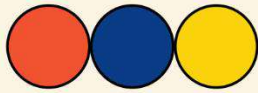


# *Analisis* Survei *Hasil* Kebutuhan Data 2024

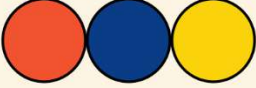
BPS Kota Denpasar





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

Katalog: 1399013.5171

*Analisis* **Survei**  
*Hasil* **Kebutuhan**  
 **Data 2024**  
BPS Kota Denpasar

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

# Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Denpasar 2024



**Katalog** : 1399013.5171  
**Nomor Publikasi** : 5171.2316

**Ukuran Buku** : 18,2 cm x 25,7 cm (B5 JIS)  
**Jumlah Halaman** : xiv + 99 halaman

**Penyusun Naskah** :  
BPS Kota Denpasar

**Penyunting** :  
BPS Kota Denpasar

**Pembuat Kover** :  
BPS Kota Denpasar

**Penerbit** :  
©BPS Kota Denpasar

**Sumber Ilustrasi** :  
[www.freepik.com](http://www.freepik.com)

*Dilarang mereproduksi dan/atau menggandakan sebagian atau seluruh isi buku ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari Badan Pusat Statistik Kota Denpasar.*

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

# Tim Penyusun

**Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data  
BPS Kota Denpasar 2024**

## **Pengarah**

Dr. Andri Yudhi Supriadi, S.E., M.E.

## **Penanggung Jawab**

I Dewa Made Agus Sudarmawan, S.E., M.Agb.

## **Penyunting**

Gede Iwan Santika, S.ST.

## **Penulis Naskah**

I Dewa Made Agus Sudarmawan, S.E., M.Agb.

## **Pengolah Data**

I Dewa Made Agus Sudarmawan, S.E., M.Agb.

## **Penata Letak dan Infografis**

Reyhan Saadi, S.Tr.Stat.  
Anugerah Surya Pramana, 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 2024 disajikan dalam bentuk publikasi yang berjudul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2024”. 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.

Denpasar, Desember 2024  
Kepala BPS Kota Denpasar



**Dr. Andri Yudhi Supriadi. S.E., M.E.**





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

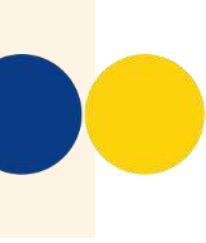


# DAFTAR ISI

## Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Denpasar 2024

	Halaman
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>1 Bab 1 Pendahuluan.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	3
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	4
1.3 Landasan Teori .....	5
1.4 Metodologi .....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	18
<b>2 Bab 2 Segmentasi Konsumen .....</b>	<b>21</b>
2.1 Realisasi Pengumpulan Data.....	23
2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD.....	24
2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	28
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan.....	29
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS .....	30
<b>3 Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan.....</b>	<b>33</b>
3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS ....	35
3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data.....	37
3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana	37
3.4 Analisis Kesenjangan ( <i>Gap</i> ) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS .....	38
3.5 Importance and Performance Analysis (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS .....	40
3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS .....	43
<b>4 Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi .....</b>	<b>45</b>
4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS	47

4.2	Analisis Kesenjangan ( <i>Gap Analysis</i> ) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS .....	48
4.3	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS .....	49
<b>5</b>	<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 Perolehan Data .....	55
5.4	Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh .....	56
5.5	Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh .....	57
5.6	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan .....	58
<b>6</b>	<b>Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data .....</b>	<b>59</b>
<b>7</b>	<b>Bab 7 Penutup.....</b>	<b>63</b>
7.1	Kesimpulan.....	65
7.2	Saran.....	66
	<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>67</b>
	<b>Lampiran.....</b>	<b>69</b>



## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1.	Nilai Kinerja Unit Pelayanan .....	17
Tabel 2.1.	Realisasi Responden SKD Menurut Wilayah PST SKD 2024 .....	24
Tabel 3.1.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Denpasar .....	40
Tabel 3.2.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Denpasar .....	41
Tabel 4.1.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan PST BPS Kota Denpasar Menurut Atribut Pelayanan .....	48
Tabel 4.2.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian, dan Gap Pelayanan di PST Kota Denpasar Menurut Atribut Pelayanan.....	49

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



# DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
Gambar 1.1.	Diagram <i>Cartesius Importance and Performance Analysis</i> .....	13
Gambar 2.1.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Menurut Jenis Kelamin.....	25
Gambar 2.2.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan .....	26
Gambar 2.3.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Menurut Pekerjaan Utama .....	27
Gambar 2.4.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Menurut Instansi/Institusi .....	28
Gambar 2.5.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan .....	29
Gambar 2.6.	Persentase Konsumen PST BPS Kota Denpasar Menurut Jenis Layanan yang Digunakan.....	30
Gambar 2.7.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS.....	31
Gambar 3.1.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Terhadap Pelayanan.....	36
Gambar 3.2.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan PST BPS Kota Denpasar dan Atribut Pelayanan.....	36
Gambar 3.3.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Terhadap Akses Data.....	37
Gambar 3.4.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Terhadap Sarana dan Prasarana .....	38
Gambar 3.5.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Denpasar .....	39
Gambar 3.6.	<i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Kota Denpasar .....	42
Gambar 3.7.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kota Denpasar .....	43
Gambar 4.1.	Indeks Persepsi Anti Korupsi di PST BPS Kota Denpasar Tahun 2023 dan 2024 .....	50
Gambar 5.1.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Denpasar Menurut Level Data .....	54

Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Denpasar Menurut Periode Data .....	55
Gambar 5.3. Persentase Data yang dibutuhkan di PST BPS Kota Denpasar Menurut Perolehan data .....	55
Gambar 5.4. Persentase Data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh di PST BPS Kota Denpasar .....	56
Gambar 5.5. Persentase Perolehan Data PST Kota Denpasar Menurut Jenis Sumber Data.....	57
Gambar 5.6. Persentase Konsumen K/L/OPD di PST Kota Denpasar yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	58
Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data di PST BPS Kota Denpasar .....	61

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



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Nomor</b>	<b>Judul Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
Lampiran 1.	Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data .....	72
Lampiran 2.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin .....	74
Lampiran 3.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama .....	76
Lampiran 4.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	78
Lampiran 5.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan.....	80
Lampiran 6.	Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan menurut Wilayah PST .....	82
Lampiran 7.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data .....	84
Lampiran 8.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST .....	86
Lampiran 9.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST .....	88
Lampiran 10.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST.....	90
Lampiran 11.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST .....	92
Lampiran 12.	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST ..	94
Lampiran 13.	Kuesioner VKD24 .....	96



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



## Instrumen

- **Hardcopy** : Pencacahan manual menggunakan print out kuesioner
- **Softcopy** : Pencacahan melalui pesan e-mail dan moda CAWI (Computer Assisted Web Interviewing)

## Analisis

- **Analisis Deskriptif**
- **Analisis Tabulasi Silang** (Crosstab Analysis)
- **Analisis Kesenjangan** (Gap Analysis)
- **Analisis Kuadran** (Importance and Performance Analysis)

## Indeks

# IKK & IPAK



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



# 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* dan evaluasi pelayanan yang diselenggarakan BPS melalui PST perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu upaya yang dilakukan BPS adalah menyelenggarakan Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini dilaksanakan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. SKD pertama kali dilaksanakan Tahun 2005 di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS pusat dan lima BPS provinsi sebagai uji coba (pilot project). Tahun 2009 – 2010, SKD dilaksanakan di BPS pusat dan sebelas BPS

provinsi. Tahun 2011 – 2013, SKD dilakukan di BPS pusat dan 33 BPS provinsi. Sejak Tahun 2014, pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS kabupaten/kota.

Dari sisi metode pengumpulan data, pada Tahun 2019 untuk pertama kalinya SKD dilaksanakan melalui *CAWI (Computer Assisted Web Interviewing)*. Dengan metode *CAWI*, responden melakukan perekaman tanggapan/respons secara mandiri melalui aplikasi yang berbasis *website*. 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 2024 secara umum adalah mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta melakukan identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD 2024 digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan pelayanan serta kualitas data dan informasi statistik.

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2024 sebagai berikut:

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

## 1.3 Landasan Teori

### 1.3.1 Konsep dan Definisi

Berikut ini adalah beberapa konsep definisi yang disebut beberapa kali dalam publikasi ini, diantaranya:

- 1) BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- 2) BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- 3) BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- 4) BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- 5) Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2024 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2024 sampai periode pelaksanaan pencacahan.
- 6) Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- 7) Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- 8) Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- 9) Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- 10) Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- 11) 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.
- 12) Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.

- 13) 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>.

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. Kesemua komponen sarana dan prasarana tersebut dapat dipenuhi oleh PST di BPS Pusat, yang mengindikasikan terpenuhinya sarana dan prasarana yang baik dalam pelayanan. Selain tersedianya sarana prasarana tersebut, PST BPS pusat melakukan adaptasi dengan kondisi baru di masa pandemi

dengan melakukan pengembangan pelayanan *online*. Melalui pemanfaatan teknologi dan informasi serta sarana pendukung yang memadai, pelayanan PST BPS Pusat tetap dapat terus berjalan meskipun tanpa tatap muka langsung.

### 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.

#### 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 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).

#### 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 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 2024 dilaksanakan dengan metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2024 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS pada periode 1 Januari 2024 sampai dengan waktu pencacahan. Teknik

pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik pengambilan 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 menggunakan dua moda yaitu PAPI (*Pencil and Paper Interview*) dan CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*). Pengumpulan data dengan moda PAPI dilakukan secara kombinasi antara wawancara dan swacacah. Responden diwawancarai langsung oleh petugas, selanjutnya mengisi kuesioner secara mandiri melalui media kertas. Penggunaan moda ini diutamakan untuk wilayah yang terkendala sinyal, jaringan, maupun operasional di lapangan. Sedangkan pengumpulan data dengan moda CAWI, responden mengisi kuesioner secara mandiri melalui aplikasi berbasis web.

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

##### **1) Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:**

- Pengumpulan data menggunakan moda PAPI untuk responden yang datang langsung ke PST. Petugas mewawancarai responden pada pertanyaan Blok I dan Blok III kolom 1-10. Selanjutnya responden mengisi secara mandiri untuk pertanyaan yang terkait dengan persepsi kepuasan layanan dan kualitas data.
- Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda CAWI.

##### **2) Di PST BPS Pusat:**

- Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda CAWI.

### 1.4.3 Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2024 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).

#### 1) 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.

#### 2) 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. Semakin besar nilai *gap* maka konsumen semakin puas. Sedangkan nilai *gap* negatif akan diperoleh apabila

tingkat kepuasan lebih kecil dibanding tingkat kepentingan. Semakin kecil nilai *gap* negatif konsumen semakin tidak puas.

### 3) **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 kemudahannya untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

Dalam IPA terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu sebagai berikut.

