

ANALISIS HASIL **SURVEI** **KEBUTUHAN** **DATA BPS**

KABUPATEN TABANAN

2021



BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN TABANAN

ANALISIS HASIL
SURVEI
KEBUTUHAN
DATA BPS

KABUPATEN TABANAN

2021



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Tabanan 2021

ISBN :

Nomor Publikasi : 5102.2117

Katalog : 1399013.5171

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

Jumlah Halaman: xii+88 halaman

Naskah:

BPS Kabupaten Tabanan

Penyunting:

BPS Kabupaten Tabanan

Desain Kover:

BPS Kabupaten Tabanan

Diterbitkan oleh:

© BPS Kabupaten Tabanan

Dicetak oleh:

Badan Pusat Statistik

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 Tabanan 2021

Pengarah:

Indra Susilo, DP.Sc., M.M.

Penanggung Jawab:

I Gusti Gde Nyoman Sudarmayasa, SST

Editor:

I Dewa Gede Antara Putra, SST

Penulis:

I Dewa Gede Antara Putra, SST

Desain Infografis:

I Dewa Gede Antara Putra, SST

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.

Tabanan, Desember 2021
Kepala Badan Pusat Statistik
Kabupaten Tabanan

Indra Susilo, DP.Sc., M.M.

Daftar Isi

Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	xii
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	42
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	45
Bab 4 Analisis Persepsi Anti Korupsi	47
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS	49
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data	51
5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data	53
5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data	54
5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data	55
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data	57
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS	59
Aspek Kualitas Data	60
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	65
Daftar Pustaka	68
Lampiran	70

Daftar Tabel

Tabel 1.1.	Langkah-Langkah Penghitungan IKK.....	16
Tabel 1.2.	Klasifikasi Kualitas Pelayanan	17
Tabel 1.3.	Jumlah dan Persentase Wilayah PST yang Memenuhi Sarana dan Prasarana.....	20
Tabel 3.1	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Tabanan.....	40
Tabel 3.2	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Tabanan.....	41

Daftar Gambar

Gambar 1.1.	Diagram <i>Cartesius Impotence and Performance Analysis</i>	13
Gambar 2.1.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama	25
Gambar 2.2.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan Menurut Kelompok Umur*	26
Gambar 2.3.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan Menurut Jenis Kelamin.....	27
Gambar 2.4.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	28
Gambar 2.5.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan Menurut Pekerjaan Utama.....	29
Gambar 2.6.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan Menurut Instansi/Institusi.....	30
Gambar 2.7.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	31
Gambar 2.8.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan Menurut Jenis Layanan	32
Gambar 2.9.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS.....	33
Gambar 3.1.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan Terhadap Pelayanan	36
Gambar 3.6.	<i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Tabanan	44
Gambar 6.1.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Tabanan.....	59

Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari
Penyedia Data BPS Kabupaten Tabanan Menurut Aspek Kualitas Data
.....60

Gambar 6.3. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS
Kabupaten Tabanan.....61

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

Daftar Lampiran

Lampiran 1. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur..	72
Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	73
Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama	74
Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi.....	75
Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan	76
Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan.....	77
Lampiran 7. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS.....	78
Lampiran 8. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	79
Lampiran 9. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	80
Lampiran 10. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data ...	81
Lampiran 11. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data..	82
Lampiran 12. Persentase Pencarian Data menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya.....	83
Lampiran 13. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data	84
Lampiran 14. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data	85

Lampiran 15. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data	86
Lampiran 16. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data	87
Lampiran 17. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST	88
Lampiran 18. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST	89
Lampiran 19. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST	90
Lampiran 20. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan	91

Survei Kebutuhan Data

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



LOKUS DAN WAKTU

Pelayanan Statistik Terpadu (PST)
di satuan kerja BPS Kabupaten
Tabanan



**Juni - September
2021**

RESPONDEN

Konsumen yang pernah menerima
layanan dari unit PST BPS
Kabupaten Tabanan

**1 Januari - Akhir
Periode Pencacahan**

ANALISIS

- Analisis Deskriptif
- Analisis tabulasi silang
(*Cross tab analysis*)
- Analisis Kesenjangan
(*Gap Analysis*)
- Analisis Kuadran
(*Importance and performance
analysis*)

Diperkaya dengan :
Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)
Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

INSTRUMEN

Kuisisioner VKD21
Hardcopy & Softcopy

Hardcopy

Pencacahan Manual
dengan print out
kuisisioner

Softcopy

Pencacahan Elektronik
menggunakan sistem
online, e-mail, online link
dan online PST

Bab 1

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.

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.

- 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

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

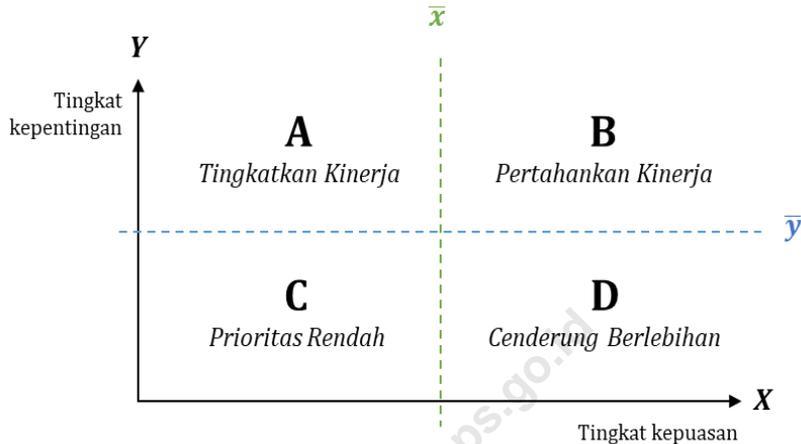
TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

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

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

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

dengan:

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

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

$i = 1,2,3,4$

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

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

3. Menghitung IPAK

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

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

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

1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data 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. Sementara di BPS Kabupaten Tabanan terdapat sebanyak 30 responden yang dilakukan pendataan.

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.

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.

Tabel 1.3. Jumlah dan Persentase Wilayah PST yang Memenuhi Sarana dan Prasarana

Wilayah PST BPS	Jumlah PST	Sarana dan Prasarana						
		Informasi Pelayanan	Maklumat Pelayanan	<i>Wifi</i>	Informasi Petugas	Ruang Pelayanan	Komputer	Sarana Pengaduan
Kabupaten Tabanan	1	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)
Jumlah	1	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)

Tabel 1.3 menjelaskan pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Kabupaten Tabanan. Kesemua komponen sarana dan prasarana tersebut dapat dipenuhi oleh PST di BPS Kabupaten Tabanan, yang mengindikasikan terpenuhinya sarana dan prasarana yang baik dalam pelayanan. Selain tersedianya sarana prasarana tersebut, PST BPS Kabupaten Tabanan juga 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.

Sementara pelaksanaan kegiatan SKD 2021 di Kabupaten Tabanan secara keseluruhan juga berjalan dengan baik, Dari total target responden sebanyak 30 responden, realisasi responden ada sebanyak 32 responden atau sebesar 106,67 persen.

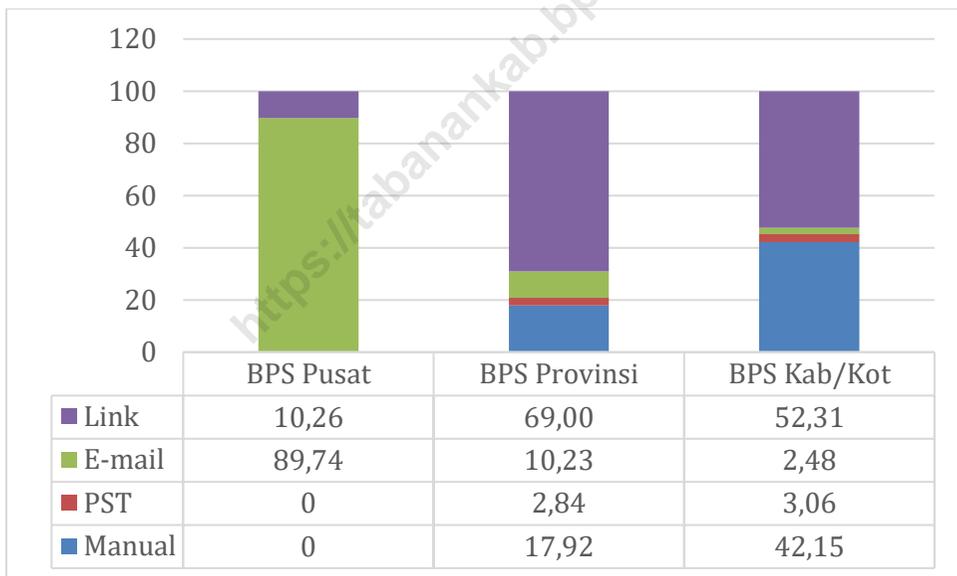
Berdasarkan metode pengumpulan data pada seluruh PST penyelenggara SKD metode CAWI lebih banyak digunakan, pada seluruh penyelenggara PST. Hal ini terkait dengan kondisi adaptasi kebiasaan baru yang diantaranya termasuk pemberian pelayanan secara *daring* atau *online*. Secara rinci pengumpulan SKD terbagi 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 *offline*, semua responden melaksanakan survei secara mandiri dan *online* baik mengisi melalui *e-mail* yang dikirimkan maupun *link* yang diperoleh dari *website* maupun lainnya. Responden yang mengisi melalui *e-mail* yang dikirimkan adalah sebanyak 89,74 persen dan responden yang mengisi melalui *online link* adalah sebesar 10,26 persen. Hal tersebut tidak sejalan jika dibandingkan dengan metode pengumpulan untuk PST BPS Provinsi maupun BPS Kabupaten/Kota dimana responden yang mengisi melalui *online link* merupakan metode paling banyak digunakan atau secara berturut-turut sebesar 69,00 persen dan 52,31 persen.



