

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KABUPATEN NUNUKAN



2021



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN NUNUKAN**

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KABUPATEN NUNUKAN



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Nunukan 2021

ISSN: 2776-9518

Nomor Publikasi: 6504.2134

Katalog: 1399013.6504

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

Jumlah Halaman: xiv + 101 halaman

Naskah:

BPS Kabupaten Nunukan

Penyunting:

BPS Kabupaten Nunukan

Desain Kover:

BPS Kabupaten Nunukan

Diterbitkan oleh:

© BPS Kabupaten Nunukan

Dicetak oleh:

CV. Kreasi Cahaya Abadi

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

Tim Penyusun

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Nunukan 2021

Pengarah:

Agung Nugroho, S.ST

Penanggung Jawab:

Agung Nugroho, S.ST

Penulis:

Muhammad Tanzir, S.ST

Desain Infografis:

Muhammad Tanzir, S.ST

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

Kata Pengantar

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

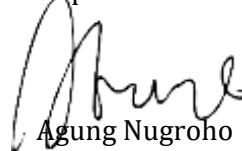
Pada tahun 2021, SKD dilaksanakan di 515 satuan kerja BPS yang terdiri dari BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, serta 480 BPS Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia. Hasil dari pelaksanaan SKD 2021 salah satunya disajikan dalam publikasi dengan judul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2021” sebagai bentuk laporan dari penyelenggaraan SKD. Publikasi ini memberikan penjelasan secara deskriptif mengenai performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS. Penyajian data ditampilkan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) merupakan indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini.

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

Nunukan, Desember 2021

Kepala BPS

Kabupaten Nunukan



Agung Nugroho

Daftar Isi

Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	xiii
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang	3
1.2. Tujuan dan Manfaat	4
1.3. Landasan Teori	5
1.3.1. Konsep dan Definisi	5
1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu	6
1.3.3. Kepuasan Layanan	7
1.4. Metodologi	9
1.4.1. Metode <i>Sampling</i>	9
1.4.2. Metode Pengumpulan Data	10
1.4.3. Metode Analisis Data.....	10
1.5. Sistematika Penulisan	18
1.6. Realisasi Pengumpulan Data	19
1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST	19
1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021	20
Bab 2 Segmentasi Konsumen.....	23
2.1. Gambaran Umum Konsumen	25
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik.....	26
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	30
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	31
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS.....	32
2.6. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	33
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	35
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan.....	37
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data	38
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana	38

3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS	39
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS	41
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	46
Bab 4 Analisis Persepsi Anti Korupsi	47
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS	49
4.2. Gap Analysis Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS	49
4.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS	50
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data	51
5.1. Kebutuhan Data Data Menurut Level Data	53
5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data.....	54
5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data.....	55
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data	57
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS.....	59
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS	60
Bab 7 Penutup.....	63
7.1. Kesimpulan	65
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan.....	66
Lampiran	67

Daftar Tabel

Tabel 1.1.	Langkah-Langkah Perhitungan IKK	16
Tabel 1.2.	Nilai Kinerja Unit Pelayanan	17
Tabel 3.1.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Nunukan	41
Tabel 3.2.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Nunukan	42
Tabel 4.1.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Nunukan	50

Daftar Gambar

Gambar 1.1.	Diagram <i>Cartesius Impotance and Performance Analysis</i>	11
Gambar 1.2.	Persentase responden menurut metode pengumpulan data	22
Gambar 2.1.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Nunukan yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama	25
Gambar 2.2.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Nunukan Menurut Kelompok Umur	26
Gambar 2.3.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Nunukan Menurut Jenis Kelamin	27
Gambar 2.4.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Nunukan Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	28
Gambar 2.5.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Nunukan Menurut Pekerjaan Utama	29
Gambar 2.6.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Nunukan Menurut Instansi/Institusi	29
Gambar 2.7.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Nunukan Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	30
Gambar 2.8.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Nunukan Menurut Jenis Layanan	31
Gambar 2.9.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Nunukan Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS	32
Gambar 2.10.	Persentase Konsumen K/L/OPD di PST BPS Kabupaten Nunukan Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	33
Gambar 3.1.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Nunukan Terhadap Pelayanan	37
Gambar 3.2.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Nunukan Terhadap Akses Data	38

Gambar 3.3.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Nunukan Terhadap Sarana dan Prasarana	39
Gambar 3.4.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Nunukan	40
Gambar 3.5.	<i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> Pelayanan di PST BPS Kabupaten Nunukan	44
Gambar 5.1.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Nunukan Menurut Level Data	54
Gambar 5.2.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Nunukan Menurut Periode Data	54
Gambar 5.3.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Nunukan Menurut Perolehannya	55
Gambar 6.1.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Nunukan Menurut Aspek Kualitas Data	60
Gambar 6.3.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data dan Pelayanan BPS Kabupaten Nunukan	61

Daftar Lampiran

Lampiran 1.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama	69
Lampiran 2.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur	70
Lampiran 3.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin	71
Lampiran 4.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	72
Lampiran 5.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama	73
Lampiran 6.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi	74
Lampiran 7.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan	76
Lampiran 8.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan	77
Lampiran 9.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data BPS	78
Lampiran 10.	Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan..	80
Lampiran 11.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST	82
Lampiran 12.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST	83
Lampiran 13.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST	84
Lampiran 14.	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST	86
Lampiran 15.	Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data	87

Lampiran 16.	Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data	88
Lampiran 17.	Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya	90
Lampiran 18.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data	91
Lampiran 19.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah PST	92
Lampiran 20.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data	93
Lampiran 21.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST	94
Lampiran 22.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data	96
Lampiran 23.	Kuesioner VKD20	98

PENDAHULUAN



Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dirancang oleh BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

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

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

Salah satu bentuk evaluasi terhadap kualitas pelayanan PST BPS melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Di sisi lain, BPS sebagai penyedia data statistik, perlu melakukan analisis terhadap kebutuhan data konsumen serta kualitas data dan informasi statistik yang dihasilkan BPS, sehingga BPS menyelenggarakan Survei Kebutuhan Data (SKD). Cakupan responden SKM dan SKD saling beririsan yaitu sama-sama pengguna data BPS, sehingga pelaksanaan SKM diintegrasikan ke dalam SKD yang rutin dilaksanakan setiap tahun di seluruh PST BPS.

PENDAHULUAN

SKD merupakan survei yang diselenggarakan BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. Sejarah pelaksanaan SKD dimulai tahun 2005 dimana survei ini pertama kali dilaksanakan dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008 dilakukan *pilot project* atau uji coba dengan pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 5 (lima) BPS Provinsi. Secara bertahap dilakukan penambahan wilayah Provinsi sehingga di tahun 2009 dan 2010 SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan 11 (sebelas) BPS Provinsi. Pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi dilaksanakan mulai tahun 2011 sampai dengan tahun 2013. Selanjutnya sejak tahun 2014 pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota. Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, sejak tahun 2019 pengumpulan data SKD dilaksanakan dengan metode CAWI (*Computer Aided Web Interviewing*). Penggunaan metode ini semakin membantu pada pelaksanaan SKD tahun 2020 karena dimulainya kondisi adaptasi kebiasaan baru. Berkaitan dengan kondisi pandemi yang masih terjadi pada tahun 2021, maka pengumpulan data survei dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan metode *online*. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan serta penyesuaian pelaksanaan survei senantiasa dilakukan.

1.2. Tujuan dan Manfaat

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

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

Secara khusus tujuan pelaksanaan SKD dapat dijabarkan dalam rincian berikut:

1. Mengetahui jenis data yang dibutuhkan konsumen

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

1.3. Landasan Teori

1.3.1. Konsep dan Definisi

- a. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2021 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2021 sampai periode akhir pencacahan.
- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- d. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- e. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- f. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- g. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- i. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- k. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.

PENDAHULUAN

- l. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- m. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya

1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu

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

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

Layanan di PST merupakan pintu gerbang penyebarluasan data BPS. Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau disebut sebagai *one gate service*. Keberadaan unit PST diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Sistem layanan PST terbagi menjadi 2 (dua) yaitu konsumen datang langsung ke PST dan konsumen tanpa tatap muka dalam memperoleh pelayanan. Pelayanan tanpa tatap

muka didapatkan melalui *website* BPS, aplikasi PST (pst.bps.go.id), aplikasi AllStat BPS (berbasis android dan iOS), telepon, faksimili, e-mail, maupun surat.

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

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

Berkenaan dengan semakin berkembangnya teknologi dan informasi serta terdapat tuntutan keterbukaan informasi publik seperti tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008, maka BPS selanjutnya melakukan upaya-upaya agar dapat memenuhi salah satu pasal yang menyebutkan bahwa setiap informasi publik harus dapat diperoleh setiap pemohon informasi publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana. Salah satu upaya tersebut adalah BPS melakukan penyediaan data yang mudah diperoleh melalui *website* BPS atau <https://www.bps.go.id>.

1.3.3. Kepuasan Layanan

Instansi penyelenggara pelayanan publik dalam melakukan evaluasi mengenai kepuasan pelayanan menilai kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang

PENDAHULUAN

Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, unsur dalam menilai kepuasan meliputi hal-hal berikut:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

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

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan Prasarana

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

1.4. Metodologi

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

1.4.1. Metode Sampling

SKD 2021 dilaksanakan dengan metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2021 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik penentuan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

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

1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2021 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta

kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis.

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

a) Analisis Tabulasi Silang

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

b) Analisis Kesenjangan

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

c) *Importance and Performance Analysis (IPA)*

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

Dalam IPA terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

1. Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = Tingkat kepuasan

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

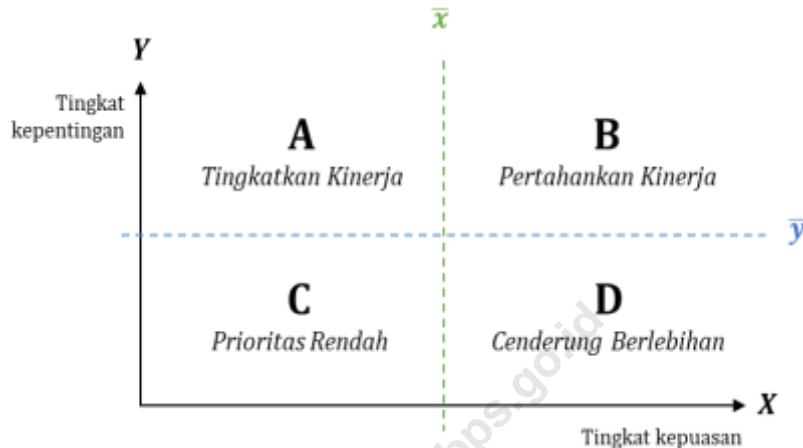
TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

2. Diagram Cartesius

Diagram cartesius merupakan analisis yang digunakan untuk menggambarkan hubungan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*). Pada Gambar 1.1, diagram cartesius

dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (\bar{x}, \bar{y}) dengan \bar{x} adalah rata-rata tingkat kepuasan dan \bar{y} adalah rata-rata tingkat kepentingan.