#### i) **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:

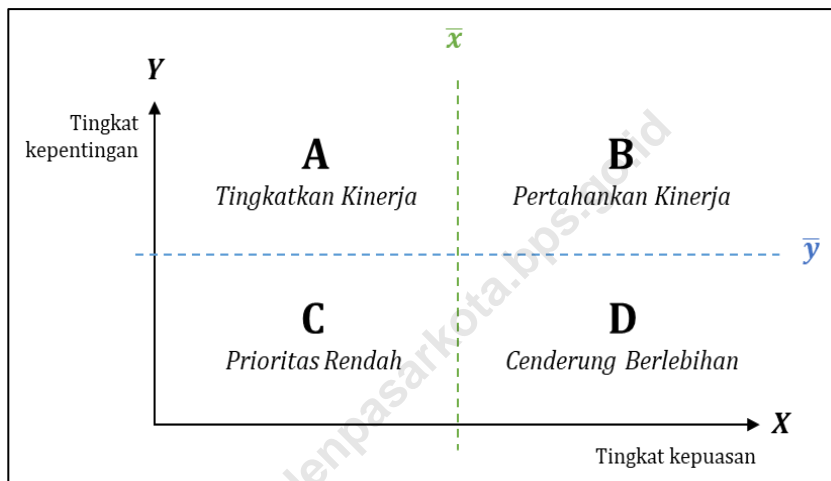
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

## ii) 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.

### - **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.

#### 4) Persentase Konsumen yang Puas

Salah satu penyajian indikator kepuasan konsumen pada analisis hasil SKD 2024 adalah persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan aspek kualitas data BPS. Dari sisi pelayanan PST, indikator ini dihitung dari Blok 2 VKD24, yang mencakup persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS, akses data BPS, sarana dan prasarana PST BPS dan aspek kualitas data.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2024 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66. Hal ini didasarkan pada pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, dimana dalam skala 10, jika nilai kepuasan diatas 7,66 maka termasuk kategori kinerja yang baik (Tabel 1.2).

#### 5) 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. Dengan demikian, IKK yang dihitung dalam SKD 2024 yaitu IKK terhadap pelayanan PST BPS.

IKK terhadap pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD24. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut sebagai berikut:

##### i) Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

$$w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{12} \bar{y}_i}$$

dengan:

$w_i$  = penimbang atribut pelayanan ke-i,

$$\sum_{i=1}^{12} w_i = 1$$

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

$i = 1, 2, \dots, 12$

## ii) Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK)

IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 12 atribut pelayanan.

Rumus IKK':

$$IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{12} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{12} w_i} = \sum_{i=1}^{12} w_i \bar{x}_i$$

dengan  $\bar{x}_i$  = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i

## iii) Menghitung IKK

Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:

$$IKK = \frac{IKK'}{\text{Skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$$

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 1.1.

**Tabel 1.1. Nilai Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai	Kinerja Unit Pelayanan
(1)	(2)
25,00 - 64,99	Tidak baik
65,00 - 76,60	Kurang baik
7,61 - 88,30	Baik
88,31 - 100,0	Sangat Baik

Sumber: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

## 6) 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 5 (lima) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD2024.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

### i) 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:

$$w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^5 \bar{y}_i} \times 100\%$$

dengan:

$w_i$  = penimbang atribut pelayanan ke-i,  $\sum_{i=1}^5 w_i = 1$

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

$i = 1,2,3,4,5$

## ii) Menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan (IPAK')

IPAK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 5 (lima) atribut anti korupsi.

Rumus IPAK' :

$$IPAK' = \frac{\sum_{i=1}^5 w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^5 w_i} = \sum_{i=1}^5 w_i \bar{x}_i$$

dengan:

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

## iii) 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 2024.
- **Bab 2 Segmentasi Konsumen**, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Pusat yang menjadi responden SKD 2024 berdasarkan Blok I VKD24.

- **Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD24.
- **Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi**, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD24.
- **Bab 5 Analisis Kebutuhan Data**, berisi analisis mengenai data di PST BPS Pusat yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD24.
- **Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Pusat yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD24.
- **Bab 7 Penutup**, berisi kesimpulan hasil SKD 2024 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2024 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Pusat.



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

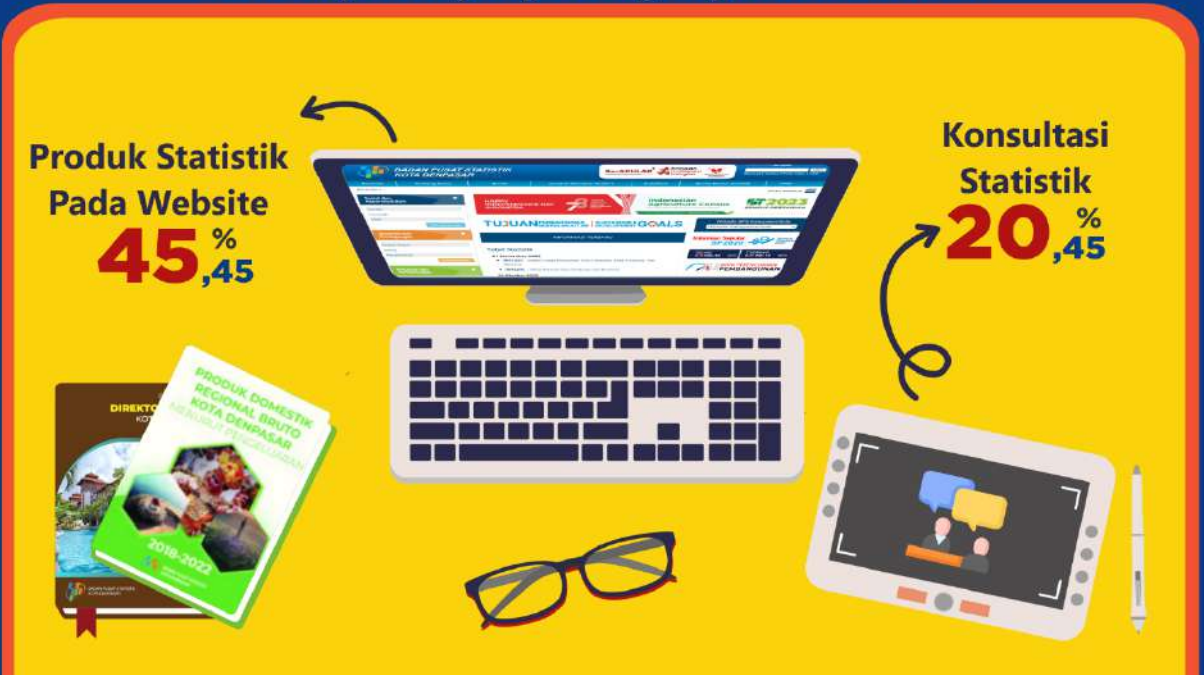
# SEGMENTASI KONSUMEN

## Bab 2

Konsumen di PST Kota Denpasar didominasi oleh...



Jenis Layanan yang sering digunakan ialah...







## Bab 2

# Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kota Denpasar. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan di BPS Kota Denpasar. 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 2024. 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 yang memiliki jumlah target 150 responden.

Pelaksanaan SKD 2024 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden di PST BPS Kota Denpasar yang mengikuti survei adalah sebesar 33 responden.

Berdasarkan metode pengumpulan data, metode online lebih banyak digunakan pada seluruh penyelenggara PST secara nasional. 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 tautan pengisian yang dikirimkan melalui *email* (selanjutnya disebut *email*); dan
- 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*).

**Tabel 2.1. Realisasi Responden SKD Menurut Wilayah PST SKD 2024**

Kode Daerah	Nama Daerah	Pencapaian SKD	Target SKD	Persentase Progres SKD (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5171	DENPASAR	33	30	110

Sumber : Survei Kebutuhan Data 2024

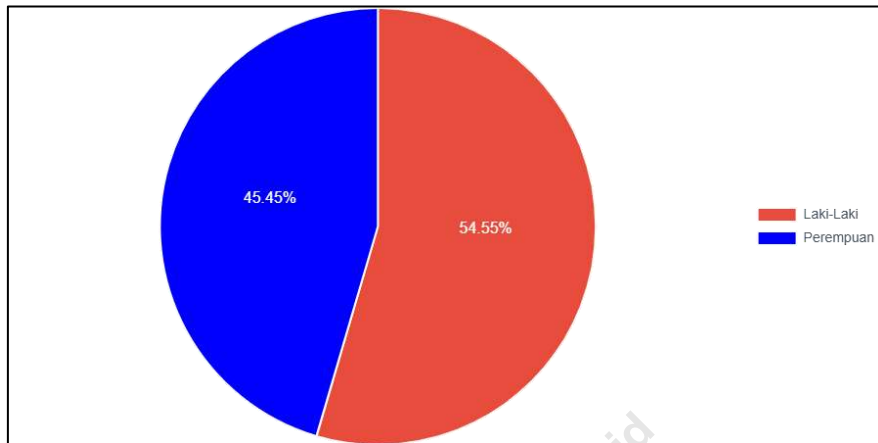
## 2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD

Pada bagian ini, dibahas mengenai karakteristik konsumen yang menjadi responden SKD 2024. Karakteristik konsumen yang dianalisis dibagi menjadi lima, yaitu kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, dan instansi/institusi.

### Jenis Kelamin

Sumber : Survei Kebutuhan Data 2024 (diolah)

**Gambar 2.1** menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kota Denpasar menurut jenis kelamin. Persentase Konsumen perempuan di PST BPS Kota Denpasar adalah sebesar 45,45%. Sementara itu, 54,55% konsumen di PST BPS Kota Denpasar adalah laki-laki.

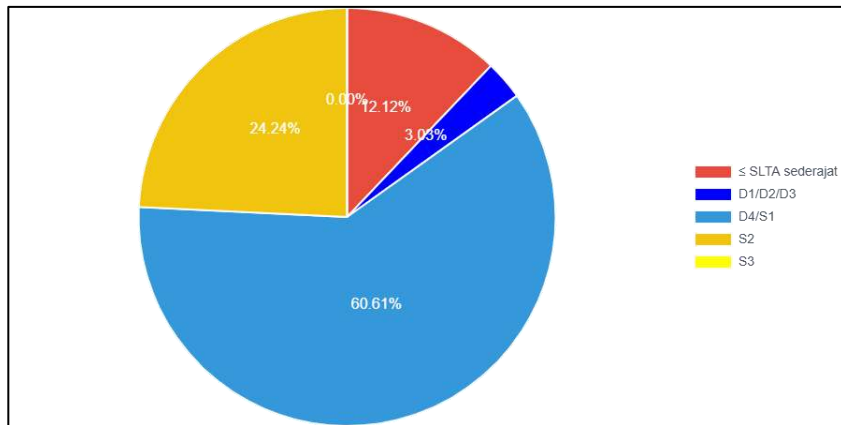


Sumber : Survei Kebutuhan Data 2024 (diolah)

**Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Menurut Jenis Kelamin**

### **Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan**

Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data, sehingga karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada SKD 2024, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu ≤SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan **Gambar 2.2**, konsumen di PST BPS Kota Denpasar didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan DIV/S1 (60,61%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah kategori pendidikan S2, yaitu sebesar 24,24 persen.