Gambar 1.2. Persentase responden menurut metode pengumpulan data

SEGMENTASI KONSUMEN

2

*Konsumen di PST
BPS Kabupaten Tabanan*

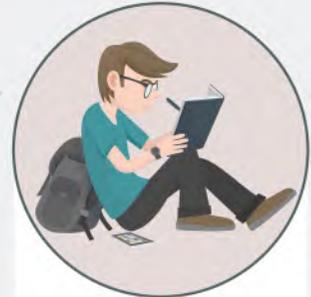
Didominasi oleh ...



Laki-laki
56,25%



SLTA/
Sederajat
68,75%



Pelajar/
Mahasiswa
59,38%

Sebagian Besar Menggunakan ...



Perpustakaan
63,41%



Datang Langsung
ke PST
78,38%



Perencanaan,
Monitoring, dan
Evaluasi Pembangunan
100%

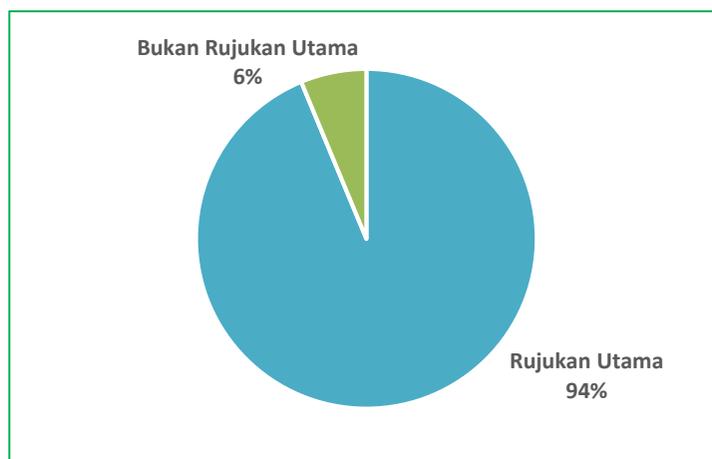
Bab 2 Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan BPS Kabupaten Tabanan 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 Tabanan dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 93,75%.



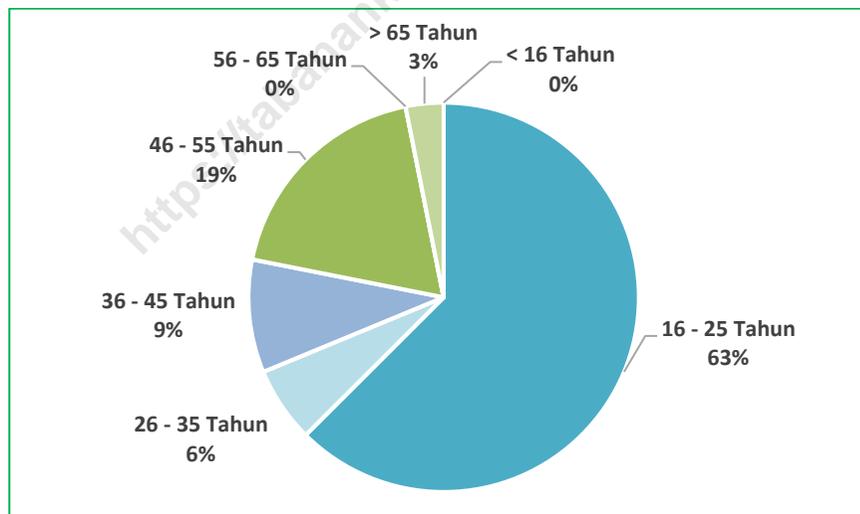
Gambar 2.1 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

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

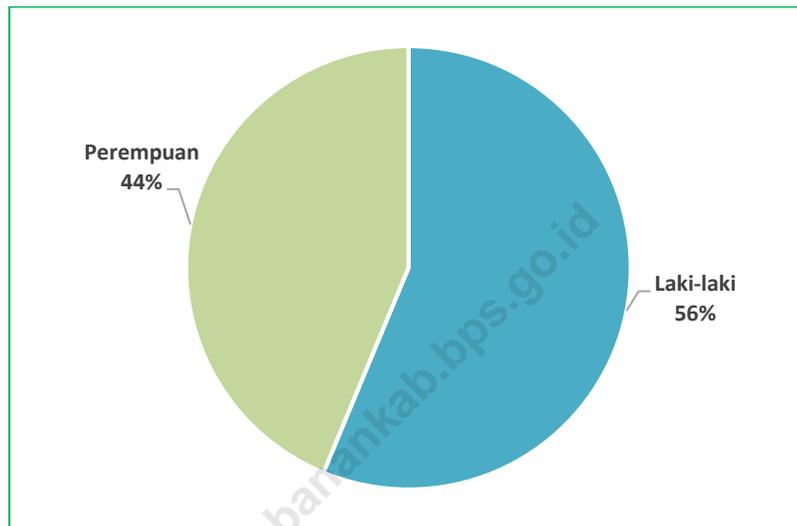
Berdasarkan Gambar 2.2, pengunjung PST BPS Kabupaten Tabanan didominasi oleh konsumen berumur 16-55 tahun yaitu sebesar 62,50 persen. Sementara konsumen yang paling sedikit adalah pada kelompok umur di bawah 16 tahun (0 persen) dan di atas 56 tahun (3,13 persen). Hal ini sangat dipengaruhi oleh faktor 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 Tabanan Menurut Kelompok Umur

Jenis Kelamin

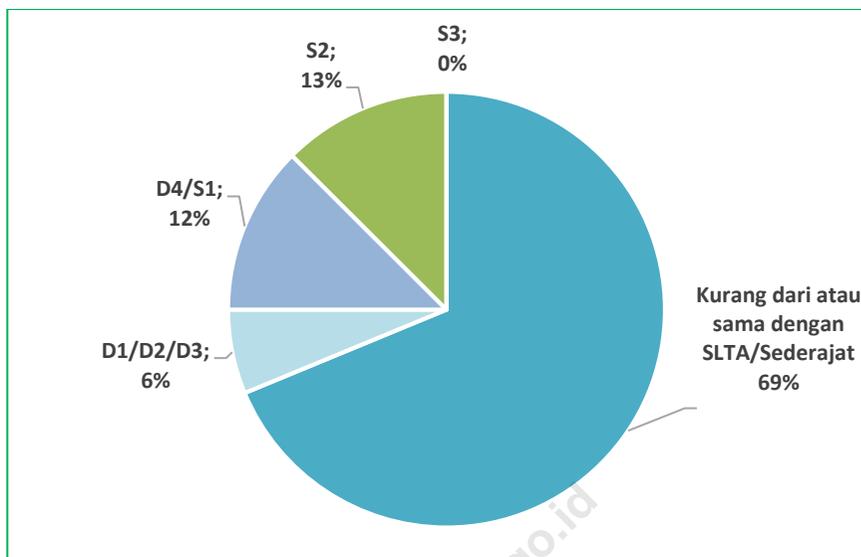
Gambar 2.2 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan menurut jenis kelamin. Persentase Konsumen perempuan di PST BPS Kabupaten Tabanan adalah sebesar 56,25%. Sementara itu, 44% konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan adalah laki-laki.



Gambar 2.3 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan Menurut Kelompok Umur

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. 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, pengunjung PST BPS Kabupaten Tabanan didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan \leq SLTA/ sederajat (68.75%). Pengunjung terbanyak selanjutnya adalah dengan tingkat Pendidikan terakhir D4/S1 dan S2 dengan persentase yang sama yaitu 12.5 persen. Sementara itu, pengunjung dengan tingkat Pendidikan terakhir D1/D2/D3 dan S3 menjadi yang paling sedikit dengan persentase masing-masing sebesar 6 persen dan 0 persen.

