

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA KABUPATEN WONOSOBO 2021



ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA KABUPATEN WONOSOBO 2021



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Wonosobo 2021

ISBN : 978-623-6798-24-9
Nomor Publikasi : 33070.2122
Katalog : 1399013.3307

Ukuran Buku : 18,2 cm x 25,7 cm
Jumlah Halaman : xii + 70 halaman

Naskah:
BPS Kabupaten Wonosobo

Penyunting:
BPS Kabupaten Wonosobo

Desain Kover:
BPS Kabupaten Wonosobo

Diterbitkan oleh:
© BPS Kabupaten Wonosobo

Dicetak oleh:
Badan Pusat Statistik

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

Tim Penyusun

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Wonosobo 2021

Penanggung Jawab :

Didik Nursetyohadi, M.Agb

Penyunting:

Novi Hardianto, SST

Penulis:

Dina Fatmawati, SST

Desain Grafis:

Dina Fatmawati, SST

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

Kata Pengantar

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

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

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

Wonosobo, Desember 2021
Plt. Kepala BPS Kabupaten Wonosobo



Didik Nursetyohadi, M.Agb

Daftar Isi

Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar.....	x
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang.....	3
1.2. Tujuan dan Manfaat	4
1.3. Landasan Teori.....	5
1.3.1. Konsep dan Definisi.....	5
1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu	6
1.3.3. Kepuasan Layanan.....	8
1.4. Metodologi	9
1.4.1. Metode <i>Sampling</i>	10
1.4.2. Metode Pengumpulan Data	10
1.4.3. Metode Analisis Data.....	11
1.5. Sistematika Penulisan	19
1.6. Realisasi Pengumpulan Data	20
1.6.1 <u>Pemenuhan</u> Sarana dan Prasarana PST.....	19
1.6.2 Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021.....	20
Bab 2 Segmentasi Konsumen.....	23
2.1. Gambaran Umum Konsumen	25
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik	26
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	30
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan	31
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS.....	32
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	35
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan	37
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data.....	38
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana	38

3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS	39
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS.....	42
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	45
Bab 4 Analisis Persepsi Anti Korupsi	47
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS	49
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....	51
5.1. Kebutuhan Data Data Menurut Level Data.....	53
5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data.....	54
5.3. Kebutuhan Data menurut Sumber Data.....	55
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data.....	57
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS.....	59
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS	60
Bab 7 Penutup	63
7.1. Kesimpulan.....	65
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan.....	67
Daftar Pustaka	69

Daftar Tabel

Tabel 1.1.	Langkah-Langkah Penghitungan IKK	16
Tabel 1.2.	Klasifikasi Kualitas Pelayanan	17
Tabel 3.1.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonosobo ...	41
Tabel 3.2.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonosobo	42

Daftar Gambar

Gambar 1.1.	Diagram <i>Cartesius Importance and Performance Analysis</i>	13
Gambar 2.1.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo yang Menggunakan Data Sebagai Rujukan Utama	25
Gambar 2.2.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo Menurut Kelompok Umur.....	26
Gambar 2.3.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo Menurut Jenis Kelamin	27
Gambar 2.4.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	28
Gambar 2.5.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo Menurut Pekerjaan Utama	29
Gambar 2.6.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo Menurut Instansi/Institusi.....	30
Gambar 2.7.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	31
Gambar 2.8.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo Menurut Jenis Layanan	32
Gambar 2.9.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo Menurut Fasilitas Utama Untuk Mendapatkan Layanan BPS	33
Gambar 3.1.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo Terhadap Pelayanan	37
Gambar 3.2.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo Terhadap Akses Data.....	38
Gambar 3.3.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo Terhadap Sarana dan Prasarana	39

Gambar 3.4.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Wonosobo.....	40
Gambar 3.5.	<i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonosobo	44
Gambar 3.6.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Wonosobo Tahun 2019 – 2021.....	46
Gambar 4.1.	Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) BPS di PST BPS Kabupaten Wonosobo	50
Gambar 5.1.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Wonosobo Menurut Level Data.....	54
Gambar 5.2.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Wonosobo Menurut Periode Data	55
Gambar 5.3.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Wonosobo Menurut Sumber Data	55
Gambar 6.1.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Wonosobo	59
Gambar 6.2.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Wonosobo Menurut Aspek Kualitas Data	60
Gambar 6.3.	IKK Terhadap Kualitas Data BPS Kabupaten Wonosobo 2019 – 2021	61

