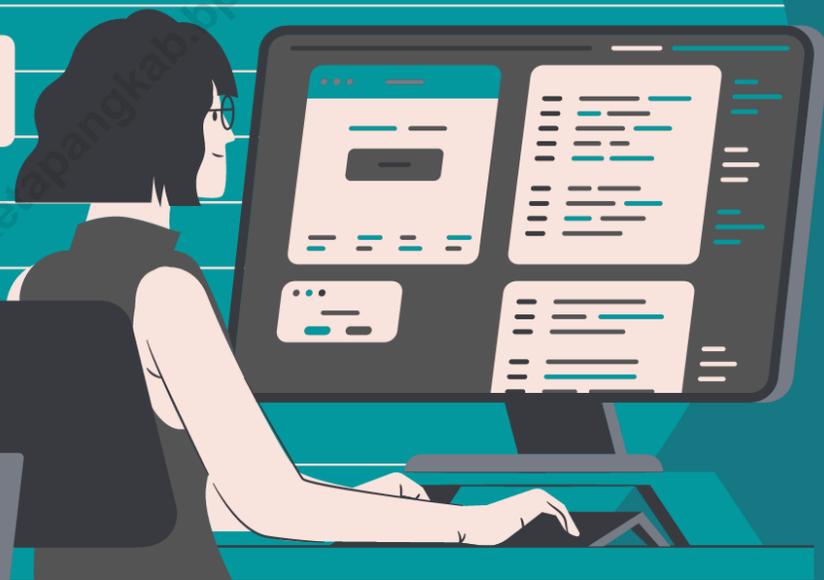
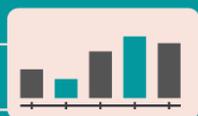
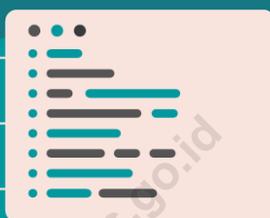
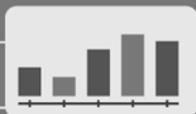


# ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KABUPATEN KETAPANG 2022



# ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KABUPATEN KETAPANG 2022



# Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2022

**Nomor Publikasi:** 61060.2226

**Katalog:** 1399013.6106

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

**Jumlah Halaman:** xii + 97 halaman

**Naskah:**

BPS Kabupaten Ketapang

**Penyunting:**

BPS Kabupaten Ketapang

**Desain Kover:**

BPS Kabupaten Ketapang

**Diterbitkan oleh:**

© BPS Kabupaten Ketapang

**Dicetak oleh:**

BPS Kabupaten Ketapang

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

## **TIM PENYUSUN**

### **Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Provinsi/Kabupaten/Kota 2022**

**Pengarah:**

Agus Hartanto, SE., M.Eng, M.Sc.

**Penanggung Jawab:**

Agus Hartanto, SE., M.Eng, M.Sc.

**Editor:**

Regina Riani Rumahorbo, SST

**Penulis:**

Yovi Iswanto Wibowo, S.Tr.Stat.

**Desain Layout dan Infografis:**

Yovi Iswanto Wibowo, S.Tr.Stat.

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



## Kata Pengantar

---

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

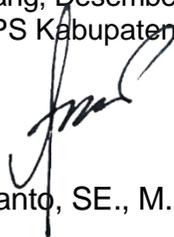
Badan Pusat Statistik (BPS), sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS telah menyelenggarakan SKM secara rutin setiap tahun yang diintegrasikan ke dalam Survei Kebutuhan Data (SKD).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

Laporan hasil pelaksanaan SKD 2022 disajikan dalam bentuk publikasi yang berjudul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2022”. 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.

Ketapang, Desember 2022  
Kepala BPS Kabupaten Ketapang



Agus Hartanto, SE., M.Eng., M.Sc.



# Daftar Isi

<b>Kata Pengantar</b> .....	<b>v</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>vii</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....	<b>ix</b>
<b>Daftar Gambar</b> .....	<b>x</b>
<b>Daftar Lampiran</b> .....	<b>xii</b>
1.1. Latar Belakang.....	15
1.2. Tujuan dan Manfaat .....	16
1.3. Landasan Teori .....	17
1.4. Metodologi .....	21
1.5. Sistematika Penulisan.....	30
<b>Bab 2 Segmentasi Konsumen</b> .....	<b>33</b>
2.1. Realisasi Pengumpulan Data .....	35
2.2. Gambaran Umum Konsumen.....	37
2.3. Konsumen Menurut Karakteristik .....	38
2.4. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	42
2.5. Konsumen Menurut Jenis Layanan .....	43
2.6. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS .....	44
2.7. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	45
<b>Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan</b> .....	<b>47</b>
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan .....	49
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data.....	51
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana	52
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS	52
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS.....	55
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	58
<b>Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi</b> .....	<b>59</b>
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS	61
4.2. Gap Analysis Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS .....	62

4.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS	64
<b>Bab 5 Analisis Kebutuhan Data</b>	<b>67</b>
5.1. Kebutuhan Data menurut Level Data	69
5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data	70
5.4. Kebutuhan Data menurut Sumber Data	72
<b>Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data</b>	<b>75</b>
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS	77
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS	78
<b>Bab 7 Penutup</b>	<b>79</b>
7.1. Kesimpulan	81
8. Rekomendasi	82
<b>Daftar Pustaka</b>	<b>83</b>
<b>Lampiran</b>	<b>85</b>

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

## Daftar Tabel

Tabel 1.1.	Langkah-Langkah Penghitungan IKK .....	28
Tabel 1.2.	Nilai Kinerja Unit Pelayanan .....	29
Tabel 2.1.	Persentase Konsumen Pengguna Data BPS Kabupaten Ketapang Berdasarkan Kelompok Umur.....	38
Tabel 2.2.	Konsumen Pengguna Data BPS Kabupaten Ketapang Berdasarkan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan .....	39
Tabel 2.3.	Persentase Konsumen Pengguna Data BPS Kabupaten Ketapang Berdasarkan Pekerjaan Utama.....	40
Tabel 2.4.	Persentase Konsumen Pengguna Data BPS Kabupaten Ketapang Berdasarkan Instansi/Institusi.....	41
Tabel 2.5.	Persentase Konsumen Pengguna Data BPS Kabupaten Ketapang Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan ...	42
Tabel 2.6.	Persentase Konsumen Pengguna Data BPS Kabupaten Ketapang Menurut Jenis Layanan yang Digunakan.....	43
Tabel 2.7.	Persentase Konsumen Pengguna Data BPS Kabupaten Ketapang Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS .....	44
Tabel 3.1	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Gap</i> Atribut Pelayanan di BPS Kabupaten Ketapang Tahun 2022.....	54
Tabel 3.2.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Atribut Pelayanan di BPS Kabupaten Ketapang Tahun 2022 .....	55
Tabel 4.1.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan GAP dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi BPS di PST BPS Kabupaten Ketapang.....	63
Tabel 4.2.	Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) dan Interpretasi ..	65

## Daftar Gambar

Gambar 1.1.	Diagram Cartesius <i>Importance and Performance Analysis</i> ..	25
Gambar 2.1.	Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data .....	37
Gambar 2.2.	Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data .....	38
Gambar 2.3.	Persentase Konsumen Pengguna Data BPS Kabupaten Ketapang Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Gambar 2.4.	Persentase Konsumen Pengguna Data BPS Kabupaten Ketapang Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan .....	45
Gambar 3.1.	Persentase Kepuasan Konsumen Pengguna Data Terhadap Pelayanan BPS Kabupaten Ketapang.....	49
Gambar 3.2.	Persentase Kepuasan Konsumen Pengguna Data Pada Tiap Atribut Pelayanan.....	50
Gambar 3.3.	Persentase Kepuasan Konsumen Pengguna Data Terhadap Akses Data BPS Kabupaten Ketapang .....	51
Gambar 3.4.	Persentase Kepuasan Konsumen Pengguna Data Terhadap Sarana dan Prasarana BPS Kabupaten Ketapang .....	52
Gambar 3.5.	<i>Gap Analysis</i> Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Konsumen Pengguna Data Terhadap Atribut Pelayanan BPS Kabupaten Ketapang .....	53
Gambar 3.6.	<i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Atribut Pelayanan BPS Kabupaten Ketapang.....	56
Gambar 3.7.	Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS Kabupaten Ketapang .....	58
Gambar 4.1.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Ketapang Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi .....	61

Gambar 4.2.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan GAP dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi BPS di PST BPS Kabupaten Ketapang.....	63
Gambar 3.6.	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) BPS di PST BPS Kabupaten Ketapang.....	65
Gambar 5.1.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Ketapang Menurut Level Data .....	70
Gambar 5.2.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Ketapang Menurut Periode Data .....	71
Gambar 5.3.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Ketapang Menurut Ragam Data .....	72
Gambar 5.4.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Ketapang Menurut Sumber Data .....	73
Gambar 6.1.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang di Peroleh dari Penyedia Data Pelayanan BPS Kabupaten Ketapang Menurut Aspek Kualitas Data .....	78
Gambar 6.2.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Kabupaten Ketapang.....	78

## Daftar Lampiran

Lampiran 1.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	87
Lampiran 2.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin .....	88
Lampiran 3.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama .....	89
Lampiran 4.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi.....	90
Lampiran 5.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data .....	91
Lampiran 6.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan .....	92
Lampiran 7	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan.....	93
Lampiran 8	Kuesioner VKD22.....	94



# PENDAHULUAN

SKD MERUPAKAN SURVEI YANG  
DILAKUKAN OLEH BPS UNTUK  
MENGIDENTIFIKASI KEBUTUHAN  
DAN KEPUASAN KONSUMEN  
DALAM RANGKA MENINGKATKAN  
KUALITAS DATA DAN KEPUASAN  
PUBLIK



# 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* pelayanan melalui PST BPS perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta pelayanan yang diberikan. Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dilaksanakan BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. Sejarah pelaksanaan SKD dimulai tahun 2005 dimana survei ini pertama kali dilaksanakan dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008 dilakukan *pilot project* atau uji coba dengan pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan lima (5) BPS Provinsi. Secara bertahap dilakukan penambahan wilayah Provinsi sehingga di tahun 2009 dan 2010 SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan

sebelas (11) BPS Provinsi. Pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi dilaksanakan mulai tahun 2011 sampai dengan tahun 2013. Selanjutnya, sejak tahun 2014 pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, sejak tahun 2019 pengumpulan data SKD dilaksanakan dengan metode CAWI (*Computer Aided Web Interviewing*). 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 2022 secara umum adalah untuk memperoleh bahan evaluasi dari konsumen sebagai instrumen penting peningkatan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan yang baik. Tujuan tersebut tercantum dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik.