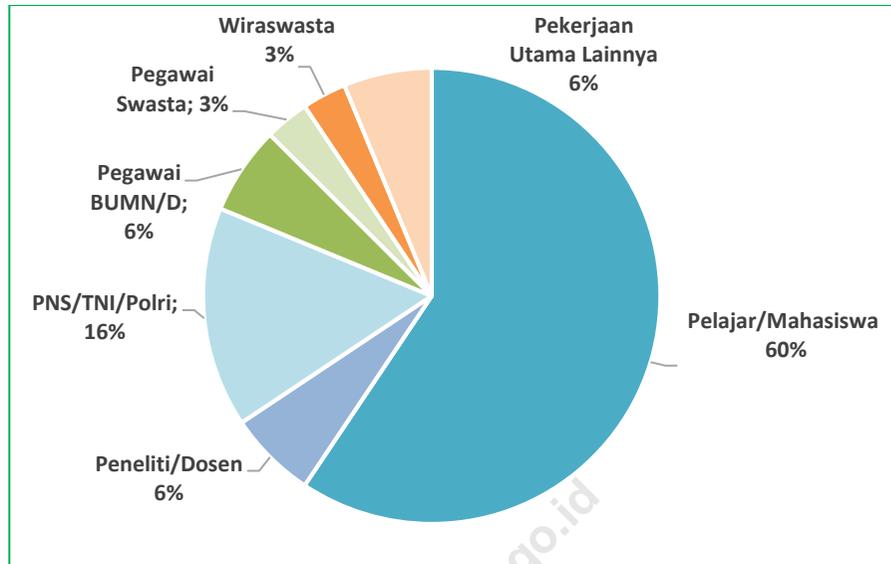


Gambar 2.4 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

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 pengunjung PST pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

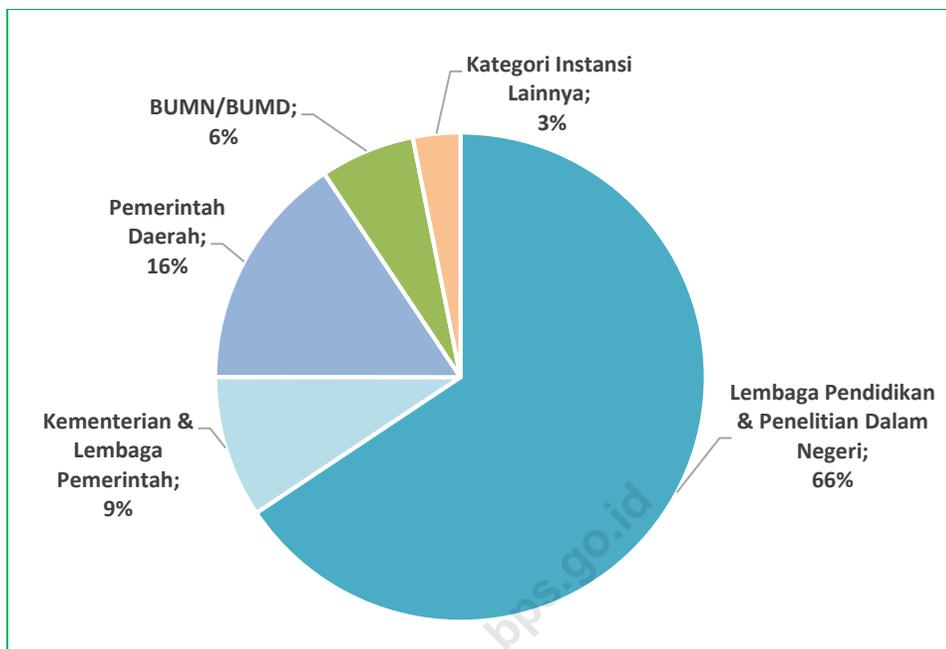
Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar pengunjung PST BPS Kabupaten Tabanan adalah Pelajar/Mahasiswa yaitu sebesar 59,38 persen. Hal ini konsisten dengan persentase pengunjung PST yang didominasi oleh pengunjung dengan tingkat Pendidikan terakhir kurang dari atau sama dengan SLTA/Sederajat (68,75%). Sementara pengunjung yang paling sedikit adalah dari kalangan Pegawai Swasta dan Wiraswasta dengan persentase yang sama yaitu sebesar 3,13 persen. Pengunjung yang berprofesi sebagai PNS/TNI/Polri juga cukup banyak yaitu sebesar 15,63 persen atau terbanyak kedua setelah Pelajar/Mahasiswa.



Gambar 2.5 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan Menurut Pekerjaan Utama

Instansi/Institusi

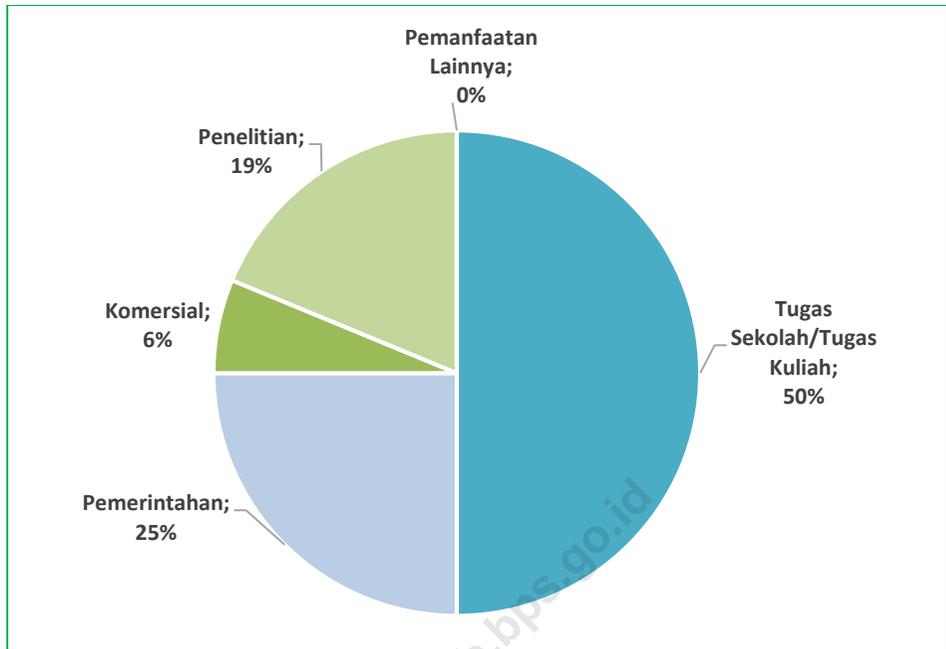
Pada SKD 2021, responden juga dikelompokkan menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar responden bekerja pada instansi Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri yaitu sebesar 65,63 persen. Hal ini konsisten dengan dominasi responden dengan tingkat pendidikan SLTA/ sederajat dan pekerjaan utama responden yaitu pelajar/mahasiswa. Responden yang bekerja pada instansi Pemerintah Daerah juga cukup banyak yaitu sebesar 15,63 persen.



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

2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Tabanan menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen data. Pada SKD 2021, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Berdasarkan Gambar 2.7, hasil SKD 2021 menunjukkan bahwa kunjungan ke PST BPS Kabupaten Tabanan paling banyak dimanfaatkan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah yaitu sebanyak 50 persen. Pemanfaatan hasil kunjungan yang lain seperti untuk Pemerintahan dan Penelitian juga cukup banyak yaitu masing-masing sebesar 25 persen dan 18,75 persen. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Tabanan sangat dibutuhkan dalam bidang penelitian dan perencanaan.

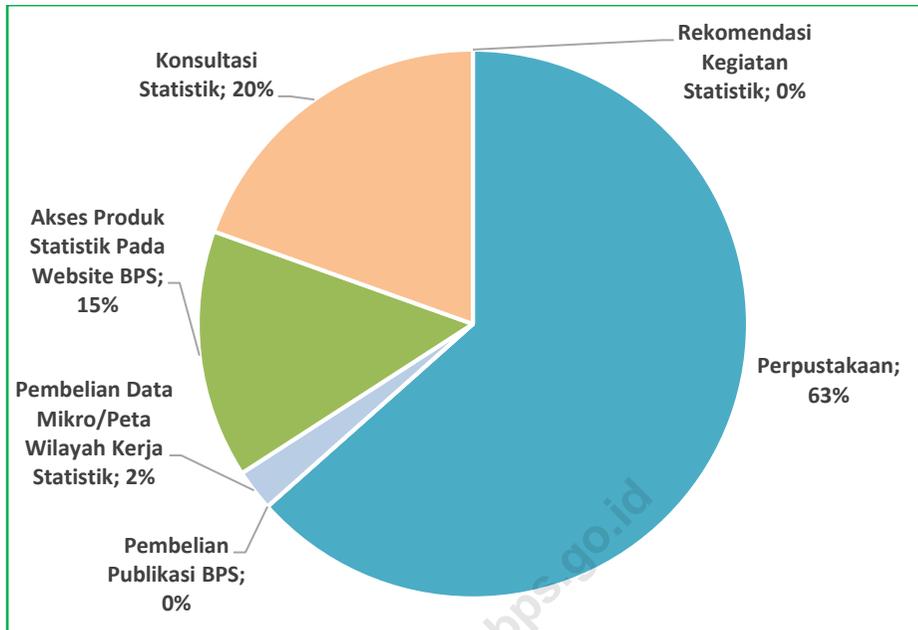


Gambar 2.7 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi Pustaka Tercetak, Pustaka Digital, Penjualan Publikasi, Data Mikro, Konsultasi Data Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Tabanan oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah layanan perpustakaan yaitu sebesar 63 persen. Sementara ada sebanyak 20 persen konsumen data yang melakukan konsultasi statistik baik bertujuan untuk penelitian maupun pelaksanaan survei. Akses Produk Statistik pada Website BPS oleh konsumen data juga cukup banyak yaitu sebesar 15 persen baik bertujuan untuk mencari info tentang BPS, mencari data-data statistik maupun publikasi statistic.