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

INSTRUMENT

Kuesioner VKD21

hardcopy dan softcopy

pencacahan elektronik
menggunakan sistem
aplikasi SKD2021

pencacahan manual
menggunakan print out
kuesioner

LOKUS & WAKTU

Pelayanan Statistik Terpadu (PST)
di Satuan Kerja BPS Kabupaten Wonosobo



Februari - Agustus
2021

RESPONDEN

Konsumen Penerima Layanan

Unit PST BPS Wonosobo dengan cara:

- tatap muka (datang langsung ke unit PST BPS Wonosobo)
- tanpa tatap muka (telepon, e-mail, surat, website dan layanan statistik online)

Pada 1 Januari 2021- akhir periode pencacahan

TUJUAN

Penigkatan Kualitas Data
dan Layanan Statistik

Bab 1

Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

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

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

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

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

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

1.2. Tujuan dan Manfaat

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

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

Secara khusus tujuan pelaksanaan SKD dapat dijabarkan dalam rincian berikut:

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

1.3. Landasan Teori

1.3.1. Konsep dan Definisi

- a. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2021 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2021 sampai periode akhir pencacahan.
- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- 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

1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu

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

Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) merupakan pelayanan publik yang diberikan BPS yang didasarkan pada efisiensi dan efektifitas pelayanan dengan memadukan berbagai unit yang tersebar namun berhubungan satu dengan yang lain. Ragam layanan yang tersedia dalam PST adalah layanan

perpustakaan, konsultasi, rekomendasi kegiatan statistik, dan penjualan publikasi/data mikro/peta digital.

Layanan di PST merupakan pintu gerbang penyebarluasan data BPS. Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau disebut sebagai *one gate service*. Keberadaan unit PST diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Sistem layanan PST terbagi menjadi 2 (dua) yaitu konsumen datang langsung ke PST dan konsumen tanpa tatap muka dalam memperoleh pelayanan. Pelayanan tanpa tatap muka didapatkan melalui *website* BPS, aplikasi PST (pst.bps.go.id), aplikasi AllStat BPS (berbasis android dan iOS), telepon, faksimili, e-mail, maupun surat.

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

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

Berkenaan dengan semakin berkembangnya teknologi dan informasi serta terdapat tuntutan keterbukaan informasi publik seperti tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008, maka BPS selanjutnya melakukan upaya-upaya agar dapat memenuhi salah satu pasal yang menyebutkan bahwa setiap informasi publik harus dapat diperoleh setiap pemohon informasi publik dengan cepat dan tepat waktu,

biaya ringan, dan cara sederhana. Salah satu upaya tersebut adalah BPS melakukan penyediaan data yang mudah diperoleh melalui *website* BPS atau <https://www.bps.go.id>.

1.3.3. Kepuasan Layanan

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

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya/Tarif

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

5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**
Produk spesifikasi jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi Pelaksana**
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman. Unsur ini dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain jika jenis layanan yang akan dilakukan penilaian berbasis website.
7. **Perilaku Pelaksana**
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Unsur perilaku dapat disesuaikan menjadi bentuk pertanyaan lain jika jenis layanan yang disurvei berbasis website.
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**
Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan Prasarana**
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

1.4. Metodologi

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

1.4.1. Metode Sampling

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

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

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

Penerapan metode pencacahan sebagai berikut:

- Wawancara dikombinasikan dengan *self enumeration*, berlaku pada unit PST yang menerapkan layanan datang langsung/*offline*. Pada metode pencacahan ini dilakukan wawancara untuk pertanyaan di blok I, dan selanjutnya dilakukan pengisian secara *self enumeration* (khususnya yang terkait persepsi responden).

- *Self-enumeration* atau swacacah oleh responden sepenuhnya dilakukan untuk pengisian kuesioner secara *online*. Pendataan dengan metode ini seluruh isian dalam kuesioner dilakukan pengisian mandiri oleh konsumen.