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2022 sebagai berikut:

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

### **1.3. Landasan Teori**

#### **1.3.1. Konsep dan Definisi**

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

### 1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu

Badan Pusat Statistik merupakan lembaga yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan statistik dasar serta menjadi rujukan informasi bagi statistik secara keseluruhan. 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](http://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>.

### **1.3.3. Kepuasan Layanan**

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

#### **a. Persyaratan**

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

#### **b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

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

#### **c. Waktu Penyelesaian**

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

d. Biaya/Tarif

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

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

f. Kompetensi Pelaksana

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

g. Perilaku Pelaksana

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

h. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

i. Sarana dan Prasarana

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

## 1.4. Metodologi

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

### 1.4.1. Metode *Sampling*

SKD 2022 dilaksanakan dengan metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2022 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS pada periode Januari 2022 sampai dengan waktu pencacahan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik penentuan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

### 1.4.2. Metode Pengumpulan Data

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

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

#### 1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2022 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain: analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

##### a) Analisis Tabulasi Silang

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

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

#### **b) Analisis Kesenjangan**

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

#### **c) Importance and Performance Analysis (IPA)**

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

Dalam IPA terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

### 1. Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

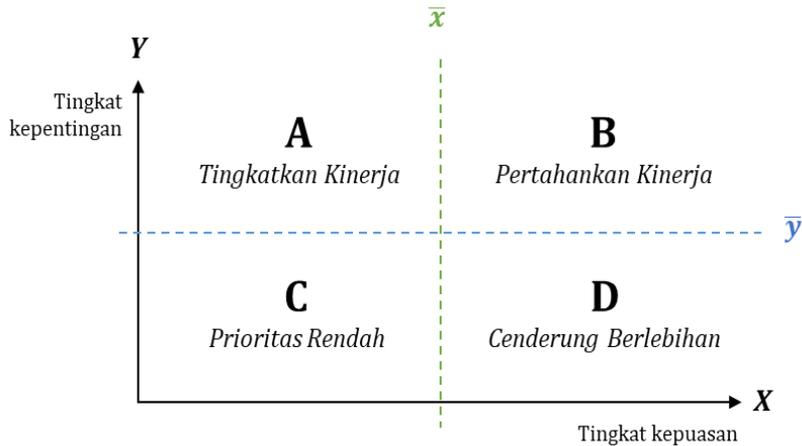
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

### 2. Diagram Cartesius

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



Gambar 1.1. Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis*

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

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

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

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

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

Kuadran B atau Kuadran “Pertahankan Kinerja” terletak di sebelah kanan atas, yang memiliki arti bahwa kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja atribut pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.

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

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

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

- Kuadran D

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

#### **d) Persentase Konsumen yang Puas**

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

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

#### **e) Indeks Kepuasan Konsumen**

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS dan kualitas data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS. Dengan demikian, ada 2 (dua) aspek IKK yang dihitung dalam SKD 2022 yaitu IKK terhadap pelayanan PST BPS dan IKK terhadap kualitas data BPS.

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

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

Langkah (1)	IKK Pelayanan PST (2)	IKK Kualitas Data (3)
<p>1. Menghitung Penimbang</p>	<p>Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan.</p> <p>Rumus penimbang:</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{11} \bar{y}_i}$ <p>dengan:</p> <p><math>w_i</math> = penimbang atribut pelayanan ke-i,  <math>\sum_{i=1}^{11} w_i = 1</math></p> <p><math>\bar{y}_i</math> = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i  <math>i = 1, 2, \dots, 11</math></p>	<p>Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10.</p> <p>Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu</p> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^3 \bar{y}_i} = \frac{10}{30}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^3 w_i = 1$
<p>2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{11} w_i} = \sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p><math>\bar{x}_i</math> = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^3 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^3 w_i} = \sum_{i=1}^3 \frac{10}{30} \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p><math>\bar{x}_i</math> = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i</p>
<p>3. Menghitung IKK</p>	<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> $IKK = \frac{IKK'}{\text{Skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$ <p>Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2.</p>	

Nilai IKK berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dikategorikan menjadi 4 kategori sebagaimana dalam Tabel 1.2.

Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

#### f) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

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

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

##### 1. Menghitung penimbang

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

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 (empat) atribut anti korupsi.

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

## 3. Menghitung IPAK

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

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

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

### 1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

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

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

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

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

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

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

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

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



# SEGMENTASI KONSUMEN

## MENURUT PEKERJAAN PENGGUNA

- PNS/TNI/POLRI :  
50,00%
- PELAJAR/MAHASIS  
WA: 15,63%
- PENELITI/DOSEN :  
12,50%
- LAINNYA : 21,87%

## MENURUT JENIS KELAMIN

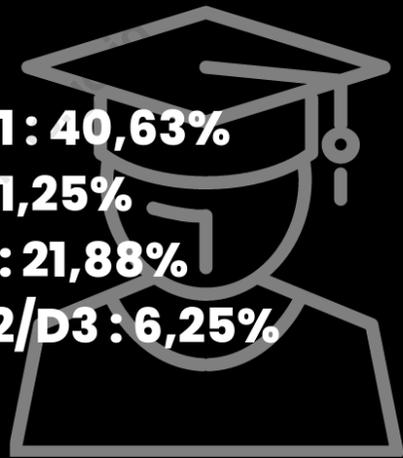
- LAKI-LAKI : 50%
- PEREMPUAN : 50%

## MENURUT JENIS LAYANAN

- WEBSITE BPS :  
64,44%
- PERPUSTAKAAN :  
11,11 %
- LAINNYA : 24,45%

## MENURUT PENDIDIKAN TERTINGGI YANG DITAMATKAN

- D4/S1 : 40,63%
- S2 : 31,25%
- SMA : 21,88%
- D1/D2/D3 : 6,25%



## MENURUT PEMANFAATAN HASIL KUNJUNGAN

- PEMERINTAHAN : 56,25%
- PENELITIAN : 18,75%
- TUGAS SEKOLAH/KULIAH :  
15,63%
- LAINNYA : 9,37%





## Bab 2

# Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kabupaten Ketapang. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan di BPS Kabupaten Ketapang. 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 2022. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden, dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah PST BPS Pusat dimana memiliki jumlah target 150 responden.

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

Berdasarkan metode pengumpulan data pada seluruh PST penyelenggara SKD metode CAWI lebih banyak digunakan, pada seluruh penyelenggara PST. Hal ini terkait dengan kondisi adaptasi kebiasaan baru

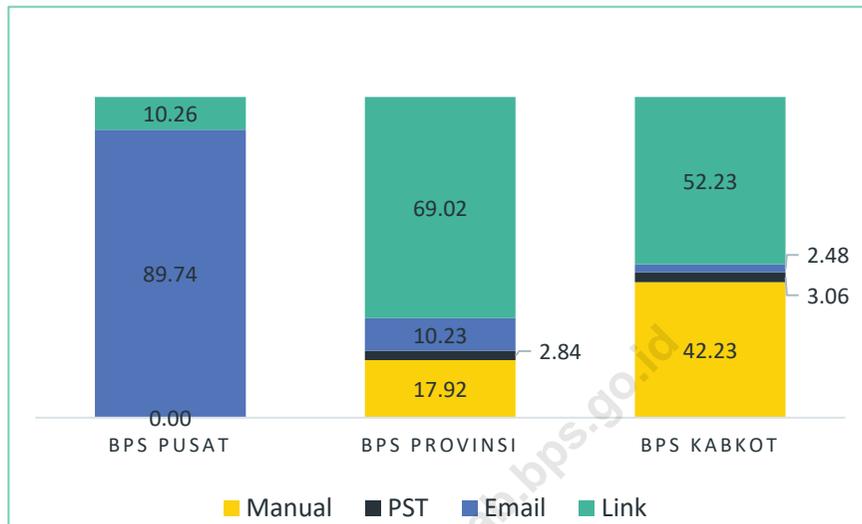
yang diantaranya termasuk pemberian pelayanan secara *daring* atau *online*. Secara rinci pengumpulan SKD terbagi menjadi 4 metode, yaitu:

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

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

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

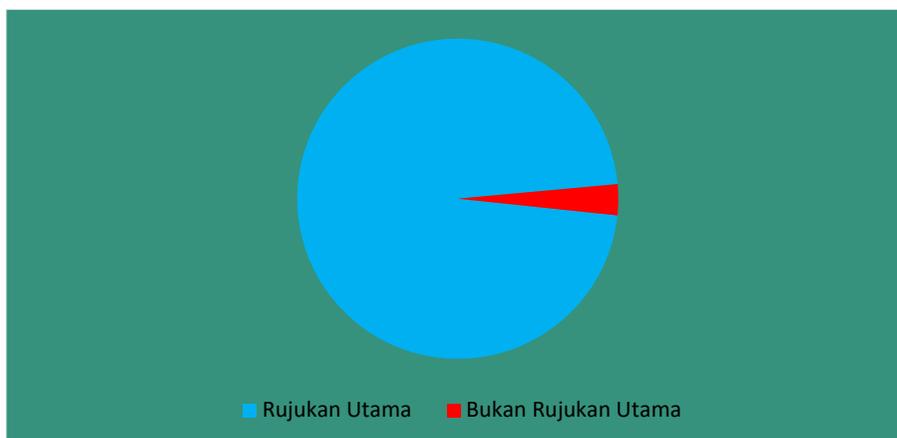
*link* merupakan metode paling banyak digunakan atau secara berturut-turut sebesar 69,00 persen dan 52,31 persen.



Gambar 2.1. Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data

## 2.2. 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. Dari hasil SKD 2022, diperoleh data bahwa 96,88 persen konsumen data BPS Kabupaten Ketapang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama. Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi BPS dalam menyajikan data yang lengkap, akurat, dan mutakhir.



Gambar 2.2. Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data

### 2.3. 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

Tabel 2.1. Persentase Konsumen Pengguna Data BPS Kabupaten Ketapang Berdasarkan Kelompok Umur

Kelompok Umur	Persentase (%)
(1)	(2)
< 16thn	0,00
16thn - 25thn	15,63
26thn - 35thn	37,50
36thn - 45thn	31,25
46thn - 55thn	15,63
56thn - 65thn	0,00
> 65thn	0,00

Sumber : Survei Kebutuhan Data (SKD) 2022

Berdasarkan Tabel 2.1., diketahui bahwa konsumen dari kelompok umur 26 – 35 tahun merupakan konsumen pengguna data terbanyak di BPS Kabupaten Ketapang, yaitu sekitar 37,50 persen dari seluruh konsumen

pengguna data. Kemudian diikuti oleh konsumen dari kelompok umur 36 – 45 tahun, sekitar 31,25 persen dari seluruh konsumen pengguna data.

