkan data dengan datang langsung ke PST dengan persentase sebesar 47,62%. Persentase ini meningkat dibandingkan tahun sebelumnya, hal ini dikarenakan telah berakhirnya pandemi COVID-19. Hal ini juga terlihat dari persentase konsumen yang menggunakan website BPS sebesar 30,95%. Pada tahun ini terdapat 11,9% pengunjung yang menggunakan Aplikasi PST *online*, sedangkan Aplikasi chat hanya 7,14%. Sebanyak 2,38%

pengunjung menggunakan fasilitas lainnya. Namun tidak ada konsumen yang menggunakan Surat/*Email*.



Gambar 2.5. 1 Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng menurut fasilitas utama untuk mendapatkan layanan BPS

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

Bab 3

Analisis Kepuasan Layanan

Persentase Konsumen yang Puas Terhadap :



Pelayanan BPS

97.66%

Akses Data BPS

100%



Sarana dan Prasarana IPS

98.39%

Indeks Kepuasan Konsumen

90.61%

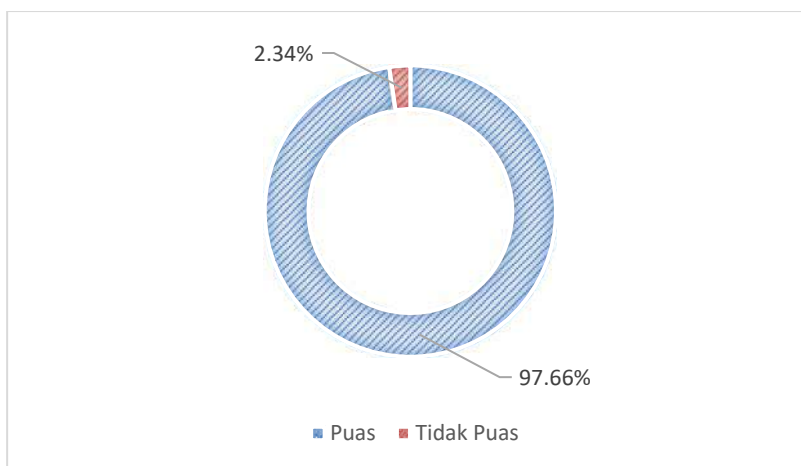


Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

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

3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS

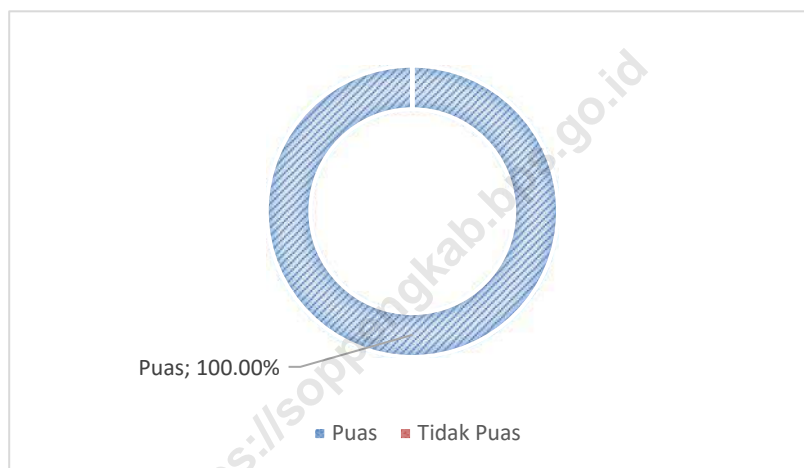
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Soppeng sebesar 97,66%, dan 2,34% konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng merasa tidak puas terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Soppeng.



Gambar 3. 1 Persentase kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng terhadap pelayanan

3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data

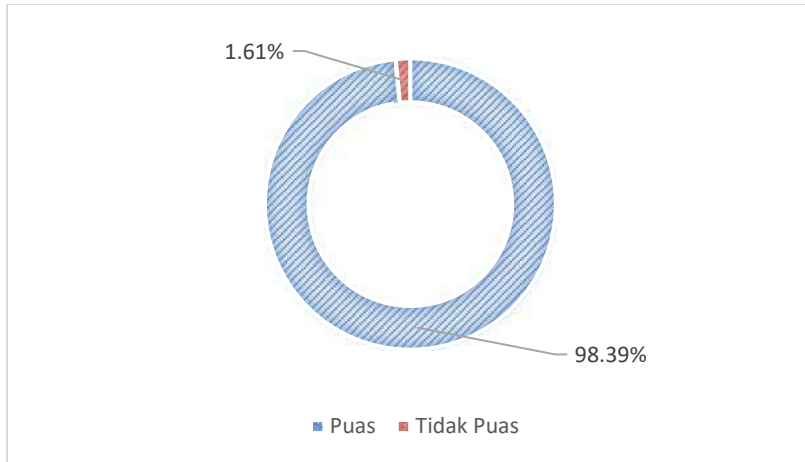
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), akses data pada website BPS, dan akses konten pada website BPS. Berdasarkan Gambar 3.2, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng yang puas terhadap akses data sebesar 100%.



Gambar 3. 2 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng Terhadap Akses Data

3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 100%, sedangkan tidak terdapat konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.

