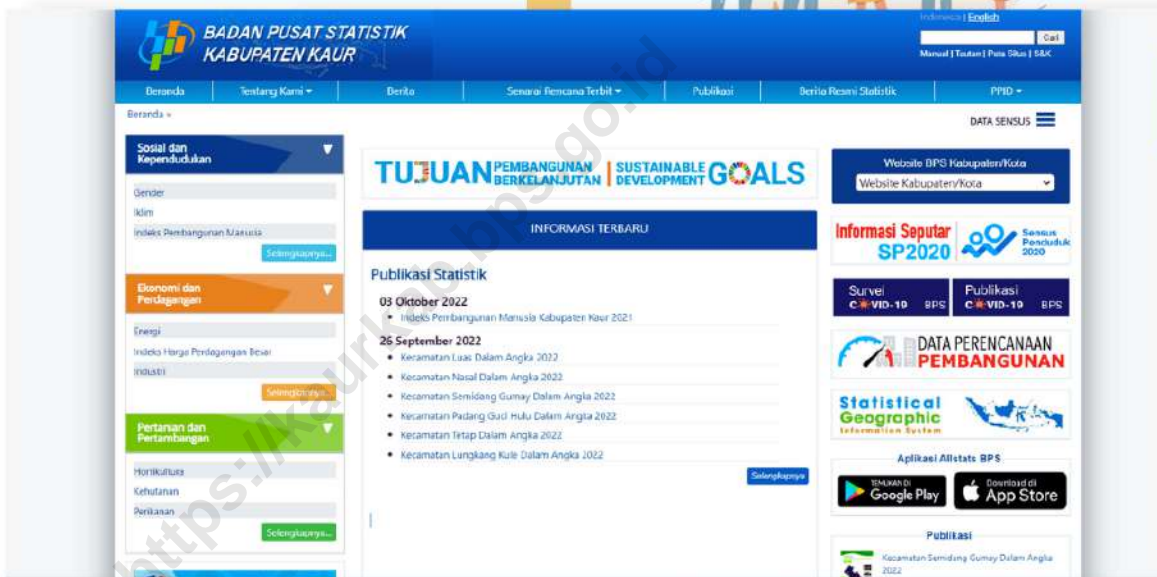


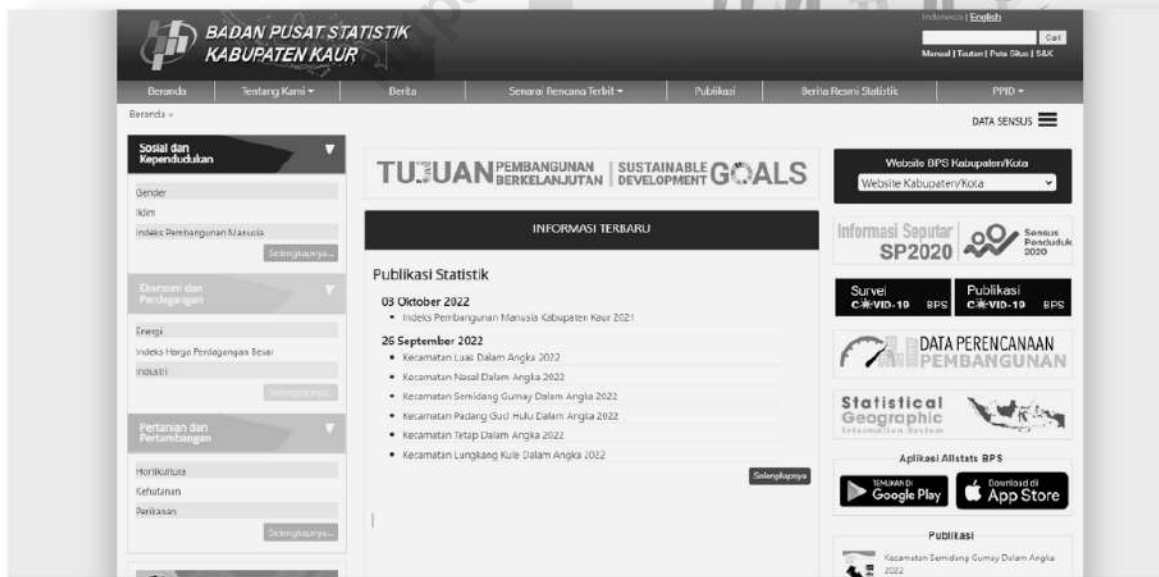
Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Kaur 2022



Selamat Datang di Website Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Kaur || Anda juga dapat datang langsung ke Pelayanan Statistik Terpadu BPS Kabupaten Kaur || Jl. Peltu M. Ilyas T. Panji Alam,



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Kaur 2022



Selamat Datang di Website Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Kaur || Anda juga dapat datang langsung ke Pelayanan Statistik Terpadu BPS Kabupaten Kaur || Jl. Peltu M. Ilyas T. Panji Alam,



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Kabupaten Kaur 2022

ISSN : -
No. Publikasi :
Katalog :
Ukuran Buku : 18.21 cm x 25.70 cm
Jumlah Halaman : xiii + 82 halaman

Naskah:
IPDS BPS Kabupaten Kaur

Desain Kover:
IPDS BPS Kabupaten Kaur

Penerbit:
© BPS Kabupaten Kaur

Pencetak:
BPS Kabupaten Kaur

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

Tim Penyusun

Penulis : Dwiky Rachmat Ramadhan, S.Tr.Stat.
Pembuat Tabel dan Grafik : Dwiky Rachmat Ramadhan, S.Tr.Stat.
Layout dan Penyunting : Kade Pasca Dwijayate, S.Tr.Stat.
Pembuat Cover dan Infografis : Dwiky Rachmat Ramadhan, S.Tr.Stat.

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

Kata Pengantar



Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang diselenggarakan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) untuk mengidentifikasi kebutuhan data statistik dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS. SKD dilaksanakan secara rutin tiap tahun sejak 2005, namun awalnya masih dilakukan di BPS Pusat saja. Sejak tahun 2014, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

Pada tahun 2022, BPS kembali menyelenggarakan SKD di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 480 BPS Kabupaten/Kota. Salah satunya adalah Kabupaten Kaur. Hasil SKD 2022 Kabupaten Kaur disajikan dalam bentuk publikasi yang berisi analisis mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan terhadap kualitas data di BPS Kabupaten Kaur. Analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk 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 Kabupaten Kaur. Saran dan masukan yang membangun sangat kami harapkan untuk perbaikan ke depan. Terima kasih dan selamat membaca.

Bintuhan, Desember 2022
Kepala BPS Kabupaten Kaur

Rudi Setiawan, S.ST., M.M.

Daftar Isi



Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	xiii
Bab 1 Pendahuluan	11
1.1. Latar Belakang.....	3
1.2. Tujuan dan Manfaat.....	4
1.3. Landasan Teori.....	4
1.3.1. Pelayanan Statistik Terpadu.....	4
1.3.2. Faktor Kepuasan Layanan.....	5
1.3.3. Konsep dan Definisi.....	6
1.4. Metodologi.....	7
1.4.1. Metode Pengumpulan Data.....	7
1.4.2. Metode Analisis Data.....	8
1.5. Sistematika Penulisan.....	16
1.6. Realisasi Pengumpulan Data.....	16
1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST.....	16
1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2022.....	17
Bab 2 Segmentasi Konsumen	19
2.1. Gambaran Umum Konsumen.....	21
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik.....	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 Layanan BPS.....	28
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	31
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan.....	33
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data.....	34
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana.....	34

3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS	35
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS	35
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	38
Bab 4 Analisis Kebutuhan Data	43
5.1. Pencarian Jenis Data Menurut Level Data.....	45
5.2. Pencarian Jenis Data Menurut Periode Data.....	46
5.3. Perolehan Data BPS Kabupaten Kaur	47
Bab 5 Analisis Kepuasan Kualitas Data	49
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS.....	51
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS	52
Bab 6 Penutup.....	54
7.1. Kesimpulan	56
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan.....	56
Daftar Pustaka.....	57
Lampiran.....	59

Daftar Tabel



Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK.....	13
Tabel 1.2. Klasifikasi Kualitas Pelayanan	14
Tabel 1.3. Jumlah Ketersediaan sarana di PST Kabupaten Kaur	17
Tabel 1.4. Realisasi Jumlah Responden SKD 2022 Menurut Wilayah PST BPS di Kabupaten Kaur	18
Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Kaur.....	35
Tabel 4.1. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST SKD 2022.....	42

