

ANALISIS HASIL

SURVEI KEBUTUHAN DATA

BPS KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

2021



ANALISIS HASIL

SURVEI KEBUTUHAN DATA

BPS KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

2021



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Kuantan Singingi 2021

ISBN : -
No. Publikasi : 14010. 2131
Katalog : 1399013.1401

Ukuran Buku : 18,2 cm x 25,7 cm
Jumlah Halaman : xii + 104 halaman

Naskah:
Badan Pusat Statistik Kabupaten Kuantan Singingi

Penyunting:
Badan Pusat Statistik Kabupaten Kuantan Singingi

Gambar Kulit:
Badan Pusat Statistik Kabupaten Kuantan Singingi

Diterbitkan Oleh:
© Badan Pusat Statistik Kabupaten Kuantan Singingi

Dicetak Oleh:
Badan Pusat Statistik Kabupaten Kuantan Singingi

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

Tim Penyusun

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Kuantan Singingi 2021

Pengarah:

Ir. Budianto

Penanggung Jawab:

Debi Tomika, S.S.T.

Editor:

Debi Tomika, S.S.T.

Penulis:

Meidiana Pairuz, S.S.T.

Pengolah Data:

Debi Tomika, S.S.T.

Desain Infografis dan Kulit:

Meidiana Pairuz, S.S.T.

Kata Pengantar

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

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

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

Teluk Kuantan, Desember 2021

Kepala BPS Kabupaten Kuantan Singingi



Ir. Budianto

Daftar Isi



Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran.....	xii
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang	3
1.2. Tujuan dan Manfaat	4
1.3. Landasan Teori	5
1.3.1. Konsep dan Definisi.....	5
1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu	6
1.3.3. Kepuasan Layanan	8
1.4. Metodologi	9
1.4.1. Metode Sampling	9
1.4.2. Metode Pengumpulan Data	10
1.4.3. Metode Analisis Data.....	11
1.5. Sistematika Penulisan	19
1.6. Realisasi Pengumpulan Data	20
1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST.....	20
1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021	21
Bab 2 Segmentasi Konsumen.....	23
2.1. Gambaran Umum Konsumen	25
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik.....	26
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	30
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	31
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS.....	32
2.6. Konsumen K/L/OPD Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	34

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	35
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan	37
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data.....	38
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana	38
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS	39
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS	41
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	44
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi	47
4.1. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS.....	49
4.2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS	50
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data	51
5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data.....	53
5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data.....	54
5.3. Kebutuhan Data menurut Perolehan Data.....	55
5.4. Kebutuhan Data menurut Jenis Data.....	56
5.5. Kebutuhan Data menurut Jenis Sumber Data.....	57
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data	59
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS.....	61
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS	62
Bab 7 Penutup.....	65
7.1. Kesimpulan	67
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan.....	68
Daftar Pustaka.....	69
Lampiran	71

Daftar Tabel



Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK.....	16
Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan.....	17
Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi	41
Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi	42
Tabel 4.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Menurut Atribut Atribut Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi	50
Tabel 4.2. Indeks Persepsi Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2021	50
Tabel 6.1. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Kabupaten Kuantan Singingi	63

Daftar Gambar



Gambar 1.1.	Diagram Cartesius Importance and Performance	13
Gambar 1.2.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS.....	22
Gambar 2.1.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama	25
Gambar 2.2.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi Menurut Kelompok Umur*	26
Gambar 2.3.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi Menurut Jenis Kelamin.....	27
Gambar 2.4.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	28
Gambar 2.5.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi Menurut Pekerjaan Utama	29
Gambar 2.6.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi Menurut Instansi/Institusi.....	30
Gambar 2.7.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	31
Gambar 2.8.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi Menurut Jenis Layanan	32
Gambar 2.9.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS.....	33
Gambar 2.10.	Persentase Konsumen K/L/OPD di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	34

Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi Terhadap Pelayanan	37
Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi Terhadap Akses Data.....	38
Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi Terhadap Sarana dan Prasarana	39
Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi	40
Gambar 3.5. <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> Pelayanan di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi.....	43
Gambar 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi, 2019-2021.....	45
Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi Menurut Level Data	54
Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi Menurut Periode Data	55
Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi Menurut Perolehannya	56
Gambar 5.4. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi Menurut Jenis Data	57
Gambar 5.5. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi Menurut Jenis Sumber Data	58
Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Prov/Kab/Kota	61
Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat Menurut Aspek Kualitas Data.....	62

Daftar Lampiran



Lampiran 1.	Realisasi Jumlah Responden menurut Metode Pengumpulan Data, 2021	73
Lampiran 2.	Persentase Konsumen menurut Jenis Kelamin, 2021.....	75
Lampiran 3.	Persentase Konsumen menurut Pekerjaan Utama, 2021.....	77
Lampiran 4.	Persentase Konsumen menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan, 2021	79
Lampiran 5.	Persentase Konsumen menurut Jenis Layanan yang Digunakan, 2021.....	81
Lampiran 6.	Persentase Konsumen menurut Penggunaan Data BPS sebagai Rujukan Utama, 2020-2021	83
Lampiran 7.	Persentase Konsumen K/L/OPD menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan, 2020-2021	85
Lampiran 8.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Aspek Kualitas Data, 2021.....	87
Lampiran 9.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS, 2020-2021.....	89
Lampiran 10.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data, 2020-2021	91
Lampiran 11.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana, 2020-2021.....	93
Lampiran 12.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan, 2019-2021.....	95
Lampiran 13.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data, 2020-2021.....	97
Lampiran 14.	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK), 2020-2021	99
Lampiran 15.	Kuesioner VKD21	101

BAB 1 PENDAHULUAN

SURVEY KEBUTUHAN DATA

Survey untuk mengidentifikasi

- ✓ kebutuhan dan
- ✓ kepuasan konsumen

dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik

METODE PENGUMPULAN DATA



Email



Online PST



Online Link

METODE ANALISIS DATA

1

Analisis Tabulasi Silang

2

Analisis Kesenjangan

3

Importance and Performance Analysis



Bab 1

Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

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

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

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

sehingga pelaksanaan SKM diintegrasikan ke dalam SKD yang rutin dilaksanakan setiap tahun di seluruh PST BPS.

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

1.2. Tujuan dan Manfaat

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

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

Secara khusus tujuan pelaksanaan SKD dapat dijabarkan dalam rincian berikut:

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

1.3. Landasan Teori

1.3.1. Konsep dan Definisi

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

- k. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputan yang ada di BPS pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- l. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- m. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.

1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu

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

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

Layanan di PST merupakan pintu gerbang penyebarluasan data BPS. Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau disebut sebagai one gate service. Keberadaan unit PST diharapkan mampu memberikan

kemudahan bagi konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Sistem layanan PST terbagi menjadi 2 (dua) yaitu konsumen datang langsung ke PST dan konsumen tanpa tatap muka dalam memperoleh pelayanan. Pelayanan tanpa tatap muka didapatkan melalui website BPS, aplikasi PST (pst.bps.go.id), aplikasi AllStat BPS (berbasis android dan iOS), telepon, faksimili, e-mail, maupun surat.

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

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

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

1.3.3. Kepuasan Layanan

Instansi penyelenggara pelayanan publik dalam melakukan evaluasi mengenai kepuasan pelayanan menilai kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, unsur dalam menilai kepuasan meliputi hal-hal berikut:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.

Unsur ini dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain jika jenis layanan yang akan dilakukan penilaian berbasis website.

7. Perilaku Pelaksana

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

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan Prasarana

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

1.4. Metodologi

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

1.4.1. Metode Sampling

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

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

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

1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2021 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis.

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

a) Analisis Tabulasi Silang

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

b) Analisis Kesenjangan

Analisis kesenjangan atau *gap analysis* adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara harapan (tingkat kepentingan) terhadap kinerja (tingkat kepuasan) dari pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Pada analisis kesenjangan harapan konsumen akan dibandingkan dengan kinerja pelayanan yang diberikan (*delivered*) oleh unit pelayanan. Nilai kesenjangan atau *gap* diperoleh dari selisih antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna layanan pada setiap rincian

pelayanan. Nilai kesenjangan dapat bernilai positif maupun negatif. *Gap* positif akan diperoleh jika tingkat kepuasan lebih besar dari tingkat kepentingan, dimana semakin besar nilai *gap* maka konsumen semakin puas. Nilai *gap* negatif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih kecil disbanding tingkat kepentingan, dimana semakin kecil nilai *gap* negatif konsumen semakin tidak puas.

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

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

Dalam IPA terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

1. **Tingkat Kesesuaian**

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = Tingkat kepuasan

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

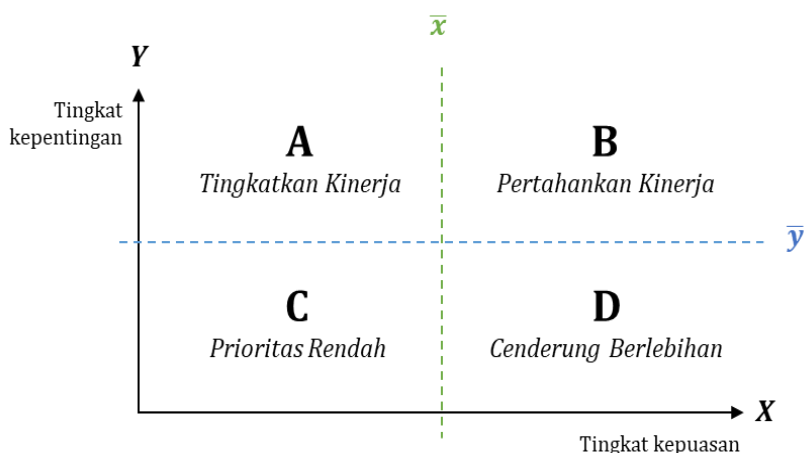
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

2. Diagram Cartesius

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



Gambar 1.1. Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis

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

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

Kuadran A terletak di sebelah kiri atas atau kuadran “Tingkatkan Kinerja” yang mempunyai arti prioritas utama dari unit pelayanan ini

adalah peningkatan kinerja (*performance improvement*). Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja atribut pelayanan tersebut lebih rendah dari harapan pengguna layanan terhadap atribut pelayanan tersebut.

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

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

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

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

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

**Indeks
Kepuasan
Konsumen
(IKK)**

Peningkatan kinerja atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran

ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan sangat kecil.