### Jenis Kelamin



Gambar 2.3. Persentase Konsumen Pengguna Data BPS Kabupaten Ketapang Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil SKD 2022, persentase konsumen pengguna data di BPS Kabupaten Ketapang jika dilihat berdasarkan jenis kelaminnya adalah 50% konsumen laki-laki dan 50% konsumen perempuan.

### Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Tabel 2.2. Konsumen Pengguna Data BPS Kabupaten Ketapang Berdasarkan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Pendidikan Tertinggi	Persentase (%)
(1)	(2)
Kurang dari atau sama dengan SLTA/Sederajat	21,88
D1/D2/D3	6,25
D4/S1	40,63
S2	31,25
S3	0,00

Sumber : Survei Kebutuhan Data (SKD) 2022

Konsumen pengguna data dengan jenjang pendidikan yang ditamatkan adalah D4/S1 merupakan konsumen pengguna data terbanyak pada tahun 2022, sekitar 40,63 persen dari keseluruhan konsumen pengguna data di BPS Kabupaten Ketapang. Persentase terbesar lainnya adalah konsumen tamatan S2, SLTA/Sederajat atau dibawahnya, dan D1/D2/D3, masing-masing sekitar 31,25 persen, 21,88 persen, dan 6,25 persen dari total keseluruhan konsumen pengguna data.

## Pekerjaan Utama

Tabel 2.3. Persentase Konsumen Pengguna Data BPS Kabupaten Ketapang Berdasarkan Pekerjaan Utama

<b>Pekerjaan Utama</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>
<b>Pelajar/Mahasiswa</b>	15,63
<b>Peneliti/Dosen</b>	12,50
<b>PNS/TNI/Polri</b>	50,00
<b>Pegawai BUMN/D</b>	6,25
<b>Pegawai Swasta</b>	6,25
<b>Wiraswasta</b>	3,13
<b>Pekerjaan Utama Lainnya</b>	6,25

Sumber : Survei Kebutuhan Data (SKD) 2022

Dilihat dari hasil SKD 2022, persentase konsumen pengguna data BPS Kabupaten Ketapang terbanyak berdasarkan pekerjaan utama berturut-turut adalah PNS/TNI/Polri (50 persen), Pelajar/Mahasiswa (15,63 persen), Peneliti/Dosen (12,50 persen), Pegawai BUMN/D (6,25 persen), Pegawai Swasta (6,25 persen), Pekerjaan Utama Lainnya (6,25 persen), dan Wiraswasta (3,13 persen).

## Instansi/Institusi

Tabel 2.4. Persentase Konsumen Pengguna Data BPS Kabupaten Ketapang Berdasarkan Instansi/Institusi

<b>Instansi/Institusi</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>
<b>Lembaga Negara (%)</b>	9,38
<b>Kementerian &amp; Lembaga Pemerintah (%)</b>	3,13
<b>Pemerintah Daerah (%)</b>	46,88
<b>Lembaga Internasional (%)</b>	3,13
<b>Lembaga Penelitian &amp; Pendidikan Dalam Negeri (%)</b>	9,38
<b>Lembaga Penelitian &amp; Pendidikan Luar Negeri (%)</b>	0,00
<b>BUMN/BUMD (%)</b>	6,25
<b>Swasta (%)</b>	12,5
<b>Lainnya (%)</b>	9,38

Sumber : Survei Kebutuhan Data (SKD) 2022

Pada tahun 2022, berdasarkan hasil Survei Kebutuhan Data (SKD), diketahui bahwa konsumen pengguna data BPS Kabupaten Ketapang terbanyak berasal dari instansi pemerintah daerah, sekitar 46,88 persen dari total keseluruhan konsumen pengguna data yang ada. Konsumen dari institusi swasta merupakan konsumen pengguna data terbanyak selanjutnya, yaitu sekitar 12,5 persen dari keseluruhan konsumen. Sisanya adalah konsumen yang berasal dari institusi lembaga negara (9,38 persen), lembaga penelitian dan pendidikan dalam negeri (9,38 persen), instansi/institusi lainnya (9,38 persen), BUMN/BUMD (6,25 persen), lembaga internasional (3,13 persen), dan kementerian dan lembaga pemerintah (3,13 persen).

## 2.4. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Tabel 2.5. Persentase Konsumen Pengguna Data BPS Kabupaten Ketapang Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

<b>Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>
<b>Tugas Sekolah/Tugas Kuliah</b>	15,63
<b>Pemerintahan</b>	56,25
<b>Komersial</b>	6,25
<b>Penelitian</b>	18,75
<b>Pemanfaatan Lainnya</b>	3,13

Sumber : Survei Kebutuhan Data (SKD) 2022

Berdasarkan hasil SKD 2022, pemanfaatan utama data hasil kunjungan konsumen pengguna data dapat dibedakan sebagai tugas sekolah/tugas kuliah. pemanfaatan di bidang pemerintahan, pemanfaatan di bidang komersial, sebagai bahan penelitian, dan pemanfaatan lainnya. Pemanfaatan data hasil kunjungan di bidang pemerintahan merupakan yang terbanyak, yaitu sekitar 56,25 persen; dilanjutkan oleh pemanfaatan sebagai bahan penelitian, sekitar 18,75 persen; sebagai tugas sekolah/tugas kuliah, sekitar 15,63 persen; pemanfaatan di bidang komersial, sekitar 6,25 persen, dan sisanya sekitar 3,13 persen merupakan pemanfaatan lainnya.

## 2.5. Konsumen Menurut Jenis Layanan

Tabel 2.6. Persentase Konsumen Pengguna Data BPS Kabupaten Ketapang Menurut Jenis Layanan yang Digunakan

<b>Jenis Layanan yang Digunakan</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>
Perpustakaan	11,11
Pembelian Publikasi BPS	0,00
Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik	0,00
Akses Produk Statistik Pada Website BPS	64,44
Konsultasi Statistik	15,56

Sumber : Survei Kebutuhan Data (SKD) 2022

Akses produk statistik pada website BPS merupakan jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen pengguna data di BPS Kabupaten Ketapang, yaitu sekitar 64,44 persen dari total jenis layanan yang ada. Dua layanan lain yang digunakan oleh konsumen pengguna data di BPS Kabupaten Ketapang adalah layanan perpustakaan (11,11 persen) dan layanan konsultasi statistik (15,56 persen). Sementara itu hingga tahun 2022, belum ada konsumen pengguna data di BPS Kabupaten Ketapang yang memanfaatkan layanan pembelian publikasi BPS dan juga layanan pembelian data mikro/peta wilayah kerja statistik.

## 2.6. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

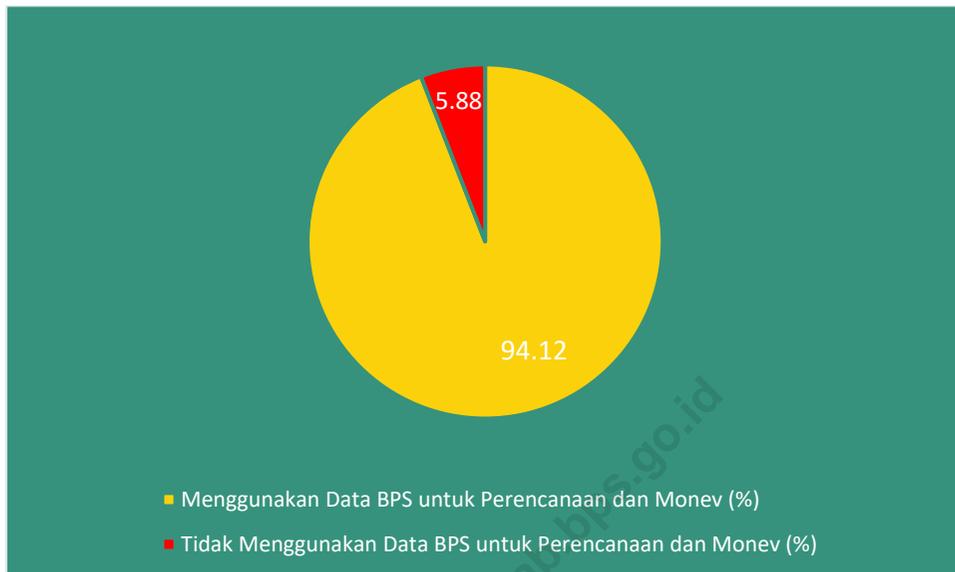
Tabel 2.7. Persentase Konsumen Pengguna Data BPS Kabupaten Ketapang Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Instansi/Institusi	Persentase (%)
(1)	(2)
Datang Langsung ke PST	19,61
Aplikasi PST Online	9,80
Website BPS /AllstatsBPS	47,06
Surat/Email	3,92
Aplikasi Chat	19,61
Fasilitas Lainnya	0,00

Sumber : Survei Kebutuhan Data (SKD) 2022

Pada tahun 2022, sekitar 47,06 persen konsumen pengguna data di BPS Kabupaten Ketapang menggunakan website BPS/Allstats BPS sebagai fasilitas utama untuk memperoleh layanan BPS. Selain menggunakan website BPS/Allstats BPS, fasilitas utama lain yang digunakan oleh konsumen pengguna data BPS Ketapang adalah dengan menggunakan aplikasi *chat* dan datang langsung ke PST (masing-masing 19,61 persen), menggunakan aplikasi PST *online* (9,80 persen), serta menggunakan surat/email (3,92 persen).

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



Gambar 2.4. Persentase Konsumen Pengguna Data BPS Kabupaten Ketapang Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Pada tahun 2021 di BPS Kabupaten Ketapang, 94,12 persen konsumen data menggunakan data BPS sebagai bahan dalam kegiatan perencanaan, monitoring dan evaluasi (Monev) pemerintahan. Maksud dari monitoring adalah kegiatan mengamati perkembangan pelaksanaan rencana, mengidentifikasi serta mengantisipasi permasalahan yang timbul dan/atau akan timbul untuk dapat diambil tindakan sedini mungkin dimana hasil akhirnya adalah pelaporan. Sementara evaluasi merupakan proses menentukan nilai atau pentingnya suatu kegiatan, kebijakan, atau program. Evaluasi adalah sebuah penilaian yang seobyektif dan sesistematik mungkin terhadap sebuah intervensi yang direncanakan, sedang berlangsung atau pun yang telah diselesaikan. Evaluasi menurut PP 39/2006, adalah Rangkaian kegiatan membandingkan realisasi masukan (input), keluaran

(output), dan hasil (outcome) terhadap rencana dan standar yang telah ditetapkan.