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

Daftar Gambar



Gambar 1.1 Diagram <i>Cartesius Importance and Performance Analysis</i>	11
Gambar 2.1 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Kaur yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	22
Gambar 2.2 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Kaur Menurut Kelompok Umur.....	23
Gambar 2.3 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Kaur Menurut Jenis Kelamin	23
Gambar 2.4 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Kaur Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	24
Gambar 2.5 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Kaur Menurut Pekerjaan Utama	25
Gambar 2.6 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Kaur Menurut Instansi/Institusi.....	26
Gambar 2.7 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Kaur Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	27
Gambar 2.8 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Kaur Menurut Jenis Layanan.....	28
Gambar 2.9 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Kaur Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS.....	29
Gambar 3.1 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Kaur Terhadap Pelayanan.....	33
Gambar 3.2 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Kaur Terhadap Akses Data.....	34
Gambar 3.3 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Kaur Terhadap Sarana dan Prasarana.....	35
Gambar 3.4 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Kaur	36
Gambar 3.5 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Kaur	38
Gambar 4.1 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Kaur Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi.....	41
Gambar 5.1 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Menurut Level Data.....	46
Gambar 5.2 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Menurut Periode Data.....	46
Gambar 5.3 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Menurut Perolehannya.....	47

Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Prov/Kab/Kot 51

Gambar 6.2 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat Menurut Aspek Kualitas Data 52

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

Daftar Lampiran



Lampiran 1.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Jenis Kelamin	61
Lampiran 2.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Pekerjaan Utama	81
Lampiran 3.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan	81
Lampiran 4.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Jenis Layanan yang Digunakan	81
Lampiran 5.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Fasilitas Utama Untuk Memperoleh Layanan BPS	81
Lampiran 6.	Persentase Konsumen yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama Menurut Wilayah PST BPS	81
Lampiran 7.	Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST BPS dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi	81
Lampiran 8.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data BPS	81
Lampiran 9.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data BPS	81
Lampiran 10.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data BPS	81
Lampiran 11.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data BPS	81
Lampiran 12.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Data Menurut Wilayah PST BPS	81
Lampiran 13.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST BPS	81
Lampiran 14.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pemenuhan Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST BPS	81
Lampiran 15.	Indeks Kepuasan Konsumen Menurut Wilayah PST BPS	81

Lampiran 16. Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Data BPS Menurut Wilayah PST.....	81
Lampiran 17. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST.....	81

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

BAB I

PENDAHULUAN



"Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kabupaten Kaur berlokasi di Kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Kaur. PST BPS Kabupaten Kaur melayani kebutuhan data dari konsumen data melalui media tatap muka dengan mendatangi ruangan PST BPS Kabupaten Kaur"



kaurkab.bps.go.id



[Bps Kabupaten Kaur](https://www.facebook.com/BpsKabupatenKaur)



[bpskabupatenkaur](https://www.instagram.com/bpskabupatenkaur)



Bab 1

Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Oleh sebab itu, perlu dilakukan pemantauan pelayanan publik secara berkesinambungan, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan standar pelayanan serta harapan dan kebutuhan masyarakat.

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan badan 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. Dalam menyebarkan data dan informasi statistik, BPS menyediakan unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.

Pemantauan pelayanan di PST BPS perlu dilakukan untuk peningkatan kualitas data dan informasi statistik serta pelayanan. Oleh sebab itu, BPS merasa perlu menyelenggarakan suatu survei untuk mendapatkan bahan evaluasi mengenai kebutuhan dan kepuasan konsumen terhadap data dan informasi statistik serta pelayanan. Survei tersebut adalah Survei Kebutuhan Data.

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dirancang dan dilakukan oleh BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. SKD pertama kali dilaksanakan tahun 2005 dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS Pusat dan lima BPS Provinsi sebagai uji coba (*pilot project*). Pada

tahun 2009 dan 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, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

1.2. Tujuan dan Manfaat

Secara umum, tujuan pelaksanaan SKD 2022 adalah mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik. Tujuan tersebut sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik. Selain itu, pelaksanaan SKD 2022 juga dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan BPS. Hal ini ditujukan untuk menjawab amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Hasil SKD 2022 dapat dimanfaatkan oleh BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota untuk mengidentifikasi beberapa isu, antara lain:

- a. Kebutuhan data dari konsumen
- b. Kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan publik
- c. Rekomendasi perbaikan pelayanan publik
- d. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)
- e. Indikator Kinerja Utama (IKU)
- f. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

1.3. Landasan Teori

1.3.1. Pelayanan Statistik Terpadu

Data hasil kegiatan sensus atau survei harus disampaikan kepada masyarakat sebagai konsumen. Penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi sorotan 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.

Pintu gerbang penyebarluasan data BPS adalah unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau *one gate service*. Keberadaan unit PST BPS diharapkan mampu mempermudah

konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Pelayanan yang diberikan oleh BPS tidak hanya dilakukan dengan tatap muka atau datang langsung ke unit PST BPS, tetapi dapat juga dilakukan tanpa tatap muka baik melalui *website* BPS, aplikasi AllStat BPS (berbasis Android dan iOS), telepon, faksimili, *e-mail*, maupun surat.

Fungsi pelayanan di BPS Pusat berada pada Direktorat Diseminasi Statistik. Sementara itu, fungsi pelayanan di BPS Provinsi berada pada Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik dan fungsi pelayanan di BPS Kabupaten/Kota berada pada Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik. PST memiliki enam jenis layanan, yaitu layanan pustaka tercetak, layanan pustaka digital, layanan penjualan publikasi, layanan data mikro, layanan konsultasi data statistik, serta layanan rekomendasi kegiatan statistik.

1.3.2. Faktor Kepuasan Layanan

Parasuraman (2001) menyatakan bahwa terdapat lima unsur penting yang menentukan kepuasan yaitu *responsiveness, assurance, tangible, empathy, dan reliability*. Kelima unsur tersebut merupakan unsur penting yang diukur sebagai kualitas pelayanan (*service quality*). Konsep dari kualitas pelayanan adalah membentuk sikap dan perilaku dari penyedia layanan agar dapat memberikan pelayanan prima.

a. *Responsiveness* (daya tanggap)

Daya tanggap merupakan unsur yang menuntut adanya kemampuan pemberi layanan untuk segera memberikan pelayanan atas kebutuhan pengguna layanan sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, dan ketidaksesuaian atas berbagai bentuk layanan yang tidak diketahui. Oleh sebab itu, pemberi layanan perlu memberikan penjelasan yang bijaksana dan mendetail, sehingga pengguna layanan mendapatkan respon positif.

b. *Assurances* (jaminan)

Jaminan merupakan bentuk kepastian dari suatu unit pelayanan. Unsur ini sangat ditentukan oleh jaminan dari pemberi layanan, sehingga

orang yang menerima layanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk pelayanan yang dilakukan tersebut tuntas dan sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran, dan kualitas pelayanan yang dijamin.

c. *Tangible* (fisik)

Unsur fisik merupakan bentuk aktualisasi nyata yang dapat terlihat atau digunakan oleh pemberi layanan guna membantu pelaksanaan pelayanan. Unsur fisik dapat berupa penampilan fisik petugas, sarana prasarana fisik, serta keadaan lingkungan sekitar.

d. *Empathy* (empati)

Unsur empati dalam suatu pelayanan ditunjukkan dengan adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatisme, pengertian, dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan. Hal tersebut bertujuan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut.

e. *Reliability* (keandalan)

Unsur keandalan dalam pelayanan menuntut setiap petugas memiliki kemampuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi. Oleh karena itu, aktivitas yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

1.3.3. Konsep dan Definisi

- a. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2022 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2022 sampai periode akhir pencacahan.
- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.

- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari.
- d. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- e. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- f. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- g. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- i. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- k. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- l. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- m. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.

1.4. Metodologi

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

1.4.1. Metode Sampling

SKD 2022 dilakukan dengan metode non probability sampling yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Adapun tekniknya adalah quota sampling yaitu

teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang akan diselidiki ditetapkan terlebih dahulu.

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKD 2022 dilakukan pada Juni–September 2022 oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (*self enumeration*). Instrumen yang digunakan adalah kuesioner VKD20. Pengumpulan data dilakukan dengan 2 (dua) metode, yaitu pencacahan manual dan elektronik (*online*). Pencacahan manual merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden dengan menggunakan kuesioner dalam bentuk *hardcopy* atau yang dikenal dengan istilah PAPI (*Pencil and Paper Interview*). Pencacahan elektronik merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden melalui aplikasi berbasis *website* atau yang dikenal dengan istilah CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*). Terdapat 3 (tiga) metode pencacahan elektronik SKD 2022, yaitu:

- 1) *Online E-mail*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui *link* yang dikirimkan melalui *e-mail*.
- 2) *Online PST*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui form entri pada *web browser* komputer di unit PST.
- 3) *Online Link*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui *link* yang diperoleh dari aplikasi layanan statistik BPS.

1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis 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).