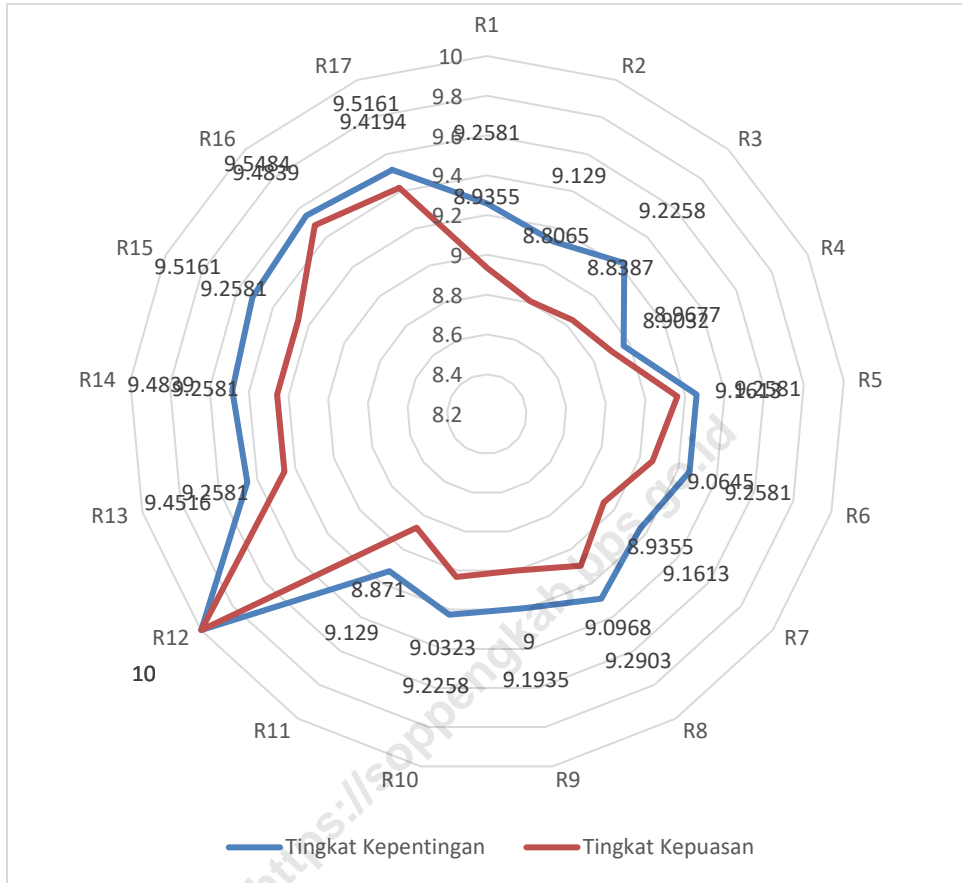


Gambar 3. 3 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng Terhadap Sarana dan Prasarana

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

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

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Soppeng. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4, terlihat bahwa atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Soppeng ada yang memiliki nilai gap positif dan ada pula yang negatif. Nilai gap positif berarti nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari nilai harapan (kepentingan) dan sebaliknya, nilai gap negatif berarti nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan).



Gambar 3. 4 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Soppeng

1. Informasi pelayanan tersedia.	2. Respon Petugas Pelayanan
3. Kemudahan Persyaratan Pelayanan	4. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>
5. Kemudahan Prosedur	6. Kemudahan Fasilitas Pengaduan
7. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	8. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan
9. Kesesuaian Biaya Pelayanan	10. Pelayanan yang Tidak Diskriminasi
11. Kesesuaian Produk Pelayanan	12. Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.

13. Sarana Prasarana (Lainnya : romantik.bps.go.id)	14. Tidak Menerima Imbalan di Luar Ketentuan
15. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	16. Tidak Pungli
17. Tidak Ada Calo	

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.4. Berdasarkan tabel tersebut, atribut Kemudahan Prosedur memiliki nilai gap paling jauh yaitu -0,38. Gap dari atribut ini bernilai negatif yang mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng. Walaupun demikian, menurut Parasuraman (1991), jika gap negatif bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, atribut tersebut sudah memiliki kinerja yang cukup baik. Sementara itu, atribut Kemudahan Proses Penanganan pengaduan memiliki gap yang bernilai 0. Hal ini mengindikasikan bahwa atribut tersebut sudah memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng.

Tabel 3.4. 1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Soppeng

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Informasi pelayanan tersedia.	9.2581	8.9355	-0.3226
2.	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9.129	8.8065	-0.3225
3.	Kemudahan Prosedur	9.2258	8.8387	-0.3871
4.	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	8.9677	8.9032	-0.0645
5.	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9.2581	9.1613	-0.0968
6.	Kesesuaian Produk Pelayanan	9.2581	9.0645	-0.1936

7.	Sarana Prasarana (Lainnya : romantik.bps.go.id)	9.1613	8.9355	-0.2258
8.	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9.2903	9.0968	-0.1935
9.	Respon Petugas Pelayanan	9.1935	9	-0.1935
10.	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9.2258	9.0323	-0.1935
11.	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9.129	8.871	-0.258
12.	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	10	10	0
13.	Pelayanan yang Tidak Diskriminasi	9.4516	9.2581	-0.1935
14.	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	9.4839	9.2581	-0.2258
15.	Tidak Menerima Imbalan di Luar Ketentuan	9.5161	9.2581	-0.258
16.	Tidak Pungli	9.5484	9.4839	-0.0645
17.	Tidak Ada Calo	9.5161	9.4194	-0.0967

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

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Soppeng. 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.