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

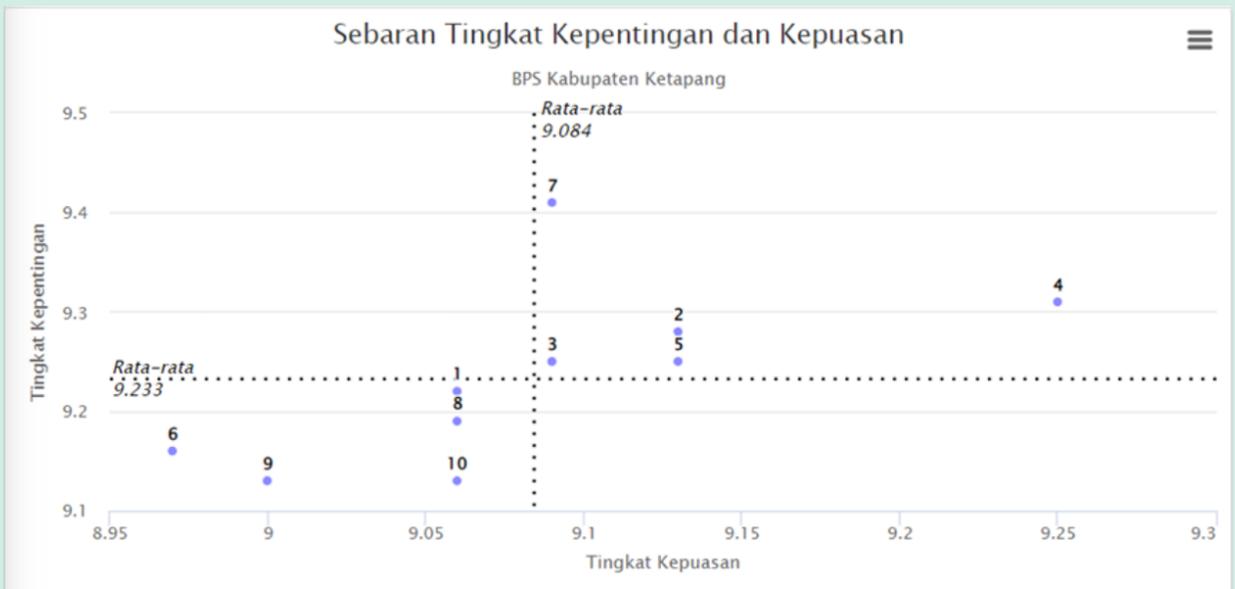
# ANALISIS KEPUASAN LAYANAN



GAP KEPENTINGAN DAN KEPUASAN BERADA PADA RANGE  $-0,07$  SAMPAI  $-0,32$

GAP TERBESAR PADA ATRIBUT "DATA BPS MUDAH DIAKSES PADA FASILITAS UTAMA YANG DIGUNAKAN"

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



TERDAPAT 5 ATRIBUT DI **KUADRAN B** (KANAN-ATAS), YANG ARTINYA SUDAH MEMENUHI HARAPAN KONSUMEN DATA SEDANGKAN 5 ATRIBUT LAINNYA BERADA DI **KUADRAN C** (KIRI-BAWAH)

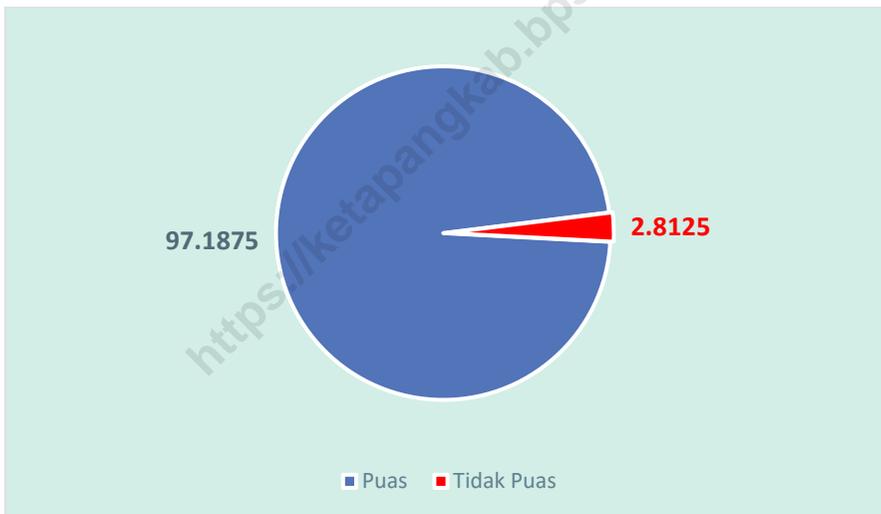


## Bab 3

# Analisis Kepuasan Layanan

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

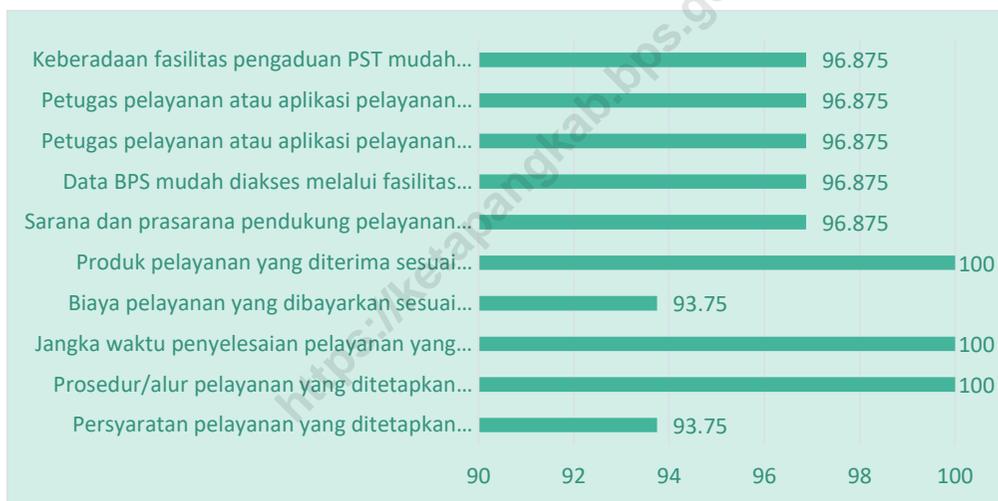


Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen Pengguna Data Terhadap Pelayanan BPS Kabupaten Ketapang

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Kepuasan ini merupakan perbandingan antara konsumen yang memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap total konsumen data. Berdasarkan Gambar 3.1, konsumen yang merasa puas dengan pelayanan pada BPS Kabupaten Ketapang sekitar 97,1875 persen. Jika dibandingkan dengan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan

pada tahun 2021, yaitu sekitar 98,76 persen, maka persentase kepuasan konsumen tersebut mengalami penurunan sebesar 1,5725 persen.

Kepuasan konsumen dapat dilihat berdasarkan atribut pelayanan. Berdasarkan Gambar 3.2., tingkat kepuasan konsumen pengguna data pada pelayanan BPS Kabupaten Ketapang, dari 10 atribut pelayanan 3 diantaranya memiliki persentase 100 persen, 5 atribut memiliki persentase 96,875 dan 2 atribut memiliki persentase 93,75 persen. 1 atribut pelayanan yaitu proses penanganan pengaduan PST tidak disertakan disini karena pada tahun 2022 tidak ada konsumen pengguna data BPS Kabupaten Ketapang yang melakukan pengaduan.



Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen Pengguna Data Pada Tiap Atribut Pelayanan

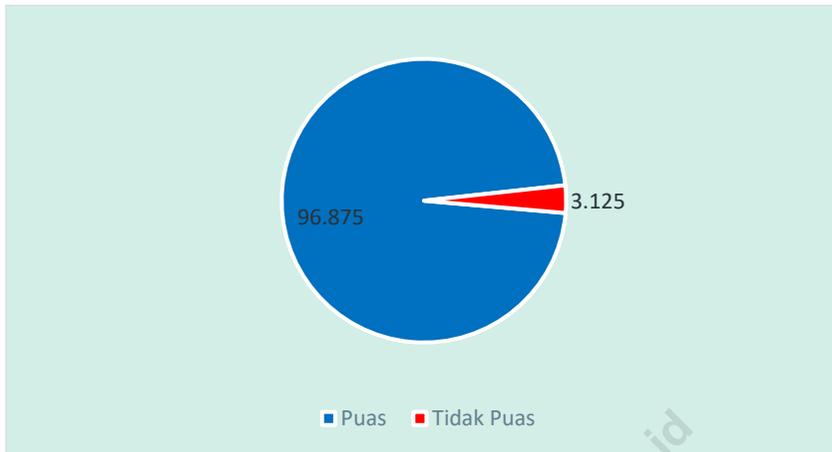
### 3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data



Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen Pengguna Data Terhadap Akses Data BPS Kabupaten Ketapang

Angka Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS didapat dari atribut pelayanan “Kemudahan mengakses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan untuk mendapatkan data”. Pada tahun 2022, tingkat kepuasan terhadap akses data BPS Kabupaten Ketapang mencapai angka 96,875 persen, hal ini menunjukkan bahwa mayoritas konsumen pengguna data merasa puas dengan kemudahan untuk mendapatkan data di BPS Kabupaten Ketapang.

