



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KABUPATEN TABANAN**



**ANALISIS HASIL  
SURVEI KEBUTUHAN DATA  
BPS KABUPATEN TABANAN 2022**







ANALISIS HASIL

**SURVEI KEBUTUHAN DATA**

BPS KABUPATEN TABANAN 2022

<http://www.bps.go.id>



# **Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2022**

**ISSN** :  
**Nomor Publikasi** : 51020.2218  
**Katalog** : 1399013.5102

**Ukuran Buku** : 18,2 cm x 25,7 cm  
**Jumlah Halaman** : xii + 75 halaman

**Naskah:**  
BPS Kabupaten Tabanan

**Penyunting:**  
BPS Kabupaten Tabanan

**Desain Kover:**  
BPS Kabupaten Tabanan

**Diterbitkan oleh:**  
© BPS Kabupaten Tabanan

**Dicetak oleh:**  
BPS Kabupaten Tabanan

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

## **TIM PENYUSUN**

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

**Pengarah:**

Komang Bagus Pawastra, SE, MT., MA.

**Penanggung Jawab:**

I Gusti Gde Nyoman Sudarmayasa, SST.

**Editor:**

Zenda Oka Briantiko, S.Tr.Stat.

**Penulis:**

Zenda Oka Briantiko, S.Tr.Stat.

**Desain Layout dan Infografis:**

Zenda Oka Briantiko, S.Tr.Stat.



## Kata Pengantar

---

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

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

Laporan hasil pelaksanaan SKD 2022 disajikan dalam bentuk publikasi yang berjudul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2022”. Publikasi ini berisikan gambaran mengenai kebutuhan data konsumen dan persepsi konsumen terhadap kinerja pelayanan PST BPS serta persepsi konsumen terhadap kualitas data BPS. Indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini mencakup Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

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

Terima kasih dan selamat membaca.

Tabanan, Desember 2022  
Kepala BPS Kabupaten Tabanan



Komang Bagus Pawastra, SE, MT., MA.





# Daftar Isi

<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>v</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>vii</b>
<b>Daftar Tabel.....</b>	<b>ix</b>
<b>Daftar Gambar.....</b>	<b>x</b>
<b>Daftar Lampiran.....</b>	<b>xii</b>
<b>Bab 1 Pendahuluan.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	3
1.2. Tujuan dan Manfaat .....	4
1.3. Landasan Teori .....	4
1.4. Metodologi .....	9
1.5. Sistematika Penulisan.....	18
<b>Bab 2 Segmentasi Konsumen.....</b>	<b>20</b>
2.1. Realisasi Pengumpulan Data .....	22
2.2. Gambaran Umum Konsumen.....	24
2.3. Konsumen Menurut Karakteristik .....	25
2.4. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	29
2.5. Konsumen Menurut Jenis Layanan .....	30
2.6. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS .....	31
2.7. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	32
<b>Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan .....</b>	<b>33</b>
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan .....	35
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data.....	36
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana	37
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS	38
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS.....	41
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	44
<b>Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi.....</b>	<b>46</b>
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS	48
4.2. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS .....	48

4.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS	50
<b>Bab 5 Analisis Kebutuhan Data</b>	<b>51</b>
5.1. Kebutuhan Data menurut Level Data	53
5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data	54
5.3. Kebutuhan Data menurut Ragam Data	55
5.4. Kebutuhan Data menurut Jenis Data	55
5.5. Kebutuhan Data menurut Sumber Data	56
<b>Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data</b>	<b>58</b>
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS	60
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS	61
<b>Bab 7 Penutup</b>	<b>62</b>
7.1. Kesimpulan	64
7.2. Rekomendasi	65
<b>Daftar Pustaka</b>	<b>66</b>
<b>Lampiran</b>	<b>68</b>

## Daftar Tabel

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK .....	16
Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan .....	17
Tabel 3.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan <i>Gap</i> menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Tabanan.....	39
Tabel 3.2. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Pusat.....	41
Tabel 4.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan <i>Gap</i> menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Tabanan.....	49

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

## Daftar Gambar

Gambar 1.1. Diagram Cartesius <i>Importance and Performance Analysis</i> ....	13
Gambar 2.1. Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data	24
Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Pusat yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama .....	25
Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Kelompok Umur.....	26
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Jenis Kelamin .....	26
Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan .....	27
Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Pekerjaan Utama.....	28
Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Instansi .....	29
Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan .....	30
Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS .....	31
Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan Terhadap Pelayanan.....	35
Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan menurut Atribut Pelayanan.....	36
Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan Terhadap Akses Data .....	37
Gambar 3.4. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan Terhadap Sarana dan Prasarana.....	38
Gambar 3.5. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Tabanan	39
Gambar 3.6. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Tabanan .....	43
Gambar 3.7. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Tabanan .....	45
Gambar 5.1. Persentase Kebutuhan Data di PST BPS Kabupaten Tabanan menurut Level Data .....	54

Gambar 5.2. Persentase Kebutuhan Data di PST BPS Kabupaten Tabanan menurut Periode Data .....	54
Gambar 5.3. Persentase Kebutuhan Data di PST BPS Kabupaten Tabanan menurut Perolehan Data .....	55
Gambar 5.4. Persentase Kebutuhan Data di PST BPS Kabupaten Tabanan menurut Sumber Data .....	56
Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data yang Diperole dari Penyedia Data BPS Kabupaten Tabanan menurut Aspek Kualitas Data .....	61

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

## Daftar Lampiran

Lampiran 1.	Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data .....	69
Lampiran 2.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin .....	70
Lampiran 3.	Kuesioner VKD22 .....	71

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

# 01

- Latar Belakang
- Tujuan dan Manfaat
- Landasan Teori
- Metodologi
- Sistematika Penulisan
- Realisasi Pengumpulan Data

## PENDAHULUAN

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



### **Responden**

Konsumen yang menerima Pelayanan dari unit PST



### **Waktu**

1 Januari 2022 sampai periode akhir pencacahan





# Bab 1

## Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang

Penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta perubahan dalam berbagai bidang kehidupan sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berkenaan dengan hal tersebut diperlukan pemantauan pelayanan publik secara berkesinambungan sehingga pelayanan yang diperoleh masyarakat sesuai dengan standar pelayanan serta harapan dan kebutuhan masyarakat.

BPS merupakan instansi penyelenggara pelayanan publik yang memberikan pelayanan melalui penyediaan data dan informasi statistik. Tugas dan tanggung jawab di bidang statistik tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. Pelaksanaan 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.

*Monitoring* pelayanan melalui PST BPS perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta pelayanan yang diberikan. Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dilaksanakan BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. Sejarah pelaksanaan SKD dimulai tahun 2005 dimana survei ini pertama kali dilaksanakan dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008 dilakukan *pilot project* atau uji coba dengan pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan lima (5) BPS Provinsi. Secara bertahap dilakukan penambahan wilayah Provinsi sehingga di tahun 2009 dan 2010 SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan sebelas (11) BPS Provinsi. Pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 33 BPS

Provinsi dilaksanakan mulai tahun 2011 sampai dengan tahun 2013. Selanjutnya, sejak tahun 2014 pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, sejak tahun 2019 pengumpulan data SKD dilaksanakan dengan metode CAWI (*Computer Aided Web Interviewing*). Berkaitan dengan kondisi pandemi yang masih terjadi, maka pengumpulan data survei dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan metode *online* sehingga adaptasi dan perubahan pelaksanaan survei senantiasa dilakukan.

## **1.2. Tujuan dan Manfaat**

Tujuan pelaksanaan SKD 2022 secara umum adalah untuk memperoleh bahan evaluasi dari konsumen sebagai instrumen penting peningkatan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan yang baik. Tujuan tersebut tercantum dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik.

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2022 sebagai berikut:

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

## **1.3. Landasan Teori**

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

- a. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.

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

### **1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu**

Badan Pusat Statistik merupakan lembaga yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan statistik dasar serta menjadi rujukan informasi bagi statistik secara keseluruhan. Berdasarkan Undang-Undang No 16 Tahun

1997 tentang Statistik, hasil kegiatan sensus dan survei yang telah dilaksanakan harus disampaikan kepada masyarakat. Penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi perhatian utama pihak luar, baik oleh instansi pemerintah, swasta, maupun masyarakat umum. Oleh sebab itu, penyajian dan penyebarluasan data perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan informasi serta kondisi yang terkini.

