

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA KOTA GORONTALO 2020





**ANALISIS HASIL
SURVEI KEBUTUHAN DATA
KOTA GORONTALO
2020**

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

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Kota Gorontalo 2020

ISSN : -
No. Publikasi : 75710.2023
Katalog : 1399013.7571
Ukuran Buku : 18,2 cm x 25,7 cm
Jumlah Halaman : xiv + 89 halaman

Naskah:

Bidang Integrasi dan Pengolahan Diseminasi Statistik/IPDS
BPS Kota Gorontalo

Desain Kover:

Bidang Integrasi dan Pengolahan Diseminasi Statistik/IPDS
BPS Kota Gorontalo

Desain Kover:

Bidang Integrasi dan Pengolahan Diseminasi Statistik/IPDS
BPS Kota Gorontalo

Penerbit:

© BPS Kota Gorontalo

Pencetak: -

**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

Penanggung Jawab : Sigit Nugroho Putra, SST

Penulis Naskah : Ayu Fithri Maharani, S.Tr.Stat

Penyunting : Ayu Fithri Maharani, S.Tr.Stat

Pengolah Data : Badan Pusat Statistik

Gambar Kulit : Ayu Fithri Maharani, S.Tr.Stat

Layout dan Ilustrasi : Ayu Fithri Maharani, S.Tr.Stat

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

Kata Pengantar



Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang diselenggarakan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) untuk mengidentifikasi kebutuhan data statistik dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS. SKD dilaksanakan secara rutin tiap tahun sejak 2005, namun awalnya masih dilakukan di BPS Pusat saja. Sejak tahun 2014, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

Pada tahun 2020, BPS kembali menyelenggarakan SKD di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 480 BPS Kabupaten/Kota. Hasil SKD 2020 disajikan dalam bentuk publikasi yang berisi analisis mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan terhadap kualitas data. Analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

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

Gorontalo, Desember 2020

Kepala
BPS Kota Gorontalo

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rasjid Masjhur'. The signature is stylized and fluid.

Ir. Rasjid Masjhur

Daftar Isi



Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang	3
1.2. Tujuan dan Manfaat	4
1.3. Landasan Teori	4
1.3.1. Pelayanan Statistik Terpadu	4
1.3.2. Faktor Kepuasan Layanan.....	5
1.3.3. Konsep dan Definisi	6
1.4. Metodologi	7
1.4.1. Metode Sampling	7
1.4.2. Metode Pengumpulan Data	8
1.4.3. Metode Analisis Data.....	8
1.5. Sistematika Penulisan	16
1.6. Realisasi Pengumpulan Data	16
1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST.....	17
1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2020	18
Bab 2 Segmentasi Konsumen	19
2.1. Gambaran Umum Konsumen	21
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik.....	22
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	26
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	28
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS.....	29
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	31
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan.....	33
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data	34

3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana	34
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS	35
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS	38
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	42
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi	43
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS	45
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data	47
5.1. Pencarian Jenis Data Menurut Level Data	49
5.2. Pencarian Jenis Data Menurut Periode Data	50
5.3. Perolehan Data BPS Kota Gorontalo	51
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data	53
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS	55
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS	56
Bab 7 Penutup	59
7.1. Kesimpulan.....	61
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan	62
Daftar Pustaka	63
Lampiran	65

Daftar Tabel



Tabel 1.1 Langkah-langkah Penghitungan IKK.....	13
Tabel 1.2 Klasifikasi Kualitas Pelayanan.....	14
Tabel 1.3 Klasifikasi Persepsi Perilaku Anti Korupsi.....	16
Tabel 1.4 Jumlah dan Persentase Wilayah PST yang Memenuhi Sarana dan Prasarana.....	17
Tabel 1.5 Realisasi Jumlah Responden SKD 2020 Menurut Wilayah PST BPS di Kota Gorontalo	18
Tabel 3.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Gorontalo.....	37
Tabel 3.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Gorontalo.....	38

<https://gorontalokota.go.id>

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

Daftar Gambar



Gambar 1.1	Diagram <i>Cartesius Importance and Performance Analysis</i>	11
Gambar 2.1	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	21
Gambar 2.2	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Kelompok Umur	22
Gambar 2.3	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Jenis Kelamin	23
Gambar 2.4	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	24
Gambar 2.5	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Pekerjaan Utama	25
Gambar 2.6	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Instansi/Institusi.....	26
Gambar 2.7	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	27
Gambar 2.8	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Jenis Layanan.....	28
Gambar 2.9	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS	29
Gambar 3.1	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo Terhadap Pelayanan	33
Gambar 3.2	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo Terhadap Akses Data.....	34
Gambar 3.3	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo Terhadap Sarana dan Prasarana	35
Gambar 3.4	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Gorontalo.....	36
Gambar 3.5	<i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Kota Gorontalo.....	40
Gambar 3.6	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kota Gorontalo.....	42
Gambar 4.1	Indeks Persepsi Anti Korupsi di PST BPS Kota Gorontalo Tahun 2020	46
Gambar 5.1	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Level Data.....	50
Gambar 5.2	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Periode Data.....	50

Gambar 5.3	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Perolehannya.....	51
Gambar 6.1	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Gorontalo	55
Gambar 6.2	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat Menurut Aspek Kualitas Data.....	56
Gambar 6.3	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Kota Gorontalo.....	57

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

Daftar Lampiran



Lampiran 1.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur.....	67
Lampiran 2.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin	68
Lampiran 3.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	69
Lampiran 4.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama.....	70
Lampiran 5.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi.....	71
Lampiran 6.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan	72
Lampiran 7.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan.....	73
Lampiran 8.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS.....	74
Lampiran 9.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	75
Lampiran 10.	Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Pengguna Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	76
Lampiran 11.	Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data.....	77
Lampiran 12.	Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data.....	78
Lampiran 13.	Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya	79
Lampiran 14.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data.....	80
Lampiran 15.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data	81
Lampiran 16.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data.....	82
Lampiran 17.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data	83

Lampiran 18.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST	84
Lampiran 19.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST	85
Lampiran 20.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST	86
Lampiran 21.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST	87
Lampiran 22.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data.....	88
Lampiran 23.	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST	89

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

Bab 1

Pendahuluan

Survei Kebutuhan Data

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

Lokus dan Waktu

Pelayanan Statistik Terpadu (PST)
di satuan kerja BPS Kota Gorontalo



Juni - September 2020

Responden

Konsumen penerima layanan

unit PST BPS dengan cara:

- Online E-mail
- Online PST
- Online Link

pada 1 Januari 2020
s.d periode akhir pencacahan

Analisis

Analisis Deskriptif yang digunakan
antara lain:

- Analisis Tabulasi Silang
(Cross Tab Analysis)
- Analisis Kesenjangan
(Gap Analysis)
- Analisis Kuadran
Importance and
Performance Analysis (IPA)
- Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)
disertai persentase konsumen yang puas
- Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Instrumen

Kuesioner VKD20

- Hardcopy : print out kuesioner
- Softcopy : sistem aplikasi SKD 2020



Bab 1

Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

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

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan badan 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. Dalam menyebarkan data dan informasi statistik, BPS menyediakan unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.

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

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dirancang dan dilakukan oleh BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. SKD pertama kali dilaksanakan tahun 2005 dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS Pusat dan lima BPS Provinsi sebagai uji coba (*pilot project*). Pada

tahun 2009 dan 2010, SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan sebelas BPS Provinsi. Tahun 2011 – 2013, SKD dilakukan di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi. Sejak tahun 2014, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

1.2. Tujuan dan Manfaat

Secara umum, tujuan pelaksanaan SKD 2020 adalah mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik. Tujuan tersebut sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik. Selain itu, pelaksanaan SKD 2020 juga dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan BPS. Hal ini ditujukan untuk menjawab amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Hasil SKD 2020 dapat dimanfaatkan oleh BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota untuk mengidentifikasi beberapa isu, antara lain:

- a. Kebutuhan data dari konsumen
- b. Kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan publik
- c. Rekomendasi perbaikan pelayanan publik
- d. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)
- e. Indikator Kinerja Utama (IKU)
- f. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

1.3. Landasan Teori

1.3.1. Pelayanan Statistik Terpadu

Data hasil kegiatan sensus atau survei harus disampaikan kepada masyarakat sebagai konsumen. Penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi sorotan 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.

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

konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Pelayanan yang diberikan oleh BPS tidak hanya dilakukan dengan tatap muka atau datang langsung ke unit PST BPS, tetapi dapat juga dilakukan tanpa tatap muka baik melalui *website* BPS, aplikasi AllStat BPS (berbasis Android dan iOS), telepon, faksimili, *e-mail*, maupun surat.

Fungsi pelayanan di BPS Pusat berada pada Direktorat Diseminasi Statistik. Sementara itu, fungsi pelayanan di BPS Provinsi berada pada Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik dan fungsi pelayanan di BPS Kabupaten/Kota berada pada Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik. PST memiliki enam jenis layanan, yaitu layanan pustaka tercetak, layanan pustaka digital, layanan data mikro, layana Pustaka online via Whatsapp, layanan konsultasi data statistik, serta layanan rekomendasi kegiatan statistik.

1.3.2. Faktor Kepuasan Layanan

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

a. *Responsiveness* (daya tanggap)

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

b. *Assurances* (jaminan)

Jaminan merupakan bentuk kepastian dari suatu unit pelayanan. Unsur ini sangat ditentukan oleh jaminan dari pemberi layanan, sehingga

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

c. *Tangible* (fisik)

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

d. *Empathy* (empati)

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

e. *Reliability* (keandalan)

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

1.3.3. Konsep dan Definisi

- a. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2020 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2020 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 kedeputian yang ada di BPS pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- l. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- m. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.

1.4. Metodologi

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

1.4.1. Metode Sampling

SKD 2020 dilakukan dengan metode non probability sampling yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Adapun tekniknya adalah quota sampling yaitu

teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang akan diselidiki ditetapkan terlebih dahulu.

