

Katalog: 1399013.1305

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data

BPS Kabupaten Tanah Datar
2023



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN TANAH DATAR**



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data

**BPS Kabupaten Tanah Datar
2023**

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Tanah Datar 2023

ISSN :
No. Publikasi : 13050.2324
Katalog : 1399013.1305
Ukuran Buku : 17,6 cm x 25 cm
Jumlah Halaman : xiv + 74Halaman

Naskah:

Badan Pusat Statistik Kabupaten Tanah Datar

Penyunting:

Badan Pusat Statistik Kabupaten Tanah Datar

Gambar Kulit:

Badan Pusat Statistik Kabupaten Tanah Datar

Penerbit:

© Badan Pusat Statistik Kabupaten Tanah Datar

Dicetak oleh:

CV Adyta

Dilarang mengumumkan, mendistribusikan, mengomunikasikan, dan/atau menggandakan sebagian atau seluruh isi buku ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari Badan Pusat Statistik Kabupaten Tanah Datar (UU No. 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta Pasal 43 huruf b)

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Tanah Datar 2023

Anggota Tim Penyusun

Pengarah : Chardiman, S.ST, M.M

Penyunting : Dona Dewi Putri, S.ST, M.E.K.K

Fajar Wisga Permana, S.Si, M.E

Gambar Kulit : Fajar Wisga Permana, S.Si, M.E

Infografis : Fajar Wisga Permana, S.Si, M.E

Penulis : Fajar Wisga Permana, S.Si, M.E

Pengolah Data : Fajar Wisga Permana, S.Si, M.E

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

Kata Pengantar

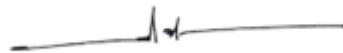
Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang diselenggarakan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) untuk mengidentifikasi kebutuhan data statistik dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS. SKD dilaksanakan oleh BPS di tingkat pusat, provinsi dan kabupaten/ kota. Pelaksana SKD di tingkat kabupaten/kota adalah tim Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik (IPDS).

Pada tahun 2023, BPS Kabupaten Tanah Datar seperti halnya BPS kabupaten/kota lainnya kembali menyelenggarakan SKD. Hasil SKD 2023 disajikan dalam bentuk publikasi yang berisi analisis karakteristik konsumen, analisis kebutuhan data, analisis kepuasan kualitas data dan analisis performa unit layanan. Analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

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

Batusangkar, Desember 2023

Kepala Badan Pusat Statistik
Kabupaten Tanah Datar



Chardiman, S.ST, M.M

Daftar Isi

Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Bab 1. Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Tujuan dan Manfaat	3
1.3 Landasan Teori	4
1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu	4
1.3.2 Faktor Kepuasan Layanan	4
1.3.3 Konsep dan Definisi	5
1.4 Metodologi	6
1.4.1 Metode Sampling	6
1.4.2 Metode Pengumpulan Data	6
1.4.3 Metode Analisis Data	7
1.5 Sistematika Penulisan	13
1.6 Realisasi Pengumpulan Data	13
1.6.1 Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST	13
1.6.2 Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD	14
Bab 2. Segmentasi Konsumen	15
2.1 Konsumen Menurut Karakteristik	17
2.1.1 Jenis Kelamin	17
2.1.2 Kelompok Umur	17
2.1.3 Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan	18
2.1.4 Pekerjaan Utama	18
2.1.5 Instansi/lembaga	19
2.2 Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	19
2.3 Konsumen Menurut Jenis Layanan	20
2.4 Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS	21

Bab 3. Analisis Kepuasan Layanan.....	23
3.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan	25
3.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data	25
3.3 Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana Prasarana	26
3.4 Gap Analysis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS	27
3.5 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS	28
3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	30
Bab 4. Indeks Persepsi Anti Korupsi	31
Bab 5. Analisis Kebutuhan Data.....	35
5.1 Kebutuhan Data Menurut Level Data	37
5.2 Kebutuhan Data Menurut Periode Data	38
5.3 Kebutuhan Data Menurut Jenis Perolehan Data	38
Bab 6. Analisis Kepuasan Kualitas Data	41
6.1 Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS	43
6.2 Analisis Kepuasan Kualitas Data.....	43
Bab 7. Penutup.....	45
7.1 Kesimpulan	47
7.2 Saran dan Rekomendasi.....	47
Daftar Pustaka	49
Lampiran	51

Daftar Tabel

Tabel 1.1	Langkah-langkah penghitungan IKK	10
Tabel 1.2	Klasifikasi Kualitas Pelayanan	11
Tabel 1.3	Langkah-langkah penghitungan IPAK	12
Tabel 1.4	Klasifikasi Kualitas Pelayanan	12
Tabel 3.1	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Indikator Pelayanan di PST BPS Kabupaten Tanah Datar	28

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

Daftar Gambar

Gambar 1.1	Diagram Cartesius <i>Importance and Performance Analysis</i>	10
Gambar 2.1	Persentase Konsumen yang Menggunakan Data BPS Menurut Jenis Kelamin	17
Gambar 2.2	Persentase Konsumen yang Menggunakan Data BPS Menurut Usia ...	18
Gambar 2.3	Persentase Konsumen menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan	18
Gambar 2.4	Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama	19
Gambar 2.5	Persentase Konsumen menurut Lembaga / Tempat Pekerjaan Utama	20
Gambar 2.6	Persentase Konsumen menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan	20
Gambar 2.7	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar Menurut Jenis Layanan	21
Gambar 2.8	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS	22
Gambar 3.1	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar Terhadap Layanan	25
Gambar 3.2	Tingkat Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar Terhadap Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	26
Gambar 3.3	Tingkat Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar Terhadap Sarana dan Prasarana	26
Gambar 3.4	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Indikator Pelayanan di PST BPS Kabupaten Tanah Datar	27
Gambar 3.5	Importance and Performance Analysis Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Tanah Datar	29
Gambar 5.1	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Tanah Datar menurut Level Data	37
Gambar 5.2	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Tanah Datar menurut Periode Data	38
Gambar 5.3	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Tanah Datar menurut Jenis Perolehan Data	39
Gambar 6.1	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS	43
Gambar 6.2	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data	44

Daftar Lampiran

Lampiran 1. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelompok Umur	53
Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin	54
Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	55
Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama ..	56
Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Institusi ...	57
Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemamfaatan Hasil Kunjungan	58
Lampiran 7. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan.....	59
Lampiran 8. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS	60
Lampiran 9. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	61
Lampiran 10. Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Level Data	63
Lampiran 11. Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Periode Data	64
Lampiran 12. Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Data	65
Lampiran 13. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST	66
Lampiran 14. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST	67
Lampiran 15. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST.....	68

1

PENDAHULUAN

SURVEI KEBUTUHAN DATA

Survei untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik

1

LOKUS
BPS Kab. Tanah
Datar



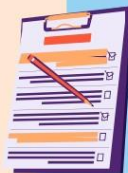
2

Pengumpulan Data
Mei - Juli
2023



3

Instrumen
Kuesioner
VKD22



4

Analisis Deskriptif,
Tabulasi, Gap
Analisis, IKK, IPAK,
Analisis Kuadran



Sumber: Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2023 Kabupaten Tanah Datar

1.1 Latar Belakang

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

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan badan pelayanan publik yang memberikan pelayanan melalui penyediaan data dan informasi statistik sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. Dalam menyebarkan data dan informasi statistik, BPS menyediakan unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.

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

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dilakukan dan dirancang oleh BPS untuk mengidentifikasi tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. SKD pertama kali dilaksanakan tahun 2005 dan hanya dilakukan di BPS RI. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS RI dan lima BPS Provinsi sebagai uji coba (pilot project). Pada tahun 2009 dan 2010, SKD dilaksanakan di BPS RI dan sebelas BPS Provinsi. Tahun 2011 – 2013, SKD dilakukan di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi. Sejak tahun 2014, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

1.2 Tujuan dan Manfaat

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

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

- a. Segmentasi konsumen
- b. Jenis data yang dibutuhkan oleh konsumen
- c. Tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS

1. Pendahuluan

- d. Informasi perbaikan ketersediaan dan kualitas data serta prioritas peningkatan pelayanan
- e. Indikator Kinerja Utama (IKU)
- f. Data pendukung dan membangun zona integritas

1.3 Landasan Teori

1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu

Data hasil kegiatan sensus maupun survei harus disampaikan kepada masyarakat sebagai konsumen. Penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi sorotan utama pihak luar, baik oleh sesama instansi pemerintah, swasta, maupun masyarakat umum. Oleh sebab itu, penyajian dan penyebarluasan data perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan informasi saat ini.

Pintu gerbang penyebarluasan data BPS adalah Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau one gate service. Keberadaan unit PST BPS diharapkan mampu mempermudah konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Pelayanan yang diberikan oleh BPS tidak hanya dilakukan dengan tatap muka atau datang langsung ke unit PST BPS, tetapi dapat juga dilakukan tanpa tatap muka baik melalui telepon, faksimili, e-mail, surat, website, maupun layanan statistik online.

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

1.3.2 Faktor Kepuasan Layanan

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

- a. *Responsiveness* (daya tanggap)

Unsur daya tanggap merupakan unsur yang menuntut adanya kemampuan pemberi layanan untuk segera memberikan pelayanan atas kebutuhan pengguna layanan sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, dan ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk layanan yang tidak diketahui pengguna layanan. Oleh sebab itu, pemberi layanan perlu memberikan

penjelasan yang bijaksana dan rinci, sehingga pengguna layanan mendapatkan respon positif.

b. *Assurances* (jaminan)

Unsur jaminan merupakan bentuk kepastian dari suatu unit pelayanan. Unsur ini sangat ditentukan oleh jaminan dari pemberi layanan, sehingga pihak yang menerima layanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk pelayanan yang dilakukan tersebut tuntas dan sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran, dan kualitas pelayanan yang dijamin.

c. *Tangible* (fisik)

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

d. *Empathy* (empati)

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

e. *Reliability* (keandalan)

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

1.3.3 Konsep dan Definisi

Berikut adalah sejumlah konsep dan definisi yang digunakan dalam pelaksanaan SKD 2023:

- a. Responden adalah objek kegiatan SKD atau penjawab atas pertanyaan dalam kuesioner SKD.
- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan yang menjadi responden.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Misalnya, seorang konsumen mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.
- d. Orang-layanan adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis layanan yang digunakan. Misalnya, seorang konsumen menggunakan layanan perpustakaan tercetak dan layanan penjualan buku, maka dihitung dua orang-layanan.
- e. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- f. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.

1. Pendahuluan

- g. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- h. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/ kota. BPS Kabupaten Tanah Datar adalah instansi vertikal BPS di Kabupaten Tanah Datar.
- i. PST adalah fungsi pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut Fungsi yang ada di BPS Kabupaten Tanah Datar meliputi Subbagian Umum, Statistik Sosial, Produksi, Distribusi, Neraca dan Analisis Statistik dan Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik.
- k. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/ kelurahan, dan individu.
- l. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.
- m. Wilayah nasional adalah gabungan BPS pusat, BPS provinsi, dan BPS kabupaten/kota.
- n. Layanan statistik online adalah bagian dari Sistem Informasi Layanan Statistik BPS yang digunakan untuk memfasilitasi konsumen dalam konsultasi data BPS, permintaan data mikro BPS, dan pembelian buku publikasi BPS yang dapat diakses melalui silastik.bps.go.id

1.4 Metodologi

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

1.4.1 Metode Sampling

SKD 2023 dilakukan dengan metode *non probability sampling* yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Adapun tekniknya adalah quota sampling yaitu teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang akan diselidiki ditetapkan terlebih dahulu.