### 3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana



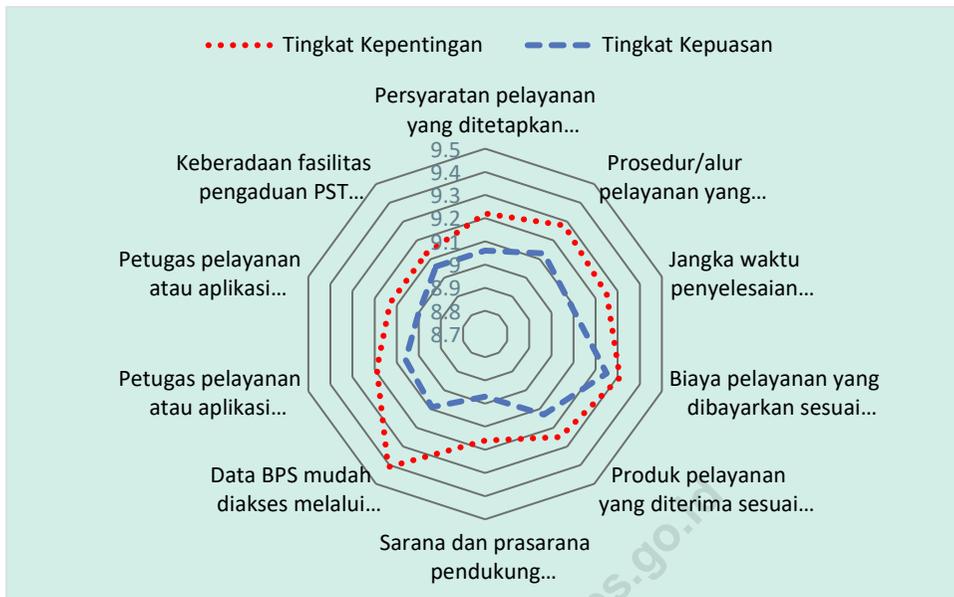
Gambar 3.4. Persentase Kepuasan Konsumen Pengguna Data Terhadap Sarana dan Prasarana BPS Kabupaten Ketapang

Kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasarana BPS didapat dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan PST. Pada tahun 2021 kepuasan konsumen data terhadap sarana dan prasarana BPS Kabupaten Ketapang mencapai angka 96,875 persen.

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

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS bergantung pada kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Untuk menganalisis hal ini, maka digunakan metode *Gap Analysis*.

*Gap analysis* menganalisis kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS yang dalam hal ini adalah BPS Kabupaten Ketapang. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan.



Gambar 3.5. *Gap Analysis* Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Konsumen Pengguna Data Terhadap Atribut Pelayanan BPS Kabupaten Ketapang

Berdasarkan gambar 3.5, kesepuluh atribut pelayanan PST BPS Kabupaten Ketapang memiliki nilai *gap* yang bernilai negatif (tingkat kepentingan lebih besar dari tingkat kepuasan). *Gap* yang bernilai negatif mengindikasikan belum terpenuhinya harapan konsumen terhadap atribut tersebut di PST BPS Kabupaten Ketapang. Semakin kecil *gap*, maka semakin baik tingkat pelayanan yang dihasilkan BPS.

Dari lima atribut tersebut, atribut dengan *gap* paling besar adalah pada atribut “Data BPS mudah diakses pada fasilitas utama yang digunakan”. Hal ini berarti perlu perhatian lebih terhadap peningkatan kualitas di atribut tersebut agar kedepannya sudah dapat mencapai tingkat ekspektasi kepuasan konsumen pengguna data.

Tabel 3.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Atribut Pelayanan di BPS Kabupaten Ketapang Tahun 2022

Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)
Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	9,22	9,06	-0,16
Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	9,28	9,13	-0,15
Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan	9,25	9,09	-0,16
Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan	9,31	9,25	-0,06
Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	9,25	9,13	-0,12
Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	9,16	8,97	-0,19
Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	9,41	9,09	-0,32
Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik	9,19	9,06	-0,13
Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas	9,13	9,00	-0,13
Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.	9,13	9,06	-0,07

Sumber : Survei Kebutuhan Data (SKD) 2022

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

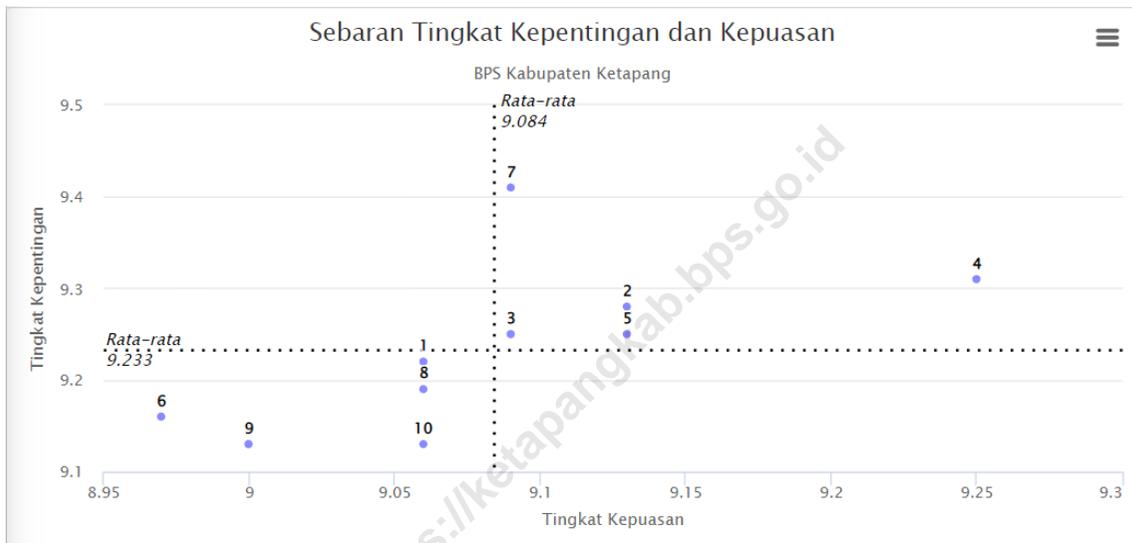
Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Ketapang. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan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

Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Atribut Pelayanan di BPS Kabupaten Ketapang Tahun 2022

Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kesesuaian
(1)	(2)	(3)	(4)
Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	9,22	9,06	98,30
Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	9,28	9,13	98,32
Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan	9,25	9,09	98,31
Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan	9,31	9,25	99,33
Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	9,25	9,13	98,65
Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	9,16	8,97	97,95
Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	9,41	9,09	96,68
Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik	9,19	9,06	98,64
Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas	9,13	9,00	98,63
Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.	9,13	9,06	99,32

Sumber : Survei Kebutuhan Data (SKD) 2022

Berdasarkan Tabel 3.2., walaupun belum ada atribut pelayanan yang tingkat kesesuaiannya mencapai 100 persen, namun angka tingkat kesesuaian di sepuluh atribut pelayanan BPS Kabupaten Ketapang sudah diatas angka 90 persen semua. Ini artinya pelayanan di BPS Kabupaten Ketapang menurut atribut-atribut pelayanannya sudah memenuhi mayoritas kepentingan dan kepuasan konsumen pengguna data.



Keterangan	
1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan	7. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
2. Kemudahan Prosedur	8. Respon Petugas Pelayanan
3. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online
4. Kesesuaian Biaya Pelayanan	10. Kemudahan Fasilitas Pengaduan
5. Kesesuaian Produk Pelayanan	
6. Sarana prasarana	

Gambar 3.6. *Importance and Performance Analysis (IPA)* Atribut Pelayanan BPS Kabupaten Ketapang

Kuadran A (Kuadran kiri-atas) memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.6, tidak

ada atribut pelayanan BPS Kabupaten Ketapang yang masuk kedalam kuadran A.

Kuadran B (Kuadran kanan-atas) memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kabupaten Ketapang adalah:

1. Kemudahan Prosedur
2. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
3. Kesesuaian Biaya Pelayanan
4. Kesesuaian Produk Pelayanan
5. Kemudahan Akses Data Melalui Fasilitas Utama

Kuadran C (Kuadran kiri-bawah) memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Kabupaten Ketapang adalah Kemudahan Persyaratan Pelayanan, Sarana Prasarana, Respon Petugas Pelayanan, Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan *Online*, Kemudahan Fasilitas Pengaduan.

Kuadran D (Kuadran kanan-bawah) memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.6, tidak ada atribut pelayanan PST BPS Kabupaten Ketapang yang termasuk dalam kuadran D.

### 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 Ketapang tahun 2022 adalah 90,85. Angka ini menunjukkan kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Ketapang masuk kedalam kategori baik. Selain itu jika dibandingkan dengan tahun 2021 dimana angka IKK-nya adalah 90,04, dapat dikatakan bahwa IKK BPS Kabupaten Ketapang mengalami peningkatan. Hal ini menunjukkan terdapat peningkatan pelayanan yang diberikan kepada konsumen pada PST BPS Kabupaten Ketapang pada tahun 2022 sehingga meningkatkan kepuasan konsumen data.



Gambar 3.7. Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS Kabupaten Ketapang

**IV**

# ANALISIS PERILAKU

## ANTI KORUPSI

### INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI



**IPAK**



**93,67**

**SEMAKIN TINGGI ANGKA IPAK,  
SEMAKIN BAIK PENERAPAN**

**PERILAKU ANTI KORUPSI**



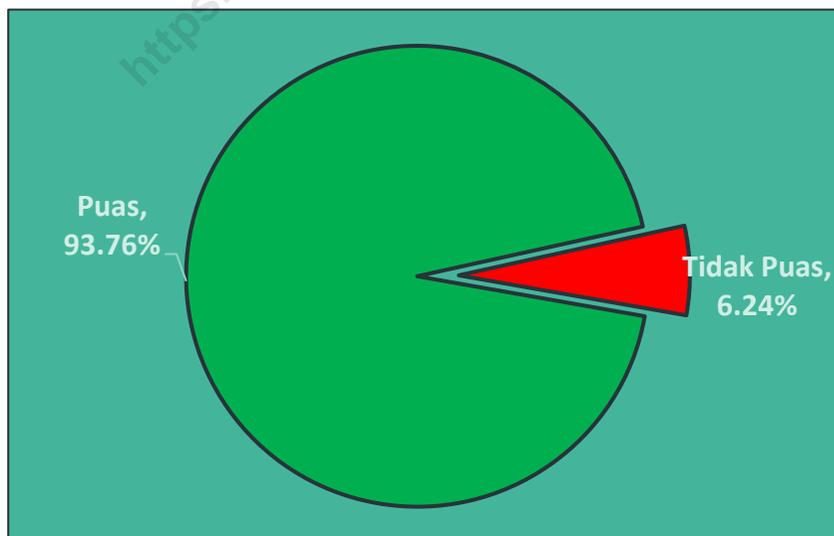
## Bab 4

# Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

### 4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan rincian variabel anti korupsi. Terdapat empat rincian variabel atau atribut anti korupsi, 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. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Ketapang Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi

Berdasarkan Gambar 4.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan penerapan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Ketapang sebesar 93%. Artinya bisa dikatakan bahwa konsumen secara garis besar puas terhadap penerapan perilaku anti korupsi di PST BPS Kabupaten Ketapang.