Ruang lingkup analisis hasil SKD 2022 dalam publikasi ini adalah PST BPS Kabupaten Kaur

a. Analisis Tabulasi Silang

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

b. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

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

c. *Importance and Performance Analysis (IPA)*

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

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

Dalam IPA, terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

1) Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = Tingkat kesesuaian

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

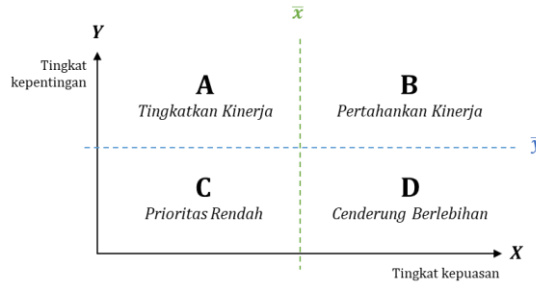
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

2) Diagram Cartesius

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



Gambar 1.1. Diagram *Cartesius Importance and Performance Analysis*

Keempat kuadran tersebut memiliki arti sebagai berikut:

- Kuadran A (*high importance & low performance*)
 Kuadran “Tingkatkan Kinerja” terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama unit pelayanan 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 & high performance*)
 Kuadran “Pertahankan Kinerja” terletak di sebelah kanan atas, yang berarti 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 & low performance*)

Kuadran “Prioritas Rendah” terletak di sebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut tidak terlalu istimewa.

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

- Kuadran D (*low importance & high performance*)

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

d. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

IKK atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS Kabupaten Kaur dan data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS Kabupaten Kaur. Aspek yang dihitung adalah kualitas pelayanan dan kualitas data.

IKK kualitas pelayanan diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD20. IKK kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data, yaitu kualitas secara umum, kelengkapan, akurasi, dan kemitakhiran. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
1. Menghitung Penimbang	<p>Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan. Rumus penimbang:</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{13} \bar{y}_i}$ <p>dengan: w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^{13} w_i = 1$ \bar{y}_i = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i $i = 1, 2, \dots, 13$</p>	<p>Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10. Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu</p> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^4 \bar{y}_i} = \frac{10}{40}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^4 w_i = 1$
2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan. Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{13} w_i} = \sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i$ <p>dengan: \bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data. Rumus IKK';</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^4 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^4 w_i} = \sum_{i=1}^4 \frac{10}{40} \bar{x}_i$ <p>dengan: \bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i</p>
3. Menghitung IKK	<p>Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:</p> $IKK = \frac{IKK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$	

Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2. Klasifikasi nilai IKK Tahun 2020 berbeda dengan klasifikasi pada tahun sebelumnya. Pada tahun 2020, klasifikasi nilai didasarkan pada PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tabel 1.2. Klasifikasi Kualitas Pelayanan

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

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

e. Persentase Konsumen yang Puas

Selain IKK, indikator kepuasan konsumen juga disajikan dalam bentuk persentase konsumen yang puas. Indikator tersebut antara lain meliputi persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data, kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, akses data, sarana dan prasarana PST, dan kualitas pelayanan PST.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2022 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab di atas 7,66 (berdasarkan Tabel 1.2). Konsep penghitungan ini berbeda dengan tahun sebelumnya, dimana konsumen dikatakan puas jika memberikan penilaian di atas 5,5 (setengah dari nilai median). Oleh karena itu, jika akan membandingkan indikator persentase konsumen yang puas antara tahun 2022 dengan tahun 2021 perlu dilakukan penyesuaian rumus yang sama terlebih dahulu.

f. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

IPAK digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Kaur. Aspek yang dihitung adalah penerapan perilaku anti korupsi, meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar, dan tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD20.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah:

1. Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

i = 1, 2, 3, 4

2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IPAK')

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

Rumus IPAK':

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

dengan:

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

3. Menghitung IPAK

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

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

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

1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 2022.

Bab 2 Segmentasi Konsumen, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Kabupaten Kaur yang menjadi responden SKD 2022 berdasarkan Blok I VKD20.

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Kabupaten Kaur berdasarkan Blok II VKD20.

Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Kabupaten Kaur berdasarkan Blok II VKD20.

Bab 5 Analisis Kebutuhan Data, berisi analisis mengenai data di PST BPS Kabupaten Kaur yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD20.

Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Kabupaten Kaur yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD20.

Bab 7 Penutup, berisi kesimpulan hasil SKD 2022 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2022 dan rekomendasi perbaikan layanan di PST BPS Kabupaten Kaur.

1.6. Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2022 dilakukan di 515 wilayah PST yang terdiri dari 1 PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, dan 480 PST BPS Kabupaten/Kota.

1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST

Direktorat Diseminasi Statistik melakukan pembinaan dan pengembangan secara berkesinambungan terhadap unit PST di BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota. Hal tersebut dilakukan mulai dari pembinaan sumber daya manusia, pengembangan sarana dan prasarana, sampai dengan pengembangan

aplikasi PST. Hasil pembinaan dan pengembangan tersebut diharapkan dapat meningkatkan pelayanan data dan informasi statistik di seluruh unit PST.

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST pada SKD 2022, meliputi:

1. Informasi pelayanan
2. Maklumat pelayanan
3. *Wifi*
4. Petugas pelayanan
5. Ruang pelayanan
6. Komputer
7. Sarana pengaduan

Tabel 1.3. Jumlah Ketersediaan sarana di PST Kabupaten Kaur

Wilayah PST BPS	Jumlah PST	Sarana dan Prasarana						
		Informasi Pelayanan	Maklumat Pelayanan	<i>Wifi</i>	Informasi Petugas	Ruang Pelayanan	Komputer	Sarana Pengaduan
Kabupaten Kaur	1	1	1	1	0	1	1	0

Pada PST BPS Kabupaten Kaur, terdapat sarana informasi pelayanan, maklumat pelayanan, ketersediaan *Wifi* gratis, ruang pelayanan serta computer. Pada tahun 2022, PST BPS Kabupaten Kaur belum memiliki kotak sarana pengaduan serta informasi petugas pelayanan.

1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2022

Dalam SKD 2022, masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi. PST BPS Kabupaten Kaur memiliki target sebanyak 30 responden. Responden yang menjadi target adalah responden yang pernah datang ke PST BPS Kabupaten Kaur secara langsung. Daftar target responden dihimpun dari buku kehadiran tamu yang terdapat pada meja *receptionist*.

Pelaksanaan kegiatan SKD 2022 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Sebanyak 32 responden telah melakukan pengisian kuesioner SKD 2022 baik melalui instrument tercetak maupun melalui link online. Jumlah responden yang melakukan pengisian melebihi target yakni sebesar 30 responden.

Tabel 1.4. Realisasi Jumlah Responden SKD 2022 Menurut Wilayah PST BPS di Kabupaten Kaur

Wilayah PST BPS	Jumlah Resp.
Kabupaten Kaur	32

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

BAB II

SEGMENTASI KONSUMEN



"Segmentasi Konsumen Data di PST BPS Kabupaten Kaur bervariasi mulai dari Konsumen dari Pemerintah, Media, dan Mahasiswa"





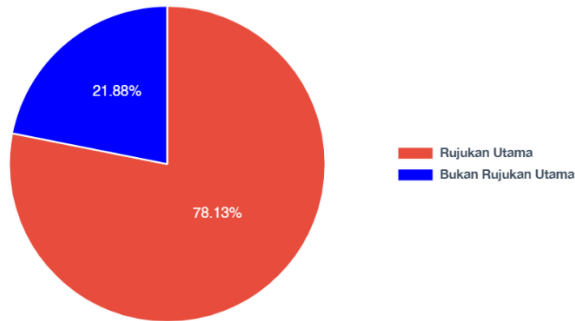
Bab 2 Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kabupaten Kaur tahun 2022. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan BPS Kabupaten Kaur oleh konsumen. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

2.1. Gambaran Umum Konsumen

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

Kecenderungan konsumen di PST BPS Kabupaten Kaur dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Kaur menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 78,13%.



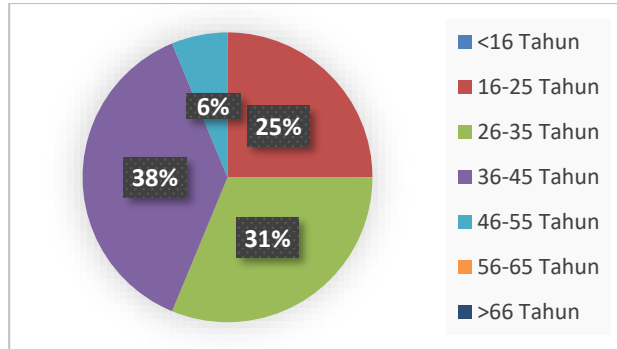
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Kaur yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

2.2. Konsumen Menurut Karakteristik

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

Kelompok Umur

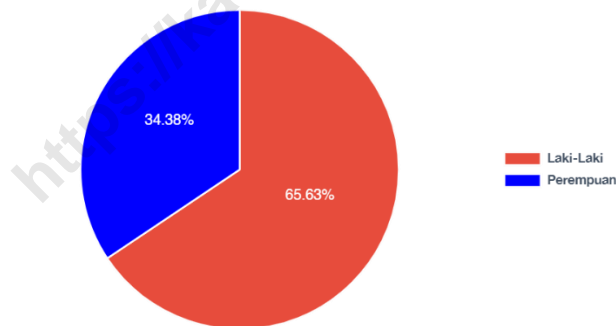
Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Kabupaten Kaur memiliki rentang umur 16-55 tahun yang terbagi menjadi empat kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 36-45 tahun (38%), disusul konsumen berumur 26-35 tahun (31%), konsumen berumur 16-25 tahun (25%) dan konsumen berumur 46-55 tahun (6%). 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. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Kaur Menurut Kelompok Umur

Jenis Kelamin

Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Kaur menurut jenis kelamin. Persentase Konsumen laki-laki di PST BPS Kabupaten Kaur adalah sebesar 65,63%. Sementara itu, 34,37% konsumen di PST BPS Kabupaten Kaur adalah perempuan.