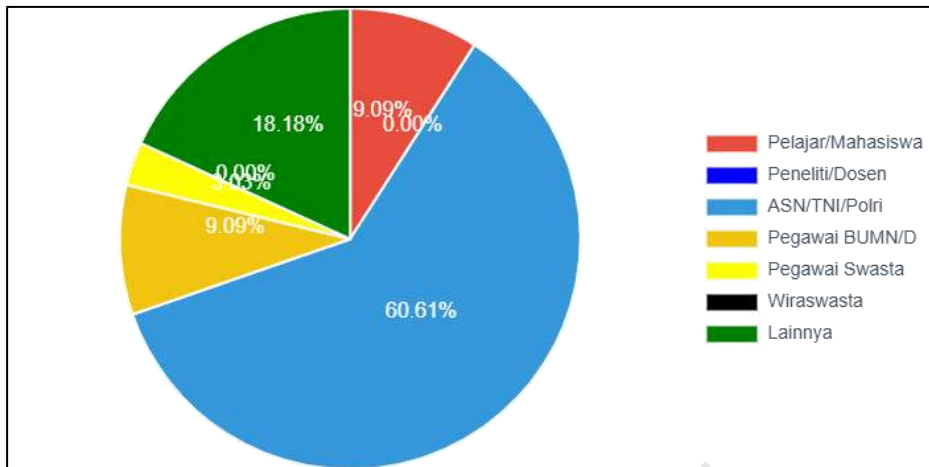
Sumber : Survei Kebutuhan Data 2024 (diolah)

**Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan**

### Pekerjaan Utama

Pada SKD 2024, 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 2024 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

Berdasarkan Gambar 2.3, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Denpasar adalah PNS/TNI/Polri (60,61%). Konsumen dengan pekerjaan utama lainnya memiliki persentase sebesar 18,18%. Konsumen yang bekerja sebagai pegawai BUMN/D dan Mahasiswa/Pelajar masing-masing sebesar 9,09%, dan bekerja sebagai pegawai swasta sebesar 3,03%..

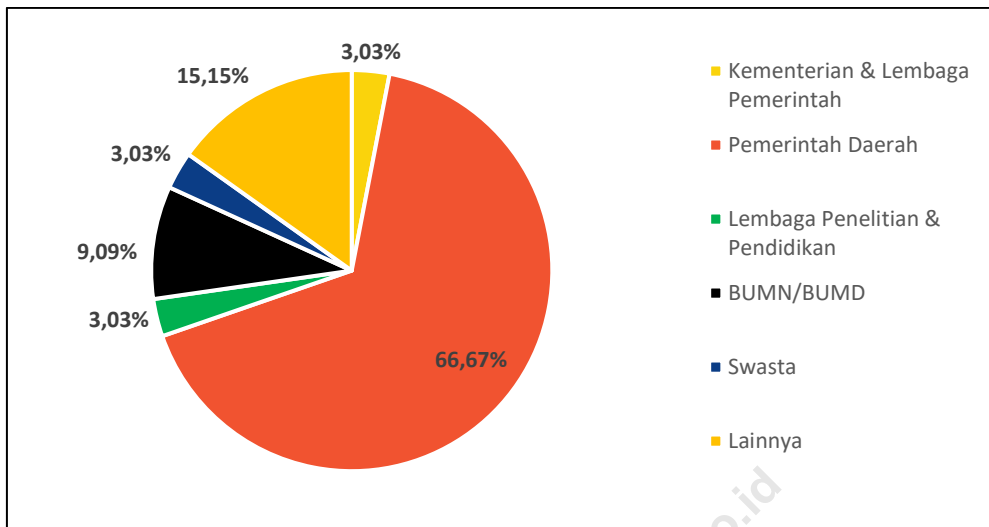


Sumber : Survei Kebutuhan Data 2024 (diolah)

**Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Menurut Pekerjaan Utama**

### Instansi

Jika dilihat dari instansi yang menggunakan layanan PST BPS Kota Denpasar, pada tahun 2024, 66,67% berasal dari instansi/institusi Pemerintah Daerah. 15,15% berasal dari instansi/institusi lainnya, 9,09% berasal dari BUMN/D dan sisanya masing-masing sebesar 3,03% berasal dari Kementerian & Lembaga Pemerintah, Lembaga Swasta serta Lembaga Penelitian dan Pendidikan. Selengkapnya seperti pada Gambar 2.3.

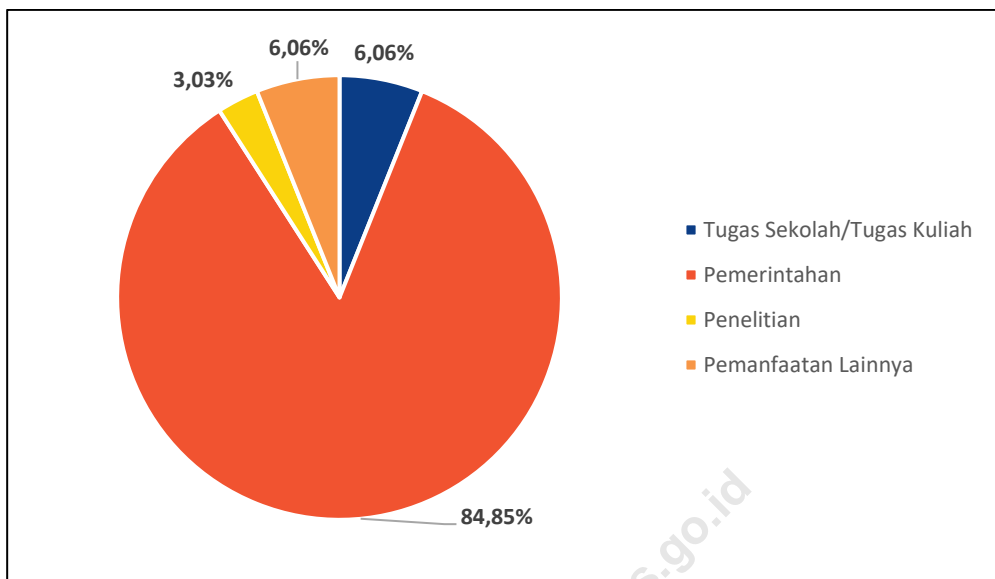


Sumber : Survei Kebutuhan Data 2024 (diolah)

**Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Menurut Instansi/Institusi**

### 2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kota Denpasar menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kota Denpasar. Dalam SKD 2024, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.5, hasil SKD 2024 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintah (84,85%). Pemanfaatan untuk Tugas Kuliah/Tugas Sekolah serta Penelitian masing-masing sebesar 6,06%. Sisanya sekitar 3,03% dimanfaatkan untuk kepentingan penelitian. Hal tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kota Denpasar sangat dibutuhkan dalam bidang pemerintahan.



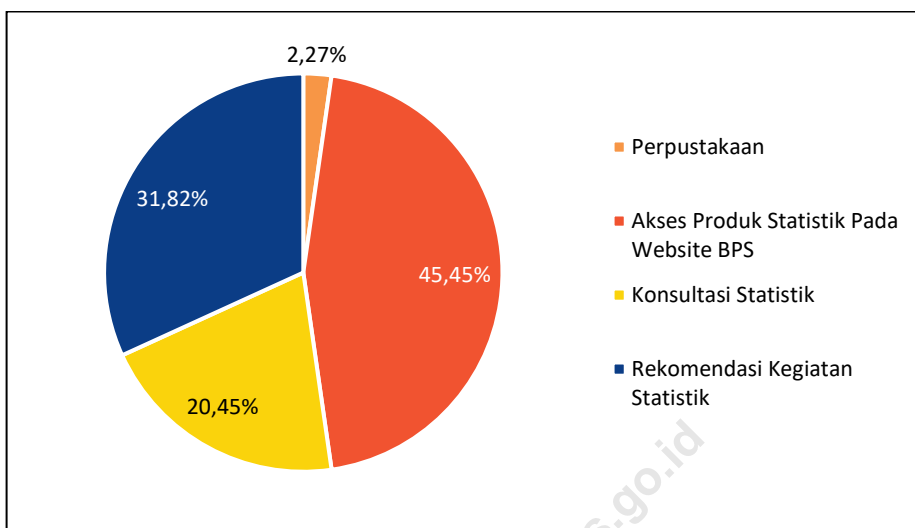
Sumber : Survei Kebutuhan Data 2024 (diolah)

**Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Denpasar 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 Kota Denpasar oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.6.

Berdasarkan Gambar 2.6 , jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Akses Produk Statistik pada Website, yaitu sebesar 45,45%. Pada posisi kedua, Rekomendasi Statistik dengan persentase sebesar 31,82%. Selanjutnya, layanan Konsultasi Statistik dimanfaatkan oleh 20,45% konsumen. Sedangkan layanan perpustakaan hanya dimanfaatkan oleh 2,27% konsumen.



Sumber : Survei Kebutuhan Data 2024 (diolah)

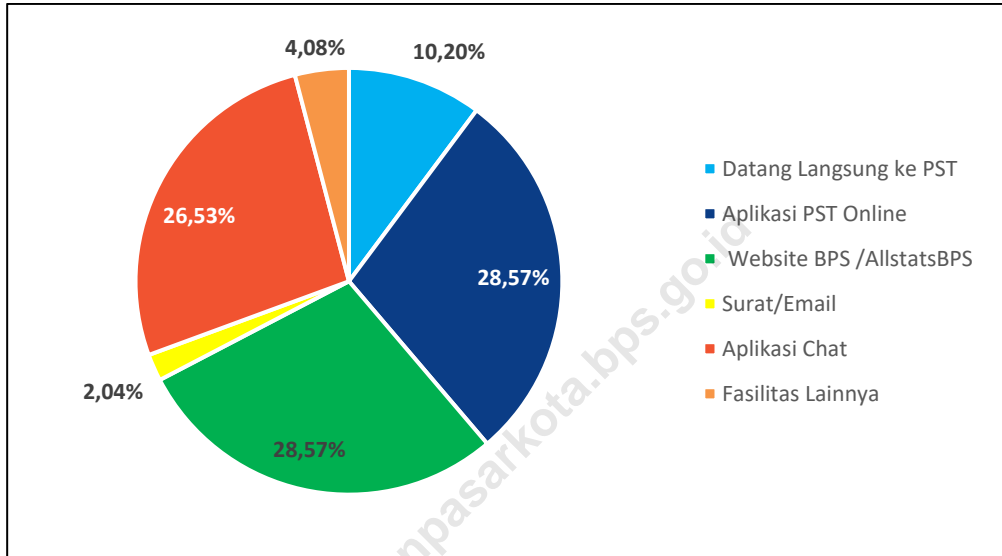
**Gambar 2.6. Persentase Konsumen PST BPS Kota Denpasar Menurut Jenis Layanan yang Digunakan.**

## 2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2024. Fasilitas tersebut meliputi Website BPS, Allstat BPS (aplikasi android dan iOS), Silastik ([silastik.bps.go.id](http://silastik.bps.go.id)), Sirusa ([sirusa.bps.go.id](http://sirusa.bps.go.id)), Romantik Online ([romantik.bps.go.id](http://romantik.bps.go.id)), telepon/faksimili, e-mail/surat, datang langsung ke PST, dan lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.7, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Denpasar mendapatkan data melalui fasilitas Website BPS dan aplikasi PST Online dengan persentase masing-masing sebesar 28,57% dan permintaan layanan melalui aplikasi chat sekitar 26,53%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada website BPS serta layanan berbasis teknologi informasi menjadi sarana utama yang digunakan konsumen untuk memperoleh layanan guna memenuhi kebutuhan datanya.