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

PST merupakan pintu gerbang penyebarluasan data BPS. Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau disebut sebagai *one gate service*. Keberadaan unit PST diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Sistem layanan PST terbagi menjadi 2 (dua) yaitu konsumen datang langsung ke PST dan konsumen secara *online* dalam memperoleh pelayanan. Pelayanan tanpa tatap muka atau *online* tersebut antara lain dapat diakses baik melalui *website* BPS, melalui [pst.bps.go.id](http://pst.bps.go.id), aplikasi AllStat BPS (berbasis android dan iOS), telepon, faksimili, *email*, maupun surat.

Dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 78 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik, cakupan layanan PST meliputi:

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

BPS senantiasa berupaya menyediakan informasi publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana. Di antaranya adalah BPS melakukan penyediaan data yang mudah diperoleh melalui *website* BPS atau <https://www.bps.go.id>.

### **1.3.3. Kepuasan Layanan**

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

#### **a. Persyaratan**

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

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

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

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

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

d. Biaya/Tarif

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

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

f. Kompetensi Pelaksana

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

g. Perilaku Pelaksana

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

h. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

i. Sarana dan Prasarana

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

## 1.4. Metodologi

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

### 1.4.1. Metode *Sampling*

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

### 1.4.2. Metode Pengumpulan Data

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

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

#### 1.4.3. Metode Analisis Data

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

##### a) Analisis Tabulasi Silang

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



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

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

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

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

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

Dalam IPA terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

### 1. Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

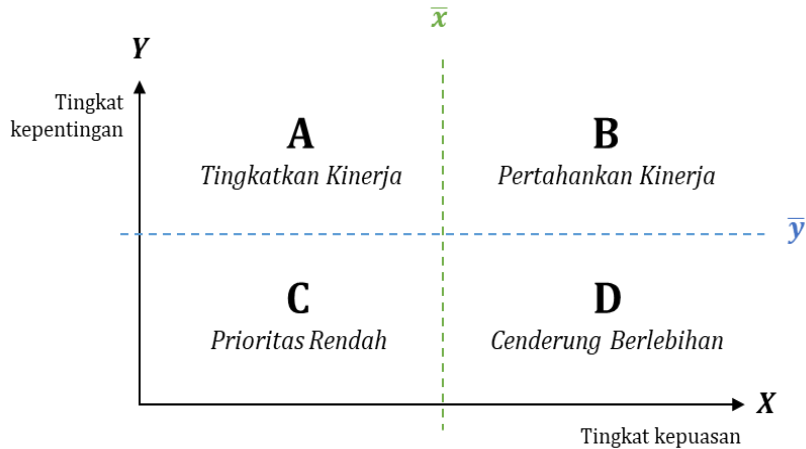
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

### 2. Diagram Cartesius

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



Gambar 1.1. Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Kuadran D

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

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

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

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

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

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

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

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

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

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

Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

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

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

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

##### 1. Menghitung penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

$i = 1,2,3,4$

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

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

## 3. Menghitung IPAK

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

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

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

### 1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

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

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



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

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

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

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

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

# 02

## SEGMENTASI KONSUMEN

- Realisasi Pengumpulan Data
- Gambaran Umum Konsumen
- Konsumen Menurut Karakteristik
- Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan
- Konsumen Menurut Jenis Layanan
- Konsumen Menurut Fasilitas Utama Untuk Memperoleh Layanan BPS
- Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, Evaluasi Pembangunan



**50,00%**  
**Perempuan**

**50,00%**  
**Laki-laki**



Jumlah konsumen laki-laki di PST BPS Kabupaten Tabanan tahun 2022 sama dengan jumlah konsumen perempuan.



## Bab 2

# Segmentasi Konsumen

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

### 2.1. Realisasi Pengumpulan Data

Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2022. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden, dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah PST BPS Pusat dimana memiliki jumlah target 150 responden.

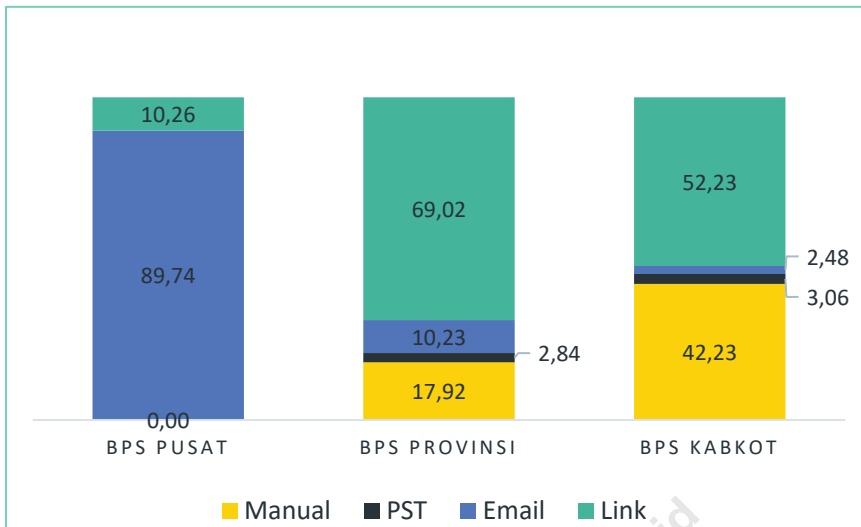
Pelaksanaan SKD 2022 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah sebesar 18.227 responden dari total target responden sebanyak 17.200. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 105,97 persen untuk seluruh PST penyelenggara SKD 2022. Pencapaian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

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

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

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

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

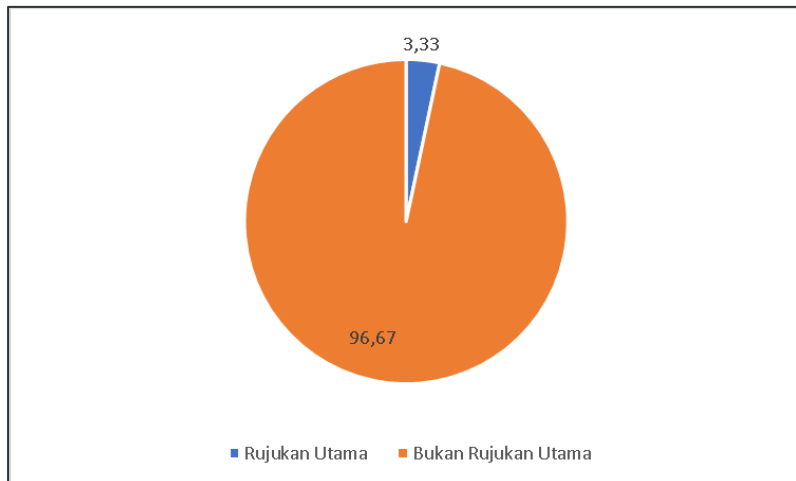


Gambar 2.1. Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data

## 2.2. Gambaran Umum Konsumen

Data dan informasi statistik yang dihasilkan oleh BPS, baik yang diperoleh dari sensus, survei, maupun kompilasi produk administrasi, sangat diminati oleh para konsumen. Data dan informasi tersebut dimanfaatkan oleh konsumen untuk berbagai kebutuhan. 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 2.2. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 96,77%.