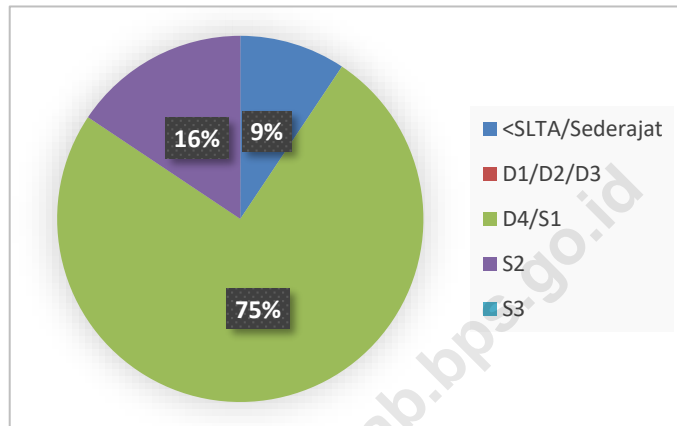


Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Kaur Menurut Jenis Kelamin

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2022, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu \leq SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Kabupaten Kaur

didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (75%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan hingga SLTA/Sederajat (9%). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan S2 sebanyak 16% serta tidak ada konsumen dengan tingkat Pendidikan D1/D2/D3.

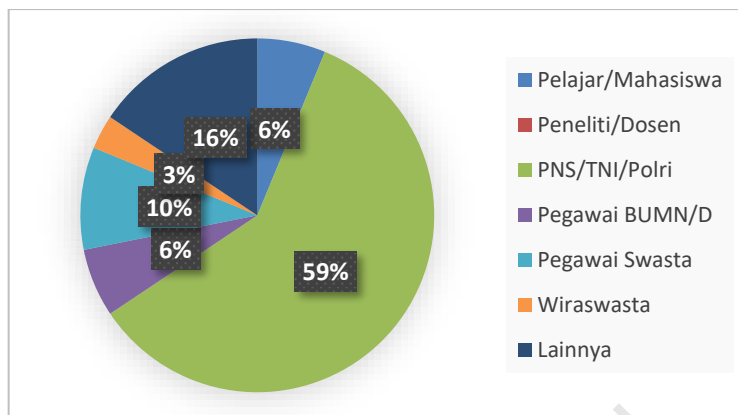


Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Kaur Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

Pada SKD 2022, 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 2022 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

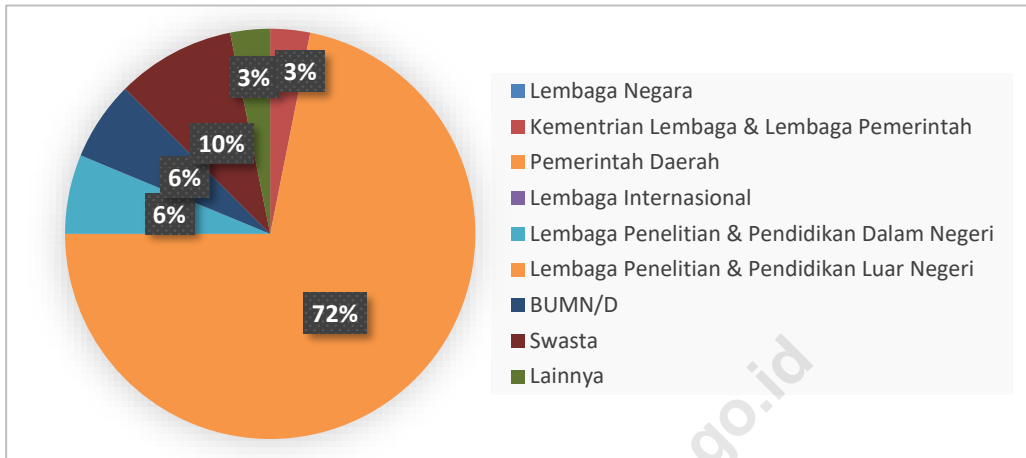
Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Kaur adalah PNS/TNI/Polri (59%). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang didominasi oleh tingkat pendidikan D4/S1 (75%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai wiraswasta memiliki persentase sebesar 3%. Konsumen yang bekerja sebagai pegawai BUMN/D dan Pelajar/Mahasiswa memiliki persentase sama yaitu sebesar 6%.



Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Kaur Menurut Pekerjaan Utama

Instansi/Institusi

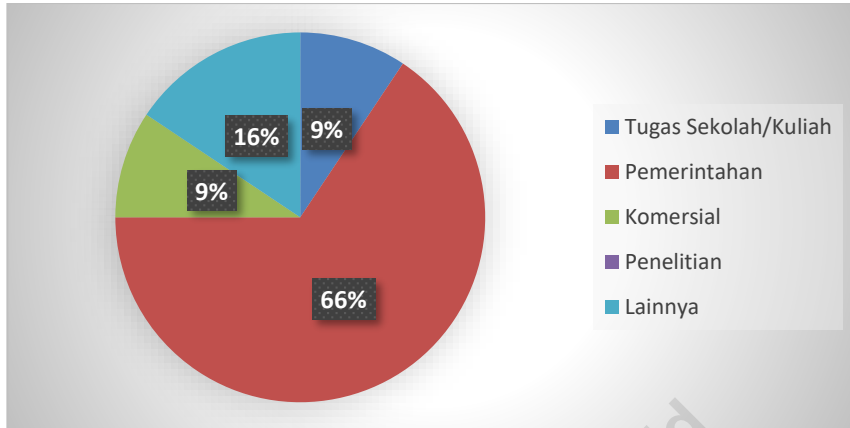
Konsumen pada SKD 2022 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Kaur berasal dari Pemerintah Daerah (72%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 dan pekerjaan utama konsumen, yaitu PNS/TNI/Polri. Konsumen yang bekerja di Swasta berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 10%. Sementara itu, konsumen yang bekerja di Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri dan BUMN/D Lainnya memiliki persentase yang sama sebesar 6%.



Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Kaur Menurut Instansi/Institusi

2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Kaur menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Kaur. Dalam SKD 2022, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, hasil SKD 2022 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kabupaten Kaur didominasi untuk pemanfaatan di bidang pemerintahan. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Kaur juga dimanfaatkan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah (9%) dan Komersial (9%).

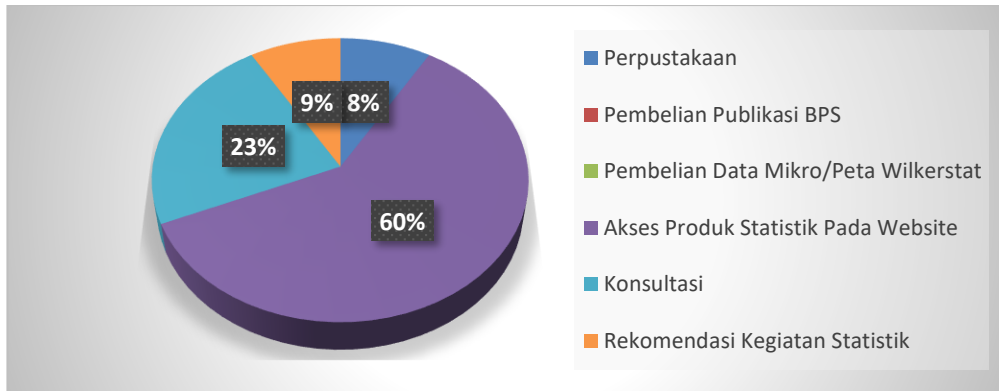


Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Kaur Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

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 Pustaka Tercetak, Pustaka Digital, Penjualan Publikasi, Data Mikro, Konsultasi Data Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Kaur oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Akses Produk Statistik Pada Website, yaitu sebesar 60%. Pada posisi kedua, Konsultasi Data Statistik dengan persentase sebesar 23%. Sementara itu, Tidak ada pembelian publikasi maupun data mikro/peta wilkerstat di PST BPS Kabupaten Kaur.