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKD 2023 dilakukan pada 23 Mei - 22 Juli 2023. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner VKD23. Pengumpulan data dilakukan dengan 2 (dua) metode yaitu wawancara langsung kepada responden dan pendataan mandiri (*self enumeration*) atau swacacah oleh responden. Pengumpulan data dengan metode wawancara langsung disarankan untuk dilakukan pada pertanyaan Blok I dan Blok III kolom 1-10 VKD23. Namun, jika tidak memungkinkan untuk wawancara (misal: karena tidak bisa ditemui secara tatap muka maupun telepon), maka pengumpulan data dapat dilakukan melalui pendataan mandiri/ swacacah di mana responden diminta untuk mengisi sendiri. Pendataan mandiri juga dilakukan untuk pertanyaan yang berupa

persepsi kepentingan dan kepuasan responden terhadap pelayanan dan data BPS yang ada pada Blok II dan Blok III kolom 11-13 VKD2023.

Moda pengumpulan data SKD 2023 melalui *Pencil-and-Paper Interviewing* (PAPI) dan *Computer Assisted Web Interviewing* (CAWI). PAPI merupakan pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dalam bentuk media kertas (hardcopy). Adapun CAWI merupakan pengumpulan data dengan menggunakan aplikasi berbasis website. Dalam SKD 2023, penggunaan moda CAWI ini dibedakan menjadi tiga, yaitu:

- a. *Online-Email*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui link yang dikirimkan melalui e-mail.
- b. *Online-PST*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD22 melalui form entri pada web browser komputer di unit PST.
- c. *Online-Link*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui link yang diperoleh dari aplikasi layanan statistik.

Responden SKD 2023 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS dengan cara tatap muka atau datang langsung ke unit PST BPS serta tanpa tatap muka baik melalui telepon, faksimili, email, surat, website, maupun layanan statistik online. Konsumen yang menjadi responden adalah konsumen yang menerima pelayanan mulai 1 Januari 2023 sampai dengan saat pengumpulan data.

Cakupan data dalam SKD 2023 meliputi:

- a. Keterangan pencacahan.
- b. Keterangan responden, meliputi nama, umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, instansi/ institusi, pemanfaatan hasil kunjungan, jenis layanan yang digunakan, fasilitas utama yang digunakan, dan penggunaan data BPS sebagai rujukan utama.
- c. Pencarian data oleh responden, meliputi jenis data, level data, periode data, perolehan data, sumber data, dan kepuasan terhadap kualitas data.
- d. Penilaian kepuasan responden terhadap layanan BPS.

1.4.3 Metode Analisis Data

Analisis tersebut disajikan dalam bentuk narasi dan infografis. Analisis dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kebutuhan data, kepuasan konsumen terhadap kualitas data, serta kepuasan konsumen terhadap pelayanan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

- a. Analisis Tabulasi Silang
Tabulasi silang merupakan tabel yang menggambarkan hubungan antara dua variabel atau lebih. Perbedaan dan hubungan antara dua variabel atau lebih dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang yang akan membantu dalam

1. Pendahuluan

memahami baik profil konsumen, kebutuhan dan ketersediaan data, maupun masalah lain.

b. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

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

c. *Importance and Performance Analysis* (IPA)

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

Dalam IPA, terdapat dua instrumen yang digunakan, yaitu:

i. Tingkat Kesesuaian

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

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 persen : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100 persen : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100 persen : kinerja pelayanan belum/tidak sesuai harapan konsumen

ii. Diagram Cartesius

Untuk menggambarkan hubungan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*), digunakan diagram Cartesius seperti yang terdapat pada Gambar 1.1. Pada gambar tersebut, diagram cartesius dibagi atas empat kuadran yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{x}, \bar{y}) .

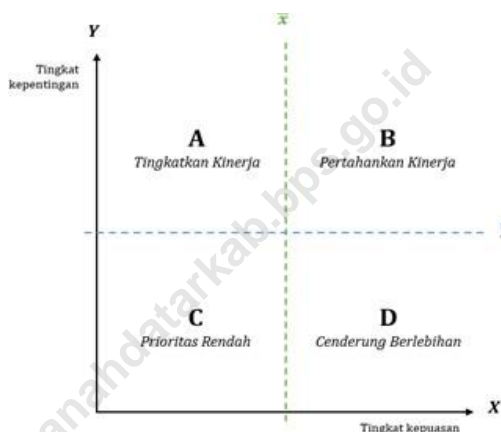
Keempat kuadran tersebut memiliki arti sebagai berikut:

- Kuadran pertama (kuadran A): “Tingkatkan Kinerja” (high importance & low performance). Kuadran ini terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama unit pelayanan adalah peningkatan kinerja (performance improvement). Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja atribut pelayanan tersebut lebih rendah dari harapan pengguna layanan terhadap atribut pelayanan tersebut. Atribut pelayanan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/pengguna layanan. Cara yang dapat dilakukan adalah perbaikan secara terus menerus terhadap kinerja, sehingga performance dari atribut pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.
- Kuadran kedua (kuadran B): “Pertahankan Kinerja” (high importance & high performance). Kuadran ini terletak di sebelah kanan atas, yang berarti kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja atribut pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.
- Kuadran ketiga (kuadran C): “Prioritas Rendah” (low importance & low performance). Kuadran ini terletak di sebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut tidak terlalu istimewa. Peningkatan kinerja atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena

1. Pendahuluan

pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan sangat kecil.

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



Gambar 1.1 Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis*

- d. *Consumer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau IKK merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS Kabupaten Tanah Datar dan data yang dihasilkan oleh unit PST BPS Kabupaten tanah Datar. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas pelayanan dan kualitas data.

IKK kualitas pelayanan diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD22. IKK kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data, yaitu kualitas secara umum, kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Langkah-langkah penghitungan IKK

No	Langkah	Langkah IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
1	Menghitung Penimbang	Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut	Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian

		<p>pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut.</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{12} \bar{y}_i}$ <p>dengan:</p> <p>w_i : penimbang atribut pelayanan ke-i dimana $\sum_{i=1}^{12} w_i = 1$</p> <p>\bar{y}_i : rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i</p> <p>i : nomor urut atribut pelayanan</p>	<p>sebesar 10. Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu</p> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^4 \bar{y}_i} = \frac{10}{40}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^4 w_i = 1$
2	Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 12 atribut pelayanan.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{12} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{12} w_i} = \sum_{i=1}^{12} w_i \bar{x}_i$ <p>dengan</p> <p>\bar{x}_i : rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data. Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^4 w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^4 w_i} = \sum_{i=1}^4 \frac{10}{40} \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p>\bar{x}_i : rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas layanan ke-i</p>
3	Menghitung IKK	<p>Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:</p> $IKK = \frac{IKK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$	

Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2. Klasifikasi nilai IKK Tahun 2022 didasarkan pada PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tabel 1.2 Klasifikasi Kualitas Pelayanan

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

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

e. Persentase Konsumen yang Puas

Selain IKK, indikator kepuasan konsumen juga disajikan dalam bentuk persentase konsumen yang puas. Indikator tersebut antara lain meliputi persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data, kelengkapan data,

1. Pendahuluan

akurasi data, kemutakhiran data, akses data, sarana dan prasarana PST, dan kualitas pelayanan PST.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2023 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab di atas 7,66 (berdasarkan Tabel 1.2). Konsep penghitungan ini berbeda dengan tahun sebelum 2020, dimana konsumen dikatakan puas jika memberikan penilaian di atas 5,5 (setengah dari nilai median). Oleh karena itu, jika akan membandingkan indikator persentase konsumen yang puas antara tahun 2023 dengan tahun sebelum 2020 perlu dilakukan penyesuaian rumus yang sama terlebih dahulu.

f. Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK)

IPAK digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Tanah Datar. Aspek yang dihitung adalah penerapan perilaku anti korupsi, meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar, dan tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD23.

Tabel 1.3 Langkah-langkah penghitungan IPAK

No	Langkah	Langkah IKK Kualitas Pelayanan
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. $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^4 \bar{y}_i} \times 100\%$ dengan: w_i : penimbang atribut pelayanan ke- i dimana $\sum_{i=1}^4 w_i = 1$ \bar{y}_i : rata-rata tingkat kepentingan atribut anti korupsi ke- i i : nomor urut atribut anti korupsi (1,2,3,4)
2	Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IPAK')	IPAK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 atribut anti korupsi. Rumus IKK': $IPAK' = \frac{\sum_{i=1}^4 w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^4 w_i} = \sum_{i=1}^4 w_i \bar{x}_i$ 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: $IPAK = \frac{IPAK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IPAK'}{10} \times 100$

Dengan menggunakan kuartil, nilai IPAK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.4 sebagai berikut:

Tabel 1.4 Klasifikasi Kualitas Pelayanan

Nilai IPAK	Persepsi Anti Korupsi
25,00 - 43,75	Perilaku anti korupsi sangat tidak diterapkan dalam pelayanan
43,76 - 62,50	Perilaku anti korupsi tidak diterapkan dalam pelayanan
62,51 - 81,25	Perilaku anti korupsi diterapkan dalam pelayanan
81,26 - 100,00	Perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan

1.5 Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan, menyajikan latar belakang dan tujuan SKD 2023, landasan teori dan metodologi dalam SKD 2023, serta realisasi pengumpulan data SKD 2023.

Bab 2 Segmentasi Konsumen, menyajikan analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar berdasarkan Blok I VKD23.

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan, menyajikan analisis mengenai kepuasan layanan di PST BPS Kabupaten Tanah Datar berdasarkan Blok III VKD23.

Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Kabupaten Tanah Datar berdasarkan Blok II VKD23.

Bab 5 Analisis Kebutuhan Data, berisi analisis mengenai data di PST BPS Kabupaten Tanah Datar yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD23.

Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Kabupaten Tanah Datar yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD23.

Bab 7 Penutup, menyajikan kesimpulan hasil SKD 2023 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2023 dan rekomendasi perbaikan layanan di PST BPS Kabupaten Tanah Datar.

1.6 Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2023 dilakukan di 514 wilayah PST yang terdiri dari PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, dan 479 PST BPS Kabupaten/Kota. Di Provinsi Sumatera Barat, dilaksanakan di BPS Provinsi Sumatera Barat dan 19 BPS Kabupaten/kota yang memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi. Dalam SKD 2023, PST BPS Kabupaten Tanah Datar ditargetkan memperoleh responden sebanyak 30 responden. Pelaksanaan kegiatan SKD 2023 di BPS Kabupaten Tanah Datar berjalan dengan baik. Capaian dokumen yang didapat melebihi 100 persen, yaitu sebanyak 32 responden.