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

Kepuasan konsumen terhadap penerapan perilaku anti korupsi BPS tergantung pada kepentingan perilaku anti korupsi BPS bagi konsumen tersebut. Jadi dapat dikatakan bahwa, seberapa penting suatu penerapan perilaku anti korupsi bagi konsumen akan berpengaruh pada tingkat kepuasan dari konsumen terhadap kualitas penerapan perilaku anti korupsi tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap penerapan perilaku anti korupsi di BPS Kabupaten Ketapang dengan menggunakan *gap analysis*. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kabupaten Ketapang.



Gambar 4.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan GAP dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi BPS di PST BPS Kabupaten Ketapang

*Gap analysis* dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja penerapan perilaku anti korupsi BPS di PST BPS Kabupaten Ketapang. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja penerapan perilaku anti korupsi dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 4.2, terlihat bahwa dari empat atribut penilaian, tiga atribut memiliki nilai *gap* negatif, yaitu ketika nilai kepentingan lebih tinggi dari nilai kepuasan, dan satu atribut memiliki nilai *gap* positif, yaitu ketika nilai kepentingan lebih rendah dari nilai kepuasan.

Tabel 4.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan GAP dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi BPS di PST BPS Kabupaten Ketapang

Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	GAP
Tidak Ada Diskriminasi dalam Pelayanan	9,38	9,22	-0,16

Tidak Ada Penerimaan Imbalan Di Luar Ketentuan yang Sudah Ditetapkan dalam Pelayanan	9,47	9,38	-0,09
Tidak Ada Pungutan Liar (Pungli) dalam Pelayanan	9,63	9,38	-0,25
Tidak Ada Praktik Percaloan dalam Pelayanan	9,50	9,53	0,03

*Gap* masing-masing atribut penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat dalam Tabel 4.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut “Tidak Ada Diskriminasi dalam Pelayanan” memiliki nilai *gap* negatif -0,16, atribut “Tidak Ada Penerimaan Imbalan Di Luar Ketentuan yang Sudah Ditetapkan dalam Pelayanan” memiliki nilai *gap* negatif -0,09, dan atribut “Tidak Ada Pungutan Liar (Pungli) dalam Pelayanan” memiliki nilai *gap* -0,25. Nilai *gap* yang negatif tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Ketapang. Sementara itu, atribut dengan *gap* positif adalah “Tidak Ada Praktik Percaloan dalam Pelayanan” yaitu 0,03, artinya atribut penerapan perilaku anti korupsi ini sudah melebihi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Ketapang.

Atribut penerapan perilaku anti korupsi di PST BPS Kabupaten Ketapang memiliki *gap* -0,31 sampai 0,03. Walaupun demikian, menurut Parasuraman (1991), jika *gap* negatif bernilai diantara 0 hingga-1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

#### 4.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS

Indeks Persepsi 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 empat atribut anti korupsi. IPAK pelayanan BPS Kabupaten Ketapang Tahun 2022 adalah sebesar 93,76.



Gambar 3.6. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) BPS di PST BPS Kabupaten Ketapang

Tabel 4.2. Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) dan Interpretasi

Nilai IPAK	Klasifikasi/Interpretasi
16,67 – 30,56	Perilaku anti korupsi sangat tidak diterapkan dalam pelayanan
30,57 – 44,44	Perilaku anti korupsi tidak diterapkan dalam pelayanan
44,45 – 58,33	Perilaku anti korupsi kurang diterapkan dalam pelayanan
58,34 – 72,22	Perilaku anti korupsi cukup diterapkan dalam pelayanan
72,23 – 86,11	Perilaku anti korupsi diterapkan dalam pelayanan
86,12 – 100,00	Perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan

Berdasarkan Tabel 4.2, IPAK pelayanan BPS Kabupaten Ketapang sebesar 93,67 dapat diartikan dengan perilaku anti korupsi sangat diterapkan pada layanan PST BPS Kabupaten Ketapang.

Berikut adalah atribut yang ditanyakan kepada konsumen untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap perilaku anti korupsi telah diterapkan pada layanan BPS Kabupaten Ketapang.

1. Petugas pelayanan tidak melakukan diskriminasi dalam memberikan pelayanan. Ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas tidak dibeda-bedakan berdasarkan posisi, jabatan, dan status sosial konsumen.
2. Petugas pelayanan tidak menerima imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan (gratifikasi). Ini berarti petugas melayani sesuai tugasnya dan bukan untuk menerima gratifikasi dari konsumen.
3. Petugas pelayanan tidak meminta imbalan di luar tarif resmi (pungutan liar). Ini berarti dalam memberikan layanan, petugas hanya menerapkan biaya sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.
4. Petugas pelayanan tidak melakukan praktik percaloan. Ini berarti bahwa konsumen langsung mendapatkan layanan langsung dari petugas. Petugas tidak menawarkan dirinya untuk menjadi perantara dan mempermudah perolehan layanan dengan menyertakan biaya di luar ketentuan kepada konsumen.

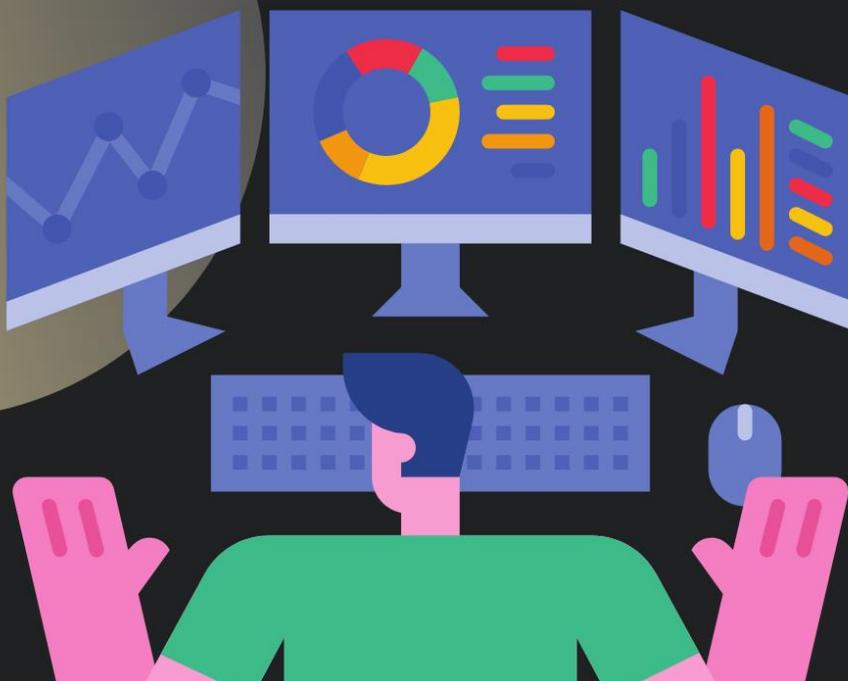
# ANALISIS KEBUTUHAN DATA



**LEVEL DATA YANG PALING BANYAK DICARI  
ADALAH DATA PADA *LEVEL KABUPATEN***

**PERIODE DATA YANG PALING BANYAK  
DICARI ADALAH DATA *PERIODE TAHUNAN***

**RAGAM DATA YANG PALING BANYAK  
DICARI ADALAH DATA *IPDS - DAERAH  
DALAM ANGKA***





## Bab 5

# Analisis Kebutuhan Data

SKD 2022, selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan PST BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data serta mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS. Pada bab ini akan menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi kebutuhan data menurut jenis data, level data, periode data, dan perolehan data.

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

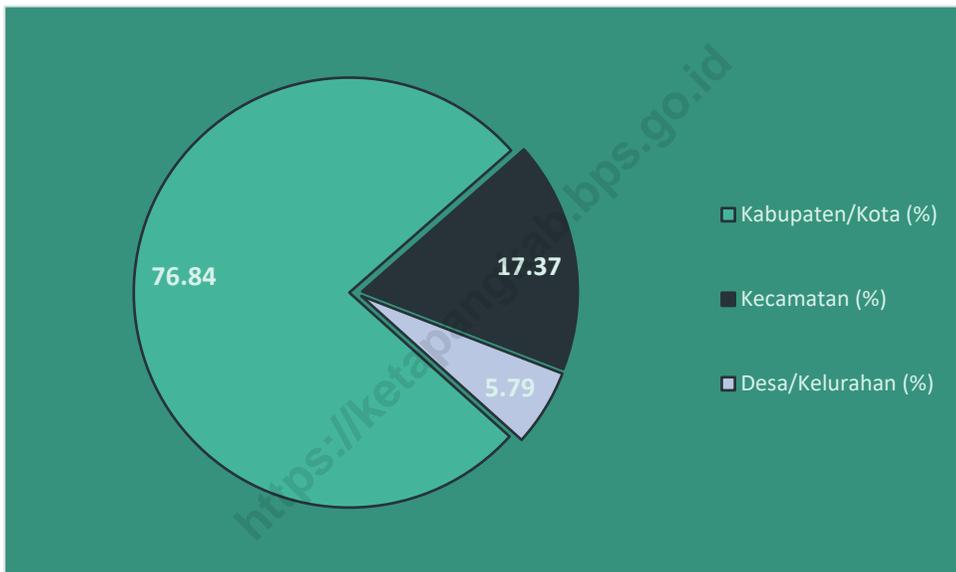
**Orang-data** adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data). Misalnya, seorang pengguna data membutuhkan lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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 2022, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten

Ketapang. Secara umum, dari keseluruhan konsumen PST, terdapat 76,84% konsumen PST yang mencari data pada level kabupaten/kota. Pencarian data pada level kecamatan dicari oleh 17,37% konsumen PST dan 5,79% konsumen PST lainnya melakukan pencarian data pada level desa/kelurahan. Tidak ada konsumen di PST BPS Kabupaten Ketapang yang mencari data pada level provinsi maupun nasional. Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.

