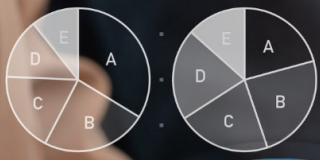
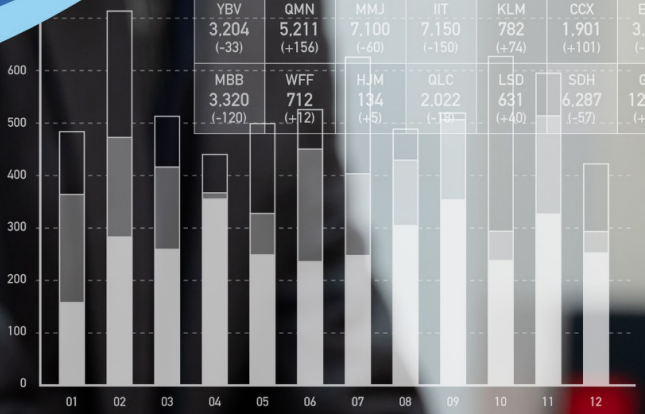


	HJI	WWE	PLO	EER	QRT	OPY
822 (-35)	20,369 (+580)	890 (-20)	6,350 (-200)	10,985 (+580)	665 (-15)	6,800 (-115)
MBC	LJH	MJB	PON	NFR	UGH	OMJ
3,605 (+210)	9,542 (-128)	2,609 (+35)	7,654 (+169)	6,522 (+122)	1,632 (-54)	3,652 (+182)
YBV	QMN	MMJ	IIT	KLM	CCX	EMH
3,204 (-33)	5,211 (+156)	7,100 (-60)	7,150 (-150)	782 (+74)	1,901 (+101)	3,280 (-12)
MBB	WFF	HJM	QLC	LSD	SDH	GHS
3,320 (-120)	712 (+12)	134 (+5)	2,022 (-13)	631 (+40)	6,287 (-57)	12,630 (+330)



2022

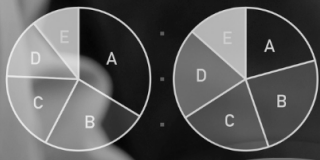
ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA KABUPATEN TANAH DATAR



BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN TANAH DATAR



	HJI	WWE	PLD	EER	QRT	OPY
	20.369	890	6.350	10.985	665	6.800
	(+580)	(-20)	(-200)	(+580)	(-15)	(-115)
MBC	LJH	MJB	PON	NFR	UGH	OMJ
3.605	9.542	2.609	7.654	6.522	1.632	3.652
(+210)	(-128)	(+35)	(+169)	(+122)	(-54)	(+182)
YBV	QMN	MMJ	IIT	KLM	CCX	EMH
3.204	5.211	7.100	7.150	782	1.901	3.280
(-33)	(+156)	(-60)	(-150)	(+74)	(+101)	(-101)
MBB	WFF	HJM	QLC	LSD	SDH	GHS
3.320	712	134	2.022	631	6.287	12.63
(-120)	(+12)	(+5)	(-18)	(+40)	(-57)	(+330)



2022

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA KABUPATEN TANAH DATAR



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN TANAH DATAR**

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Tanah Datar 2022

ISBN : -
No. Publikasi : 13050.2223
Katalog : 1399013.1305
Ukuran Buku : 14,8 cm x 21 cm
Jumlah Halaman : xiv+ 87 hal

Naskah :
BPS Kabupaten Tanah Datar

Desain Cover :
BPS Kabupaten Tanah Datar

Penerbit:
©BPS Kabupaten Tanah Datar

Pencetak :
CV. Adyta

Sumber Ilustrasi:
Freepik.com

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

TIM PENYUSUN
ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA
BPS KABUPATEN TANAH DATAR
2022

Penanggung Jawab	: Chardiman, S.St, MM
Penyunting	: Dona Dewi Putri, S.ST., MEKK
Penulis Naskah	: Noca Rahmatullah, S.Tr.Stat.
Desain Kover	: Noca Rahmatullah, S.Tr.Stat.
Infografis	: Noca Rahmatullah, S.Tr.Stat.
Pengolah Data	: Dona Dewi Putri, S.ST., MEKK

KATA PENGANTAR

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

Pada tahun 2022, BPS Kabupaten Tanah Datar seperti halnya BPS kabupaten/kota lainnya kembali menyelenggarakan SKD. Hasil SKD 2022 disajikan dalam bentuk publikasi yang berisi analisis karakteristik konsumen, analisis kebutuhan data, analisis kepuasan kualitas data dan analisis performa unit layanan. Analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

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

Tanah Datar , Desember 2022
Kepala BPS
Kabupaten Tanah Datar



Chardiman, S.ST, MM

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	4
1.3 Landasan Teori.....	4
1.4 Metodologi	7
1.5 Sistematika Penulisan	16
1.6 Realisasi Pengumpulan Data.....	18
BAB II ANALISI HASIL SKD 2022.....	19
2.1 Gambaran Umum Konsumen	21
2.2 Konsumen Menurut Karakteristik.....	22
2.3 Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan	26
2.4 Konsumen Menurut Jenis Pelayanan	27
2.5 Konsumen Menurut Fasilitas Utama Untuk Memperoleh Data BPS	28
BAB III ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA	29
3.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan	31
3.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data.....	32
3.3 Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana Prasarana.....	32
3.4 <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS.....	33
3.5 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS	35
.....	
3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	39
BAB IV INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI	31
4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS.....	33

BAB V ANALISIS KEBUTUHAN DATA	45
5.1 Kebutuhan Data Menurut Level Data.....	47
5.2 Kebutuhan Data Menurut Periode Data.....	48
5.3 Kebutuhan Data Menurut Jenis Perolehan Data.....	49
BAB VI ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA	51
6.1 Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS.....	53
BAB VII PENUTUP	57
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran dan Rekomendasi Hasil SKD 2022.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan	14
Tabel 1.2	Klasifikasi Kualitas Pelayanan	15
Tabel 1.3	Klasifikasi Persepsi Perilaku Anti Korupsi	17
Tabel 3.1	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap per Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Tanah Datar.....	35
Tabel 3.2	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian per Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Tanah Datar	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Diagram <i>Cartesius Impotence and Performance Analysis</i>	11
Gambar 2.1	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar yang menggunakan Data BPS sebagai rujukan utama.....	21
Gambar 2.2	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar menurut Jenis Kelamin	22
Gambar 2.3	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar menurut Kelompok Umur.....	23
Gambar 2.4	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan.....	24
Gambar 2.5	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar menurut Pekerjaan Utama.....	25
Gambar 2.6	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar menurut Lembaga/Tempat Pekerjaan Utama	25
Gambar 2.7	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan	26
Gambar 2.8	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar menurut Jenis Layanan	27
Gambar 2.9	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS.....	28
Gambar 3.1	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar terhadap Layanan	31
Gambar 3.2	Tingkat Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar Terhadap Kemudahan Akses Data Melalui Fasilitas Utama	32
Gambar 3.3	Tingkat Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar Terhadap Kemudahan Fasilitas Pengaduan	33
Gambar 3.4	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Indikator Pelayanan di PST BPS Kabupaten Tanah Datar	34
Gambar 3.5	<i>Importance and Performance Analysis</i> Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Tanah Datar.....	37
Gambar 3.6	Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Tanah Datar	39
Gambar 5.1	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Tanah Datar menurut Level Data.....	48

Gambar 5.2	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Tanah Datar menurut Periode Data	48
Gambar 5.3	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Tanah Datar menurut Jenis Perolehan Data	49
Gambar 6.1	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS	53
Gambar 6.2	Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Tanah Datar menurut Aspek Kualitas Data	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin	64
Lampiran 2	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	65
Lampiran 3	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama	66
Lampiran 4	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Institusi	67
Lampiran 5	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemamfaatan Hasil Kunjungan.....	68
Lampiran 6	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan	69
Lampiran 7	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan	70
Lampiran 8	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	71
Lampiran 9	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	72
Lampiran 10	Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Level Data	74
Lampiran 11	Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Periode Data.....	75
Lampiran 12	Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Data.....	76
Lampiran 13	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data.....	78
Lampiran 14	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data	79
Lampiran 15	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data.....	80
Lampiran 16	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data	81
Lampiran 17	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST	82

1

PENDAHULUAN

SURVEI KEBUTUHAN DATA

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

1

LOKUS
BPS Kab. Tanah
Datar



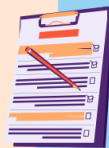
2

Pengumpulan Data
Mei - Juli
2022



3

Instrumen
Kuesioner
VKD22



4

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



Sumber: Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2022 Kabupaten Tanah Datar



BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

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

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

BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi. Sejak tahun 2014, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

1.2 Tujuan dan Manfaat

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

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

- a. Segmentasi konsumen
- b. Jenis data yang dibutuhkan oleh konsumen
- c. Tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS
- d. Informasi perbaikan ketersediaan dan kualitas data serta prioritas peningkatan pelayanan
- e. Indikator Kinerja Utama (IKU)
- f. Data pendukung dan membangun zona integritas

1.3 Landasan Teori

1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu

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

Pintu gerbang penyebarluasan data BPS adalah Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau *one gate service*. Keberadaan unit PST BPS diharapkan mampu mempermudah konsumen dalam mencari data dan informasi statistik.

Pelayanan yang diberikan oleh BPS tidak hanya dilakukan dengan tatap muka atau datang langsung ke unit PST BPS, tetapi dapat juga dilakukan tanpa tatap muka baik melalui telepon, faksimili, *e-mail*, surat, *website*, maupun layanan statistik *online*.