1.6.1 Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST

1. Pendahuluan

Sarana dan prasarana di unit PST BPS Kabupaten Tanah Datar pada SKD 2023, meliputi:

- a. Informasi standar pelayanan
- b. Maklumat pelayanan
- c. Wifi
- d. Petugas pelayanan
- e. Ruang pelayanan
- f. Komputer
- g. Sarana pengaduan

1.6.2 Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD

Pelaksanaan kegiatan SKD 2023 secara keseluruhan berjalan sesuai target. Realisasi pengumpulan data di PST BPS Kabupaten Tanah Datar melebihi target yaitu 32 responden dari target 30 responden atau sebesar adalah 106,67%.

2 SEGMENTASI KONSUMEN



Karakteristik Konsumen dan Penggunaan PST BPS Kabupaten Tanah Datar oleh Konsumen



44%

Konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar memiliki tingkat pendidikan D4/S1

53%

Konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar merupakan PNS/ TNI/ Polri



67%



Konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar menggunakan layanan *website* BPS

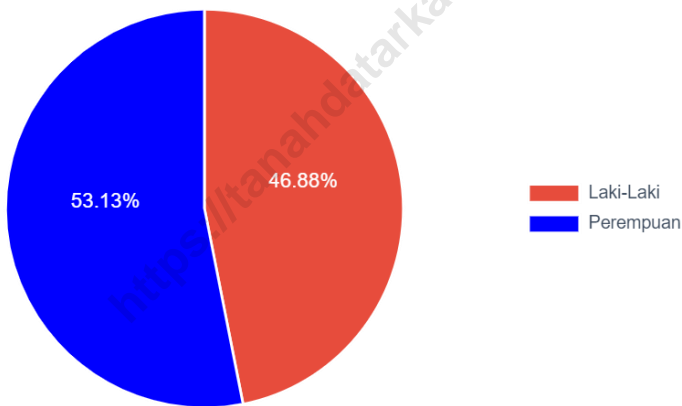
Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan BPS Kabupaten Tanah Datar oleh konsumen. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

2.1 Konsumen Menurut Karakteristik

Pada bagian ini, dibahas mengenai segmentasi konsumen menurut karakteristik konsumen. Segmentasi konsumen yang dijelaskan pada subbab ini adalah segmentasi responden SKD 2022. Karakteristik konsumen dibagi menjadi lima, yaitu kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, dan instansi/ institusi.

2.1.1 Jenis Kelamin

Gambar 2.1 menunjukkan persentase konsumen data BPS Kabupaten Tanah Datar menurut jenis kelamin. Konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar pada tahun 2023 lebih didominasi oleh perempuan dengan presentase sebesar 53,13 persen.

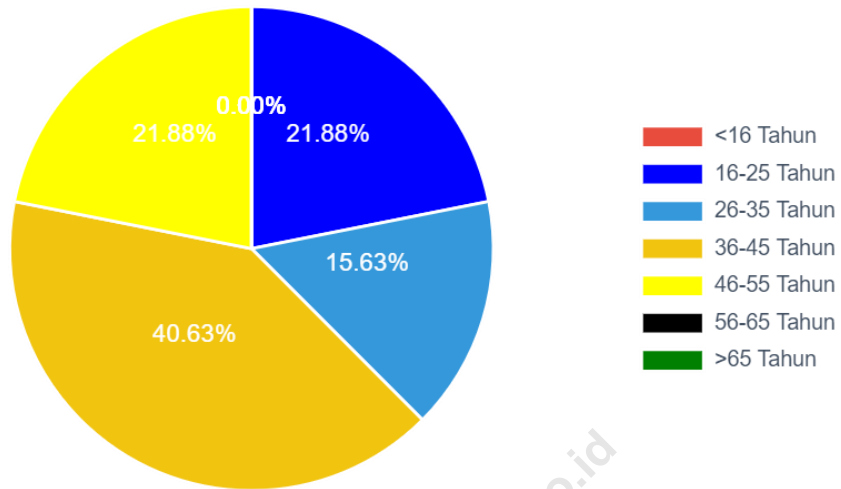


Gambar 2.1 Persentase Konsumen yang Menggunakan Data BPS Menurut Jenis Kelamin

2.1.2 Kelompok Umur

Mayoritas konsumen BPS Kabupaten Tanah Datar pada tahun 2023 berusia 36-45 tahun (40,63 persen), diikuti oleh konsumen yang berusia 46-55 tahun dan 16-25 tahun. Umumnya data BPS dibutuhkan oleh konsumen yang telah masuk dunia profesional untuk keperluan kerja/dinas dan konsumen yang terlibat aktif dalam penelitian diantaranya akademisi dan mahasiswa.

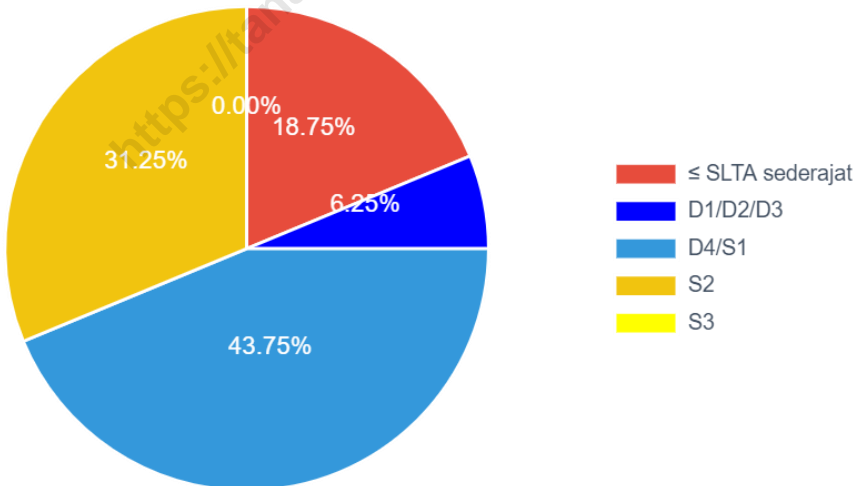
2. Segmentasi Konsumen



Gambar 2.2 Persentase Konsumen yang Menggunakan Data BPS Menurut Usia

2.1.3 Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

Menurut tingkat pendidikan tertinggi, konsumen BPS Kabupaten Tanah Datar pada tahun 2023 didominasi oleh kalangan berpendidikan D4/S1, yakni sebanyak 43,75 persen, diikuti oleh yang berpendidikan S2/S3 sebanyak 31,25 persen. Paling sedikit dari konsumen BPS Kabupaten Tanah Datar yang berpendidikan D1/D2/D3.

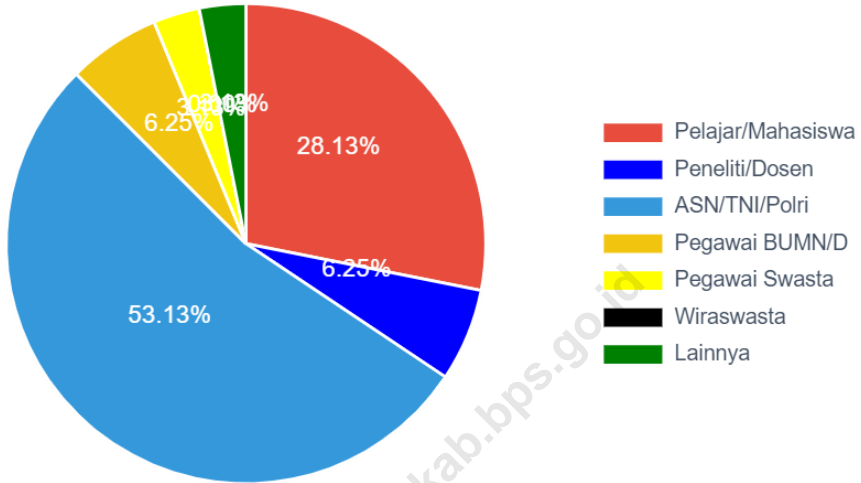


Gambar 2.3 Persentase Konsumen menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

2.1.4 Pekerjaan Utama

Konsumen menurut pekerjaan utama perlu diketahui karena akan membantu dalam penyebaran data BPS. Pada SKD 2023, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/ dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai

BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Konsep pekerjaan utama yang digunakan dalam SKD 2023 adalah pekerjaan konsumen pada saat pencacahan. Hal ini sangat berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.



Gambar 2.4 Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama

Pada Gambar 2.4 dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar adalah PNS/TNI/Polri (53,13 persen). Perlu untuk diketahui bahwa profesi/pekerjaan utama sebagai aparatur negara sangat terkait dengan kebutuhan data untuk perencanaan dan evaluasi. Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa sebesar 28,13 persen. Sisanya terdiri dari kalangan pegawai swasta, pegawai BUMN, dan profesi lainnya.

2.1.5 Instansi/lembaga

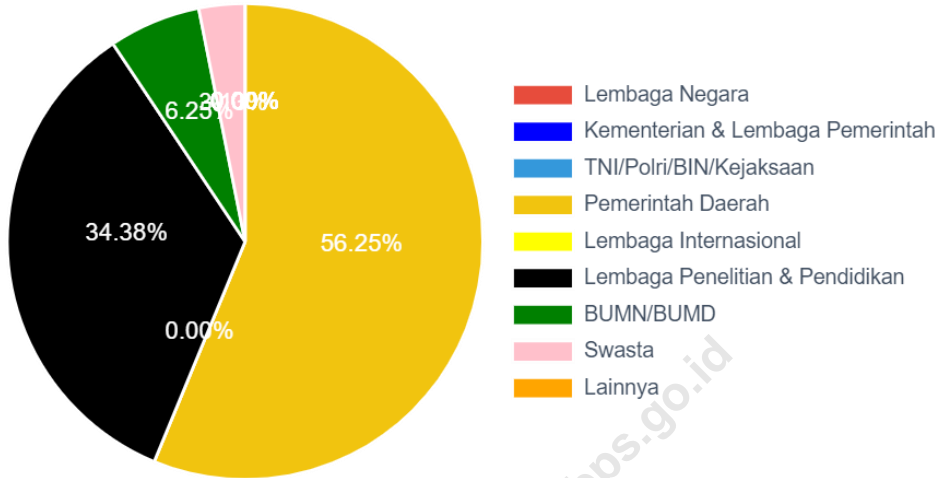
Sejalan dengan jenis profesi sebagian besar konsumen BPS Kabupaten Tanah Datar, sebagian besar konsumen tercatat bekerja di instansi pemerintahan daerah, yakni sebanyak 56,25 persen. Kemudian diikuti oleh konsumen yang bekerja di lembaga-lembaga penelitian dan pendidikan (34,38 persen). Paling sedikit konsumen BPS kabupaten Tanah Datar bekerja di instansi swasta.