1.4.3. Metode Analisis Data

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)

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

a) Analisis Tabulasi Silang

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

b) Analisis Kesenjangan

Analisis kesenjangan atau *gap analysis* adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara harapan (tingkat kepentingan) terhadap kinerja (tingkat kepuasan) dari pelayanan

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

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

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

Dalam IPA terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

1. **Tingkat Kesesuaian**

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = Tingkat kepuasan

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan

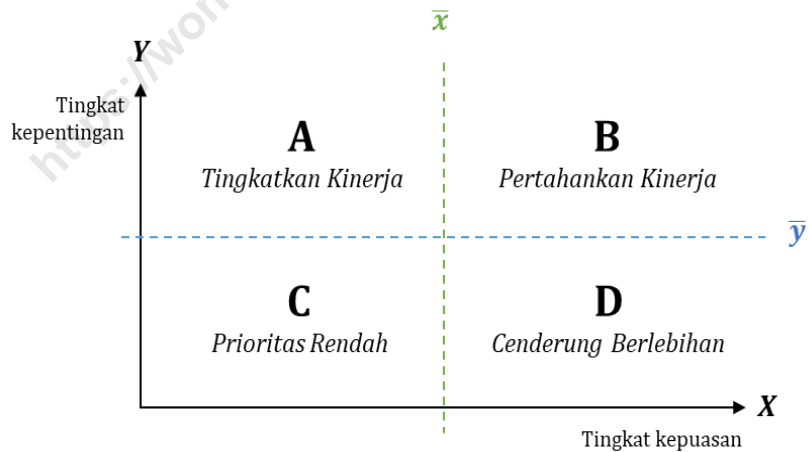
Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

2. Diagram Cartesius



Gambar 1.1. Diagram *Cartesius Importance and Performance Analysis*

Diagram cartesius merupakan analisis yang digunakan untuk menggambarkan hubungan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*). Pada

Gambar 1.1, diagram cartesius dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (\bar{x} , \bar{y}) dengan \bar{x} adalah rata-rata tingkat kepuasan dan \bar{y} adalah rata-rata tingkat kepentingan.

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

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

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

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

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

Kuadran B atau Kuadran “Pertahankan Kinerja” terletak di sebelah kanan atas, yang memiliki arti bahwa kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja

atribut pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.

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

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

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

- Kuadran D

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

d) Persentase Konsumen yang Puas

Indikator kepuasan konsumen selain indikator IKK juga disajikan dalam bentuk persentase konsumen yang puas. Indikator ini antara lain meliputi persentase konsumen yang puas terhadap

kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, dan kualitas data. Persentase konsumen yang puas digunakan untuk menggambarkan berapa persen konsumen yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan BPS maupun data yang dihasilkan BPS terhadap seluruh konsumen yang mengisi SKD2021 pada periode pelaksanaan.

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

e) **Indeks Kepuasan Konsumen**

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

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

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

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

Nilai IKK berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dikategorikan menjadi 4 kategori mengenai nilai kinerja unit pelayanan.

Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

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

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

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

1. Menghitung penimbang

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

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

dengan:

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

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

$i = 1,2,3,4$

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

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

3. Menghitung IPAK

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

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

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

1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

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

- **Bab 2 Segmentasi Konsumen**, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo yang menjadi responden SKD 2021 berdasarkan Blok I VKD21.
- **Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Kabupaten Wonosobo berdasarkan Blok II VKD21.
- **Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi**, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Kabupaten Wonosobo berdasarkan Blok II VKD21.
- **Bab 5 Analisis Kebutuhan Data**, berisi analisis mengenai data di PST BPS Kabupaten Wonosobo yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD21.
- **Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Kabupaten Wonosobo yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD21.
- **Bab 7 Penutup**, berisi kesimpulan hasil SKD 2021 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2022 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonosobo.

1.6. Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2021 dilaksanakan di 515 wilayah PST yang terdiri dari PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, serta 480 PST BPS Kabupaten/Kota.

1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST

Direktorat Diseminasi Statistik selaku unit yang diberikan tugas untuk mengelola PST di BPS Pusat senantiasa melakukan pembinaan pengembangan secara berkesinambungan. Pembinaan yang dilakukan misalnya terkait dengan pengembangan sumber daya manusia,

pengembangan sarana dan prasarana, sampai dengan pengembangan aplikasi PST. Kiat-kiat tersebut diharapkan mampu meningkatkan pelayanan data dan informasi statistik pada unit PST.

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

1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021

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

Pelaksanaan kegiatan SKD 2021 di Kabupaten Wonosobo secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengisi kuesioner ada sebanyak 32 responden. Kuesioner diisi oleh masing-masing responden dengan metode mengisi sendiri (*self enumeration*) baik melalui email, online PST maupun online link. Di Kabupaten Wonosobo total realisasi responden adalah sebesar 32 responden atau sebesar 106,67 persen dari total target yang telah ditetapkan (30 responden).