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

1.3.2 Faktor Kepuasan Layanan

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

a. *Responsiveness* (daya tanggap)

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

b. *Assurances* (jaminan)

Unsur jaminan merupakan bentuk kepastian dari suatu unit pelayanan. Unsur ini sangat ditentukan oleh jaminan dari pemberi

layanan, sehingga pihak yang menerima layanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk pelayanan yang dilakukan tersebut tuntas dan sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran, dan kualitas pelayanan yang dijamin.

c. *Tangible* (fisik)

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

d. *Empathy* (empati)

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

e. *Reliability* (keandalan)

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

1.3.3 Konsep dan Definisi

- a. Responden adalah objek kegiatan SKD atau penjawab atas pertanyaan dalam kuesioner SKD.
- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan yang menjadi responden.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Misalnya, seorang konsumen mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.
- d. Orang-layanan adalah pasangan satu-satu antara setiap

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

1.4 Metodologi

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

1.4.1 Metode Sampling

SKD 2022 dilakukan dengan metode non probability sampling yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Adapun tekniknya adalah quota sampling yaitu teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang akan diselidiki ditetapkan terlebih dahulu.

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKD 2022 dilakukan pada 23 Mei - 22 Juli 2022. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner VKD22. Pengumpulan data dilakukan dengan 2 (dua) metode yaitu wawancara langsung kepada responden dan pendataan mandiri (*self enumeration*) atau swacacah oleh responden. Pengumpulan data dengan metode wawancara langsung disarankan untuk dilakukan pada pertanyaan Blok I dan Blok III kolom 1-10 VKD22. Namun, jika tidak memungkinkan untuk wawancara (misal: karena tidak bisa ditemui secara tatap muka maupun telepon), maka pengumpulan data dapat dilakukan melalui pendataan mandiri/swacacah di mana responden diminta untuk mengisi sendiri. Pendataan mandiri juga dilakukan untuk pertanyaan yang berupa persepsi kepentingan dan kepuasan responden terhadap pelayanan dan data BPS yang ada pada Blok II dan Blok III kolom 11-13 VKD2022.

Moda pengumpulan data SKD 2022 melalui *Pencil-and-Paper Interviewing* (PAPI) dan *Computer Assisted Web Interviewing* (CAWI). PAPI merupakan pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dalam bentuk media kertas (*hardcopy*). Adapun CAWI merupakan pengumpulan data dengan menggunakan aplikasi berbasis *website*. Dalam SKD 2022, penggunaan moda CAWI ini dibedakan menjadi tiga, yaitu:

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

Responden SKD 2022 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS dengan cara tatap muka atau datang langsung ke unit PST BPS serta tanpa tatap muka baik melalui telepon, *faksimili*, *email*, surat, *website*, maupun layanan statistik *online*. Konsumen yang menjadi responden adalah konsumen yang menerima pelayanan mulai 1 Januari 2022 sampai dengan saat pengumpulan data.

Cakupan data dalam SKD 2022 meliputi:

1. Keterangan pencacahan.
2. Keterangan responden, meliputi nama, umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, instansi/institusi, pemanfaatan hasil kunjungan, jenis layanan yang digunakan, fasilitas utama yang digunakan, dan penggunaan data BPS sebagai rujukan utama.
3. Pencarian data oleh responden, meliputi jenis data, level data, periode data, perolehan data, sumber data, dan kepuasan terhadap kualitas data.
4. Kepuasan responden terhadap layanan BPS.

1.4.3 Metode Analisis Data

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

Ruang lingkup analisis hasil SKD 2022 adalah PST BPS Kabupaten Tanah Datar.

a. Analisis Tabulasi Silang

Tabulasi silang merupakan tabel yang menggambarkan hubungan antara dua variabel atau lebih. Perbedaan dan hubungan antara dua variabel atau lebih dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang yang akan membantu dalam memahami baik profil konsumen, kebutuhan dan ketersediaan data, maupun masalah lain.

b. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

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

c. *Importance and Performance Analysis (IPA)*

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

Dalam IPA, terdapat dua penghitungan yang digunakan, yaitu:

1. Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan

TK = Tingkat kesesuaian

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

TK > 100 persen : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

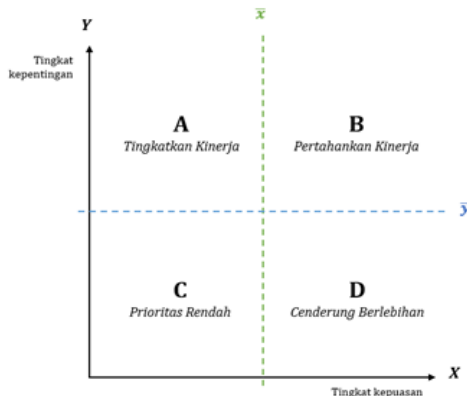
TK = 100 persen : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

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

2. Diagram cartesius

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

Gambar 1.1 Diagram Cartesius Impotance and Performance Analysis



Keempat kuadran tersebut memiliki arti sebagai berikut:

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

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

d. *Consumer Satisfaction Index (CSI)* atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

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

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

Tabel 1.1 Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan

No	Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
1	Menghitung Penimbang	<p>Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{13} \bar{y}_i}$ <p>lengan:</p> <p>v_i = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^{13} w_i = 1$</p> <p>\bar{y}_i = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i = 1, 2, ..., 13</p>	<p>Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10.</p> <p>Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu</p> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^4 \bar{y}_i} = \frac{10}{40}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^4 w_i = 1$
2	Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{13} w_i} = \sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p>\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data. Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^4 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^4 w_i} = \sum_{i=1}^4 \frac{10}{40} \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p>\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i</p>
3	Menghitung IKK	<p>Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:</p> $IKK = \frac{IKK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$	

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

Tabel 1.2. Klasifikasi Kualitas Pelayanan

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

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

e. Persentase Konsumen yang Puas

Selain IKK, indikator kepuasan konsumen juga disajikan dalam bentuk persentase konsumen yang puas. Indikator tersebut antara lain meliputi persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data, kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, akses data, sarana dan prasarana PST, dan kualitas pelayanan PST.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2022 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab di atas 7,66 (berdasarkan Tabel 1.2). Konsep penghitungan ini berbeda dengan tahun sebelum 2020, dimana konsumen dikatakan puas jika memberikan penilaian di atas 5,5 (setengah dari nilai median). Oleh karena itu, jika akan membandingkan indikator persentase konsumen yang puas antara tahun 2022 dengan tahun sebelum 2020 perlu dilakukan penyesuaian rumus yang sama terlebih dahulu.

f. Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK)

IPAK digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Tanah Datar. Aspek yang dihitung adalah penerapan perilaku anti korupsi, meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar, dan tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD22.

Langkah- langkah penghitungan IPAK adalah:

1. Menghitung penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

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

2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IPAK')

IPAK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 atribut anti korupsi, dengan rumus berikut:

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

dengan:

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

3. Menghitung IPAK

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

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

Dengan menggunakan metode kuartil, nilai IPAK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.3.

Tabel 1.3. Klasifikasi Persepsi Perilaku Anti Korupsi

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

1.5 Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan, menyajikan latar belakang dan tujuan SKD 2022, landasan teori dan metodologi dalam SKD 2022, serta realisasi pengumpulan data SKD 2022.

Bab 2 Segmentasi Konsumen, menyajikan analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar berdasarkan Blok I VKD22.

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan, menyajikan analisis mengenai kepuasan layanan di PST BPS Kabupaten Tanah Datar berdasarkan Blok III VKD22.

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

Bab 5 Analisis Kebutuhan Data, berisi analisis mengenai data di PST BPS Kabupaten Tanah Datar yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD22.

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

Bab 7 Penutup, menyajikan kesimpulan hasil SKD 2022 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2023 dan rekomendasi perbaikan layanan di PST BPS Kabupaten Tanah Datar.

1.6 Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2022 dilakukan di 514 wilayah PST yang terdiri dari PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, dan 479 PST BPS Kabupaten/Kota. Di Provinsi Sumatera Barat, dilaksanakan di BPS Provinsi Sumatera Barat dan 19 BPS Kabupaten/kota yang memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi. Dalam SKD 2022, PST BPS Kabupaten Tanah Datar ditargetkan memperoleh responden sebanyak 30 responden. Pelaksanaan kegiatan SKD 2020 di BPS Kabupaten Tanah Datar berjalan dengan baik. Capaian dokumen yang didapat melebihi 100 persen, yaitu sebanyak 38 responden.

1.6.1 Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST

Sarana dan prasarana di unit PST BPS Kabupaten Tanah Datar pada SKD 2020, meliputi:

1. Informasi standar pelayanan
2. Maklumat pelayanan
3. *Wifi*
4. Petugas pelayanan
5. Ruang pelayanan
6. Komputer
7. Sarana pengaduan

1.6.2 Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2020

Pelaksanaan kegiatan SKD 2022 secara keseluruhan berjalan sesuai target. Realisasi pengumpulan data di PST BPS Kabupaten Tanah Datar melebihi target yaitu 38 responden dari target 30 responden atau sebesar adalah 126,67%.

2 SEGMENTASI KONSUMEN



Karakteristik Konsumen dan Penggunaan PST BPS Kabupaten Tanah Datar oleh Konsumen



42%

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

63%

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



56%



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



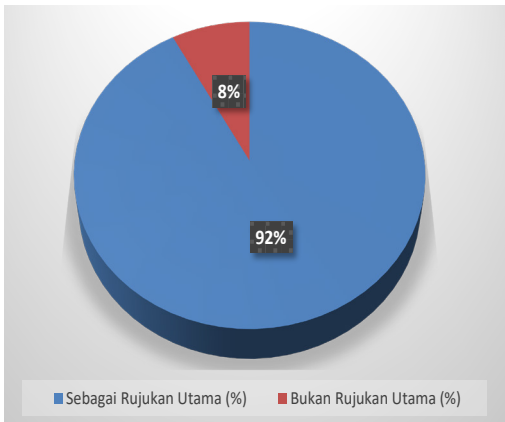
BAB 2 SEGMENTASI KONSUMEN

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

2.1 Gambaran Umum Konsumen

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

Berdasarkan hasil SKD 2022, kecenderungan konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan



utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Dari total konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 92 persen. Sementara itu 8 persen menggunakannya bukan sebagai rujukan utama.