2.2 Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

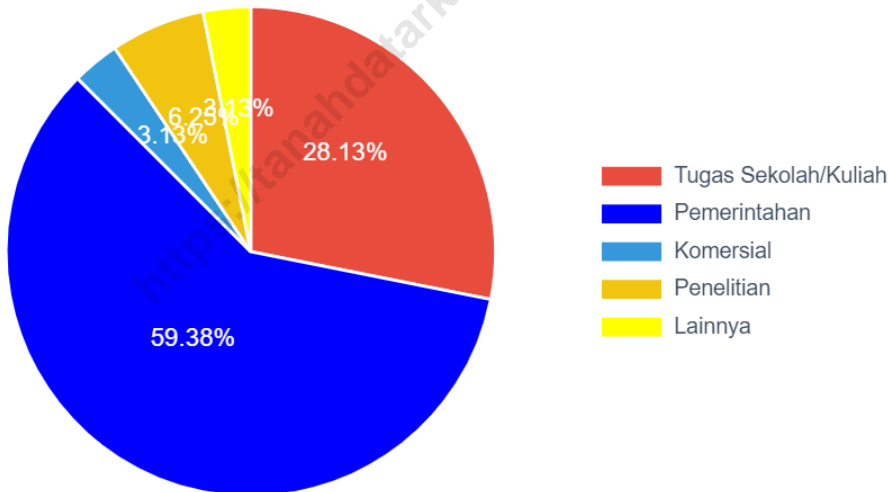
Hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan BPS terdiri atas enam jenis, yaitu untuk tugas sekolah/ tugas kuliah, skripsi /tesis/disertasi, penelitian, perencanaan, evaluasi, dan penyebaran informasi. Pada Gambar 2.6 ditunjukkan bahwa sebagian besar pemanfaatan hasil kunjungan di PST BPS Kabupaten Tanah Datar adalah untuk keperluan pemerintahan persentase sebesar 59,38 persen. Hal ini selaras dengan jumlah konsumen terbesar berasal dari kelompok PNS/TNI/Polri. Pemanfaatan hasil kunjungan terbanyak selanjutnya adalah

2. Segmentasi Konsumen

untuk tugas sekolah/ tugas kuliah sebanyak 28,13 persen. Adapun pemanfaatan hasil kunjungan yang paling sedikit adalah untuk komersial adalah sebesar 3,13 persen.



Gambar 2.5 Persentase Konsumen menurut Lembaga / Tempat Pekerjaan Utama



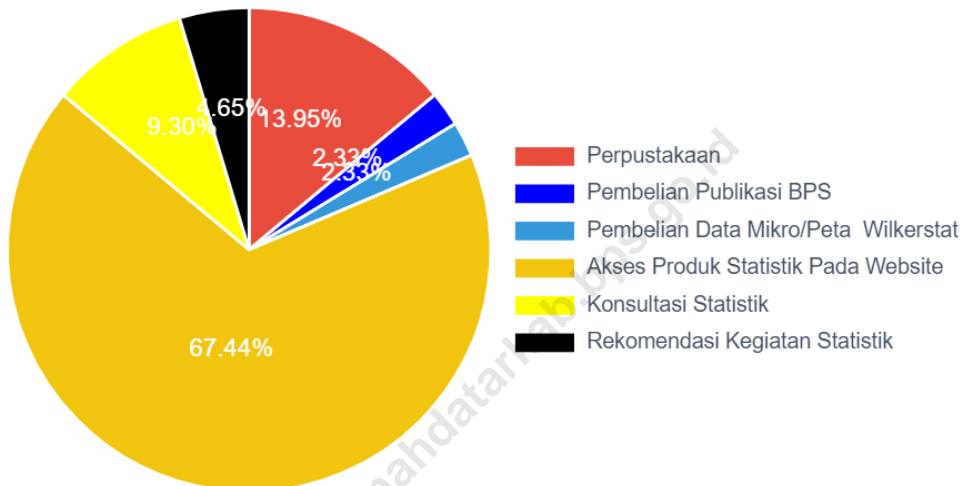
Gambar 2.6 Pesentase Konsumen menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

2.3 Konsumen Menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai badan publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut adalah layanan perpustakaan tercetak, layanan perpustakaan digital, layanan penjualan buku, layanan data mikro/peta digital/*softcopy* publikasi, layanan konsultasi data statistik, serta layanan konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Tanah Datar oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.7. Berdasarkan gambar tersebut, jenis

layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Akses Produk Statistik pada Website yaitu 67,44%. Hal ini dapat disebabkan karena kemudahan akses dan juga kebutuhan data yang sebagian besar dapat diperoleh dari website BPS, sehingga konsumen lebih memilih untuk mengakses data dari website. Pada posisi kedua, terdapat layanan perpustakaan tercetak dengan persentase sebesar 13,92%. Posisi ketiga adalah Konsultasi Statistik yaitu 9,30%. Layanan rekomendasi kegiatan statistik merupakan yang paling sedikit diminati yakni dengan persentase sebesar 1,82%.



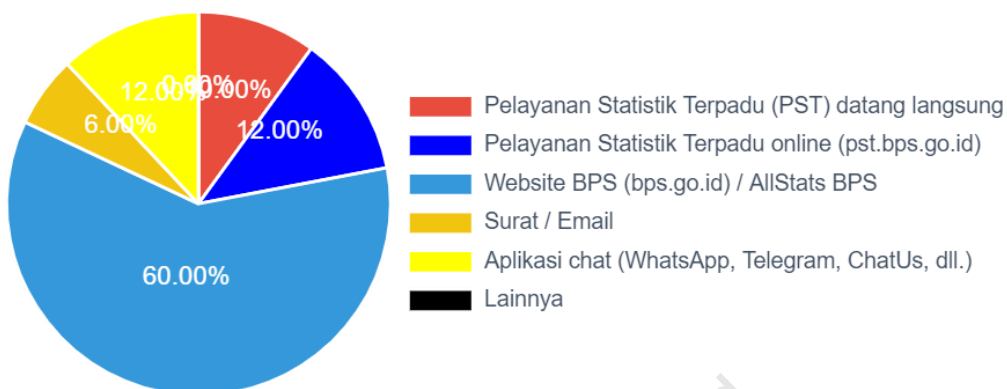
Gambar 2.7 Pesentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar Menurut Jenis Layanan

2.4 Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Dalam SKD 2023, ditanyakan pula mengenai fasilitas utama yang digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS. Fasilitas tersebut adalah website BPS/Allstat BPS, surat/email, surat dan berkunjung langsung ke PST/perpustakaan BPS, aplikasi PST online, aplikasi chat, dan fasilitas lainnya.

Distribusi penggunaan fasilitas untuk mengakses data BPS Kabupaten Tanah Datar oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis fasilitas yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Akses Produk Statistik pada Website yaitu 60%. Hal ini dapat disebabkan karena kemudahan akses dan juga kebutuhan data yang sebagian besar dapat diperoleh dari website BPS, sehingga konsumen lebih memilih untuk mengakses data dari website. Jenis layanan terbanyak kedua adalah aplikasi chat dan PST online yakni masing-masing sebanyak 12%. Sedangkan layanan yang paling sedikit dipakai pada tahun 2023 adalah email.

2. Segmentasi Konsumen



Gambar 2.8 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

3

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan PST BPS Kabupaten Tanah Datar



100%

Konsumen merasa puas terhadap layanan PST BPS Kabupaten Tanah Datar

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Layanan PST BPS Kabupaten Tanah Datar



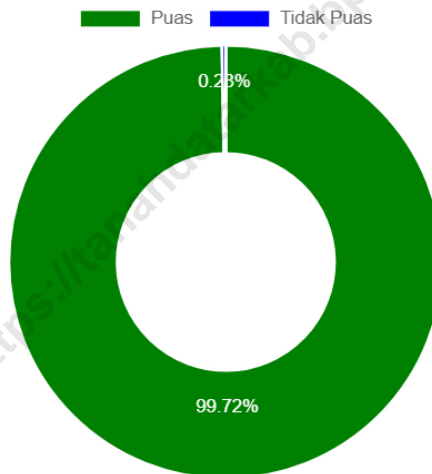
95,16%

Nilai IKK ini meningkat sebesar 0,05 poin dari tahun 2022

Pada bab ini dilakukan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Tanah Datar secara umum dan menurut Indikator pelayanan. Analisis kepuasan konsumen meliputi analisis persentase konsumen yang merasa puas, gap analysis, Importance and Performance Analysis (IPA), dan analisis Indeks Kepuasan Konsumen (IKK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen (orang).

3.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Tanah Datar sesuai hasil Survei Kebutuhan Data (SKD) 2023 sebesar 99,72 persen. Persentase konsumen yang merasa puas pada tahun 2023 meningkat dari tahun 2022 yang tercatat sebesar 98,42 persen. Hal menunjukkan bahwa pelayanan di PST BPS Kabupaten Tanah Datar tergolong baik dalam memberikan pelayanan yang optimal.

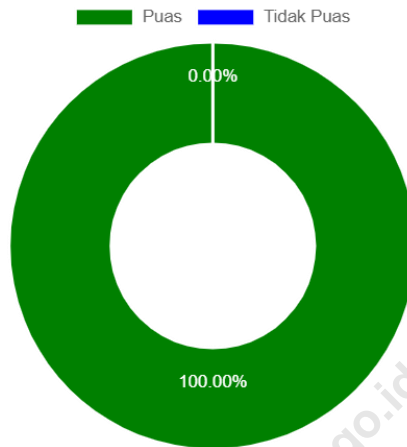


Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar Terhadap Layanan

3.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari indikator Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama yang digunakan. Pada Gambar 3.2 terlihat bahwa pada tahun 2023 tingkat kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar terhadap Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama sebesar 100% (10 poin). Nilai tingkat kepuasan ini mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tahun 2022 yaitu sebesar 9,53 poin. Peningkatan ini juga dampak dari perbaikan dan pengembangan yang terus dilakukan di PST BPS Kabupaten Tanah Datar. Kepuasan terhadap akses data ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan untuk kemudahan akses data yang lebih baik.

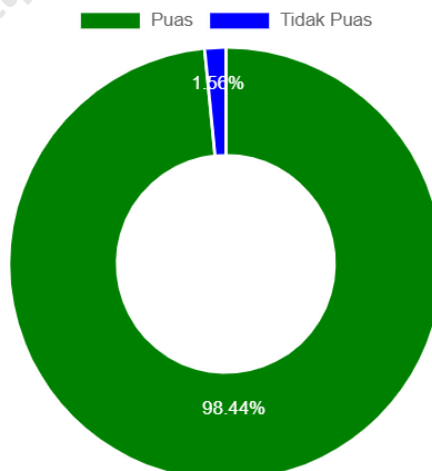
3. Analisis Kepuasan Layanan



Gambar 3.2. Tingkat Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar Terhadap Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama

3.3 Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana Prasarana

Pada tahun 2023, kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasarana di PST BPS Kabupaten Tanah Datar mencapai 98,44 persen, meningkat dari tahun sebelumnya (97,37 persen). Hal ini mengindikasikan bahwa sarana dan prasarana yang diberikan sudah sangat memuaskan konsumen.