Gambar 1.1. Diagram *Cartesius Importance and Performance Analysis*

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

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

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

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

performance dari atribut pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

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

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

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

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

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

- Kuadran D

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

d) Persentase Konsumen yang Puas**Indeks
Kepuasan
Konsumen
(IKK)**

Indikator kepuasan konsumen selain indikator IKK juga disajikan dalam bentuk persentase konsumen yang puas. Indikator ini antara lain meliputi persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, dan kualitas data. Persentase konsumen yang puas digunakan untuk menggambarkan berapa persen konsumen yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan BPS maupun data yang dihasilkan BPS terhadap seluruh konsumen yang mengisi SKD2021 pada periode pelaksanaan.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2021 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66 yaitu merujuk pada pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Pedoman yang digunakan untuk menentukan kriteria kepuasan konsumen menggunakan nilai yang sama dengan penentuan kepuasan pada indeks kepuasan konsumen. Nilai kriteria yang digunakan sama dengan analisis SKD2020, sehingga untuk perbandingan dapat dilakukan pada kedua tahun tersebut.

e) Indeks Kepuasan Konsumen

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS dan data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS. Dengan demikian, ada 2 (dua) aspek IKK yang dihitung dalam SKD 2021 yaitu IKK terhadap kualitas pelayanan BPS dan IKK terhadap kualitas data BPS.

IKK terhadap kualitas pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD21. IKK terhadap kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data, yaitu kelengkapan,

akurasi, dan kemutakhiran data. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
1. Menghitung Penimbang	<p>Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan.</p> <p>Rumus penimbang:</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{11} \bar{y}_i}$ <p>dengan:</p> <p>w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^{11} w_i = 1$ \bar{y}_i = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i $i = 1, 2, \dots, 11$</p>	<p>Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10.</p> <p>Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu</p> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^3 \bar{y}_i} = \frac{10}{30}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^3 w_i = 1$
2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{11} w_i} = \sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p>\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^3 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^3 w_i} = \sum_{i=1}^3 \frac{10}{30} \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p>\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i</p>
3. Menghitung IKK	<p>Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:</p>	

$IKK = \frac{IKK'}{skala\ maksimum\ penilaian} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$ <p>Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2.</p>
--

Nilai IKK berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dikategorikan menjadi 4 kategori mengenai nilai kinerja unit pelayanan.

Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

f) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 (empat) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD21.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

1. Menghitung penimbang

PENDAHULUAN

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

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

dengan:

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

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

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

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

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

3. Menghitung IPAK

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

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

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

1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD2021.

Bab 2 Segmentasi Konsumen, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Pusat yang menjadi responden SKD 2021 berdasarkan Blok I VKD21.

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD21.

Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD21.

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

Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Pusat yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD21.

Bab 7 Penutup, berisi kesimpulan hasil SKD 2021 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2022 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Pusat.

1.6. Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2021 dilaksanakan di 515 wilayah PST yang terdiri dari PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, serta 480 PST BPS Kabupaten/Kota.

1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST

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

PENDAHULUAN

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST BPS Pusat, meliputi: (1) Informasi pelayanan, (2) Maklumat pelayanan, (3) *Wifi*, (4) Petugas pelayanan, (5) Ruang pelayanan, (6) Komputer, dan (7) Sarana Pengaduan. Kesemua komponen sarana dan prasarana tersebut dapat dipenuhi oleh PST di BPS Pusat, yang mengindikasikan terpenuhinya sarana dan prasarana yang baik dalam pelayanan. Selain tersedianya sarana prasarana tersebut PST BPS pusat melakukan adaptasi dengan kondisi baru, dengan melakukan pengembangan untuk pelayanan yang dilakukan secara *online*. Dengan memanfaatkan teknologi dan informasi serta sarana pendukung, pelayanan tanpa tatap muka langsung terus di kembangkan di PST.

1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021

Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2021. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden, dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah PST BPS Pusat dimana memiliki jumlah target 150 responden.

Pelaksanaan SKD 2021 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah sebesar 18.227 responden dari total target responden sebanyak 17.200. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 105,97 persen untuk seluruh PST penyelenggara SKD 2021. Pencapaian target pengumpulan SKD 2021 secara keseluruhan terpenuhi baik di BPS Pusat, BPS Provinsi, serta BPS Kabupaten Kota, dimana minimal responden yang diperoleh adalah sesuai dengan target yang ditetapkan.

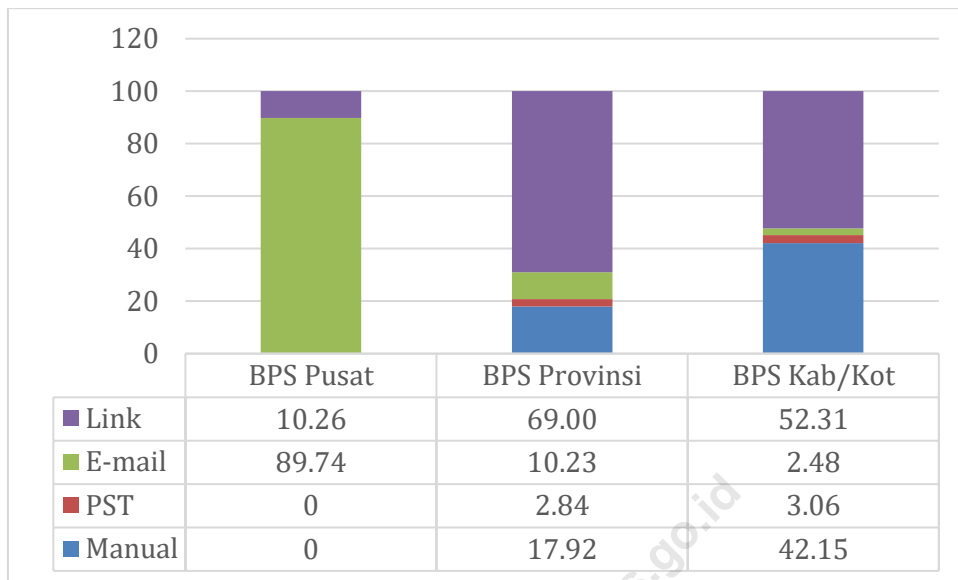
Berdasarkan metode pengumpulan data pada seluruh PST penyelenggara SKD metode CAWI lebih banyak digunakan, pada seluruh penyelenggara PST. Hal ini terkait dengan kondisi adaptasi kebiasaan baru yang diantaranya termasuk pemberian pelayanan secara *daring* atau *online*. Secara rinci pengumpulan SKD terbagi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

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

Metode pengumpulan SKD 2021 secara nasional didominasi dengan metode *link* atau sebesar 54,36 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data melalui CAWI sudah mulai familiar digunakan mengingat tingginya persentase responden yang mengisi melalui metode ini. Meskipun demikian metode pengentrian secara manual masih banyak digunakan yaitu sebanyak 38,28 persen. Metode ini dilaksanakan salah satunya pada PST yang masih melakukan pelayanan secara *offline*, serta pada wilayah yang mempunyai kendala terkait jaringan maupun sinyal jika dilakukan secara CAWI.

Jika dilihat berdasarkan wilayah PST penyelenggara SKD, untuk BPS Pusat dikarenakan selama periode pencacahan tidak terdapat pelayanan secara online, semua responden melaksanakan survei secara mandiri dan *online* baik mengisi melalui *e-mail* yang dikirimkan maupun *link* yang diperoleh dari *website* maupun lainnya. Responden yang mengisi melalui *e-mail* yang dikirimkan adalah sebanyak 89,74 persen dan responden yang mengisi melalui *online link* adalah sebesar 10,26 persen. Hal tersebut tidak sejalan jika dibandingkan dengan metode pengumpulan untuk PST BPS Provinsi maupun BPS Kabupaten/Kota dimana responden yang mengisi melalui *online link* merupakan metode paling banyak digunakan atau secara berturut-turut sebesar 69,00 persen dan 52,31 persen.

PENDAHULUAN



Gambar 1.2. Persentase responden menurut metode pengumpulan data

SEGMENTASI KONSUMEN

Persentase Konsumen di PST
BPS Kabupaten Nunukan
Menurut Jenis Kelamin

LAKI-LAKI

66,67%

33,33%

PEREMPUAN



BAB II

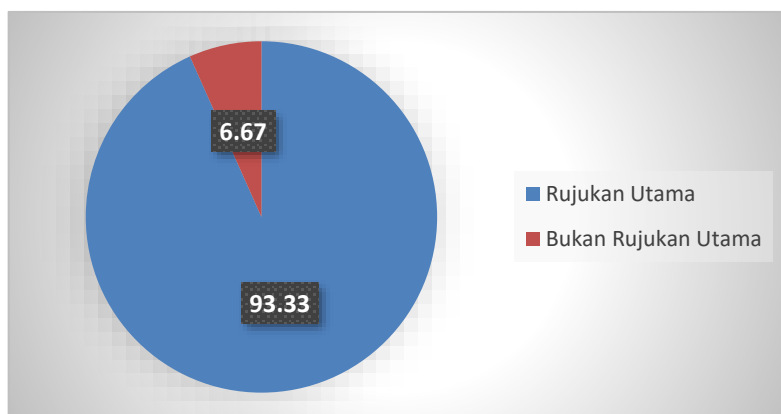
SEGMENTASI KONSUMEN

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

2.1. Gambaran Umum Konsumen

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

Kecenderungan konsumen di PST BPS Kabupaten Nunukan dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Nunukan menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 93,33%.



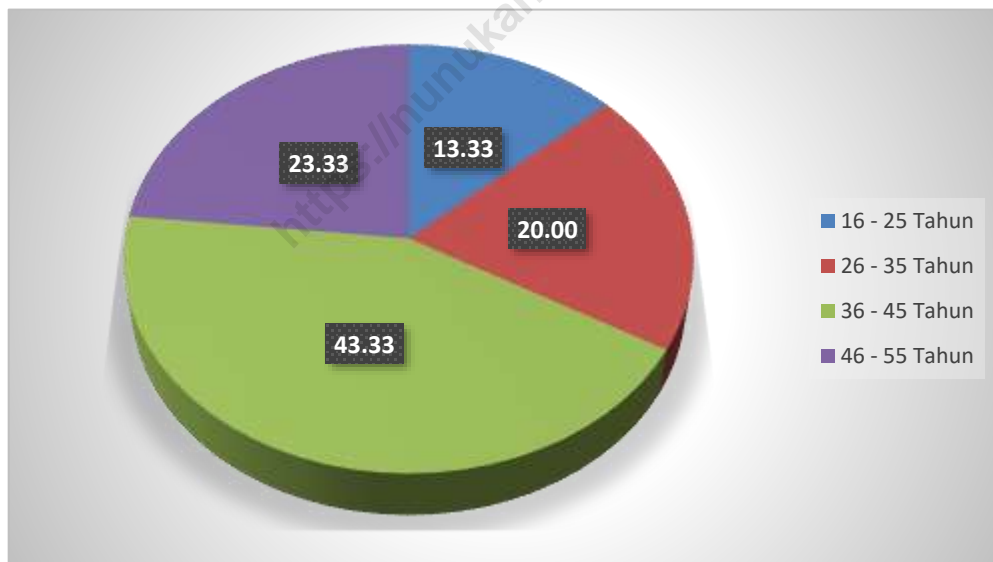
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Nunukan yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

2.2. Konsumen Menurut Karakteristik

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

Kelompok Umur

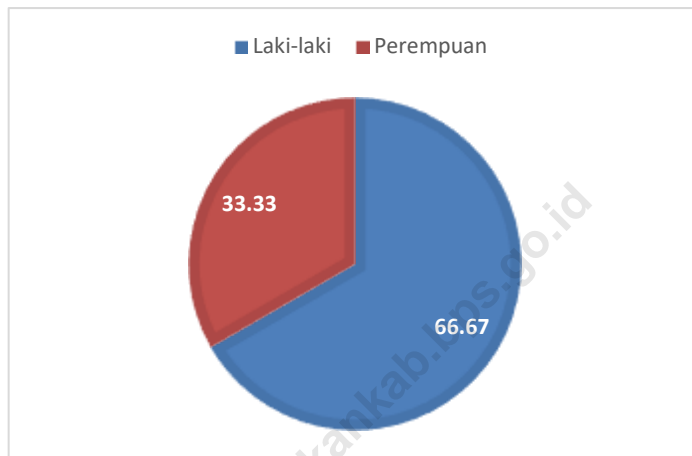
Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Kabupaten Nunukan didominasi oleh konsumen berumur 16-55 tahun yang terbagi menjadi empat kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 36-45 tahun (43,33%), disusul konsumen berumur 46-55 tahun (23,33%), konsumen berumur 26-35 tahun (20,00%) dan konsumen berumur 16-25 tahun (13,33%). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.



Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Nunukan Menurut Kelompok Umur

Jenis Kelamin

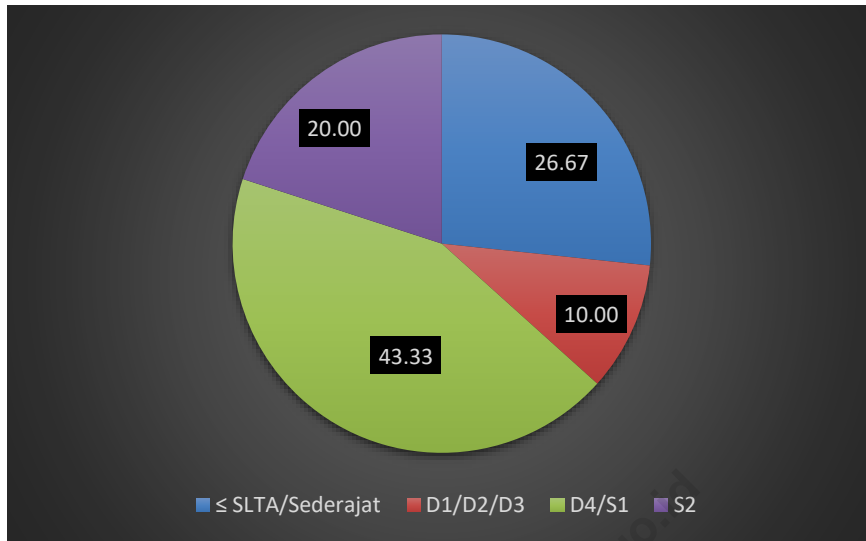
Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Nunukan menurut jenis kelamin. Persentase Konsumen laki-laki di PST BPS Kabupaten Nunukan adalah sebesar 66,67%. Sementara itu, 33,33% konsumen di PST BPS Kabupaten Nunukan adalah perempuan.



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

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2021, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu \leq SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Kabupaten Nunukan didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (43,33%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan \leq SLTA/ sederajat (26,67%) dan S2 (20,00%). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase 10,00%.

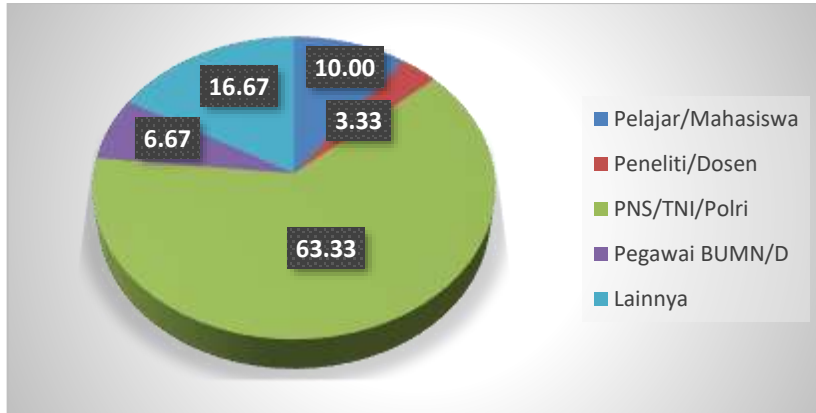


Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Nunukan Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

Pada SKD 2021, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2021 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

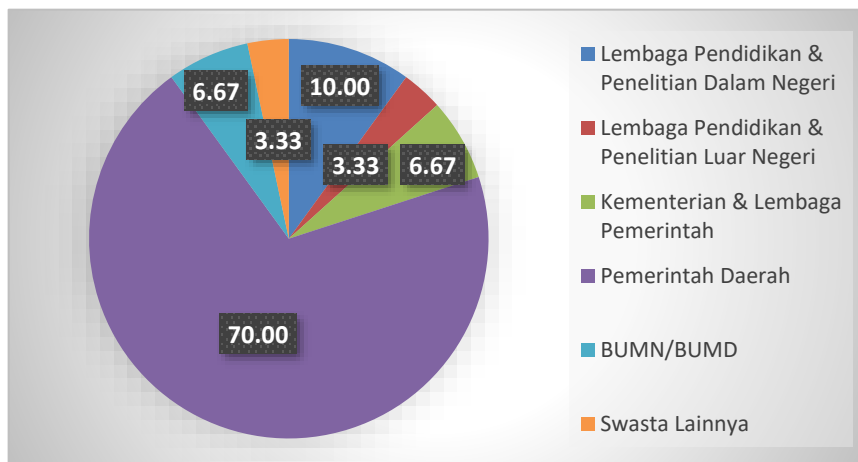
Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Nunukan adalah PNS/TNI/Polri (63,33%). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang didominasi oleh tingkat pendidikan D4/S1 (43,33%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa memiliki persentase sebesar 10,00%. Konsumen yang bekerja sebagai peneliti/dosen memiliki persentase paling kecil, yaitu sebesar 3,33%.



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

Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2021 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Nunukan berasal dari Pemerintah Daerah (70,00%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 dan pekerjaan utama konsumen, yaitu PNS/TNI/Polri. Sementara itu, Konsumen yang bekerja di Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri dan Swasta Lainnya memiliki persentase paling kecil, yaitu masing-masing sebesar 3,33%.



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

2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Nunukan menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Nunukan. Dalam SKD 2021, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, hasil SKD 2021 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kabupaten Nunukan cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Nunukan paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan (86,67%). Pemanfaatan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, yaitu 10,00%. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan yang paling sedikit adalah untuk komersial, yaitu sebesar 3,33%.

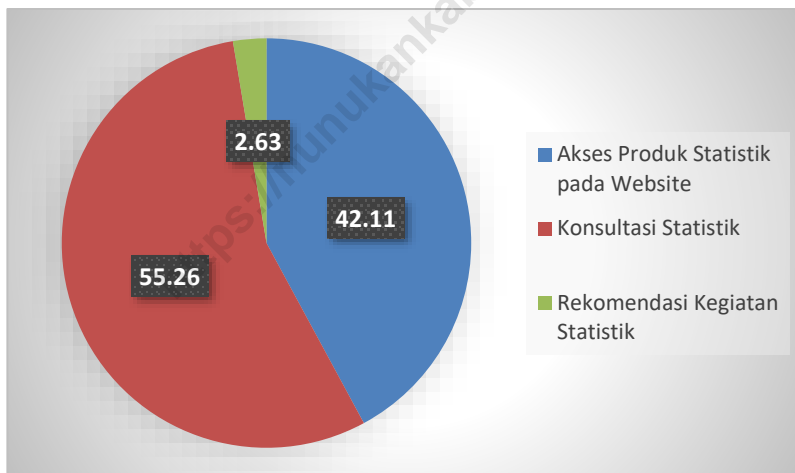


Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Nunukan Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi Perpustakaan, Pembelian Publikasi, Pembelian Data Mikro\ Peta Wilkerstat, Akses Produk Statistik pada Website, Konsultasi Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Nunukan oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Konsultasi Statistik, yaitu sebesar 55,26%. Pada posisi kedua, Akses Produk Statistik pada Website dengan persentase sebesar 42,11%. Sementara itu, Rekomendasi Kegiatan Statistik adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu sebesar 2,63%.

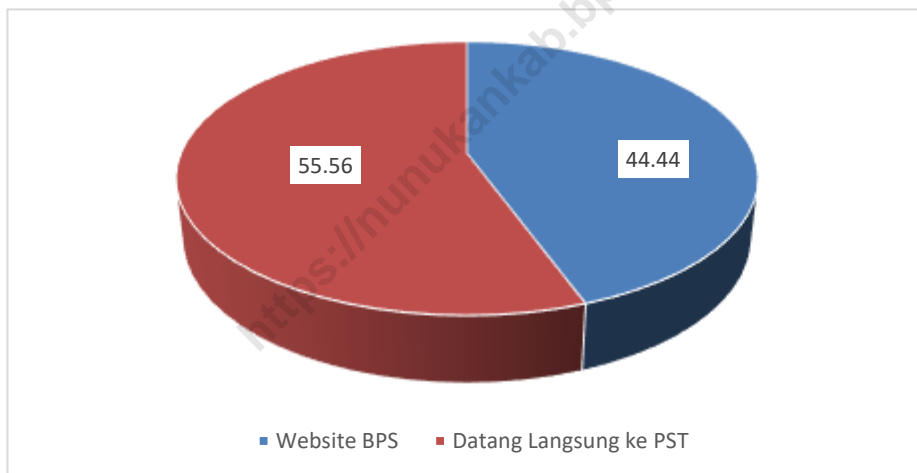


Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Nunukan Menurut Jenis Layanan

2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2021. Fasilitas tersebut meliputi *Website* BPS, Allstat BPS (aplikasi android dan iOS), Aplikasi PST Online, datang langsung ke PST, dan fasilitas lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Nunukan mendapatkan data melalui fasilitas datang langsung ke PST dengan persentase sebesar 55,56%. *Website* BPS sebesar 44,44%. Dari 5 fasilitas utama yang dapat digunakan untuk memperoleh layanan BPS, responden SKD 2021 BPS Kabupaten Nunukan hanya menggunakan 2 fasilitas utama, yakni datang langsung ke PST dan *Website* BPS.



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

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

Konsumen di PST BPS Kabupaten Nunukan didominasi oleh konsumen yang berasal dari Kementerian/Lembaga/Organisasi Perangkat Daerah (K/L/OPD). Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”, BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, monitoring, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Berdasarkan Gambar 2.10., 100,00% konsumen yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan. Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.