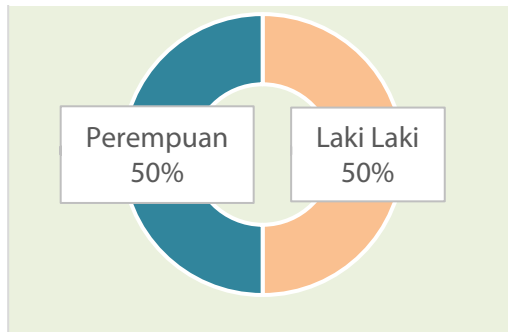
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

2.2 Konsumen Menurut Karakteristik

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

Jenis Kelamin

Gambar 2.2 menunjukkan persentase konsumen data BPS Kabupaten Tanah Datar menurut jenis kelamin. Konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar memiliki persentase yang seimbang antara konsumen laki-laki dan perempuan, yaitu masing-masing sebesar 50 persen.

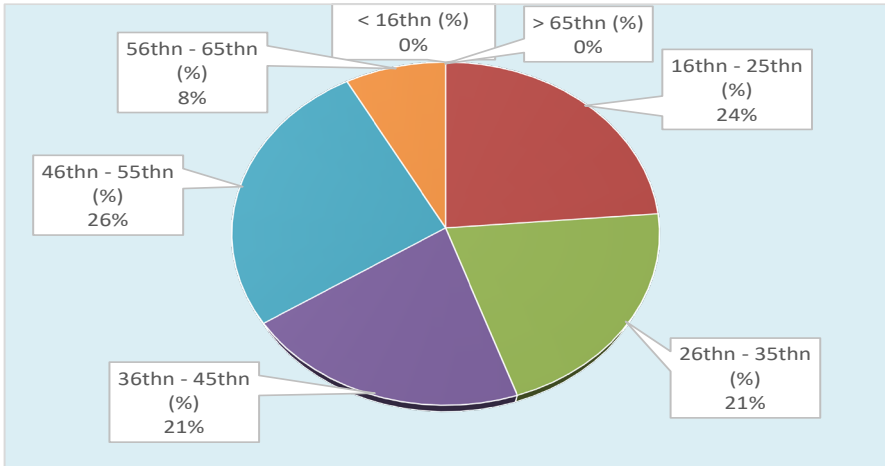


Gambar 2.2 Persentase Konsumen yang Menggunakan Data BPS Menurut Jenis Kelamin di PST Kabupaten Tanah Datar 2022

Kelompok Umur

Berdasarkan Gambar 2.3, konsumen di PST di Kabupaten Tanah Datar dibagi menjadi empat kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 46-55 tahun (26 persen), disusul konsumen berumur 16-25 tahun (24 persen). Konsumen dengan kelompok umur 26 - 35 tahun dan 36-45 tahun memiliki persentase sama, yaitu 21 persen, sedangkan konsumen dengan kelompok umur 56-65 tahun sebesar 8 persen. Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif, yaitu orang-orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk

menghasilkan suatu produk dan jasa. Sementara itu pada tahun 2022, tidak ada konsumen berumur kurang dari 16 tahun atau lebih dari 55 tahun yang meminta data di PST BPS Kabupaten Tanah Datar.



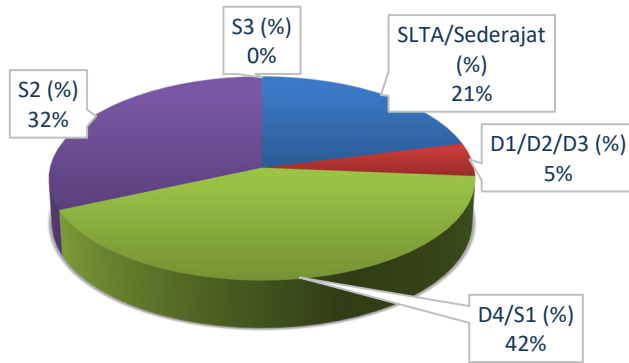
Gambar 2.3. Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar menurut Kelompok Umur

Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Konsumen BPS Kabupaten Tanah Datar berasal dari berbagai jenjang pendidikan. Hal ini dapat digambarkan oleh hasil SKD 2022.

Karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi empat, yaitu SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, dan S2/S3. Sedangkan konsumen dengan pendidikan SLTP ke bawah tidak ada. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan DIV/S1 sebanyak 42 persen. Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan S2 sebesar 32 persen dan Konsumen dengan tingkat pendidikan SLTA/ sederajat sebesar 21 persen. Konsumen dengan tingkat pendidikan D1/ D2/D3 memiliki persentase yang paling rendah, yaitu sebesar 5 persen.

Tidak ada konsumen data di PST BPS Kabupaten Tanah Datar dengan tingkat pendidikan S3.



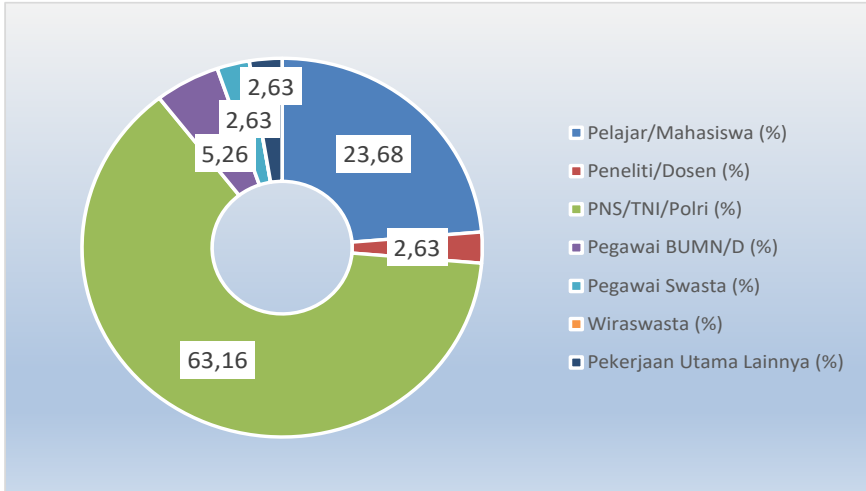
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

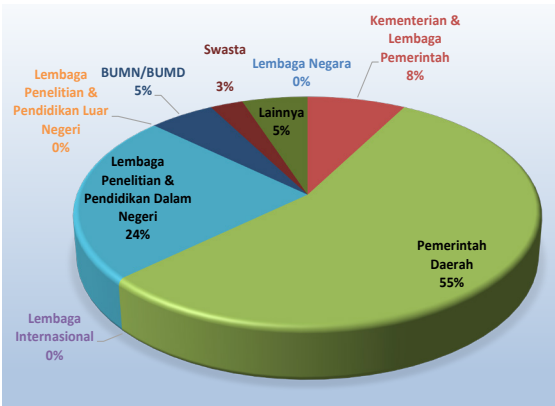
Konsumen menurut pekerjaan utama perlu diketahui karena akan membantu dalam penyebaran data BPS. Pada SKD 2022, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Konsep pekerjaan utama yang digunakan dalam SKD 2022 adalah pekerjaan konsumen pada saat pencacahan. Hal ini sangat berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar adalah PNS/TNI/Polri (63,16 persen). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan yang didominasi lulusan D4/S1 dan juga kelompok umur konsumen yang didominasi 46-55 tahun. Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa sebesar 23,68 persen, konsumen dengan pekerjaan utama pegawai BUMN 5,26 persen, dan pekerjaan utama pegawai swasta, peneliti/dosen, dan pekerjaan utama lainnya memiliki persentase paling rendah yaitu sebesar 2,63 persen.

Berbeda dengan tahun sebelumnya, pada tahun 2022 konsumen dengan pekerjaan utama Peneliti/Dosen, Pegawai BUMN, Pegawai Swasta melakukan kunjungan ke PST BPS Kabupaten Tanah datar, sedangkan konsumen dengan pekerjaan utama wiraswasta masih tidak melakukan kunjungan ke PST BPS Kabupaten Tanah Datar



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



Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar menurut Lembaga / Tempat Pekerjaan Utama

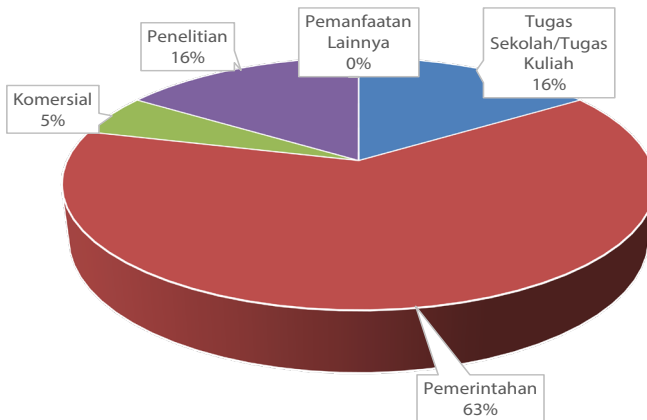
Instansi / Institusi

Konsumen pada SKD 2022 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan hasil SKD 2022, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar berasal dari Pemerintah Daerah (55 persen), hal ini sejalan dengan persentase konsumen dengan pekerjaan utama

yang mendominasi yaitu dari kelompok PNS/ TNI/ Polri. Pada posisi kedua, terdapat Lembaga Penelitian & Pendidikan Dalam Negeri dengan persentase sebesar 24 persen. Adapun Kementerian dan Lembaga Pemerintah memiliki persentase sebesar 8 persen, BUMN/BUMD sebesar 5 persen, swasta sebesar 3 persen, dan instansi/institusi lainnya sebesar 5 persen. Sedangkan untuk kategori lainnya tidak ada responden yang berada di lembaga atau instansi tersebut (lembaga pendidikan dan penelitian luar negeri, lembaga internasional, dan lembaga negara).