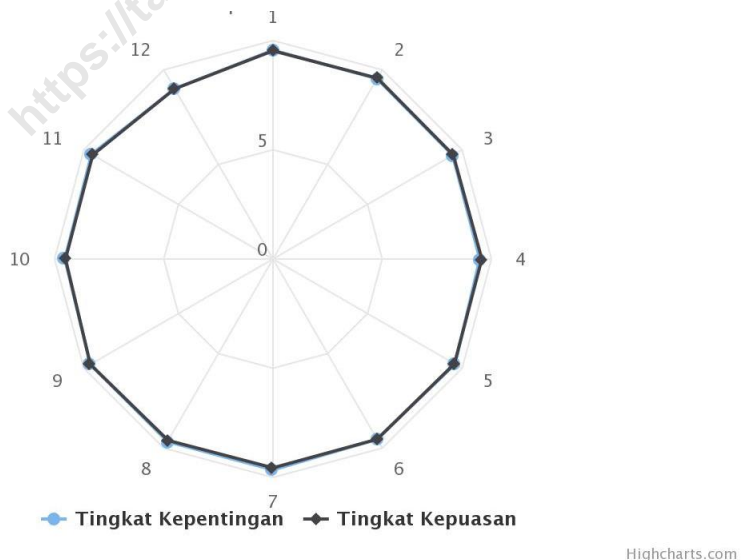
Gambar 3.3. Tingkat Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar Terhadap Sarana dan Prasarana

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. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dengan gap analysis. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar yang memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap pelayanan BPS.

Gap analysis menganalisis kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Tanah Datar. Dalam gap analysis, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Pada Gambar 3.4 terlihat bahwa gap antara tingkat kepentingan dengan tingkat kepuasan konsumen untuk sebagian besar atribut menunjukkan nilai negatif. Artinya tingkat kepuasan yang dicapai belum memenuhi harapan atau target yang ingin dicapai.

Berdasarkan gambar 3.4, meskipun tingkat kepuasan konsumen terhadap tiap atribut pelayanan sudah cukup tinggi yakni berkisar di atas angka 9 dari 10, dan tingkat kepuasan layanan umumnya masih lebih tinggi daripada tingkat kepentingan atribut yang bersesuaian. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja layanan BPS sudah cukup baik namun demikian masih terdapat sejumlah layanan yang perlu ditingkatkan karena beberapa atribut masih terhitung memiliki gap negatif (kepuasan < kepentingan).



Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Indikator Pelayanan di PST BPS Kabupaten Tanah Datar

3. Analisis Kepuasan Layanan

Dari hasil analisis tercatat bahwa atribut pelayanan berikut yang belum memberikan tingkat kepuasan lebih tinggi daripada tingkat kepentingan:

- a. Kesesuaian produk Pelayanan
- b. Sarana Prasarana
- c. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
- d. Respon Petugas Pelayanan, dan
- e. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

Secara lebih rinci, gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen di tiap atribut pelayanan dapat dilihat pada Tabel 3.1 berikut:

Tabel 3.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Indikator Pelayanan di PST BPS Kabupaten Tanah Datar

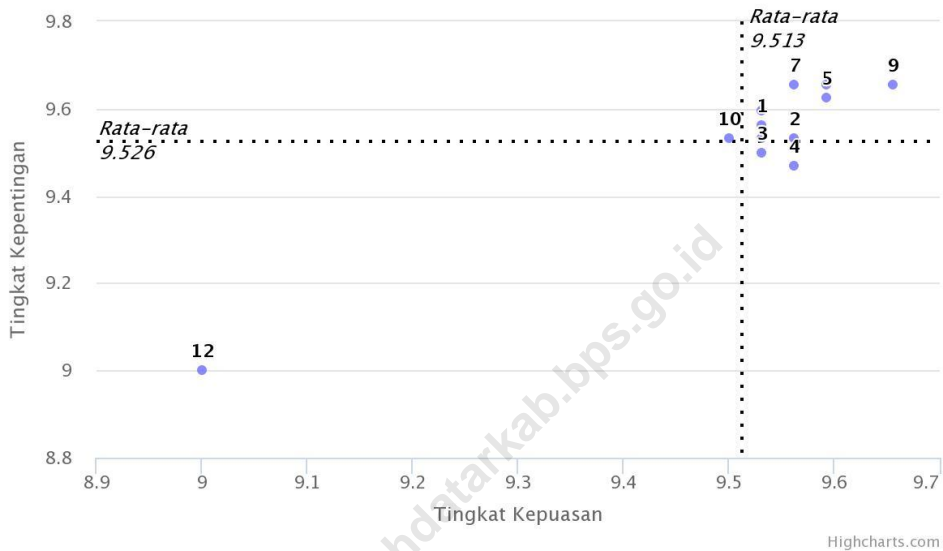
No	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap
1	Informasi pelayanan tersedia.	9.5313	9.5625	0.031
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9.5625	9.5313	0.031
3	Kemudahan Prosedur	9.5313	9.5000	0.031
4	Kesesuaian Jangka Waktu penyelesaian	9.5625	9.4688	0.094
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9.5938	9.6250	0.031
6	Kesesuaian produk Pelayanan	9.5313	9.5313	0
7	Sarana Prasarana	9.5625	9.6563	-0.094
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9.5938	9.6563	-0.063
9	Respon Petugas Pelayanan	9.6563	9.6563	0
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9.5000	9.5313	0.031
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9.5313	9.5938	-0.063
12	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	9.0000	9.0000	0

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 Tanah Datar. Importance and Performance Analysis (IPA) menganalisis tingkat kesesuaian dengan cara 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. Sehingga, prioritas kinerja pelayanan yang harus dilakukan oleh PST BPS Kabupaten Tanah Datar dapat dianalisis.

3. Analisis Kepuasan Layanan

Analisis IPA mengkonfirmasi bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan konsumen sudah tergolong di atas rata-rata sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 3.5. Rata-rata tingkat kepuasan untuk seluruh atribut adalah 9,513 dan rata-rata tingkat kepentingan adalah sebesar 9,526. Hal ini berindikasi kepada pelayanan BPS Kabupaten Tanah Datar secara umum kepada konsumen data sudah sangat baik.



Gambar 3.5. Importance and Performance Analysis Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Tanah Datar

Berikut merupakan kinerja pelayanan BPS Kabupaten Tanah Datar jika dirinci menurut kuadran kinerja yang dihasilkan oleh analisis IPA:

- Kuadran A (tingkatkan kinerja)**
Atribut yang masih perlu ditingkatkan kinerjanya adalah atribut ke-10 yakni Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online karena nilai kepuasannya tercatat sebesar 9,5
- Kuadran B (pertahankan kinerja)**
Atribut yang patut dipertahankan kinerjanya antara lain:
Informasi pelayanan tersedia, Kemudahan Persyaratan Pelayanan, Sarana Prasarana, Kesesuaian Biaya Pelayanan dan Respon Petugas Pelayanan
- Kuadran C (prioritas rendah)**
Atribut yang perlu tetap dipertahankan namun prioritas rendah (tergantung kepada surplus sumber daya) adalah kemudahan proses penanganan pengaduan.
- Kuadran D (cenderung berlebihan)**
Atribut yang berada pada kuadran D cenderung menggunakan terlalu banyak sumber daya untuk meningkatkan kepuasan sementara konsumen tidak mennganggap terlalu penting. Terdapat 2 atribut layanan yang berada pada

3. Analisis Kepuasan Layanan

kuadran ini yaitu Kemudahan Prosedur, dan Kesesuaian Jangka Waktu penyelesaian

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 Tanah Datar tahun 2023 sebesar 95,16, naik sebesar 0,05 poin dari tahun sebelumnya (95,11). Peningkatan IKK ini tetap menunjukkan kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Tanah Datar terus mengalami perubahan dan perkembangan ke arah yang semakin baik. Nilai IKK ini tentunya harus dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi.

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

4

INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI

Perilaku anti korupsi sangat diterapkan
dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten
Tanah Datar



Sumber: Analisis Hasil Survei Kebutuhan
Data 2023 Kabupaten Tanah Datar



Bab ini menjabarkan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar terhadap perilaku anti korupsi pelayanan PST BPS Kabupaten Tanah Datar. Analisis perilaku anti korupsi meliputi penerapan perilaku anti korupsi dan Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari empat atribut anti korupsi.

Pada tahun 2023, Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) untuk unit PST BPS Kabupaten Tanah Datar adalah 96,94. IPAK tersebut mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tahun 2022 dimana IPAK sebesar 96,78 dan tahun 2021 sebesar 96,00. Peningkatan tersebut mengindikasikan bahwa perilaku anti korupsi yang diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Tanah Datar dapat berjalan secara efektif dan efisien, serta terus mengalami perkembangan ke arah yang lebih baik.

5

ANALISIS KEBUTUHAN DATA



**Kebutuhan dari 154 Orang-
Data**



Menurut Level Data
60,17 %
Level Kabupaten/Kota



Menurut Periode Data
99,15 %
Data Tahunan



Menurut Jenis Perolehan Data
95,76 %
Data Diperoleh dan Sesuai

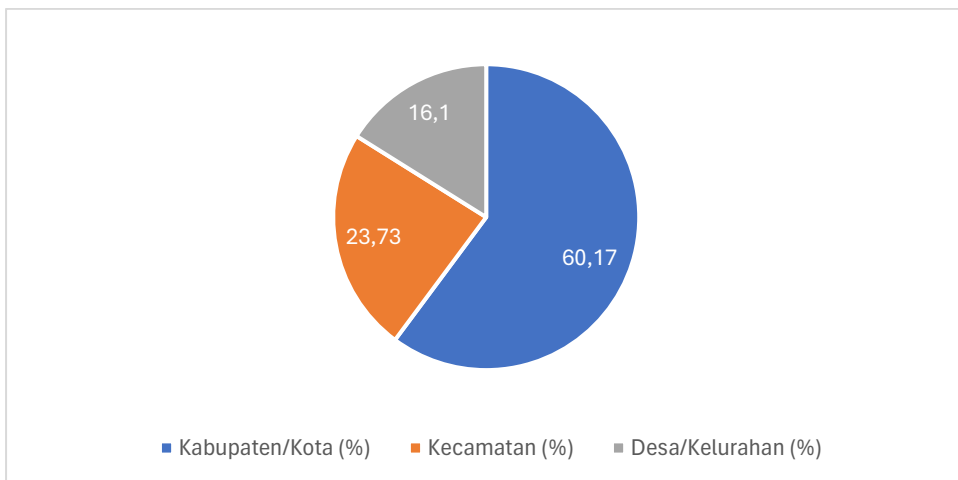


Bab ini menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi jenis data, level data, periode data, dan perolehan data. Selain itu, analisis dilakukan terhadap jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari oleh konsumen. Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kabupaten Tanah Datar dan wilayah penyedia data BPS Kabupaten Tanah Datar. Wilayah PST BPS Kabupaten Tanah Datar digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar. Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Kabupaten Tanah Datar digunakan untuk menganalisis perolehan data yang berasal dari BPS Kabupaten Tanah Datar. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

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

5.1 Kebutuhan Data Menurut Level Data

Dari hasil SKD 2023, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar. Berdasarkan Gambar 5.1 terlihat bahwa sebanyak 60.17 persen konsumen mencari data pada level kabupaten. Kemudian 23.73 persen pada level kecamatan dan data level desa/kelurahan sebesar 16.10 persen. Tidak tercatat adanya kebutuhan data untuk level provinsi, data level nasional dan individu tidak ada responden yang mengakses untuk level data tersebut.