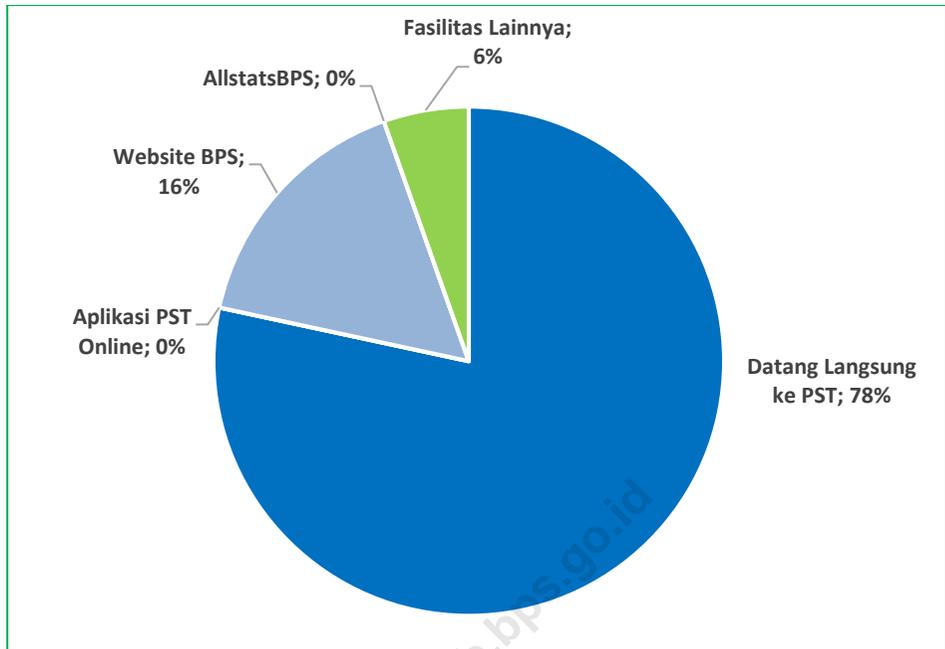


Gambar 2.8 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan Menurut Jenis Layanan

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 datang langsung ke PST, Aplikasi PST Online, *Website* BPS, Allstat BPS, dan Fasilitas lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan mendapatkan data dengan cara datang langsung ke PST yaitu sebanyak 78,38 persen. Selain itu, konsumen data yang memanfaatkan fasilitas website BPS untuk mendapatkan informasi maupun data juga cukup banyak yaitu sebanyak 16 persen. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada *website* BPS sudah cukup baik untuk memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan.



Gambar 2.9 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan Menurut Jenis Layanan

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

Berdasarkan hasil SKD 2021, dari 32 responden survei semuanya menggunakan data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan dengan angka persentase sebesar 100 persen. Kondisi ini menunjukkan pentingnya peran data BPS baik dalam hal Perencanaan, Monitoring maupun Evaluasi Pembangunan

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

3

IKK = 93,07

Indeks Kepuasan Konsumen

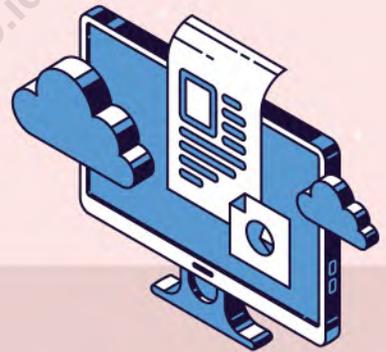
Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan

di PST BPS Kabupaten Tabanan

Kualitas Pelayanan PST Kabupaten Tabanan termasuk kategori **Sangat Baik**

Persentase Konsumen yang Puas Terhadap

Akses Data BPS



IKK = 96,87

Persentase Konsumen yang Puas Terhadap

Pelayanan BPS

IKK = 98,75



Persentase Konsumen yang Puas Terhadap

Sarana & Prasarana Pelayanan BPS

IKK = 98,44



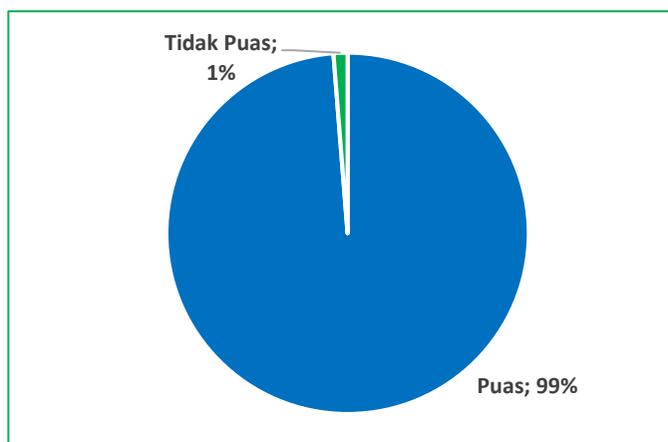
Bab 3

Analisis Kepuasan Layanan

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

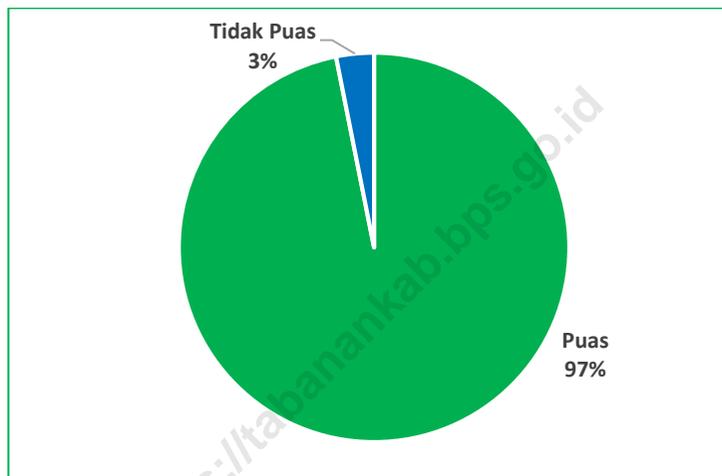
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dari persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, menunjukkan bahwa persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kabupaten Tabanan adalah sebesar 98,75 persen. Jika dibandingkan dengan tahun 2020, persentase konsumen yang merasa puas mengalami kenaikan sebesar 3,65 persen dari yang sebelumnya sebesar 95,10 persen.



Gambar 3.1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan Terhadap Pelayanan

3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

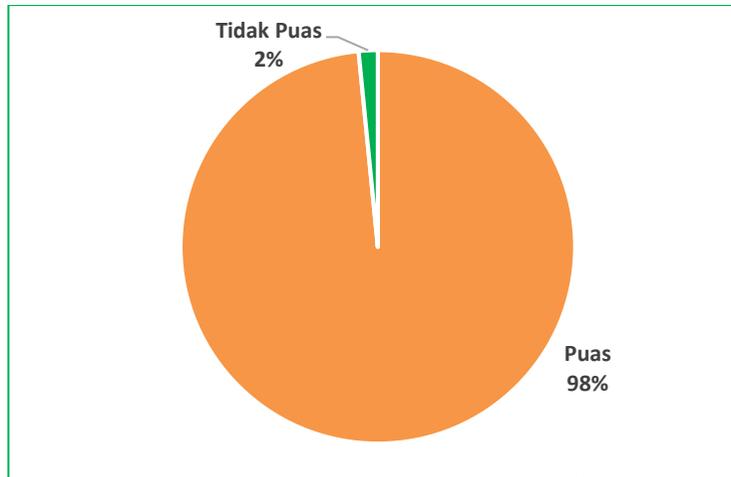
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut kemudahan memperoleh data BPS dari fasilitas utama pelayanan, kemudahan pencarian data dari *website* BPS, serta kemudahan mengunduh konten dari *website* BPS. Berdasarkan Gambar 3.2, konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan yang puas terhadap akses data sebesar 96,87 persen atau meningkat sebesar 3,7 persen dibandingkan tahun sebelumnya.



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

3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 98,44%. Angka ini mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2020 yaitu sebesar 93,33% atau meningkat sebesar 5,11%



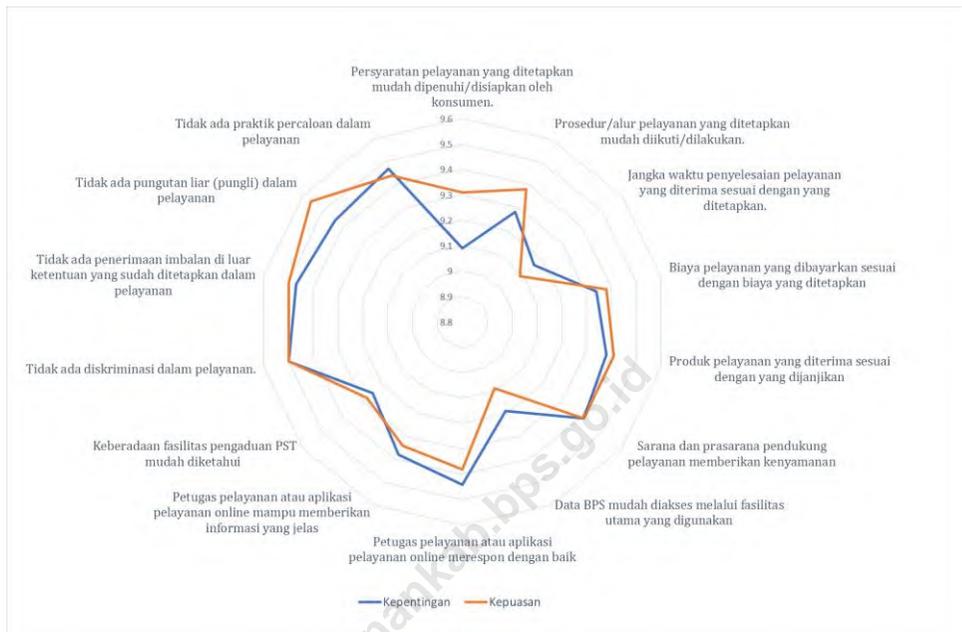
Gambar 3.3 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan Terhadap Sarana dan Prasarana