- Kuadran D

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

d) Persentase Konsumen yang Puas

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

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

e) Indeks Kepuasan Konsumen

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

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

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
1. Menghitung Penimbang	<p>Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan.</p> <p>Rumus penimbang:</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{11} \bar{y}_i}$ <p>dengan:</p> <p>w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i,</p> $\sum_{i=1}^{11} w_i = 1$ <p>\bar{y}_i = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i</p> <p>$i = 1, 2, \dots, 11$</p>	<p>Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10.</p> <p>Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu</p> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^3 \bar{y}_i} = \frac{10}{30}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^3 w_i = 1$

2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{11} w_i} = \sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p>\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^3 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^3 w_i} = \sum_{i=1}^3 \frac{10}{30} \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p>\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i</p>
3. Menghitung IKK	<p>Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:</p> $IKK = \frac{IKK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$ <p>Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2.</p>	

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

Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

f) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

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

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

1. Menghitung penimbang

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

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

dengan:

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

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

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

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

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

3. Menghitung IPAK

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

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

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

1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

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

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

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

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

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

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

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

1.6. Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2021 dilakukan di 515 wilayah PST yang terdiri dari 1 PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, dan 480 PST BPS Kabupaten/Kota.

1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST

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

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

dan informasi serta sarana pendukung, pelayanan tanpa tatap muka langsung terus di kembangkan di PST.

1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021

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

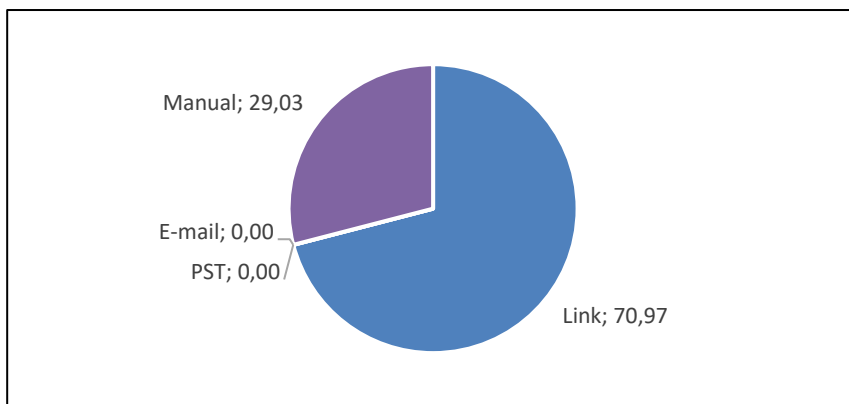
Pelaksanaan SKD 2021 di Kabupaten Kuantan Singingi secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah sebesar 31 responden dari total target responden sebanyak 30. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 103,33 persen

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

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

Metode pengumpulan SKD 2021 di Kabupaten Kuantan Singingi didominasi dengan metode link atau sebesar 70,97 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data melalui CAWI sudah mulai familiar digunakan mengingat tingginya persentase responden yang mengisi melalui metode ini. Meskipun demikian metode pengentrian secara manual masih banyak digunakan yaitu sebanyak 29,03 persen. Metode ini dilaksanakan karena adanya pelayanan secara offline di PST.

Gambar 1.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS



Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Kuantan Singingi 2021

BAB 2 SEGMENTASI KONSUMEN



80,65% PENGGUNA DATA

menjadikan data BPS sebagai rujukan utama



45,16% PENGGUNA DATA

adalah pelajar SLTA/ sederajat



48,39% PENGGUNA DATA

berasal dari Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri



44,90% PENGGUNA DATA

mengakses produk statistik lewat website



41,86% PENGGUNA DATA

datang langsung ke PST



Bab 2 Segmentasi Konsumen

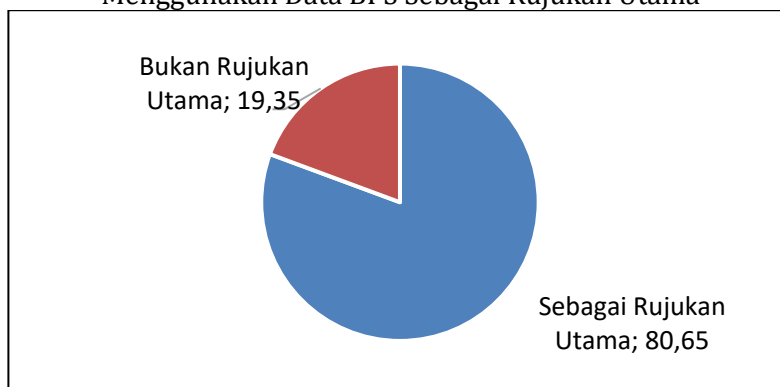
Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan BPS Kabupaten Kuantan Singingi oleh konsumen. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

2.1. Gambaran Umum Konsumen

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

Kecenderungan konsumen di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 80,65%.

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



Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Kuantan Singingi 2021

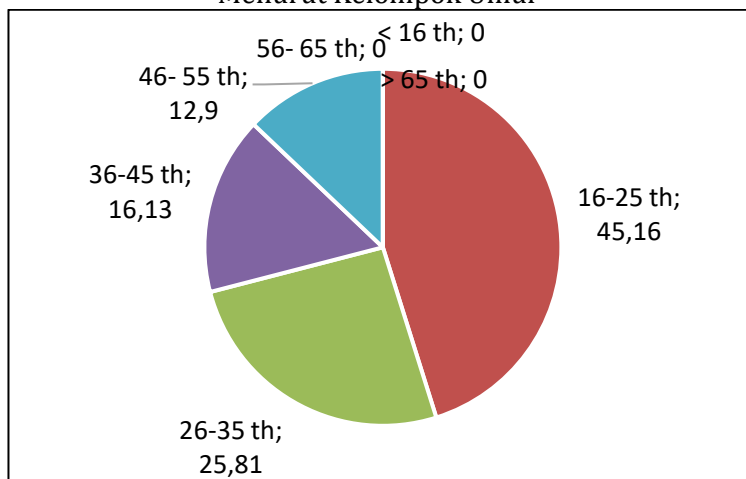
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik

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

Kelompok Umur

Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi didominasi oleh konsumen berumur 16-55 tahun yang terbagi menjadi empat kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 16-25 tahun (45,16%), disusul konsumen berumur 26-35 tahun (25,81%), konsumen berumur 36-45 tahun (16,13%) dan konsumen berumur 46-55 tahun (12,9%). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.

Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi Menurut Kelompok Umur*



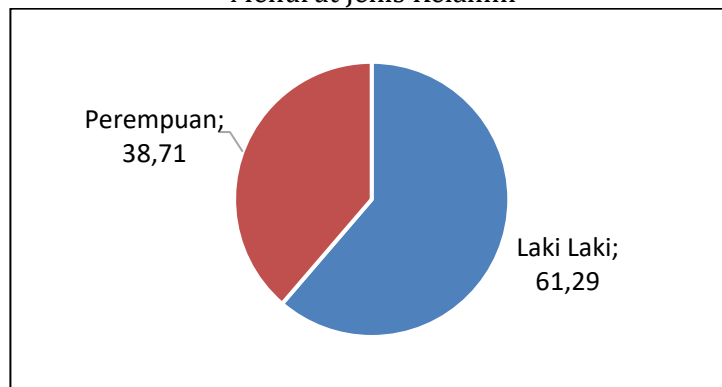
*Customer Satisfaction Index, Stratford-On-Avon District Council, April 2012

Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Kuantan Singingi 2021

Jenis Kelamin

Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi menurut jenis kelamin. Persentase Konsumen perempuan di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebesar 38,71%. Sementara itu, 61,29% konsumen di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi adalah laki-laki.

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

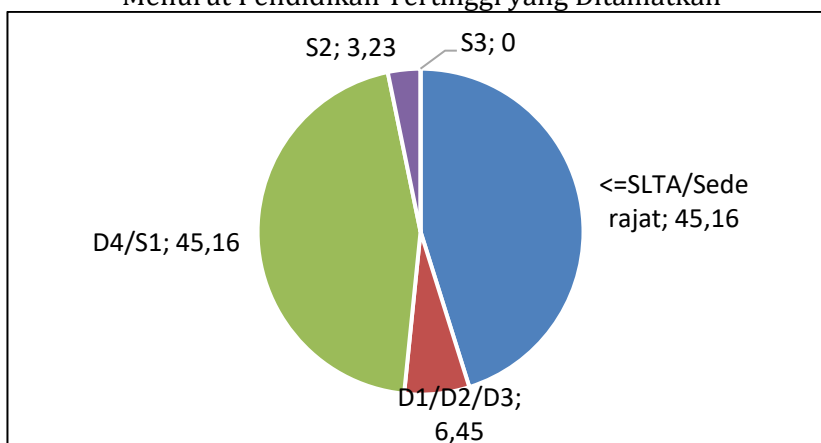


Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Kuantan Singingi 2021

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2021, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu \leq SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan kurang dari atau sama dengan SLTA/ sederajat dan D4/S1 yang masing-masing bernilai sama, yakni 45,16%. Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 (6,45%) dan S2 (3,23%). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan S3 tidak ada yang menggunakan PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi pada tahun 2021.

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



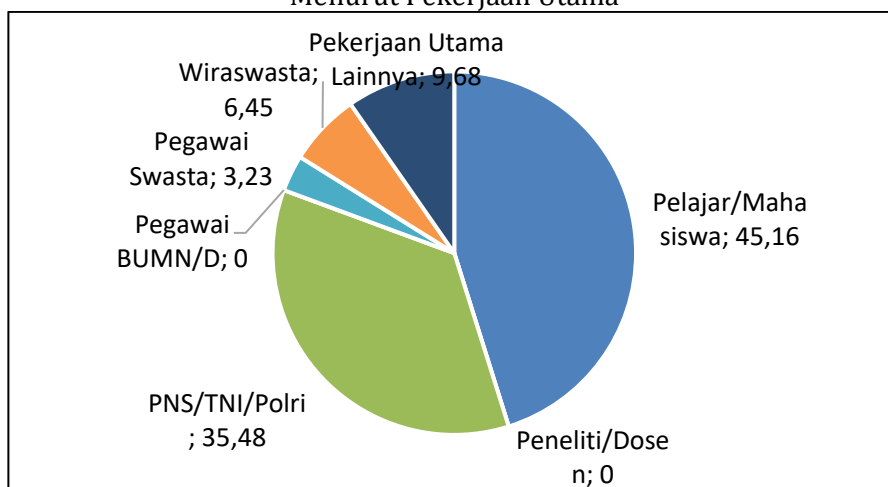
Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Kuantan Singingi 2021

Pekerjaan Utama

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

Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi adalah pelajar/mahasiswa (45,16%). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang didominasi oleh tingkat pendidikan kurang dari atau sama dengan SLTA/ sederajat (45,16%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai PNS/TNI/Polri memiliki persentase sebesar 35,48%. Konsumen yang bekerja sebagai wira swasta memiliki persentase sebesar 6,45%.