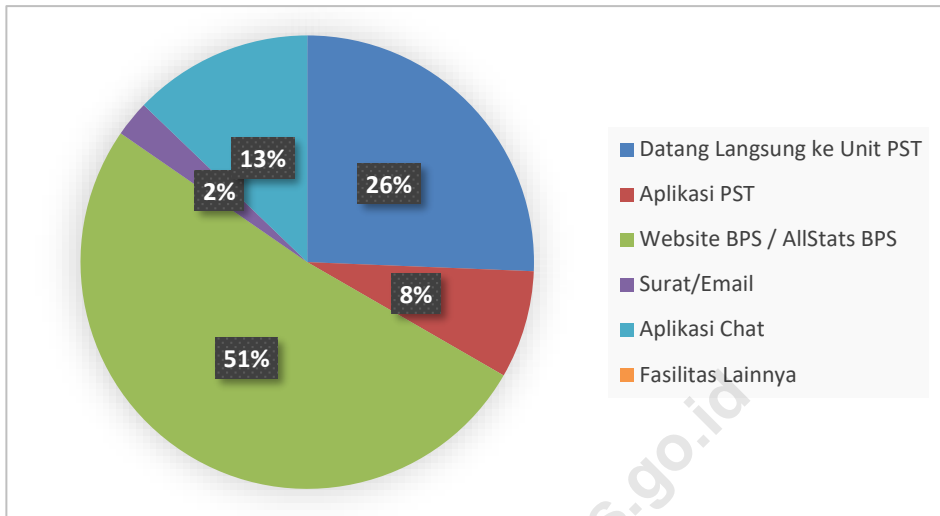


Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Kaur Menurut Jenis Layanan

2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2022. Fasilitas tersebut meliputi *Website* BPS, Allstat BPS (aplikasi android dan iOS), Silastik (silastik.bps.go.id), Sirusa (sirusa.bps.go.id), Romantik Online (romantic.bps.go.id), telepon/faksimili, *e-mail*/surat, datang langsung ke PST, dan lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Kaur mendapatkan data melalui fasilitas *Website* BPS dengan persentase sebesar 51%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada *website* BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kabupaten Kaur. Walaupun demikian, masih ada konsumen yang datang langsung ke PST BPS dengan persentase 26%. Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kabupaten Kaur adalah melalui surat/email dan fasilitas lainnya dengan persentase masing-masing 2%. dan 0%.



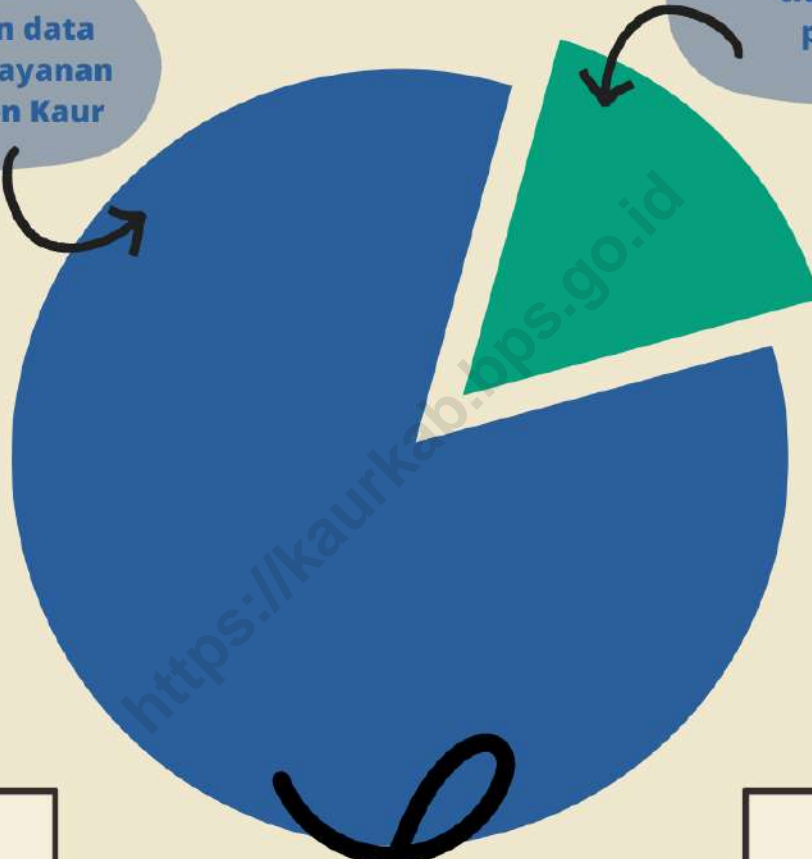
Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Kaur Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS

BAB III ANALISIS KEPUASAN LAYANAN



"PST BPS Kabupaten Kaur terus membenahi fasilitas layanan yang ada pada Ruang PST BPS Kabupaten Kaur"

96,25% konsumen data puas terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Kaur

3,75% konsumen data tidak puas terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Kaur




97,88% konsumen data puas terhadap akses data

 
93,75% konsumen data puas dengan sarana prasarana PST BPS Kabupaten Kaur


3,12% konsumen data tidak puas terhadap akses data



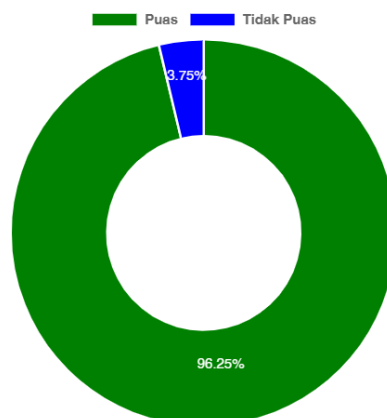
Bab 3

Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Kaur terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Kaur 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) terhadap pelayanan BPS. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

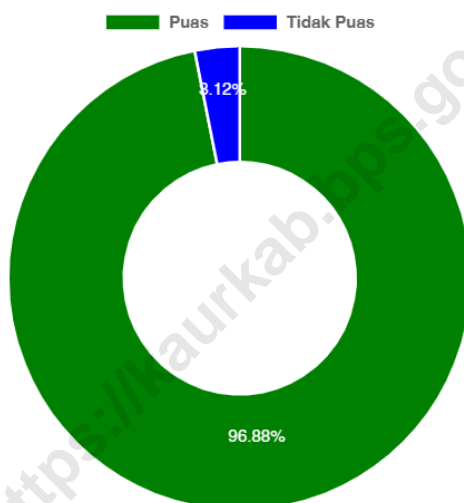
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Kaur sebesar 96,25%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di PST BPS Kabupaten Kaur baik.



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

3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

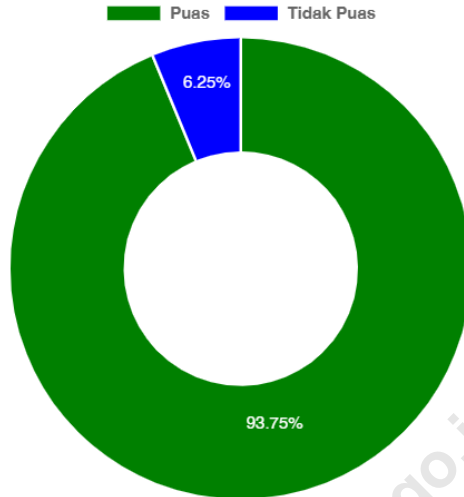
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), akses data pada *website* BPS, dan akses konten pada *website* BPS. Berdasarkan Gambar 3.2 persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Kaur yang puas terhadap akses data sebesar 96,88%, sedangkan 3,12% konsumen di PST BPS Kabupaten Kaur merasa tidak puas dengan akses data.



Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Kaur 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 Kaur yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 93,75%, sedangkan 6,25% konsumen di PST BPS Kabupaten Kaur merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.



Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Kaur Terhadap Sarana dan Prasarana

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

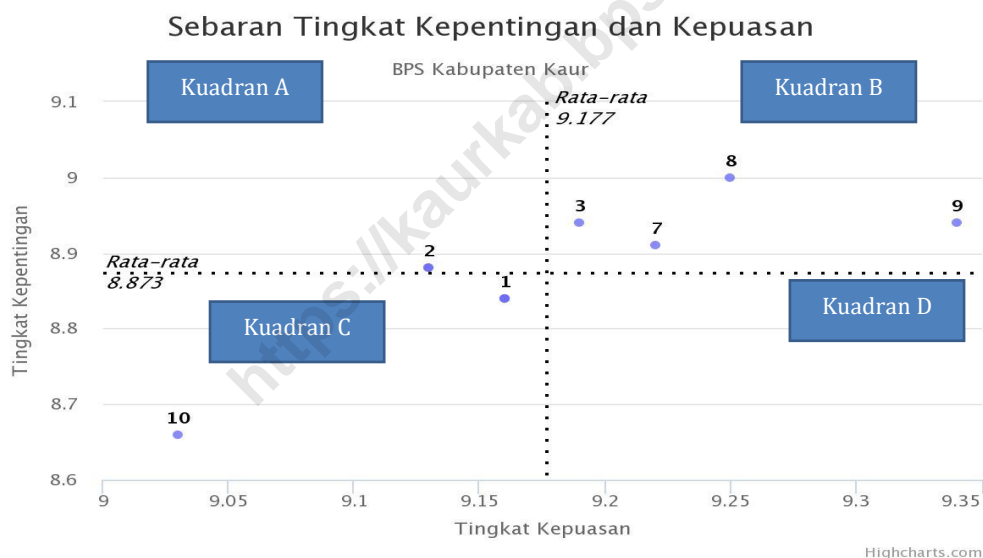
Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Kaur. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan 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 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Kaur

No.	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian
1.	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,16	8,84	103,53
2.	Kemudahan Prosedur	9,13	8,88	102,82
3.	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,19	8,94	102,8
4.	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,16	8,84	103,53
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,13	8,88	102,82
6.	Sarana Prasarana	9,16	8,84	103,83

7.	Kemudahan Akses Data Melalui Fasilitas Utama	9,22	8,91	103,51
8.	Respon Petugas Pelayanan	9,25	9,00	102,78
9.	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	9,34	8,94	104,55
10.	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9.03	8,66	104,33

Tabel 3.1. Menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Berdasarkan tiap rincian, apabila tingkat kesesuaian dibawah 100%, maka pelayanan PST BPS Kabupaten Kaur dinilai masih belum memenuhi harapan konsumen. Rincian dengan tingkat kesesuaian paling tinggi atau melebihi harapan konsumen ialah



Keterangan

- | | |
|---|--|
| 1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan | 6. Sarana Prasarana |
| 2. Kemudahan Prosedur | 7. Kemudahan Akses Data Melalui Fasilitas Utama |
| 3. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian | 8. Respon Petugas Pelayanan |
| 4. Kesesuaian Biaya Pelayanan | 9. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i> |
| 5. Kesesuaian Produk Pelayanan | 10. Kemudahan Fasilitas Pengaduan |

Gambar 3.4. *Importance and Performance Analysis (IPA)* Pelayanan di PST BPS Kabupaten Kaur

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 3.4, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS adalah Kemudahan Prosedur dan Kesesuaian Produk Pelayanan.

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 3.4, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS adalah:

1. Kesesuaian Jangka Waktu Pelayanan
2. Kemudahan Akses Data Melalui Fasilitas Utama
3. Respon Petugas Pelayanan
4. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan *Online*

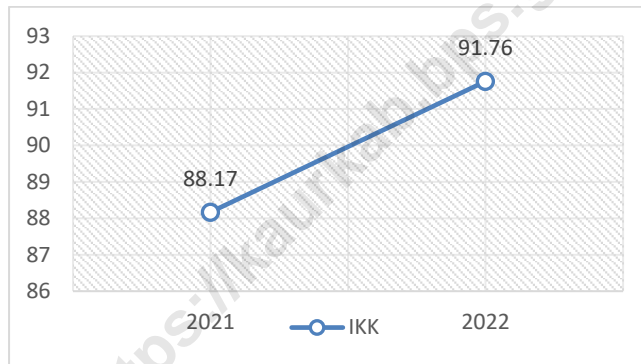
Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.4, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS adalah:

1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
2. Kesesuaian Biaya Pelayanan
3. Sarana Prasarana
4. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

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 3.4, tidak ada atribut pelayanan PST BPS yang termasuk dalam kuadran D.

3.5. 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 Kaur tahun 2022 sebesar 91,76, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Kaur masuk kategori Baik. Berdasarkan Gambar 3.7, IKK BPS di PST BPS Kabupaten Kaur mengalami kenaikan sebesar 3,59 dari 88,17 pada tahun 2021 menjadi 91,76 pada tahun 2022. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kabupaten Kaur semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Kaur.

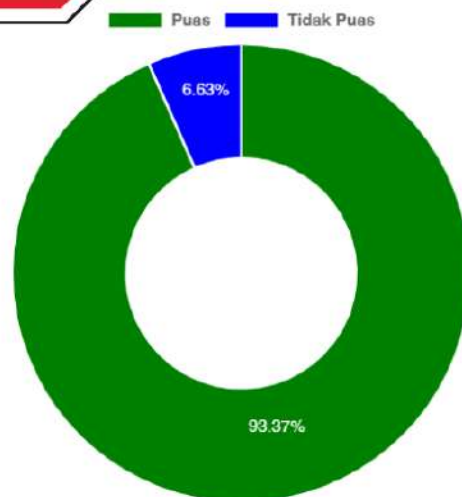
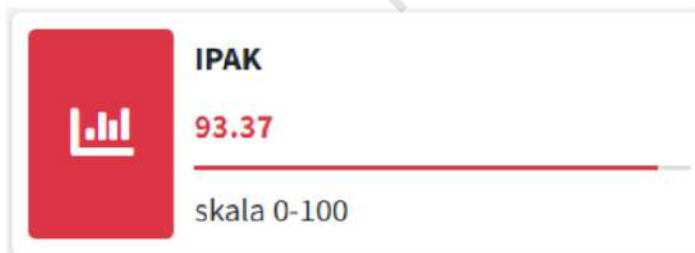


Gambar 3.7 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Kaur

BAB IV

ANALISIS PERSEPSI

ANTI KORUPSI



PST BPS KABUPATEN KAUR BERKOMITMEN UNTUK MEMBRANTAS PERILAKU-PERILAKU SERTA PELUANG DILAKUKANNYA KORUPSI





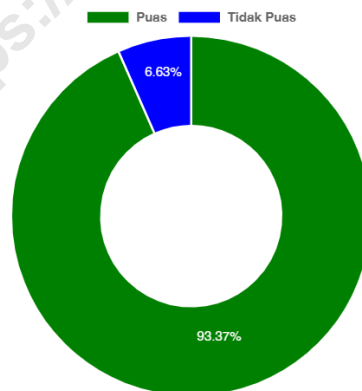
Bab 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

Berdasarkan gambar 4.1 terlihat bahwa 93,37% dari responden menyatakan puas terhadap penerapan perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Kabupaten Kaur.



Gambar 4.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Kaur Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi

4.2 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS

Tabel 4.1. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST SKD 2022

Satker PST (1)	Indeks Persepsi Anti Korupsi (2)
Kaur	93,37

Dari tabel 4.1 memperlihatkan bahwa nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) sebesar 93,37 yang mengartikan bahwa pelayanan di PST BPS Kabupaten Kaur sangat anti terhadap perilaku korupsi.

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

BAB V

ANALISIS KEBUTUHAN DATA



"Ketersediaan data yang dicari oleh Konsumen Data di PST BPS Kabupaten Kaur sebagian besar tersedia pada publikasi tercetak maupun digital pada website BPS Kabupaten Kaur. Selain dari media publikasi, data mikro juga dicari oleh konsumen data di PST BPS Kabupaten Kaur"





Bab 5

Analisis Kebutuhan Data

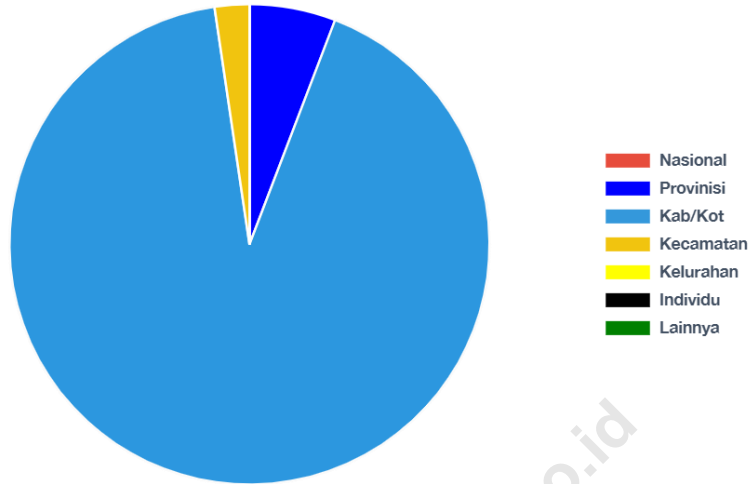
Bab ini menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi jenis data, level data, periode data, dan perolehan data. Selain itu, analisis dilakukan terhadap jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari oleh konsumen.

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

Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dicari (data). Misalnya, seorang pengguna data mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data. Ketika mencari data, konsumen bisa mencari lebih dari satu *series* data untuk jenis data yang sama. Sehingga, jika konsumen mencari satu jenis data sebanyak sepuluh tahun, orang tersebut akan dihitung sebagai satu konsumen dan sepuluh orang-data.