Kendati demikian, masih ada sekitar 10,20% konsumen yang meminta layanan dengan cara datang langsung ke PST BPS Kota Denpasar, 4,08% menggunakan fasilitas lainnya serta sekitar 2,04% meminta layanan melalui surat/email.



Sumber : Survei Kebutuhan Data 2024 (diolah)

Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS



# ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

Bab  
3

IKK terhadap Pelayanan

95,59



Kualitas pelayanan PST BPS Kota Denpasar berkategori **Sangat Baik**

## Persentase Konsumen yang puas terhadap



Akses Data

100%



Pelayanan

99,45%



Sarana & Prasarana

100%



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



## Bab 3

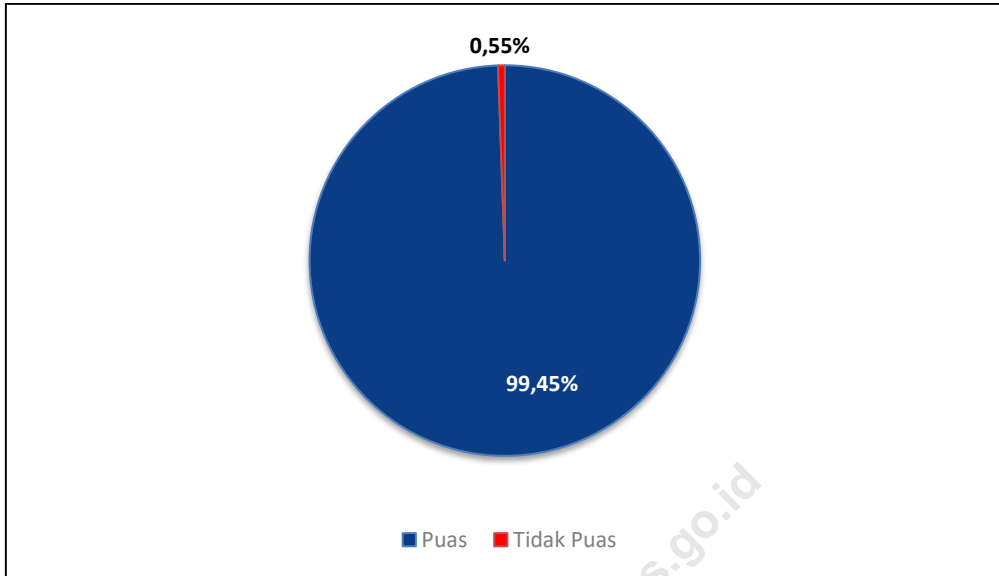
# Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kota Denpasar terhadap pelayanan PST BPS Kota Denpasar 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 PST BPS

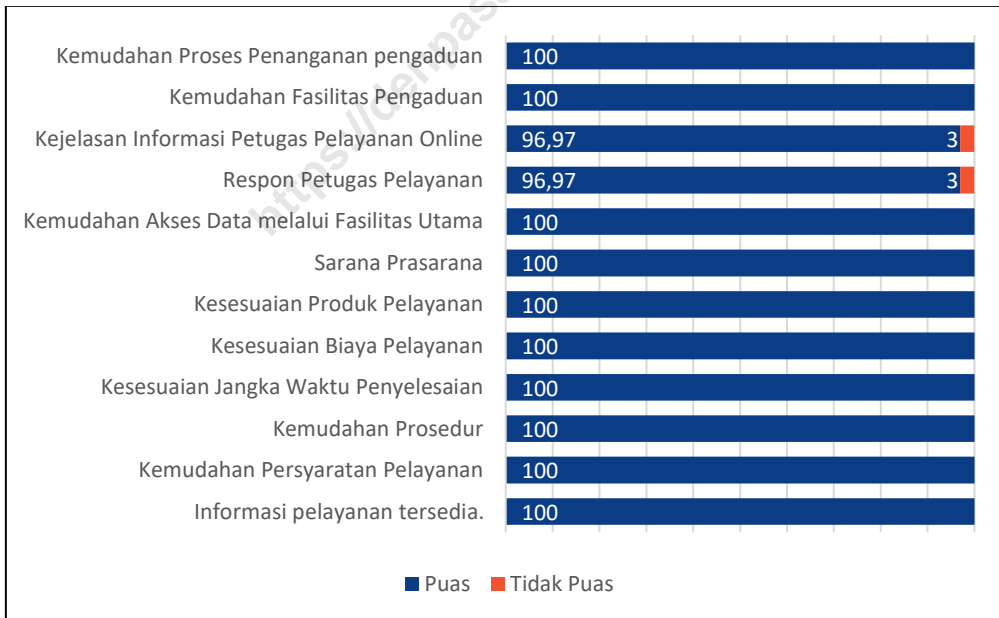
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kota Denpasar sebesar 99,45%. Mengalami sedikit kenaikan jika dibandingkan dengan tahun 2023. Pada tahun 2024 99,45% responden mengaku puas dengan layanan BPS Kota Denpasar, seperti pada gambar 3.1. Hal ini menjadi catatan bahwa pelayanan di PST BPS Kota Denpasar harus selalu dijaga dan ditingkatkan pada masa-masa mendatang.

Dari dua belas aspek pelayanan di PST BPS Kota Denpasar, hampir seluruh konsumen yang menerima pelayanan menyatakan puas dengan layanan yang diterima (Gambar 3.2). Meski demikian, terdapat dua aspek layanan belum semua konsumen menyatakan puas dengan layanan yang diberikan. Dua aspek layanan tersebut yakni Kejelasan Informasi Petugas layanan Online dan Respon Petugas Pelayanan. Dari kedua aspek tersebut masih ada sekitar 3,0% konsumen yang menyatakan tidak puas dengan layanan yang diterima.



Sumber : Survei Kebutuhan Data 2024 (diolah)

**Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Terhadap Pelayanan**

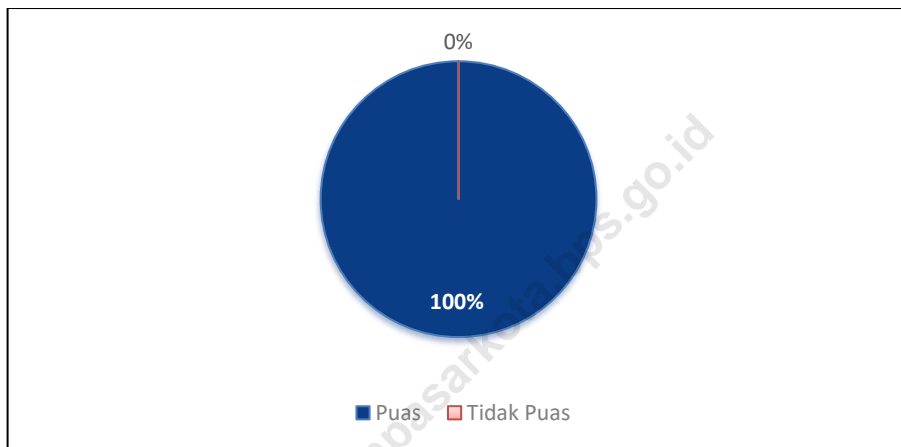


Sumber : Survei Kebutuhan Data 2024 (diolah)

**Gambar 3.2. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan PST BPS Kota Denpasar dan 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 (sesuai Blok 1 Rincian 11, akses data pada *website* BPS, dan akses konten pada *website* BPS. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kota Denpasar yang puas terhadap akses data adalah sebesar 100%.

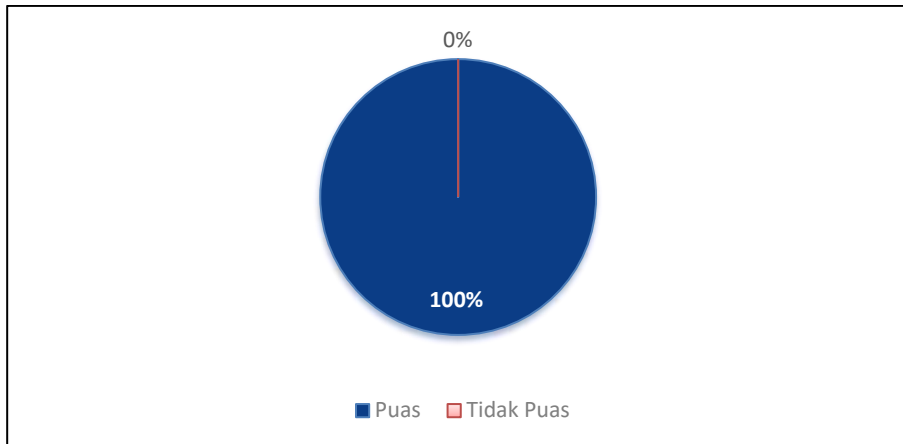


Sumber : Survei Kebutuhan Data 2024 (diolah)

**Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Terhadap Akses Data**

### 3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.4, persentase konsumen di PST BPS Kota Denpasar yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 100%.

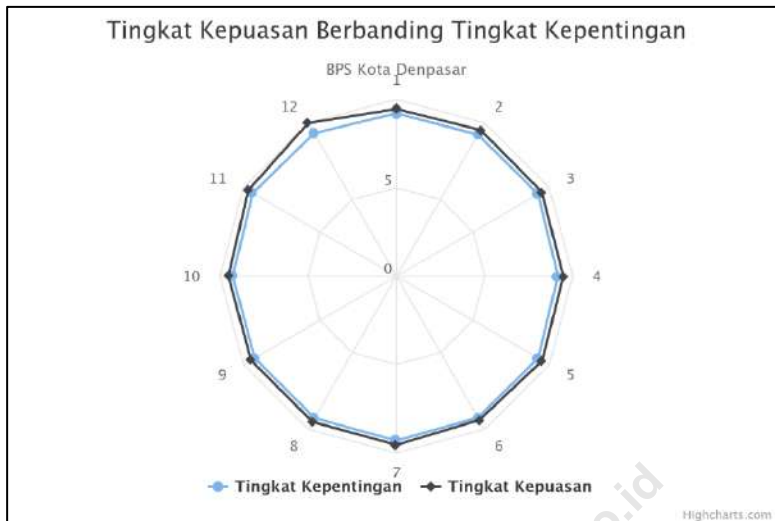


Sumber : Survei Kebutuhan Data 2024 (diolah)

**Gambar 3.4. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Denpasar Terhadap Sarana dan Prasarana**

### 3.4 Analisis Kesenjangan (*Gap*) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS tergantung pada kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan *Gap Analysis*. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kota Denpasar yang memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap pelayanan BPS. *Gap Analysis* dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kota Denpasar. Dalam *Gap Analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.5, terlihat bahwa tidak ada atribut pelayanan di PST BPS Kota Denpasar memiliki nilai negatif, yaitu nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan).