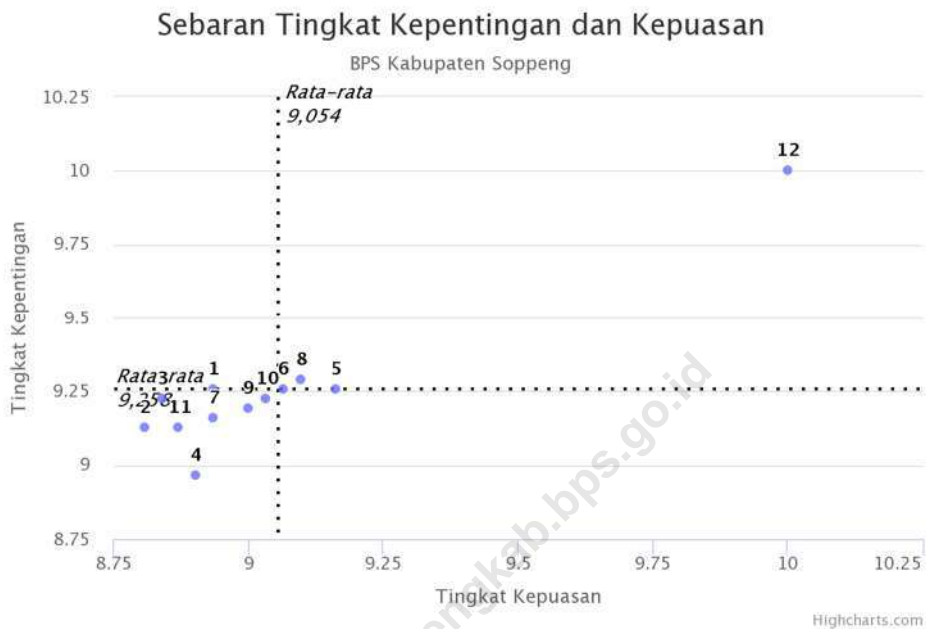
Tabel 3.5. 1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Soppeng

No	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Kesesuaian	Kuadran
1	Informasi pelayanan tersedia.	8.9355	9.2581	96,51%	A
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	8.8065	9.1290	96,46%	C
3	Kemudahan Prosedur	8.8387	9.2258	95,80%	C
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	8.9032	8.9677	99,28%	C
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9.1613	9.2581	98,95%	B
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	9.0645	9.2581	97,90%	B
7	Sarana Prasarana	8.9355	9.1613	97,53%	C

8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9.0968	9.2903	97,91%	B
9	Respon Petugas Pelayanan	9.0000	9.1935	97,89%	C
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	9.0323	9.2258	97,90%	C
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	8.8710	9.1290	97,17%	C
12	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	10.0000	10.0000	100%	B

Tabel 3.5. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian menunjukkan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Soppeng. Tingkat kesesuaian yang ≥ 100 menunjukkan bahwa atribut pelayanan telah melampaui harapan konsumen dan sebaliknya, jika tingkat kesesuaian < 100 maka atribut pelayanan dianggap belum memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah Kemudahan Proses Penanganan

pengaduan (100%), sedangkan atribut Kemudahan Prosedur memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (95,8%).



Gambar 3. 5 Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Soppeng

Keterangan

- | | |
|---|---|
| 1. Informasi pelayanan tersedia. | 7. Sarana prasarana |
| 2. Kemudahan persyaratan pelayanan | 8. Kemudahan akses data melalui fasilitas utama |
| 3. Kemudahan prosedur | 9. Respon petugas pelayanan |
| 4. Kesesuaian jangka waktu penyelesaian | 10. Kejelasan informasi petugas pelayanan <i>online</i> |
| 5. Kesesuaian biaya pelayanan | 11. Kemudahan fasilitas pengaduan |
| 6. Kesesuaian produk pelayanan | 12. Kemudahan proses penanganan pengaduan |

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kabupaten Soppeng adalah Informasi pelayanan tersedia.

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kabupaten Soppeng adalah:

1. Kesesuaian Biaya Pelayanan
2. Kesesuaian Produk Pelayanan
3. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
4. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan

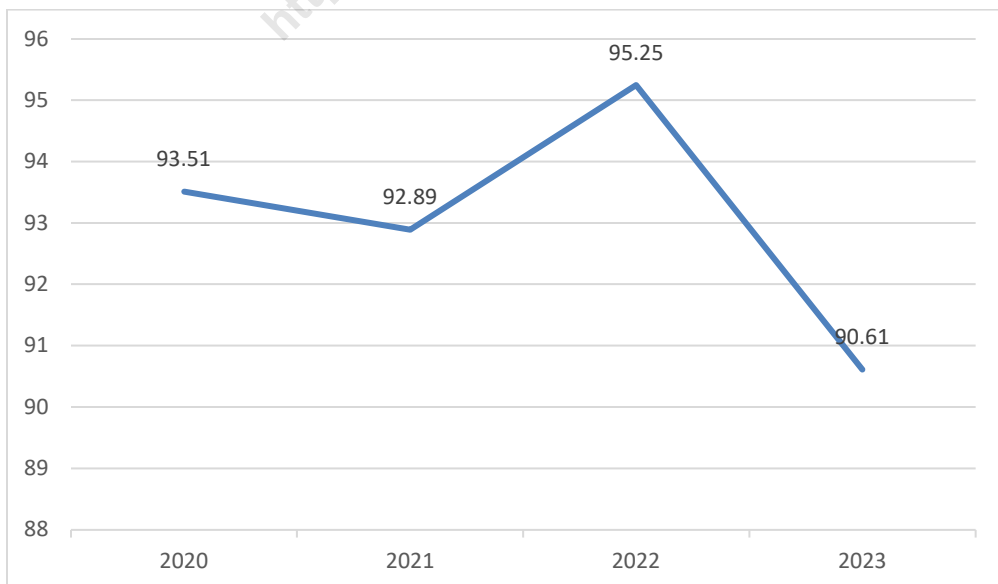
Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A.