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKD 2020 dilakukan pada Juni–September 2020 oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (*self enumeration*). Instrumen yang digunakan adalah kuesioner VKD20. Pengumpulan data dilakukan dengan 2 (dua) metode, yaitu pencacahan manual dan elektronik (*online*). Pencacahan manual merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden dengan menggunakan kuesioner dalam bentuk *hardcopy* atau yang dikenal dengan istilah PAPI (*Pencil and Paper Interview*). Pencacahan elektronik merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden melalui aplikasi berbasis *website* atau yang dikenal dengan istilah CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*). Terdapat 3 (tiga) metode pencacahan elektronik SKD 2020, yaitu:

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

1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis 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).

Ruang lingkup analisis hasil SKD 2020 dalam publikasi ini adalah PST BPS Kota Gorontalo

a. Analisis Tabulasi Silang

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

b. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

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

c. *Importance and Performance Analysis* (IPA)

Metode IPA dikenal pula dengan istilah analisis kuadran (*quadrant analysis*). Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). Tujuan metode ini adalah untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Brandt, 2000 dan Latu, 2000). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang sangat mempengaruhi kepuasan dan

peningkatan pelayanan (*improvement*). IPA telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

Dalam IPA, terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

1) Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = Tingkat kesesuaian

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

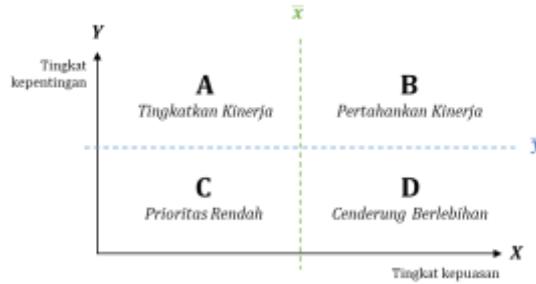
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

2) Diagram Cartesius

Diagram cartesius 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*

Keempat kuadran tersebut memiliki arti sebagai berikut:

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

Kuadran “Prioritas Rendah” terletak di sebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut tidak terlalu istimewa.

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

- Kuadran D (*low importance & high performance*)

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

d. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

IKK atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS Kota Gorontalo dan data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS Kota Gorontalo. Aspek yang dihitung adalah kualitas pelayanan dan kualitas data.

IKK kualitas pelayanan diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD20. IKK kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data, yaitu kualitas secara umum, kelengkapan, akurasi, dan kemitakhiran. 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. Rumus penimbang:</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{13} \bar{y}_i}$ <p>dengan: w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^{13} w_i = 1$ \bar{y}_i = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i $i = 1, 2, \dots, 13$</p>	<p>Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10. Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu</p> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^4 \bar{y}_i} = \frac{10}{40}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^4 w_i = 1$
2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan. Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{13} w_i} = \sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i$ <p>dengan: \bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data. Rumus IKK';</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^4 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^4 w_i} = \sum_{i=1}^4 \frac{10}{40} \bar{x}_i$ <p>dengan: \bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i</p>
3. Menghitung IKK	<p>Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:</p> $IKK = \frac{IKK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$	

Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2. Klasifikasi nilai IKK Tahun 2020 berbeda dengan klasifikasi pada tahun sebelumnya. Pada tahun 2020, klasifikasi nilai didasarkan pada PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tabel 1.2. Klasifikasi Kualitas Pelayanan

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

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

e. Persentase Konsumen yang Puas

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

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2020 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab di atas 7,66 (berdasarkan Tabel 1.2). Konsep penghitungan ini berbeda dengan tahun sebelumnya, dimana konsumen dikatakan puas jika memberikan penilaian di atas 5,5 (setengah dari nilai median). Oleh karena itu, jika akan membandingkan indikator persentase konsumen yang puas antara tahun 2020 dengan tahun 2019 perlu dilakukan penyesuaian rumus yang sama terlebih dahulu.

f. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

IPAK digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kota Gorontalo. Aspek yang dihitung adalah penerapan perilaku anti korupsi, meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar, dan tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD20.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah:

1. Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

i = 1, 2, 3, 4

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

IPAK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 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:

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

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

Tabel 1.3. Klasifikasi Persepsi Perilaku Anti Korupsi

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

1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 2020.

Bab 2 Segmentasi Konsumen, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Kota Gorontalo yang menjadi responden SKD 2020 berdasarkan Blok I VKD20.

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Kota Gorontalo berdasarkan Blok II VKD20.

Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Kota Gorontalo berdasarkan Blok II VKD20.

Bab 5 Analisis Kebutuhan Data, berisi analisis mengenai data di PST BPS Kota Gorontalo yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD20.

Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Kota Gorontalo X yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD20.

Bab 7 Penutup, berisi kesimpulan hasil SKD 2020 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2021 dan rekomendasi perbaikan layanan di PST BPS Kota Gorontalo.

1.6. Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2020 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 di Unit PST

Direktorat Diseminasi Statistik melakukan pembinaan dan pengembangan secara berkesinambungan terhadap unit PST di BPS Kota Gorontalo. Hal tersebut dilakukan mulai dari pembinaan sumber daya manusia, pengembangan sarana dan prasarana, sampai dengan pengembangan aplikasi PST. Hasil pembinaan dan pengembangan tersebut diharapkan dapat meningkatkan pelayanan data dan informasi statistik di seluruh unit PST.

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST pada SKD 2020, meliputi:

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

Tabel 1.4. Jumlah dan Persentase Wilayah PST yang Memenuhi Sarana dan Prasarana

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

Tabel 1.4 menjelaskan pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Kota Gorontalo. Pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Kota Gorontalo sudah sangat baik. Sementara itu, informasi petugas pelayanan juga tersedia pada PST BPS Kota Gorontalo (100,00%).

Pada PST BPS Kota Gorontalo, pemenuhan sarana dan prasarana sangat baik. Terdapat 100% PST yang memiliki informasi pelayanan, 100% PST yang memiliki informasi maklumat pelayanan, 100% PST yang memiliki wifi, 100% PST yang memiliki informasi petugas pelayanan, 100% PST yang memiliki ruang pelayanan, 100% PST yang memiliki komputer, dan 100% PST yang memiliki sarana pengaduan.

1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2020

Dalam SKD 2020, masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi. PST BPS Pusat memiliki target responden paling banyak, yaitu 150 responden. Target jumlah responden untuk PST BPS Provinsi adalah 70 responden. Sementara itu, PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh responden sebanyak 30 responden.

Pelaksanaan kegiatan SKD 2020 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Di BPS Kota Gorontalo, total realisasi responden adalah sebesar 30 responden atau sebesar 30 dari total target yang telah ditetapkan (30 responden). Hal ini berarti target responden PST BPS Kota Gorontalo Tahun 2020 sudah terpenuhi. Adapun rincian realisasi responden berdasarkan wilayah PST BPS di Kota Gorontalo dapat dilihat pada Tabel 1.5.

Tabel 1.5. Realisasi Jumlah Responden SKD 2020 Menurut Wilayah PST BPS di Kota Gorontalo

Wilayah PST BPS	Jumlah Responden
Kota Gorontalo	30

Bab 2

Segmentasi Konsumen

*pengguna data dan/atau pengguna layanan yang menjadi responden SKD2020



Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo didominasi oleh...



Laki-laki

56,67%



Lulusan D4/S1

53%



PNS/TNI/Polri

47%

sebagian besar menggunakan ...

gorontalo.bps.go.id

Fasilitas *website*
untuk memperoleh data

64%



layanan publikasi digital

43%



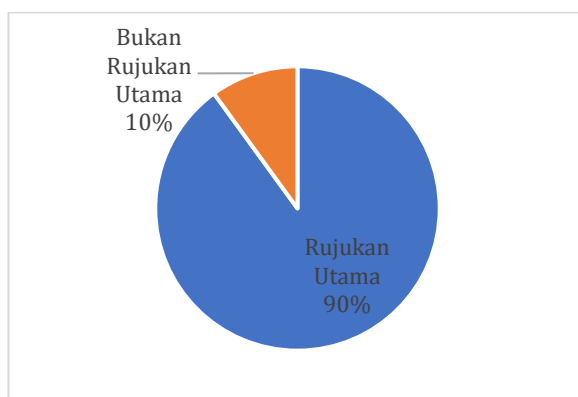
Bab 2 Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kota Gorontalo. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan BPS Kota Gorontalo 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 Kota Gorontalo dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Gorontalo menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 90%.



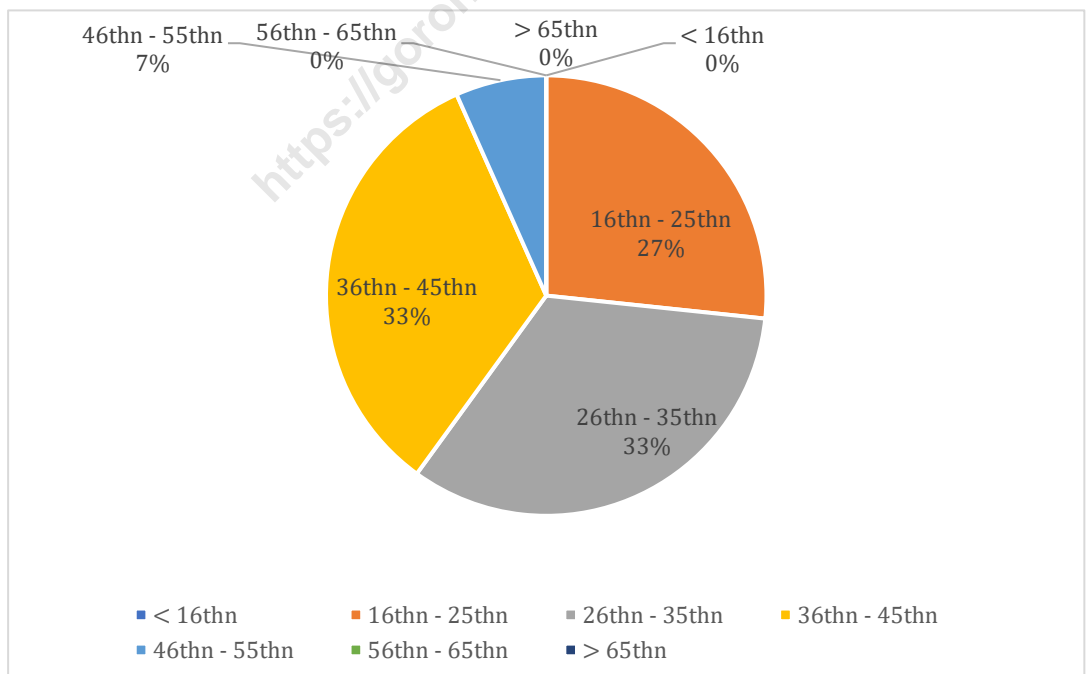
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

2.2. Konsumen Menurut Karakteristik

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

Kelompok Umur

Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Kota Gorontalo didominasi oleh konsumen berumur 16-55 tahun yang terbagi menjadi empat kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 26-35 tahun (33,33%) dan 36-45 tahun (33,33%), disusul konsumen berumur 16-25 tahun (26,67%), dan konsumen berumur 46-55 tahun (6,67%). 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.