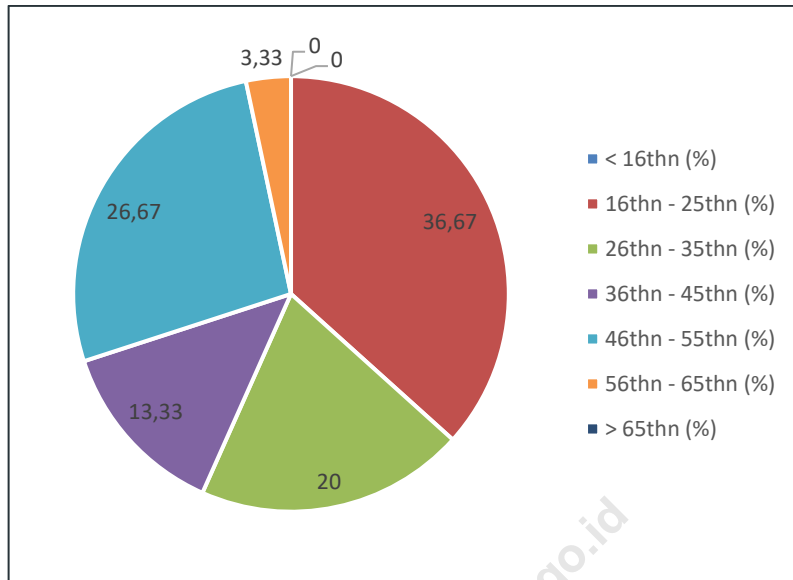
Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan yang menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama

### 2.3. Konsumen Menurut Karakteristik

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

#### Kelompok Umur

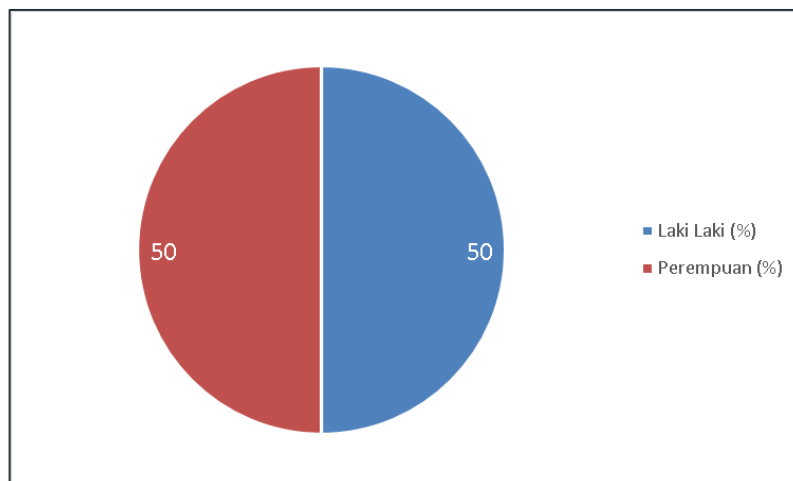
Karakteristik konsumen pada SKD 2022 dibagi menjadi beberapa kelompok umur diantaranya kelompok umur < 16 tahun, 16 – 25 tahun, 26 – 35 tahun, 36 – 45 tahun, 46 – 55 tahun, 56 – 65 tahun, dan > 65 tahun. Konsumen PST BPS Kabupaten Tabanan pada kelompok umur 16 – 25 tahun merupakan kelompok umur terbanyak dengan persentase sebesar 36,67%, disusul kelompok umur 46 – 55 tahun dengan persentase sebesar 26,67%. Selanjutnya kelompok umur 56 – 65 tahun memiliki persentase sebesar 3,33% dan tidak ada konsumen PST BPS Kabupaten Tabanan yang lebih dari 65 tahun.



Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan menurut Kelompok Umur

### Jenis Kelamin

Gambar 2.4 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan menurut jenis kelamin. Konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan yang berjenis kelamin laki-laki memiliki persentase yang sama dengan konsumen yang berjenis kelamin perempuan yaitu 50%

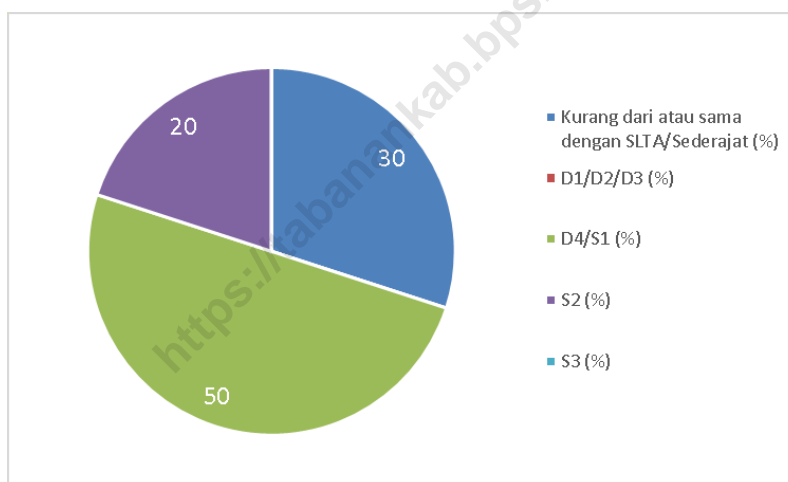


Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan menurut Jenis Kelamin



## Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2022, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu  $\leq$  SLTA sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.5, konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 yaitu sebesar 50%. Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan  $\leq$  SLTA sederajat yaitu 30% dan S2 yaitu 20%. Sementara itu tidak ada konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan dengan tingkat pendidikan tertinggi D1/D2/D3 dan S3.

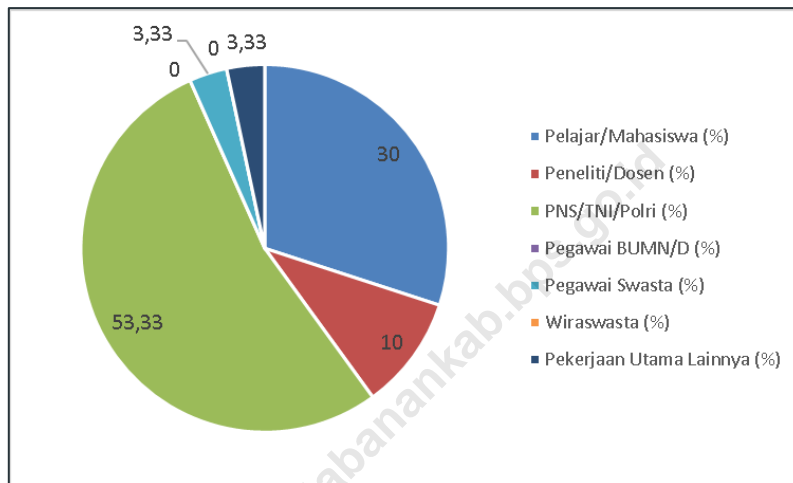


Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

## Pekerjaan Utama

Pada SKD 2022, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2022 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan adalah PNS/TNI/Polri yaitu sebesar 53,33%, disusul oleh pelajar/mahasiswa yaitu sebesar 30%. Konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan dengan persentase terendah memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta dan lainnya, dan tidak ada konsumen yang memiliki pekerjaan pegawai BUMN/D dan wiraswasta.

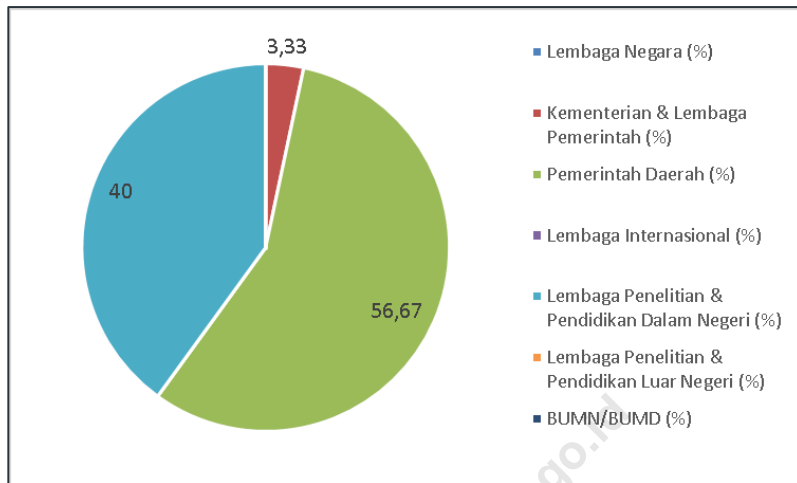


Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan menurut Pekerjaan Utama

### Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2022 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.7, Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan berasal dari Pemerintah Daerah (56,67%). Hal ini sejalan dengan konsumen PNS/TNI/Polri sebagai konsumen dengan pekerjaan utama yang memiliki persentase tertinggi. Lembaga Penelitian & Pendidikan Dalam Negeri memiliki persentase sebesar 40% sebagai konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Hal ini juga sejalan dengan konsumen pelajar/mahasiswa sebagai konsumen dengan pekerjaan utama yang memiliki persentase tertinggi kedua. Selain itu, konsumen PST BPS