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan PST BPS Kabupaten Soppeng yang termasuk dalam kuadran D adalah :

1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
2. Kemudahan Prosedur
3. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
4. Sarana Prasarana
5. Respon Petugas Pelayanan
6. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan *Online*
7. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

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 Soppeng tahun 2020 sebesar 93.51, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Soppeng masuk kategori sangat baik. Berdasarkan Gambar 3.6, IKK BPS 2021 di PST BPS Kabupaten Soppeng mengalami penurunan dibandingkan IKK tahun 2020. Pada tahun 2022 IKK BPS di PST Kabupaten Soppeng mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya menjadi 95,25. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Soppeng. Namun, pada tahun 2023 IKK BPS di PST Kabupaten Soppeng mengalami penurunan hal ini dikarenakan kebanyakan data yang diminta oleh pengunjung tidak disediakan oleh BPS.



Gambar 3. 6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Soppeng

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

Bab 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

Indeks Perilaku Anti Korupsi :

100 %



Perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Soppeng



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 Soppeng. Analisis persepsi anti korupsi meliputi penerapan perilaku anti korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

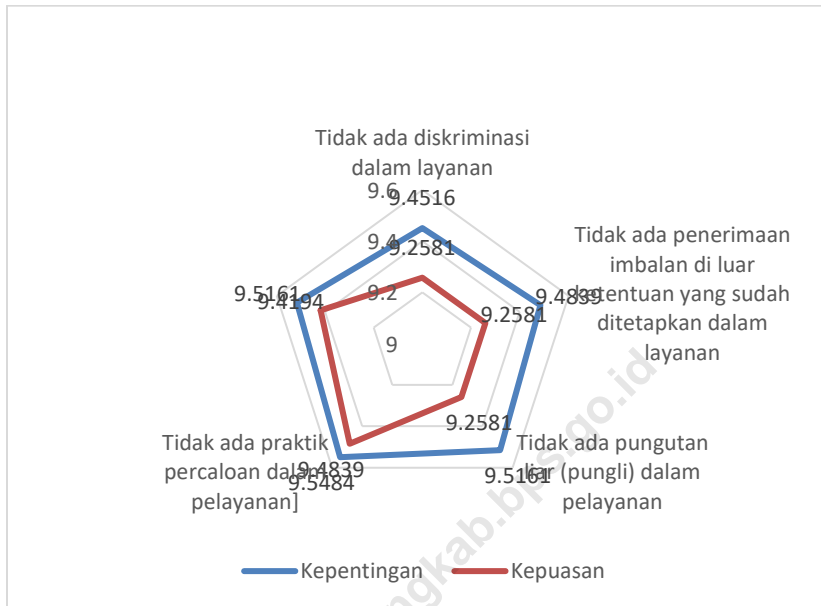
4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS

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



Gambar 4. 1 Banner Anti Korupsi

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



Gambar 4. 2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Soppeng

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 Soppeng yang memberikan penilaian kepuasan dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS.

Berdasarkan Gambar 4.2, terlihat bahwa seluruh atribut penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Soppeng memiliki nilai gap positif, yaitu nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari nilai harapan (kepentingan). Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja seluruh atribut penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Soppeng telah memenuhi harapan konsumen.

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 4 atribut anti korupsi. IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Soppeng pada tahun 2022 yaitu 93.36. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Soppeng.

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

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

Bab 5

Analisis Kebutuhan Data

Kebutuhan Data Menurut :



Level Data Kabupaten/Kota

97.65%

Periode Data Tahunan

94.12%



Perolehan Data

72.94% Diperoleh dan Sesuai

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



Bab 5

Analisis Kebutuhan Data

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

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

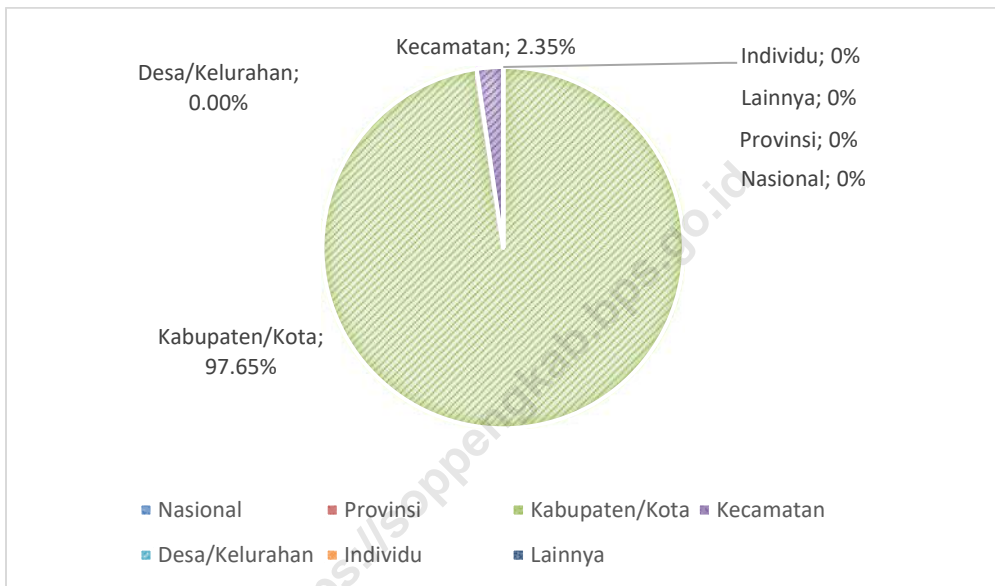
Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data). Misalnya, seorang pengguna data membutuhkan lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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