5.1 Kebutuhan Data Data Menurut Level Data

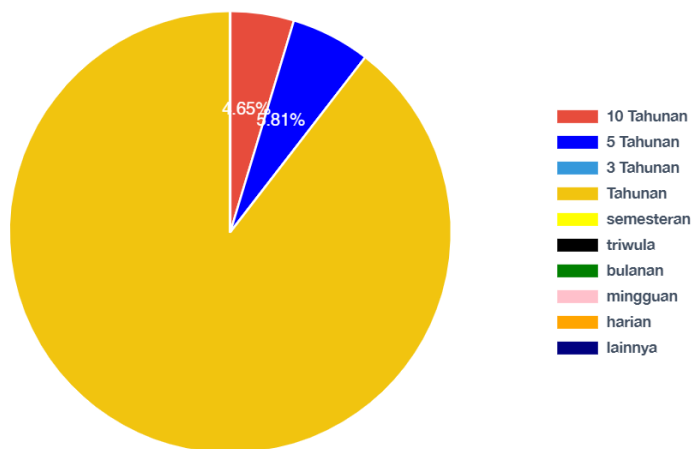
Dari hasil SKD 2022, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Kaur. Secara umum, dari seluruh orang-data, 92% mencari data pada level kabupaten/kota. Data selanjutnya adalah data level provinsi (6%), dan data level kecamatan (2%). Tidak ada pencarian data dengan level nasional, 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 Kaur Menurut Level Data

5.2 Kebutuhan Data Menurut Periode Data

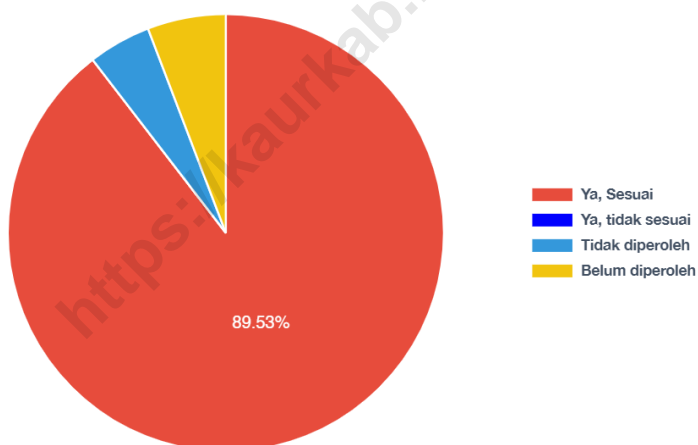
Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 89,53%. Sementara itu, data dengan pencarian yang terendah menurut periode adalah periode 10 tahunan sebesar 4,65% serta tidak ada pencarian data menurut periode 3 tahunan, semesteran, triwulan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.



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

5.3 Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data

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



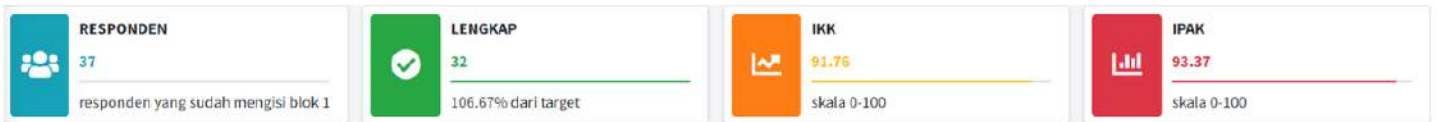
Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Kaur Menurut Perolehannya

Berdasarkan Gambar 5.3, dari seluruh pencarian data, 89,53% memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan, , 4,65% tidak berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan, dan 5,81% belum memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan serta tidak ada yang memperoleh data namun tidak sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan.

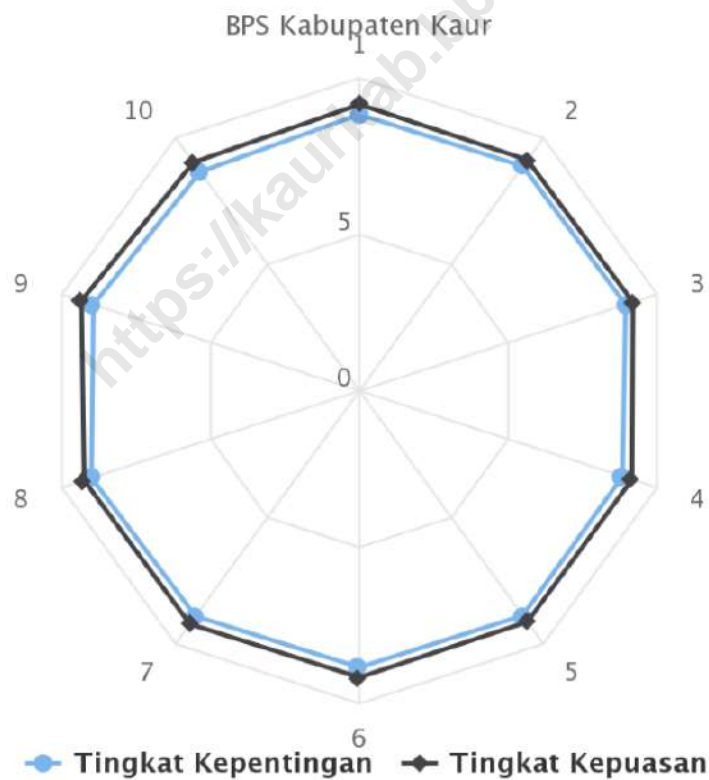
BAB VI

ANALISIS KEPUASAN

KUALITAS DATA



Tingkat Kepuasan Berbanding Tingkat Kepentingan



Highcharts.com





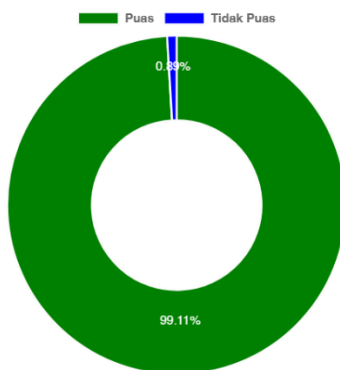
Bab 6

Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

6.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Kaur disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Pusat dengan persentase mencapai 99,11%.

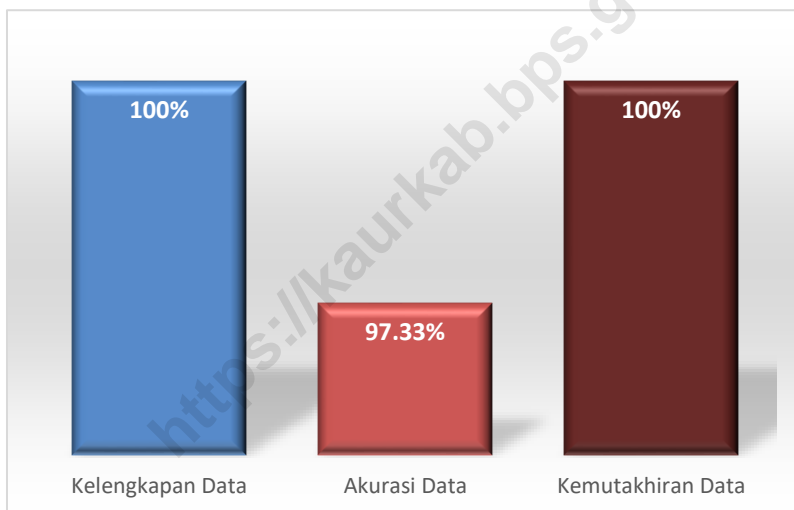


Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Prov/Kab/Kota

Aspek Kualitas Data

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Kaur disajikan menurut aspek kualitas data. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap masing-masing aspek dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Kaur.

Berdasarkan Gambar 6.2, sebesar 97,33% konsumen merasa puas terhadap aspek akurasi data, sedangkan untuk aspek kelengkapan dan kemitakhiran data, sebesar 100% konsumen merasa puas.



Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat Menurut Aspek Kualitas Data

BAB VII

PENUTUP



BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN KAUR TERBUKA UNTUK MENERIMA KRITIK, MASUKKAN SERTA SARAN DARI SEMUA PIHAK



kaurkab.bps.go.id



[Bps Kabupaten Kaur](#)



[bpskabupatenkaur](#)



Bab 7

Penutup

7.1. Kesimpulan

PST Kabupaten Kaur selama tahun 2022 telah menjadi pusat rujukan data statistik di Kabupaten Kaur bagi Instansi Pemerintah maupun masyarakat. Survei Kebutuhan Data 2022 telah berhasil mengidentifikasi isu-isu antara lain sebagai berikut:

- a. Kebutuhan data dari konsumen menurut level data sebanyak 92% mencari data pada level kabupaten/kota, menurut periode data, data yang paling banyak dicari yaitu data dengan periode tahunan mencapai 89,53%, sedangkan menurut perolehan data sebanyak 89,53% memperoleh data sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan.
- b. Kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan publik, secara umum konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Pusat dengan persentase mencapai 99,11%
- c. Nilai Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) untuk PST BPS Kabupaten Kaur tahun 2022 sebesar 91,76, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Kaur masuk kategori Baik.