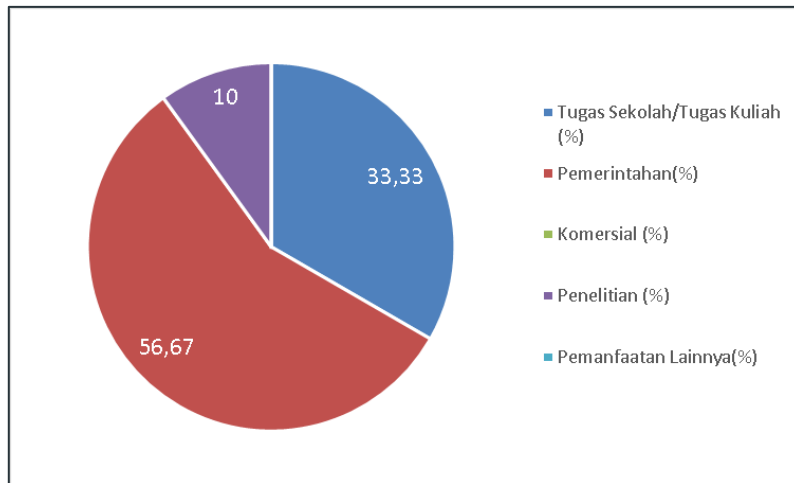
Kabupaten Tabanan menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama yang terendah adalah Kementerian & Lembaga Pemerintah yaitu sebesar 3,33%.



Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan menurut Instansi/Institusi

#### 2.4. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Dalam SKD 2022, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu tugas sekolah/kuliah, pemerintahan, komersial, penelitian, dan lainnya. Berbeda dengan tahun sebelumnya dimana pemanfaatan kunjungan didominasi untuk tugas sekolah/tugas kuliah, hasil SKD 2022 menggambarkan pemanfaatan kunjungan untuk tugas sekolah/kuliah memiliki persentase terbesar kedua yaitu sebesar 33,33%. Persentase pemanfaatan utama hasil kunjungan adalah untuk pemerintahan, yaitu sebesar 56,67%. Sebesar 10% konsumen memanfaatkan hasil kunjungan untuk pemerintahan. Tahun 2022 tidak terdapat konsumen yang pemanfaatan hasil kunjungannya untuk tujuan komersil.

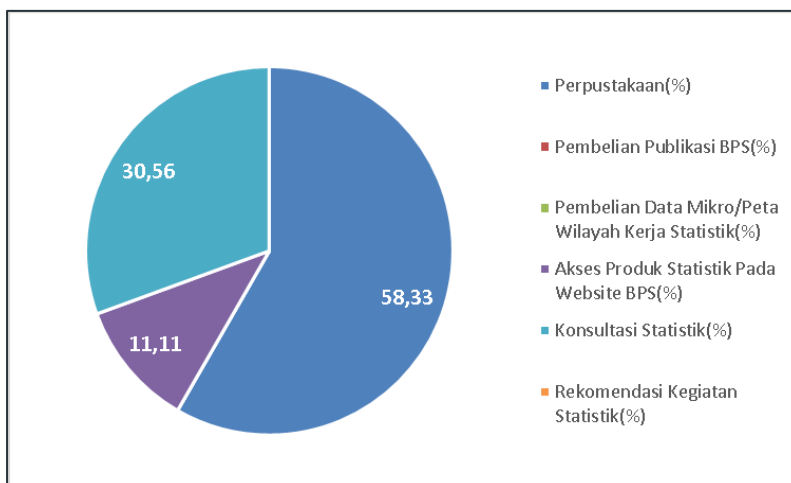


Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

## 2.5. Konsumen Menurut Jenis Layanan

PST BPS Kabupaten Tabanan menyediakan layanan perpustakaan baik tercetak maupun digital, layanan konsultasi statistik, dan layanan rekomendasi statistik. Produk layanan BPS dapat diakses melalui website. Berdasarkan aturan dan kebijakan yang dikeluarkan BPS, untuk mendapatkan data BPS dikategorikan menjadi 3 (tiga) yaitu: berbayar (berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 7 Tahun 2015, nol rupiah, dan gratis.

Pada SKD 2022 cakupan layanan yang tersedia antara lain perpustakaan, pembelian publikasi BPS, pembelian data mikro/peta wilayah kerja statistik, akses produk statistik pada website BPS, konsultasi statistik, dan rekomendasi statistik. Hasil SKD 2022 menggambarkan layanan yang paling banyak diakses adalah perpustakaan yaitu sebesar 58,33%, disusul oleh konsultasi statistik (30,56%) dan akses produk statistik pada website (11,11%). Pada 2022 tidak ada konsumen yang mengakses layanan pembelian publikasi BPS, pembelian data mikro/peta wilayah kerja statistik, dan rekomendasi kegiatan statistik.



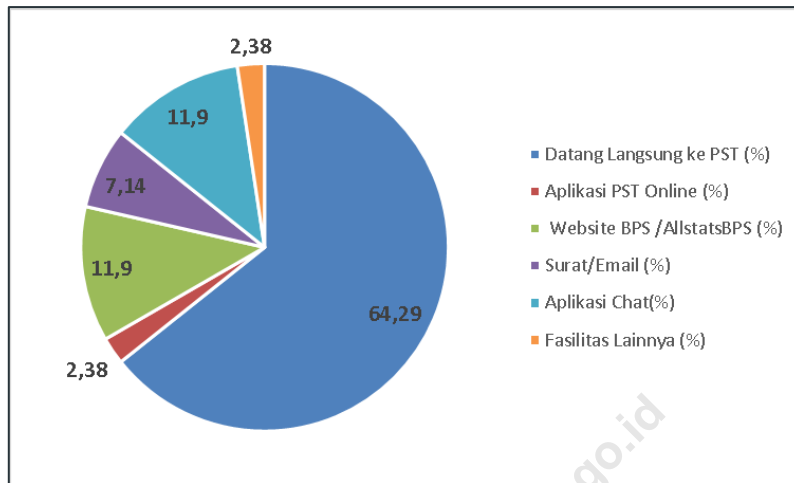
Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan menurut Jenis Layanan

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

Sama halnya dengan SKD sebelumnya, fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh Layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2022. Fasilitas tersebut meliputi datang langsung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST), aplikasi Pelayanan Statistik Terpadu online ([pst.bps.go.id](http://pst.bps.go.id)), *website* BPS ([bps.go.id](http://bps.go.id))/AllStats BPS (aplikasi android dan iOS), surat/email, aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll.), dan Fasilitas Lainnya.

Berdasarkan hasil SKD 2022 dapat kita lihat bahwa fasilitas berupa datang langsung ke Unit PST masih menjadi pilihan utama dalam memperoleh data. Pada tahun 2022, sebanyak 64,29% konsumen datang langsung ke Unit PST. Selain datang ke Unit PST, opsi lain yang dipilih konsumen yaitu mengakses *website* BPS/AllStats BPS dan mengakses aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUS, dll) sebagai fasilitas utama terbanyak kedua untuk memperoleh layanan BPS dengan persentase yang sama yaitu 11,90%. Fasilitas lain yang dipilih konsumen yaitu mengakses surat/*email* untuk memperoleh layanan BPS dengan persentase sebesar 7,14%. Selain itu ada konsumen juga memperoleh layanan BPS dengan

mengakses aplikasi Pelayanan Statistik Terpadu Online (pst.bps.go.id) dan fasilitas lainnya dengan persentase yang sama yaitu 2,38%.



Gambar 2.10. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

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

Dalam SKD 2022, 30 responden menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan, sehingga persentase konsumen menurut penggunaan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan adalah 100%.