Gambar 2.10. Persentase Konsumen K/L/OPD di PST BPS Kabupaten Nunukan Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

**INDEKS KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP PELAYANAN DATA**

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN



88,24

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS

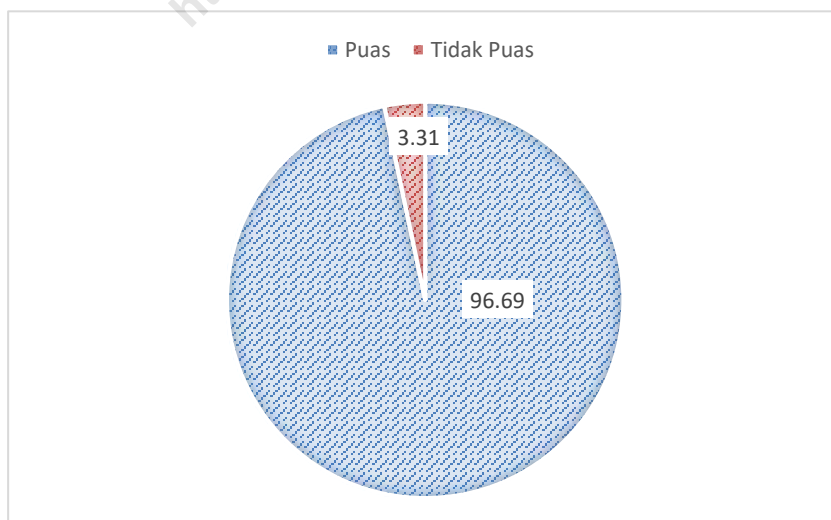
BAB III

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

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

3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

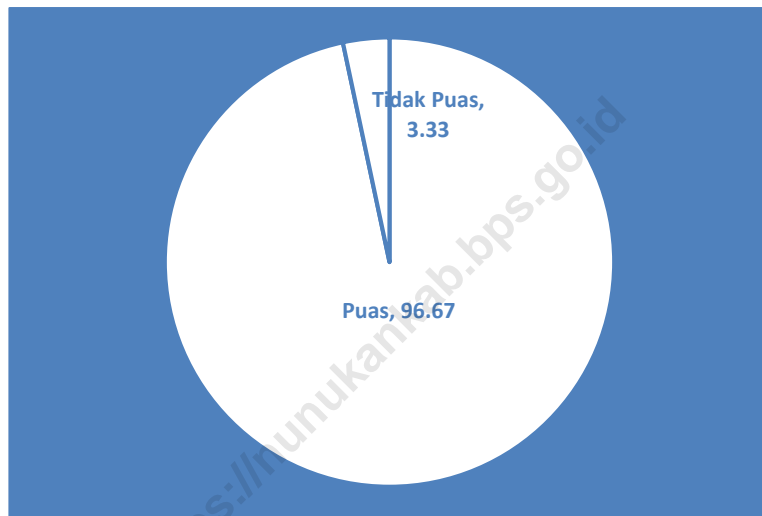
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Nunukan sebesar 96,69%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di PST BPS Kabupaten Nunukan semakin baik.



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

3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

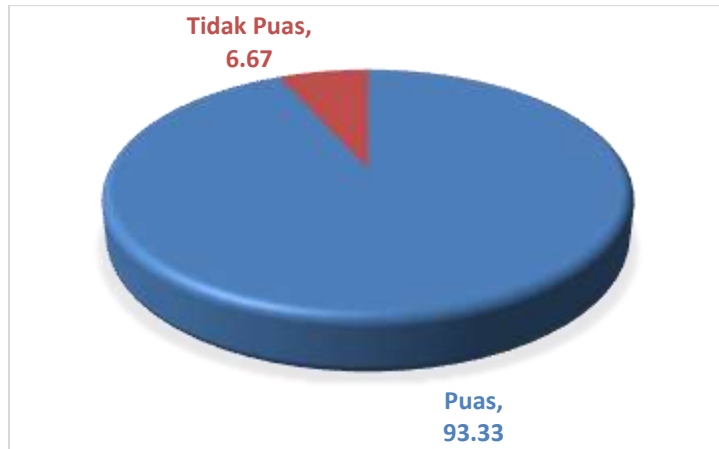
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan, akses data pada *website* BPS, dan akses konten pada *website* BPS. Berdasarkan Gambar 3.2., persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Nunukan yang puas terhadap akses data sebesar 96,67%, sedangkan 3,33% konsumen di PST BPS Kabupaten Nunukan merasa tidak puas dengan akses data.



Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Nunukan Terhadap Akses Data

3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Nunukan yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 93,33%, sedangkan 6,67% konsumen di PST BPS Kabupaten Nunukan merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.

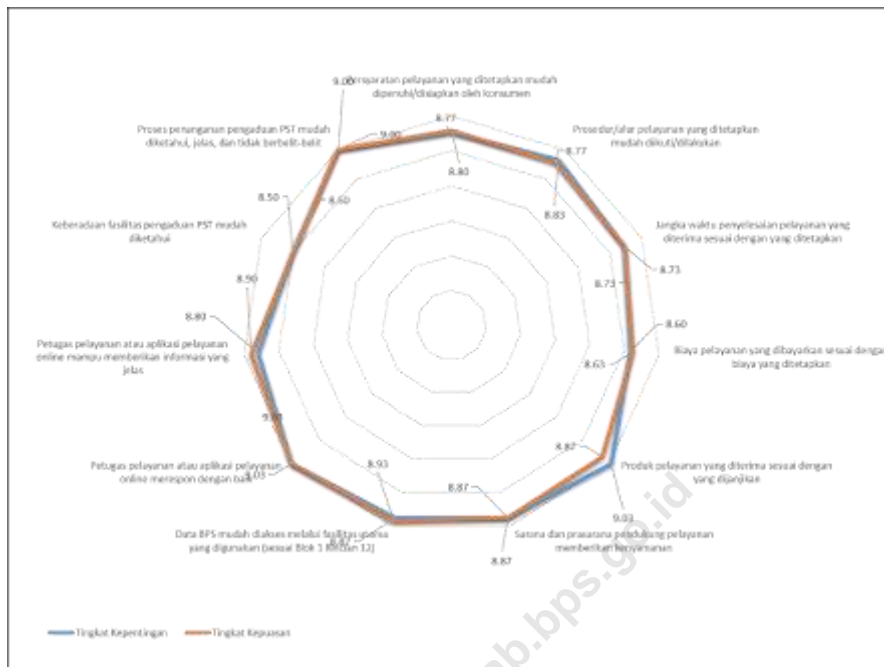


Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Nunukan Terhadap Sarana dan Prasarana

3.4. *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

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

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Nunukan. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4, terlihat bahwa 2 atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Nunukan memiliki nilai gap negatif, yaitu nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan). Di sisi lain, 4 atribut pelayanan lainnya di PST BPS Kabupaten Nunukan memiliki nilai positif, yaitu nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari nilai harapan (kepentingan).



Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Nunukan

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut “Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan” memiliki nilai gap paling jauh yaitu -0,16. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Nunukan. Sementara itu, atribut dengan gap positif terbesar adalah “Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas”, sebesar 0,10. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut telah mampu memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Nunukan.

Atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Nunukan memiliki gap antara -0,16 sampai 0,10. Walaupun demikian, menurut Parsuraman (1991), jika gap negatif bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun beberapa atribut belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Nunukan

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen	8,77	8,80	0,03
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan	8,83	8,77	-0,06
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan	8,73	8,73	-
4.	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan	8,60	8,63	0,03
5.	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	9,03	8,87	-0,16
6.	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	8,87	8,87	-
7.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 12)	8,87	8,93	0,06
8.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik	9,03	9,03	-
9.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas	8,80	8,90	0,10
10.	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui	8,50	8,50	-
11.	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	9,00	9,00	-

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 Nunukan. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-

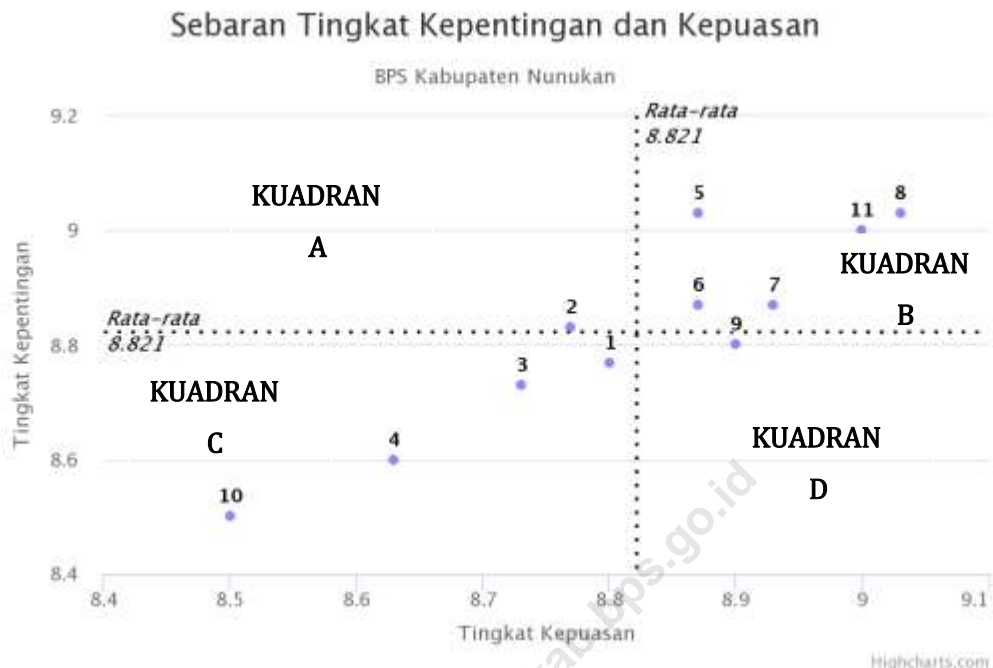
ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.

Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Nunukan

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen	8,77	8,80	100,34
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan	8,83	8,77	99,32
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan	8,73	8,73	100,00
4.	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan	8,60	8,63	100,35
5.	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	9,03	8,87	98,23
6.	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	8,87	8,87	100,00
7.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 12)	8,87	8,93	100,68
8.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik	9,03	9,03	100,00
9.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas	8,80	8,90	101,14
10.	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui	8,50	8,50	100,00
11.	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	9,00	9,00	100,00

Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian pada 2 atribut bernilai <100%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan tersebut di PST BPS Kabupaten Nunukan belum memenuhi harapan konsumen. Di sisi lain, terdapat 5 atribut yang memiliki tingkat kesesuaian yang bernilai 100%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan dari 5 atribut tersebut telah memenuhi harapan konsumen. Sementara itu, terdapat 4 atribut pelayanan yang memiliki tingkat kesesuaian >100%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Nunukan untuk 4 atribut tersebut telah melebihi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah "Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas" (101,14%), sedangkan atribut "Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan" memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (98,23%).



- Keterangan**
- | | |
|--|---|
| 1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen | 7. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 12) |
| 2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan | 8. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik |
| 3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan | 9. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas |
| 4. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan | 10. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui |
| 5. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan | 11. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit |
| 6. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan | |

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

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kabupaten Nunukan adalah “Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan”.