5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data

Dari hasil SKD 2023, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng. Secara

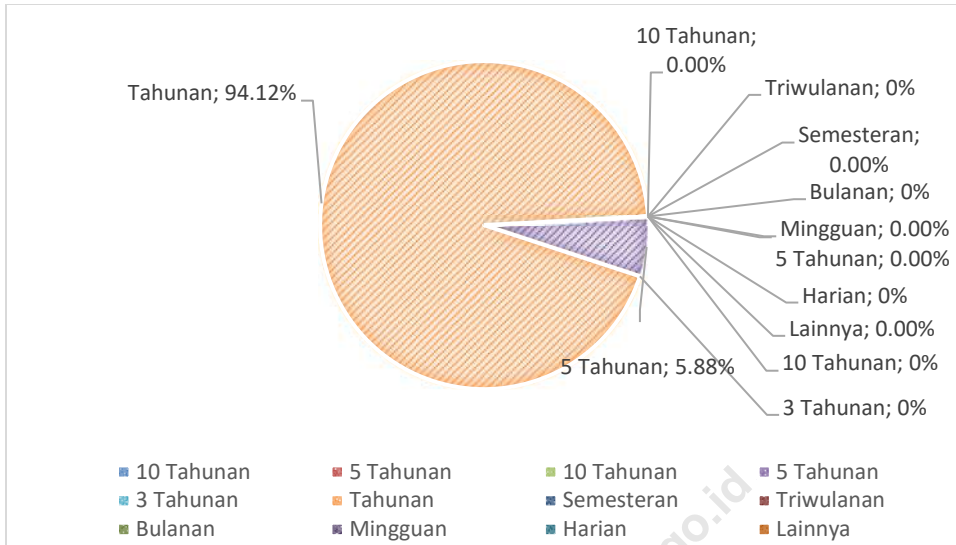
umum, dari 31 orang-data, 97,65% mencari data pada level kabupaten/kota. Data selanjutnya adalah data level kecamatan (2,35%). Tidak ada konsumen yang mencari data level nasional, provinsi , desa/kelurahan dan individu. Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



Gambar 5. 1 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Soppeng Menurut Level Data

5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data

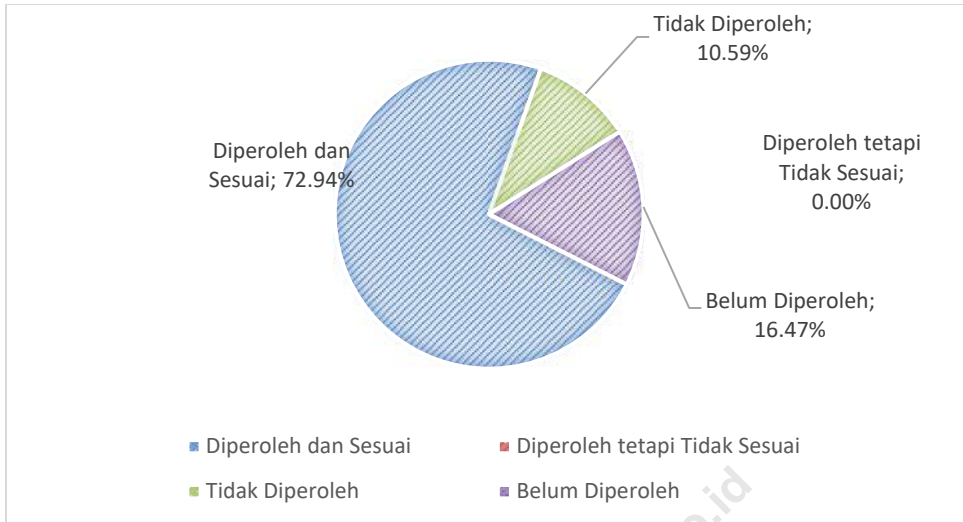
Periode data dalam SKD2023 terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 94,12%. Setelah data periode tahunan, data periode lima tahunan menjadi data yang paling dicari kedua dengan persentase 5,88%. Data dengan pencarian yang terendah menurut periode adalah data 10 tahunan, 5 tahunan, 3 tahunan, semesteran, triwulanan, mingguan, dan harian yaitu 0%.



Gambar 5. 2 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Soppeng Menurut Periode Data

5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2023 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu diperoleh dan sesuai, diperoleh tapi tidak sesuai, tidak diperoleh, dan belum diperoleh. Jenis perolehan diperoleh dan sesuai memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan diperoleh tapi tidak sesuai berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan tidak diperoleh berarti bahwa data yang dicari benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, belum diperoleh memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh. Analisis berikut menjelaskan jenis perolehan data BPS di Kabupaten Soppeng.