2.3 Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Hasil SKD 2022 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan BPS terdiri atas enam jenis, yaitu untuk tugas sekolah/ tugas kuliah, skripsi/tesis /disertasi, penelitian, perencanaan, evaluasi, dan penyebaran informasi. Berdasarkan Gambar 2.7, hasil SKD 2022 menunjukkan bahwa sebagian besar pemanfaatan hasil kunjungan di PST BPS Kabupaten Tanah Datar adalah untuk keperluan pemerintahan persentase sebesar 63 persen. Hal ini selaras dengan jumlah konsumen terbesar berasal dari kelompok PNS/TNI/Polri. Pemanfaatan hasil kunjungan terbanyak selanjutnya adalah untuk tugas sekolah/ tugas kuliah dan penelitian dengan persentase masing-masing sebesar 16 persen. Adapun pemanfaatan hasil kunjungan untuk komersial adalah sebesar 5 persen.

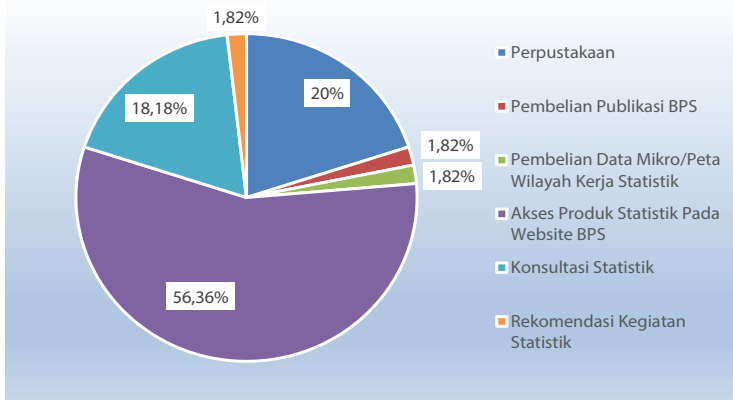


Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

2.4 Konsumen Menurut Jenis Layanan

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

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Tanah Datar oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Akses Produk Statistik pada *Website* yaitu 56,36%. Hal ini dapat disebabkan karena kemudahan akses dan juga kebutuhan data yang sebagian besar dapat diperoleh dari *website* BPS, sehingga konsumen lebih memilih untuk mengakses data dari *website*. Pada posisi kedua, terdapat layanan perpustakaan tercetak dengan persentase sebesar 20%. Posisi ketiga adalah Konsultasi Statistik yaitu 18,18%. Sedangkan konsumen yang menggunakan layanan rekomendasi kegiatan statistik, pembelian publikasi statistik, dan pembelian data mikro/ peta wilayah kerja statistik memiliki persentase yang sama, yaitu sebesar 1,82%.

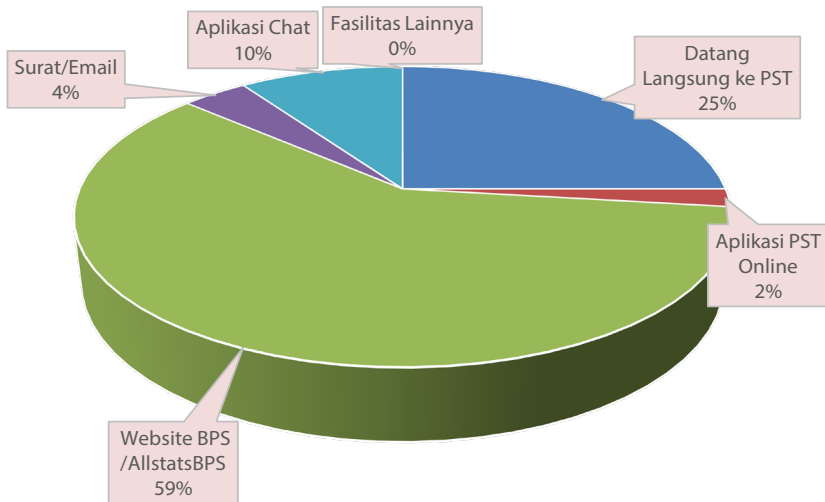


Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar Menurut Jenis Layanan

2.5 Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Dalam SKD 2022, ditanyakan pula mengenai fasilitas utama yang digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS. Fasilitas tersebut adalah *website* BPS/Allstat BPS, surat/*email*, surat dan berkunjung langsung ke PST/perpustakaan BPS, aplikasi PST *online*, aplikasi *chat*, dan fasilitas lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar mendapatkan data akses *Website* BPS dengan persentase sebesar 59 persen. Selanjutnya, konsumen memilih datang langsung ke PST BPS (25 persen). Sementara itu, 10 persen menggunakan Aplikasi *Chat* untuk memperoleh layanan BPS. Surat/*email* dan aplikasi PST *online* masing-masing menyumbang persentase sebesar 4 persen dan 2 persen dari total konsumen.



Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

3

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan PST BPS Kabupaten Tanah Datar



98 %

Konsumen merasa puas terhadap layanan PST BPS Kabupaten Tanah Datar

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



95,11

Nilai IKK ini meningkat sebesar 0,78 poin dari tahun 2021



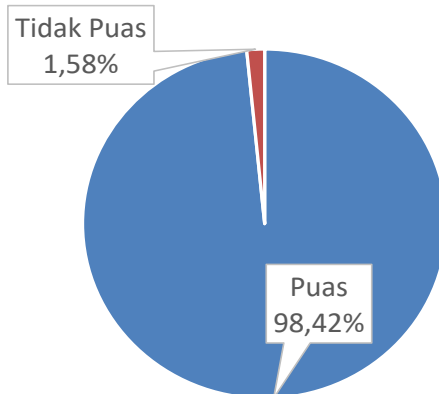
BAB 3

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

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

3.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan

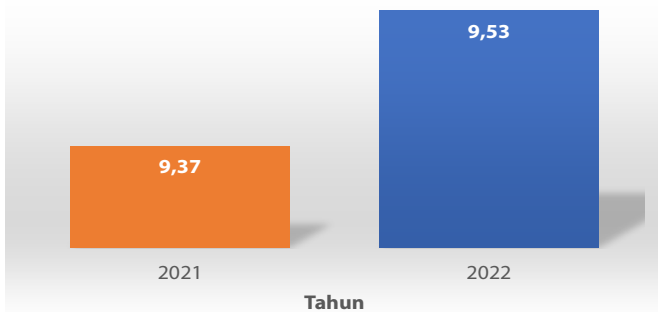
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Tanah Datar sesuai hasil Survei Kebutuhan Data (SKD) 2022 sebesar 98,42 persen. Persentase konsumen yang merasa puas pada tahun 2022 ini tidak jauh berbeda dengan tahun 2021 yang memiliki persentase kepuasan sebesar 98,35 persen. Hal menunjukkan bahwa pelayanan di PST BPS Kabupaten Tanah Datar tergolong baik dalam memberikan pelayanan yang optimal.



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

3.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari indikator Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama yang digunakan. Berdasarkan Gambar 3.2, pada tahun 2022 tingkat kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar terhadap Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama sebesar 9,53. Nilai tingkat kepuasan ini mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tahun 2021 yaitu sebesar 9,37. Peningkatan ini juga dampak dari perbaikan dan pengembangan yang terus dilakukan di PST BPS Kabupaten Tanah Datar. Kepuasan terhadap akses data ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan untuk kemudahan akses data yang lebih baik.

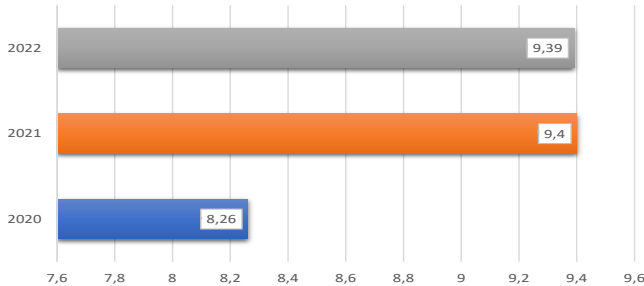


Gambar 3.2. Tingkat Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar Terhadap Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama

3.3 Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana Prasarana

Pada tahun 2022, kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasarana di PST BPS Kabupaten Tanah Datar mencapai 97,37 persen. Hal ini mengindikasikan bahwa sarana dan prasarana yang diberikan sudah sangat baik.

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari beberapa indikator, salah satunya adalah Kemudahan Fasilitas Pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3 tingkat kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar terhadap Kemudahan Fasilitas Pengaduan tahun 2022 sebesar 9,39. Angka ini hampir sama dengan tahun 2021, yaitu sebesar 9,40.



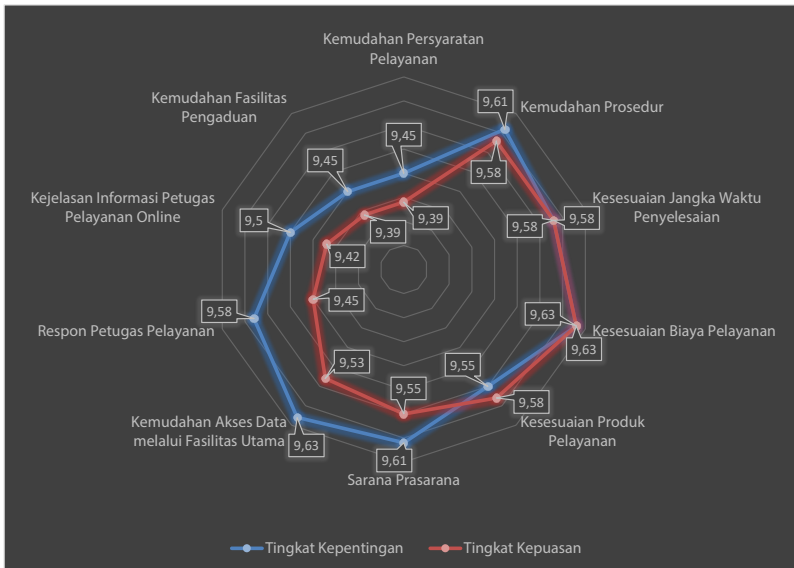
Gambar 3.3. Tingkat Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar Terhadap Kemudahan Fasilitas Pengaduan

3.4 *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

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

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

Berdasarkan gambar 3.4, terdapat dua warna, merah mewakili tingkat kepuasan dan biru mewakili tingkat kepentingan. Gap positif bila titik merah berada dibagian luar dan sebaliknya. Pada tahun 2022, hanya terdapat tiga indikator yang tidak memiliki gap negatif (gap positif dan nol), yang berarti hanya tiga indikator tersebut yang tingkat kepuasannya sudah memenuhi tingkat kepentingan, sedangkan tingkat kepuasan pada indikator lainnya belum memenuhi tingkat kepentingan.