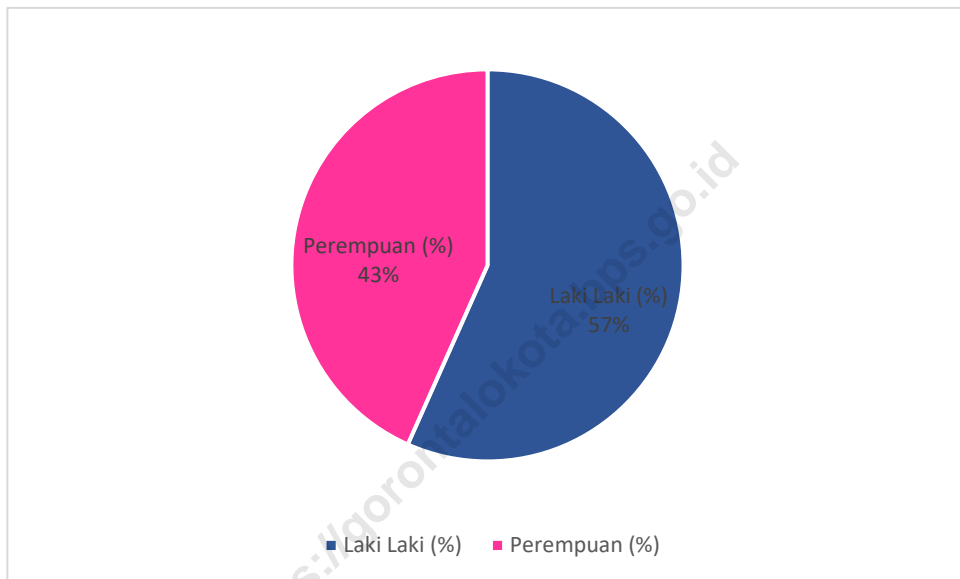


Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Kelompok Umur*

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

Jenis Kelamin

Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kota Gorontalo menurut jenis kelamin. Persentase Konsumen laki-laki di PST BPS Kota Gorontalo adalah sebesar 56,67%. Sementara itu, 43,33% konsumen di PST BPS Kota Gorontalo adalah perempuan.

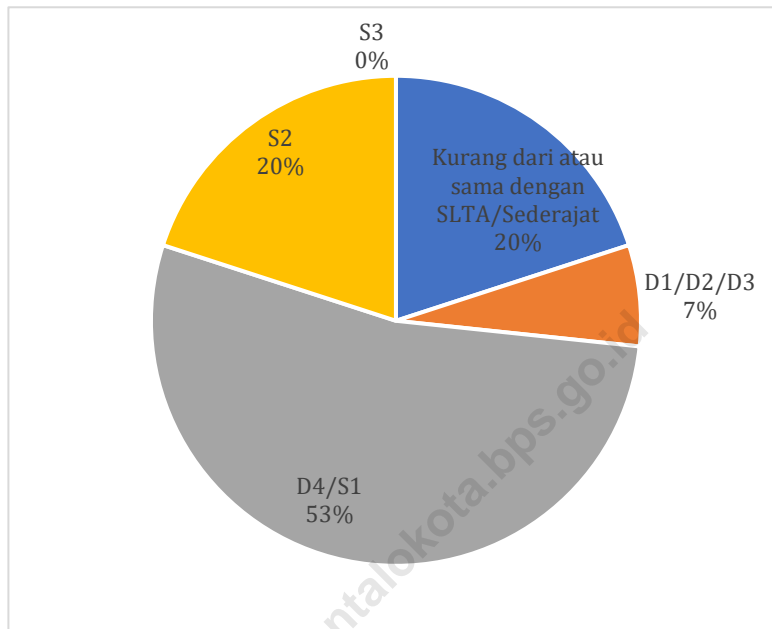


Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Jenis Kelamin

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2020, 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 Kota Gorontalo didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (53%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan kurang dari atau sama dengan SLTA/Sederajat (20%) dan S2 (20%). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 menjadi konsumen yang paling sedikit

dengan persentase 7%, sedangkan konsumen dengan tingkat Pendidikan S3 tidak ada (0%).



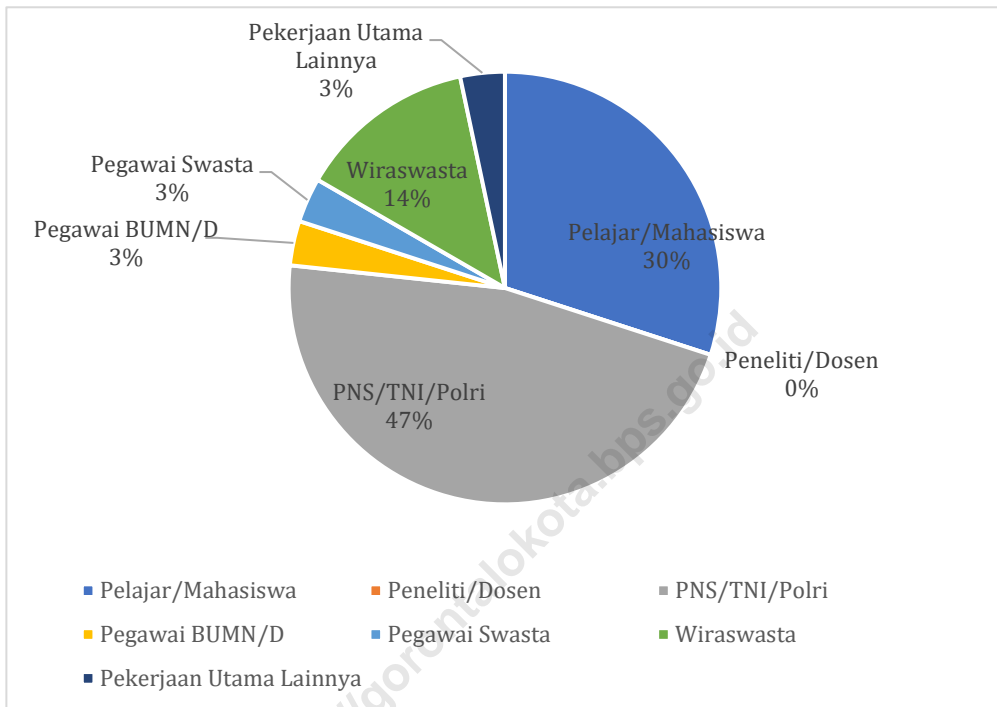
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

Pada SKD 2020, 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 2020 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 Kota Gorontalo adalah PNS/TNI/Polri (46,67%). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang didominasi oleh tingkat pendidikan D4/S1 (53%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pelajar/Mahasiswa memiliki persentase sebesar 30%. Konsumen yang bekerja sebagai pegawai swasta, pegawai BUMN/D, dan pekerjaan utama lainnya masing-masing memiliki

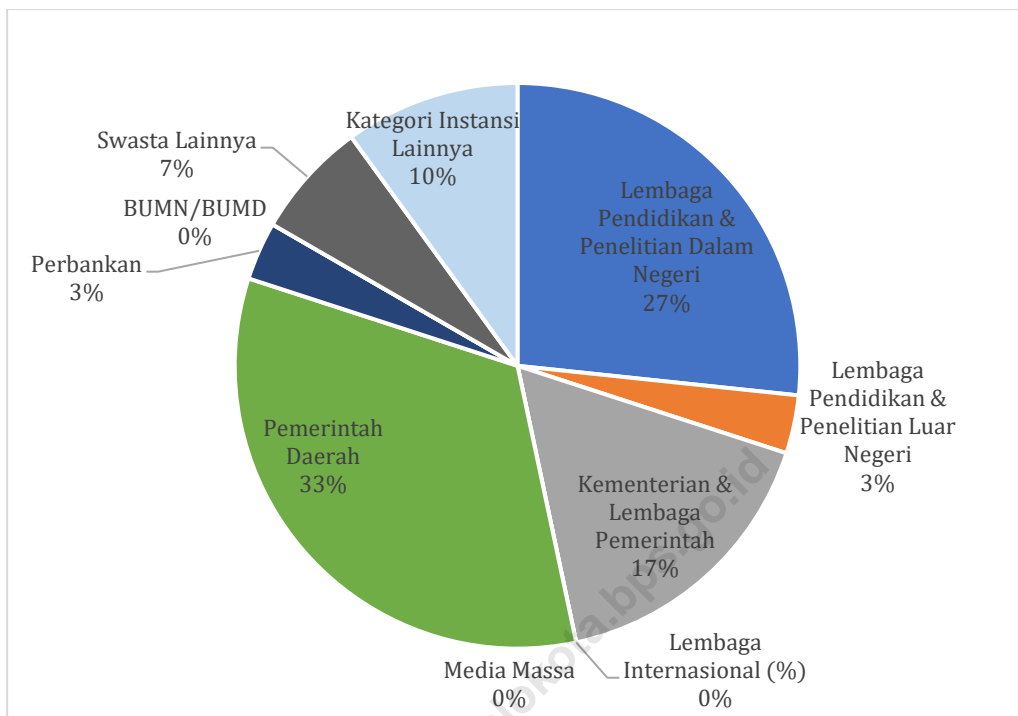
persentase sama yaitu sebesar 3%. Sementara itu, konsumen yang bekerja sebagai peneliti/Dosen tidak ada (0%).



Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Pekerjaan Utama

Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2020 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Gorontalo berasal dari Pemerintah Daerah (33%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 dan pekerjaan utama konsumen, yaitu PNS/TNI/Polri. Konsumen yang bekerja di Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 27%. Sementara itu, konsumen yang bekerja di Kementerian dan Lembaga Pemerintah memiliki persentase sebesar 17%.

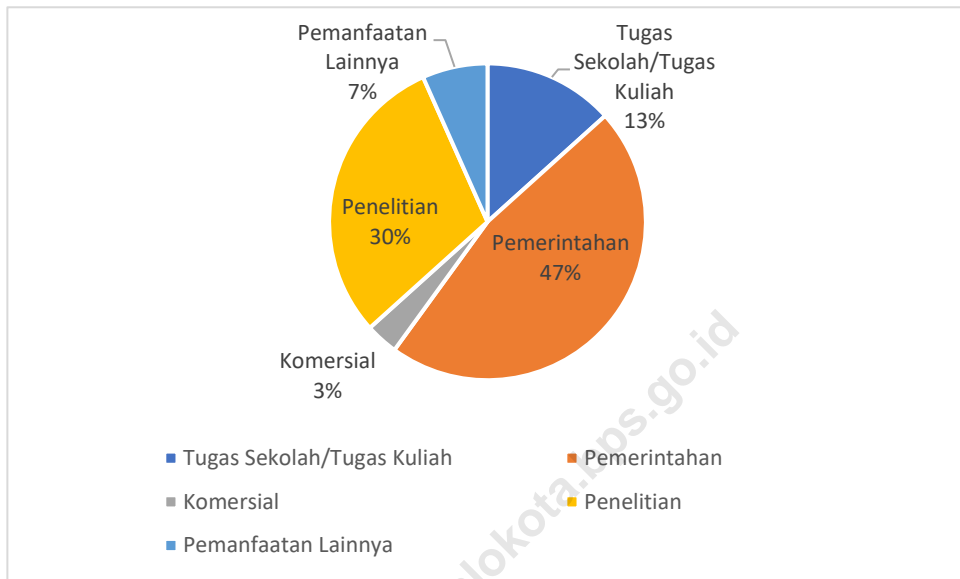


Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Instansi/Institusi

2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kota Gorontalo menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kota Gorontalo. Dalam SKD 2020, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, hasil SKD 2020 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kota Gorontalo cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kota Gorontalo paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan (46,67%). Pemanfaatan untuk Penelitian serta Tugas Sekolah/Tugas Kuliah menempati posisi kedua dan ketiga, dengan persentase masing-masing sebesar 30% dan 13,33%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kota Gorontalo sangat dibutuhkan dalam

bidang penelitian dan perencanaan. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan yang paling sedikit adalah untuk Komersial, yaitu sebesar 3%.



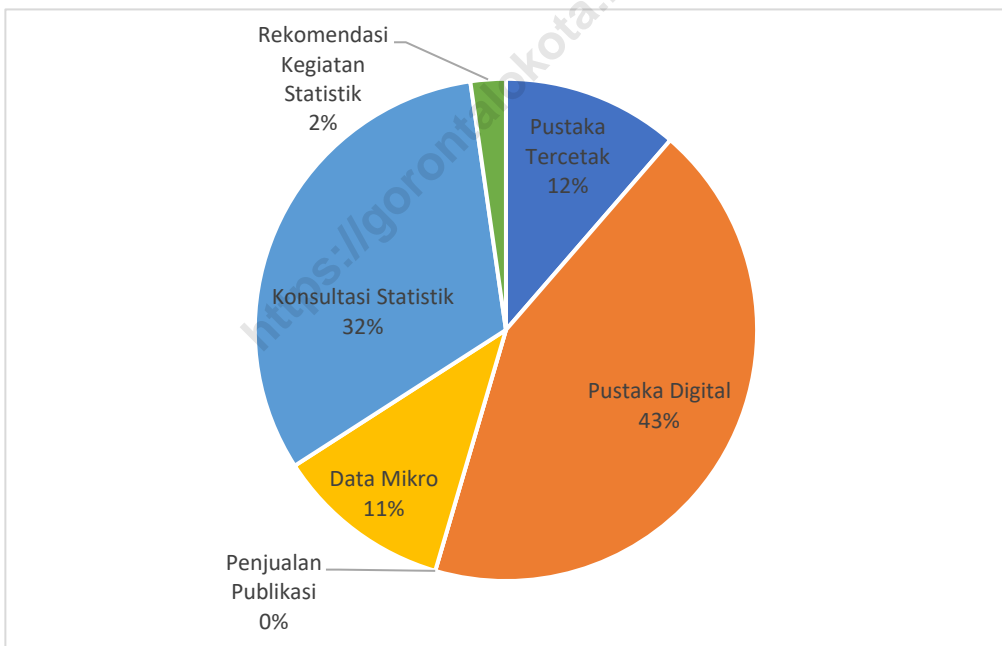
Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Merujuk pada Gambar 2.7, konsumen di PST BPS Kota Gorontalo didominasi oleh konsumen 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 2020, 86,67% 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.

2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

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

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kota Gorontalo oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Pustaka Digital, yaitu sebesar 43,18%. Pada posisi kedua, Konsultasi Data Statistik dengan persentase sebesar 31,82%. Sementara itu, Penjualan Publikasi adalah jenis layanan yang tidak ada digunakan.

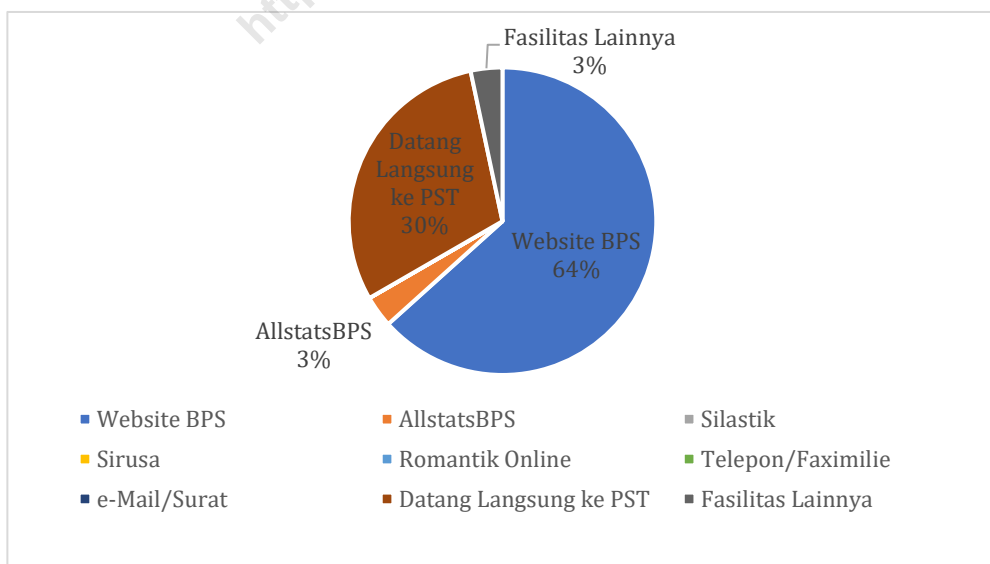


Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Jenis Layanan

2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2020. 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 Kota Gorontalo mendapatkan data melalui fasilitas *Website* BPS dengan persentase sebesar 63,33%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada *website* BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kota Gorontalo. Walaupun demikian, masih ada konsumen yang datang langsung ke PST BPS dengan persentase 30%. Sementara itu, konsumen yang menggunakan Allstats BPS dan fasilitas lainnya memiliki persentase yang sama yaitu 3% dan fasilitas yang tidak digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kota Gorontalo adalah melalui email, Telepon/Faximilie, Romantik Online, Sirusa, dan Silastik.



Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS

Bab 3

Analisis Kepuasan Layanan

Persentase Kepuasan Konsumen

di PST BPS Pusat

Konsumen Puas dengan
Akses Data

100%

**kemudahan memperoleh data dan metadata di PST/perpustakaan dan *website*



Konsumen Puas dengan
Pelayanan

99,23%



Konsumen Puas dengan
Sarana dan Prasarana

96,67%

**kenyamanan ruang pelayanan dan keberadaan fasilitas pengaduan



IKK = 92,01

Indeks Kepuasan Konsumen

gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Pusat

Semakin tinggi nilai IKK, maka konsumen semakin puas dengan pelayanan yang diberikan





Bab 3

Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kota Gorontalo terhadap pelayanan PST BPS Kota Gorontalo 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 Kota Gorontalo sebesar 99,23%. Jika dibandingkan dengan tahun 2019, maka persentase tersebut mengalami penurunan sebesar 0,26%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di PST BPS Kota Gorontalo semakin baik.



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

3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

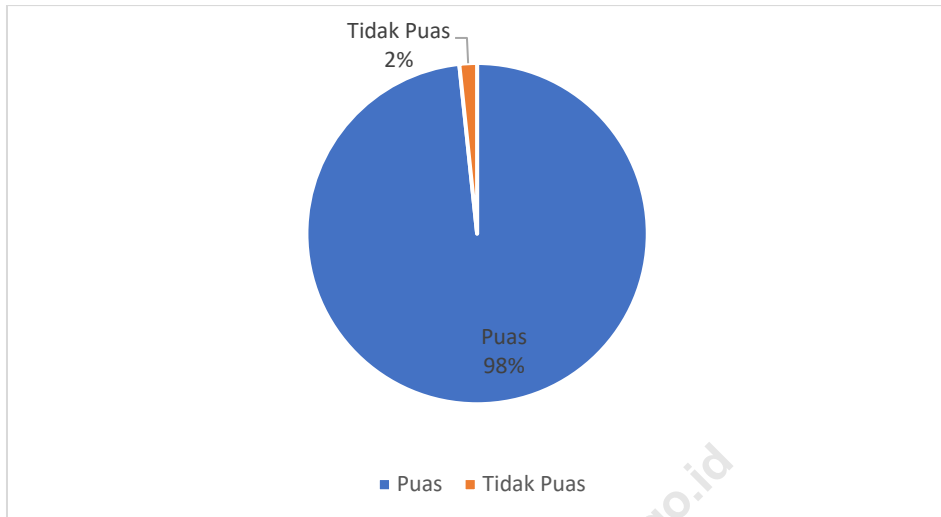
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), akses data pada *website* BPS, dan akses konten pada *website* BPS. Berdasarkan Gambar 3.2, persentase konsumen di PST BPS Kota Gorontalo yang puas terhadap akses data sebesar 100%.



Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo Terhadap Akses Data

3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kota Gorontalo yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 98,33%, sedangkan 1,67% konsumen di PST BPS Kota Gorontalo merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.

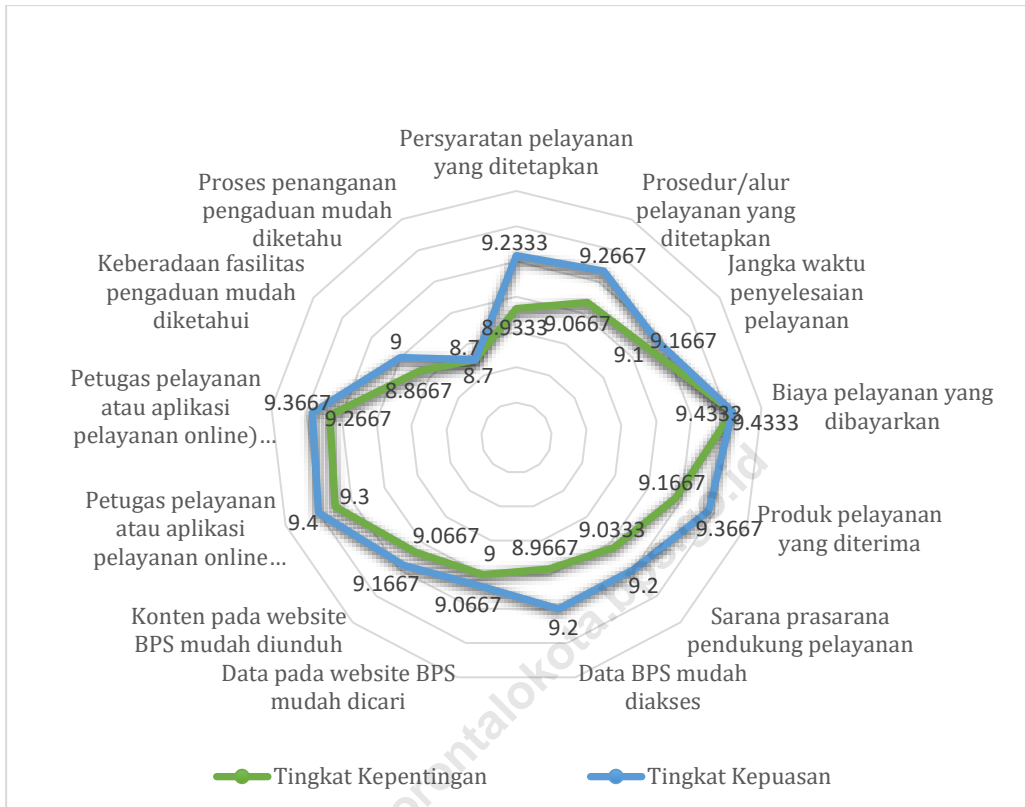


Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo Terhadap Sarana dan Prasarana

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 Kota Gorontalo yang memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap pelayanan BPS.

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kota Gorontalo. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4, terlihat bahwa seluruh atribut pelayanan di PST BPS Kota Gorontalo memiliki nilai gap positif, yaitu nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari nilai harapan (kepentingan).



Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Gorontalo

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan memiliki nilai gap paling jauh yaitu 0,30. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut sudah memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kota Gorontalo. Sementara itu, atribut yang tidak mempunyai gap ialah proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit, dan biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan.

Atribut pelayanan di PST BPS Kota Gorontalo memiliki gap 0,00 sampai - 0,30. Dengan demikian, menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas layanan dianggap meningkat apabila kinerja pada suatu atribut (attribute performance) meningkat lebih besar daripada harapan (expectation) atas atribut

yang bersangkutan, dan jika sebaliknya, maka kualitas pelayanan dianggap mengalami penurunan. Sehingga, dapat dikatakan bahwa pelayanan di BPS Kota Gorontalo sudah memenuhi harapan konsumen, dan atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik, namun hal ini harus dipertahankan dan ditingkatkan lagi.

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

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	8.9333	9.2333	0.3000
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	9.0667	9.2667	0.2000
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	9.1	9.1667	0.0667
4.	Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan	9.4333	9.4333	0.0000
5.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	9.1667	9.3667	0.2000
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9.0333	9.2	0.1667
7.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11)	8.9667	9.2	0.2333
8.	Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari	9	9.0667	0.0667
9.	Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh	9.0667	9.1667	0.1000
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik	9.3	9.4	0.1000
11.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas	9.2667	9.3667	0.1000
12.	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui	8.8667	9	0.1333
13.	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	8.7	8.7	0.0000

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 Kota Gorontalo. 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.

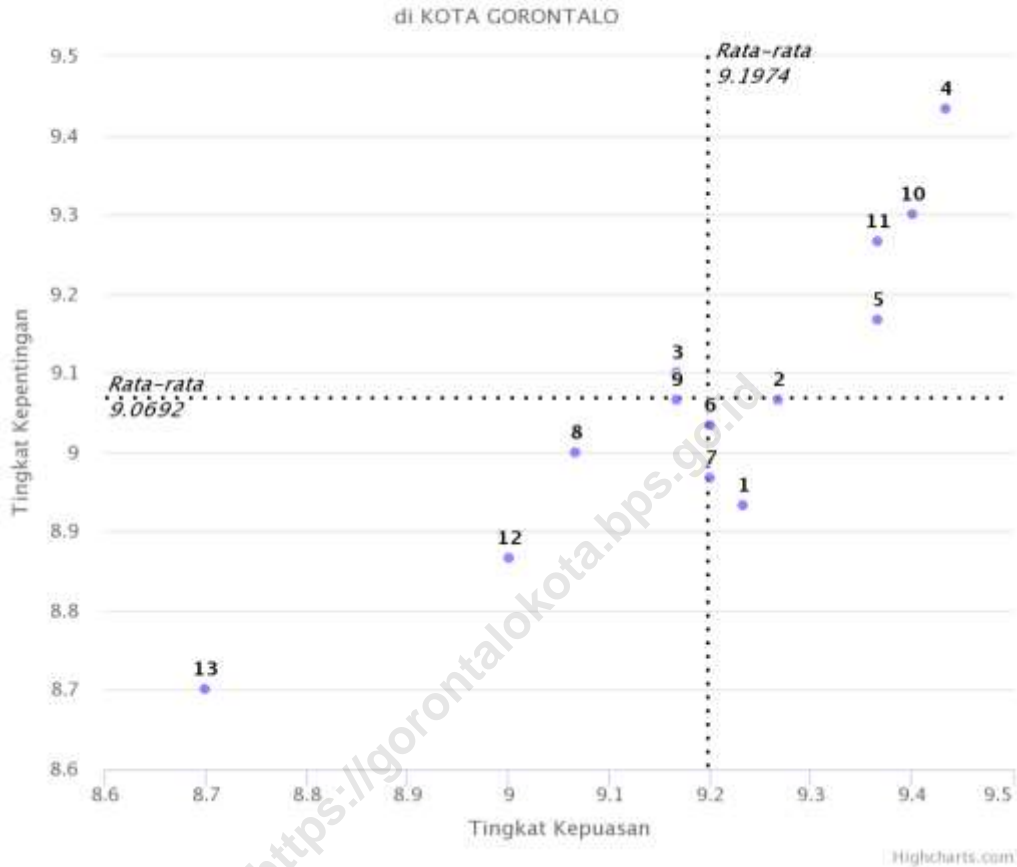
Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Gorontalo

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	8.9333	9.2333	103.36%
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	9.0667	9.2667	102.21%
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	9.1	9.1667	100.73%
4.	Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan	9.4333	9.4333	100.00%
5.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	9.1667	9.3667	102.18%
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9.0333	9.2	101.85%
7.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11)	8.9667	9.2	102.60%
8.	Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari	9	9.0667	100.74%
9.	Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh	9.0667	9.1667	101.10%
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik	9.3	9.4	101.08%
11.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas	9.2667	9.3667	101.08%

12.	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui	8.8667	9	101.50%
13.	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	8.7	8.7	100.00%

Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian masing-masing atribut bernilai >100%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kota Gorontalo sudah memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan (103,36%), sedangkan atribut Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan, dan proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (100%).

Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan



Keterangan

- | | |
|---|--|
| 1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan | 7. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan |
| 2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan | 8. Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari |
| 3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima | 9. Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh |
| 4. Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan | 10. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik |
| 5. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan | 11. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas |
| 6. Sarana prasarana pelayanan memberikan kenyamanan | 12. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui |
| | 13. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit |

Gambar 3.5 *Importance and Performance Analysis* (IPA) Pelayanan di PST BPS Kota Gorontalo

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS adalah:

1. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima.

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS adalah:

1. Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan
2. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
3. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik
4. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online) mampu memberikan informasi yang jelas.

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

1. Data pada website BPS mudah dicari.
2. Konten pada *website* BPS mudah diunduh
3. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui. Contoh fasilitas pengaduan: kotak pengaduan, website pengaduan, dll
4. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit

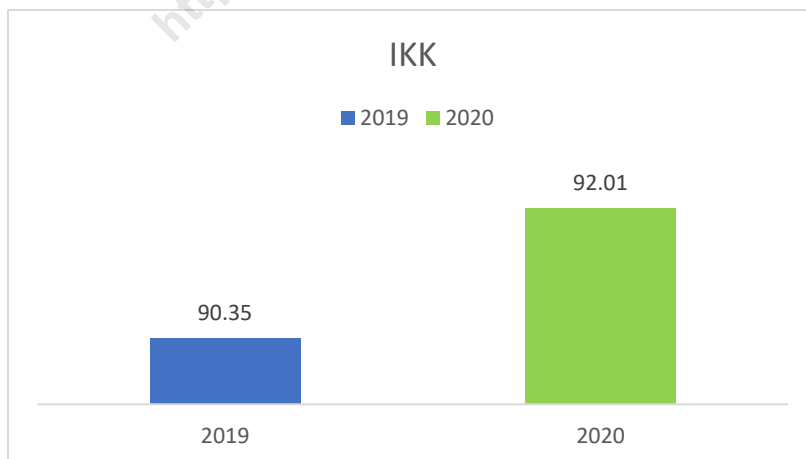
Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu,

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. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan
2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan
3. Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan
4. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan

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 Kota Gorontalo tahun 2020 sebesar 92,01, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Gorontalo masuk kategori Baik. Berdasarkan Gambar 3.7, IKK BPS di PST BPS Kota Gorontalo mengalami kenaikan sebesar 1,66 dari 90,35 pada tahun 2019 menjadi 92,01 pada tahun 2020. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kota Gorontalo semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kota Gorontalo.