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

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

Adapun rincian realisasi responden berdasarkan kategori media pengisian kuesioner di PST BPS di Kabupaten Wonosobo seluruhnya menggunakan *online link*.

Bab 2

SEGMENTASI KONSUMEN

Pengunjung di PST Kabupaten Wonosobo

Didominasi oleh ...



Laki-laki dan Perempuan

50%



Berprofesi
PNS/TNI/Polri

53,13%

Sebagian besar menggunakan ...



Fasilitas Website BPS
untuk memperoleh data

49,02%



Layanan Akses Produk
Statistik pada Website

50%



Data untuk kegiatan
pemerintahan

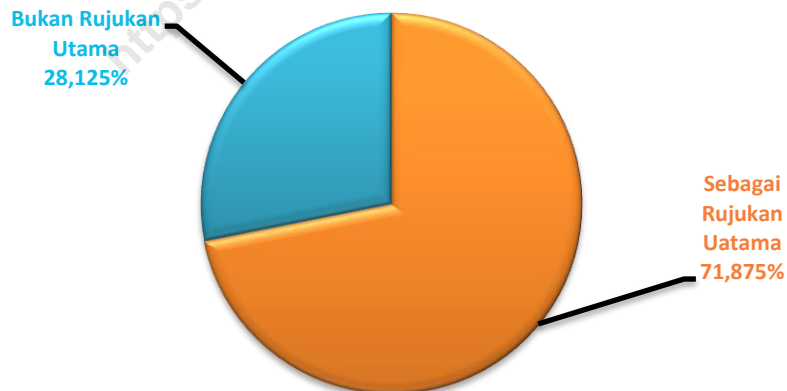
59,38%

Bab 2 Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan BPS Kabupaten Wonosobo 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.



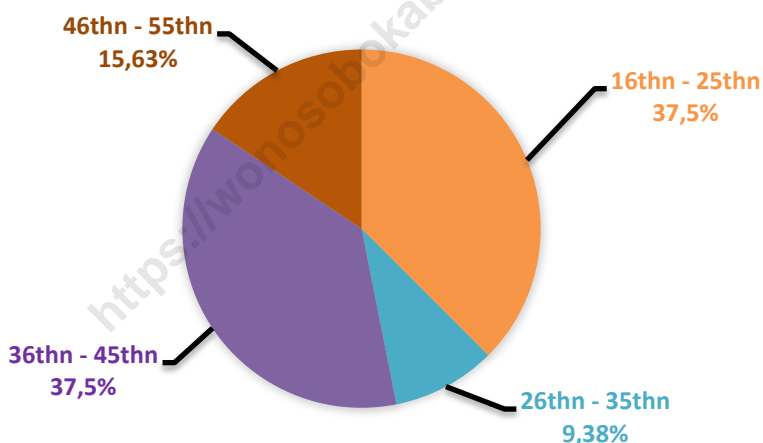
Gambar 2.1 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

Berdasarkan Gambar 2.1 konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo sebagian besar menggunakan data BPS sebagai rujukan utama yaitu sebesar 71,875 persen.

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



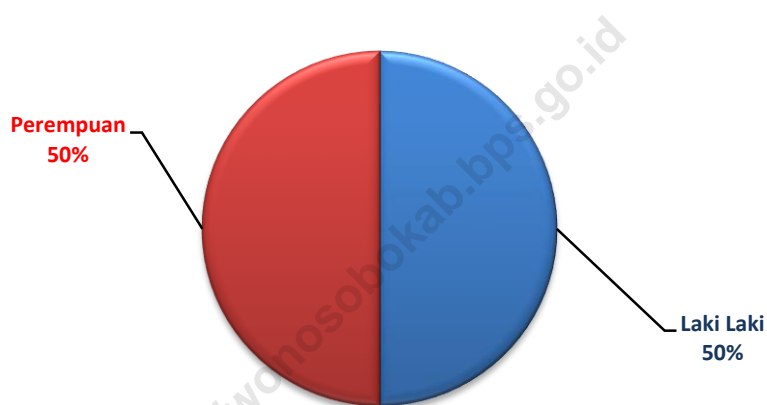
Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo Menurut Kelompok Umur

Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo berumur 16-65 tahun yang terbagi menjadi empat kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 16-25 tahun dan konsumen berumur 36-45 tahun masing-masing sebesar 37,5 persen, kemudian disusul konsumen berumur 46-55 tahun sebanyak 15,63 persen, yang paling sedikit konsumen berumur 26-35 tahun sebesar 9,38 persen. 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.