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

Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS tergantung pada tingkat 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 Pusat yang memberikan penilaian kepuasan terhadap pelayanan BPS

Gap Analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan di PST BPS Pusat. Dalam gap analysis upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4, terlihat bahwa dari seluruh atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Tabanan memiliki nilai yang cukup bervariasi. Jika dilihat secara umum, nilai gap lebih dominan yang positif yang artinya nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari nilai harapan (kepentingan). Namun demikian, masih ada

beberapa atribut pelayanan yang nilainya negatif artinya masih perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan dalam hal pelayanan



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

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat pada Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat bahwa untuk semua atribut pelayanan secara umum nilai gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan tidak terlalu besar. Hal ini mengindikasikan harapan konsumen untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik di PST BPS Kabupaten Tabanan bisa terpenuhi. Atribut pelayanan yang memiliki gap paing jauh yaitu Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan yaitu sebesar -0,09. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum bisa memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan.

Gambar 3.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan di PST
BPS Kabupaten Tabanan

No	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	9.09	9.31	0.22
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	9.28	9.38	0.09
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	9.16	9.09	-0.06
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan	9.34	9.38	0.03
5	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	9.38	9.41	0.03
6	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9.41	9.41	0
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	9.19	9.09	-0.09
8	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik	9.44	9.38	-0.06
9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas	9.38	9.34	-0.03
10	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui	9.25	9.28	0.03
11	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	0	0	0
12	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	9.5	9.5	0
13	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan	9.47	9.5	0.03
14	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9.44	9.56	0.13
15	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9.47	9.44	-0.03

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

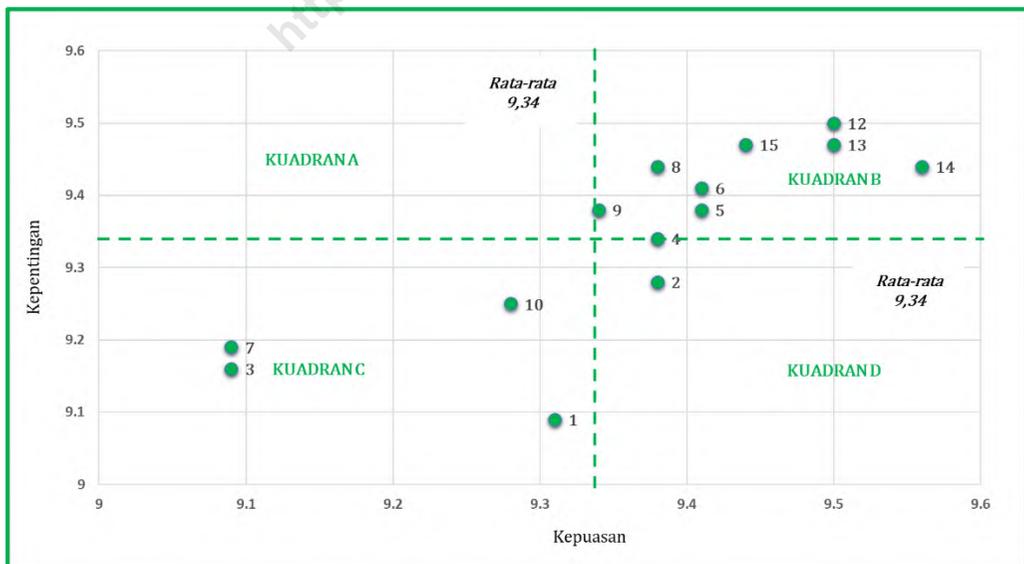
Kepuasan konsumen terhadap pelayanan menjadi salah satu kriteria dalam menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Pusat. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.

Gambar 3.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Tabanan

No	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	9.09	9.31	102.4
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	9.28	9.38	101.01
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	9.16	9.09	99.32
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan	9.34	9.38	100.33
5	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	9.38	9.41	100.33
6	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9.41	9.41	100
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	9.19	9.09	98.98
8	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik	9.44	9.38	99.34
9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas	9.38	9.34	99.67
10	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui	9.25	9.28	100.34
11	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	0	0	0

12	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	9.5	9.5	100
13	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan	9.47	9.5	100.33
14	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9.44	9.56	101.32
15	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9.47	9.44	99.67

Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Secara umum, tingkat kesesuaian untuk semua atribut sangat bervariasi yaitu ada yang bernilai >100% dan <100%. Nilai Kesesuaian di >100% menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Tabanan sudah mampu memenuhi harapan konsumen. Sementara sebaliknya, nilai kesesuaian <100% menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Tabanan belum mampu memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut pelayanan dengan tingkat kesesuaian paling tinggi adalah persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen (102,4%).



Keterangan	
1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen	9. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas
2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan	10. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui
3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan	11. Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit
4. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan	12. Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan
5. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang dijanjikan	13. Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan
6. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	14. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan
7. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	15. Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan
8. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik	

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

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, tidak terdapat atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kabupaten Tabanan

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 Tabanan adalah:

1. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan
2. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang dijanjikan
3. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan
4. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik
5. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas
6. Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan

7. Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan
8. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan
9. Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan

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 Tabanan adalah:

1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen
2. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan
3. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan
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 Tabanan yang termasuk dalam kuadran D adalah Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.

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 Tabanan tahun 2021 sebesar 93,07, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Tabanan masuk kategori Baik. Berdasarkan Gambar 3.6, Nilai IKK PST BPS

Kabupaten Tabanan mengalami kenaikan dari 88,1 pada tahun 2020 menjadi 93,07 pada tahun 2021. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan semakin puas dengan pelayanan yang diberikan.

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

INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI

4

**Indeks Persepsi
Anti Korupsi**

**IPAK
95,00**



**Perilaku Anti Korupsi
Sangat Diterapkan dalam
Pelayanan di PST
BPS Kabupaten Tabanan**

Bab 4

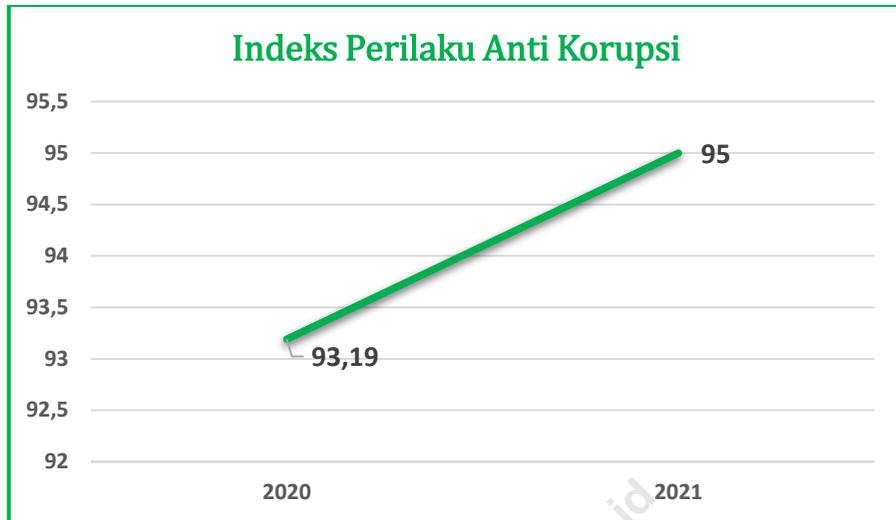
Analisis Perilaku Anti Korupsi

Pada bab ini diuraikan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Kabupaten Tabanan. 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 dalam pelayanan, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 4 atribut anti korupsi. Berdasarkan Gambar 4.1, IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Tabanan mengalami peningkatan dari 93,19 pada tahun 2020 menjadi 95,00 pada tahun 2021. Hal ini menunjukkan persepsi konsumen data terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Kabupaten Tabanan semakin baik dan positif.



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



Datanya ada
di BPS gak ya?