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

Gap masing-masing indikator pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, Indikator Kesesuaian Produk Pelayanan memiliki nilai gap positif yaitu 0,03. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari indikator tersebut sudah memenuhi harapan konsumen di PST Kabupaten Tanah Datar. Selanjutnya pada indikator Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian dan Kesesuaian Biaya Pelayanan tidak terdapat gap antara tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja kedua indikator ini juga sudah memenuhi harapan konsumen PST Kabupaten Tanah Datar. Adapun tujuh indikator lainnya memiliki nilai gap negatif, dengan nilai gap negatif yang paling jauh adalah Respon Petugas Pelayanan (-0,13). Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja dari tujuh indikator tersebut masih belum mencapai harapan yang diinginkan, sehingga perlu ditingkatkan.

Indikator pelayanan di PST BPS Kabupaten Tanah Datar memiliki gap -0,08 sampai 0,03. Menurut Parsuraman (1991), jika gap negatif bernilai lebih besar dari -1, maka indikator pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun masih ada

indikator yang belum dapat memenuhi harapan konsumen, masing-masing indikator pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

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

No	Indikator	Kepuasan	Kepentingan	Gap
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,39	9,45	-0,05
2	Kemudahan Prosedur	9,58	9,61	-0,03
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,58	9,58	0
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,63	9,63	0
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,58	9,55	0,03
6	Sarana Prasarana	9,55	9,61	-0,05
7	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,53	9,63	-0,11
8	Respon Petugas Pelayanan	9,45	9,58	-0,13
9	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9,42	9,5	-0,08
10	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,39	9,45	-0,05

3.5 Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan BPS

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Tanah Datar. *Importance and Performance Analysis* (IPA) menganalisis tingkat kesesuaian dengan cara membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X. Sehingga, prioritas kinerja pelayanan yang harus dilakukan oleh PST BPS Kabupaten Tanah Datar dapat dianalisis.

Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Terdapat tiga indikator yang memiliki nilai tingkat kesesuaian lebih besar atau sama dengan 100 persen.

Terdapat tujuh indikator pelayanan yang memiliki nilai tingkat kesesuaian kurang dari 100 persen, dimana indikator dengan tingkat kesesuaian terendah adalah Respon Petugas Pelayanan dengan nilai 98,63 persen. Adapun indikator dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah Kesesuaian Produk Pelayanan (100,28 persen). Hal ini mengindikasikan indikator tersebut sudah sangat baik karna telah melebihi harapan atau target yang ingin dicapai.

Tabel 3.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Indikator Pelayanan di PST BPS Kabupaten Tanah Datar

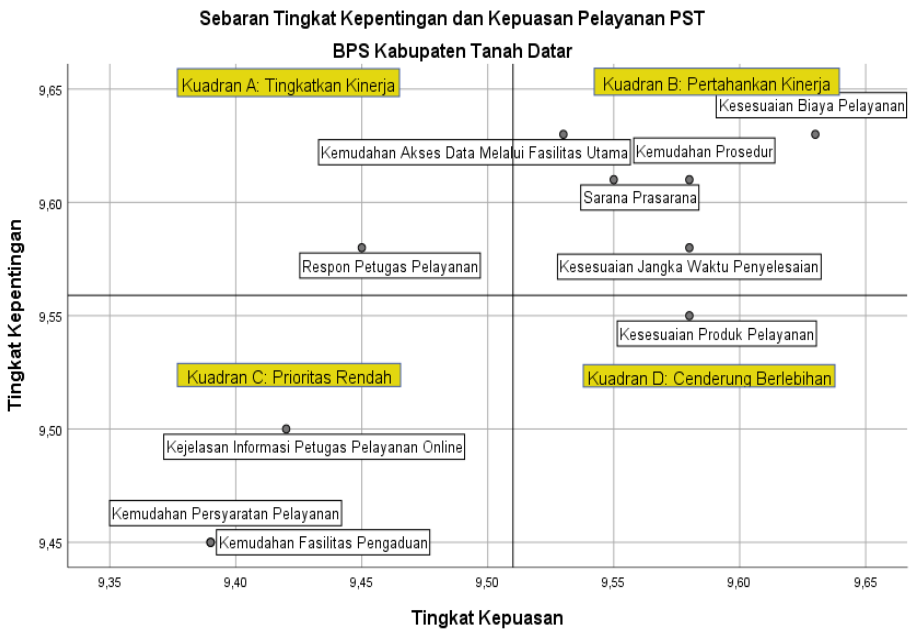
No	Indikator Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,39	9,45	99,44
2	Kemudahan Prosedur	9,58	9,61	99,73
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,58	9,58	100
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,63	9,63	100
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,58	9,55	100,28
6	Sarana Prasarana	9,55	9,61	99,45
7	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,53	9,63	98,91
8	Respon Petugas Pelayanan	9,45	9,58	98,63
9	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9,42	9,5	99,17
10	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,39	9,45	99,44

Kuadran A memetakan indikator pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, indikator pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.4 indikator pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kabupaten Tanah Datar adalah indikator Respon Petugas Pelayanan.

Kuadran B memetakan indikator pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu indikator pelayanan

yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.4, indikator pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kabupaten Tanah Datar adalah:

1. Kesesuaian Biaya Pelayanan
2. Kemudahan Akses Data Melalui Fasilitas Utama
3. Sarana Prasarana
4. Kemudahan Prosedur
5. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian



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

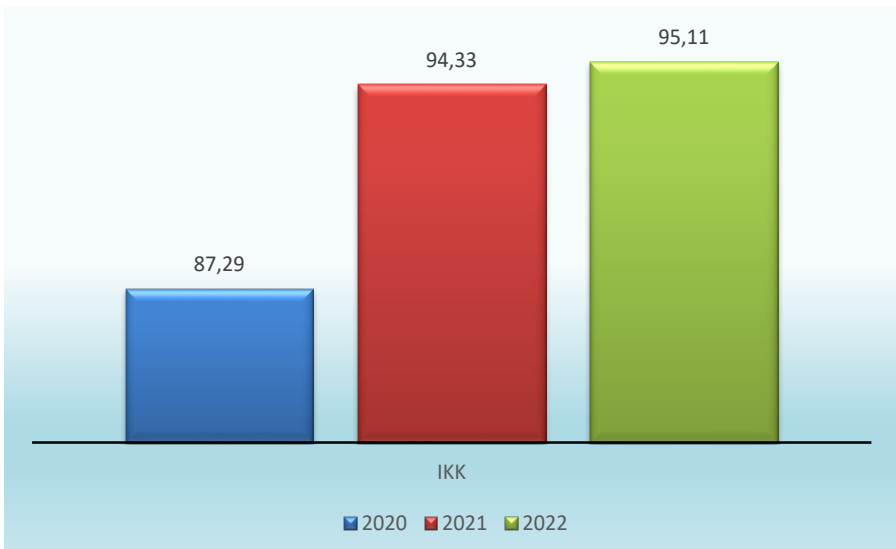
Kuadran C memetakan indikator pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, indikator pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.4, indikator pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Kabupaten Tanah Datar adalah:

1. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online
2. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
3. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

Kuadran D memetakan indikator pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, indikator pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.4, indikator yang termasuk dalam kuadran D ini adalah indikator Kesesuaian Produk Pelayanan.

3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index (CSI)* digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Tanah Datar tahun 2022 sebesar 95,11. Jika dibandingkan dengan tahun 2021, IKK BPS di PST BPS Kabupaten Tanah Datar mengalami peningkatan sebesar 0,78 poin. Peningkatan IKK yang terjadi pada tahun 2022 ini tidak signifikan seperti peningkatan IKK pada tahun 2021. Namun peningkatan IKK ini tetap menunjukkan kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Tanah Datar terus mengalami perubahan dan perkembangan ke arah yang semakin baik. Nilai IKK ini tentunya harus dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi.



Gambar 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Tanah Datar

4

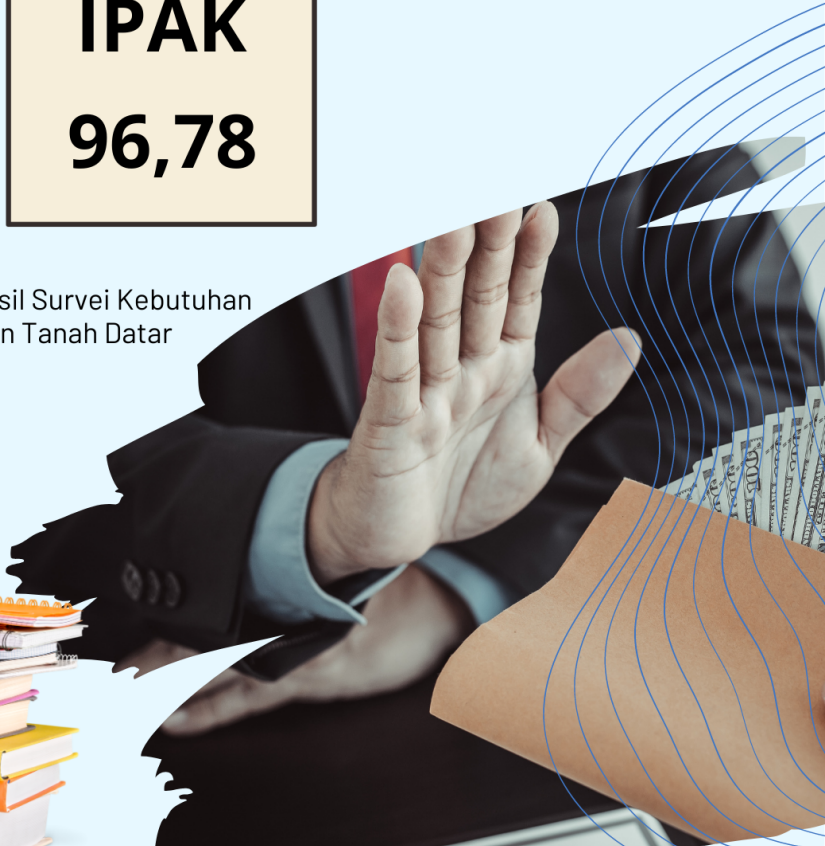
INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI



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



Sumber: Analisis Hasil Survei Kebutuhan
Data 2022 Kabupaten Tanah Datar





BAB 4

ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI

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

4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

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

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

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

5

ANALISIS KEBUTUHAN DATA



Kebutuhan dari 154 Orang-
Data



Menurut Level Data
74,68%
Level Kabupaten/Kota



Menurut Periode Data
99%
Data Tahunan



Menurut Jenis Perolehan Data
100 %
Data Diperoleh dan Sesuai





BAB 5 ANALISIS KEBUTUHAN DATA

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi jenis data, level data, periode data, dan perolehan data. Selain itu, analisis dilakukan terhadap jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari oleh konsumen.