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

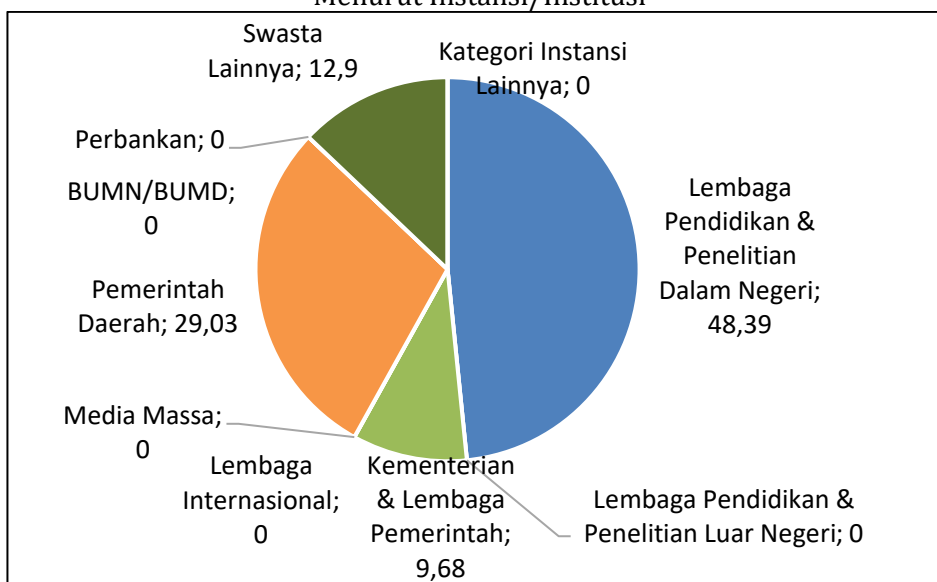


Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Kuantan Singingi 2021

Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2021 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi berasal dari Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri (48,39%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan pekerjaan utama konsumen, yaitu pelajar/mahasiswa. Konsumen yang bekerja di Pemerintah Daerah berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 29,03%. Sementara itu, posisi kedua adalah konsumen yang bekerja di sektor swasta lainnya dengan persentase sebesar 12,9%.

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



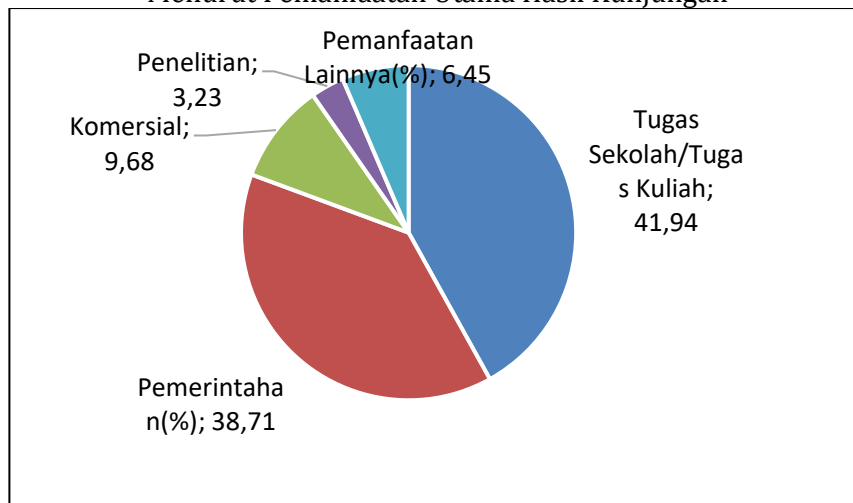
Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Kuantan Singingi 2021

2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi. Dalam SKD 2021, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, hasil SKD 2021 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi paling banyak dimanfaatkan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah (41,94%). Pemanfaatan untuk Pemerintahan menempati posisi kedua dengan persentase sebesar 38,71%. Sementara sisanya adalah pemanfaatan untuk komersial (9,68%), penelitian (3,23%), dan lainnya (6,45%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil

kunjungan ke PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi sangat dibutuhkan dalam bidang penelitian dan perencanaan.

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



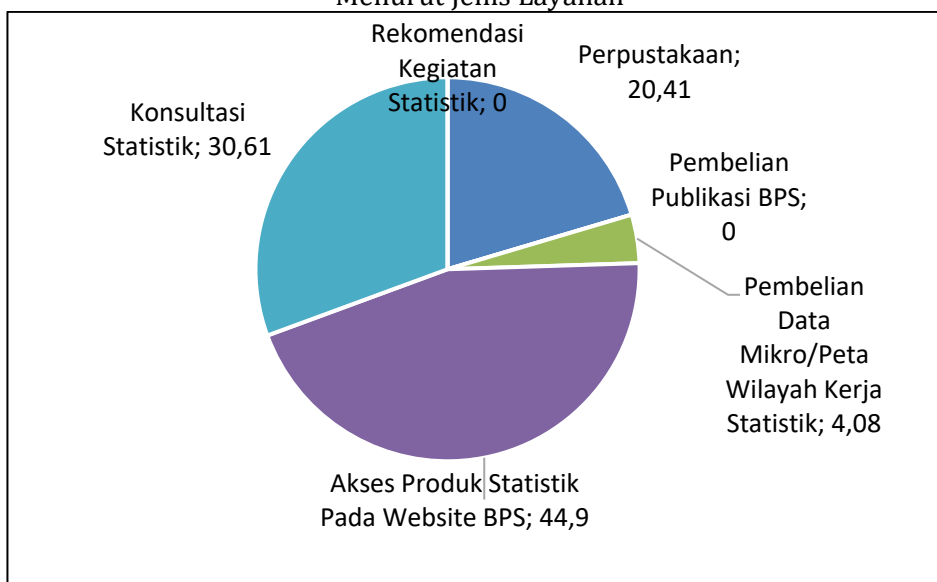
Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Kuantan Singingi 2021

2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

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

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Akses Akses Produk Statistik Pada Website BPS, yaitu sebesar 44,90%. Pada posisi kedua, Konsultasi Statistik dengan persentase sebesar 30,61%. Sementara itu, Pembelian Publikasi BPS dan Rekomendasi Kegiatan Statistik adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu sebesar 0%.

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



Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Kuantan Singingi 2021

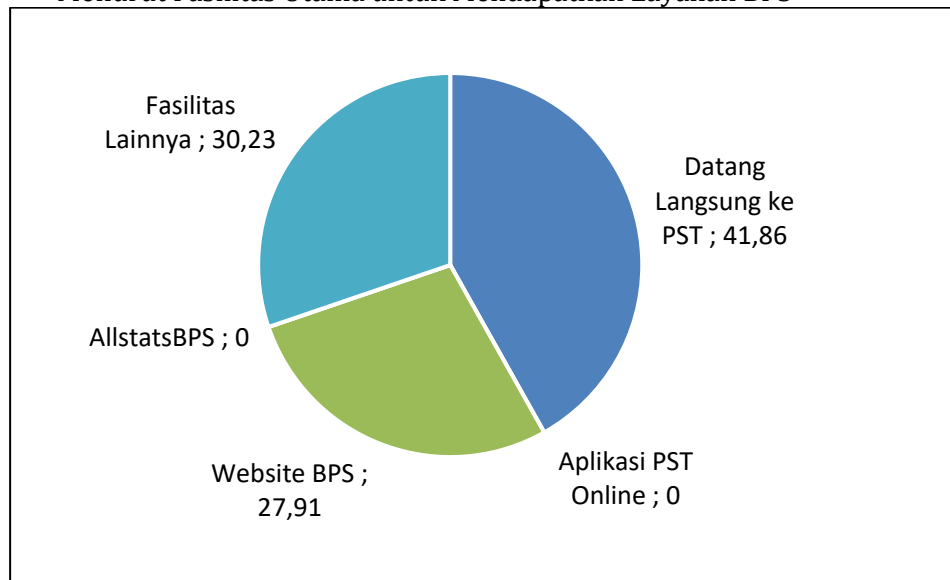
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2021. Fasilitas tersebut meliputi *Website* BPS, Allstat BPS (aplikasi android dan iOS), Silastik (silastik.bps.go.id), Sirusa (sirusa.bps.go.id), Romantik Online (romantic.bps.go.id), telepon/faksimili, *e-mail*/surat, datang langsung ke PST, dan lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi mendapatkan data melalui datang langsung dengan persentase sebesar 41,86%. Sementara itu, yang mendapatkan data melalui website BPS Kabupaten Kuantan Singingi hanya 27,91%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada *website* BPS bisa jadi belum optimal digunakan ataupun belum cukup diketahui oleh konsumen PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi. Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kabupaten Kuantan

Singingi adalah melalui Aplikasi PST Online dan AllstatsBPS, dengan persentase masing-masing 0%.

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



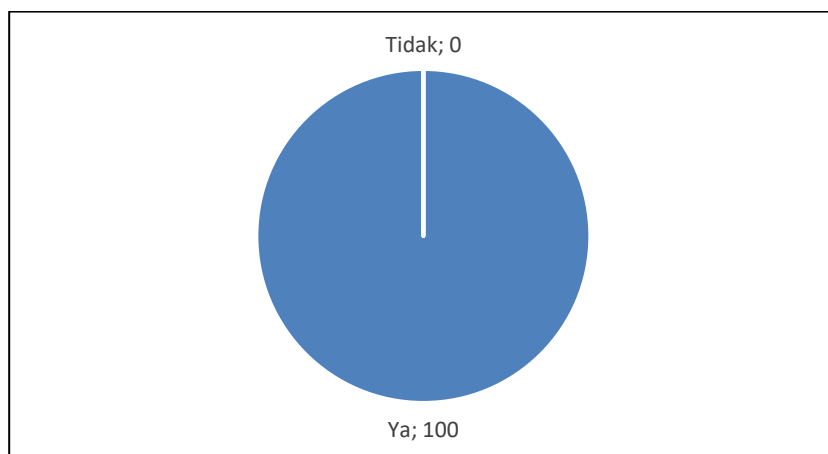
Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Kuantan Singingi 2021

2.6. Konsumen K/L/OPD Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Merujuk pada Gambar 2.7, konsumen di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi 29,03% adalah pemerintah yang berasal dari Kementerian/Lembaga/Organisasi Perangkat Daerah (K/L/OPD). Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”, BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, *monitoring*, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan.