Jenis Kelamin

Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo menurut jenis kelamin. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo imbang antara konsumen laki-laki dan perempuan, 50 persen konsumen laki-laki dan 50 persen konsumen perempuan.

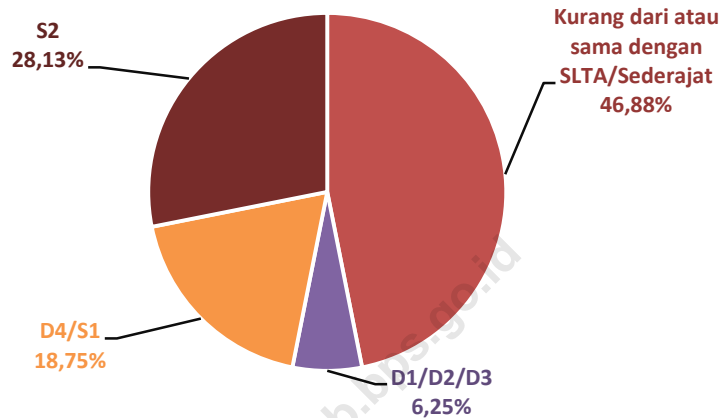


Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo Menurut Jenis Kelamin

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2021, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu \leq SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di Kabupaten Wonosobo didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan kurang dari atau sama dengan SLTA/ sederajat yaitu sebesar 46,88 persen. Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan S2 sebesar

28,13 persen. Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 sebesar 18,75 persen dan konsumen dengan Pendidikan tertinggi D1/D2/D3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase 6,25 persen.



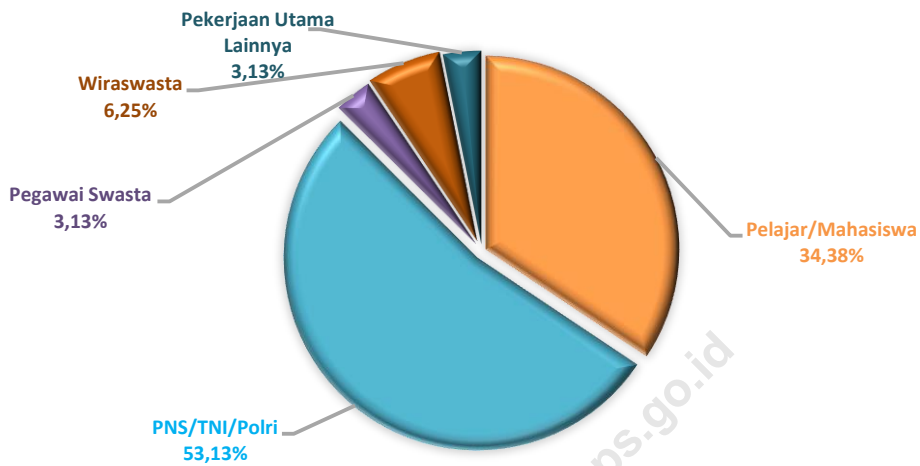
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

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

Berdasarkan Gambar 2.5., sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo adalah PNS/TNI/Polri yaitu sebesar 53,13 persen. Konsumen pelajar/mahasiswa menempati urutan kedua yaitu sebesar 34,38 persen. Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang didominasi oleh tingkat pendidikan SLTA/ sederajat (46,88%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai wiraswasta memiliki persentase sebesar 6,25 persen. Sedangkan konsumen yang

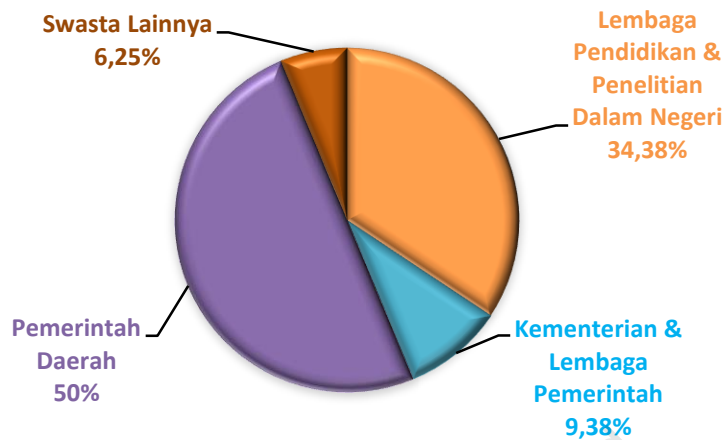
bekerja sebagai pegawai swasta dan pekerjaan lainnya memiliki persentase masing-masing sebesar 3,13 persen.