Sumber : Survei Kebutuhan Data 2024 (diolah)

**Gambar 3.5. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Denpasar**

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, semua atribut pelayanan memiliki nilai gap positif. Menurut Parsuraman (1991), jika ada gap negatif bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga dapat dikatakan bahwa kinerja dari atribut-atribut pelayanan tersebut sudah baik dan memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kota Denpasar.

**Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Denpasar**

No	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Informasi pelayanan tersedia.	9,4545	9,2121	0,24
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,5455	9,2424	0,30
3	Kemudahan Prosedur	9,5152	9,2727	0,24
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,4545	9,1515	0,30
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,5455	9,2727	0,27
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,3939	9,2424	0,15
7	Sarana Prasarana	9,5455	9,303	0,24
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,5152	9,2727	0,24
9	Respon Petugas Pelayanan	9,5152	9,2727	0,24
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	9,5152	9,2727	0,24
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,697	9,3939	0,30
12	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	10	9,3333	0,67

Sumber : Survei Kebutuhan Data 2024 (diolah)

### 3.5 *Importance and Performance Analysis (IPA)* terhadap Pelayanan PST BPS

Tabel 3.2 menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Jika tingkat kesesuaian masing-masing atribut bernilai <100%, maka ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kota Denpasar belum memenuhi harapan konsumen.

Semua atribut pelayanan PST BPS Kota Denpasar memiliki tingkat kesesuaian >100%, ini menandakan bahwa kinerja pelayanan PST BPS Kota Denpasar sudah memenuhi harapan konsumen. Atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan (107,14%), sedangkan atribut Kesesuaian Produk Layanan yang paling rendah yaitu sebesar 101,64%.

**Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Denpasar**

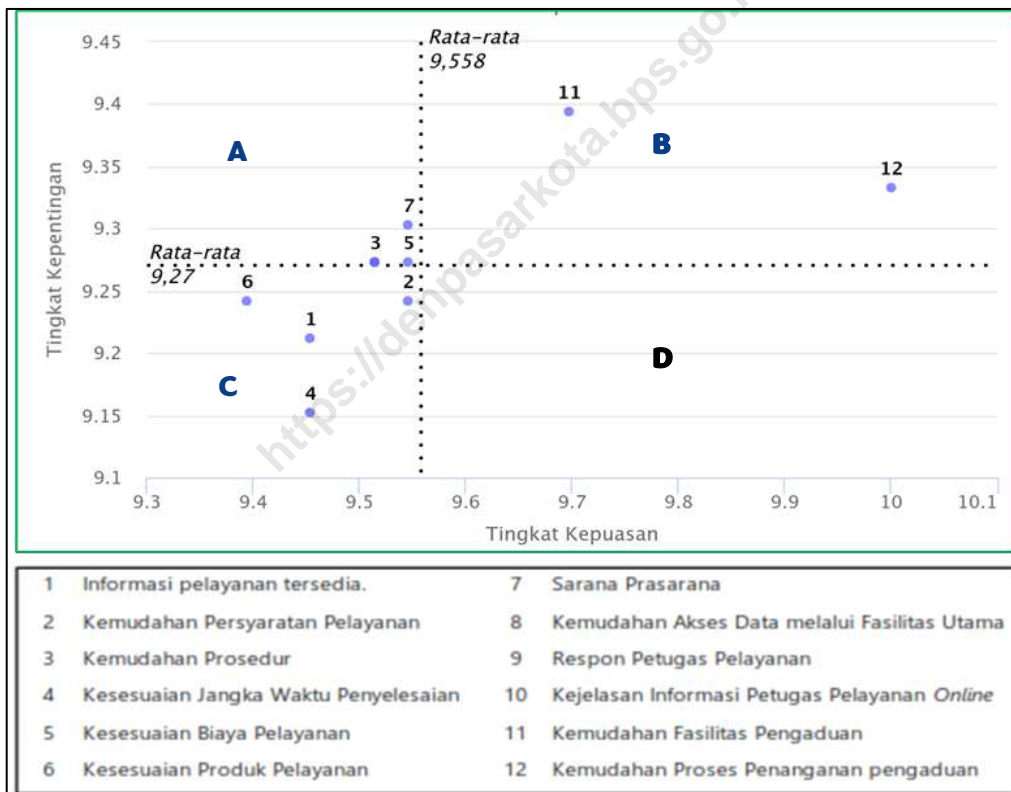
No	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Informasi pelayanan tersedia.	9,4545	9,2121	102,63
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,5455	9,2424	103,28
3	Kemudahan Prosedur	9,5152	9,2727	102,62
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,4545	9,1515	103,31
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,5455	9,2727	102,94
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,3939	9,2424	101,64
7	Sarana Prasarana	9,5455	9,303	102,61
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,5152	9,2727	102,62
9	Respon Petugas Pelayanan	9,5152	9,2727	102,62
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	9,5152	9,2727	102,62
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,697	9,3939	103,23
12	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	10	9,3333	107,14

Sumber : Survei Kebutuhan Data 2024 (diolah)

Dari Gambar 3.6, 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. *Importance and Performance Analysis* (IPA) Pelayanan di PST BPS Kota Denpasar, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS adalah Kemudahan

Prosedur, Kesesuaian Biaya Pelayanan, Sarana Prasarana, Kemudahan Akses Data Melalui Fasilitas Utama, Respon Pegugas Pelayanan dan Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan *Online*.

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 Kemudahan Fasilitas Pengaduan dan Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan.



Sumber : Survei Kebutuhan Data 2024 (diolah)

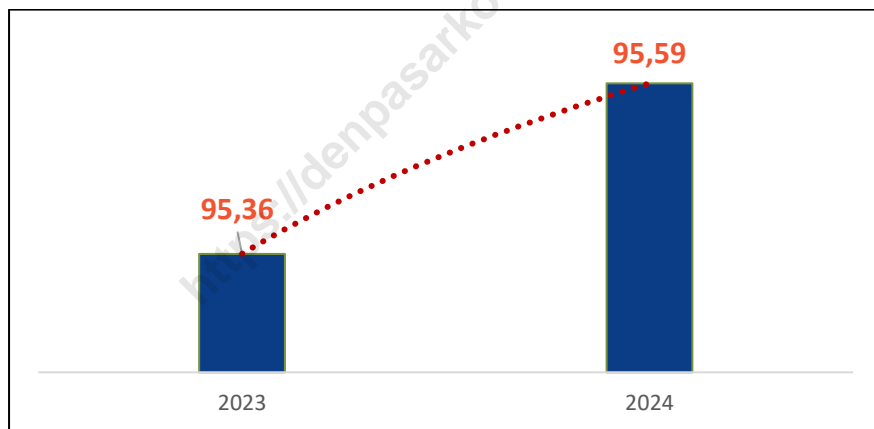
**Gambar 3.6. Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Kota Denpasar**

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 Kota Denpasar adalah Informasi pelayanan tersedia, Kemudahan Persyaratan Pelayanan, Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian dan Kesesuaian Produk Layanan.

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

### 3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS



Sumber : Survei Kebutuhan Data 2024 (diolah)

**Gambar 3.7. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kota Denpasar**

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 Kota Denpasar tahun 2024 sebesar 95,59 yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Denpasar masuk kategori Baik. , IKK BPS di PST BPS Kota Denpasar mengalami kenaikan sebesar 0,23 dari 95,36 pada tahun 2023

menjadi 95,59 di tahun 2024. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kota Denpasar semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kota Denpasar.

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

# INDEKS PERILAKU ANTI KORUPSI

Bab  
**4**

**IPAK**

**97,94**



Perilaku ANTI KORUPSI  
sudah **Sangat Diterapkan** dalam layanan  
di PST BPS Kota Denpasar

Sumber : Analisis Hasil SKD 2024, BPS



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



## Bab 4

# Analisis Perilaku Anti Korupsi

Pada bab ini diuraikan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Kota Denpasar. 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 PST BPS

Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan atribut anti korupsi. Terdapat lima atribut atau unsur anti korupsi yang dicakup, yaitu Tidak Ada Diskriminasi Dalam Pelayanan, Tidak Ada Pelayanan di Luar Prosedur/Kecurangan Pelayanan, Tidak Ada Gratifikasi, 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.

Dari Tabel 4.1, terlihat bahwa semua atribut anti korupsi di PST BPS Kota Denpasar memiliki tingkat kepuasan diatas 97,50%, hal ini menggambarkan bahwa konsumen PST BPS Kota Denpasar sangat percaya bahwa tidak ada perilaku korupsi dalam pelayanan yang diberikan oleh BPS Kota Denpasar.

**Tabel 4.1. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan PST BPS Kota Denpasar Menurut Atribut Pelayanan**

No	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepuasan
(1)	(2)	(3)
1	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	97,58
2	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan	97,58
3	Tidak ada penerimaan gratifikasi	97,88
4	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	97,88
5	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	98,79

Sumber : Survei Kebutuhan Data 2024 (diolah)

#### **4.2 Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS**

Dilihat dari **Tabel 4.2.** tidak ada atribut pelayanan yang memiliki tingkat kesesuaian lebih kecil dari 100. Hal ini menggambarkan penerapan perilaku anti korupsi di PST BPS Kota Denpasar berjalan baik. Berdasarkan tabel tersebut, atribut pelayanan Tidak Ada Penerimaan Gratifikasi memiliki nilai tingkat kesesuaian yang paling tinggi yakni 105,56 disusul oleh atribut “Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan” memperoleh tingkat kesesuaian sebesar 105,23.