Perolehan BPS

75,65%

Dari Pengunjung PST yang
menjadi sampel SKD memperoleh
data sesuai yang diinginkan

Level Data

Menurut Level Data,
Data yang paling dibutuhkan
adalah data level Kabupaten



Level
Kecamatan



Level
Kabupaten



Level
Desa



5 Tahunan



Tahunan



Lainnya

Periode Data

Data yang paling banyak
dibutuhkan menurut periode
data adalah tahunan

Bab 5

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 Tabanan dan wilayah penyedia data BPS Kabupaten Tabanan. Wilayah PST BPS Kabupaten Tabanan digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan. Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Kabupaten Tabanan digunakan untuk menganalisis perolehan konsumen terhadap data yang dihasilkan oleh BPS Kabupaten Tabanan. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

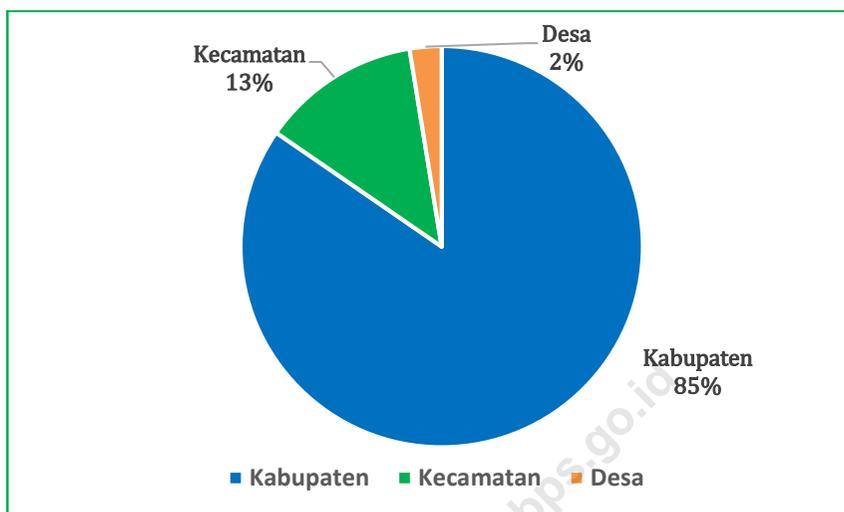
Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dicari (data). Misalnya, seorang pengguna data mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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 Tabanan. Secara umum, dari 174 orang-data, 84,62% mencari data pada level kabupaten, 12,82% mencari data pada level kecamatan, dan 2,56% mencari data pada level desa. Adapun

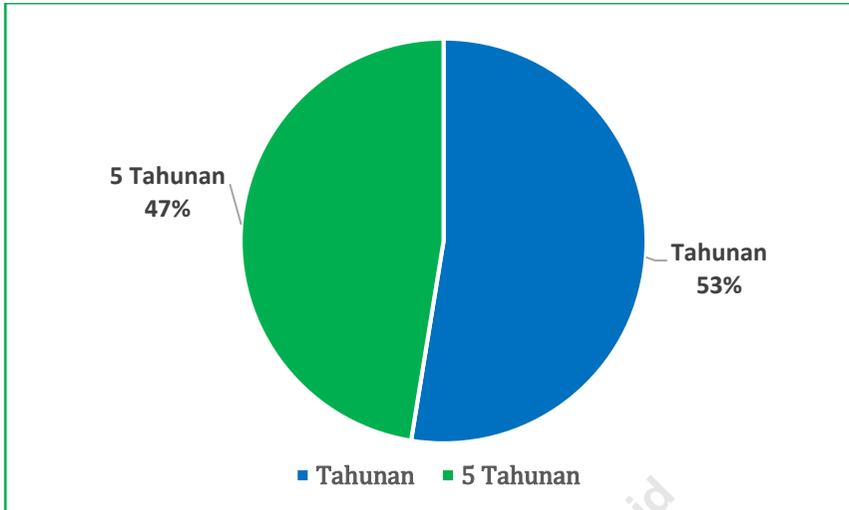
sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



Gambar 5.1 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Tabanan Menurut Level Data

5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data

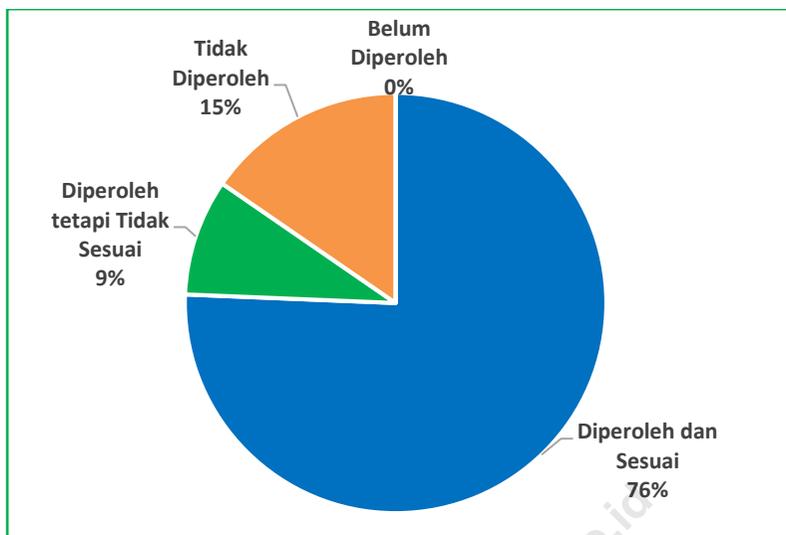
Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 52,56%. Sementara untuk periode data 5 tahunan ada sebanyak 47,44% yang dicari oleh konsumen data.



Gambar 5.2 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Tabanan 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 di Kabupaten Tabanan.



Gambar 5.3 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Tabanan Menurut Periode Data

Berdasarkan Gambar 5.3, dari seluruh pencarian data oleh konsumen data di PST BPS Kabupaten Tabanan ada sebanyak 75,65% memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan, 8,97% berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan tetapi hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan, dan 15,38% tidak berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan.

IKK = 93,43

Indeks Kepuasan Konsumen terhadap kualitas data BPS Kabupaten Tabanan

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS masuk dalam kategori

Sangat Baik



Aspek Kualitas Data

Kelengkapan Data



100%

Akurasi Data



100%

Kemutakhiran Data



100%

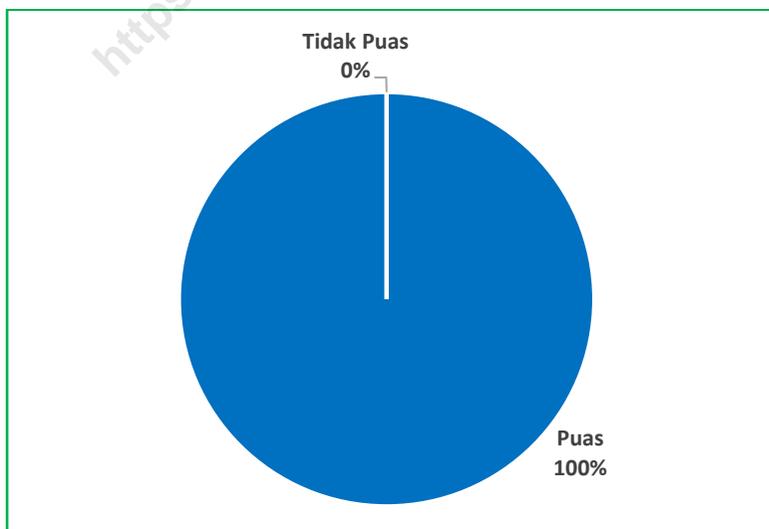
Bab 6

Analisis Kepuasan Kualitas Data

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Tabanan. 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 Tabanan disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Tabanan dengan persentase mencapai 100%.

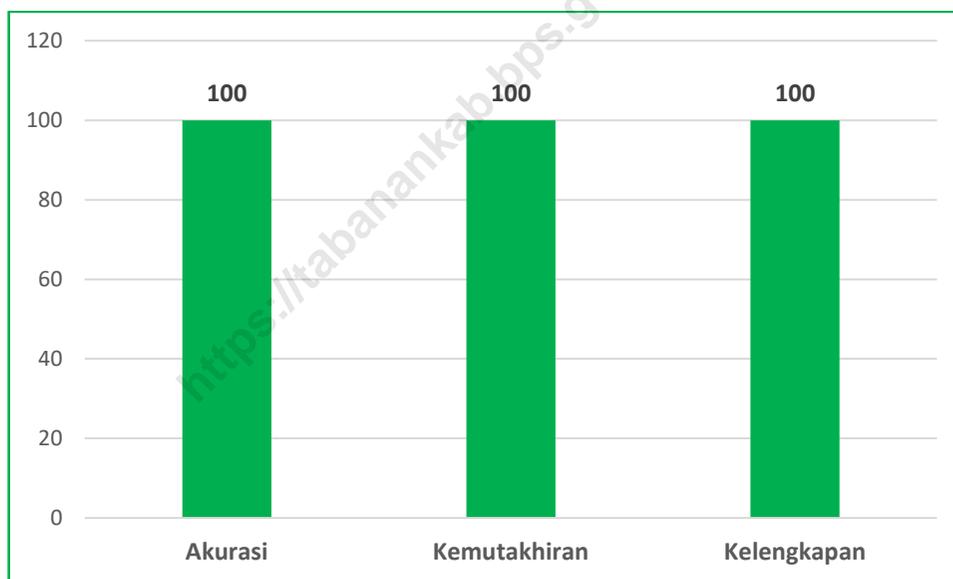


Gambar 6.1 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data yang Diperoleh dari Penyedia Data

Aspek Kualitas Data

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

Berdasarkan Gambar 6.2, untuk ketiga dimensi kualitas data baik dari sisi Akurasi Data, Kemutakhiran Data, dan Kelengkapan Data, konsumen data merasa puas dengan kualitas data yang diberikan di PST BPS Kabupaten Tabanan Dengan Persentase Kepuasan masing-masing sebesar 100%.