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

Instansi/Institusi

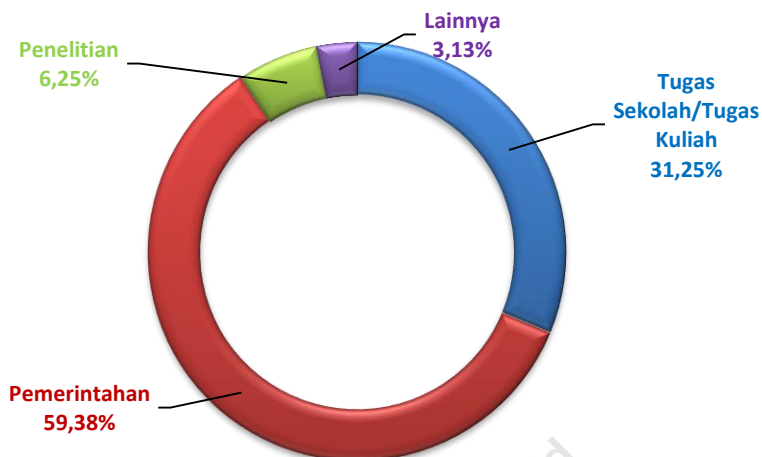
Konsumen pada SKD 2021 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo berasal dari Pemerintah Daerah yaitu sebesar 50 persen. Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan pekerjaan utama konsumen, yaitu PNS/TNI/POLRI. Konsumen yang bekerja di Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 34,38 persen. Sementara itu, konsumen yang bekerja di Kementerian & Lembaga Pemerintah memiliki persentase masing-masing sebesar 9,38 persen, sedangkan konsumen yang bekerja pada sector swasta lainnya menempati posisi terakhir dengan persentase sebesar 6,25 persen.



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

2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Wonosobo menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo. Dalam SKD 2021, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7 hasil SKD 2021 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kabupaten Wonosobo cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Wonosobo paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan yaitu sebesar 59,38 persen. Pemanfaatan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah menempati posisi kedua dengan persentase sebesar 31,25 persen, sedangkan pemanfaatan untuk penelitian menempati urutan ketiga dengan persentase sebesar 6,25 persen. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan yang paling sedikit adalah untuk pemanfaatan lainnya, yaitu sebesar 3,13 persen.

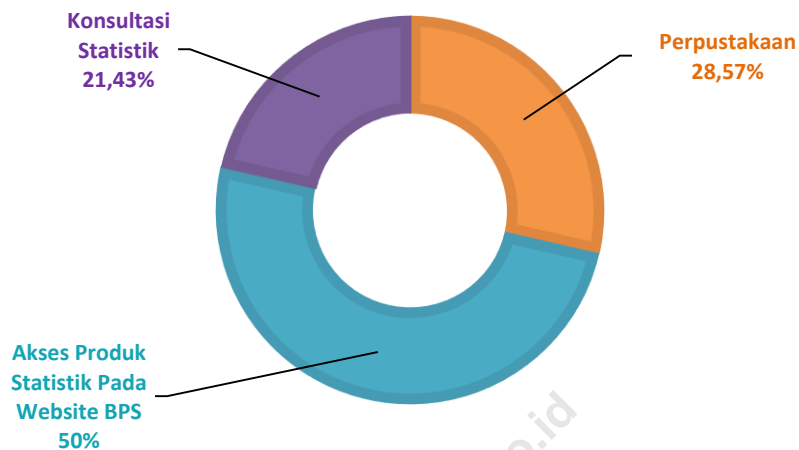


Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi Perpustakaan, Pembelian publikasi BPS, Akses Produk Statistik Pada Website BPS, Konsultasi Statistik dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Wonosobo oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Akses Produk Statistik Pada Website BPS, yaitu sebesar 50 persen. Pada posisi kedua, Perpustakaan dengan persentase sebesar 28,57 persen. Sementara itu Konsultasi Statistik adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu sebesar 21,43 persen. Di PST Kabupaten Wonosobo tahun 2021 tidak ada konsumen yang menggunakan layanan rekomendasi statistik, pembelian publikasi dan pembelian data mikro/peta wilayah kerja statistik.