Berdasarkan hasil SKD 2021, 100% konsumen yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi pembangunan. Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

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



Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Kuantan Singingi 2021

BAB 3

ANALISIS KEPUASAN TERHADAP LAYANAN

INDEKS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PST BPS KABUPATEN KUANTAN SINGINGI



SANGAT BAIK



95,16% PENGGUNA DATA

puas terhadap pelayanan BPS



93,55% PENGGUNA DATA

puas terhadap akses data



93,55% PENGGUNA DATA

puas terhadap sarana dan prasarana



Bab 3

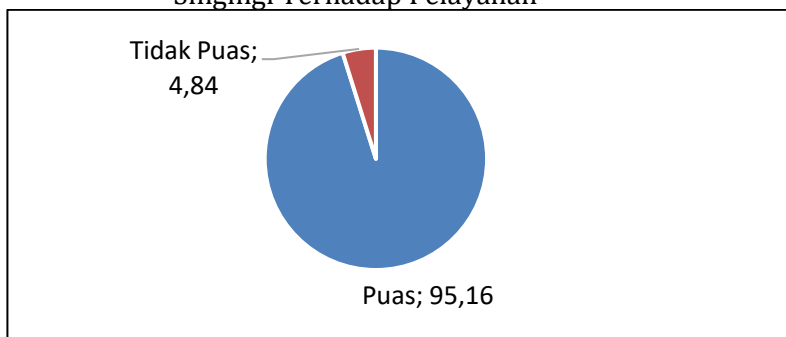
Analisis Kepuasan Layanan

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

3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi sebesar 95,16%. Jika dibandingkan dengan tahun 2020 yang sebesar 91,34%, maka persentase tersebut mengalami peningkatan sebesar 3,82%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi semakin baik.

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

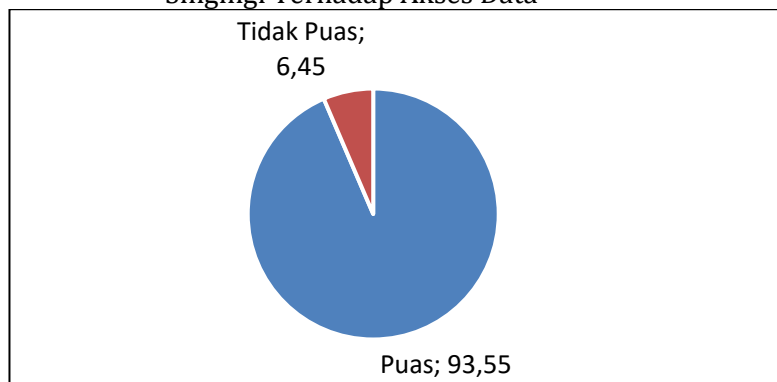


Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Kuantan Singingi 2021

3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), akses data pada *website* BPS, dan akses konten pada *website* BPS. Berdasarkan Gambar 3.2, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi yang puas terhadap akses data sebesar 93,55%, sedangkan 6,45% konsumen di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi merasa tidak puas dengan akses data.

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

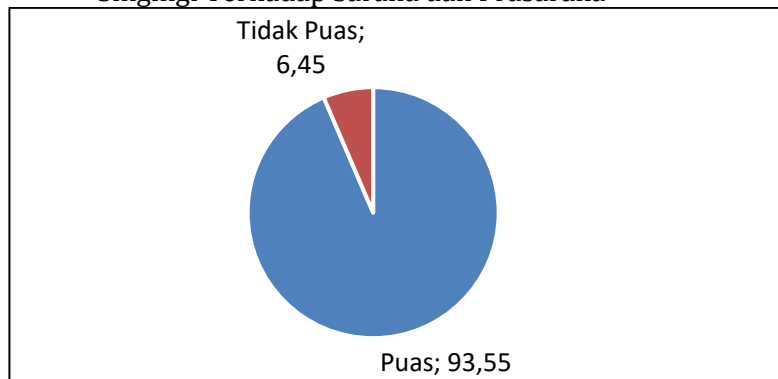


Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Kuantan Singingi 2021

3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 93,55%, sedangkan 6,45% konsumen di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.

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



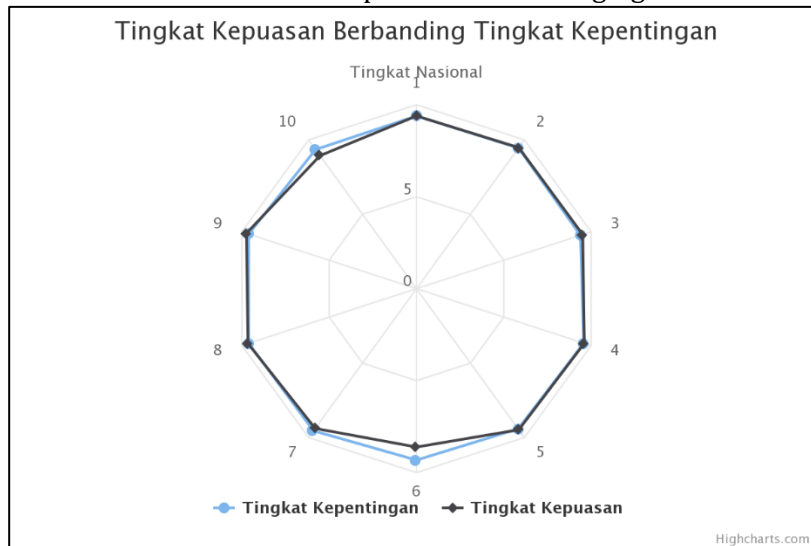
Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Kuantan Singingi 2021

3.4. *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

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

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4 dan Tabel 3.1, terlihat bahwa dari 10 atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi, 7 atribut memiliki nilai gap positif, yaitu nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari nilai harapan (kepentingan), sementara 3 atribut memiliki nilai gap negatif.

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



Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Kuantan Singingi 2021

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, 7 atribut memiliki gap positif, artinya kinerja dari atribut tersebut melebihi harapan konsumen. Sementara itu atribut Sarana Prasarana memiliki nilai gap negatif paling jauh yaitu -0,71. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi.

Atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi memiliki gap 0,13 sampai -0,71. Menurut Parsuraman (1991), jika gap negatif bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun tiga atribut pelayanan yang bernilai negatif tersebut sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

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

No. Rincian	Atribut Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	Gap
R1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9.39	9.39	0
R2	Kemudahan Prosedur	9.48	9.45	0.03
R3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9.52	9.39	0.13
R4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9.61	9.58	0.03
R5	Kesesuaian Produk Pelayanan	9.48	9.42	0.06
R6	Sarana Prasarana	8.61	9.32	-0.71
R7	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9.39	9.55	-0.16
R8	Respon Petugas Pelayanan	9.65	9.61	0.04
R9	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9.74	9.61	0.13
R10	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	8.94	9.35	-0.41

Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Kuantan Singingi 2021

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 Kuantan Singingi. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.

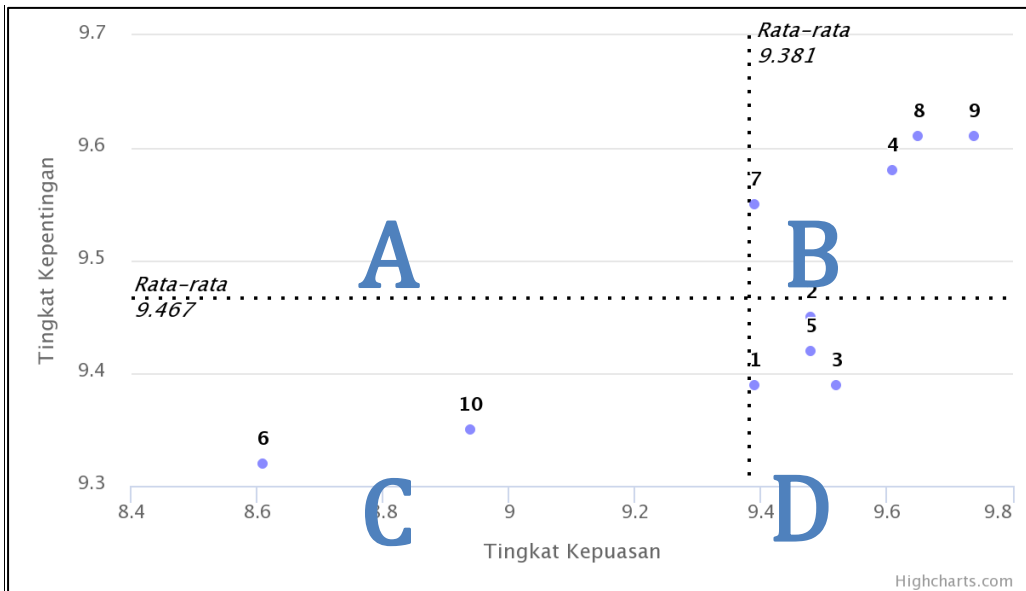
Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi

No.	Atribut Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9.39	9.39	100.00
2.	Kemudahan Prosedur	9.48	9.45	100.32
3.	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9.52	9.39	101.38
4.	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9.61	9.58	100.31
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	9.48	9.42	100.64
6.	Sarana Prasarana	8.61	9.32	92.38
7.	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9.39	9.55	98.32
8.	Respon Petugas Pelayanan	9.65	9.61	100.42
9.	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9.74	9.61	101.35
10.	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	8.94	9.35	95.61

Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Kuantan Singingi 2021

Tabel 3.2 menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian tujuh atribut bernilai >100%, sementara hanya tiga atribut bernilai <100%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi sudah memenuhi sebagian besar harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah Kesesuaian Produk Pelayanan (106,19%), sedangkan atribut Sarana Prasarana memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (98,70%).