Gambar 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kota Gorontalo

Bab 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

Indeks Persepsi Anti Korupsi

di PST BPS Kota Gorontalo

97,09%





Bab 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

Bab ini menjabarkan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen di PST BPS Kota Gorontalo terhadap perilaku anti korupsi pelayanan PST BPS Kota Gorontalo. 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. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 4 atribut anti korupsi. Berdasarkan Gambar 4.1, IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kota Gorontalo sebesar 97,09. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kota Gorontalo.



Gambar 4.1 Indeks Persepsi Anti Korupsi di PST BPS Kota Gorontalo Tahun 2020

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

Bab 5

Analisis Kebutuhan Data

Jenis Data

yang paling banyak dicari

Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data

98%

Level Kabupaten/Kota

Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data

59%

Periode Tahunan

Pencarian Data Menurut Perolehan Data

91%

Diperoleh dan Sesuai



Bab 5

Analisis Kebutuhan Data

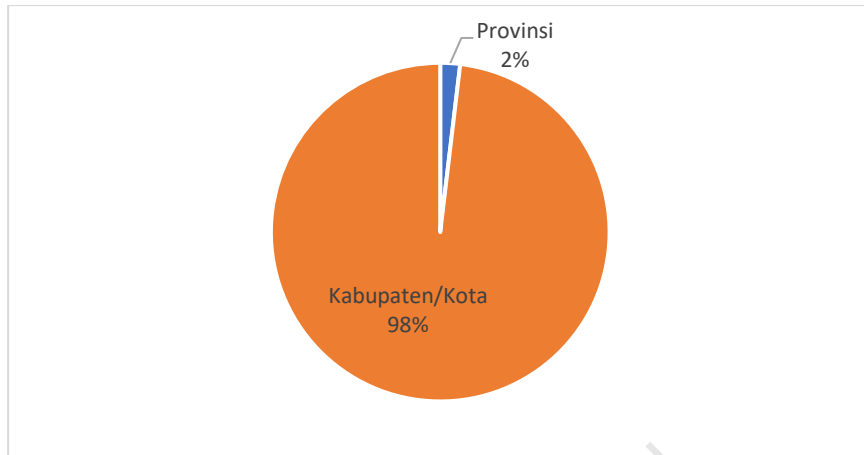
Bab ini menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi jenis data, level data, periode data, dan perolehan data. Selain itu, analisis dilakukan terhadap jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari oleh konsumen.

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

Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dicari (data). Misalnya, seorang pengguna data mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data. Ketika mencari data, konsumen bisa mencari lebih dari satu *series* data untuk jenis data yang sama. Sehingga, jika konsumen mencari satu jenis data sebanyak sepuluh tahun, orang tersebut akan dihitung sebagai satu konsumen dan sepuluh orang-data.

5.1. Kebutuhan Data Data Menurut Level Data

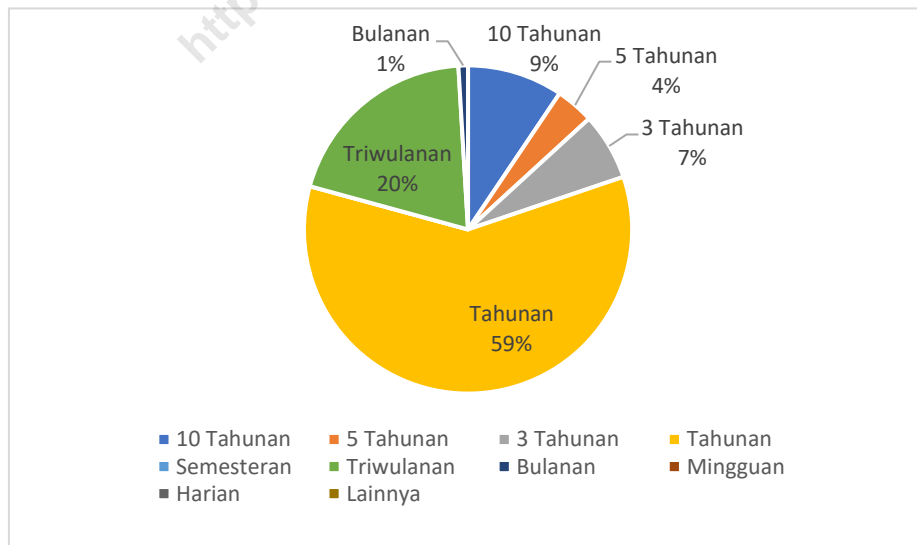
Dari hasil SKD 2020, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kota Gorontalo. Secara umum, dari 30 orang-data, 98,11% mencari data pada level kabupaten/kota. Data selanjutnya adalah data level provinsi (1,89%). Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



Gambar 5.1 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Level Data

5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data

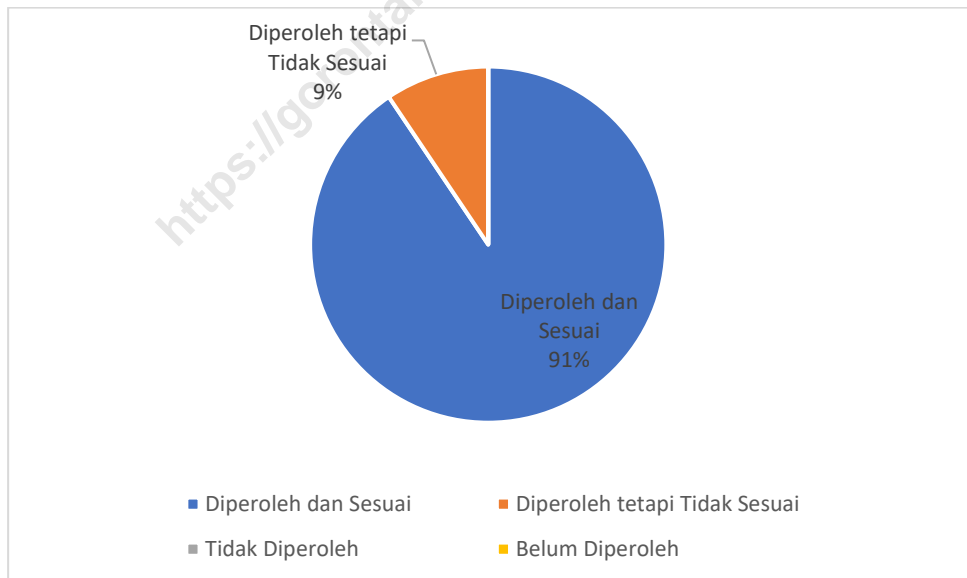
Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 59,43%. Sedangkan, periode data yang paling sedikit dicari adalah periode Bulanan (0,94%).



Gambar 5.2 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Periode Data

5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2020 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 Kota Gorontalo.



Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Perolehannya

Berdasarkan Gambar 5.3, dari seluruh pencarian data, terdapat 90,57% yang berhasil memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan,

9,43% berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan tetapi tidak sesuai dengan data yang dibutuhkan dan tidak terdapat pengunjung PST BPS Kota Gorontalo yang tidak berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan, dan belum memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan.

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

Bab 6

Analisis Kepuasan Kualitas Data

100%
Konsumen PUAS
terhadap kualitas data BPS



Kepuasan Konsumen menurut *Dimensi Kualitas Data*





Bab 6

Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Gorontalo disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Pusat dengan persentase mencapai 100%.

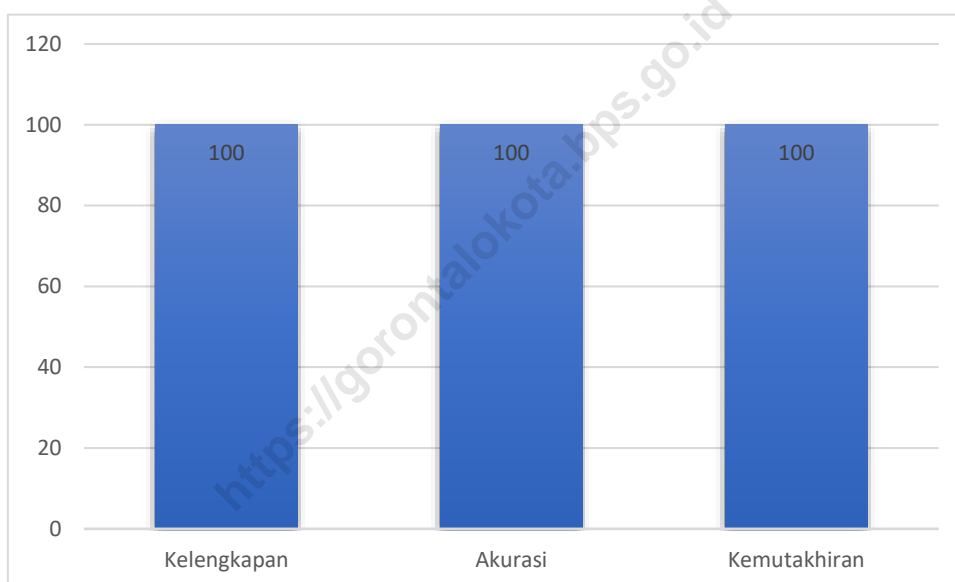


Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Gorontalo

Aspek Kualitas Data

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Gorontalo 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 Kota Gorontalo.

Berdasarkan Gambar 6.2, 100% konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data.