# 03

Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan |  
Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data |  
Kepuasan Konsumen Terhadap Saranadan |  
Prasarana

*Gap Analysis* Kepuasan Konsumen |  
Terhadap Pelayanan BPS

*Importance and Performance Analysis (IPA)* |  
Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap  
Pelayanan BPS

## ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

Persentase Kepuasan Konsumen  
di PST BPS Tabanan



100,00%

Pelayanan



100,00%

Akses data



100,00%

Sarana dan  
Prasarana





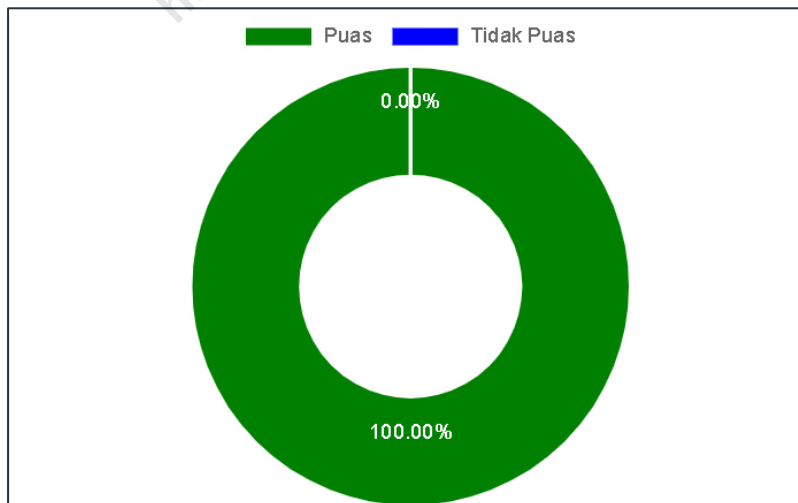
## Bab 3

# 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 dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan PST di BPS Kabupaten Tabanan pada tahun 2022 sebesar 100%. Jika dibandingkan dengan tahun 2021, persentase konsumen yang merasa puas mengalami kenaikan sebesar 1% dari yang sebelumnya sebesar 99%.



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

Kepuasan konsumen juga dapat dilihat berdasarkan atribut pelayanan. Berdasarkan Gambar 3.2, semua aspek memiliki persentase sama yaitu sebesar 100%. Artinya konsumen 100% sangat puas terhadap setiap aspek pelayanan

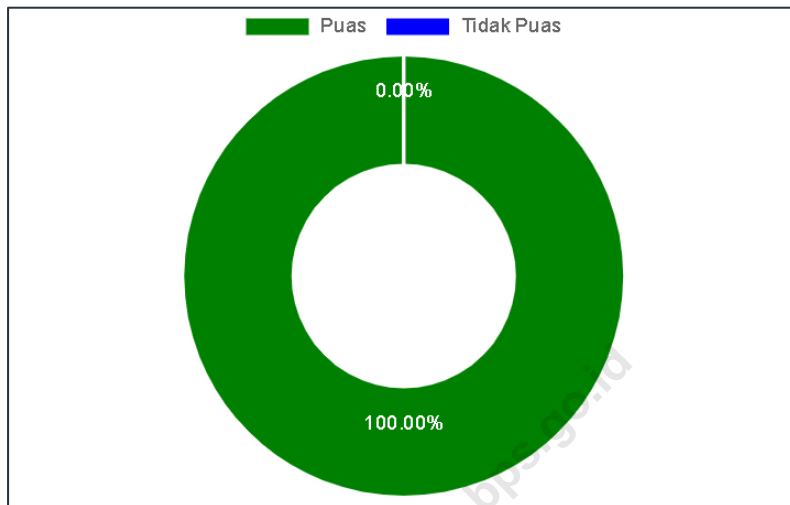


Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan menurut Atribut Pelayanan

### 3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan, akses data pada *website* BPS, dan akses konten pada *website* BPS. Berdasarkan Gambar 3.3

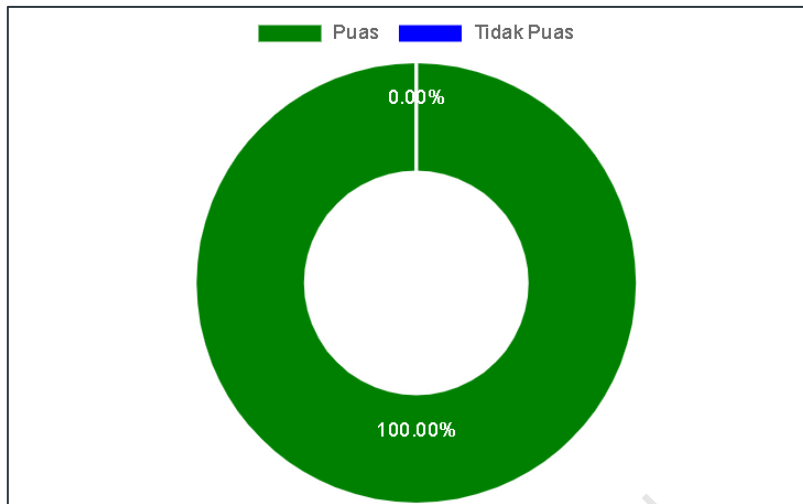
persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan yang puas terhadap akses data sebesar 100% atau meningkat sebesar 3,13% dibandingkan tahun sebelumnya.



Gambar 3.3. 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 dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Sejalan dengan peningkatan kepuasan konsumen terhadap akses data BPS, kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasarana pun mengalami peningkatan pada tahun 2022. Berdasarkan Gambar 3.4, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 100%. Angka ini mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2021 yaitu sebesar 98,44% atau meningkat sebesar 1,56%.

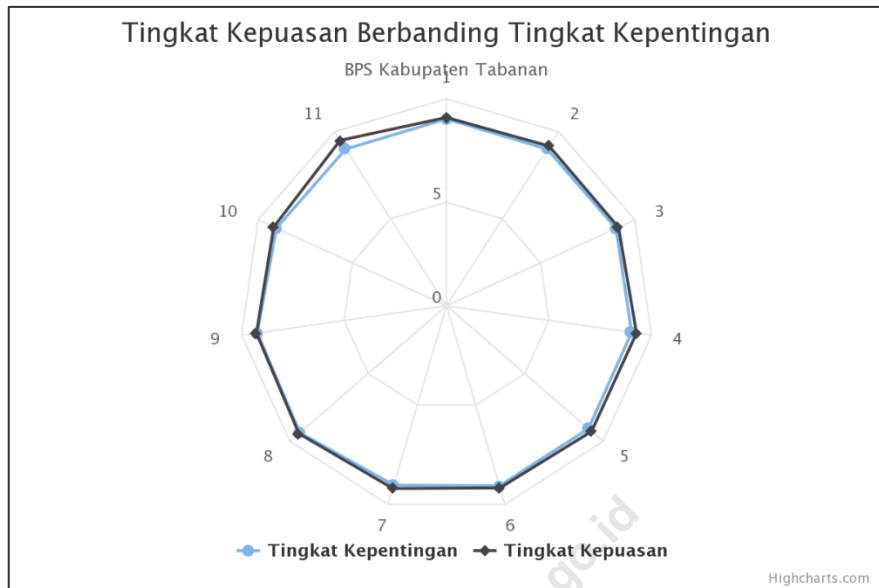


Gambar 3.4. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan Terhadap Sarana dan Prasarana

### 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 Kabupaten Tabanan yang memberikan penilaian kepuasan terhadap pelayanan BPS.

*Gap Analysis* dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Tabanan. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.5, terlihat bahwa semua atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Tabanan memiliki nilai *gap* positif, yaitu persepsi (kepuasan) lebih besar dari nilai harapan (kepentingan).



Gambar 3.5. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Tabanan

*Gap* tiap-tiap atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, semua atribut memiliki nilai *gap* positif, yang berarti tingkat kepuasan konsumen lebih tinggi dari tingkat kepentingan konsumen.

Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Tabanan

No	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	9,03	9,1	0,07
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	9	9,17	0,17

3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan	9	9,13	0,13
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan	9,03	9,27	0,23
5	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	9,07	9,27	0,2
6	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9,07	9,17	0,1
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	9,03	9,2	0,17
8	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik	9,37	9,43	0,07
9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas	9,23	9,27	0,03
10	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui	9,03	9,17	0,13
11	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	9	9,5	0,5

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

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

Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Tabanan

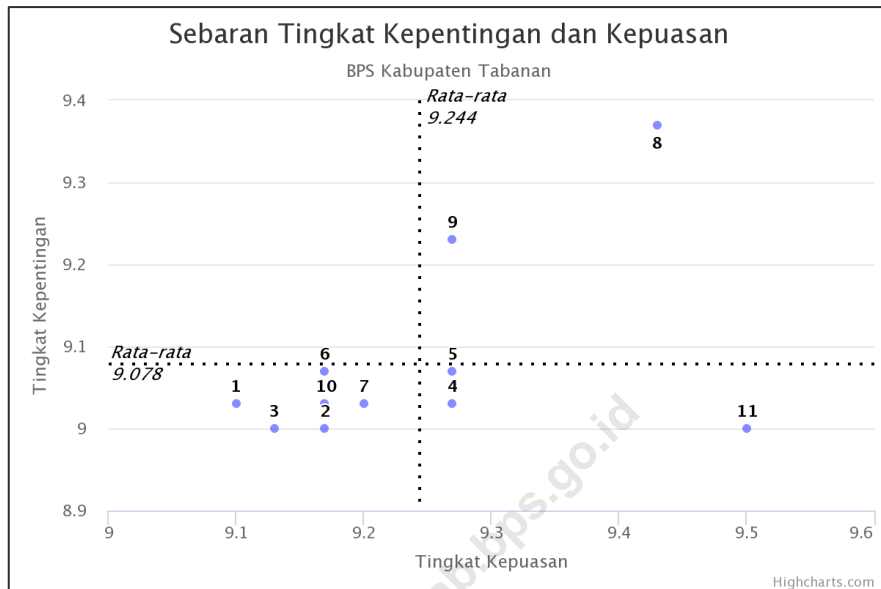
No	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	9,03	9,1	100,74%
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	9	9,17	101,85%
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan	9	9,13	101,48%
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan	9,03	9,27	102,58%

5	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	9,07	9,27	102,21%
6	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9,07	9,17	101,1%
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	9,03	9,2	101,85%
8	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik	9,37	9,43	101,71%
9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas	9,23	9,27	100,36%
10	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui	9,03	9,17	101,48%
11	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	9	9,5	105,56%

Tabel 3.2 menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian tiap-tiap atribut semua bernilai > 100%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Tabanan sudah memenuhi harapan



konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah ... dan atribut dengan tingkat kesesuaian



Gambar 3.6. *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 3.6, tidak terdapat atribut yang termasuk dalam kuadran A.

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

1. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.
2. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.

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 3.6, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS adalah sebagai berikut:

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. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.
5. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan.
6. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.

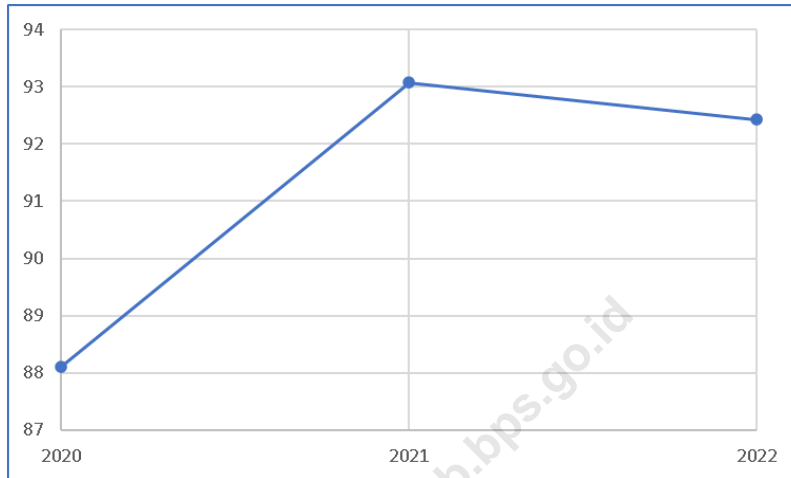
Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Atribut yang termasuk ke dalam kuadran D adalah sebagai berikut:

1. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan
2. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan
3. Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit

### **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 2022 sebesar 92,43, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Tabanan masuk kategori Sangat Baik.

Berdasarkan Gambar 3.6, IKK BPS di PST BPS Kabupaten Tabanan mengalami penurunan sebesar 0,64 dari 93,07 pada tahun 2021 menjadi 92,43 pada tahun 2022.



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

# 04

Penerapan Perilaku Anti Korupsi  
Pada Pelayanan BPS  
Gap Analysis      Kepuasan Konsumen  
Dalam Penerapan Perilaku Anti  
Korupsi terhadap Pelayanan BPS  
Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)  
Terhadap Pelayanan BPS

## ANALISIS PERSEPSI ANTI KORUPSI

Indeks Persepsi  
Anti Korupsi (IPAK)  
menurut Wilayah  
PST di BPS  
Tabanan

**95,59%**

**SAY NO  
CORRUPTION**





## 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 percalonan 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. Tahun 2022 Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2021, IPAK tercatat sebesar 95,00 sedangkan pada tahun 2022 Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) sebesar 95,59 yang artinya perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Tabanan.

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

Tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi 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 dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan *gap analysis*. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan yang memberikan nilai puas sampai sangat puas dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS.

*Gap* tiap-tiap atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat pada Tabel x.x. Berdasarkan tabel tersebut, kesemua aspek memiliki nilai *gap* yang positif, dengan *gap* terbesar yaitu pada aspek tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan (0,17) dan *gap* terkecil yaitu tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan (0,03).

Dengan nilai *range gap* 0,03 hingga 0,17 dan secara rata-rata *gap* berada pada nilai lebih dari 0, maka dapat dikatakan bahwa penerapan perilaku anti korupsi dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Tabanan sudah memiliki kinerja yang sangat baik sehingga dapat memenuhi harapan konsumen,

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

No	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,33	9,43	0,1
2	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan	9,37	9,53	0,17
3	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,6	9,67	0,07

4	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,57	9,6	0,03
---	---	------	-----	------

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

[Tabel Indeks Persepsi Anti Korupsi]

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



# 05

- Kebutuhan Data menurut Level Data
- Kebutuhan Data menurut Periode Data
- Kebutuhan Data menurut Ragam Data
- Kebutuhan Data menurut Jenis Data
- Kebutuhan Data menurut Sumber Data

## ANALISIS KEBUTUHAN DATA



Persentase tertinggi pencarian data menurut wilayah penyedia data dan level data di PST BPS Tabanan adalah tingkat kabupaten yaitu sebesar **90,2%** disusul oleh tingkat kecamatan yaitu sebesar **8,82%**



Persentase tertinggi pencarian data menurut wilayah penyedia data dan periode data di PST BPS Tabanan adalah tahunan yaitu **100%**



## Bab 5

# Analisis Kebutuhan Data

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

Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kabupaten 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.

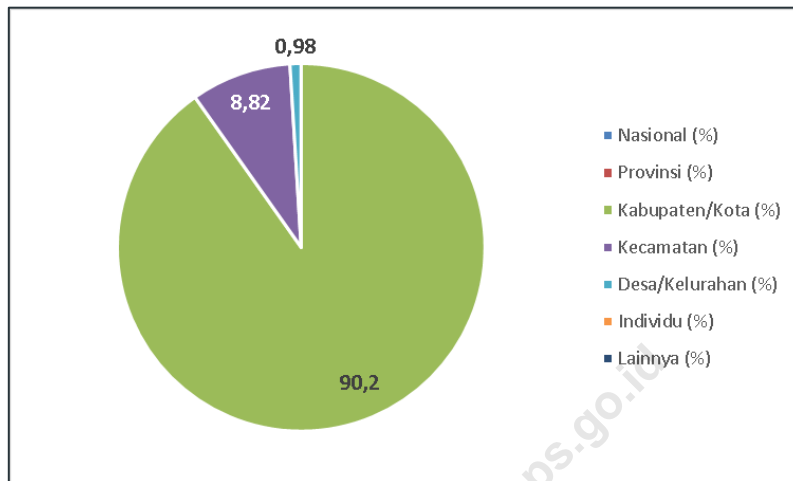
**Orang-data** adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data). Misalnya, seorang pengguna data membutuhkan lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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

### 5.1. Kebutuhan Data menurut Level Data

Dari SKD 2022, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan. Secara umum, 90,20% mencari data pada level Kabupaten. Data selanjutnya adalah

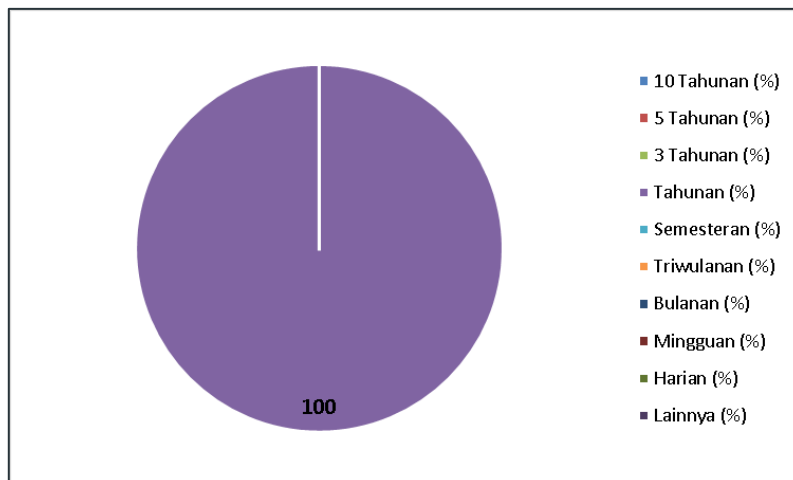
data level kecamatan (8,82%) dan data level desa/kelurahan (0,98%). Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



Gambar 5.1. Persentase Kebutuhan 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 dicari oleh semua konsumen data dengan persentase sebesar 100%.