7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

- a. Diharapkan dapat meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan seperti kelengkapan informasi petugas pelayanan dan kotak pengaduan dan saran.

Data-data yang tersedia pada PST BPS Kabupaten Kaur dapat lebih lengkap serta menjadi muara dari semua data statistik dasar, sektoral maupun khusus dari tiap instansi pemerintah maupun instansi/lembaga lainnya di Kabupaten Kaur.



Daftar Pustaka

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



LAMPIRAN

Lampiran 1. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Satker PST	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki	Perempuan
(1)	(2)	(3)
KAUR	65,63	34,37

Metadata Indikator

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

Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Pekerjaan Utama							
Satker PST	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	PNS/TNI/ Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wira- Swasta	Lain- nya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
KAUR	6,25	0	59,37	6,25	9,37	3,13	15,63

Metadata Indikator

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

Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Pemanfaatan Hasil Kunjungan					
Satker PST	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
KAUR	9,37	65,63	9,37	0	15,63

Metadata Indikator

- Konsep : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan
- Definisi : Perbandingan Jumlah konsumen menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan terhadap jumlah responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pemanfaatan hasil kunjungan adalah penggunaan hasil kunjungan yang utama, baik berupa pencarian data maupun konsultasi.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
dimana:
 P_i = Persentase konsumen dengan pemanfaatan utama hasil kunjungan ke-i
 x_i = Jumlah konsumen dengan pemanfaatan utama hasil kunjungan ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 i = kelompok umur tertentu, yaitu:
 1. Tugas Sekolah/Tugas Kuliah 4. Penelitian
 2. Pemerintahan 5. Lainnya
 3. Komersial

- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori pemanfaatan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan.

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

Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan

Satker PST	Jenis Layanan					
	Perpustakaan	Pembelian Publikasi BPS	Pembelian Data Mikro/ Peta Wilayah Kerja Statistik	Akses Produk Statistik Pada Website	Konsultasi Data Statistik	Rekomendasi Kegiatan Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
KAUR	8,57	0	0	60	22,86	8,57

Metadata Indikator

- Konsep : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan
- Definisi : Perbandingan Jumlah konsumen menurut jenis layanan yang digunakan terhadap jumlah responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Jenis layanan yang dicakup dalam SKD 2022 mencakup, Perpustakaan, Pembelian Publikasi BPS, Pembelian Data Mikro/ Peta Wilkerstat, Akses Produk Statistik Pada Website BPS, Konsultasi Data Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Jenis Layanan
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
dimana:
 P_i = Persentase konsumen pada layanan ke-i
 x_i = Jumlah konsumen yang menggunakan layanan ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 i = kelompok umur tertentu, yaitu:
 1. Perpustakaan
 2. Pembelian Publikasi
 3. Pembelian Data Mikro/Peta Wilkerstat
 4. Akses Produk Statistik Melalui Website

- 5. Konsultasi Statistik
- 6. Rekomendasi Kegiatan Statistik

- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan jenis layanan di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis layanan yang digunakan.

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

Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS sebagai Rujukan Utama

Satker PST	Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama
(1)	(2)
KAUR	78,13

Metadata Indikator

- Konsep : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama
- Definisi : Perbandingan Jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama terhadap jumlah responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Penggunaan data BPS sebagai rujukan utama artinya penggunaan data BPS dijadikan sebagai acuan utama dalam melakukan suatu kegiatan.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P = \frac{x}{y} \times 100\%$
 dimana:
 P = Persentase konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama
 x = Jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama
 y = Jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan gambaran persentase konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama.

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

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

Metadata Indikator

- Konsep : Persentase Konsumen K/L/OPD menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, *Monitoring*, dan Evaluasi Pembangunan
- Definisi : Perbandingan Jumlah Konsumen K/L/OPD menurut penggunaan data BPS sebagai perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi pembangunan nasional terhadap jumlah konsumen K/L/OPD yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan di wilayah PST BPS tertentu. Perencanaan pembangunan adalah suatu proses perumusan alternatif-alternatif atau keputusa-keputusan yang didasarkan pada data-data dan fakta-fakta yang akan digunakan sebagai bagan untuk melaksanakan suatu rangkaian kegiatan/aktivitas. *Monitoring* merupakan kegiatan mengamati perkembangan pelaksanaan rencana, mengidentifikasi serta mengantisipasi permasalahan yang timbul dan/atau akan timbul untuk dapat diambil tindakan sedini mungkin. Evaluasi pembangunan adalah penilaian yang sistematis dan objektif atas desain, implementasi dan hasil dari intervensi yang sedang berlangsung atau yang telah selesai.
- Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P = \frac{x}{y} \times 100\%$
dimana:

P = Persentase konsumen K/L/OPD yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi

x = Jumlah konsumen K/L/OPD yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi

y = Jumlah seluruh konsumen

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen K/L/OPD yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi di wilayah PST BPS tertentu.

Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai persentase konsumen K/L/OPD yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi nasional yang berguna sebagai salah satu Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS.

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

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

Satker PST	Aspek Kualitas Data		
	Kelengkapan	Akurasi	Kemutakhiran
(1)	(2)	(3)	(4)
KAUR	100	97,33	100

Metadata Indikator

- Konsep : Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia dan Aspek Kualitas Data
- Definisi : Perbandingan Jumlah konsumen yang puas dengan kualitas data BPS menurut aspek kualitas data terhadap jumlah konsumen data di wilayah penyedia data tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Kelengkapan data berarti data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data. Akurasi data berarti data mampu menggambarkan kondisi yang sebenarnya atau sesuai fenomena yang terjadi pada periode referensi data. Kemutakhiran data berarti data yang dihasilkan BPS *up to date* sehingga menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi pada periode referensi data. Penilaian ini berdasarkan persepsi dan pengamatan responden.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Aspek Kualitas Data
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P_i = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$
dimana:
P_i = Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data pada aspek kualitas data ke-i
x_i = Jumlah konsumen yang puas terhadap kualitas data pada aspek kualitas data ke-i

- y = Jumlah seluruh konsumen
 $i = 1$ (Kelengkapan), 2 (Akurasi), 3 (Kemutakhiran)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan aspek kualitas data tertentu yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS menurut aspek kualitas datanya dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

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

Lampiran 8. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
KAUR	96,25

Metadata Indikator

Konsep : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Pelayanan data dan informasi statistik diukur dari 10 variabel, yaitu (1) Persyaratan Pelayanan, (2) Prosedur, (3) Jangka Waktu Penyelesaian, (4) Biaya Pelayanan, (5) Produk Pelayanan, (6) Sarana Prasarana, (7) Akses Data Melalui Fasilitas Utama, (8) Respon Petugas Pelayanan, (9) Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan *Online*, (10) Fasilitas Pengaduan.

Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

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

dimana:

P = Persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan

x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS

y = Jumlah seluruh konsumen

- Interpretasi : Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap pelayanan di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

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

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
(1)	(2)
KAUR	96,88

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
(1)	(2)
KAUR	93,75

Metadata Indikator

- Konsep : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana Prasarana menurut Wilayah PST
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan sarana prasarana terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin). Prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Sarana prasarana pendukung pelayanan meliputi ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, toilet khusus pengguna layanan, dan sarana bagi yang berkebutuhan khusus, serta aplikasi pelayanan *online* bagi responden *online*.
- Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P = \frac{x}{y} \times 100\%$
dimana:
P = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS
x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan sarana dan prasarana BPS
y = Jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi : Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana di wilayah PST BPS tertentu.

Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasarana di unit BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

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

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

Satker PST	IKK terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
KAUR	93,75

Metadata Indikator

- Konsep : Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST
- Definisi : Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 10 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner VKD22.
- Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS
- Ukuran : Indeks
- Satuan : - (skala 100)
- Rumus Penghitungan :
$$IKK = \frac{\sum_{i=1}^{10} w_i \bar{x}_i}{y} \times 100$$
- dimana:
- \bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i
- w_i = Penimbang tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i,
- y = skala maksimum penilaian (10)
- i = 1,2,...,10 = 10 atribut pelayanan PST BPS
- Interpretasi : Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas pelayanan BPS. Hasil penghitungan IKK terhadap pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu :
1. 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik
 2. 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik
 3. 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik
 4. 88,31-100,0 : Kualitas pelayanan sangat baik

Manfaat : Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS.

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

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

Satker PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi
(1) KAUR	(2) 93,75

Metadata Indikator

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

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN KAUR