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

1. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan;
2. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan;
3. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 12);
4. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik; dan
5. Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Kabupaten Nunukan adalah:

1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen;
2. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan;
3. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan; dan
4. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan PST BPS Kabupaten Nunukan yang termasuk dalam kuadran D adalah “Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas”.

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 Nunukan tahun 2021 sebesar 88,24, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Nunukan masuk kategori Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kabupaten Nunukan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Nunukan.

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

ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI

INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS.

92,50



BAB IV

ANALISIS PERSEPSI ANTI KORUPSI

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

4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan 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 yang sudah ditetapkan dalam pelayanan, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.

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

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Nunukan. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Tabel 4.1, terlihat bahwa 2 atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Nunukan memiliki nilai gap negatif, yaitu nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan). Di sisi lain, 4 atribut pelayanan lainnya di PST BPS Kabupaten Nunukan memiliki nilai positif, yaitu nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari nilai harapan (kepentingan).

Berdasarkan tabel tersebut, atribut “Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan” dan “Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan” tidak memiliki nilai gap. Hal tersebut

ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI

mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut dapat memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Nunukan dan harus dipertahankan. Sementara itu, atribut “Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan” dan “Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan” memiliki nilai gap minus, yakni sama-sama bernilai -0,03. Hal ini menunjukkan bahwa perlunya peningkatan pada atribut tersebut. Selain itu, perlu dilakukan penjelasan lebih terhadap 4 jenis pertanyaan yang menjadi indikator tersebut sehingga responden dapat menjawab dengan keadaan yang sebenarnya.

Tabel 4.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Nunukan

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,20	9,20	-
2.	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan	9,27	9,27	-
3.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,33	9,30	-0,03
4.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,27	9,23	-0,03

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 4 atribut anti korupsi. Berdasarkan hasil SKD 2021, IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Nunukan tahun 2021 mencapai 92,5. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Nunukan.

ANALISIS KABUTUHAN DATA

DATA DIPEROLEH DAN SESUAI

94,78



BAB V

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

SKD 2021, selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan PST BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data serta mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS. Pada bab ini akan menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi kebutuhan data menurut jenis data, level data, periode data, dan perolehan data.

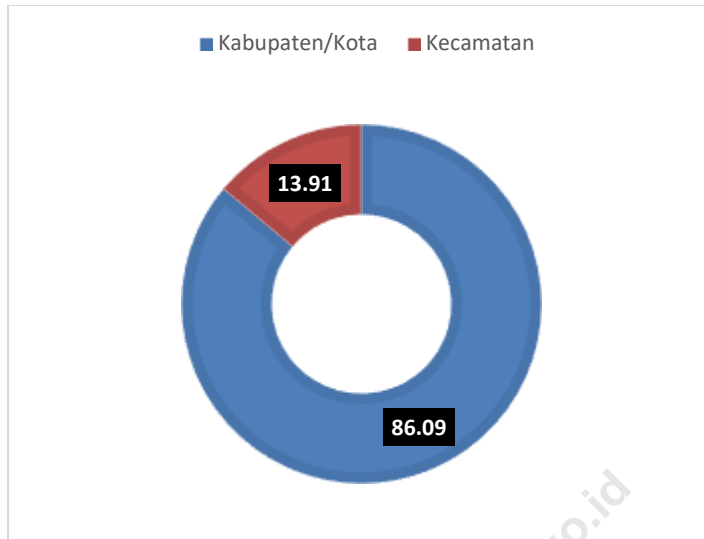
Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kabupaten Nunukan dan wilayah penyedia data BPS Kabupaten Nunukan. Wilayah PST BPS Kabupaten Nunukan digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten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

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

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

5.1. Kebutuhan Data Data Menurut Level Data

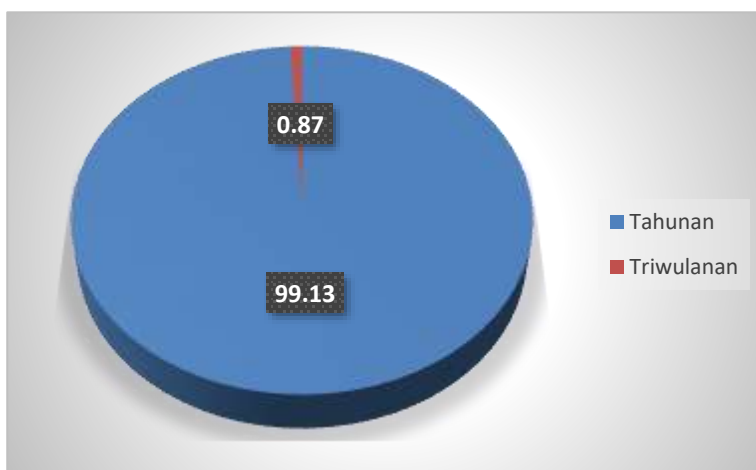
Dari hasil SKD 2021, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Nunukan. Secara umum, 86,09% mencari data pada level Kabupaten/Kota. Sementara itu, 13,91% mencari data pada level Kecamatan. Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



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

5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data

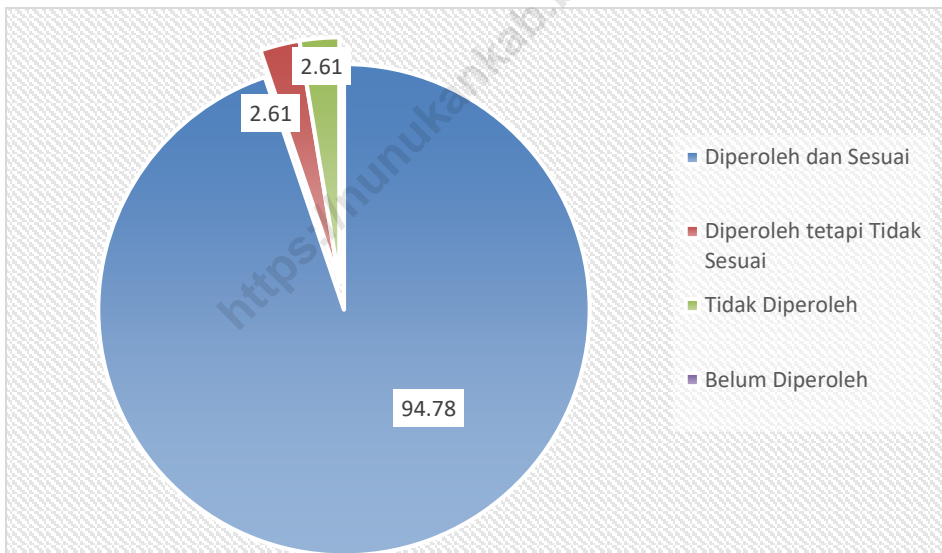
Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2., menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 99,13%.



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

5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2021 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 Kabupaten Nunukan.



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

Berdasarkan Gambar 5.3., dari seluruh pencarian data, 94,78% memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan. Sementara itu, data diperoleh tetapi tidak sesuai dan data tidak diperoleh memiliki persentase yang sama, yakni 2,61%. Hal ini karena data yang diinginkan memang tidak ada atau tersedia di Badan Pusat Statistik.

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

INDEKS KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP KUALITAS DATA

HAPPY **88,70**

ASPEK KUALITAS DATA

KELENGKAPAN

98,21%

AKURASI

99,11%

KEMUTAKHIRAN

99,11%

BAB VI

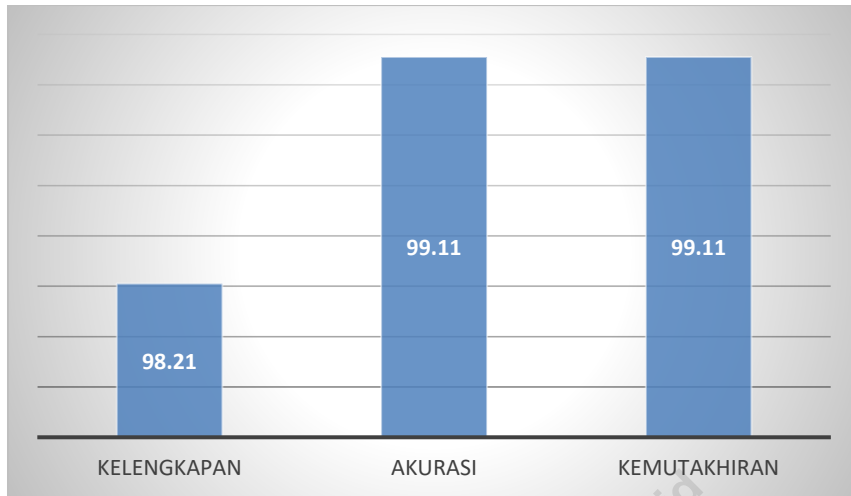
ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

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

6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

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

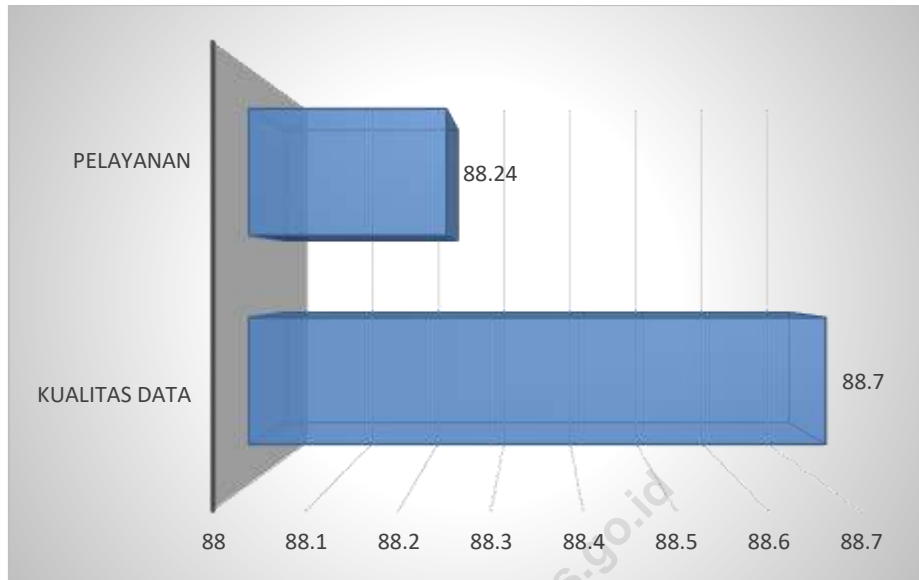
Berdasarkan Gambar 6.1, lebih dari 90% konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data. Akurasi dan Kemutakhiran memiliki angka yang sama dan menjadi dimensi kualitas data dengan persentase kepuasan paling tinggi, yakni 99,11%. Sedangkan, dimensi kualitas data ke Kelengkapan memiliki tingkat kepuasan sebesar 98,21%.



Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Nunukan Menurut Aspek Kualitas Data

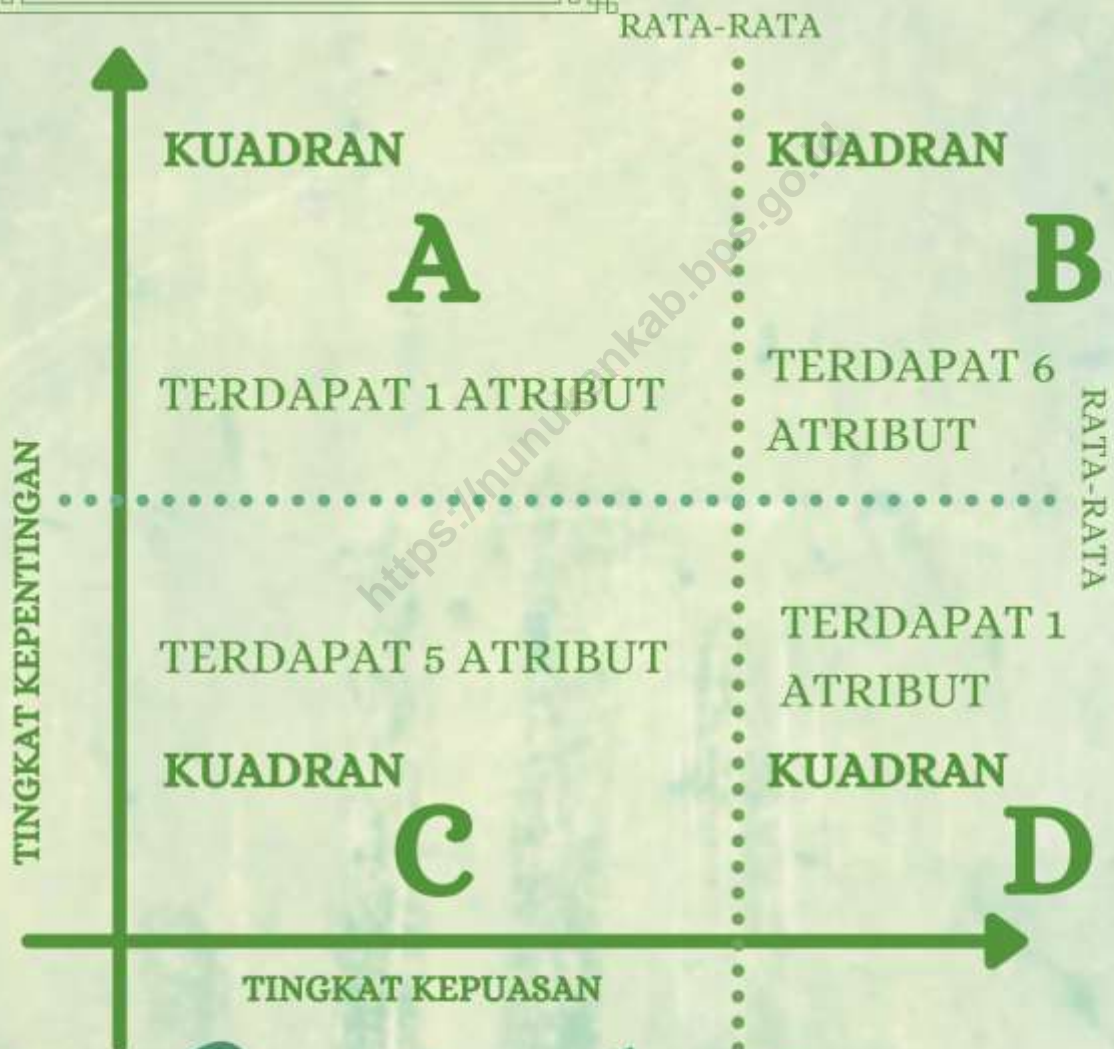
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS dari Penyedia Data BPS Kabupaten Nunukan. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Nunukan tahun 2021 sebesar 88,7 yang artinya kualitas data PST BPS Kabupaten Nunukan masuk kategori Sangat Baik. Berdasarkan Gambar 6.2, IKK BPS di PST BPS Kabupaten Nunukan terdiri dari IKK terhadap pelayanan dan IKK terhadap Kualitas Data. Terlihat bahwa nilai IKK menurut kualitas data lebih tinggi 0,46 daripada IKK menurut pelayanan. Kedua hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kabupaten Nunukan merasa puas dengan kualitas data dan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Nunukan.



Gambar 6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data dan Pelayanan BPS Kabupaten Nunukan.

PENUTUP



BAB VII PENUTUP

7.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil SKD 2021 di PST BPS Kabupaten Nunukan, dapat diambil beberapa kesimpulan:

1. Secara umum, pelaksanaan SKD 2021 di PST BPS Kabupaten Nunukan berjalan dengan baik. Hal ini ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data mencapai 100%.
2. Konsumen di PST BPS Kabupaten Nunukan didominasi oleh konsumen yang berasal dari pemerintah daerah (70,00%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk pemerintahan (86,67%). Persentase pekerjaan terbesar dari konsumen adalah PNS/TNI/Polri (63,33%).
3. Jika dilihat dari jenis layanannya, layanan konsultasi statistik merupakan layanan yang paling sering digunakan, yaitu sebesar 55,26%.
4. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Nunukan yang ditunjukkan dengan persentase konsumen yang merasa puas terhadap pelayanan BPS sebesar 96,69%.
5. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Nunukan mencapai 92,5 pada tahun 2021. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Nunukan.
6. Menurut kebutuhannya, data level Kabupaten/Kota menjadi kebutuhan terbesar, yakni sebesar 86,09%. Dimana 94,78% data diperoleh dan sesuai.
7. Kepuasan konsumen pada aspek/dimensi akurasi dan kemutakhiran merupakan aspek/dimensi terbesar, yakni sebesar 99,11%.
8. Nilai Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), baik terhadap pelayanan maupun kualitas data melebihi 88%, yakni masing-masing sebesar 88,24% dan 88,7%.

7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Saran dan Rekomendasi yang dapat diberikan untuk perbaikan pelayanan adalah sebagai berikut.

1. Terdapat 1 atribut pelayanan yang menjadi prioritas dalam perbaikan, yakni atribut “Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan”.
2. Terdapat 5 atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya, yakni:
 - Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan;
 - Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan;
 - Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 12);
 - Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik;
 - Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.
3. Terdapat 4 atribut pelayanan yang perlu diperbaiki dengan prioritas lebih rendah, yakni:
 - Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen;
 - Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan;
 - Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan; dan
 - Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.
4. Terdapat 1 atribut pelayanan yang telah melebihi harapan konsumen, yakni atribut “Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas”.



<https://www.kankab.bps.go.id>

LAMPIRAN

**Lampiran 1. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS
Sebagai Rujukan Utama**

Satker PST	Penggunaan Data BPS sebagai Rujukan Utama
Nunukan	93,33

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan penggunaan data BPS sebagai rujukan utama
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
- Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $p = \frac{x}{y} \times 100\%$
dimana:
p = Persentase Konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama
x = Jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama
y = Jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai persentase konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama.

Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur

Satker PST	Kelompok Umur						
	<16	16-25	26- 35	36- 45	46 - 55	56-65	>65
Nunukan	-	13,33	20,00	43,33	23,33	-	-

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut kelompok umur terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Kelompok Umur
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $p_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
dimana:
pi = Persentase Konsumen dengan Kelompok Umur ke-i
xi = 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 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Satker PST	Jenis Kelamin	
	Laki-laki	Perempuan
Nunukan	66,67	33,33

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Jenis Kelamin
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $p_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
dimana:
pi = Persentase Konsumen dengan jenis kelamin ke-i
xi = 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 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Satker PST	Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan				
	≤ SLTA/Sederajat	D1/D2/D3	D4/S1	S2	S3
Nunukan	26,67	10,00	43,33	20,00	-

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan tertinggi yang ditamatkan
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut pendidikan tertinggi yang ditamatkan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan :
$$p_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$$
 dimana:
 pi = Persentase Konsumen dengan pendidikan tertinggi yang ditamatkan ke-i
 xi = 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 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Satker PST	Pekerjaan Utama						
	1	2	3	4	5	6	7
Nunukan	10,00	3,33	63,33	6,67	–	–	10,00

Catatan: 1. Pelajar/ Mahasiswa
 2. Peneliti/ Dosen
 3. PNS/ TNI/ Polri
 4. Pegawai BUMN/D
 5. Pegawai Swasta
 6. Wiraswasta
 7. Lainnya

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan pekerjaan utama
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut pekerjaan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pekerjaan utama adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
 2. Pekerjaan Utama
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $p_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
 dimana:
 pi = Persentase Konsumen dengan pekerjaan utama ke-i
 xi = Jumlah 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 utama tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pekerjaan utama

Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi

Satker PST	Kategori Instansi/ Institusi									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Nunukan	10,00	3,33	6,67	–	–	70,00	–	6,67	3,33	–

- Catatan:
1. Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri
 2. Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri
 3. Kementerian & Lembaga Pemerintah
 4. Lembaga Internasional
 5. Media Massa
 6. Pemerintah Daerah
 7. Perbankan
 8. BUMN/ BUMD
 9. Swasta Lainnya
 10. Kategori Instansi Lainnya

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

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan kategori instansi/ institusi
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori instansi/ institusi terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Kategori Instansi/ Institusi
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$p_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>p_i = Persentase Konsumen dengan kategori instansi/ institusi ke-i</p> <p>x_i = Jumlah konsumen dengan kategori instansi/ institusi ke-i</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen</p> <p>$i = 1$ (Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri), 2 (Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri), 3 (Kementerian & Lembaga Pemerintah), 4 (Lembaga Internasional), 5 (Media Massa), 6 (Pemerintah Daerah), 7 (Perbankan), 8 (BUMN/ BUMD), 9 (Swasta Lainnya), 10 (Kategori Instansi Lainnya)</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori instansi/ institusi tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut kategori instansi/ institusi

Lampiran 7. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Satker PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	1	2	3	4	5
Nunukan	10,00	86,67	3,33	-	-

Catatan: 1. Tugas sekolah/ kuliah
 2. Pemerintahan
 3. Komersial
 4. Penelitian
 5. Pemanfaatan lainnya

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan pemanfaatan hasil kunjungan
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut pemanfaatan hasil kunjungan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
 2. Pemanfaatan hasil kunjungan
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $p_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
 dimana:
 pi = Persentase Konsumen dengan pemanfaatan hasil kunjungan ke-i
 xi = Jumlah konsumen dengan pemanfaatan hasil kunjungan ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 i= 1 (tugas sekolah/ kuliah), 2 (pemerintahan), 3 (komersial), 4 (penelitian), 5 (pemanfaatan lainnya)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pemanfaatan hasil kunjungan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pemanfaatan hasil kunjungan

Lampiran 8. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan

Satker PST	Jenis Layanan yang Digunakan					
	1	2	3	4	5	6
Nunukan	-	-	-	42,11	55,26	2,63

Catatan: 1. Perpustakaan
2. Pembelian Publikasi BPS
3. Pembelian Data Mikro/Peta
4. Akses Produksi Statistik pada Website
5. Konsultasi Statistik
6. Rekomendasi Kegiatan Statistik