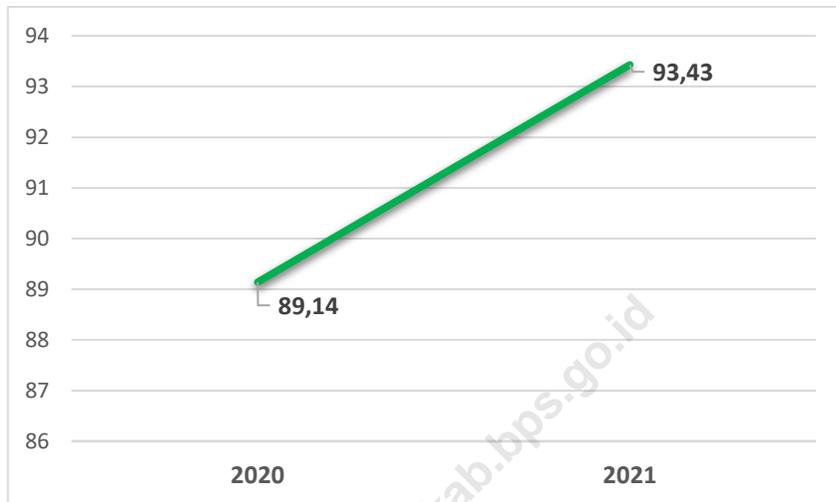


Gambar 6.2 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data Menurut Aspek Kualitas Data

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 Tabanan. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Tabanan tahun 2021 sebesar 93,43, yang artinya kualitas pelayanan

PST BPS Kabupaten Tabanan termasuk dalam kategori Baik. Berdasarkan Gambar 6.3, nilai IKK di PST BPS Kabupaten Tabanan mengalami peningkatan dari 89,14 pada tahun 2020 menjadi 93,43 pada tahun 2021.



Gambar 6.3 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Kabupaten Tabanan

Terima kasih atas penilaiannya! Kami akan berusaha selalu meningkatkan kualitas pelayanan

Masih banyak ruang untuk meningkatkan performa pelayanan, YUK BISA!



IKK
93,07



IPAK
95,00

Bab 7 Penutup

7.1. Kesimpulan

Secara umum, layanan PST BPS Kabupaten Tabanan sudah cukup baik. Hal ini ditunjukkan dengan *score* Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) pada tahun 2021 sebesar 93,07 dari skala 100. Selain itu, komitmen BPS Kabupaten Tabanan untuk mewujudkan terciptanya pemerintahan yang bersih dan bebas KKN tergambar dari *score* Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Pada tahun 2021, *score* Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) BPS Kabupaten Tabanan sebesar 95,00. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya baik *score* Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) maupun *score* Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) mengalami kenaikan yang menunjukkan bahwa adanya peningkatan dalam hal pelayanan yang diberikan di PST BPS Kabupaten Tabanan

7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Berdasarkan analisa hasil SKD 2021, ada 9 aspek yang patut untuk dipertahankan bahkan dapat lebih ditingkatkan kinerjanya pada masa-masa yang akan datang yaitu:

1. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan
2. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang dijanjikan
3. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan
4. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik
5. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas
6. Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan
7. Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan
8. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan
9. Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan

Namun demikian, masih ada beberapa aspek lainnya yang perlu mendapat pembenahan yaitu:

1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen
2. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan
3. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan
4. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui

Dengan perbaikan beberapa aspek diatas, diharapkan nantinya kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Tabanan bisa lebih ditingkatkan sehingga konsumen data puas baik dari sisi pelayanan, kualitas data, maupun sarana dan prasarana yang diberikan.

Daftar Pustaka

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



LAMPIRAN

<https://tabanan.wbps.go.id>

Lampiran 1. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur

Satker PST	Kelompok Umur						
	<16	16-25	26- 35	36- 45	46 - 55	56-65	>65
Kabupaten Tabanan	0.00	62.50	6.25	9.38	18.75	0.00	3.13

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:
 P_i = Persentase konsumen dengan kelompok umur ke-i
 x_i = Jumlah konsumen dengan kelompok umur ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 i = kelompok umur tertentu, yaitu:
- | | |
|---------------|---------------|
| 1. < 16 th | 5. 46 - 55 th |
| 2. 16 -25 th | 6. 56 - 65 th |
| 3. 26 - 35 th | 7. > 65 th |
| 4. 36 - 45 th | |
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kelompok umur tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Satker PST	Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan				
	Kurang dari atau sama dengan SLTA/Sederajat	D1/D2/D3	D4/S1	S2	S3
Kabupaten Tabanan	68,75	6,25	12,5	12,5	0

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: P_i = Persentase konsumen dengan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = jenis kelamin, yaitu: 1. Kurang dari atau sama dengan SLTA/Sederajat 2. D1/D2/D3 3. D4/S1 4. S2 5. S3
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Satker PST	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	PNS/TNI/Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wiraswasta	Pekerjaan Utama Lainnya
Kabupaten Tabanan	59,38	6,25	15,63	6,25	3,13	3,13	6,25

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.								
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Pekerjaan Utama								
Ukuran	:	Persentase								
Satuan	:	Persen								
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P_i = Persentase konsumen dengan pekerjaan utama ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan pekerjaan utama ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = Pekerjaan Utama, yaitu:</p> <table style="margin-left: 40px;"> <tr> <td>1. Pelajar/Mahasiswa</td> <td>2. Peneliti/Dosen</td> </tr> <tr> <td>3. PNS/TNI/Polri</td> <td>4. Pegawai BUMN/D</td> </tr> <tr> <td>5. Pegawai Swasta</td> <td>6. Wiraswasta</td> </tr> <tr> <td></td> <td>7. Lainnya</td> </tr> </table>	1. Pelajar/Mahasiswa	2. Peneliti/Dosen	3. PNS/TNI/Polri	4. Pegawai BUMN/D	5. Pegawai Swasta	6. Wiraswasta		7. Lainnya
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.								

Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi

Satker PST	Kategori Instansi/Institusi				
	Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri	Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri	Kementerian & Lembaga Pemerintah	Lembaga Internasional	Media Massa
Kabupaten Tabanan	65,63	0,00	9,38	0,00	0,00

Satker PST	Kategori Instansi/Institusi				
	Pemerintah Daerah	Perbankan	BUMN/BUMD	Swasta Lainnya	Kategori Instansi Lainnya
Kabupaten Tabanan	15,63	0,00	6,25	3,13	0,00

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen Instansi/Institusi terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Instansi/Institusi
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

dimana:

Pi = Persentase konsumen dengan Instansi/Institusi ke-i

Xi = Jumlah konsumen dari Instansi/Institusi ke-i

y = Jumlah seluruh konsumen

i = Instansi/Institusi, yaitu:

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

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan instansi/institusi tersebut di wilayah PST BPS tertentu

Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Satker PST	Pemanfaatan hasil kunjungan				
	Tugas Sekolah/Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Pemanfaatan Lainnya
Kabupaten Tabanan	50,00	25,00	6,25	18,75	0,00

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah 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 Pemanfaatan Hasil Kunjungan ke-i

y = Jumlah seluruh konsumen

i = Pemanfaatan Hasil Kunjungan, yaitu:

1. Tugas Sekolah/Tugas 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.

Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan

Satker PST	Jenis Layanan					
	Perpustakaan	Pembelian Publikasi BPS	Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik	Akses Produk Statistik Pada Website BPS	Konsultasi Statistik	Rekomendasi Kegiatan Statistik
Kabupaten Tabanan	63,41	0,00	2,44	14,63	19,51	0,00

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	Layanan yang Digunakan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

dimana:

Pi = Persentase konsumen dengan jumlah layanan ke-i

Xi = Jumlah layanan ke-i

y = Jumlah seluruh konsumen

i = layanan yang Digunakan, yaitu:

1. Perpustakaan
2. Pembelian Publikasi BPS
3. Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik
4. Akses Produk Statistik Pada Website BPS
5. Konsultasi Statistik
6. Rekomendasi Kegiatan Statistik

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

Lampiran 7. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS

Satker PST	Fasilitas Utama yang Digunakan				
	Datang Langsung ke PST	Aplikasi PST Online	Website BPS	AllstatsBPS	Fasilitas Lainnya
Kabupaten Tabanan	78,38	0,00	16,22	0,00	5,41

Metadata Indikator

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

Konsep : Segmentasi konsumen

Definisi : Perbandingan jumlah layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.