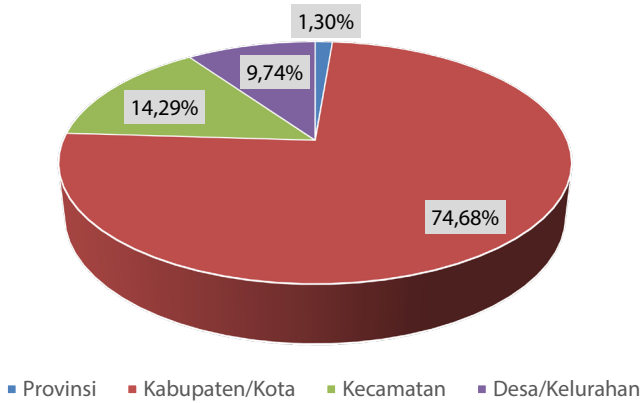
Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kabupaten Tanah Datar dan wilayah penyedia data BPS Kabupaten Tanah Datar. Wilayah PST BPS Kabupaten Tanah Datar digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS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

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

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

5.1 Kebutuhan Data Menurut Level Data

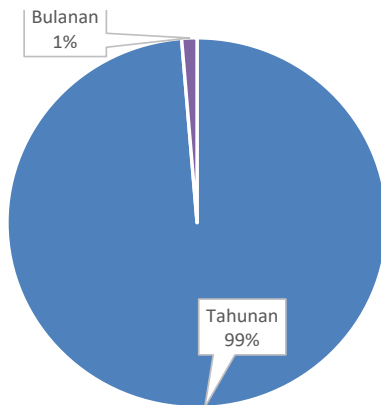
Dari hasil SKD 2022, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar. Berdasarkan Gambar 5.1 terlihat bahwa sebanyak 74,68 persen konsumen mencari data pada level kabupaten. Kemudian 14,29 persen pada level kecamatan, data level desa/kelurahan sebesar 9,74 persen, dan data level provinsi 1,3 persen. Adapun untuk data level nasional dan individu tidak ada responden yang mengakses untuk level data tersebut.



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

5.2 Kebutuhan Data Menurut Periode Data

Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data

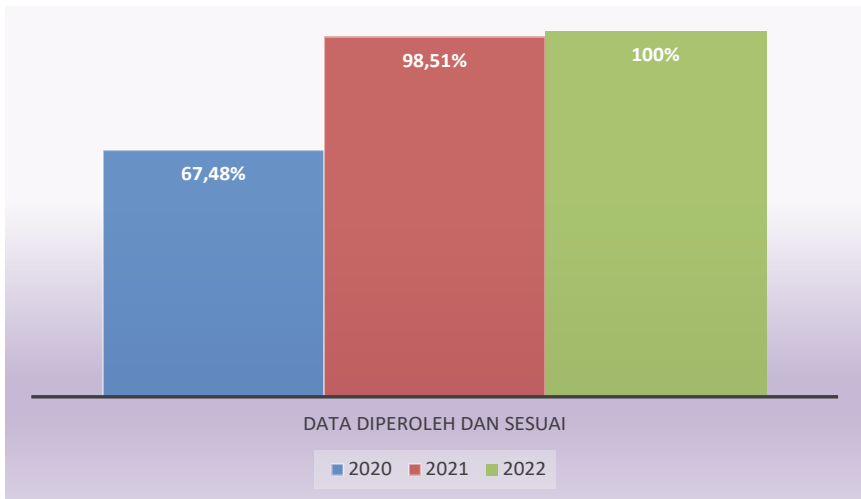


periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 98,7 persen. Adapun periode data bulanan sebanyak 1,3 persen. Sementara itu, tidak ada pencarian data untuk periode 10 tahunan, 5 tahunan, 3 tahunan, triwulanan, semesteran, mingguan, harian, dan lainnya.

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

5.3 Kebutuhan Data Menurut Jenis Perolehan Data

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



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

Berdasarkan Gambar 5.3 dari seluruh pencarian data, pada tahun 2022 semua konsumen (100 persen) memperoleh data sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan. Persentase ini mengalami kenaikan dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya, dimana pada tahun 2021 98,51 persen yang memperoleh data sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan, dan pada tahun 2020 hanya 67,48 persen yang memperoleh data sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan. Hal ini merupakan pencapaian yang sangat baik dan harus dipertahankan bagi PST BPS Kabupaten Tanah Datar.

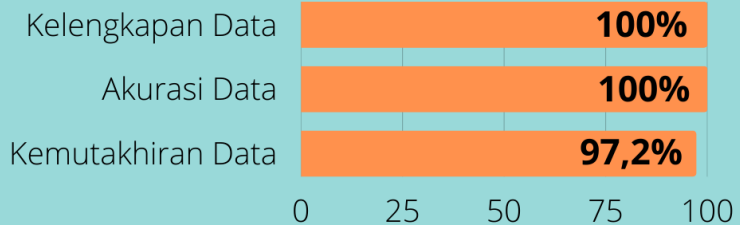
6

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA



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

Persentase Kepuasan Konsumen



98,1

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

Sumber: Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2022 Kabupaten Tanah Datar





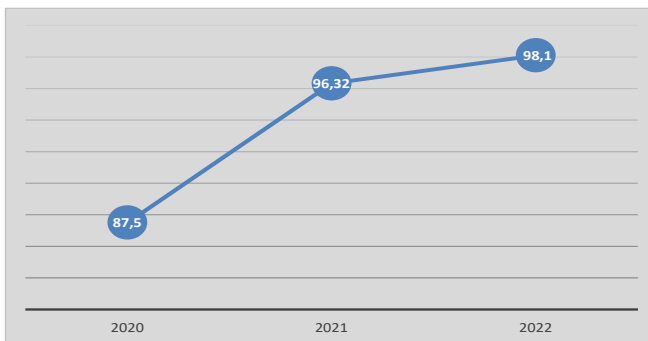
BAB 6

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

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

6.1 Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/ *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS dari Penyedia Data BPS Kabupaten Tanah Datar. Berdasarkan Gambar 6.1, nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Tanah Datar tahun 2022 adalah sebesar 98,1. Nilai ini mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tahun 2021 dan 2020 yang masing-masing sebesar 96,32 dan 87,50. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan PST BPS kabupaten Tanah Datar terhadap kualitas data yang diberikan semakin optimal. Hasil ini juga tidak terlepas dari upaya PST BPS Kabupaten Tanah Datar untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan ke arah yang lebih baik.



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

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

Bab ini membahas tentang kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Tanah Datar. Kepuasan konsumen tersebut digambarkan dalam bentuk persentase konsumen yang puas dengan data BPS terhadap konsumen yang memperoleh data BPS. Satuan konsumen yang digunakan adalah orang-data (pasangan satu-satu antara konsumen dengan jenis data yang dicari).

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

Dalam mencari data, konsumen bisa mencari **lebih dari satu series data untuk jenis data yang sama** dan akan dihitung dengan satuan orang-data. Artinya, apabila seorang pengguna data mencari satu jenis data sebanyak sepuluh tahun, orang tersebut akan dihitung sebagai satu pengguna data dan sepuluh orang-data.

Pengukuran kualitas data pada analisis SKD 2022 menggunakan gabungan variabel pengukuran Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS dan dimensi kualitas pada Kerangka Penjaminan Kualitas BPS (*BPS-Quality Assurance Framework*, BPS-QAF). Variabel dan dimensi tersebut adalah:

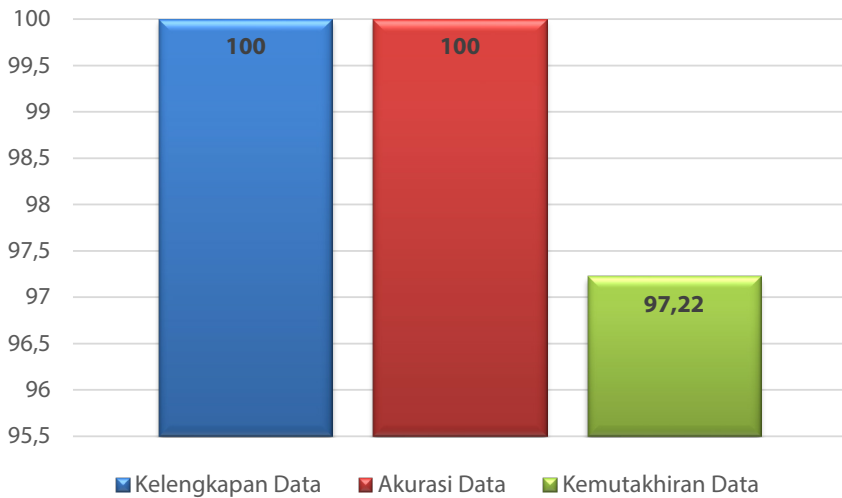
1. Kelengkapan, data BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data.
2. Akurasi, data BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya.
3. Kemutakhiran data BPS up to date/terkini, sehingga dapat menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.

Kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran data merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur IKU BPS. Sementara itu, enam dimensi kualitas yang sesuai dengan BPS-QAF tergambar pada variabel kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data. Variabel akurasi merupakan variabel irisan yang digunakan dalam IKU dan BPS-QAF. Ketiga variabel atau dimensi tersebut tergambar dari Blok II (kolom 10 hingga kolom 12) kuesioner VKD2022.

Aspek Kualitas Data

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

Berdasarkan Gambar 6.2, dapat dilihat bahwa 100 persen responden merasa puas dari segi Kelengkapan dan Akurasi Data yang diberikan oleh BPS Kabupaten Tanah Datar. Adapun dari segi Kemutakhiran Data 97,22 persen responden merasa puas. Hal ini mengindikasikan pelayanan terhadap kualitas data yang diberikan sangat baik. Tingkat kepuasan ini tentunya harus dipertahankan pada periode selanjutnya dan kemutakhiran data yang disediakan BPS Kabupaten Tanah Datar perlu ditingkatkan lagi.



Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Tanah Datar menurut Aspek Kualitas Data



7

PENUTUP

Kesimpulan

Saran dan Rekomendasi Hasil



5.1 KESIMPULAN

Tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS diidentifikasi melalui kegiatan SKD. Identifikasi tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Pencacahan responden SKD 2022 dilakukan secara manual dan elektronik dengan menggunakan kuesioner VKD22. Metode analisis yang digunakan untuk menganalisis hasil SKD adalah analisis deskriptif, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Analisis Perilaku Anti Korupsi dengan Indeks Perilaku Anti Korupsi.

Berdasarkan hasil analisis SKD 2022, dapat diambil kesimpulan:

1. Sebagian besar konsumen di BPS Kabupaten Tanah Datar menggunakan data BPS sebagai rujukan utama (92,10%), dengan mayoritas pengguna data adalah PNS/TNI/Polri (63,16%) yang menggunakan data BPS untuk tujuan Pemerintahan.
2. Konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar cenderung menggunakan layanan akses produk statistik pada *website* BPS (56,36%). Sedangkan fasilitas utama yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST Kabupaten Tanah Datar adalah *website* BPS/ Allstat BPS (59,62%).
3. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kabupaten Tanah Datar yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 98,42 persen. Untuk tingkat kepuasan layanan dapat diukur untuk masing-masing indikator pelayanan. Indikator Kesesuaian Produk Pelayanan merupakan indikator pelayanan dengan tingkat kesesuaian paling tinggi (100,28%).
4. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Tanah Datar digambarkan melalui IKK. Nilai IKK PST BPS Kabupaten Tanah Datar terhadap pelayanan adalah 95,11. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Tanah Datar termasuk dalam kategori sangat baik.
5. Indeks Perilaku Anti Korupsi digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Nilai IPAK untuk PST BPS Kabupaten Tanah Datar adalah 96,78. Hal

ini mengindikasikan bahwa perilaku anti korupsi di PST BPS Kabupaten Tanah Datar sangat diterapkan.

6. Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data sangat memuaskan konsumen. Aspek kelengkapan dan akurasi menjadi aspek paling memuaskan dalam pengukuran kualitas data dengan persentase kepuasan 100 persen, adapun aspek kemitakhiran data memiliki persentase kepuasan 97,22 persen.

5.2 SARAN DAN REKOMENDASI HASIL SKD 2022

Berdasarkan hasil *Importance and Performance Analysis* (IPA) terhadap sepuluh indikator pelayanan pada SKD 2022, maka saran dan rekomendasi yang dilakukan:

1. Prioritas yang perlu perbaikan layanan di PST BPS Kabupaten Tanah Datar adalah indikator Respon Petugas Pelayanan
2. Aspek pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kabupaten Tanah Datar adalah:
 - a. Kesesuaian Biaya Pelayanan
 - b. Kemudahan Akses Data Melalui Fasilitas Utama
 - c. Sarana Prasarana
 - d. Kemudahan Prosedur
 - e. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. 2019. Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2019. Jakarta: Badan Pusat Statistik.*
- Badan Pusat Statistik. 2015. Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2015. Jakarta: Badan Pusat Statistik.*
- Brandt, R.D. 2000. An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. Burke White Paper Series, Vol. 2, Issue 2, pp. 18.*
- Deng, Jinyang dan Chad D. Pierskalla. 2018. Linking Importance-Performance Analysis, Satisfaction, and Loyalty. A Study of Savannah, GA." Sustainability, ISSN 20711050. DOI:10.3390/su10030704.*
- Latu, TM & Everett, AM. 2000. Review of Satisfaction Research and measurement Approaches. Science & Research Internal Report 183. New Zealand: Departement of Conservation.*
- Martilla, JA, & James, JC. 1977. Importance-Performance Analysis. Journal of Marketing, 41(1), 13-17.*
- Martinez, CL. 2003. Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1. Arizona: 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 1801674X.*
- Samuel, Hatane & Foedjiawati. 2005. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya). Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol 7, No 1.*
- Transportation Research Board. 1999. A Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality. Washington DC: National Academy Press.*



LAMPIRAN

Lampiran 1. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Nama Daerah	Jumlah Konsumen	Laki-laki (%)	Perempuan (%)
TANAH DATAR	38	50	50

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Uraian	:	Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST 2. Jenis Kelamin
Rumus Perhitungan	:	$pi = xi / y \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>pi = Persentase Konsumen dengan jenis kelamin ke-i xi = Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i= 1 (laki-laki), 2 (perempuan)</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis kelamin.

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

Nama Daerah	Jumlah Konsumen	< SLTA/ sederajat (%)	D1/D2/D3 (%)	D4/S1 (%)	S2(%)	S3 (%)
TANAH DATAR	38	21,05	5,26	42,10	31,58	0

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Uraian	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut pendidikan tertinggi yang ditamatkan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan mengacu pada ijazah yang dimiliki
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST 2. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan
Rumus Perhitungan	:	$pi = xi / y \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>pi = Persentase Konsumen dengan pendidikan tertinggi yang ditamatkan ke-i</p> <p>xi = Jumlah konsumen dengan pendidikan tertinggi yang ditamatkan ke-i</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen</p> <p>i= 1 (< SLTA/Sederajat), 2 (D1/D2/D3), 3 (D4/S1), 4 (S2), 5 (S3)</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pendidikan tertinggi yang ditamatkan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis kelamin.

Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Nama Daerah	Jumlah Konsumen	Pelajar/Mahasiswa (%)	Dosen/ Peneliti (%)	PNS/ TNI Polri (%)	Pegawai BUMN/D (%)	Pegawai Swasta (%)	Wiraswasta (%)	Lainnya (%)
TANAH DATAR	38	23,68	2,63	63,16	5,26	2,63	0	2,63

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan utama
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Uraian	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut pekerjaan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pekerjaan utama adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan.
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST 2. Jenis Pekerjaan Utama
Rumus Perhitungan	:	$pi = xi / y \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>pi = Persentase Konsumen dengan pekerjaan utama ke-i</p> <p>xi = Jumlah konsumen dengan pekerjaan utama ke-i</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen</p> <p>i= 1 (Pelajar/Mahasiswa), 2 (Peneliti/Dosen), 3 (PNS/TNI/Polri), 4 (Pegawai BUMN/D), 5 (Pegawai Swasta), 6 (Wiraswasta), 7 (Lainnya)</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pekerjaan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pekerjaan utama.

Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Institusi

Nama Daerah	Jumlah Konsumen	Kementerian & Lembaga Pemerintah (%)	Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri (%)	Pemerintah Daerah (%)	BUMN/ BUMD (%)	Swasta Lainnya (%)	Lainnya (%)
TANAH DATAR	38	7,89	23,68	55,26	5,26	2,63	5,26

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/ Institusi
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Uraian : Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori instansi/ institusi terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Instansi/institusi yang dimaksud adalah instansi/institusi tempat pekerjaan utama yang dikelompokkan sesuai dengan kelembagaannya
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Klasifikasi : 1. Wilayah PST
2. Kategori Instansi
- Rumus Perhitungan : $pi = xi / y \times 100\%$
Dengan:
 pi = Persentase konsumen dengan kategori instansi/institusi ke- i
 xi = Jumlah konsumen dengan kategori instansi/institusi ke- i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 $i = 1$ (Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri), 2 (Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri), 3 (Kementerian & Lembaga Pemerintah), 4 (Lembaga Internasional), 5 (Media Massa), 6 (Pemerintah Daerah), 7 (Perbankan), 8 (BUMN/BUMD), 9 (Swasta Lainnya), 10 (Lainnya)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pekerjaan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pekerjaan utama

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

Nama Daerah	Jumlah Konsumen	Tugas Sekolah /Kuliah (%)	Pemerintahan (%)	Komersial (%)	Penelitian (%)	Lainnya (%)
TANAH DATAR	38	15,79	63,16	5,26	15,79	0

Metadata Indikator

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

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

Nama Daerah	Perpustakaan (%)	Pembelian Publikasi BPS (%)	Pembeiiian Data Mikro/ Peta Wilayah Kerja Statistik (%)	Akses Produk Statistik pada website BPS (%)	Konsultasi Statistik (%)	Rekomendasi Kegiatan Statistik (%)
TANAH DATAR	20	1,82	1,82	56,36	18,18	1,82

Metadatas Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Uraian	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Layanan-layanan yang disediakan oleh unit PST BPS, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota antara lain berupa Pustaka Tercetak, Pustaka Digital, Penjualan Publikasi, Data Mikro, Konsultasi Data Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST 2. Jenis Layanan PST
Rumus Perhitungan	:	$pi = xi / y \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>pi = Persentase konsumen dengan jenis layanan ke-i</p> <p>xi = Jumlah konsumen dengan jenis layanan ke-i</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen</p> <p>i= 1 (Pustaka Tercetak), 2 (Pustaka Digital), 3 (Penjualan Publikasi), 4 (Data Mikro), 5 (Konsultasi Data Statistik), 6 (Rekomendasi Kegiatan Statistik)</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pekerjaan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis layanan yang digunakan .