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan jenis layanan yang digunakan
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Jenis layanan yang digunakan
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan :
$$p_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$$
 dimana:
 pi = Persentase Konsumen dengan jenis layanan yang digunakan ke-i
 xi = Jumlah konsumen dengan jenis layanan yang digunakan ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 i= 1 (perpustakaan), 2 (pembelian publikasi BPS), 3 (pembelian data mikro/peta), 4 (akses produksi statistik pada website), 5 (konsultasi statistik), 6 (rekomendasi kegiatan statistik)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis layanan yang digunakan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis layanan yang digunakan

Lampiran 9. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data BPS

Satker PST	Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data BPS				
	1	2	3	4	5
Nunukan	55,56	-	44,44	-	-

- Catatan:
1. Datang langsung ke PST
 2. Aplikasi PST Online
 3. *Website* BPS
 4. Allstats BPS
 5. Fasilitas Lainnya

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $p_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
dimana:
pi = Persentase Konsumen dengan fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS ke-i
xi = Jumlah konsumen dengan fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS ke-i
y = Jumlah seluruh konsumen
i= 1 (Datang langsung ke PST), 2 (Aplikasi PST Online), 3 (*Website* BPS), 4 (Allstats BPS), 5 (Fasilitas lainnya)

- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS

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

Lampiran 10. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, *Monitoring*, dan Evaluasi Pembangunan

Satker PST	Penggunaan data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan
Nunukan	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 : Segmentasi konsumen
- Definisi : 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 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. *Monitoring* yaitu mengamati perkembangan pelaksanaan rencana, mengidentifikasi serta mengantisipasi permasalahan yang timbul untuk dapat diambil tindakan sedini mungkin. Evaluasi pembangunan adalah penilaian yang sistematis dan objektif atas desain, implementasi dan hasil dari intervensi yang sedang berlangsung atau yang telah selesai.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $p = \frac{x}{y} \times 100\%$
dimana:
p = Persentase Konsumen dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi
x = Jumlah konsumen dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi
y = Jumlah seluruh konsumen dari K/L/OPD

- 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.

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

Lampiran 11. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST

Satker PST	Kepuasan Terhadap Pelayanan	
	Puas	Tidak Puas
Nunukan	96,69	3,31

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen yang puas terhadap pelayanan BPS menurut wilayah PST
- Konsep : Kepuasan konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan nilai > 7,66. Pelayanan data dan informasi statistik diukur dari 11 variabel.
- Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $p = \frac{x}{y} \times 100\%$
dimana:
p = Persentase Konsumen yang puas terhadap pelayanan
x = Jumlah konsumen yang merasa puas terhadap pelayanan
y = Jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah 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 12. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST

Satker PST	Kepuasan Terhadap Pelayanan	
	Puas	Tidak Puas
Nunukan	96,67	3,33

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen yang puas terhadap akses data BPS menurut wilayah PST
- Konsep : Kepuasan konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akses data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan nilai > 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.
- Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $p = \frac{x}{y} \times 100\%$
dimana:
p = Persentase Konsumen yang puas terhadap akses data BPS
x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan akses data BPS
y = Jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah 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 13. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST

Satker PST	Kepuasan Terhadap Sarana dan Prasarana	
	Puas	Tidak Puas
Nunukan	93,33	6,47

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana menurut wilayah PST
- Konsep : Kepuasan konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan sarana dan prasarana terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan nilai > 7,66. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana digunakan untuk benda 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*.
- Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $p = \frac{x}{y} \times 100\%$
dimana:
p = Persentase Konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS
x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan sarana dan prasarana BPS
y = Jumlah seluruh konsumen data

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

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

Lampiran 14. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST

Satker PST	IPAK
Nunukan	92,50

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut wilayah PST
- Konsep : Persepsi anti korupsi
- Definisi : Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai persepsi anti korupsi pada pelayanan yang diberikan oleh BPS
- Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS
- Ukuran : Indeks
- Satuan : skala 100
- Rumus Penghitungan :
$$IPAK = \left(\left(\sum_{i=1}^4 x_i \right) \times 100 \right) / y$$
- dimana:
- x_i = rata-rata kepuasan tertimbang unsur penilaian persepsi anti korupsi ke-i
- $x_i = w_i \times z_i$
- w_i = Penimbang unsur ke-i = Rata-rata skor kepentingan unsur ke-i / jumlah rata-rata skor kepentingan
- z_i = Rata-rata skor kepuasan unsur ke-i
- y = skala maksimum penilaian
- Interpretasi : Semakin mendekati angka 100, semakin baik perilaku anti korupsi diterapkan pada PST BPS
- Manfaat : Mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS

Lampiran 15. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data

Satker PST	Level Data						
	1	2	3	4	5	6	7
Nunukan	-	-	86,09	13,91	-	-	-

Catatan: 1. Nasional
2. Provinsi
3. Kabupaten/ Kota
4. Kecamatan
5. Desa/ Kelurahan
6. Individu
7. Lainnya

Metadata Indikator

Nama Indikator : Persentase Konsumen yang mencari data Menurut Wilayah PST dan level data

Konsep : Segmentasi konsumen

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang mencari data menurut level data terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.

Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Level data

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

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

dimana:

p_i = Persentase Konsumen yang mencari data dengan level data ke-i

x_i = Jumlah konsumen yang mencari data dengan level data ke-i

y = Jumlah seluruh konsumen

i = 1 (Nasional), 2 (Provinsi), 3 (Kabupaten/ Kota), 4 (Kecamatan), 5 (Desa/Kelurahan), 6 (Individu), 7 (Lainnya)

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

Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen yang mencari data menurut level data

Lampiran 16. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data

Satker PST	Periode Data									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Nunukan	-	-	-	99,13	-	0.87	-	-	-	-

- Catatan:
- | | |
|---------------|---------------|
| 1. 10 Tahunan | 6. Triwulanan |
| 2. 5 Tahunan | 7. Bulanan |
| 3. 3 Tahunan | 8. Mingguan |
| 4. Tahunan | 9. Harian |
| 5. Semesteran | 10. Lainnya |

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen yang mencari data Menurut Wilayah PST dan periode data
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang mencari data menurut periode data terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Periode data
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $p_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
dimana:
pi = Persentase Konsumen yang mencari data dengan periode data ke-i
xi = Jumlah konsumen yang mencari data dengan periode data ke-i
y = Jumlah seluruh konsumen
i= 1 (10 tahunan), 2 (5 tahunan), 3 (3 tahunan), 4 (Tahunan), 5 (Semesteran), 6 (Triwulanan), 7 (Bulanan), 8 (Mingguan), 9 (Harian), 10 (Lainnya)

- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang mencari data dengan periode data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen yang mencari data menurut periode data

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

Lampiran 17. Persentase Pencarian Data menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya

Satker PST	Jenis Perolehan Data			
	Diperoleh dan Sesuai	Diperoleh tetapi Tidak Sesuai	Tidak Diperoleh	Belum Diperoleh
Nunukan	94,78	2,61	2,61	–

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen yang mencari data Menurut Wilayah PST dan jenis perolehan data
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang mencari data menurut jenis perolehan data terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Jenis perolehan data
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $p_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
dimana:
pi = Persentase Konsumen yang mencari data dengan jenis perolehan data ke-i
xi = Jumlah konsumen yang mencari data dengan jenis perolehan data ke-i
y = Jumlah seluruh konsumen
i= 1 (diperoleh dan sesuai), 2 (diperoleh tetapi tidak sesuai), 3 (tidak diperoleh), 4 (belum diperoleh)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang mencari data dengan jenis perolehan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen yang mencari data menurut jenis perolehan data

Lampiran 18. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Satker PST	Kepuasan Terhadap Kelengkapan Data	
	Puas	Tidak Puas
Nunukan	98,21	4,92

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen yang puas terhadap kelengkapan data menurut wilayah penyedia data
- Konsep : Kepuasan konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kelengkapan data BPS terhadap jumlah konsumen data di wilayah penyedia data tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan nilai > 7,66. Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Kelengkapan data berarti data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data.
- Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS sebagai wilayah penyedia data
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $p = \frac{x}{y} \times 100\%$
dimana:
p = Persentase Konsumen yang puas terhadap kelengkapan data
x = Jumlah konsumen yang puas terhadap kelengkapan data
y = Jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan kelengkapan data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap kelengkapan data BPS dalam rangka peningkatan kelengkapan data yang disediakan oleh BPS.

Lampiran 19. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Satker PST	Kepuasan Terhadap Akurasi Data	
	Puas	Tidak Puas
Nunukan	99,11	0,89

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen yang puas terhadap akurasi data menurut wilayah penyedia data
- Konsep : Kepuasan konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akurasi data BPS terhadap jumlah konsumen data di wilayah penyedia data tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan nilai > 7,66. Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Akurasi data berarti data yang dihasilkan BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya.
- Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS sebagai wilayah penyedia data
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $p = \frac{x}{y} \times 100\%$
 dimana:
 p = Persentase Konsumen yang puas terhadap akurasi data
 x = Jumlah konsumen yang puas terhadap akurasi data
 y = Jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan akurasi data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap akurasi data BPS dalam rangka peningkatan akurasi data yang disediakan oleh BPS.

Lampiran 20. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Satker PST	Kepuasan Terhadap Kemutakhiran Data	
	Puas	Tidak Puas
Nunukan	99,11	0,89

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen yang puas terhadap kemutakhiran data menurut wilayah penyedia data
- Konsep : Kepuasan konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kemutakhiran data BPS terhadap jumlah konsumen data di wilayah penyedia data tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan nilai > 7,66. Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Kemutakhiran data berarti data yang dihasilkan BPS *up to date* sehingga masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini
- Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS sebagai wilayah penyedia data
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $p = x/y \times 100\%$
dimana:
p = Persentase Konsumen yang puas terhadap kemutakhiran data
x = Jumlah konsumen yang puas terhadap kemutakhiran data
y = Jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan kemutakhiran data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap kemutakhiran data BPS dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

Lampiran 21. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST

Satker PST	IKK terhadap Pelayanan
Nunukan	88,24

Metadata Indikator

Nama Indikator : Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap pelayanan BPS menurut wilayah PST

Konsep : Kepuasan konsumen

Definisi : Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap pelayanan adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner VKD20.

Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS

Ukuran : Indeks

Satuan : skala 100

Rumus Penghitungan : $IKK = \left(\left(\sum_{i=1}^{13} x_i \right) \times 100 \right) / y$

dimana:

x_i = rata-rata kepuasan tertimbang unsur pelayanan ke-i

$x_i = w_i \times z_i$

w_i = Penimbang unsur ke-i = Rata-rata skor kepentingan unsur ke-i / jumlah rata-rata skor kepentingan

z_i = Rata-rata skor kepuasan unsur ke-i

y = skala maksimum penilaian

- Interpretasi : Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas pelayanan BPS. Hasil penghitungan IKK terhadap pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu:
12. 25,00 – 64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik
 13. 65,00 – 76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik
 14. 76,61 – 88,30 : Kualitas pelayanan baik
 15. 88,31 – 100,00 : Kualitas pelayanan sangat baik
- Manfaat : Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS.