Klasifikasi Penyajian : Layanan yang Digunakan

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

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

dimana:

Pi = Persentase konsumen dengan jumlah layanan ke-i

Xi = Jumlah layanan ke-i

y = Jumlah seluruh konsumen

i = layanan yang Digunakan, yaitu:

1. Datang Langsung ke
2. Aplikasi PST Online
3. Website BPS
4. AllstatsBPS
5. Fasilitas Lainnya

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan fasilitas utama yang digunakan di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 8. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

Satker PST	Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan	
	Rujukan Utama	Bukan Rujukan Utama
Kabupaten Tabanan	93,75	6,25

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah penggunaan data BPS sebagai rujukan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	Penggunaan data BPS sebagai rujukan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

dimana:

Pi = Persentase konsumen dengan penggunaan data BPS sebagai rujukan ke-i

Xi = Penggunaan data BPS sebagai rujukan ke-i

y = Jumlah seluruh konsumen

i = Penggunaan data BPS sebagai rujukan, yaitu:

1. Rujukan utama

2. Bukan rujukan utama

Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan data BPS di wilayah PST BPS tertentu.
--------------	---	---

Lampiran 9. 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, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	
	Digunakan	Tidak digunakan
Kabupaten Tabanan	100,00	0,00

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 Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan terhadap jumlah konsumen K/L/OPD yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

dimana:

Pi = Persentase Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan oleh konsumen K/L/OPD

Xi = Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan oleh konsumen K/L/OPD

y = Jumlah konsumen K/L/OPD

I = Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan, yaitu:

1. Digunakan
2. Tidak digunakan

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen K/L/OPD yang menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 10. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data

Satker PST	Level Data						
	Nasional	Provinsi	Kabupaten /Kota	Kecamatan	Desa/ Kelurahan	Individu	Lainnya
Kabupaten Tabanan	0,00	0,00	84,62	12,82	2,56	0,00	0,00

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data								
Konsep	:	Segmentasi konsumen								
Definisi	:	Perbandingan Level Data terhadap jumlah Pencarian Data di wilayah PST BPS tertentu.								
Klasifikasi Penyajian	:	Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data								
Ukuran	:	Persentase								
Satuan	:	Persen								
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$								
dimana:										
Pi = Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data										
Xi = Level data ke i										
y = Jumlah orang data										
i = Level data, yaitu:										
<table> <tr> <td>1. Nasional</td> <td>5. Desa/Kelurahan</td> </tr> <tr> <td>2. Provinsi</td> <td>6. Individu</td> </tr> <tr> <td>3. Kabupaten/kota</td> <td>7. Lainnya</td> </tr> <tr> <td>4. Kecamatan</td> <td></td> </tr> </table>			1. Nasional	5. Desa/Kelurahan	2. Provinsi	6. Individu	3. Kabupaten/kota	7. Lainnya	4. Kecamatan	
1. Nasional	5. Desa/Kelurahan									
2. Provinsi	6. Individu									
3. Kabupaten/kota	7. Lainnya									
4. Kecamatan										
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak level data tertentu di wilayah PST BPS tertentu.								

Lampiran 11. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data

Satker PST	Periode Data				
	10 Tahunan	5 Tahunan	3 Tahunan	Tahunan	Semesteran
Kabupaten Tabanan	0,00	47,44	0,00	52,56	0,00

Satker PST	Periode Data				
	Triwulanan	Bulanan	Mingguan	Harian	Lainnya
Kabupaten Tabanan	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan periode data terhadap jumlah pencarian data di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

dimana:

Pi = Persentase pencarian data Menurut Wilayah PST dan periode data

Xi = Periode data ke i

y = Jumlah orang data

i = Periode data, yaitu:

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

Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak periodel data tertentu di wilayah PST BPS tertentu.
--------------	---	--

Lampiran 12. Persentase Pencarian Data menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya

Satker PST	Perolehan Data			
	Diperoleh dan Sesuai	Diperoleh tetapi Tidak Sesuai	Tidak Diperoleh	Belum Diperoleh
Kabupaten Tabanan	75,64	8,97	15,38	0,00

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Pencarian Data menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah perolehan data terhadap jumlah pencarian data di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	Pencarian Data menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

dimana:

- P_i = Persentase Pencarian Data menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya
 X_i = Perolehan data ke i
 y = Jumlah orang data
 i = Perolehan data, yaitu:
1. Diperoleh dan sesuai
 2. Diperoleh tetapi tidak sesuai
 3. Tidak diperoleh
 4. Belum diperoleh

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak perolehan data tertentu di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 13. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Satker PST	Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas	
	Puas	Tidak Puas
Kabupaten Tabanan	100,00	0,00

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah yang Puas Terhadap Kualitas Data terhadap jumlah konsumen di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
dimana:		
		Pi = Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data
		Xi = Jumlah persepsi Konsumen ke i
		y = Jumlah Konsumen
		i = Persepsi konsumen, yaitu:
		1. Puas
		2. Tidak Puas
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak konsumen dengan persepsi tertentu Terhadap Kualitas Data di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 14. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Satker PST	Kepuasan Konsumen Terhadap Kelengkapan Data	
	Puas	Tidak Puas
Kabupaten Tabanan	100,00	0,00

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah yang Puas Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data terhadap jumlah konsumen di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

dimana:

- Pi = Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data
- Xi = Jumlah persepsi Konsumen ke i
- y = Jumlah Konsumen
- i = Persepsi konsumen, yaitu:
 3. Puas
 4. Tidak Puas

Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak konsumen dengan persepsi tertentu Terhadap Kelengkapan Data di wilayah PST BPS tertentu.
--------------	---	---

Lampiran 15. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Satker PST	Kepuasan Konsumen Terhadap Akurasi Data	
	Puas	Tidak Puas
Kabupaten Tabanan	100,00	0,00

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data
Konsep	: Segmentasi konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah yang Puas Konsumen yang Puas Terhadap Terhadap Akurasi Data terhadap jumlah konsumen di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	: Konsumen yang Puas Terhadap Terhadap Akurasi Data

Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

dimana:

P_i	=	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data
X_i	=	Jumlah persepsi Konsumen ke i
y	=	Jumlah Konsumen
i	=	Persepsi konsumen, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Puas 2. Tidak Puas

Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak konsumen dengan persepsi tertentu Terhadap Akurasi Data di wilayah PST BPS tertentu.
--------------	---

Lampiran 16. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Satker PST	Kepuasan Konsumen Terhadap Kemutakhiran Data	
	Puas	Tidak Puas
Kabupaten Tabanan	100,00	0,00

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah yang Puas Konsumen yang Puas Terhadap Terhadap Kemutakhiran Data terhadap jumlah konsumen di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	Konsumen yang Puas Terhadap Terhadap Kemutakhiran Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
dimana:		
	Pi =	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data
	Xi =	Jumlah persepsi Konsumen ke i
	y =	Jumlah Konsumen
	i =	Persepsi konsumen, yaitu: <ul style="list-style-type: none"> 1. Puas 2. Tidak Puas
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak konsumen dengan persepsi tertentu Terhadap Kemutakhiran Data di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 17. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST

Satker PST	Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan	
	Puas	Tidak Puas
Kabupaten Tabanan	98,75	1,25

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah yang Puas Konsumen yang Puas Terhadap Terhadap Pelayana terhadap jumlah konsumen di wilayah PST BPS tertentu.
- Klasifikasi Penyajian : Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

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

dimana:

P_i = Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST

X_i = Jumlah persepsi Konsumen ke i

y = Jumlah Konsumen

i = Persepsi konsumen, yaitu:

1. Puas
2. Tidak Puas

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak konsumen dengan persepsi tertentu Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 18. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST

Satker PST	Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data	
	Puas	Tidak Puas
Kabupaten Tabanan	96,88	3,12

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah yang Puas Konsumen yang Puas dengan Akses Data terhadap jumlah konsumen di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

dimana:

- Pi = Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST
- Xi = Jumlah persepsi Konsumen ke i
- y = Jumlah Konsumen
- i = Persepsi konsumen, yaitu:
 1. Puas
 2. Tidak Puas

Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak konsumen dengan persepsi tertentu terhadap akses data menurut wilayah PST di wilayah PST BPS tertentu.
--------------	---	---

Lampiran 19. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST

Satker PST	Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana	
	Puas	Tidak Puas
Kabupaten Tabanan	98,44	1,56

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah Konsumen yang Puas dengan Sarana dan Prasarana terhadap jumlah konsumen di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

dimana:

- Pi = Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST
- Xi = Jumlah persepsi Konsumen ke i
- y = Jumlah Konsumen
- i = Persepsi konsumen, yaitu:
 1. Puas
 2. Tidak Puas

Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak konsumen dengan persepsi tertentu terhadap sarana dan prasarana menurut wilayah PST di wilayah PST BPS tertentu.
--------------	---	---

Lampiran 20. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan

Satker PST : BPS Kabupaten Tabanan

No.	Atribut Pelayanan	Puas	Tidak Puas
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	100,00	0,00
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	100,00	0,00
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	93,75	6,25
4.	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan	100,00	0,00
5.	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	100,00	0,00
6.	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	100,00	0,00
7.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	96,88	3,13
8.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik	100,00	0,00
9.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas	100,00	0,00
10.	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui	96,88	3,13
11.	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	-	-

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah Konsumen yang Puas dengan pelayanan menurut atribut tertentu terhadap jumlah konsumen di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	Konsumen yang Puas Terhadap pelayanan menurut atribut tertentu
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

dimana:

Pi = Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan

Xi = Jumlah persepsi Konsumen terhadap atribut pelayanan ke i

Y = Jumlah Konsumen

i = Atribut pelayanan, yaitu:

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

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak konsumen dengan persepsi tertentu terhadap pelayanan menurut wilayah PST dan atribut pelayanan tertentu di wilayah PST BPS tertentu.



Sensus
Penduduk
2020

#MencatatIndonesia

DATA

MENCERDASKAN BANGSA

— *Enlighten The Nation* —

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



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN TABANAN**

BPS - Statistics of Tabanan Regency

Jl. Pahlawan No. 1B Tabanan 82113

Telp. (0361) 811571, Fax. (0361)814967

Homepage: <http://tabanankab.bps.go.id> Email : bps5102@bps.go.id