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



Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Kuantan Singingi 2021

Keterangan

- | | |
|---|---|
| 1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan | 7. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama |
| 2. Kemudahan Prosedur | 8. Respon Petugas Pelayanan |
| 3. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian | 9. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online |
| 4. Kesesuaian Biaya Pelayanan | 10. Kemudahan Fasilitas Pengaduan |
| 5. Kesesuaian Produk Pelayanan | |
| 6. Sarana Prasarana | |

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berita baiknya, berdasarkan Gambar 3.6, tidak ada atribut pelayanan yang masuk kuadran ini

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu

dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi adalah:

1. Kesesuaian Biaya Pelayanan
2. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
3. Respon Petugas Pelayanan
4. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS adalah:

1. Sarana Prasarana
2. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

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

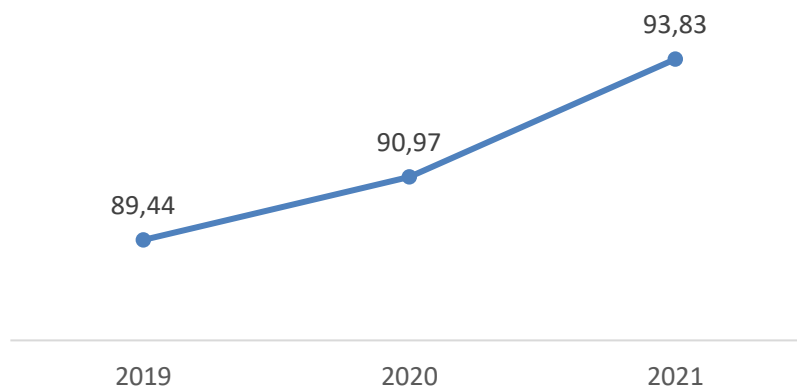
1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
2. Kemudahan Prosedur
3. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
4. Kesesuaian Produk Pelayanan

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 Kuantan Singingi tahun 2021 sebesar 93,83, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi masuk kategori Sangat Baik. Berdasarkan Gambar 3.6

, IKK BPS di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi mengalami kenaikan sebesar 2,86 poin dari 90,97 pada tahun 2020 menjadi 93,83 pada tahun 2021. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi.

Gambar 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi, 2019-2021



Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Kuantan Singingi 2019-2021

BAB 4

ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI

INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI



97,02



Perilaku Anti Korupsi
Sangat Diterapkan



Bab 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

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

Gap masing-masing atribut anti korupsi dapat dilihat dalam Tabel 4.1, berdasarkan tabel tersebut, kesemua atribut memiliki gap positif, artinya kinerja dari atribut tersebut telah melebihi harapan konsumen. Atribut anti korupsi di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi memiliki gap 0,03 sampai 0,06

Tabel 4.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Menurut Atribut Atribut Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi

No. Rincian	Atribut Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	Gap
R12	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9.65	9.61	0.04
R13	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan	9.68	9.65	0.03
R14	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9.74	9.68	0.06
R15	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9.74	9.71	0.03

Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Kuantan Singingi 2021

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

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 4 atribut anti korupsi. Berdasarkan Tabel 4.2, IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi pada tahun 2021 adalah 97,02. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi.

Tabel 4.2. Indeks Persepsi Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2021

Kode Daerah	Nama Daerah	IPAK
1401	KUANTAN SINGINGI	97,02

Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Kuantan Singingi 2021

BAB 5

ANALISIS KEBUTUHAN DATA



70,42% DATA YANG DICARI

adalah level kabupaten



67,61% DATA YANG DICARI

adalah periode tahunan



92,96% DATA YANG DICARI

diperoleh dan sesuai



Bab 5

Analisis Kebutuhan Data

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

Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi dan wilayah penyedia data BPS Kabupaten Kuantan Singingi. Wilayah PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi. Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Kabupaten Kuantan Singingi digunakan untuk menganalisis perolehan data yang berasal dari BPS Kabupaten Kuantan Singingi. 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.

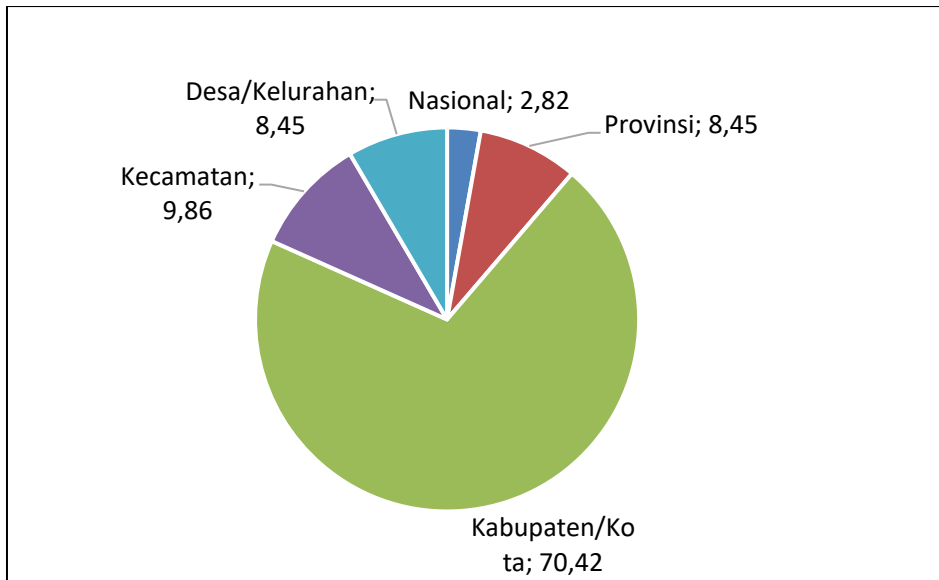
Ketika mencari data, konsumen bisa mencari lebih dari satu *series* data untuk jenis data yang sama. Sehingga, jika konsumen mencari satu jenis data sebanyak sepuluh tahun, orang tersebut akan dihitung sebagai satu konsumen dan sepuluh orang-data.

5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data

Dari hasil SKD 2021, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi. Secara umum, dari keseluruhan orang-data, 70,42% mencari data pada level kabupaten/kota. Data selanjutnya adalah data level kecamatan (9,86%) dan data level desa/kelurahan dan provinsi yang masing-masing 8,45%. Level data dengan

pencarian paling sedikit adalah data level individu (0%). Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.

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

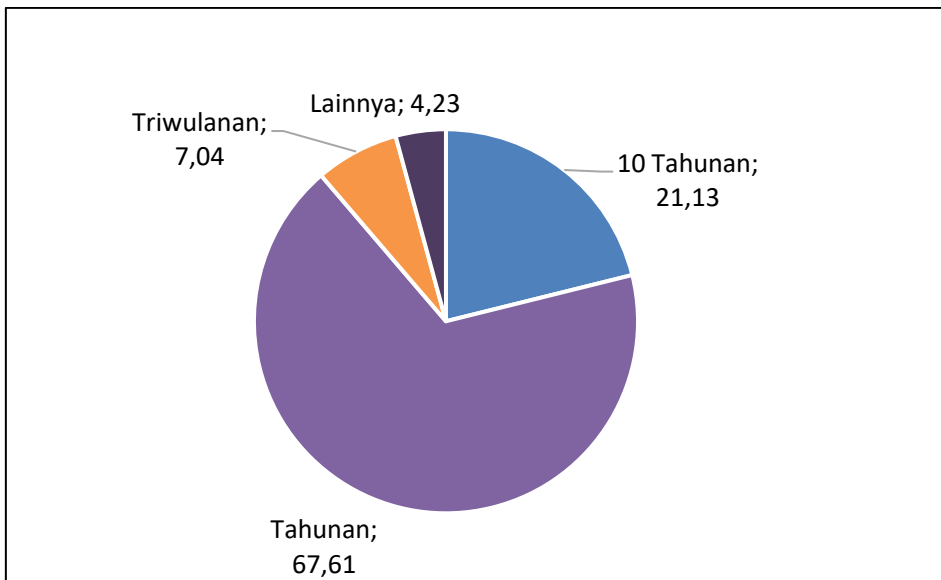


Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Kuantan Singingi 2021

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 67,61%. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu sepuluh tahunan yang memiliki persentase 21,13%. Sementara itu, data dengan pencarian yang terendah menurut periode adalah data periode harian, mingguan, bulanan, semesteran, tiga tahunan dan lima tahunan, yaitu 0%.

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

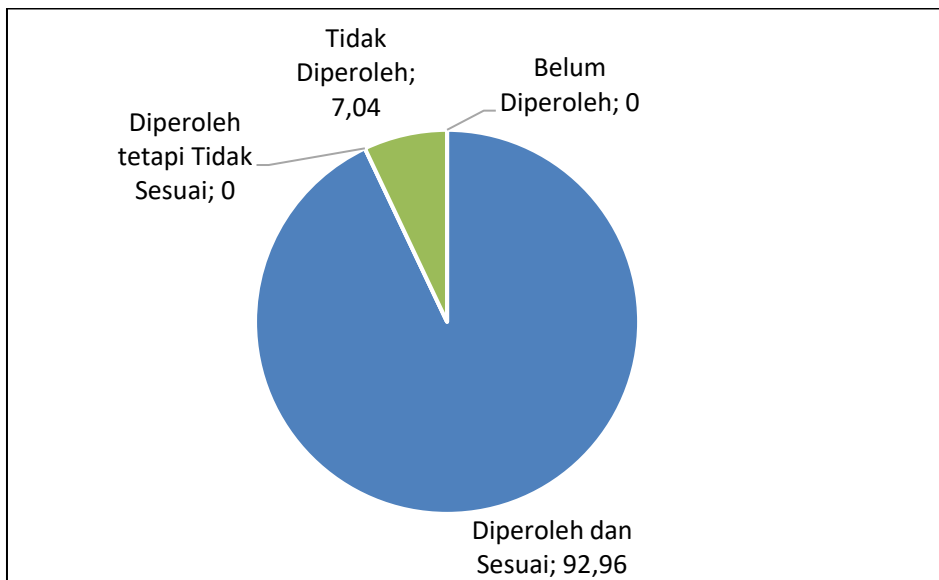


Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Kuantan Singingi 2021

5.3. Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2021 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu diperoleh dan sesuai, diperoleh tapi tidak sesuai, tidak diperoleh, dan belum diperoleh. Jenis perolehan diperoleh dan sesuai memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan diperoleh tapi tidak sesuai berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan tidak diperoleh berarti bahwa data yang dicari benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, belum diperoleh memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh. Analisis berikut menjelaskan jenis perolehan data BPS di Kabupaten Kuantan Singingi.