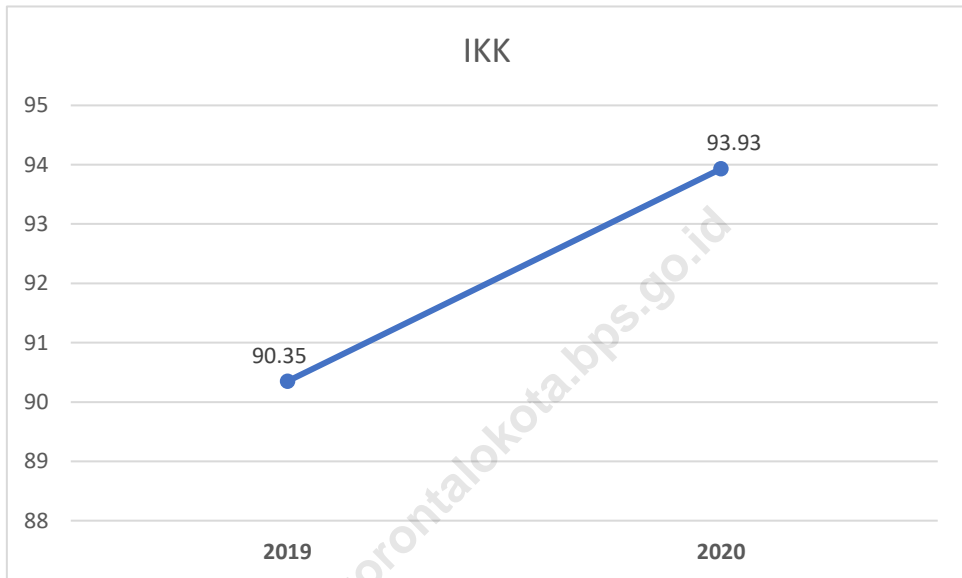


Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat Menurut Aspek Kualitas Data

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS dari Penyedia Data BPS Kota Gorontalo. Nilai IKK untuk PST BPS Kota Gorontalo tahun 2020 sebesar 93,93, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Gorontalo masuk kategori Baik. Berdasarkan Gambar 6.3, IKK BPS di PST BPS

Kota Gorontalo mengalami kenaikan sebesar 3,58 dari 90,35 pada tahun 2019 menjadi 93,93 pada tahun 2020. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kota Gorontalo semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kota Gorontalo.



Gambar 6.3. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Kota Gorontalo



Bab 7
Penutup

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



Bab 7 Penutup

7.1. Kesimpulan

Melalui SKD Tahun 20, BPS memperoleh segmentasi pengguna data BPS. Menurut karakteristik pengguna data, mayoritas pengguna data adalah PNS/TNI/Polri (46,67%). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang didominasi oleh tingkat pendidikan D4/S1 (53%) dan digunakan untuk kalangan pelajar/mahasiswa dan juga PNS/TNI/Polri yang menggunakan data BPS untuk keperluan Pemerintahan dalam membuat kebijakani. Sementara menurut jenis layanan, pustaka digital, konsultasi statistik, dan publikasi tercetak adalah yang paling diminati oleh pengguna data.

Selain itu, penilaian pengguna data terhadap data yang disediakan PST BPS Kota Gorontalo sudah sangat baik, terlihat bahwa pada dimensi kualitas, kelengkapan, kemutakhiran, dan akurasi mendapatkan nilai 100 persen. Hal ini menandakan bahwa kepuasan konsumen terhadap data statistic BPS Kota Gorontalo sudah sangat memuaskan.

Secara umum pelayanan data di BPS Kota Gorontalo dapat dikatakan sudah baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) sebesar 93,93 persen tahun 2020, naik 3,58 poin dari tahun 2019. Adanya peningkatan kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh PST Kota Gorontalo pada tahun 2020 jika dibandingkan dengan tahun 2019, menunjukkan semakin baik kualitas PST BPS Kota Gorontalo dan menjadi bahan evaluasi pelayanan di BPS Kota Gorontalo untuk mempertahankan bahkan meningkatkan lagi kualitas pelayanan dan memberikan kepuasan yang lebih baik kepada konsumen

7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis Survei Kebutuhan Data (SKD) 2020 dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik menjadi lebih baik, maka terdapat aspek pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan yaitu jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima. Selain itu juga terdapat aspek pelayanan yang masih perlu diperbaiki dengan prioritas rendah yaitu data pada website BPS mudah dicari, konten pada *website* BPS mudah diunduh, keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui. (Contoh fasilitas pengaduan: kotak pengaduan, website pengaduan, dll), dan proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.



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.



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

LAMPIRAN

Lampiran 1. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur

Satker PST	Kelompok Umur						
	<16	16-25	26- 35	36- 45	46 - 55	56-65	>65
Kota Gorontalo	0	26.67	33.33	33.33	6.67	0	0

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur
Konsep	:	Kelompok Umur
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kelompok umur terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kota Gorontalo.
Rumus Penghitungan	:	$p_i = x_i / y \times 100\%$ dimana: p_i = Persentase Konsumen dengan Kelompok Umur ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kelompok umur ke-i y = Jumlah seluruh konsumen $i = 1 (< 16 \text{ th}), 2 (16 - 25 \text{ th}), 3 (26 - 35 \text{ th}), 4 (36 - 45 \text{ th}), 5 (46 - 55 \text{ th}), 6 (56 - 65 \text{ th}), 7 (> 65 \text{ th})$
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kelompok umur tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Jenis Kelamin
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen

Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Satker PST	Jenis Kelamin	
	Laki Laki	Perempuan
Kota Gorontalo	56.67	43.33

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin
- Konsep : Jenis Kelamin
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis kelamin terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kota Gorontalo.
- Rumus Penghitungan : $p_i = x_i / y \times 100\%$
dimana:
 p_i = Persentase Konsumen dengan Kelompok Umur ke-i
 x_i = Jumlah konsumen dengan kelompok umur ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 $i = 1$ (laki-laki), 2 (perempuan)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Jenis Kelamin
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen

Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Satker PST	Pendidikan Tertinggi				
	≤ SLTA/Sederajat	D1/D2/D3	D4/S1	S2	S3
Kota Gorontalo	0	26.67	33.33	33.33	6.67

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi
- Konsep : Pendidikan Tertinggi
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut Pendidikan tertinggi terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kota Gorontalo.
- Rumus Penghitungan : $p_i = x_i / y \times 100\%$
dimana:
 p_i = Persentase Konsumen dengan Pendidikan tertinggi ke-i
 x_i = Jumlah konsumen dengan Pendidikan tertinggi ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 $i = 1$ (≤ SLTA/Sederajat), 2 (D1/D2/D3), 3 (D4/S1), 4 (S2), 5 (S3)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pendidikan tertinggi tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Pendidikan tertinggi
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen

Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Satker PST	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	PNS/TNI/ Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wiraswasta	Lainnya
Kota Gorontalo	0	26.67	33.33	33.33	6.67	0	0

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama
- Konsep : Pekerjaan Utama
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut pekerjaan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kota Gorontalo.
- Rumus Penghitungan : $p_i = x_i / y \times 100\%$
dimana:
 p_i = Persentase Konsumen dengan Pekerjaan Utama ke-i
 x_i = Jumlah konsumen dengan pekerjaan utama ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 $i = 1$ (pelajar/mahasiswa), 2 (peneliti/dosen), 3 (PNS/TNI/Polri), 4 (Pegawai BUMN/D), 5 (Pegawai Swasta), 6 (Wiraswasta), 7 (Lainnya)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pekerjaan utama tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Jenis Kelamin
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen

Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi

Satker PST	Kategori Instansi/Institusi ke-i									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Kota Gorontalo	26.67	3.33	16.7	0	0	33.3	3.33	0	6.67	10

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi
- Konsep : Kategori Instansi/Institusi
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut Kategori Instansi/Institusi terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kota Gorontalo.
- Rumus Penghitungan : $p_i = x_i / y \times 100\%$
dimana:
 p_i = Persentase Konsumen dengan Kategori Instansi/Institusi ke-i
 x_i = Jumlah konsumen dengan Kategori Instansi/Institusi ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 $i = 1$ (Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri), 2 (Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri), 3 (Kementerian & Lembaga Pemerintah), 4 (Lembaga Internasional), 5 (Media Massa), 6 (Pemerintah Daerah), 7 (Perbankan), 8 (BUMN/BUMD), 9 (Swasta Lainnya), 10 (Kategori Instansi Lainnya)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan Kategori Instansi/Institusi tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Kategori Instansi/Institusi
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen

Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Satker PST	Pendidikan Tertinggi				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Pemanfaatan Lainnya
Kota Gorontalo	0	26.67	33.33	33.33	6.67

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan
- Konsep : Pemanfaatan Hasil Kunjungan
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kota Gorontalo.
- Rumus Penghitungan : $p_i = x_i / y \times 100\%$
dimana:
 p_i = Persentase Konsumen dengan Pemanfaatan Hasil Kunjungan ke-i
 x_i = Jumlah konsumen dengan Pemanfaatan Hasil Kunjungan ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 $i = 1$ (Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah), 2 (Pemerintahan), 3 (Komersial), 4 (Penelitian), 5 (Pemanfaatan Lainnya)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan Pemanfaatan Hasil Kunjungan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Pemanfaatan Hasil Kunjungan
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen

Lampiran 7. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan

Satker PST	Pendidikan Tertinggi					Rekomendasi Kegiatan Statistik
	Pustaka Tercetak	Pustaka Digital	Penjualan Publikasi	Data Mikro	Konsultasi Statistik	
Kota Gorontalo	11.36	43.18	0	11.36	31.82	2.27

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan
Konsep	:	Jenis Layanan yang Digunakan
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut Jenis Layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kota Gorontalo.
Rumus Penghitungan	:	$p_i = x_i / y \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>p_i = Persentase Konsumen Jenis Layanan yang digunakan ke-i</p> <p>x_i = Jumlah konsumen dengan Jenis Layanan yang digunakan ke-i</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen</p> <p>$i = 1$ (Pustaka Tercetak), 2 (Pustaka Digital), 3 (Penjualan Publikasi), 4 (Data Mikro), 5 (Konsultasi Statistik), 6 (Rekomendasi Kegiatan Statistik)</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan Jenis Layanan yang digunakan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wilayah PST BPS 2. Jenis Layanan yang Digunakan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen

Lampiran 8. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS

Satker PST	Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Kota Gorontalo	63.33	3.33	0	0	0	0	0	30	3.33

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data
- Konsep : Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kota Gorontalo.
- Rumus Penghitungan : $p_i = x_i / y \times 100\%$
dimana:
 p_i = Persentase Konsumen menurut Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data ke-i
 x_i = Jumlah konsumen Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 $i = 1$ (Website BPS), 2 (AllstatsBPS), 3 (Silastik), 4 (Sirusa), 5 (Romantik Online), 6 (Telepon/Faximilie), 7 (e-Mail/ Surat), 8 (Datang Langsung ke PST), 9 (Fasilitas Lainnya)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS

2. Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data

Ukuran : Persentase
 Satuan : Persen

Lampiran 9. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

Satker PST	Penggunaan Data BPS	
	Rujukan Utama	Bukan Rujukan Utama
Kota Gorontalo	56.67	43.33

Metadata Indikator

Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

Konsep : Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kota Gorontalo.