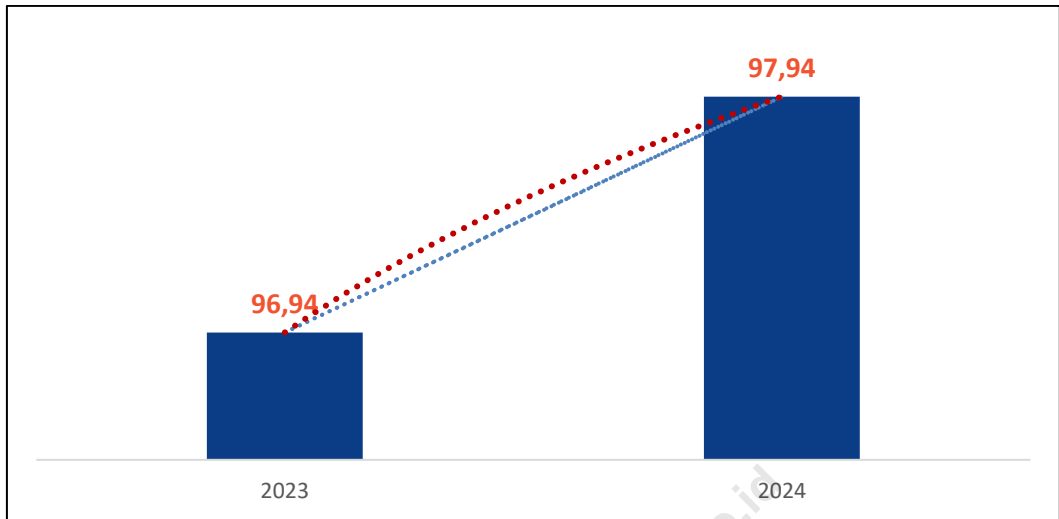
**Tabel 4.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian, dan Gap Pelayanan di PST Kota Denpasar Menurut Atribut Pelayanan**

No	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	97,58	93,94	103,87	0,39
2	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan	97,58	92,73	105,23	0,52
3	Tidak ada penerimaan gratifikasi	97,88	92,73	105,56	0,56
4	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	97,88	93,64	104,53	0,45
5	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	98,79	93,94	105,16	0,52

Sumber : Survei Kebutuhan Data 2024 (diolah)

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

Berdasarkan Gambar 4.1. Indeks Persepsi Anti Korupsi di PST BPS Kota Denpasar Tahun 2023 dan 2024, IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kota Denpasar mengalami kenaikan sebesar 1,00 poin dari 96,94 pada tahun 2023 menjadi 97,94 pada tahun 2024. Hal ini memberikan gambaran bahwa konsumen data yang memanfaatkan layanan PST BPS Kota Denpasar, semakin yakin dan percaya bahwa BPS Kota Denpasar tidak diskriminatif, tidak ada pungli atau pungutan-pungutan yang tidak sah dalam memberikan pelayanan kepada semua *stakeholder*.



Sumber : Survei Kebutuhan Data 2024 (diolah)

**Gambar 4.1. Indeks Persepsi Anti Korupsi di PST BPS Kota Denpasar Tahun 2023 dan 2024**

<https://denpasarkota.ms.go.id>

# ANALISIS KEBUTUHAN DATA

Bab  
**5**

Jenis Data yang paling banyak diakses di PST BPS Kota Denpasar

## Menurut Level Data

- 1** Kabupaten/ Kota
- 2** Nasional
- 3** Kecamatan



## Menurut Level Data

- 1** Data Tahunan
- 2** Data Lima Tahunan
- 3** Data Semesteran

**71,70%**

Perolehan  
Data



Pengunjung Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kota Denpasar memperoleh data yang dibutuhkan





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



## Bab 5

# Analisis Kebutuhan Data

SKD 2024, 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 Kota Denpasar dan wilayah penyedia data BPS Kota Denpasar. Wilayah PST BPS Kota Denpasar digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kota Denpasar. Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Kota Denpasar digunakan untuk menganalisis perolehan konsumen terhadap data yang dihasilkan oleh BPS Kota Denpasar. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

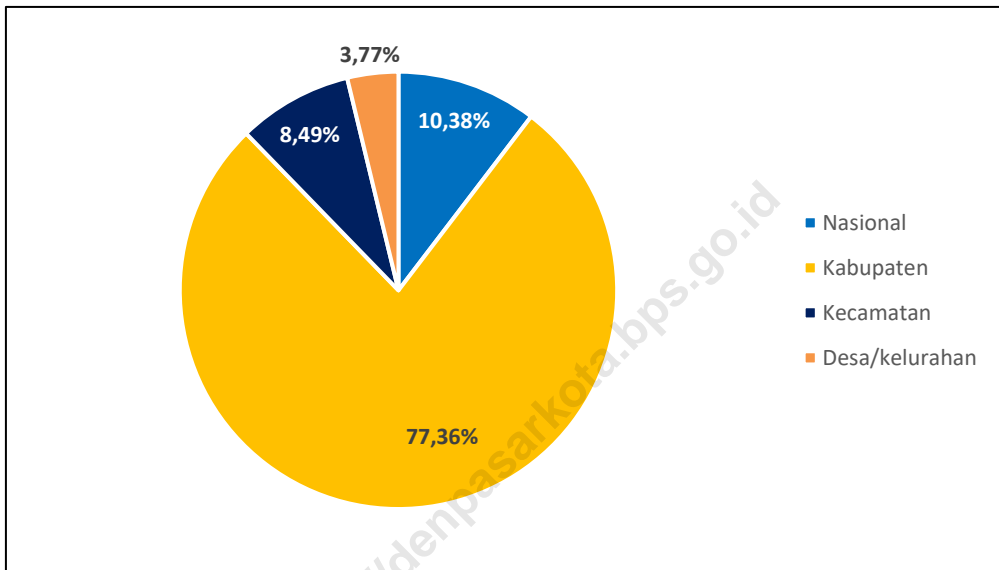
**Orang-data** adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data). Misalnya, seorang pengguna data membutuhkan lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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

### 5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data

Dari hasil SKD 2024, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kota Denpasar. Secara

mum, dari 33 orang-data, sebagian besar mencari data pada level kabupaten, nasional, kecamatan, dan kelurahan. Sedangkan untuk data level provinsi, data individu dan data lainnya hampir tidak ada yang mencari. Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan pada **Gambar 5.1**.

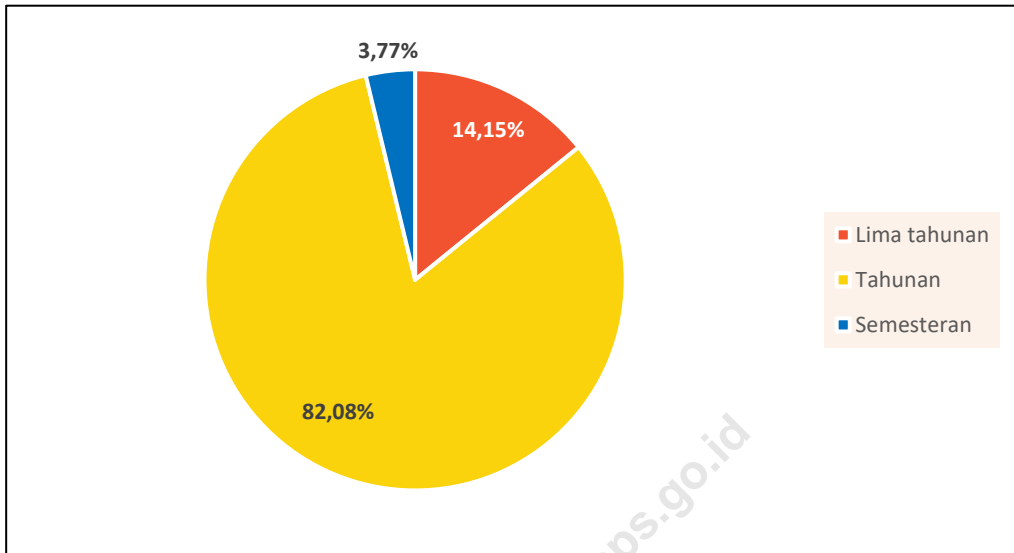


Sumber : Survei Kebutuhan Data 2024 (diolah)

**Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Denpasar 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. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode semesteran dan lima tahunan. Sementara itu, data dengan pencarian yang terendah menurut periode adalah periode data semesteran.

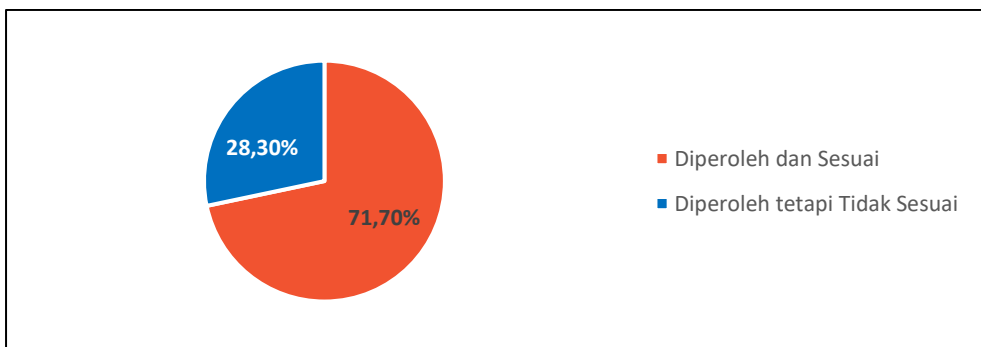


Sumber : Survei Kebutuhan Data 2024 (diolah)

**Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Denpasar Menurut Periode Data**

### 5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

Berdasarkan hasil SKD 2024 seperti terlihat pada Gambar 5.3, 71,70% pengguna layanan PST BPS Kota Denpasar memperoleh data yang sesuai dengan kebutuhan. Sedangkan sisanya sekitar 28,30% memperoleh data yang diperlukan tetapi tidak sesuai dengan yang diharapkan.

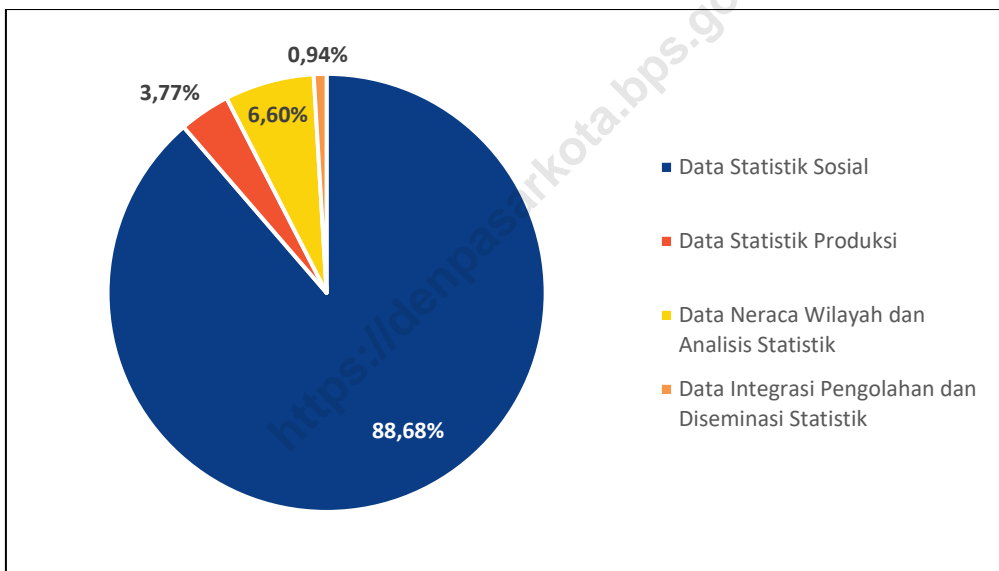


Sumber : Survei Kebutuhan Data 2024 (diolah)

**Gambar 5.3. Persentase Data yang dibutuhkan di PST BPS Kota Denpasar Menurut Perolehan data**

#### 5.4 Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

Data statistik sosial merupakan data yang paling dibutuhkan dan diperoleh melalui layanan PST BPS Kota Denpasar. Seperti pada Gambar 5.4, hampir 88,68% penerima layanan PST BPS Kota Denpasar memerlukan dan mendapatkan data statistik sosial. Berikutnya, sekitar 6,60% penerima layanan PST BPS Kota Denpasar membutuhkan dan memperoleh data Neraca Wilayah dan Analisis Statistik. Sedangkan data statistik produksi dan IPDS dibutuhkan dan diperoleh oleh sekitar 4% konsumen PST BPS Kota Denpasar.