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



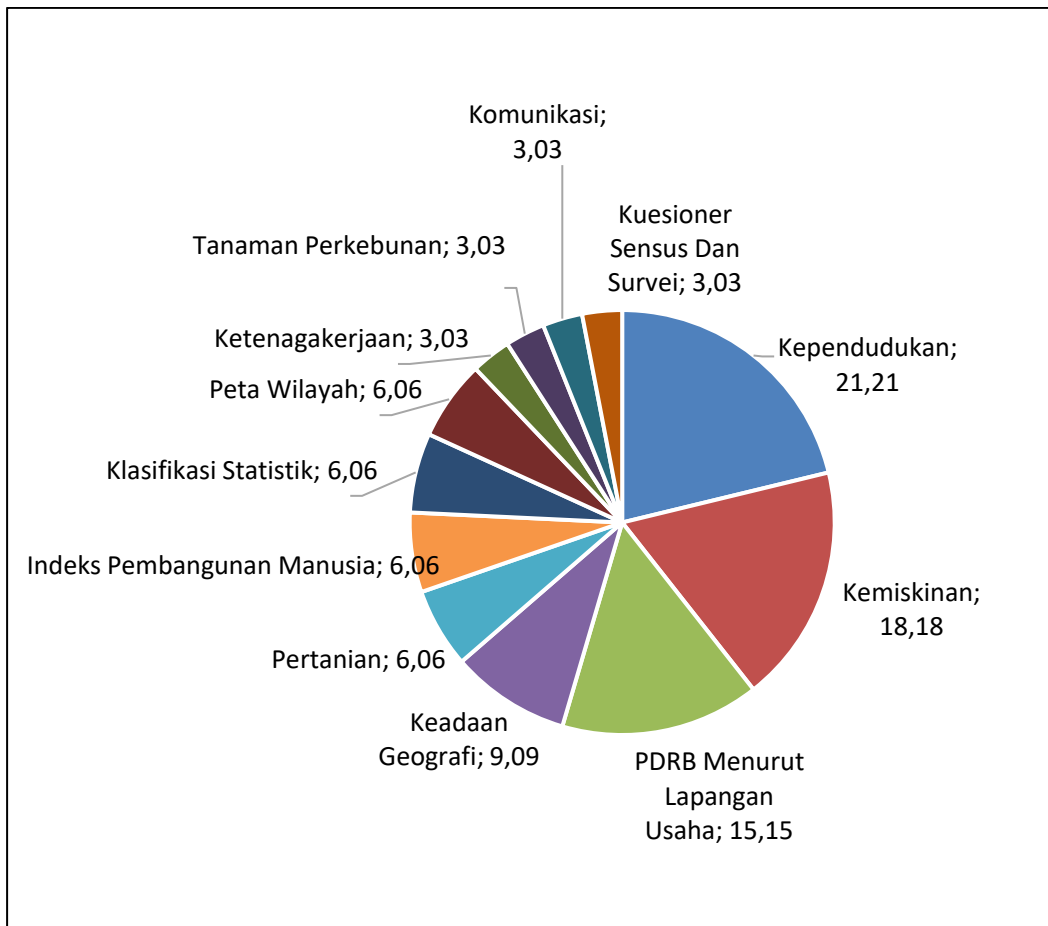
Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Kuantan Singingi 2021

Berdasarkan Gambar 5.3, dari seluruh pencarian data, 92,96% memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan, 7,04% tidak berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan, dan tidak ada yang belum memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan.

5.4. Kebutuhan Data menurut Jenis Data

Dalam survei SKD 2021 ini data diklasifikasikan menjadi beberapa jenis, di antaranya jenis data kependudukan, kemiskinan, PDRB, keadaan geografi, dan lain-lain. Berdasarkan gambar 5.4, sebagian besar data yang dicari konsumen PST adalah data kependudukan, yakni sebesar 21,21 persen. Sementara itu, jenis data yang paling sedikit dicari adalah ketenagakerjaan, tanaman perkebunan, komunikasi, dan kuesioner sensus dan survei, yakni hanya 3,03 persen.

Gambar 5.4. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi Menurut Jenis Data



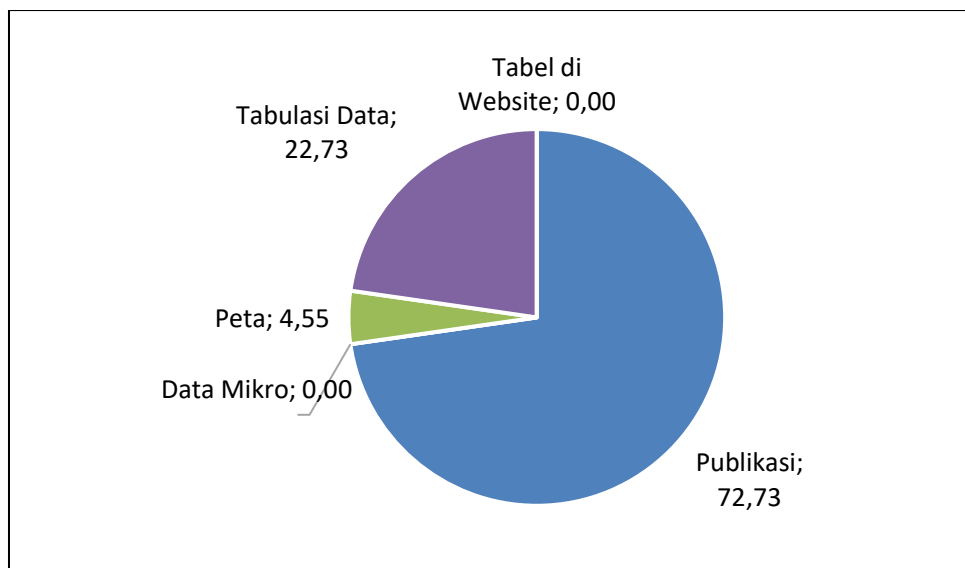
Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Kuantan Singingi 2021

5.5. Kebutuhan Data menurut Jenis Sumber Data

Data yang tersedia di Badan Pusat Statistik ada yang bersumber dari publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di website. Berdasarkan gambar 5.5, sebagian besar data yang dicari konsumen PST bersumber dari publikasi, yakni sebesar 72,73 persen. Oleh karena itu penting untuk BPS meningkatkan kualitas publikasinya disamping juga memperbanyaknya, karena ini adalah sumber data unggulan BPS Kabupaten Kuantan Singingi. Sementara itu, tidak ada responden SKD

2021 BPS Kabupaten Kuantan Singingi yang mencari data bersumber dari tabel di website dan data mikro.

Gambar 5.5. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi Menurut Jenis Sumber Data



Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Kuantan Singingi 2021

BAB 6

ANALISIS KEPUASAN TERHADAP KUALITAS DATA



93,94% KONSUMEN
puas terhadap kualitas data

✓ **100% KONSUMEN**
puas terhadap kelengkapan data

✓ **93,94% KONSUMEN**
puas terhadap akurasi data

✓ **87,88% KONSUMEN**
puas terhadap kemutakhiran data

INDEKS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS DATA KABUPATEN KUANTAN SINGINGI





Bab 6

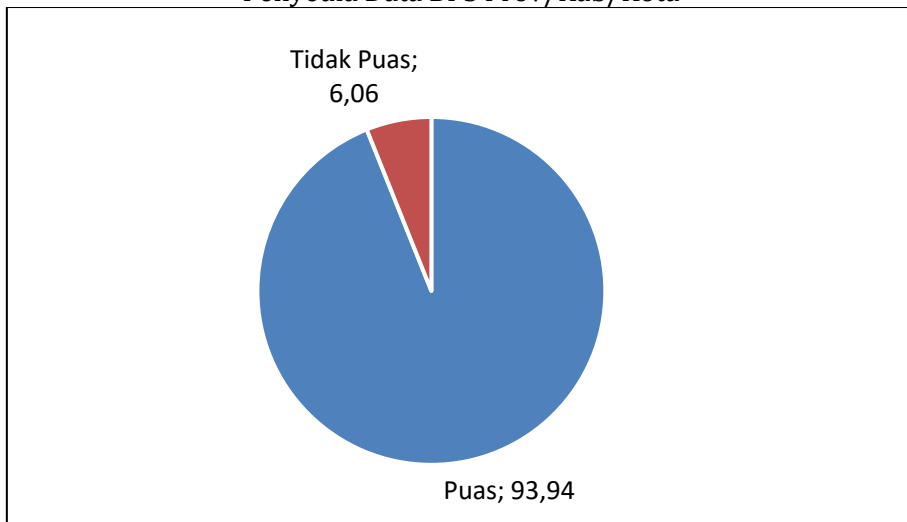
Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Kuantan Singingi disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Kuantan Singingi dengan persentase mencapai 93,94%.

Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Prov/Kab/Kota



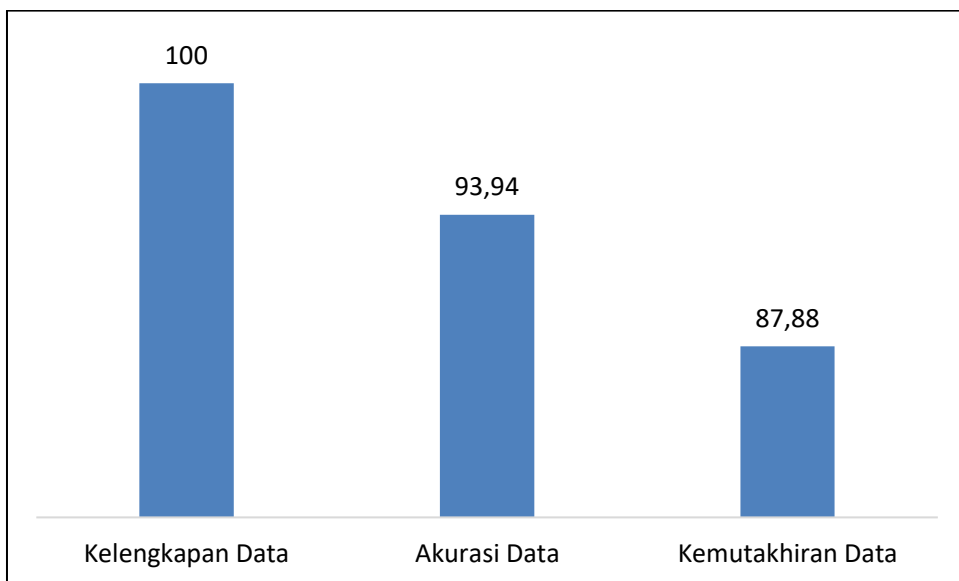
Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Kuantan Singingi 2021

Aspek Kualitas Data

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Kuantan Singingi 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 Kuantan Singingi.