Gambar 5. 3 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Soppeng Menurut Perolehannya

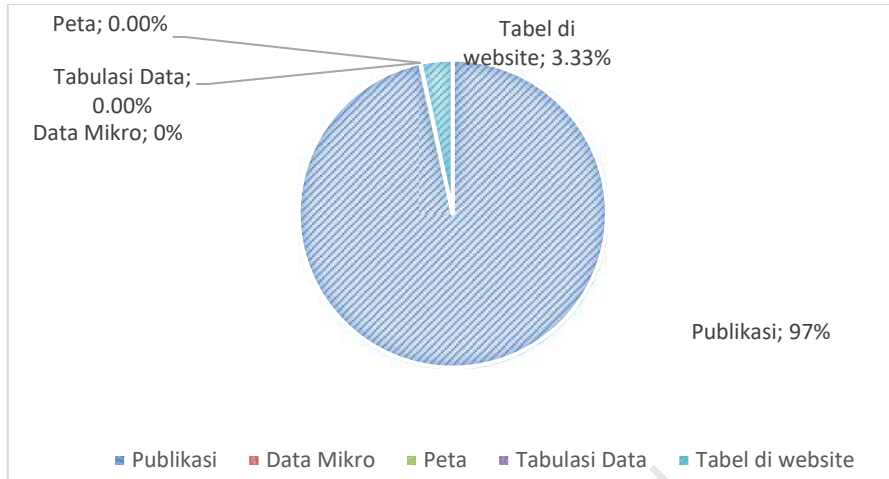
Berdasarkan Gambar 5.3, dari seluruh pencarian data, 72,94% memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan, 10,59% pengunjung tidak memperoleh data dengan kriteria yang dibutuhkan dan 16,47% belum memperoleh data dengan kriteria yang dibutuhkan.

5.4 Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

Pada SKD2023 data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh adalah data Kependudukan, kemudian data yang paling banyak dicari pengunjung adalah PDRB menurut lapangan usaha, jenis data lain yang dicari oleh pengunjung di antaranya Angka Harapan Hidup, Metadata Statistik dan Kesejahteraan sosial.

5.5 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

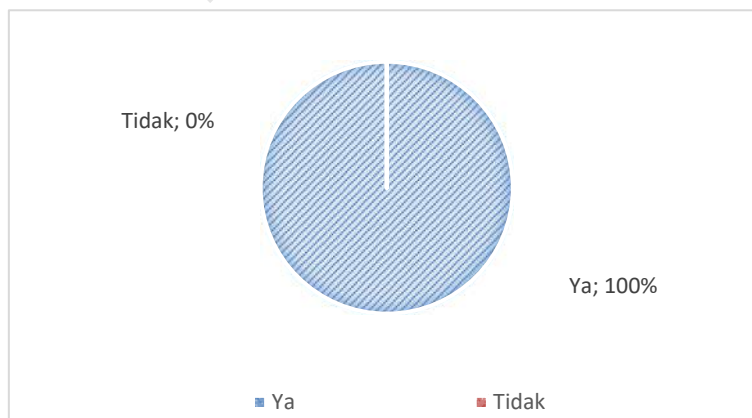
Berdasarkan hasil SKD 2023, sumber data dibagi menjadi 5 kelompok, Publikasi, Data Mikro, Peta, Tabulasi Data, Tabel di Website. Dapat dilihat pada gambar 5.5. sumber data yang paling banyak dibutuhkan pengunjung adalah publikasi.



Gambar 5.5. 1 Sumber data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh

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

Pembangunan daerah memerlukan perencanaan yang baik agar dapat terlaksana sesuai dengan ideologi dan aspirasi yang diperjuangkan, pada SKD2023 dapat persentase konsumen K/L/OPD yang menggunakan data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan adalah 100% dapat dilihat pada gambar 5.6 .



Gambar 5.6. 1Persentase K/L/OPD Menggunakan data BPS untuk Perencanaan dan Money

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

Bab 6

Analisis Kepuasan Kualitas Data

Persentase Konsumen yang Puas
Berdasarkan Aspek Kualitas Data :



Ketersediaan Data

96.67%

Indeks Kepuasan Konsumen

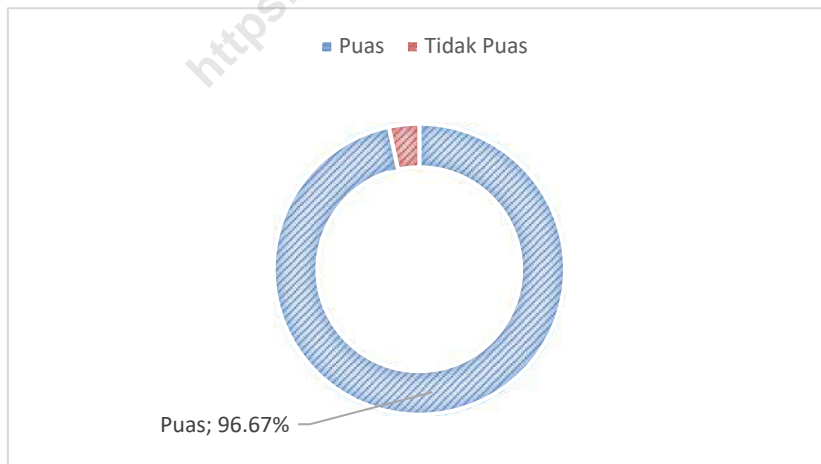
90.61%



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 Soppeng. 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.