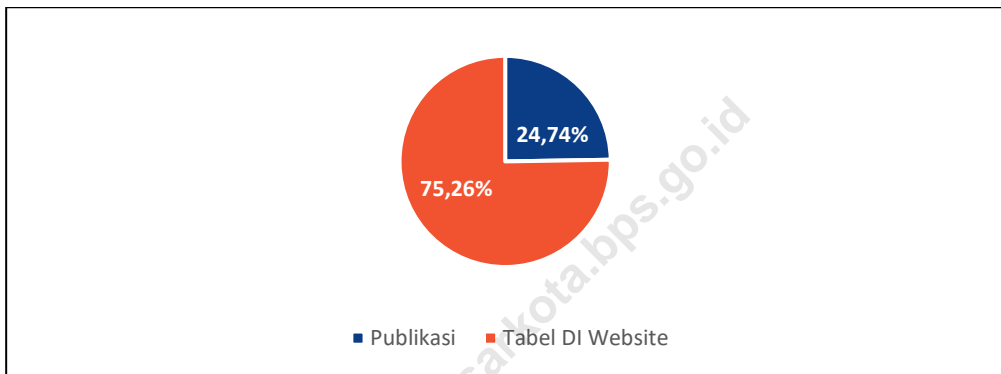


Sumber : Survei Kebutuhan Data 2024 (diolah)

**Gambar 5.4. Persentase Data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh di PST BPS Kota Denpasar**

## 5.5 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

Berikutnya jika dilihat dari sumber data, pada Gambar 5.5, lebih dari 75% penerima layanan PST BPS Kota Denpasar memperoleh data dari tabel tabel yang tersedia di website BPS Kota Denpasar dan sisanya sekitar 25% mendapatkannya melalui publikasi-publikasi yang tersedia di PST BPS Kota Denpasar.

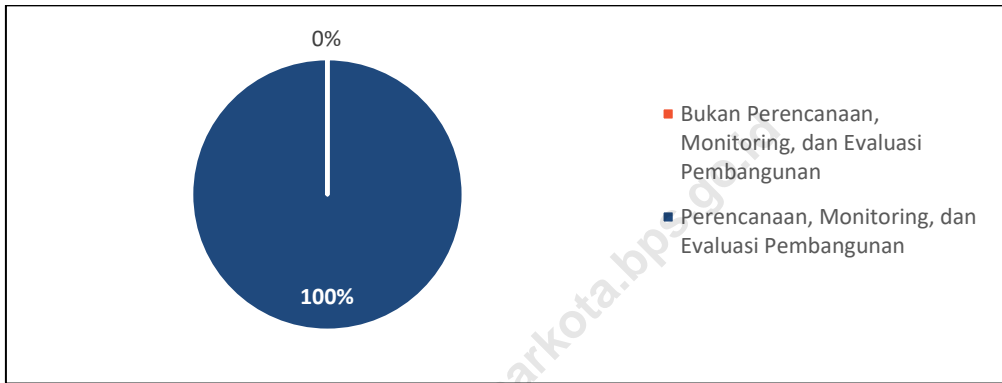


Sumber : Survei Kebutuhan Data 2024 (diolah)

**Gambar 5.5. Persentase Perolehan Data PST Kota Denpasar Menurut Jenis Sumber Data**

## 5.6 Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Survei Kebutuhan Data (SKD) 2024 juga memperlihatkan bahwasanya, semua penerima layanan PST BPS Kota Denpasar khususnya dari kalangan pemerintah daerah seluruhnya menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring dan evaluasi pembangunan.



Sumber : Survei Kebutuhan Data 2024 (diolah)

**Gambar 5.6. Persentase Konsumen K/L/OPD di PST Kota Denpasar yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan**

# ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

Bab  
6



Indeks Kepuasan  
Konsumen (IKK) terhadap  
kualitas data BPS Kota  
Denpasar



## PERSENTASE KONSUMEN YANG PUAS TERHADAP



Akses Data BPS

100 %



Pelayanan BPS

99,45 %



Sarana dan Prasarana

100 %

Sumber : Analisis Hasil SKD 2024, BPS



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

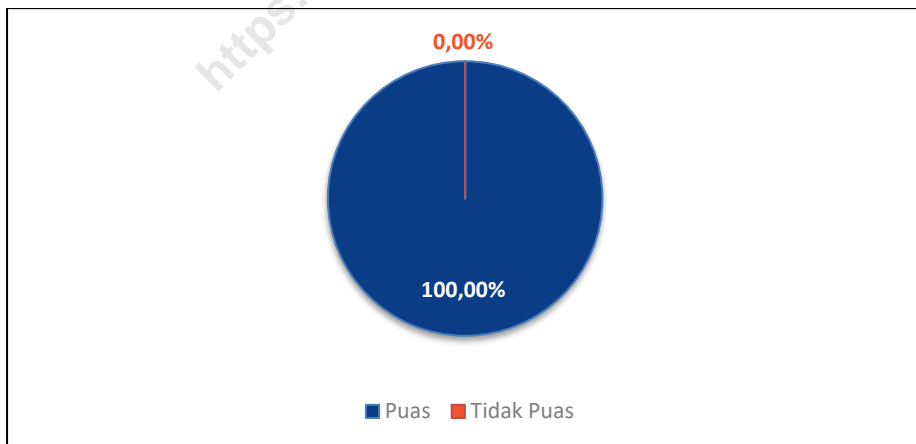


## Bab 6

# Analisis Kepuasan Kualitas Data

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Denpasar. 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.

Seperti pada Gambar 6.1, semua konsumen PST BPS Kota Denpasar menyatakan puas terhadap kualitas data yang diperoleh dari layanan PST di BPS Kota Denpasar.



Sumber : Survei Kebutuhan Data 2024 (diolah)

**Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data di PST BPS Kota Denpasar**



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

# PENUTUP

Bab  
7

Terima kasih atas penilaiannya Sahabat Data! Kami akan terus berusaha untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan.

Masih banyak ruang menuju performa pelayanan yang lebih memuaskan, 100 % bisa!



**IKK**

**95,59**

**IPAK**

**96,94**

Sumber : Analisis Hasil SKD 2024



<http://www.pasarkota.pps.go.id>



## Bab 7 Penutup

### 7.1 Kesimpulan

Secara umum, Jenis data statistik sosial menjadi data yang paling banyak dibutuhkan oleh konsumen PST BPS Kota Denpasar. Sementara itu, layanan PST BPS Kota Denpasar sudah sangat baik. Hal ini ditunjukkan dengan skor Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) pada tahun 2024 sebesar 95,59 dari skala 100. Selain itu, komitmen BPS Kota Denpasar untuk mewujudkan terciptanya pemerintahan yang bersih dan bebas KKN tergambar dari skor Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Pada tahun 2024, skor Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) BPS Kota Denpasar sebesar 97,94. Terlihat peningkatan yang signifikan terjadi pada kedua indeks baik IPAK maupun IKK. Hal ini terjadi karena adanya tindak lanjut atas hasil SKD tahun 2024, sehingga performa PST BPS Kota Denpasar mengalami peningkatan.

Capaian Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS Kota Denpasar sangat memuaskan, hal ini dapat terlihat semua konsumen menyatakan data dari data BPS digunakan sebagai dasar perencanaan, monitoring dan evaluasi pembangunan. Hal lainnya terlihat juga dari kepuasan pengguna data terhadap sarana dan prasarana pelayanan BPS Kota Denpasar, dimana semua konsumen menyatakan puas terhadap sarana dan prasarana pelayanan PST BPS Kota Denpasar.

## 7.2 Saran

Dari hasil SKD 2024, ada dua aspek yang patut dipertahankan kinerjanya yaitu Kemudahan Fasilitas Pengaduan dan Kemudahan Proses Penanganan pengaduan. Selain dua aspek yang patut dijaga kinerjanya tersebut, masih ada enam aspek pelayanan yang menjadi prioritas untuk segera mendapat pembenahan, yaitu :

1. Kemudahan Prosedur
2. Kesesuaian Biaya Pelayanan
3. Sarana Prasarana
4. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
5. Respon Petugas Pelayanan
6. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online

Disamping itu juga terdapat empat aspek pelayanan lainnya yang perlu mendapat perhatian agar dapat lebih ditingkatkan kinerjanya pada masa-masa yang akan datang yaitu :

1. Informasi pelayanan tersedia.
2. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
3. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
4. Kesesuaian Produk Pelayanan



## 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



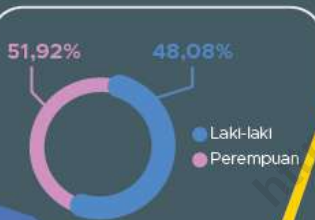


# Metadada

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memiliki Metadata

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

## Persentase konsumen PST BPS Pusat berdasarkan Jenis Kelamin



### Metadata

- Nama Indikator : Persentase konsumen PST BPS Pusat Berdasarkan jenis Kelamin
- Konsep : Persentase konsumen PST BPS Pusat Berdasarkan Jenis Kelamin
- Uralan : Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Pusat
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen (%)
- Klasifikasi : Jenis Kelamin
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS Pusat.
- Rumus :  $PI = \frac{x_i}{y} \times 100$   
dengan :  $PI$  : Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke- $i$   
 $x_i$  : Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke- $i$   
 $y$  : Jumlah seluruh konsumen  
 $i$  : 1 (Laki-laki), 2 (Perempuan)
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis kelamin



**Lampiran 1. Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data**

Satker PST	Jumlah Responden	Metode Pengumpulan Data			
		Manual	PST	Email	Link
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Kota Denpasar	33	0	0	0	33

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

## Metadata Indikator

Nama indikator	:	Jumlah Realisasi Responden
Konsep	:	Responden
Definisi	:	<p>Banyaknya konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu menurut metode pengumpulan data yang digunakan.</p> <p>Secara garis besar, metode pengumpulan data dibedakan menjadi 2 yaitu manual dan online, dimana untuk metode online dibedakan menjadi 3:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) <i>PST</i>; yaitu untuk responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada <i>device</i> atau komputer yang terdapat di masing-masing PST.</li><li>2) <i>Email</i>; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui <i>email</i>.</li><li>3) <i>Link</i>; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui <i>link</i> yang didapatkan dari publik seperti pada <i>website</i>, aplikasi layanan, dll.</li></ol>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan metode pengumpulan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	:	$Y = \sum_{i=1}^4 x_i$ <p>Dengan:</p> <p>Y = Total jumlah responden</p> <p><math>x_i</math> = Jumlah responden menurut metode pengumpulan data, dimana <math>i = 1</math> (manual), <math>2</math> (<i>email</i>), <math>3</math> (PST), dan <math>4</math> (link)</p>
Ukuran	:	Jumlah
Satuan	:	Orang
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Metode Pengumpulan Data