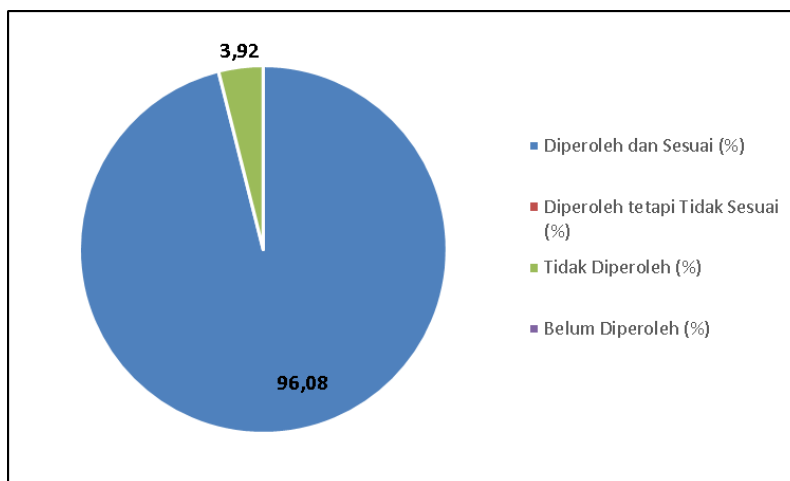
Gambar 5.2. Persentase Kebutuhan Data di PST BPS Kabupaten Tabanan menurut Periode Data

### 5.3. Kebutuhan Data menurut Ragam Data

[lihat Tabel Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Ragam Data]

### 5.4. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data

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

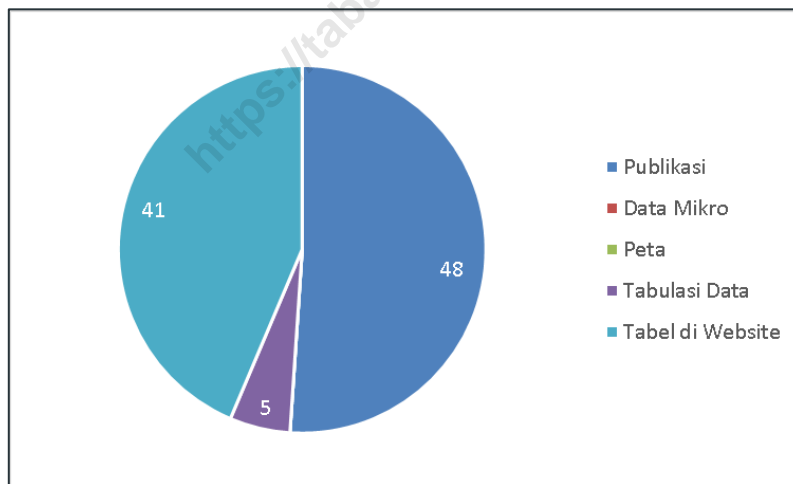


Gambar 5.3. Persentase Kebutuhan Data di PST BPS Kabupaten Tabanan menurut Perolehan Data

Berdasarkan Gambar 5.3, dari seluruh pencarian data, 96,08% memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan. Sedangkan 3,92% tidak memperoleh data yang dibutuhkan.

### 5.5. Kebutuhan Data menurut Sumber Data

Hasil penyelenggaraan kegiatan statistik yang dilakukan oleh BPS didiseminasikan dalam beberapa sumber data. SKD 2022 mengelompokkan sumber data menjadi lima jenis, yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di *website*. Gambar 5.4 menyajikan persentase perolehan data dari penyedia data BPS Kabupaten Tabanan menurut jenis sumber data. Berdasarkan gambar tersebut, Sebagian besar konsumen memperoleh data melalui publikasi (48 orang-data). Sementara itu sebanyak 41 orang-data memperoleh data melalui sumber *website* dan 5 orang-data memperoleh data melalui sumber publikasi.



Gambar 5.4. Persentase Kebutuhan Data di PST BPS Kabupaten Tabanan menurut Sumber Data



# 06

Kepuasan Konsumen terhadap

Kualitas Data BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

Terhadap Kualitas Data BPS

## ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA



IKK (Indeks Kepuasan Konsumen) terhadap kualitas data BPS di BPS Kabupaten Tabanan adalah sebesar 92,43%





## Bab 6

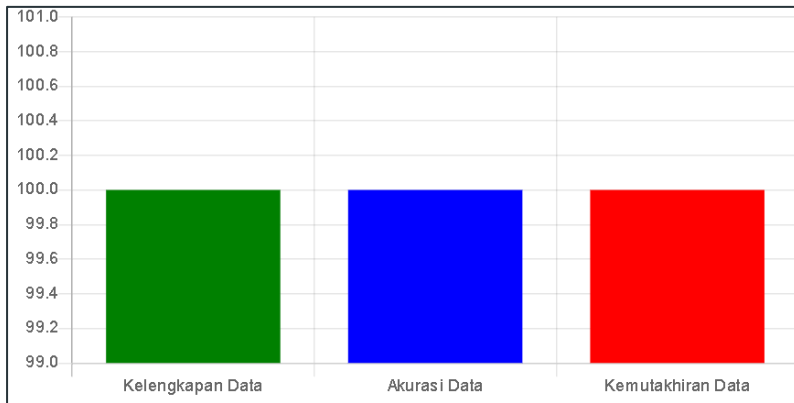
# Analisis Kepuasan Kualitas Data

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 menurut aspek kualitas data. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap tiap-tiap aspek dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Tabanan.

Berdasarkan hasil SKD 2022, BPS Kabupaten Tabanan mampu mempertahankan nilai kepuasan konsumen sebesar 100%, sama dengan tahun sebelumnya. Hal tersebut mengindikasikan bahwa konsumen sangat puas dengan kualitas data yang disajikan oleh BPS Kabupaten Tabanan. Aspek kepuasan dibagi menjadi tiga, yaitu aspek kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data. Ketiga aspek tersebut memiliki persentase 100% masing-masing.



Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Tabanan 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 terhadap kualitas data untuk PST BPS Kabupaten Tabanan tahun 2022 sebesar 92,43 yang artinya kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Tabanan masuk kategori sangat baik.

# 07

Kesimpulan

Saran dan Rekomendasi Perbaikan

Pelayanan

## PENUTUP



**Capaian pengisian  
kuesioner SKD yaitu  
100% dari target**

**Total responden yang  
mengisi kuesioner SKD  
lengkap yaitu 30  
responden**

---

**100% kritik dan saran  
sentimen positif**

**100% kritik dan saran  
diisikan lewat online**





## Bab 7 Penutup

### 7.1. Kesimpulan

- a. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan berasal dari Pemerintah Daerah (56,67%) dengan pemanfaatan data terbanyak digunakan untuk Pemerintahan yaitu sebesar 56,67%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan adalah Pegawai Negeri Daerah Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah PNS/TNI/Polri (53,33%).
- b. Konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan cenderung menggunakan layanan datang langsung ke PST BPS Kabupaten Tabanan. Hal tersebut ditunjukkan dengan fasilitas utama yang digunakan oleh konsumen untuk memperoleh layanan BPS, utamanya adalah akses datang langsung ke PST (64,29%). Sejalan dengan hal tersebut jenis layanan terbanyak yang diakses konsumen adalah perpustakaan yaitu sebesar 58,33%.
- c. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Tabanan sangat beragam. Level Kabupaten merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen (90,20%). Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (100%).
- d. Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Tabanan disajikan menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran data. Ketiga dimensi mempunyai persentase sebesar 100%.