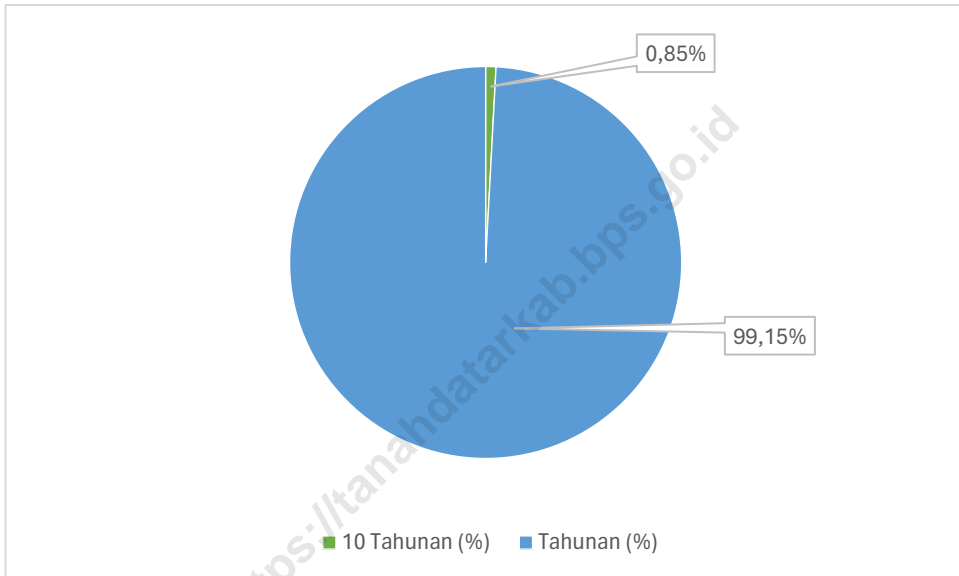


Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Tanah Datar menurut Level Data

5. Analisis Kebutuhan Data

5.2 Kebutuhan Data Menurut Periode Data

Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 99,15 persen. Adapun periode data sepuluh tahunan sebanyak 0,85 persen. Sementara itu, tidak ada pencarian data untuk periode bulanan, 5 tahunan, 3 tahunan, triwulanan, semesteran, mingguan, harian, dan lainnya.



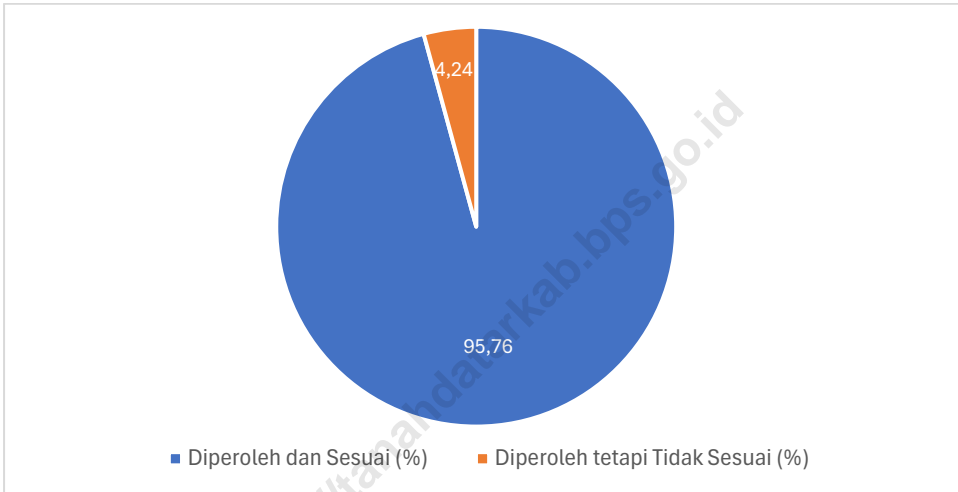
Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Tanah Datar menurut Periode Data

5.3 Kebutuhan Data Menurut Jenis Perolehan Data

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

Pada tahun 2023 dari seluruh konsumen, tercatat 95,76 persen diantaranya telah memperoleh data dan sesuai dengan kebutuhan. Sisanya, 4,24 persen

memperoleh data namun tidak sesuai dengan kebutuhan. Tidak tercatat adanya konsumen yang tidak dan belum memperoleh data yang dibutuhkan. Hasil ini menunjukkan bahwa kebutuhan konsumen terhadap keragaman data makin meingkat namun ada yang tidak terpenuhi oleh BPS Kabupaten Tanah Datar karena keterbatasan data statistik dasar dan sektoral yang dikompilasi oleh BPS. Sebagai catatan, BPS Kabupaten Tanah Datar selalu melakukan edukasi dan konseling kepada konsumen jika data yang dibutuhkan ternyata tidak tersedia, terkait apakah hal tersebut karena ruang lingkup data BPS itu sendiri atau literasi statistik konsumen tentang peran dan fungsi BPS sebagai salah satu institusi penyedia data.



Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Tanah Datar menurut Jenis Perolehan Data

6

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA



Indeks Kepuasan Konsumen menggambarkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS.

Persentase Kepuasan Konsumen

100%

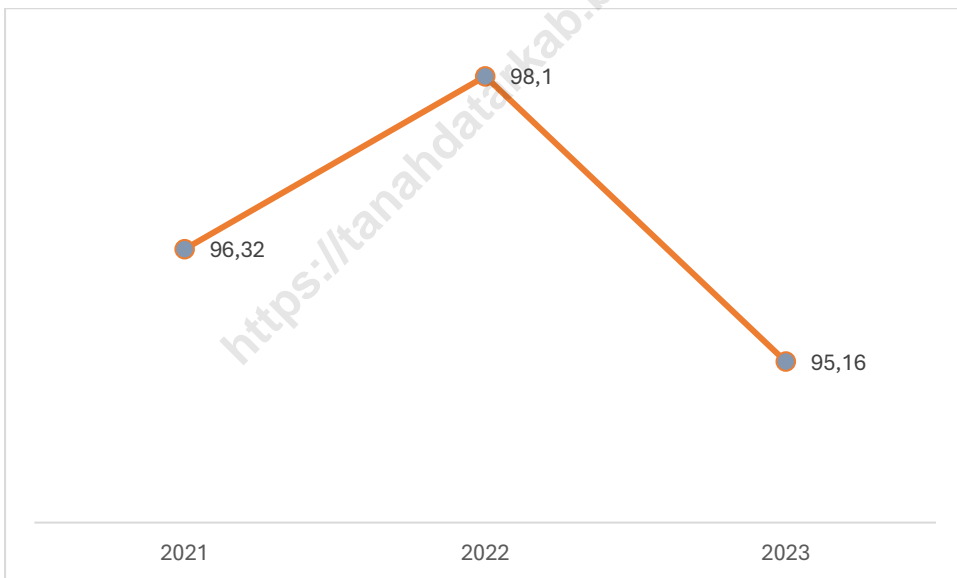
Indeks Kepuasan Konsumen terhadap kualitas data BPS Kabupaten Tanah Datar masuk dalam kategori **Sangat Baik**



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

6.1 Indeks Kepuasan Konsumen 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 Tanah Datar. Berdasarkan Gambar 6.1, nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Tanah Datar tahun 2023 adalah sebesar 95,16, menurun beberapa poin dari tahun sebelumnya yakni 98,1. Hal ini mengindikasikan bahwa terjadi penurunan kualitas pelayanan PST BPS kabupaten Tanah Datar terhadap kualitas data yang diberikan, meskipun nilai IKK sebesar 95,16 masih tergolong ke dalam kategori pelayanan baik.



Gambar 6.1. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS

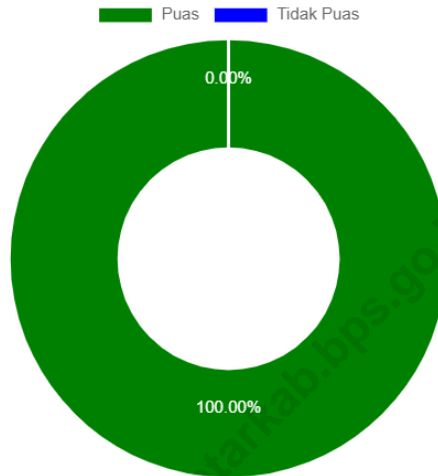
6.2 Analisis Kepuasan Kualitas Data

Kepuasan konsumen BPS Kabupaten Tanah Datar digambarkan dalam bentuk persentase konsumen yang puas dengan data BPS terhadap konsumen yang

6. Analisis Kepuasan Kualitas Data

memperoleh data BPS. Satuan konsumen yang digunakan adalah orang-data¹ (pasangan satu-satu antara konsumen dengan jenis data yang dicari).

Hasil analisis menunjukkan bahwa 100 persen konsumen puas dengan kualitas data BPS. Hasil ini mengkonfirmasi bahwa nilai IKK yang dicapai sebesar 96,15 persen sebenarnya sudah sangat baik.



Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data

¹ Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Misalnya, seorang pengguna data mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data. Dalam mencari data, konsumen bisa mencari lebih dari satu series data untuk jenis data yang sama dan akan dihitung dengan satuan orang-data. Artinya, apabila seorang pengguna data mencari satu jenis data sebanyak sepuluh tahun, orang tersebut akan dihitung sebagai satu pengguna data dan sepuluh orang-data.

PENUTUP

Kesimpulan

Saran dan Rekomendasi Hasil



7.1 Kesimpulan

Tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS diidentifikasi melalui kegiatan SKD. Identifikasi tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Pencacahan responden SKD 2023 dilakukan secara manual dan elektronik dengan menggunakan kuesioner VKD22. Metode analisis yang digunakan untuk menganalisis hasil SKD adalah analisis deskriptif, analisis kesenjangan (gap analysis), Importance and Performance Analysis (IPA), dan Customer Satisfaction Index (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Analisis Perilaku Anti Korupsi dengan Indeks Perilaku Anti Korupsi.

Berdasarkan hasil analisis SKD 2023, dapat diambil kesimpulan:

- a. Menurut aspek karakteristik konsumen, sebagian besar konsumen berusia 36-45 tahun, berjenis kelamin perempuan, berprofesi sebagai ASN/TNI/Polri dan bekerja di instansi-instansi pemerintahan daerah
- b. Menurut aspek pemanfaatan data dan fasilitas, sebagian besar konsumen memanfaatkan data untuk kepentingan pemerintahan, menggunakan fasilitas website BPS untuk memperoleh data dan mengakses jenis layanan berupa produk-produk statistik yang tersedia di website BPS.
- c. Menurut segi kepuasan layanan, hampir seluruh konsumen menyatakan puas terhadap layanan dan sarana prasarana, serta seluruhnya puas dengan akses data yang tersedia.
- d. Hasil analisis IPA menunjukkan bahwa hampir seluruh atribut pelayanan sudah mencapai kinerja terbaik, namun jika dibandingkan dengan rata-rata skor kepuasan, masih terdapat atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan kinerjanya yakni Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan *Online*. Hal ini mungkin disebabkan karena belum adanya mekanisme yang konkrit tentang petugas pelayanan online di BPS sehingga konsumen merasa perlu untuk menekankan BPS untuk memperhatikan hal tersebut.
- e. Indeks Prilaku Anti Korupsi BPS Kabupaten Tanah Datar tercatat sebesar 96,94 persen yakni dalam kategori sangat baik.
- f. Menurut kebutuhan data, sebagian besar konsumen membutuhkan data pada level kabupaten/kota, periode data tahunan dan sebagian besar konsumen menyatakan telah memperoleh data sesuai dengan kebutuhannya.
- g. Secara umum, keseluruhan konsumen menyatakan puas terhadap kualitas data yang disediakan BPS Kabupaten Tanah Datar.