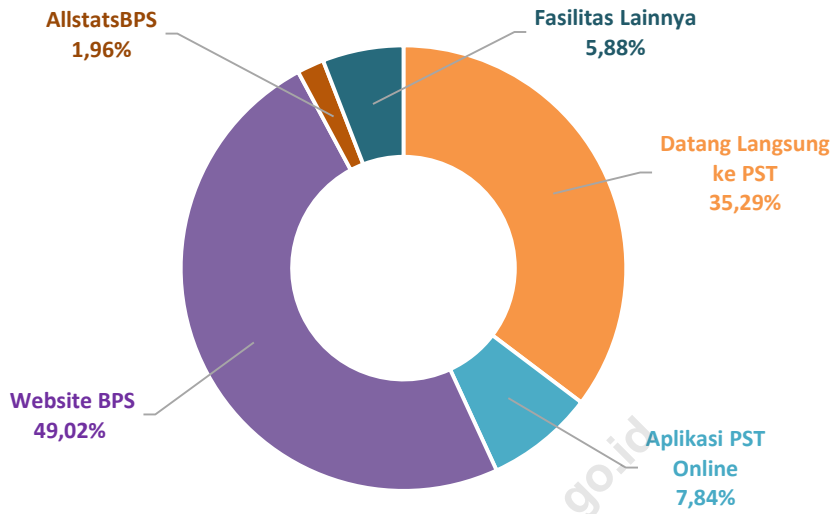


Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo Menurut Jenis Layanan

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 2021. Fasilitas tersebut meliputi datang langsung ke BPS, Aplikasi PST Online, *Website* BPS, *Allstat* BPS dan fasilitas lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo mendapatkan data melalui fasilitas *Website* BPS dengan persentase sebesar 49,02 persen. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada *website* BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo, selain itu karena masa pandemi COVID-19 kunjungan langsung ke PST dibatasi. Walaupun demikian, masih ada konsumen yang datang langsung ke PST BPS dengan persentase sebesar 35,29 persen. Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kabupaten Wonosobo adalah *Allstat* BPS dengan persentase 1,96 persen, hal ini dikarenakan masih sedikit konsumen data di wilayah Kabupaten Wonosobo yang mengerti adanya *Allstats* BPS.



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

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

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo



Akses Data

96,88%



Sarana dan Prasarana

89,06%



Layanan Data

92,83%

LIBRARY
Infographics Elements

Indeks Kepuasan Konsumen

Gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonosobo



IKK
TAHUN 2021

89,71

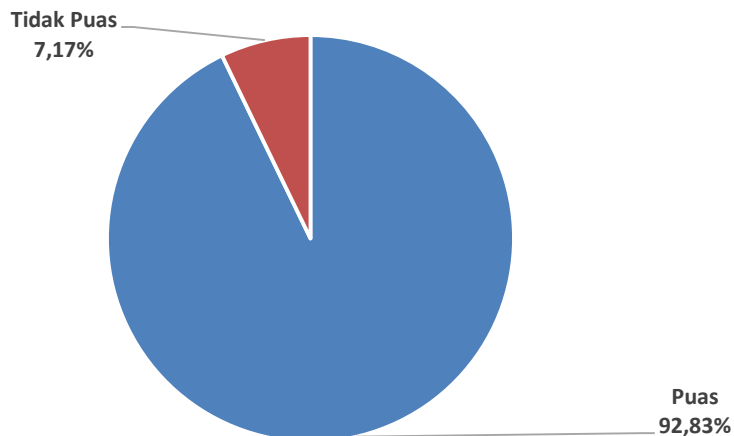
Bab 3

Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Wonosobo 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.

5.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

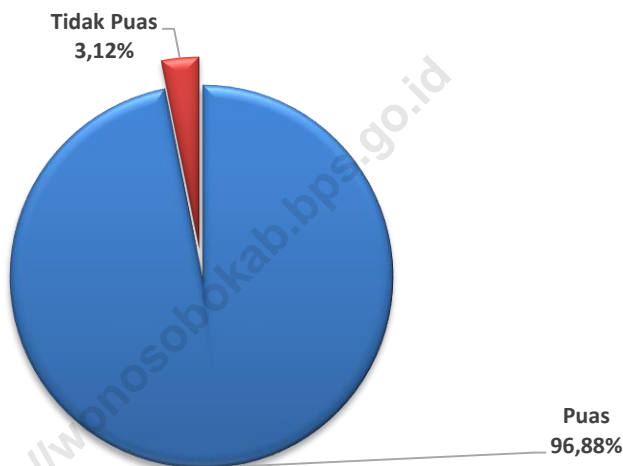
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Wonosobo sebesar 92,83 persen.