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

Satker PST	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki	Perempuan
(1)	(2)	(3)
Kota Denpasar	54,55	45,45

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

## **Metadata Indikator**

Nama indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$
Penghitungan	:	Dengan: $P_i$ = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i $x_i$ = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i $y$ = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Kelompok umur 3. Jenis kelamin 4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan 5. Pekerjaan utama 6. Kategori instansi 7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan 8. Jenis layanan yang digunakan 9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

**Lampiran 3. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama**

Satker PST	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	ASN/TNI/ Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Lain- nya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Kota Denpasar	9,09	0,00	60,61	9,09	3,03	0,00	18,18

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

## **Metadata Indikator**

Nama indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$
Penghitungan	:	Dengan: $P_i$ = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i $x_i$ = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i $y$ = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Kelompok umur 3. Jenis kelamin 4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan 5. Pekerjaan utama 6. Kategori instansi 7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan 8. Jenis layanan yang digunakan 9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

**Lampiran 4. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan**

Satker PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Kota Denpasar	6,06	84,85	0,00	3,03	6,06

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

## **Metadata Indikator**

Nama indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$
Penghitungan	:	Dengan: $P_i$ = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i $x_i$ = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i $y$ = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Kelompok umur 3. Jenis kelamin 4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan 5. Pekerjaan utama 6. Kategori instansi 7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan 8. Jenis layanan yang digunakan 9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

**Lampiran 5. 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	Konsultasi Statistik	Rekomendasi Kegiatan Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Kota Denpasar	2,27	0,00	0,00	45,45	20,45	31,82

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

## **Metadata Indikator**

Nama indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$
Penghitungan	:	Dengan: $P_i$ = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i $x_i$ = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i $y$ = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Kelompok umur 3. Jenis kelamin 4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan 5. Pekerjaan utama 6. Kategori instansi 7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan 8. Jenis layanan yang digunakan 9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

**Lampiran 6. Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan menurut Wilayah PST**

Satker PST	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan
(1)	(2)
Kota Denpasar	100,00

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

## **Metadata Indikator**

- Nama indikator : Persentase konsumen K/L/OPD yang menggunakan data BPS sebagai dasar perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah
- Konsep : Penggunaan data
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen K/L/D/I yang menggunakan data BPS sebagai dasar perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah terhadap seluruh konsumen K/L/D/I yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan.
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak pengguna data yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah.
- Rumus :  $P = \frac{x}{y} \times 100$
- Penghitungan
- Dengan:
- P = Persentase pengguna data yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional atau daerah
- x = Jumlah konsumen dari K/L/D/I yang memperoleh data BPS dan menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional atau daerah
- y = Jumlah seluruh konsumen dari K/L/D/I yang memperoleh data yang dibutuhkan
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Klasifikasi : Wilayah PST BPS
- Penyajian

**Lampiran 7. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data**

<b>Satker PST</b>	<b>Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>
<b>Kota Denpasar</b>	100,00

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

## **Metadata Indikator**

Nama indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data
Konsep	:	Kepuasan konsumen, kualitas data
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh BPS terhadap jumlah konsumen yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan dari wilayah penyedia data tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari.
Interpretasi	:	Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap kualitas data dan informasi statistik BPS.
Rumus	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$
Penghitungan	:	Dengan: P = Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data x = Jumlah orang-data yang merasa puas dengan kualitas data dan informasi statistik BPS y = Jumlah seluruh orang-data yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Wilayah Penyedia Data
Penyajian	:	

**Lampiran 8. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST**

<b>Satker PST</b>	<b>Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>
<b>Kota Denpasar</b>	99,45

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

## Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS
Konsep	:	Kepuasan konsumen, Pelayanan Data dan Informasi Statistik
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Pelayanan data dan informasi statistik diukur dari 12 variabel, yaitu (1) Ketersediaan informasi pelayanan, (2) Persyaratan pelayanan, (3) Prosedur/alur pelayanan, (4) Waktu pelayanan, (5) Biaya pelayanan, (6) Kesesuaian produk pelayanan, (7) Sarana dan Prasarana, (8) Akses dari fasilitas utama yang digunakan, (9) Respon petugas atau aplikasi pelayanan <i>online</i> , (10) Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan <i>online</i> , (11) Fasilitas pengaduan, dan (12) Proses penanganan pengaduan.
Interpretasi	:	Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap pelayanan data dan informasi statistik di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$
Penghitungan	:	Dengan: P = Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian	:	

**Lampiran 9. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST**

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
(1)	(2)
Kota Denpasar	100,00

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

## **Metadata Indikator**

Nama indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
Konsep	:	Kepuasan konsumen, akses data
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akses data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan pada variabel akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11) bernilai >7,66.
Interpretasi	:	Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap kemudahan akses data BPS.
Rumus	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$
Penghitungan	:	Dengan: P = Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan kemudahan akses data BPS y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian	:	

**Lampiran 10. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST**

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana
(1)	(2)
Kota Denpasar	100,00

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

## **Metadata Indikator**

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

**Lampiran 11. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST**

Satker PST	IKK terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Kota Denpasar	95,59

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

## Metadata Indikator

Nama indikator	:	Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS
Konsep	:	Kepuasan konsumen
Definisi	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner VKD24.
Interpretasi	:	Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas pelayanan BPS. Hasil penghitungan IKK terhadap pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: 1) 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik; 2) 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik; 3) 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik; 4) 88,31-100 : Kualitas pelayanan sangat baik
Rumus Penghitungan	:	$IKK = \frac{\sum_{i=1}^{12} \{w_i \bar{x}_i\}}{y} \times 100$ <p>Keterangan rumus: <math>\bar{x}_i</math> = Rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i <math>w_i</math> = Penimbang tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i, <math>y</math> = skala maksimum penilaian (10) <math>i = 1, 2, \dots, 12 = 12</math> atribut pelayanan PST BPS</p>
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	- (skala 100)
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian	:	

**Lampiran 12. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST**

Satker PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi
(1)	(2)
Kota Denpasar	97,94


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

## **Metadata Indikator**

Nama indikator	:	Indeks Persepsi Anti Korupsi
Konsep	:	Persepsi Anti Korupsi
Definisi	:	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS berdasarkan persepsi responden.
Interpretasi	:	Semakin mendekati angka 100, semakin baik perilaku anti korupsi diterapkan pada PST BPS
Rumus Penghitungan	:	$IPAK = \frac{\sum_{i=1}^5 \{w_i \bar{x}_i\}}{y} \times 100$
		Dengan: $\bar{x}_i$ = rata-rata tingkat kepuasan pada atribut persepsi ke-i $x_i$ = penimbang tingkat kepentingan pada atribut persepsi korupsi ke-i $y$ = skala maksimum penilaian (10) $i = 1$ (diskriminasi), 2 (kecurangan), 3 (gratifikasi), 4 (pungutan liar), 5 (percaloan)
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	- (skala 100)
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian		

# Lampiran 13. Kuesioner VKD24

VKD24



**SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2024**

**RAHASIA**

Deskripsi: 1. UU No. 36 Tahun 1997 tentang Statistik  
 2. PP No. 51 Tahun 1959 tentang Penyelenggaraan Statistik  
 3. Peraturan Menteri PRR/No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik

VKD24

Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)

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

Blok I. Keterangan Responden

<p>1 Nama</p> <p>2 E-mail</p> <p>3 Nomor handphone * *Untuk keperluan survei</p> <p>4 Jenis kelamin</p> <p>5 Pendidikan tertinggi yang diamban Pilih salah satu jawaban</p> <p>6 Pekerjaan utama Pilih salah satu jawaban</p> <p>7 Kategori instansi Pilih salah satu jawaban</p>	<p>8 Nama instansi</p> <p>9 Pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan Pilih salah satu jawaban</p> <p>10 Jenis layanan yang digunakan Beri nilai lebih dari satu jawaban</p> <p>11 Sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS Beri nilai lebih dari satu jawaban</p> <p>12 Apakah pernah melakukan pengaduan Pelayanan Statistik (PST)?</p>	<p>1 Laki-laki</p> <p>2 Perempuan</p> <p>3 S/SLTA/Sederajat</p> <p>4 D/SD/SD</p> <p>5 D/SL</p> <p>6 Pegawai Madya</p> <p>7 Pegawai Madya</p> <p>8 ASN/TNI/Polri</p> <p>9 Pegawai BUMD/BLUMD</p> <p>10 Wirawasta</p> <p>11 Lainnya (.....)</p> <p>12 Lembaga Negara</p> <p>13 Kementerian &amp; Lembaga Pemerintah</p> <p>14 TNI/Polri/BN/Kepolisian</p> <p>15 Pemerintah Daerah</p> <p>16 Lembaga Internasional</p> <p>17 BUMD/BLUMD</p> <p>18 Swasta</p> <p>19 Lainnya (.....)</p>	<p>1 -1</p> <p>2 -2</p> <p>3 -1</p> <p>4 -2</p> <p>5 -3</p> <p>6 -4</p> <p>7 -5</p> <p>8 -1</p> <p>9 -2</p> <p>10 -3</p> <p>11 -4</p> <p>12 -5</p> <p>13 -1</p> <p>14 -2</p> <p>15 -3</p> <p>16 -4</p> <p>17 -5</p> <p>18 -1</p> <p>19 -2</p> <p>20 -3</p> <p>21 -4</p> <p>22 -5</p> <p>23 -1</p> <p>24 -2</p> <p>25 -3</p> <p>26 -4</p> <p>27 -5</p> <p>28 -1</p> <p>29 -2</p> <p>30 -3</p> <p>31 -4</p> <p>32 -5</p>
---	--	---	--

Pertanyaan-pertanyaan berikut ini menyangkut pada periode 1 Januari 2023 s.d saat pengisian kuesioner

1

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: <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="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	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
8	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan: ..... (sesuai Blok 1 Rincian 12).	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
11	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: kotak saran dan pengaduan, website <a href="https://pengaduan.bps.go.id">https://pengaduan.bps.go.id</a> , e-mail <a href="mailto:bps@bps.go.id">bps@bps.go.id</a> )	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
12	Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (B2113 berkode 1) Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
13	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
14	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
15	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
17	Tidak ada praktik percobaan dalam pelayanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>



**Blok IV. Catatan**

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

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

4



<http://www.pasarkota.tps.go.id>



# DATA

## MENCERDASKAN BANGSA

— *Enlighten The Nation* —

<https://bps.kota.dps.go.id>



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KOTA DENPASAR**

Jalan Mulawarman Nomor 11, Denpasar 80111  
Telepon (0361) 418770, Fax (0361) 434326  
Email : bps5171@bps.go.id  
Homepage : denpasarkota.bps.go.id