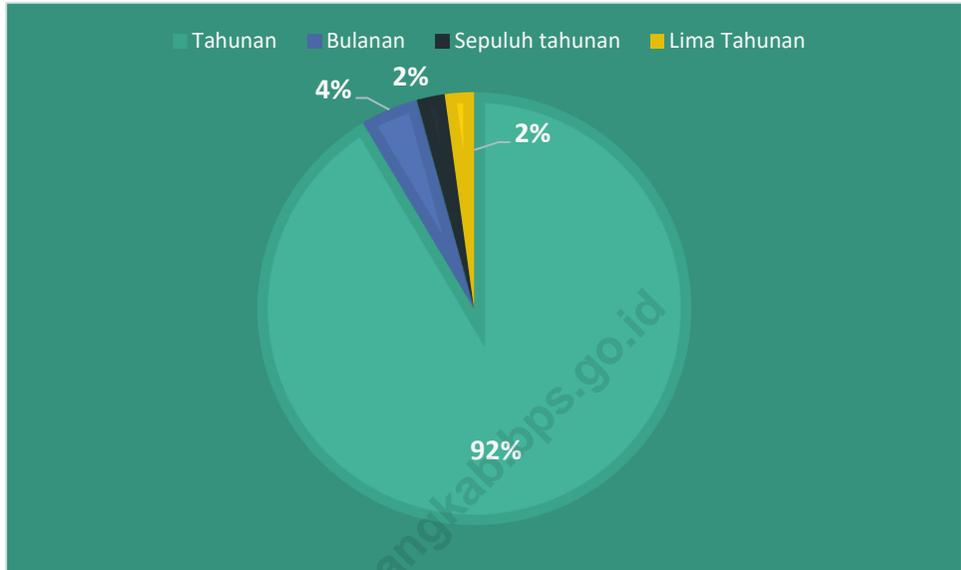


Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Ketapang Menurut Level Data

## 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 sebesar 92%, kemudian

pencarian data bulanan dengan persentase pencarian data sebesar 4%, dan data lima tahunan dan sepuluh tahunan masing-masing sebesar 2%.

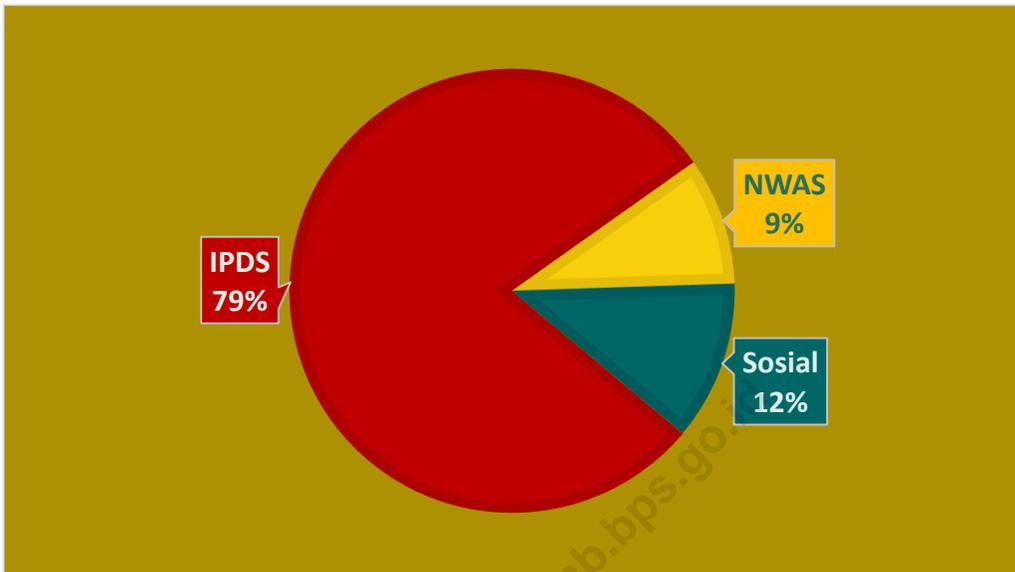


Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Ketapang Menurut Periode Data

### 5.3. Kebutuhan Data menurut Ragam Data

Dalam pencarian data, terdapat sejumlah ragam data. SKD 2022 membagi ragam data menjadi enam sesuai dengan fungsi dan subbagian pada BPS Kabupaten Ketapang, yaitu Sosial, Produksi, Distribusi, Neraca Wilayah dan Analisis Statistik (NWAS), Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik (IPDS), serta Tata Usaha (TU). Berdasarkan Gambar 5.3, pencarian data terbanyak berasal dari ragam data IPDS, yaitu sebesar 57% dari total pencarian data. Terdapat banyak pencarian data yang berasal dari ragam data IPDS karena banyak dari pencarian-pencarian data oleh konsumen data di PST Kabupaten Ketapang ini bersumber dari jenis publikasi Kabupaten Dalam Angka dan Kecamatan Dalam Angka, yang mana keduanya berasal dari ragam data IPDS. Pencarian data terbanyak

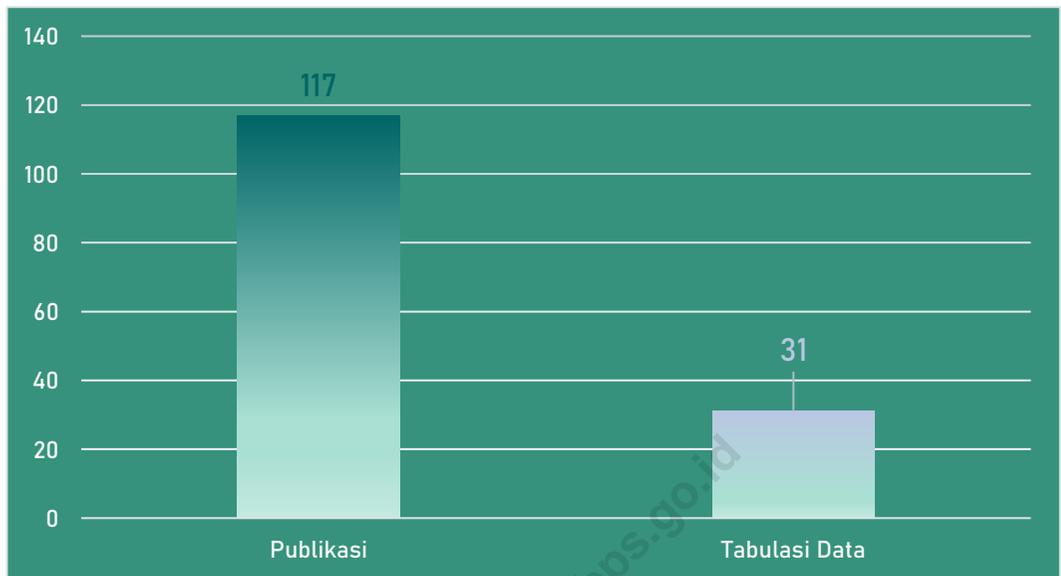
selanjutnya berasal dari ragam data Sosial dan NWAS, dengan persentase pencarian berturut-turut sebesar 12% dan 9%.



Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Ketapang Menurut Ragam Data

#### 5.4. Kebutuhan Data menurut Sumber Data

Dari hasil SKD 2022, dapat diidentifikasi sumber data yang dipakai oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Ketapang. Sumber data di PST BPS Kabupaten Ketapang terdiri dari publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di *website*. Berdasarkan Gambar 5.5, 79% dari keseluruhan data yang dicari oleh konsumen data bersumber dari publikasi, sedangkan 21% sisanya berasal dari tabulasi data. Tidak ada pencarian data yang didapat oleh konsumen data di PST Kabupaten Ketapang yang bersumber dari data mikro, peta, maupun tabel di *website*.



Gambar 5.4. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Ketapang Menurut Sumber Data





# ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA



$$\text{IKK} = 90,33$$

INDEKS KEPUASAN KONSUMEN (IKK) SEBESAR 90,33  
MENUNJUKKAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP  
KUALITAS DATA BPS ADALAH BAIK (SKALA 100)



## Bab 6

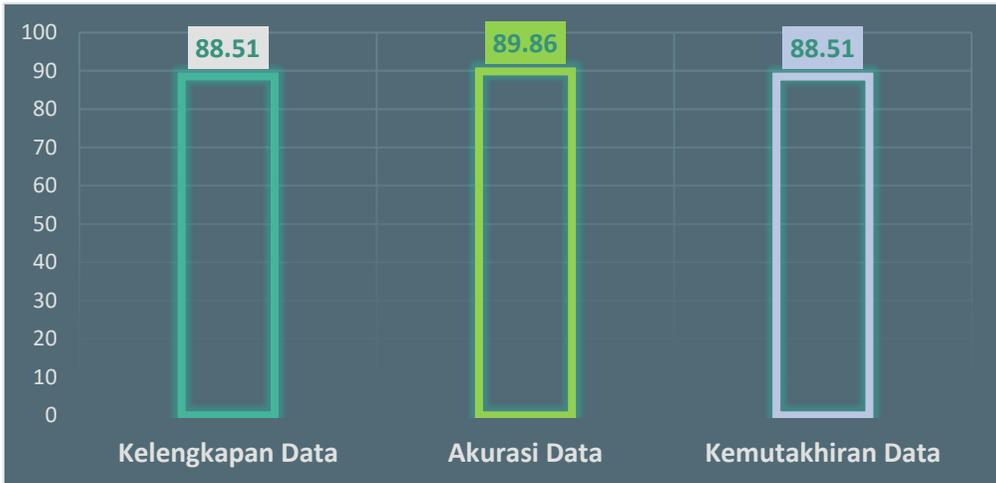
# Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

### 6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Ketapang 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 Ketapang.

Berdasarkan Gambar 6.1, dapat dilihat bahwa belum mayoritas konsumen data di PST BPS Kabupaten Ketapang sudah merasa puas terhadap data yang diperoleh pada ketiga dimensi kualitas data. Pada dimensi kelengkapan data dan kemutakhiran data, angka kepuasannya mencapai 88,51%, sedangkan pada dimensi akurasi data, angka kepuasannya masih berada di angka 89,86%.



Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang di Peroleh dari Penyedia Data Pelayanan BPS Kabupaten Ketapang Menurut Aspek Kualitas Data

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS dari Penyedia Data BPS Kabupaten Ketapang.

Dari hasil SKD 2022, didapatkan nilai IKK untuk kualitas data BPS Kabupaten Ketapang tahun 2022 sebesar **90,33**; yang artinya kualitas data BPS Kabupaten Ketapang masuk kategori baik dan sudah memenuhi kebutuhan para konsumen data.