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

Nama Daerah	Jumlah Konsumen	Datang Langsung ke PST(%)	Aplikasi PST Online(%)	Website BPS/ Allstat BPS (%)	Surat/ Email (%)	Aplikasi Chat (%)
TANAH DATAR	38	25,00	1,92	59,62	3,85	9,62

Metadatas Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Uraian	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Fasilitas utama adalah Sarana utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS, baik berupa pencarian data maupun konsultasi.
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST 2. Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Layanan BPS
Rumus Perhitungan	:	$pi = xi / y \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>pi = Persentase Konsumen dengan jenis fasilitas utama ke i</p> <p>xi = Jumlah konsumen dengan jenis fasilitas ke-i</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen</p> <p>i= 1 (Website BPS), 2 (AllStats BPS), 3 (Silastik), 4 (Sirusa), 5 (Romantik Online), 6 (Telepon/Faksimile), 7 (E-mail/Surat), 8 (Datang langsung ke PST), 9 (Lainnya)</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan fasilitas tersebut untuk memperoleh layanan BPS di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis kelamin.

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

Nama Daerah	Jumlah Konsumen	Sebagai Rujukan Utama (%)	Bukan Rujukan Utama (%)
TANAH DATAR	38	92,1053	7,8947

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditatamkan
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Uraian	:	Perbandingan jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Penggunaan data BPS dijadikan sebagai acuan utama dalam melakukan suatu kegiatan.
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Wilayah PST
Rumus Perhitungan	:	$pi = xi / y \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>p = Persentase konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama</p> <p>x = Jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai persentase konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama.

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

Nama Daerah	Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan dan Monev (%)
TANAH DATAR	100,00

Metadata Indikator

Nama Indikator : Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Konsep : Penggunaan data BPS untuk perencanaan dan monev pembangunan

Uraian : Perbandingan jumlah konsumen menurut penggunaan data BPS sebagai perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.

Perencanaan pembangunan adalah suatu proses perumusan alternatif-alternatif atau keputusan-keputusan yang didasarkan pada data-data dan fakta-fakta yang akan digunakan sebagai bahan untuk melaksanakan suatu rangkaian kegiatan/aktivitas. Perencanaan pembangunan nasional mencakup penyelenggaraan makro semua fungsi pemerintahan yang meliputi semua bidang kehidupan secara terpadu dalam wilayah Negara Republik Indonesia dan terdiri atas perencanaan pembangunan yang disusun secara terpadu oleh Kementerian/Lembaga dan perencanaan pembangunan oleh Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangannya (UU Nomor 4 tahun 2004).

Monitoring merupakan kegiatan mengamati perkembangan pelaksanaan rencana, mengidentifikasi serta mengantisipasi permasalahan yang timbul dan/atau akan timbul untuk dapat diambil tindakan sedini mungkin.

Evaluasi pembangunan adalah penilaian yang sistematis dan objektif atas desain, implementasi dan hasil dari intervensi yang sedang berlangsung atau yang telah selesai.

Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Wilayah PST
Rumus Perhitungan	:	$pi = xi / y \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>p = Persentase konsumen yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi</p> <p>x = Jumlah konsumen yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai persentase konsumen (K/L/OPD) yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional yang berguna sebagai salah satu Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS.

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

Nama Daerah	Nasional (%)	Provinsi (%)	Kabupaten/ Kota (%)	Kecamatan (%)	Desa/ Kelurahan (%)
TANAH DATAR	0	1,30	74,68	14,29	9,74

Metadata Indikator

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

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

Nama Daerah	10 Tahunan (%)	5 Tahunan (%)	3 Tahunan (%)	Tahunan (%)	Bulanan (%)
TANAH DATAR	0,00	0,00	0,00	98,70	1,30

Metadata Indikator

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

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

Nama Daerah	Diperoleh dan Sesuai (%)	Diperoleh tetapi Tidak Sesuai (%)	Tidak Diperoleh (%)	Belum Diperoleh (%)
TANAH DATAR	100	0,00	0,00	0,00

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya
- Konsep : Pencarian Data
- Uraian : Perbandingan jumlah pencarian data menurut jenis perolehan data terhadap seluruh pencarian data di wilayah PST BPS tertentu. Perolehan data menunjukkan kesesuaian antara data yang dibutuhkan/dikonsultasikan dengan data yang diperoleh. Jenis perolehan data terdiri atas:
- 1) Ya, sesuai
 - 2) Ya, tidak sesuai
 - 3) Tidak diperoleh
 - 4) Belum diperoleh
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Klasifikasi : 1. Wilayah PST
2. Jenis Perolehan Datanya
- Rumus Perhitungan : $pi = xi / y \times 100\%$
- Dengan:
- pi = Persentase pencarian data dengan jenis perolehan data ke-i
- xi = Jumlah orang-data menurut jenis perolehan data ke-i
- y = Jumlah seluruh orang-data
- i = 1 (Ya, sesuai), 2 (Ya, tidak sesuai), 3 (Tidak diperoleh), 4 (Belum diperoleh)

- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak orang-data dengan jenis perolehan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai jenis perolehan data dari data yang dicari oleh konsumen.

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

Nama Daerah	Puas (%)
TANAH DATAR	100

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data
Konsep	:	Konsumen yang Puas
Uraian	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kualitas data BPS terhadap jumlah konsumen data di 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. Kualitas data adalah data yang dihasilkan BPS relevan, akurat, disajikan tepat waktu, dapat diakses, koheren, dan dapat diinterpretasikan.
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Wilayah Penyedia Data
Rumus Perhitungan	:	$pi = xi / y \times 100\%$ Dengan: p = Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data x = Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap kualitas data BPS y = Jumlah seluruh orang-data dengan syarat data tersebut diperoleh
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan kualitas data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

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

Nama Daerah	Puas (%)
TANAH DATAR	100

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data
Konsep	:	Konsumen yang Puas
Uraian	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kelengkapan data BPS terhadap jumlah konsumen data di wilayah penyedia data tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Kelengkapan data berarti data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data.
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Wilayah Penyedia Data
Rumus Perhitungan	:	$pi = xi / y \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>p = Persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data</p> <p>x = Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap kelengkapan data BPS</p> <p>y = Jumlah seluruh orang-data dengan syarat data tersebut diperoleh</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan kelengkapan data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap kelengkapan data dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

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

Nama Daerah	Puas (%)
TANAH DATAR	100

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data
Konsep	:	Konsumen yang Puas
Uraian	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akurasi data BPS terhadap jumlah konsumen data di wilayah penyedia data tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Akurasi data berarti data yang dihasilkan BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Wilayah Penyedia Data
Rumus Perhitungan	:	$pi = xi / y \times 100\%$ Dengan: p = Persentase konsumen yang puas terhadap akurasi data x = Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap akurasi data BPS y = Jumlah seluruh orang-data dengan syarat data tersebut diperoleh
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan akurasi data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap akurasi data dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

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

Nama Daerah	Puas (%)
TANAH DATAR	97,22

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Uraian	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kemutakhiran data BPS terhadap jumlah konsumen data di wilayah penyedia data tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Kemutakhiran data berarti data yang dihasilkan BPS up to date sehingga masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Wilayah Penyedia Data
Rumus Perhitungan	:	$pi = xi / y \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>p = Persentase konsumen yang puas terhadap kemutakhiran data</p> <p>x = Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap kemutakhiran data BPS</p> <p>y = Jumlah orang-data dengan syarat data tersebut diperoleh</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan kemutakhiran data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap kemutakhiran data dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

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

Nama Daerah	Puas (%)
TANAH DATAR	98,4211

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST
- Konsep : Konsumen yang puas
- Uraian : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai $>7,66$. Pelayanan data dan informasi statistik diukur dari 13 variabel, yaitu (1) Persyaratan pelayanan, (2) Prosedur/alur pelayanan, (3) Waktu pelayanan, (4) Biaya, (5) Kesesuaian pelayanan, (6) Sarana dan Prasarana, (7) Akses dari fasilitas utama yang digunakan, (8) Pencarian data di website, (9) Akses konten pada website, (10) Respon petugas atau aplikasi pelayanan online, (11) Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan online, (12) Fasilitas pengaduan, (13) Proses penanganan pengaduan.
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Klasifikasi : Wilayah PST
- Rumus Perhitungan : $pi = xi / y \times 100\%$
- Dengan:
- p = Persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan
 x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS
 y = Jumlah seluruh konsumen

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

Blok II. Kepuasan terhadap Layanan Data dan Informasi Statistik BPS			
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan Saudara pada rincian pelayanan berikut? Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Sangat Tidak Penting/Puas Sangat Penting/Puas			
No	Rincian Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11).	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8	Data pada website BPS mudah dicari. ¹⁾	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9	Konten pada website BPS mudah diunduh. ¹⁾	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
11	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
12	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui. Contoh fasilitas pengaduan: kotak pengaduan, website pengaduan, dll.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
13	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit. ²⁾	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
14	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
15	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
17	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

¹⁾ Boleh kosong jika tidak menggunakan website BPS. ²⁾ Boleh kosong jika tidak pernah melakukan pengaduan.

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

4

ST 2023
SENSUS PERTANIAN

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

DATA

MENCERDASKAN BANGSA

Enlighten The Nation



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN TANAH DATAR
BPS-STATISTICS OF TANAH DATAR REGENCY**

Jl. Imam Bonjol No.17 Batusangkar 27213
Telp.: 0752-71598 Fax.: 0752-72593
Homepage: <http://tanahdatarkab.bps.go.id>, E-mail: bps1305@bps.go.id