7.2 Saran dan Rekomendasi

Pelaksanaan SKD 2023 telah berjalan dengan lancar dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Namun demikian, masih terdapat kekurangan dan kendala yang dialami dan telah dicatat sebagai masukan ke depan. Adapun yang dapat direkomendasikan kedepan untuk pelaksanaan SKD antara lain:

7. Penutup

- a. Agar atribut pelayanan yang dinilai beserta indikator dan klasifikasi tidak mengalami perubahan dari tahun ke tahun sehingga menghasilkan komparasi dan skala analisis antar waktu yang lebih baik dan konsisten.
- b. Agar pelaksanaan SKD diperpanjang dari awal tahun hingga akhir tahun sehingga lebih mudah untuk mengingatkan konsumen di awal tahun untuk berperan serta, khususnya konsumen yang datang langsung ke unit PST.

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

Daftar Pustaka

- Badan Pusat Statistik. 2019. Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2019. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Badan Pusat Statistik. 2015. Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2015. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- 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. 18.*
- Deng, Jinyang dan Chad D. Pierskalla. 2018. *Linking Importance– Performance Analysis, Satisfaction, and Loyalty. A Study of Savannah, GA.* Sustainability, ISSN 20711050. DOI:10.3390/su10030704.
- Latu, TM & Everett, AM. 2000. *Review of Satisfaction Research and measurement Approaches. Science & Research Internal Report 183.* New Zealand: Departement of Conservation.
- Martilla, JA, & James, JC. 1977. Importance–Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 13–17.
- Martinez, CL. 2003. *Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1.* Arizona: Center Point Institute Inc.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. *Delivering Quality Service.* New York: The Free Press.
- Poliakova, Adela. 2010. *Application of the customer satisfaction index (CSI) to transport services.* *Electronical Technical Journal of Technology, Engineering, and Logistics in Transport*, Number IV, Volume V, December 2010. ISSN 1801674X.
- Samuel, Hatane & Foedjiawati. 2005. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol 7, No 1.
- Transportation Research Board. 1999. *A Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality.* Washington DC: National Academy Press.



LAMPIRAN

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

Lampiran 1. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelompok Umur

Kode Daerah	Nama Daerah	Jumlah (orang)	< 16 thn (%)	16 – 25 thn (%)	26 – 35 thn (%)	36 – 45 thn (%)	46 – 55 thn (%)	56 – 65 thn (%)	> 65 thn (%)
1305	TANAH DATAR	32	0	21.88	15.63	40.63	21.88	0	0

Metadata Indikator

Nama	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur
Konsep	: Segmentasi konsumen
Uraian	: Perbandingan jumlah konsumen menurut kelompok umur terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Klasifikasi	: 1. Wilayah PST 2. Kelompok Umur
Rumus	: $\pi = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ Dengan: π : Persentase Konsumen dengan Kelompok Umur ke-i x_i : Jumlah konsumen dengan kelompok umur ke-i y : Jumlah seluruh konsumen i= 1 (< 16 th), 2 (16 -25 th), 3 (26 - 35 th), 4 (36 - 45 th), 5 (46 - 55 th), 6 (56 - 65 th), 7 (> 65 th)
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kelompok umur tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut kelompok umur.

Lampiran

Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Kode Daerah	Nama Daerah	Jumlah (orang)	Laki Laki (%)	Perempuan (%)
1305	TANAH DATAR	32	46.88	53.13

Nama Indikator	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin
Konsep	: Segmentasi konsumen
Uraian	: Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Klasifikasi	: 1. Wilayah PST 2. Jenis Kelamin
Rumus Perhitungan	: $\pi = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dengan: π : Persentase Konsumen dengan jenis kelamin ke-i x_i : Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke-i y : Jumlah seluruh konsumen i= 1 (laki-laki), 2 (perempuan)
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 Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Kode Daerah	Nama Daerah	Jumlah	Kurang dari atau sama dengan SLTA/Sederajat (%)	D1/D2/D3 (%)	D4/S1 (%)	S2 (%)	S3 (%)
1305	TANAH DATAR	32	18.75	6.25	43.75	31.25	0.00

Metadata Indikator

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

Konsep : Segmentasi konsumen

Uraian : 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

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

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

Rumus Perhitungan : $\pi = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

dengan:

π : Persentase Konsumen dengan jenis kelamin 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 tertinggi yang ditamatkan.

Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Kode Daerah	Nama Daerah	Jumlah (orang)	Pelajar/ Mahasiswa (%)	Peneliti/ Dosen (%)	ASN/ TNI /Polri (%)	Pegawai BUMN/D (%)	Pegawai Swasta (%)	Wira swasta (%)	Pekerjaan Utama Lainnya (%)
1305	TANAH DATAR	32	28.13	6.25	53.13	6.25	3.13	0.00	3.13

Metadata Indikator

Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan utama

Konsep : Segmentasi konsumen

Uraian : 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.

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Klasifikasi : 1. Wilayah PST, 2. Jenis Pekerjaan Utama

Rumus Perhitungan : $\pi = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

dengan:

π : Persentase Konsumen dengan pekerjaan utama ke-i

y : Jumlah seluruh konsumen, i= 1 (Pelajar/Mahasiswa), 2 (Peneliti/Dosen), 3 (PNS/TNI/Polri), 4 (Pegawai BUMN/D), 5 (Pegawai Swasta), 6 (Wiraswasta), 7 (Lainnya)

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

Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pekerjaan utama.

Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Institusi

Kode Daerah	Nama Daerah	Jumlah	Lemb. Neg (%)	K/L (%)	TNI/ POLRI/ BIN/ Kejaksaan (%)	Pemda (%)	Lemb. Intl (%)	Lemb. Lit & Pend. (%)	BUMN/ BUMD (%)	Swa (%)	Lainnya (%)
1305	TANAH DATAR	32	0.00	0.00	0.00	56.25	0.00	34.38	6.25	3.13	0.00

Metadata Indikator

Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/ Institusi

Konsep : Segmentasi konsumen

Uraian : Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori instansi/ institusi terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Instansi/institusi yang dimaksud adalah instansi/institusi tempat pekerjaan utama yang dikelompokkan sesuai dengan kelembagaannya

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Klasifikasi : 1. Wilayah PST, 2. Kategori Instansi

Rumus Perhitungan : $\pi = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

Dengan:

π : Persentase konsumen dengan kategori instansi/institusi ke-i

x_i : Jumlah konsumen dengan kategori instansi/institusi ke-i

y : Jumlah seluruh konsumen, i= 1 (Lembaga Negara), 2 (Kementerian dan Lembaga Pemerintah), 3 (TNI/Polri/Kejaksaan), 4 Pemerintah Daerah), 5 (Lembaga Internasional), 6 (Lembaga Penelitian dan Pendidikan), 7 (BUMN/BUMD), 8 (Swasta), 9 (Lainnya)

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

Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pekerjaan utama

Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemamfaatan Hasil Kunjungan

Kode Daerah	Nama Daerah	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah (%)	Pemerintahan (%)	Komersial (%)	Penelitian (%)	Pemanfaatan Lainnya(%)
1305	TANAH DATAR	28.13	59.38	3.13	6.25	3.13

Metadata Indikator

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

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

Kode Daerah	Nama Daerah	Perpustakaan (%)	Pembelian Publikasi BPS (%)	Pembelian Data Mikro/ Peta Wilayah Kerja Statistik (%)	Akses Produk Statistik Pada Website BPS (%)	Konsultasi Statistik (%)	Rekomendasi Kegiatan Statistik (%)
1305	TANAH DATAR	13.95	2.33	2.33	67.44	9.30	4.65

Metadata Indikator

Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan

Konsep : Segmentasi konsumen

Uraian : Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Layanan-layanan yang disediakan oleh unit PST BPS, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota antara lain berupa Pustaka Tercetak, Pustaka Digital, Penjualan Publikasi, Data Mikro, Konsultasi Data Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Klasifikasi : 1. Wilayah PST, 2. Jenis Layanan PST

Rumus Perhitungan : $\pi = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

Dengan:

π : Persentase konsumen dengan jenis layanan ke-i

x_i : Jumlah konsumen dengan jenis layanan ke-i

y : Jumlah seluruh konsumen, i= 1 (Pustaka Tercetak), 2 (Pustaka Digital), 3 (Penjualan Publikasi), 4 (Data Mikro), 5 (Konsultasi Data Statistik), 6 (Rekomendasi Kegiatan Statistik)

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

Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis layanan yang digunakan.

Lampiran 8. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS

Kode Daerah	Nama Daerah	Jumlah (orang)	Datang Langsung ke PST (%)	Aplikasi PST Online (%)	Website BPS /Allstats BPS (%)	Surat/ Email (%)	Aplikasi Chat(%)	Fasilitas Lainnya (%)
1305	TANAH DATAR	32	10.00	12.00	60.00	6.00	12.00	0.00

Metadata Indikator

Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS

Konsep : Segmentasi konsumen

Uraian : 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.

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Klasifikasi : 1. Wilayah PST, 2. Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Layanan BPS

Rumus Perhitungan : $\pi = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

Dengan:

π : Persentase Konsumen dengan jenis fasilitas utama ke i

x_i : Jumlah konsumen dengan jenis fasilitas ke-i

y : Jumlah seluruh konsumen, i= 1 (Website BPS), 2 (AllStats BPS), 3 (Silastik), 4 (Sirusa), 5 (Romantik Online), 6 (Telepon/Faksimile), 7 (E-mail/Surat), 8 (Datang langsung ke PST), 9 (Lainnya)

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 jenis kelamin.

Lampiran 9. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Kode Daerah	Nama Daerah	Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan dan Monev (%)
1305	TANAH DATAR	100.00

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
Konsep	: Penggunaan data BPS untuk perencanaan dan monev pembangunan
Uraian	: Perbandingan jumlah konsumen menurut penggunaan data BPS sebagai perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Perencanaan pembangunan adalah suatu proses perumusan alternatif-alternatif atau keputusan-keputusan yang didasarkan pada data-data dan fakta-fakta yang akan digunakan sebagai bahan untuk melaksanakan suatu rangkaian kegiatan/aktivitas. Perencanaan pembangunan nasional mencakup penyelenggaraan makro semua fungsi pemerintahan yang meliputi semua bidang kehidupan secara terpadu dalam wilayah Negara Republik Indonesia dan terdiri atas perencanaan pembangunan yang disusun secara terpadu oleh Kementerian/Lembaga dan perencanaan pembangunan oleh Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangannya (UU Nomor 4 tahun 2004). Monitoring merupakan kegiatan mengamati perkembangan pelaksanaan rencana, mengidentifikasi serta mengantisipasi permasalahan yang timbul dan/atau akan timbul untuk dapat diambil tindakan sedini mungkin. Evaluasi pembangunan adalah penilaian yang sistematis dan objektif atas desain, implementasi dan hasil dari intervensi yang sedang berlangsung atau yang telah selesai.
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Klasifikasi	: Wilayah PST
Rumus Perhitungan	: $\pi = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ Dengan:

Lampiran

	π : Persentase konsumen yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi
	x_i : Jumlah konsumen yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi
	y : Jumlah seluruh konsumen
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan informasi mengenai persentase konsumen (K/L/OPD) yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional yang berguna sebagai salah satu Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS.