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

# VII

## PENUTUP

**REALISASI  
PENGUMPULAN  
DATA SKD 2022**

**106,67%**



**96,88%**

Konsumen pengguna data BPS Kabupaten Ketapang menggunakan data yang diterima sebagai *rujukan utama*

**76,84%**

Pencarian data berada pada level Kabupaten/Kota

**17,37%**

Pencarian pada level Kecamatan

**5,79%**

Pencarian pada level Desa/Kelurahan

**IPAK  
(INDEKS PERSEPS  
ANTI KORUPSI)**

**93,76%**



**INDEKS KEPUASAN KONSUMEN**

**90,33**



Pencarian data berasal dari ragam data IPDS (Publikasi Daerah Dalam Angka)

**79%**



**SURVEI KEBUTUHAN DATA 2022**



## Bab 7

### Penutup

#### 7.1. Kesimpulan

1. Pelaksanaan SKD 2022 di PST BPS Kabupaten Ketapang secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Kabupaten Ketapang yang melebihi target (106,67%) dan selesai tepat waktu.
2. 96,88 persen konsumen pengguna data BPS Kabupaten Ketapang menggunakan data yang diterima sebagai rujukan utama kegiatan yang mereka lakukan. Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi BPS Kabupaten Ketapang dalam menyajikan data yang lengkap, akurat, dan mutakhir.
3. Konsumen data BPS Kabupaten Ketapang 50,00 persennya memiliki pekerjaan utama sebagai PNS/TNI/Polri, sedangkan jika berdasarkan instansi/institusi asal konsumen data BPS Kabupaten Ketapang, 46,88 persen berasal dari Pemerintah Daerah.
4. IPAК (Indeks Persepsi Anti Korupsi) pelayanan BPS Kabupaten Ketapang Tahun 2022 adalah sebesar 93,76 yang dapat diartikan dengan perilaku anti korupsi sangat diterapkan pada layanan BPS Kabupaten Ketapang.
5. Konsumen data BPS Kabupaten Ketapang pada tahun 2022 sekitar 76,84 persen mencari data pada level kabupaten/kota, 17,37 persen mencari data pada level kecamatan dan 5,79 persen lainnya mencari data pada level desa/kelurahan.
6. Pencarian data terbanyak berasal dari ragam data yang berasal dari seksi IPDS, yaitu sebesar 79 persen dari total pencarian data BPS Kabupaten Ketapang, 12 persen dari seksi Sosial, dan 9 persen dari seksi Nwas. Terdapat banyak pencarian data yang berasal dari

ragam data IPDS karena banyak dari pencarian-pencarian data oleh konsumen data di PST Kabupaten Ketapang ini bersumber dari jenis publikasi Kabupaten Dalam Angka dan Kecamatan Dalam Angka, yang mana keduanya berasal dari ragam data IPDS.

7. Pada tahun 2021, BPS Kabupaten Ketapang memiliki Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) untuk kualitas data sebesar 90,33. Hal ini berarti kualitas data BPS Kabupaten Ketapang masuk kategori baik dan sudah memenuhi kebutuhan para konsumen data.

#### 8. Rekomendasi

Berdasarkan hasil SKD 2022, saran dan rekomendasi yang perlu dilakukan pada atribut-atribut pelayanan PST BPS Kabupaten Ketapang yang menjadi prioritas perbaikan adalah:

1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
2. Sarana Prasarana
3. Respon Petugas Pelayanan
4. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan *Online*
5. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

## Daftar Pustaka

- Brandt, R.D. 2000. An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. Burke White Paper Series, Vol. 2, Issue 2, pp. 1-8.
- 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.

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

# Metadata

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memiliki Metadata

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

## Persentase konsumen PST BPS Pusat berdasarkan Jenis Kelamin



### Metadata

- Nama Indikator : Persentase konsumen PST BPS Pusat Berdasarkan Jenis Kelamin
- Konsep : Persentase konsumen PST BPS Pusat Berdasarkan jenis Kelamin
- Uraian : Perbandingan Jumlah konsumen laki-laki/perempuan terhadap Jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Pusat
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen (%)
- Klasifikasi : Jenis Kelamin
- Interpretasi : Semakin besar angka Indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS Pusat.
- Rumus :  $PI = \frac{x_i}{y} \times 100$   
dengan : PI : Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke-I  
x<sub>i</sub> : 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. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Satker PST	Tingkat Pendidikan				
	Kurang dari atau sama dengan SLTA/Sederajat	D1/D2/D3 (%)	D4/S1 (%)	S2 (%)	S3 (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Kab. Ketapang	21,88	6,25	40,63	31,25	0,00

### Metadata Indikator

Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Konsep : Segmentasi konsumen

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut pendidikan tertinggi yang ditamatkan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan mengacu pada ijazah yang dimiliki.

Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS  
2. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Rumus Penghitungan : 
$$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$$

Dengan:

$P_i$  = Persentase konsumen dengan pendidikan tertinggi yang ditamatkan ke- $i$

$x_i$  = Jumlah konsumen dengan pendidikan tertinggi yang ditamatkan ke- $i$

$y$  = Jumlah seluruh konsumen

$i = 1$  (<SLTA/ sederajat), 2 (D1/D2/D3), 3 (D4/S1), 4 (S2), 5 (S3)

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pendidikan tertinggi yang ditamatkan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pendidikan.

## Lampiran 2. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Satker PST	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki (%)	Perempuan (%)
(1)	(2)	(3)
Kab. Ketapang	50,00	50,00

### Metadata Indikator

Konsep	:	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Jenis Kelamin
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p><math>P_i</math> = Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke-i  <math>x_i</math> = Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke-i  <math>y = \sum_{i=1}^2 x_i</math> = Jumlah seluruh konsumen  <math>i = 1</math> (laki-laki), <math>2</math> (perempuan)</p>
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 3. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Wilayah PST	Pekerjaan Utama							Pekerjaan Utama Lainnya (%)
	Jumlah (Orang)	Pelajar/Mahasiswa (%)	Peneliti/Dosen (%)	PNS/TNI/Polri (%)	Pegawai BUMN/D (%)	Pegawai Swasta (%)	Wiraswasta (%)	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	
Kab. Ketapang	32	15,63	12,50	50,00	6,25	6,25	3,13	6,25

#### Metadata Indikator

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

Instansi/Institusi	Persentase (%)
Lembaga Negara	9,38
Kementrian & Lembaga Pemerintah	3,13
Pemerintah Daerah	46,88
Lembaga Internasional	3,13
Lembaga Penelitian & Pendidikan Dalam Negeri	9,38
Lembaga Penelitian & Pendidikan Luar Negeri	0,00
BUMN/BUMD	6,25
Swasta	12,50
Lainnya	9,38

#### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Instansi/Institusi
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut instansi/institusi terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD pada wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Instansi/Institusi
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus	:	
Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dimana: $P_i$ = Persentase konsumen dengan instansi/institusi ke-i $x_i$ = Jumlah konsumen dengan instansi/institusi ke-i $y$ = Jumlah seluruh konsumen = 1 (Lembaga Negara), 2 (Kementrian & Lembaga Pemerintah), 3 (Pemerintah Daerah), 4(Lembaga Internasional), 5 (Lembaga Penelitian & Pendidikan Dalam Negeri), 6 (Lembaga Penelitian & Pendidikan Luar Negeri), 7 (BUMN/BUMD), 8 (Swasta), 9 (Lainnya)
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan instansi/institusi tersebut pada wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut instansi/institusi.

## Lampiran 5. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data

Wilayah PST	Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data					
	Datang Langsung ke PST (%)	Aplikasi PST Online (%)	Website BPS/ AllstatsBPS (%)	Surat/Email (%)	Aplikasi Chat (%)	Fasilitas Lainnya (%)
Kab. Ketapang	19,61	9,80	47,06	3,92	19,61	0,00

### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Fasilitas utama adalah sarana utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS, baik berupa pencarian data maupun konsultasi.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p><math>P_i</math> = Persentase konsumen dengan jenis fasilitas utama ke-i  <math>x_i</math> = Jumlah konsumen dengan jenis fasilitas ke-i  <math>y</math> = Jumlah seluruh konsumen  <math>i = 1</math> (Datang Langsung), 2 (Aplikasi PST Online), 3 (Website/Allstats BPS), 4 (Surat/Email), 5 (Aplikasi Chat), 6 (Fasilitas Lainnya).</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan fasilitas tersebut untuk memperoleh layanan BPS di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut fasilitas yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS.

## Lampiran 6. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Wilayah PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/Tugas Kuliah (%)	Pemerintahan(%)	Komersial (%)	Penelitian (%)	Pemanfaatan Lainnya(%)
Kab. Ketapang	15,63	56,25	6,25	18,75	3,13

### Metadata Indikator

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

## Lampiran 7. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan

Wilayah PST	Jenis Layanan yang Digunakan					
	Perpustakaan (%)	Pembelian Publikasi BPS (%)	Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik(%)	Akses Produk Statistik Pada Website BPS(%)	Konsultasi Statistik(%)	Rekomendasi Kegiatan Statistik(%)
KETAPANG	11,11	0,00	0,00	64,44	15,56	8,89

### Metadata Indikator

Konsep	:	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Jenis layanan yang dicakup dalam SKD 2021 mencakup Perpustakaan, Pembelian Publikasi BPS, Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik, Akses Produk Statistik pada Website BPS, Konsultasi Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Jenis Layanan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
Penghitungan	:	Dengan: $P_i$ = Persentase konsumen pada layanan ke-i $x_i$ = Jumlah konsumen yang menggunakan layanan ke-i $y = \sum_{i=1}^6 x_i$ = Jumlah seluruh konsumen <i>i</i> = 1 (Perpustakaan), 2 (Pembelian Publikasi), 3 (Pembelian Data Mikro/ Peta Wilkerstat), 4 (Akses Produk, Statistik melalui website), 5 (Konsultasi Statistik), 6 (Rekomendasi Kegiatan Statistik)
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan jenis layanan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis layanan yang digunakan.



Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS				
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut?				
Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut: <span style="float: right;">1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</span>				
<i>Sangat tidak penting / tidak puas</i> <span style="float: right;"><i>Sangat penting / puas</i></span>				
No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	
1	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"/>
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
5	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
6	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan: ..... (sesuai Blok 1 Runcian 12).	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
8	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> 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"/>
9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> 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"/>
10	Keborosan <b>fasilitas pengadaan PST</b> mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengadaan, <i>website</i> <a href="https://pengadaan.bps.go.id">https://pengadaan.bps.go.id</a> , <i>e-mail</i> <a href="mailto:bpsq@bps.go.id">bpsq@bps.go.id</a> )	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
11	<i>Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengadaan (BIR4 berkode 1).</i> Proses <b>pengamanan pengadaan PST</b> 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"/>
12	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
13	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
14	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
15	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>



**Blok IV. Catatan**

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

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

# BerAKHLAK

Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

# DATA

## MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KABUPATEN KETAPANG**

Jl. Letjen. S. Parman No. 101 Ketapang  
Telp (0534) 32017, Fax (0534) 3037840

Email: [bps6106@bps.go.id](mailto:bps6106@bps.go.id), Website: <https://ketapangkab.bps.go.id/>