Berdasarkan Gambar 6.2, lebih dari 60% konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data. Kelengkapan menjadi dimensi kualitas data dengan persentase kepuasan paling tinggi (100%).

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



Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Kuantan Singingi 2021

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap

Kualitas Data BPS dari Penyedia Data BPS Kabupaten Kuantan Singingi. Nilai IKK untuk kualitas data PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi tahun 2021 sebesar 88,23. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi merasa puas dengan kualitas data yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi.

Tabel 6.1. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS
Kabupaten Kuantan Singingi

Kode Daerah	Nama Daerah	IKK terhadap Kualitas DATA
1401	KUANTAN SINGINGI	88,23

Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Kuantan Singingi 2021



BAB 7

PENUTUP

The background image shows a person's hands typing on a laptop keyboard. The image is dark and has a grainy texture. There are decorative elements: a cluster of white dots in the top left corner, a green wavy shape on the left side, a blue wavy shape on the right side, and a green leafy branch in the bottom left corner. There are also white dots in the bottom right corner.



Bab 7 Penutup

7.1. Kesimpulan

Melalui SKD Tahun 2021, BPS Kabupaten Kuantan Singingi memperoleh segmentasi pengguna data BPS Kabupaten Kuantan Singingi. Menurut karakteristik pengguna data, mayoritas pengguna data adalah kalangan pelajar/mahasiswa yang menggunakan data BPS untuk keperluan tugas sekolah/kuliah dan juga PNS/TNI/Polri yang menggunakan data BPS untuk perencanaan dan evaluasi. Sementara menurut jenis layanan, pustaka digital atau *softcopy* publikasi adalah yang paling diminati oleh pengguna data. Oleh karena itu, kecepatan *wifi* dan keterbukaan dalam pelayanan BPS Kabupaten Kuantan Singingi harus ditingkatkan agar pengguna data dapat memperoleh data lebih cepat.

Selain itu, penilaian pengguna data terhadap data yang disediakan PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi sudah sangat baik, terlihat dari nilai Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap kualitas data BPS yang bernilai 88,23. Hal ini menandakan bahwa kepuasan konsumen terhadap data statistik BPS Kabupaten Kuantan Singingi sudah sangat memuaskan.

Secara umum pelayanan data di BPS Kabupaten Kuantan Singingi dapat dikatakan sudah baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap pelayanan BPS sebesar 93,83, naik 2,86 poin dari tahun 2020.

Peningkatan kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh PST Kabupaten Kuantan Singingi pada tahun 2021 jika dibandingkan dengan tahun 2020 menunjukkan semakin baik kualitas PST BPS Kabupaten Kuantan Singingi dan menjadi bahan evaluasi pelayanan di BPS Kabupaten Kuantan Singingi untuk mempertahankan bahkan meningkatkan lagi kualitas pelayanan dan memberikan kepuasan yang lebih baik kepada konsumen.

7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Meskipun nilai IKK pelayanan BPS Kabupaten Kuantan Singingi terus meningkat, namun masih ada beberapa atribut pelayanan yang nilai kinerjanya di bawah rata-rata, yaitu:

1. Sarana Prasarana
2. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

Oleh karena itu diperlukan perbaikan terhadap kedua atribut tersebut, untuk atribut pertama, diperlukan peningkatan pada sarana prasarana PST seperti perluasan ruang baca dan ketersediaan ruang PST yang nyaman.

Sedangkan untuk atribut kedua, diperlukan perbaikan seperti menampilkan fasilitas pengaduan dengan spanduk dan alur yang cukup jelas, sehingga pengguna data PST paham kemana mereka harus melaporkan pengaduan.



Daftar Pustaka

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



LAMPIRAN

The background image shows a person's hands typing on a laptop. The image is dark and semi-transparent, serving as a backdrop for the title. Decorative elements include a cluster of white dots in the top-left corner, a green abstract shape on the left, a blue abstract shape on the right, and a green leafy branch in the bottom-left corner. A cluster of white dots is also present in the bottom-right corner.

Lampiran 1. Realisasi Jumlah Responden menurut Metode Pengumpulan Data, 2021

Metode Pengumpulan Data	Jumlah Responden
(1)	(2)
Link	22
E-mail	0
PST	0
Manual	9
Jumlah	31

Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Kuantan Singingi 2021

Metadata Indikator

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

Lampiran 2. Persentase Konsumen menurut Jenis Kelamin, 2021

Jenis Kelamin	Persentase Responden
(1)	(2)
Laki-Laki	61,29
Perempuan	38,71
Jumlah	100,00

Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Kuantan Singingi 2021

Metadata Indikator

Konsep	: Persentase Konsumen menurut Jenis Kelamin
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD
Klasifikasi Penyajian	: 1. Jenis Kelamin
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>P_i = Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke-i</p> <p>x_i = Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke-i</p> <p>$y = \sum_{i=1}^2 x_i$ = Jumlah seluruh konsumen</p> <p>i = 1 (laki-laki), 2 (perempuan)</p>
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis kelamin.

Lampiran 3. Persentase Konsumen menurut Pekerjaan Utama, 2021

Pekerjaan Utama	Persentase
(1)	(2)
Pelajar/Mahasiswa	45,16
Peneliti/Dosen	0,00
PNS/TNI/Polri	35,48
Pegawai BUMN/D	0,00
Pegawai Swasta	3,23
Wiraswasta	6,45
Pekerjaan Utama Lainnya	9,68
Jumlah	100,00

Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Kuantan Singingi 2021

Metadata Indikator

Konsep	: Persentase Konsumen menurut dan Pekerjaan Utama
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut pekerjaan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD. Pekerjaan utama adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Pekerjaan Utama
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>P_i = Persentase konsumen dengan pekerjaan utama ke- i</p> <p>x_i = Jumlah konsumen dengan pekerjaan utama ke-i</p> <p>$y = \sum_{i=1}^7 x_i$ = 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
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pekerjaan utama.

Lampiran 4. Persentase Konsumen menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan, 2021

Pemanfaatan Hasil Kunjungan	Persentase
(1)	(2)
Tugas Sekolah/Tugas Kuliah	41,94
Pemerintahan(%)	38,71
Komersial	9,68
Penelitian	3,23
Pemanfaatan Lainnya(%)	6,45
Jumlah	100,00

Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Kuantan Singingi 2021

Metadata Indikator

Konsep	: Persentase Konsumen menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD. Pemanfaatan hasil kunjungan adalah penggunaan hasil kunjungan yang utama, baik berupa pencarian data maupun konsultasi.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>P_i = Persentase konsumen dengan pemanfaatan utama hasil kunjungan ke-i</p> <p>x_i = Jumlah konsumen dengan pemanfaatan utama hasil kunjungan ke-i</p> <p>$y = \sum_{i=1}^5 x_i$ = Jumlah seluruh konsumen</p> <p>$i = 1$ (Tugas Sekolah/Kuliah), 2 (Pemerintahan), 3 (Komersial), 4 (Penelitian), 5 (Lainnya)</p>
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori pemanfaatan tersebut.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan.

Lampiran 5. Persentase Konsumen menurut Jenis Layanan yang Digunakan, 2021

Jenis Layanan	Persentase
(1)	(2)
Perpustakaan	20,41
Pembelian Publikasi BPS	0,00
Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik	4,08
Akses Produk Statistik Pada Website BPS	44,9
Konsultasi Statistik	30,61
Rekomendasi Kegiatan Statistik	0,00
Jumlah	100,00

Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Kuantan Singingi 2021

Metadata Indikator

Konsep	: Persentase Konsumen menurut Jenis Layanan yang Digunakan
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD. Jenis layanan yang dicakup dalam SKD 2021 mencakup Perpustakaan, Pembelian Publikasi BPS, Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik, Akses Produk Statistik pada Website BPS, Konsultasi Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Jenis Layanan
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>P_i = Persentase konsumen pada layanan ke-i</p> <p>x_i = Jumlah konsumen yang menggunakan layanan ke-i</p> <p>$y = \sum_{i=1}^6 x_i$ = Jumlah seluruh konsumen</p> <p>i = 1 (Perpustakaan), 2 (Pembelian Publikasi), 3 (Pembelian Data Mikro/ Peta Wilkerstat), 4 (Akses Produk, Statistik melalui website), 5 (Konsultasi Statistik), 6 (Rekomendasi Kegiatan Statistik)</p>
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan jenis layanan tersebut.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis layanan yang digunakan.

Lampiran 6. Persentase Konsumen menurut Penggunaan Data BPS sebagai Rujukan Utama, 2020-2021

Wilayah PST	Penggunaan Data BPS sebagai Rujukan Utama
(1)	(2)
2020	79,41
2021	80,65

Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Kuantan Singingi 2021

Metadata Indikator

Konsep	: Persentase Konsumen menurut Penggunaan Data BPS sebagai Rujukan Utama
Definisi	<p>: Perbandingan jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.</p> <p>Penggunaan data BPS sebagai rujukan utama artinya penggunaan data BPS dijadikan sebagai acuan utama dalam melakukan suatu kegiatan.</p>
Klasifikasi Penyajian	: Tahun
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	<p>: $P = \frac{x}{y} \times 100\%$</p> <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.
Manfaat	: Mendapatkan informasi mengenai persentase konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama.

Lampiran 7. Persentase Konsumen K/L/OPD menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, *Monitoring*, dan Evaluasi Pembangunan, 2020-2021

Wilayah PST	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
(1)	(2)
2020	83,33
2021	100,00

Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Kuantan Singingi 2021

Metadata Indikator

Konsep	: Persentase Konsumen K/L/OPD menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen K/L/OPD menurut penggunaan data BPS sebagai perencanaan, <i>monitoring</i> , dan evaluasi pembangunan nasional terhadap jumlah konsumen K/L/OPD yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan 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. 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.
Klasifikasi Penyajian	: Tahun
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P = \frac{x}{y} \times 100\%$ Dengan: P = Persentase konsumen K/L/OPD yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, <i>monitoring</i> , dan evaluasi Jumlah konsumen dari K/L/OPD yang memperoleh data x = BPS dan menggunakan data BPS untuk perencanaan, <i>monitoring</i> , dan evaluasi Jumlah seluruh konsumen dari K/L/OPD yang y = memperoleh data yang dibutuhkan
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, <i>monitoring</i> , dan evaluasi pembangunan nasional.
Manfaat	: Mendapatkan informasi mengenai persentase konsumen (K/L/OPD) yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, <i>monitoring</i> , dan evaluasi pembangunan nasional yang berguna sebagai salah satu Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS.