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

Lampiran 22. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data

Satker PST	IKK terhadap Kualitas Data
Nunukan	88,70

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap kualitas data BPS menurut wilayah penyedia data
- Konsep : Kepuasan konsumen
- Definisi : Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap kualitas data adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diberikan oleh BPS. IKK terhadap kualitas data diukur melalui 4 aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, kemutakhiran, dan kualitas.
- Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS
- Ukuran : Indeks
- Satuan : skala 100
- Rumus Penghitungan :
$$IKK = \left(\left(\sum_{i=1}^4 x_i \right) \times 100 \right) / y$$
- dimana:
- x_i = rata-rata kepuasan tertimbang unsur kualitas ke-i
 - $x_i = w_i \times z_i$
 - w_i = Penimbang unsur ke-i = nilai maksimal dari tingkat kepentingan = 10
 - z_i = Rata-rata skor kepuasan unsur ke-i
 - y = skala maksimum penilaian

- Interpretasi : Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas datanya BPS. Hasil penghitungan IKK terhadap pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu:
16. 25,00 – 64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik
 17. 65,00 – 76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik
 18. 76,61 – 88,30 : Kualitas pelayanan baik
 19. 88,31 – 100,00 : Kualitas pelayanan sangat baik
- Manfaat : Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS.

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

Lampiran 24. Kuesioner VKD21

BAHASA

1. Kode BPS, Kode UMR, Kode Kecamatan, Kode Kelurahan
 2. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Wajib Pajak
 3. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Pemilik Usaha
 4. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Pemilik Usaha

**SURVEI KEBUTUHAN DATA
TAHUN 2021**

VKD21

Pencacah		Pemeriksa		Nomor Responden	
Nama	Tanggal	Nama	Tanggal	Baris	Daftar
Keterangan Pencacahan (dituliskan di setiap pertanyaan)					
Blok 1. Keterangan Responden					
1. Nama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			1. Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri	- 1
2. Tahun lahir	<input style="width: 100%;" type="text"/>			2. Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri	- 2
3. Email	<input style="width: 100%;" type="text"/>			3. Kementerian & Lembaga Pusat/Provinsi	- 3
4. Nomor / Alamat	<input style="width: 100%;" type="text"/>			4. Lembaga Internasional	- 4
5. Jenis kelamin	<input style="width: 100%;" type="text"/>			5. Persewaan/Disewa	- 5
6. Pendidikan tertinggi yang diperoleh	<input style="width: 100%;" type="text"/>			6. Hibah (BIMB)	- 6
7. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			7. Sewa/Intip	- 7
8. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			8. Lainnya [.....]	- 10
9. Jenis kelamin	<input style="width: 100%;" type="text"/>			9. Tugan Sekolah/Tugan Kelah	- 1
10. Pendidikan tertinggi yang diperoleh	<input style="width: 100%;" type="text"/>			10. Prasarana	- 2
11. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			11. Komersial	- 3
12. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			12. Lainnya [.....]	- 5
13. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			13. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 1
14. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			14. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 2
15. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			15. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 3
16. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			16. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 4
17. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			17. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 5
18. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			18. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 6
19. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			19. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 7
20. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			20. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 8
21. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			21. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 9
22. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			22. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 10
23. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			23. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 11
24. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			24. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 12
25. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			25. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 13
26. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			26. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 14
27. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			27. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 15
28. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			28. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 16
29. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			29. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 17
30. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			30. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 18
31. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			31. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 19
32. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			32. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 20
33. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			33. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 21
34. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			34. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 22
35. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			35. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 23
36. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			36. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 24
37. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			37. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 25
38. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			38. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 26
39. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			39. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 27
40. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			40. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 28
41. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			41. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 29
42. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			42. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 30
43. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			43. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 31
44. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			44. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 32
45. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			45. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 33
46. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			46. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 34
47. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			47. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 35
48. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			48. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 36
49. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			49. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 37
50. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			50. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 38
51. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			51. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 39
52. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			52. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 40
53. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			53. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 41
54. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			54. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 42
55. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			55. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 43
56. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			56. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 44
57. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			57. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 45
58. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			58. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 46
59. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			59. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 47
60. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			60. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 48
61. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			61. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 49
62. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			62. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 50
63. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			63. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 51
64. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			64. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 52
65. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			65. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 53
66. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			66. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 54
67. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			67. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 55
68. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			68. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 56
69. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			69. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 57
70. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			70. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 58
71. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			71. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 59
72. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			72. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 60
73. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			73. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 61
74. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			74. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 62
75. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			75. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 63
76. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			76. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 64
77. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			77. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 65
78. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			78. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 66
79. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			79. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 67
80. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			80. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 68
81. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			81. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 69
82. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			82. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 70
83. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			83. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 71
84. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			84. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 72
85. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			85. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 73
86. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			86. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 74
87. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			87. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 75
88. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			88. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 76
89. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			89. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 77
90. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			90. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 78
91. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			91. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 79
92. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			92. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 80
93. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			93. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 81
94. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			94. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 82
95. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			95. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 83
96. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			96. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 84
97. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			97. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 85
98. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			98. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 86
99. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			99. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 87
100. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			100. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 88
101. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			101. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 89
102. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			102. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 90
103. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			103. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 91
104. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			104. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 92
105. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			105. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 93
106. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			106. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 94
107. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			107. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 95
108. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			108. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 96
109. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			109. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 97
110. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			110. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 98
111. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			111. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 99
112. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			112. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 100
113. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			113. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 101
114. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			114. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 102
115. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			115. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 103
116. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			116. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 104
117. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			117. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 105
118. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			118. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 106
119. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			119. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 107
120. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			120. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 108
121. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			121. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 109
122. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			122. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 110
123. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			123. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 111
124. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			124. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 112
125. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			125. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 113
126. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			126. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 114
127. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			127. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 115
128. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			128. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 116
129. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			129. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 117
130. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			130. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 118
131. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			131. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 119
132. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			132. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 120
133. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			133. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 121
134. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			134. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 122
135. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			135. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 123
136. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			136. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 124
137. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			137. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 125
138. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			138. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 126
139. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			139. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 127
140. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			140. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 128
141. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			141. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 129
142. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			142. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 130
143. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			143. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 131
144. Nama instansi/instansi	<input style="width: 100%;" type="text"/>			144. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 132
145. Pekerjaan utama	<input style="width: 100%;" type="text"/>			145. Perencanaan, strategi, daya, lingkungan	- 133

Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS

Memeriksa pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut?
 Langkah angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Sangat tidak penting / tidak puas Sangat penting / puas

No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	Peryaratan pelayanan yang ditetapkan sudah dipenuhi/diupayakan tidak konsisten.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2	Prosedur/jalur pelayanan yang ditetapkan sudah diikuti/dilaksanakan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5	Prosedur pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7	Data BPS sudah diakses melalui fasilitas (situs) yang dipublikasikan (sesuai Blok I Rincian IZ).	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8	Prosedur pelayanan atau aplikasi pelayanan (oleh telepon) dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan (oleh telepon) memberikan informasi yang jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10	Ketersediaan fasilitas pengabdian PST sudah memadai (situs, Bank data dan aplikasi, website https://portal.bps.go.id dan https://psd.bps.go.id).	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
11	Disarankan jika responden pernah melakukan pengabdian (BERH) kepada DI, Proses pengabdian pengabdian PST sudah efektif, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
12	Tidak ada informasi dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
13	Tidak ada pemertanian tindakan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
14	Tidak ada jangalan luar (jangka) dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
15	Tidak ada prosedur pemecahan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Bab III. Kebutuhan Data

Diisi (isi) jenis layanan yang digunakan dalam reformulasi pirifit (Pilot) Bincoran 11 berisi tabel cara kode 1, 2, 4, 6, 15)

Teliskan informasi mengenai data-data yang dibutuhkan/dibutuhkan dari BPS serta tingkat keparasan terhadap masing-masing data tersebut.

Diisi (isi) data sudah diperoleh (Bikinan) (1) (tanda 1 atau 2)

No.	Data yang Dibutuhkan/Dibutuhkan		Apakah data pada kolom (2) : (1)		Sumber Data		Diisi (isi) data sudah diperoleh (Bikinan) (1) (tanda 1 atau 2)		Tingkat Kepuasan ¹⁰										
	Jenis Data Tuliskan jenis data beserta wilayah Batas Wilayah Provinsi/ Kabupaten/ Kecamatan/ Kelurahan/ Desa/ RT/ RW/ Dusun/ Desa/ Kelurahan/ Kecamatan/ Kabupaten/ Kota/ Provinsi	Tahap Data	Level Data ¹¹	Periode Data ¹²	Jenis Sumber Data	Judul Sumber Data	Tahun Sumber Data	Ya	Tidak	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
(1)																			

¹⁰ Kode level data keparasan (4)

1. Tidak
2. Rendah
3. Sedang
4. Tinggi
5. Sangat Tinggi

¹¹ Kode periode data keparasan (5)

1. Sepuluh tahunan
2. Lima tahunan
3. Tiga tahunan
4. Tahunan
5. Semesteran
6. Trimester
7. Bulanan
8. Mingguan
9. Harian
10. Lainnya

¹² Kode level data keparasan (4)

1. Tidak
2. Rendah
3. Sedang
4. Tinggi
5. Sangat Tinggi

¹³ Definisi keparasan (13) - (13)

1. Tidak terdapat kebutuhan yang signifikan untuk data tersebut

2. Data tersebut yang dapat menggunakan kembali/keparasan yang rendah pada periode reformulasi data

3. Data tersebut yang dapat menggunakan kembali/keparasan yang sedang pada periode reformulasi data

4. Data tersebut yang dapat menggunakan kembali/keparasan yang tinggi pada periode reformulasi data

5. Data tersebut yang dapat menggunakan kembali/keparasan yang sangat tinggi pada periode reformulasi data

6. Data tersebut yang dapat menggunakan kembali/keparasan yang sangat tinggi pada periode reformulasi data

7. Data tersebut yang dapat menggunakan kembali/keparasan yang sangat tinggi pada periode reformulasi data

8. Data tersebut yang dapat menggunakan kembali/keparasan yang sangat tinggi pada periode reformulasi data

9. Data tersebut yang dapat menggunakan kembali/keparasan yang sangat tinggi pada periode reformulasi data

10. Data tersebut yang dapat menggunakan kembali/keparasan yang sangat tinggi pada periode reformulasi data

11. Data tersebut yang dapat menggunakan kembali/keparasan yang sangat tinggi pada periode reformulasi data

12. Data tersebut yang dapat menggunakan kembali/keparasan yang sangat tinggi pada periode reformulasi data

13. Data tersebut yang dapat menggunakan kembali/keparasan yang sangat tinggi pada periode reformulasi data

Blok IV. Catatan
Tuliskan kritik dan saran terhadap produk dan layanan data/informasi statistik yang disediakan oleh BPS

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



Sensus
Penduduk
2020

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN NUNUKAN**

Jl. Bratatu Muh. Aldy Perkantoran Vertikal,
Kabupaten Nunukan, Kalimantan Utara
Telepon: (0556)2027937
Homepage: <https://nunukankab.bps.go.id>
Email: bps6504@bps.go.id

ISSN 2776-9518



9

772776

951008