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Soppeng disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Pusat dengan persentase mencapai 96,67%.



Gambar 6. 1 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Soppeng

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

Bab 7

Penutup

**Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten
Soppeng Tahun 2023 :**



Pelayanan Data

97%



IKK Kualitas Data

96.6%



Perilaku Anti Korupsi

100 %



Bab 7 Penutup

7.1. Kesimpulan

BPS Kabupaten Soppeng sebagai instansi pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Dengan adanya SKD ini, diharapkan menjadi suatu acuan bagi BPS Kabupaten Soppeng untuk memperbaiki sektor-sektor pelayanan yang belum optimal untuk menjadi lebih baik lagi. Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Sebagian besar pelanggan data BPS Kabupaten Soppeng berasal dari instansi pemerintah daerah, lulusan D4/S1 ke atas dan berprofesi sebagai ASN/TNI/Polri;
2. Lebih dari 97% konsumen data di BPS Kabupaten Soppeng merasa puas terhadap pelayanan, akses data dan sarana prasarana di BPS Kabupaten Soppeng namun IKK Pelayanan di BPS Kabupaten Soppeng mengalami penurunan menjadi 90,61;
3. Terdapat atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kabupaten Soppeng yakni informasi pelayanan tersedia.
4. Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Soppeng sangat menerapkan perilaku anti korupsi, hal ini ditunjukkan dengan nilai IPAK pada tahun 2022 yang cukup tinggi yakni 93,36;
5. Data yang dibutuhkan oleh konsumen data di BPS Kabupaten Soppeng merupakan data pada level Kabupaten/Kota dengan periode tahunan;

6. Kepuasan Kualitas Data BPS Kabupaten Soppeng sebesar 96,67% konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data di BPS Kabupaten Soppeng.

7.2. Saran

Adapun saran dan rekomendasi yang dapat diberikan terhadap perbaikan pelayanan di BPS Kabupaten Soppeng meliputi:

1. Perbaikan Penyediaan Data: Penting untuk memperbaiki proses pengumpulan, pengolahan, dan penyediaan data di BPS. Ini termasuk meningkatkan kualitas data dengan validasi dan verifikasi yang lebih ketat, serta memastikan keterbukaan data untuk memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap informasi yang disajikan.
2. *Situs web BPS Kabupaten Soppeng memerlukan peningkatan baik dalam konten yang disajikan maupun upaya sosialisasi kepada masyarakat agar lebih banyak digunakan sebagai sumber data BPS utama. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kesadaran dan penggunaan situs web ini sebagai sarana utama untuk mengakses data BPS;*
3. Diperlukan peningkatan dalam kejelasan aturan dan prosedur yang berlaku di BPS Kabupaten Soppeng, termasuk peningkatan informasi terkait alur layanan, biaya atau tarif produk, akses ke fasilitas pengaduan, serta estimasi waktu penyelesaian layanan. Hal ini penting untuk memudahkan pengguna dalam memahami dan mengakses layanan yang disediakan;
4. Sarana dan prasarana di BPS Kabupaten Soppeng, terutama yang terkait dengan Pusat Statistik Terpadu (PST), perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kenyamanan pengguna. Perbaikan dalam hal ini dapat membantu memperbaiki pengalaman pengguna selama mereka mengakses layanan di BPS;

5. Diperlukan peningkatan dalam responsivitas petugas layanan dan kemampuan mereka untuk memenuhi kebutuhan konsumen data. Hal ini meliputi ketersediaan petugas yang responsif dalam memberikan layanan yang dibutuhkan serta kemampuan mereka untuk memfasilitasi kebutuhan pengguna data dengan baik.

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

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



Daftar Pustaka

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

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

LAMPIRAN



Metadada

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



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

Satker PST	Jumlah Responden	Metode Pengumpulan Data			
		Manual	PST	Email	Link
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Soppeng	39	-	-	2	37

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

Metadata Indikator

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

Lampiran 2 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Satker PST	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki	Perempuan
(1)	(2)	(3)
Soppeng	51,61	48,39

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

Metadata Indikator

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

Lampiran 3 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Satker PST	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	ASN/TNI /Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Lain- nya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Soppeng	12,9%	-	87,10%	-	-	-	-

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

Metadata Indikator

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

Lampiran 4 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Satker PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Soppeng	12,90%	87,10%	-	-	-

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

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Jenis Layanan					
	Perpus- takaan	Pembe- lian Publika si BPS	Pembelian Data Mikro / Peta Wilayah Kerja Statistik	Akses Produk Statistik Pada Website	Konsulta- si Statistik	Rekomend asi Kegiatan Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Soppeng	32,5%	2,5%	-	22,5%	17,5%	25%

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

Metadata Indikator

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

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

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

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

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data
(1)	(2)
Soppeng	96,67%

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

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Soppeng	97,66%

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

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
(1)	(2)
Soppeng	100%

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

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana
(1)	(2)
Soppeng	98,39

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

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	IKK terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Soppeng	90,61