Rumus Penghitungan : $p_i = x_i / y \times 100\%$
 dimana:
 pi = Persentase Konsumen dengan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama ke-i
 xi = Jumlah konsumen dengan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 i= 1 (Rujukan Utama), 2 (Bukan Rujukan Utama)

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
 2. Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

Ukuran : Persentase
 Satuan : Persen

Lampiran 10. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Satker PST	Perencanaan dan Evaluasi
Kota Gorontalo	86.67

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
- Konsep : Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kota Gorontalo.
- Rumus Penghitungan : $p = x / y \times 100\%$
dimana:
p = Persentase Konsumen dengan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
x = Jumlah konsumen dengan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
y = Jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan di wilayah PST BPS tertentu.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen

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

Satker PST	Pendidikan Tertinggi					
	Nasional	Provinsi	Kabupaten/Kota	Kecamatan	Desa/ Kelurahan	Individu
Kota Gorontalo	0	1.89	98.11	0	0	0

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Level Data
- Konsep : Level Data
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut Level Data terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kota Gorontalo.
- Rumus Penghitungan : $p_i = x_i / y \times 100\%$
dimana:
 p_i = Persentase Konsumen Level Data ke- i
 x_i = Jumlah konsumen dengan Level Data ke- i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 $i = 1$ (Nasional), 2 (Provinsi), 3 (Kabupaten/Kota), 4 (Kecamatan), 5 (Desa/Kelurahan), 6 (Individu)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan Level Data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Level Data
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen

Lampiran 12. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data

Satker PST	Periode Data									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Kota Gorontalo	9.43	3.77	6.6	59.43	0	19.81	0.94	0	0	0

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Periode Data
- Konsep : Periode Data
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut Periode Data terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kota Gorontalo.
- Rumus Penghitungan : $p_i = x_i / y \times 100\%$
dimana:
 p_i = Persentase Konsumen menurut Periode Data Untuk Memperoleh Data ke-i
 x_i = Jumlah konsumen Periode Data ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 $i = 1$ (10 Tahunan), 2 (5 Tahunan), 3 (3 Tahunan), 4 (Tahunan), 5 (Semesteran), 6 (Triwulanan), 7 (Bulanan), 8 (Mingguan), 9 (Harian), 10 (Lainnya)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan Periode Data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Periode Data
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen

Lampiran 13. Persentase Pencarian Data menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya

Satker PST	Jenis Perolehan Data			
	Diperoleh dan Sesuai	Diperoleh tetapi Tidak Sesuai	Tidak Diperoleh	Belum Diperoleh
Kota Gorontalo	90.57	9.43	0	0

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Data
- Konsep : Jenis Perolehan Data
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut Jenis Perolehan Data terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kota Gorontalo.
- Rumus Penghitungan : $p_i = x_i / y \times 100\%$
dimana:
 p_i = Persentase Konsumen Jenis Perolehan Data ke-i
 x_i = Jumlah konsumen dengan Jenis Perolehan Data ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 $i = 1$ (Diperoleh dan Sesuai), 2 (Diperoleh tetapi Tidak Sesuai), 3 (Tidak Diperoleh), 4 (Belum Diperoleh)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan Jenis Perolehan Data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Jenis Perolehan Data
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen

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

Satker PST	Kualitas Data	
	Puas	Tidak Puas
Kota Gorontalo	100	0

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kualitas Data
Konsep	:	Kualitas Data
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut Kualitas Data terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kota Gorontalo.
Rumus Penghitungan	:	$p_i = x_i / y \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>p_i = Persentase Konsumen dengan Kualitas Data ke- i</p> <p>x_i = Jumlah konsumen dengan Kualitas Data ke- i</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen</p> <p>$i = 1$ (Puas), 2 (Tidak Puas)</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang puas dengan kualitas tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wilayah PST BPS 2. Kualitas Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen

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

Satker PST	Kelengkapan Data	
	Puas	Tidak Puas
Kota Gorontalo	100	0

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelengkapan
Konsep	:	Kelengkapan Data
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut Kelengkapan Data terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kota Gorontalo.
Rumus Penghitungan	:	$p_i = x_i / y \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>p_i = Persentase Konsumen dengan Kelengkapan Data ke-i</p> <p>x_i = Jumlah konsumen dengan Kelengkapan Data ke-i</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen</p> <p>$i = 1$ (Puas), 2 (Tidak Puas)</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang puas dengan Kelengkapan Data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wilayah PST BPS 2. Kelengkapan Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen

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

Satker PST	Akurasi Data	
	Puas	Tidak Puas
Kota Gorontalo	100	0

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Akurasi Data
Konsep	:	Akurasi Data
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut Akurasi Data terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kota Gorontalo.
Rumus Penghitungan	:	$p_i = x_i / y \times 100\%$ dimana: p_i = Persentase Konsumen dengan Akurasi Data ke- i x_i = Jumlah konsumen dengan Akurasi Data ke- i y = Jumlah seluruh konsumen $i = 1$ (Puas), 2 (Tidak Puas)
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang puas dengan Akurasi Data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Akurasi Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen

Lampiran 17. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Satker PST	Kualitas Data	
	Puas	Tidak Puas
Kota Gorontalo	100	0

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kemutakhiran Data
- Konsep : Kemutakhiran Data
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut Kemutakhiran Data terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kota Gorontalo.
- Rumus Penghitungan : $p_i = x_i / y \times 100\%$
dimana:
 p_i = Persentase Konsumen dengan Kemutakhiran Data ke-i
 x_i = Jumlah konsumen dengan Kemutakhiran Data ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 $i = 1$ (Puas), 2 (Tidak Puas)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang puas dengan Kemutakhiran Data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Kemutakhiran Data
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen

Lampiran 18. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST

Satker PST	Pelayanan	
	Puas	Tidak Puas
Kota Gorontalo	99.23	0.77

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pelayanan
Konsep	:	Pelayanan
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut Pelayanan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kota Gorontalo.
Rumus Penghitungan	:	$p_i = x_i / y \times 100\%$ dimana: p_i = Persentase Konsumen dengan Pelayanan ke- i x_i = Jumlah konsumen dengan Pelayanan ke- i y = Jumlah seluruh konsumen $i = 1$ (Puas), 2 (Tidak Puas)
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang puas dengan Pelayanan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Pelayanan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen

Lampiran 19. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST

Satker PST	Akses Data	
	Puas	Tidak Puas
Kota Gorontalo	100	0

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Akses Data
Konsep	:	Akses Data
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut Akses Data terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kota Gorontalo.
Rumus Penghitungan	:	$p_i = x_i / y \times 100\%$ dimana: p_i = Persentase Konsumen dengan Akses Data ke- i x_i = Jumlah konsumen dengan Akses Data ke- i y = Jumlah seluruh konsumen $i = 1$ (Puas), 2 (Tidak Puas)
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang puas dengan Akses Data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Akses Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen

Lampiran 20. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST

Satker PST	Sarana dan Prasarana	
	Puas	Tidak Puas
Kota Gorontalo	98.33	1.67

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Sarana dan Prasarana
Konsep	:	Sarana dan Prasarana
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut Sarana dan Prasarana terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kota Gorontalo.
Rumus Penghitungan	:	$p_i = x_i / y \times 100\%$ dimana: p_i = Persentase Konsumen dengan Sarana dan Prasarana ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan Sarana dan Prasarana ke-i y = Jumlah seluruh konsumen $i = 1$ (Puas), 2 (Tidak Puas)
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang puas dengan Sarana dan Prasarana tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Sarana dan Prasarana
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen

Lampiran 21. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST

Satker PST	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)
Kota Gorontalo	92.01

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS
Konsep	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kota Gorontalo.
Rumus Penghitungan	: $p = x / y \times 100\%$ dimana: p = Persentase Konsumen dengan Penggunaan Data BPS untuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS x = Jumlah konsumen dengan Penggunaan Data BPS untuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS y = Jumlah seluruh konsumen
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen terhadap Pelayanan BPS
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS 2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen

Lampiran 22. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data

Satker PST	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)
Kota Gorontalo	93.93

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah Penyedia Data dan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS
Konsep	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kota Gorontalo.
Rumus Penghitungan	: $p = x / y \times 100\%$ dimana: p = Persentase Konsumen dengan Penggunaan Data BPS untuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS x = Jumlah konsumen dengan Penggunaan Data BPS untuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS y = Jumlah seluruh konsumen
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS 2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen

Lampiran 23. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST

Satker PST	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)
Kota Gorontalo	93.93

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah Penyedia Data dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)
Konsep	:	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kota Gorontalo.
Rumus Penghitungan	:	$p = x / y \times 100\%$ dimana: p = Persentase Konsumen dengan Penggunaan Data BPS untuk Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) x = Jumlah konsumen dengan Penggunaan Data BPS untuk Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) y = Jumlah seluruh konsumen
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA GORONTALO**

Jalan Dewi Sartika No. 21, Kota Tengah, Kota Gorontalo
Telp. (0435)-821956, Fax: (0435)-826644
Homepage: gorontalokota.bps.go.id E-mail: bps7571@bps.go.id