Lampiran 10. Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Level Data

Kode Daerah	Nama Daerah	Nasional (%)	Provinsi (%)	Kab / Kota (%)	Kec (%)	Desa/ Kelurahan (%)	Individu (%)	Lainnya (%)
1305	TANAH DATAR	0	0	60.17	23.73	16.10	0	0

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Level Data
Konsep	: Pencarian Data
Uraian	: Perbandingan jumlah pencarian data menurut level data terhadap seluruh pencarian data di wilayah PST BPS tertentu. Level data adalah tingkatan data yang dibutuhkan/ dikonsultasikan oleh responden, bukan tingkatan data yang dipublikasikan oleh BPS. Level data terdiri atas Nasional, Provinsi, Kabupaten/Kota, Kecamatan, Desa/Kelurahan, Individu, Lainnya
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Klasifikasi	: 1. Wilayah PST, 2. Level Data
Rumus Perhitungan	: $\pi = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ Dengan: π : Persentase pencarian data dengan level data ke-i x_i : Jumlah orang-data menurut level data ke-i y : Jumlah seluruh orang-data, i = 1 (Nasional), 2 (Provinsi), 3 (Kabupaten/Kota), 4 (Kecamatan), 5 (Desa/Kelurahan), 6 (Individu), 7 (Lainnya)
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka level data tersebut semakin banyak dicari di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan informasi mengenai level data yang dicari oleh konsumen.

Lampiran 11. Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Periode Data

Kode Daerah	Nama Daerah	10 thnan (%)	5 thnan (%)	3 thnan (%)	Thnan (%)	Sem (%)	Triw (%)	Blnan (%)	Mggn (%)	Hrn (%)	Lainnya (%)
1305	TANAH DATAR	0.85	0	0	99.15	0	0	0	0	0	0

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Periode Data
- Konsep : Pencarian Data
- Uraian : Perbandingan jumlah pencarian data menurut periode data terhadap seluruh pencarian data di wilayah PST BPS tertentu. Periode data adalah kurun waktu data yang dibutuhkan/dikonsultasikan oleh responden, bukan kurun waktu data yang dipublikasikan oleh BPS. Periode data terdiri atas sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, lainnya.
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Klasifikasi : 1. Wilayah PST, 2. Periode Data
- Rumus Perhitungan : $\pi = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
 Dengan:
 π : Persentase pencarian data menurut periode data ke-i
 x_i : Jumlah orang-data menurut periode data ke-i
 y : Jumlah seluruh orang-data, i = 1 (Sepuluh tahunan), 2 (Lima tahunan), 3 (Tiga tahunan), 4 (Tahunan), 5 (Semesteran), 6 (Triwulanan), 7 (Bulanan), 8 (Mingguan), 9 (Harian), 10 (Lainnya)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka periode data tersebut semakin banyak dicari di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai periode data yang dicari oleh konsumen.

Lampiran 12. Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Data

Kode Daerah	Nama Daerah	Diperoleh dan Sesuai (%)	Diperoleh tetapi Tidak Sesuai (%)	Tidak Diperoleh (%)	Belum Diperoleh (%)
1305	TANAH DATAR	95.76	4.24	0	0

Metadata Indikator

Nama Indikator : Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya

Konsep : Pencarian Data

Uraian : Perbandingan jumlah pencarian data menurut jenis perolehan data terhadap seluruh pencarian data di wilayah PST BPS tertentu. Perolehan data menunjukkan kesesuaian antara data yang dibutuhkan/dikonsultasikan dengan data yang diperoleh. Jenis perolehan data terdiri atas:

1. Ya, sesuai
2. Ya, tidak sesuai
3. Tidak diperoleh
4. Belum diperoleh

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Klasifikasi : 1. Wilayah PST, 2. Jenis Perolehan Datanya

Rumus Perhitungan : $\pi = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

Dengan:

π : Persentase pencarian data dengan jenis perolehan data ke-i

x_i : Jumlah orang-data menurut jenis perolehan data ke-i

y : Jumlah seluruh orang-data, i = 1 (Ya, sesuai), 2 (Ya, tidak sesuai), 3 (Tidak diperoleh), 4 (Belum diperoleh)

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak orang-data dengan jenis perolehan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai jenis perolehan data dari data yang dicari oleh konsumen.

Lampiran 13. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST

Kode Daerah	Nama Daerah	Puas (%)
1305	TANAH DATAR	99.72

Metadata Indikator

- Nama : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST
- Indikator : Wilayah PST
- Konsep : Konsumen yang puas
- Uraian : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Pelayanan data dan informasi statistik diukur dari 12 variabel yaitu: 1) Informasi pelayanan tersedia, 2) Kemudahan Persyaratan Pelayanan, 3) Kemudahan Prosedur, 4) Kesesuaian Jangka Waktu penyelesaian, 5) Kesesuaian Biaya Pelayanan, 6) Kesesuaian produk Pelayanan, 7) Sarana Prasarana, 8) Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama, 9) Respon Petugas Pelayanan, 10) Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online, 11) Kemudahan Fasilitas Pengaduan dan 12) Kemudahan Proses Penanganan pengaduan
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Klasifikasi : Wilayah PST
- Rumus : $p = \frac{x}{y} \times 100\%$
- Dengan:
- p : Persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan
- x : Jumlah konsumen yang merasa puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS
- y : Jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi : Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap pelayanan di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

Lampiran 14. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST

Kode Daerah	Nama Daerah	Puas (%)
1305	TANAH DATAR	100.00

- Nama : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST
- Indikator : Wilayah PST
- Konsep : Konsumen yang puas
- Uraian : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akses data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Akses data diukur dari 3 variabel yaitu (1) Akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), (2) Akses data pada website BPS, dan (3) Akses konten pada website BPS.
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Klasifikasi : Wilayah PST
- Rumus : $p = x/y \times 100\%$ Dengan: p = Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan akses data BPS y = Jumlah seluruh konsumen data
- Interpretasi : Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap akses data di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap akses data BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

Lampiran 15. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST

Kode Daerah	Nama Daerah	Puas (%)
1305	TANAH DATAR	98.44

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST
- Konsep : Konsumen yang puas
- Uraian : 1. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan sarana dan prasarana terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. 2. Sarana dan Prasarana Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin). Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Sarana prasarana pendukung pelayanan meliputi ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, toilet khusus pengguna layanan, dan sarana bagi yang berkebutuhan khusus, serta aplikasi pelayanan online bagi responden online.
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Klasifikasi : Wilayah PST
- Rumus : $p = \frac{x}{y} \times 100\%$ Dengan: p = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan sarana dan prasarana BPS y = Jumlah seluruh konsumen data
- Interpretasi : Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasarana di unit PST BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

BAHASIA

VKD23



**SURVEI KEBUTUHAN DATA
TAHUN 2023**

Dasar hukum:

1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik.
2. Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Statistik.
3. Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah No. 17/Per/Men/KUKM/2017 tentang Pedoman SKM (Lub) Pelayanan Publik.
4. Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS.


Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun 2023 merupakan survei yang bertujuan untuk mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan serta penyediaan data dan informasi statistik. Secara khusus, SKD 2023 bertujuan untuk:

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

SKD pertama kali dilaksanakan pada tahun 2005 dan semenjak itu telah dilaksanakan secara rutin setahun sekali. SKD 2023 dilakukan di BPS seluruh Indonesia. Periode pencacahan/pengumpulan data SKD 2023 dimulai pada 8 Mei 2023 dan akan berakhir pada 7 Juli 2023. Semua data yang Bapak/Ibu berikan untuk SKD 2023 ini akan dirahasiakan dan digunakan hanya untuk kepentingan SKD 2023.

Pengantar

RAHASIA



**SURVEI KEBUTUHAN DATA
TAHUN 2023**

VKD23

Daftar Isi:

1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik
2. PP No. 31 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 181 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei dan Pelayanan Publik
4. Peraturan Kepala BPS No. 39 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan SDB dan Unggahan BPS

Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)

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

Blok I. Keterangan Responden

1. Nama	: _____	9. Nama instansi	: _____
2. Tahun lahir	: _____	10. Pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan	: Tugas Sekolah/Tugas Kuliah
3. E-mail	: _____	Pilih salah satu jawaban	Pemerintahan - 1 Komersial - 2 Pendidikan - 3 Lainnya (.....) - 4 - 5
4. Nomor handphone * * untuk keperluan survei ini	: _____		
5. Jenis kelamin	: Laki-laki - 1 Perempuan - 2		
6. Pendidikan tertinggi yang dipastikan	: S SLTA/Sederajat - 1 D1/D2/D3 - 2 D4/S1 - 3 S2 - 4 S3 - 5		
7. Pekerjaan utama	: Pelajar/Mahasiswa - 1 Pendiri/Dosen - 2 ASN/TNI/Polri - 3 Pegawai BUMD/BUMD - 4 Wirausaha - 5 Lainnya (.....) - 6 - 7	11. Jenis layanan yang digunakan	: Perustakaan - 1 Pembelian Publikasi BPS - 2 Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik - 4 Akses produk statistik pada Website BPS - 8 Konsultasi Statistik - 16 Rekomendasi Kegiatan Statistik - 32
8. Kategori instansi	: Lembaga Negara - 1 Kementerian & Lembaga Pemerintah - 2 TNI/Polri/BBN/Kejaksanaan Pemerintah Daerah - 3 Lembaga Internasional - 4 Lembaga Pendidikan & Pendidikan BUMD/BUMD - 5 Swasta - 6 Lainnya (.....) - 7 - 8 - 9	Beri tanda centang (✓) pada kolom yang sesuai	Pelayanan Statistik Terpadu (PST) daring/langsung - 1 Pelayanan Statistik Terpadu online (ps.tbps.go.id) - 2 Website BPS / Aplikasi BPS - 4 Survei/Email - 8 Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll) - 16 Lainnya (.....) - 32
		12. Sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS	: Ya - 1 Tidak - 2
		Beri tanda centang (✓) pada kolom yang sesuai	Ya - 1 Tidak - 2

1

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

<p>Blok IV. Catatan Tuliskan kritik dan saran terhadap produk dan layanan data/informasi statistik yang disediakan oleh BPS</p>	<p>https://tanahdatarkab.bps.go.id</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------

DATA MENCERDASKAN BANGSA

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN TANAH DATAR**

Jl. Imam Bonjol No. 17 Batusangkar 25392
Telp. (0752) 71598
Website: <http://tanahdatarkab.bps.go.id>
Email: bps1305@bps.go.id