Lampiran 8. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Aspek Kualitas Data, 2021

Aspek Kualitas Data ⁴	Persentase
(1)	(2)
Kelengkapan Data	100,00
Akurasi Data	93,94
Kemutakhiran Data	87,88

Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Kuantan Singingi 2021

Metadata Indikator

Konsep	: Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Aspek Kualitas Data
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kualitas data BPS menurut aspek kualitas data 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. Akurasi data berarti data mampu menggambarkan kondisi yang sebenarnya atau sesuai fenomena yang terjadi pada periode referensi data. Kemutakhiran data berarti data yang dihasilkan BPS <i>up to date</i> sehingga menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi pada periode referensi data. Penilaian ini berdasarkan persepsi dan pengamatan responden.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Aspek Kualitas Data
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	$P_i = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>P_i = Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data pada aspek kualitas data ke-i</p> <p>x_i = Jumlah orang-data yang memberikan penilaian puas terhadap kualitas data BPS pada aspek kualitas data ke-i</p> <p>y = Jumlah total orang-data yang memberikan penilaian puas maupun tidak puas terhadap aspek kualitas data ke-i</p> <p>$i = 1$ (Kelengkapan), 2 (Akurasi), 3 (Kemutakhiran)</p>
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan aspek kualitas data tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS menurut aspek kualitas datanya dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

Lampiran 9. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS, 2020-2021

Wilayah PST	Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
2020	91,34
2021	95,16

Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Kuantan Singingi 2021

Metadata Indikator

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

Lampiran 10. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data, 2020-2021

Wilayah PST	Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
(1)	(2)
2020	94,05
2021	93,55

Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Kuantan Singingi 2021

Metadata Indikator

Konsep	: Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akses data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan pada variabel akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (VKD21 Blok 2 Rincian 7) bernilai >7,66.
Klasifikasi Penyajian	: Tahun
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>P = Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS</p> <p>x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan akses data BPS</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen data</p>
Interpretasi	: Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap akses data.
Manfaat	: Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap akses data BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

Lampiran 11. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana, 2020-2021

Wilayah PST	Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana
(1)	(2)
2020	89,71
2021	93,55

Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Kuantan Singingi 2021

Metadata Indikator

Konsep	: Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana
Definisi	<p>: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan sarana dan prasarana terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai $>7,66$. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin). Prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Sarana prasarana pendukung pelayanan meliputi ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, toilet khusus pengguna layanan, dan sarana bagi yang berkebutuhan khusus, serta aplikasi pelayanan <i>online</i> bagi responden <i>online</i>.</p> <p>Indikator ini diukur dari variabel VKD21 Blok 2 Rincian 6 (sarana dan prasarana) dan Rincian 10 (fasilitas pengaduan).</p>
Klasifikasi Penyajian	: Tahun
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>P = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan sarana dan prasarana BPS y = Jumlah seluruh konsumen data</p>
Interpretasi	: Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana.
Manfaat	: Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasarana di unit PST BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

Lampiran 12. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan, 2019-2021

Wilayah PST	Lampiran 12. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan
(1)	(2)
2019	89,44
2020	90,97
2021	93,83

Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Kuantan Singingi 2021

Metadata Indikator

Konsep	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS
Definisi	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner VKD21.
Klasifikasi Penyajian	: Tahun
Ukuran	: Indeks
Satuan	: - (skala 100)
Rumus Penghitungan	$IKK = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{y} \times 100$ <p>Dimana: \bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i w_i = Penimbang tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i, y = skala maksimum penilaian (10) $i = 1, 2, \dots, 11 = 11$ atribut pelayanan PST BPS</p>
Interpretasi	: Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas pelayanan BPS. Hasil penghitungan IKK terhadap pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: <ol style="list-style-type: none">1. 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik2. 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik3. 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik4. 88,31-100 : Kualitas pelayanan sangat baik
Manfaat	: Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS.

Lampiran 13. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data, 2020-2021

Wilayah PST	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data
(1)	(2)
2020	88,94
2021	88,23

Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Kuantan Singingi 2021

Metadata Indikator

Konsep	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS
Definisi	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diberikan oleh BPS. IKK terhadap Kualitas Data diukur melalui 3 aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran.
Klasifikasi Penyajian	: Tahun
Ukuran	: Indeks
Satuan	: - (skala 100)
Rumus Penghitungan	$IKK = \frac{\sum_{i=1}^3 w_i \bar{x}_i}{y} \times 100$ <p>Dimana:</p> <p>\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan terhadap aspek kualitas data ke-i</p> <p>$w_i = \frac{1}{3}$ = Penimbang aspek kualitas data ke-i</p> <p>y = skala maksimum penilaian (10)</p> <p>i = 1 (kelengkapan), 2 (akurasi), dan 3 (kemutakhiran)</p>
Interpretasi	: Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas datanya. Hasil penghitungan IKK terhadap kualitas data diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: <ol style="list-style-type: none">1. 25,00-64,99 : Kualitas data tidak baik2. 65,00-76,60 : Kualitas data kurang baik3. 76,61-88,30 : Kualitas data baik4. 88,31-100,00 : Kualitas data sangat baik
Manfaat	: Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS.

Lampiran 14. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK), 2020-2021

Wilayah PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)
(1)	(2)
2020	96,50
2021	97,02

Sumber: Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Kuantan Singingi 2021

Metadata Indikator

Konsep	: Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)
Definisi	: Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai perilaku anti korupsi pada pelayanan yang diberikan oleh BPS berdasarkan persepsi responden.
Klasifikasi Penyajian	: Tahun
Ukuran	: Indeks
Satuan	: - (skala 100)
Rumus Penghitungan	$IPAK = \frac{\sum_{i=1}^4 w_i \bar{x}_i}{y} \times 100$ <p>Dimana:</p> <p>\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan pada atribut persepsi korupsi ke-i</p> <p>w_i = Penimbang tingkat kepentingan pada atribut persepsi korupsi ke-i,</p> <p>y = skala maksimum penilaian (10)</p> <p>i = 1 (diskriminasi), 2 (imbalance), 3 (pungutan liar), 4 (percaloan)</p>
Interpretasi	: Semakin mendekati angka 100, semakin baik perilaku anti korupsi diterapkan pada PST BPS
Manfaat	: Mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS.

RAHASIA	 SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2021	VKD21
Dasar hukum: 1. PP No. 51 Tahun 1959 tentang Penyelenggaraan Statistik 2. Peraturan No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SOD Unit Pelayanan Publik 3. Kepres BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SOD di Lingkungan BPS		
Nama : _____ Tanggal : _____	Nama : _____ Tanggal : _____	Kode Wilayah : _____ Nomor Urut : _____
Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)		
Pencacah Nama : _____ Tanggal : _____	Pemeriksa Nama : _____ Tanggal : _____	Nomor Responden : _____
Blok I. Keterangan Responden		
1 Nama : _____ 2 Tahun lahir : _____ 3 E-mail : _____ 4 Nomor handphone : _____ 5 Jenis kelamin : Laki-laki _____ Perempuan _____ 6 Pendidikan tertinggi yang diamatkan : ≤ SIIA/Sederajat _____ Pilih salah satu jawaban : D1/D2/D3 _____ S2 _____ S3 _____ 7 Pekerjaan utama : Pelajar/Mahasiswa _____ Pilih salah satu jawaban : Peneliti/Dosen _____ PNS/TNI/Polri _____ Pegawai BUMN/BUMD _____ Wiraswasta _____ Lainnya (.....) : _____ 8 Nama instansi/institusi : _____	9 Kategori instansi/institusi : _____ Pilih salah satu jawaban : Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri _____ Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri _____ Kementerian & Lembaga Pemerintah _____ Lembaga Internasional _____ Media Massa _____ Pemerintah Daerah _____ Pertahanan _____ BUMN/BUMD _____ Swasta lainnya _____ Lainnya (.....) : _____ 10 Pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan : Tugas Sekolah/Tugas Kuliah _____ Pilih salah satu jawaban : Pemerintahan _____ Komersial _____ Penelitian _____ Lainnya (.....) : _____ 11 Jenis layanan yang digunakan : _____ Pilih salah satu jawaban : Perustakaan _____ Pembelian Publikasi BPS _____ Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik _____ Akses produk statistik pada website BPS _____ Konsultasi Statistik _____ Rekomendasi Kegiatan Statistik _____ 12 Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS : _____ Pilih salah satu jawaban : Datang langsung ke unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) _____ Website BPS (bps.go.id) _____ Aplikasi AllStats BPS (berbasis android dan iOS) _____ Lainnya (.....) : _____ 13 Apakah data BPS digunakan sebagai rujukan utama? : Ya _____ Tidak _____ 14 Apakah pernah melakukan pengaduan terkait Pelayanan Statistik Terpadu (PST)? : Ya _____ Tidak _____	- 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 16 - 32 - 1 - 2 - 4 - 8 - 16 - 1 - 2 - 1 - 2

Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS

Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut?

Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Sangat tidak penting /tidak puas Sangat penting /puas

No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan										Tingkat Kepuasan									
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan: (sesuai Blok 1 Rincian 12).	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan 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
10	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, website: https://pengaduan.bps.go.id , e-mail: bpsq@bps.go.id)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (B1R14 berkode 1). Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Dilisi jika jenis layanan yang digunakan selain rekomendasi statistik (Blok I Rincian 11 berisi salah satu kode 1, 2, 4, 8, 16)

Dilisi jika jenis layanan yang digunakan selain rekomendasi statistik (Blok I Rincian 11 berisi salah satu dibutuhkan/dikonsultasikan dari BPS serta tingkat kepuasan terhadap masing-masing data tersebut.

3

Blok IV. Catatan

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

4

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



***BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI***

Jl. Roesdi S.Abrus No.12 Teluk Kuantan RIAU,

Telp (62-760) 21190 Faks (62-760) 21190,

Homepage: <https://kuansingkab.bps.go.id>, E-mail: bps1401@bps.go.id