- e. Semua konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kabupaten Tabanan yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 100%.
- f. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS di PST BPS Kabupaten Tabanan tahun 2022 sebesar 92,43% yang berarti kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS di PST sangat baik.
- g. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kabupaten Tabanan tahun 2022 sebesar 95,59% yang berarti perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Tabanan

## **7.2. Rekomendasi**

Berdasarkan hasil SKD 2022, saran/rekomendasi yang diberikan untuk layanan yang perlu dipertahankan kinerjanya adalah pada kesemua aspek.

## Daftar Pustaka

- Brandt, R.D. 2000. An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. Burke White Paper Series, Vol. 2, Issue 2, pp. 1-8.
- Latu, TM & Everett, AM. 2000. Review of Satisfaction Research and measurement Approaches. Science & Research Internal Report 183. New Zealand: Departement of Conservation.
- Martilla, JA, & James, JC. 1977. Importance–Performance Analysis. Journal of Marketing, 41(1), 13–17.
- Martinez, CL. 2003. Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1. Arizona: CenterPoint Institute Inc.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. Delivering Quality Service. New York: The Free Press.





# LAMPIRAN

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

### Lampiran 1. Realisasi Responden SKD Menurut Wilayah PST SKD 2022

Nama Daerah	Responden SKD	Target Responden SKD	Persentase Progres SKD (%)
TABANAN	30	30	100

#### Metadata Indikator

Konsep : Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data.

Definisi : Banyaknya konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu menurut metode pengumpulan data yang digunakan.

Secara garis besar, metode pengumpulan data dibedakan menjadi 2 yaitu manual dan *online*, dimana untuk metode *online* dibedakan menjadi 3:

- 1) PST; yaitu untuk responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST.
- 2) *Email*; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui *email*.
- 3) *Link*; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang didapatkan dari publik seperti pada *website*, aplikasi layanan, dll.

Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS  
2. Metode Pengumpulan Data

Ukuran : Jumlah

Satuan : Orang

Rumus Penghitungan : 
$$Y = \sum_{i=1}^4 x_i$$

Dengan:

Y = Total jumlah responden

$x_i$  = Jumlah responden menurut metode pengumpulan data, dimana  $i = 1$  (manual), 2 (email), 3 (PST), dan 4 (link)

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

Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut metode pengumpulan data yang digunakan.

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

### Kelamin

Nama Daerah	Jumlah (Orang)	Laki-Laki (%)	Perempuan (%)
TABANAN	30	50	50

### Metadata Indikator

Konsep : Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.

Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS  
2. Jenis Kelamin

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

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

Dengan:

$P_i$  = Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke- $i$

$x_i$  = Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke- $i$


$y = \sum_{i=1}^2 x_i$  = Jumlah seluruh konsumen

$i = 1$  (laki-laki),  $2$  (perempuan)

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

Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis kelamin.

# Lampiran 3. Kuesioner VKD22



## SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2022

**RAHASIA**

Surat Wawancara :  
 1. No. 16 Tahun 2019 tentang Statistik  
 2. PP No. 51 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Statistik  
 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 12 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Statistik  
 4. Peraturan Bupati BPS Kabupaten Tabanan tentang Penyelenggaraan Statistik di Kabupaten Tabanan

VKD22

Nomor Urut

Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)

<b>Pencacah</b>	Nama : .....	Nomor Responden : .....	Kec. Wilayah	
	Tanggal : .....			Nomor Urut

Blok I. Keterangan Responden

1 Nama	: .....	9 Nama instansi/institusi	: .....	
2 Tahun lahir	: .....	10 Pemunculan utama hasil kumpulkan dan/atau akses layanan	: Tugas/Sejarah/Tugas/ Kaitah	- 1
3 E-mail	: .....	Pilih salah satu jawaban	Pemerintahan	- 2
4 Nomor handphone*	: .....		Komersial	- 3
5 Jenis kelamin	: Laki/laki		Pendidikan	- 4
	: Perempuan		Lainnya (.....)	- 5
6 Pendidikan tertinggi yang dimunculkan	: <S1TA/Selanjutnya>			
Pilih salah satu jawaban	: S1/S2/D3			
	: D4/S1			
	: S2			
	: S3			
7 Pekerjaan utama	: Pelajar/Mahasiswa			
Pilih salah satu jawaban	: Peneliti/Dosen			
	: PNS/TNI/Polri			
	: Pegawai BUMN/BUMD			
	: Pegawai Swasta			
	: Wiraswasta			
	: Lainnya (.....)			
8 Kategori instansi/institusi	: Lembaga Negara			
Pilih salah satu jawaban	: Kementerian & Lembaga Pemerintah			
	: Pemerintah Daerah			
	: Lembaga Internasional			
	: Lembaga Penelitian & Pendidikan Dalam Negeri			
	: BUMN/BUMD			
	: Swasta			
	: Lainnya (.....)			

Pertanyaan-pertanyaan berikut ini merujuk pada periode 1 Januari 2022 s.d. saat pengisian kuesioner

11 Jenis layanan yang digunakan	: Perpusnasian	- 1		
Pilih salah satu jawaban	: Perpusnasional	- 2		
	: PNS/TNI/Polri	- 1		
	: D4/S1	- 2		
	: S2	- 3		
	: S3	- 4		
	: S3	- 5		
12 Fasilitas yang digunakan untuk memperbaiki layanan BPS	: Aplikasi pelayanan statistik terpadu online (ps-hps.go.id)	- 1		
Pilih salah satu jawaban	: Surat/Email	- 4		
	: Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatKix, dll)	- 16		
	: Lainnya (.....)	- 32		
13 Apakah data UPS digunakan sebagai rujukan utama?	: Ya	- 1		
	: Tidak	- 2		
14 Apakah pernah melakukan pengaduan terkait Pelayanan Statistik Terpadu (PST)?	: Ya	- 1		
	: Tidak	- 2		

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

Blok III. Kebutuhan Data												
Diisi jika jenis layanan yang digunakan selain rekomendasi kegiatan statistik (Blok I Rincian 11 berisi salah satu kode 1, 2, 4, 8, 16)												
Tuliskan informasi mengenai data-data yang dibutuhkan/dikonsultasikan dari BPS serta tingkat kepuasan terhadap masing-masing data tersebut.												
No.	Data yang Dibutuhkan/Dikonsultasikan				Apakah data pada kolom (2) - (5) sudah diperoleh?				Diisi jika data sudah diperoleh (Kolom (6) berkode 1 atau 2)			
	Tahun Data	Level Data	Periode Data <sup>1)</sup>	Jenis Sumber Data	Sumber Data	Judul Sumber Data	Tahun Sumber Data	Apakah data ini digunakan untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional?	Kelengkapan Data	Akurasi Data	Kemutakhiran Data	Tingkat Kepuasan <sup>3)</sup>
	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)

<sup>1)</sup> Kode level data kolom (4)  
1. Nasional  
3. Kabupaten/kota  
2. Provinsi  
4. Kecamatan

<sup>2)</sup> Kode periode data kolom (5)  
1. Sepuluh tahunan  
2. Lima tahunan  
3. Tiga tahunan  
4. Tahunan  
5. Semesteran  
6. Triwulanan  
7. Bulanan  
8. Mingguan  
9. Harian  
10. Lainnya (sebutkan .....)

<sup>3)</sup> Definisi kolom (11) - (12)  
Kelengkapan : Data lengkap terhadap aspek cakupan wilayah atau tahun data.  
Akurasi : Data mampu menggambarkan kondisi yang sebenarnya atau sesuai fenomena yang terjadi pada periode referensi  
Kemutakhiran : Data terbaru yang dapat menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi pada periode referensi data (up to date)

**Blok IV. Catatan**

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

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

4



**DATA**  
MENCERDASKAN BANGSA



**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](mailto:bps5102@bps.go.id)