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

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi
(1)	(2)
Soppeng	93,36

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

Metadata Indikator

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

Lampiran 13 Kuesioner VKD23

	SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023	VKD23
RAHASIA	<p>Daftar Isi:</p> <ol style="list-style-type: none">1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik2. Peraturan Menteri Statistik No. 14 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Statistik3. Peraturan Menteri Statistik No. 14 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Statistik4. Peraturan Menteri Statistik No. 50 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Statistik	
	<p>Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun 2023 merupakan survei yang bertujuan untuk mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta identifikasi kebutuhan data dan informasi statistik. Hasil SKD digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan serta penyediaan data dan informasi statistik. Secara khusus, SKD 2023 bertujuan untuk:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Mengetahui jenis data yang dibutuhkan oleh konsumen;2. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan pelayanan BPS;3. Memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan di unit PST pada masing-masing satuan kerja BPS seluruh Indonesia;4. Mengetahui pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS; dan5. Mengetahui nilai persepsi anti korupsi terhadap pelayanan BPS. <p>SKD pertama kali dilaksanakan pada tahun 2005 dan semenjak itu telah dilaksanakan secara rutin setahun sekali. SKD 2023 dilakukan di BPS seluruh Indonesia. Periode pencatatan/pengumpulan data SKD 2023 dimulai pada 8 Mei 2023 dan akan berakhir pada 7 Juli 2023. Semua data yang Bapak/Ibu berikan untuk SKD 2023 ini akan dirahasiakan dan digunakan hanya untuk kepentingan SKD 2023.</p>	
		Pengantar

RAHASIA

VKD23



SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023

- Dinas Statistik
 1. UU No. 16 Tahun 1987 tentang Statistik
 2. PP No. 51 Tahun 1989 tentang Penyelenggaraan Statistik
 3. Peraturan Menteri/Permendagri No. 141 Tahun 2017 tentang Pedoman Kerja Data dan Informasi Publik
 4. Peraturan Kepala BPS No. 10 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan BPS dan Layanan BPS

Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)

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

Blok I. Keterangan Responden

1	Nama	: _____	: _____	: _____
2	Tahun lahir	: _____	: _____	: _____
3	E-mail	: _____	: _____	: _____
4	Nomor handphone * *untuk keperluan survei ini	: _____	: _____	: _____
5	Jenis kelamin	: Laki-laki	: Perempuan	: _____
6	Pendidikan tertinggi yang dijamatkan	: SD/TA/Sederajat	: SLTA/Sederajat	: _____
	Pilih salah satu jawaban	DI/D2/D3	DI/D2/D3	DI/D2/D3
		DA/S1	DA/S1	DA/S1
		S2	S2	S2
		S3	S3	S3
7	Pekerjaan utama	: Pelajar/Mahasiswa	: Peneliti/Dosen	: _____
	Pilih salah satu jawaban	ASN/TNI/Polri	ASN/TNI/Polri	ASN/TNI/Polri
		Pegawai BUMN/BLMD	Pegawai BUMN/BLMD	Pegawai BUMN/BLMD
		Pegawai Swasta	Pegawai Swasta	Pegawai Swasta
		Wiraswasta	Wiraswasta	Wiraswasta
		Lainnya (.....)	Lainnya (.....)	Lainnya (.....)
8	Kategori instansi	: Lembaga Negara	: Kementerian & Lembaga Pemerintah	: _____
	Pilih salah satu jawaban	TNI/Polri/BN/Kepolisian	TNI/Polri/BN/Kepolisian	TNI/Polri/BN/Kepolisian
		Pemerintah Daerah	Pemerintah Daerah	Pemerintah Daerah
		Lembaga Internasional	Lembaga Internasional	Lembaga Internasional
		Lembaga Penelitian & Pendidikan	Lembaga Penelitian & Pendidikan	Lembaga Penelitian & Pendidikan
		BLN/BLMD	BLN/BLMD	BLN/BLMD
		Swasta	Swasta	Swasta
		Lainnya (.....)	Lainnya (.....)	Lainnya (.....)
9	Nama Instansi	: _____	: _____	: _____
10	Tugas Sekolah/Tugas Utama Pemerintahan Komersial Pendidikan Lainnya (.....)	: Tugas Sekolah/Tugas Utama Pemerintahan Komersial Pendidikan Lainnya (.....)	: _____	: _____
11	Jenis layanan yang digunakan Beri, pilih lebih dari satu jawaban	: Perpujab Pembelian Publikasi BPS Pembelian Data Mikroyuda Wilayah Kerja Statistik Akses prosedur statistik pada Website BPS Konsultasi Statistik Rekomendasi kegiatan Statistik	: _____	: _____
12	Sarana yang digunakan untuk mendepok layanan BPS Beri, pilih lebih dari satu jawaban	: Pelayanan Statistik Terpadu (PST) daring/angsur Website BPS / aplikasi BPS Sarat/E-mail Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatGis, dll.) Lainnya (.....)	: _____	: _____
13	Apakah pernah melakukan pengisian Pelayanan Statistik (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?				
Lingkaran angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:				
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10				
Sangat tidak penting/tidak puas				
No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
3	Prosedur/ur 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	<input type="checkbox"/>
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
8	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan:	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
11	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: Kontak saran dan pengaduan, website: https://pengaduan.bps.go.id , e-mail: ops@bps.go.id)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
12	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	<input type="checkbox"/>
13	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
14	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
15	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
17	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>

Blok IV. Catatan

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

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

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

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