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

5.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

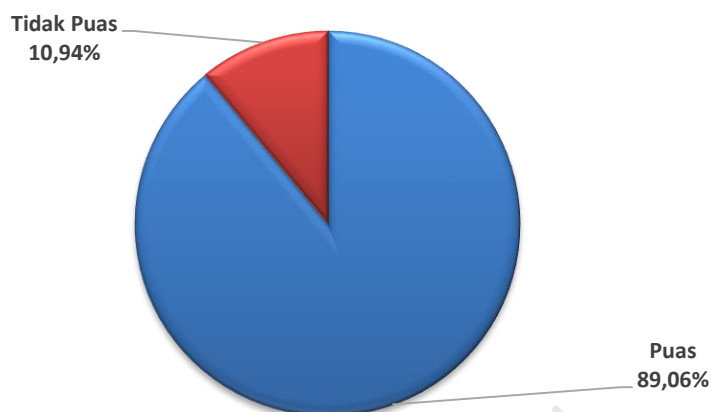
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), akses data pada *website* BPS, dan akses konten pada *website* BPS. Berdasarkan Gambar 3.2 persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo yang puas terhadap akses data sebesar 96,88 persen, sedangkan 3,12 persen konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo merasa tidak puas dengan akses data.



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

5.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3 persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 93,06%, sedangkan 6,94% konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.

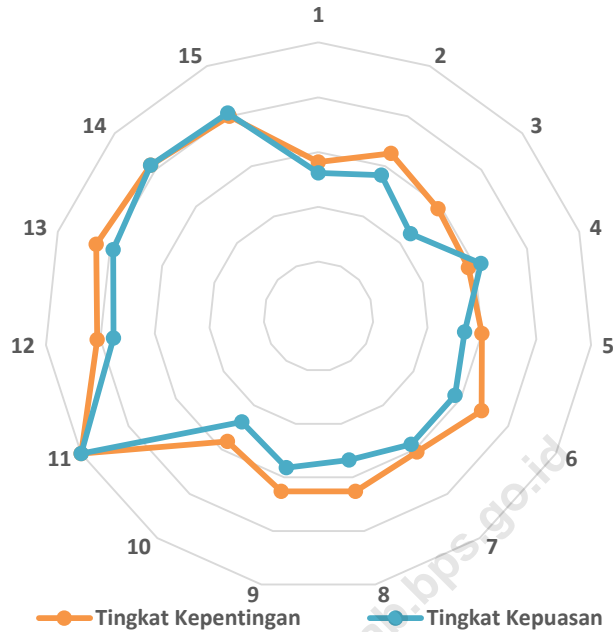


Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo Terhadap Sarana dan Prasarana

5.3. *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

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

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Wonosobo. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4 terlihat bahwa terdapat 4 atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonosobo 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 Kabupaten Wonosobo

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan memiliki nilai gap paling jauh -0,34. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo. Sementara itu, atribut dengan gap yang positif atau tingkat kepuasan lebih tinggi dari pada tingkat kepentingan ialah Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan (0,13). Sementara itu, atribut dengan gap paling dekat ialah Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit dan tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan (0,00).

Atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonosobo memiliki gap -0,34 sampai 0,13. Walaupun demikian, menurut Parsuraman (1991), jika gap negatif bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan

konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

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

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	8,91	8,81	-0,09
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	9,13	8,91	-0,22
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	8,97	8,63	-0,34
4.	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	8,94	9,06	0,13
5.	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	9,00	8,84	-0,16
6.	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	9,22	8,94	-0,28
7.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	9,03	8,94	-0,09
8.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	9,13	8,84	-0,28
9.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	9,13	8,91	-0,22
10.	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.	8,91	8,69	-0,22
11.	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	10,00	10,00	0,00
12.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	9,53	9,38	-0,16
13.	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	9,63	9,47	-0,16
14.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	9,56	9,56	0,00
15.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	9,50	9,53	0,03

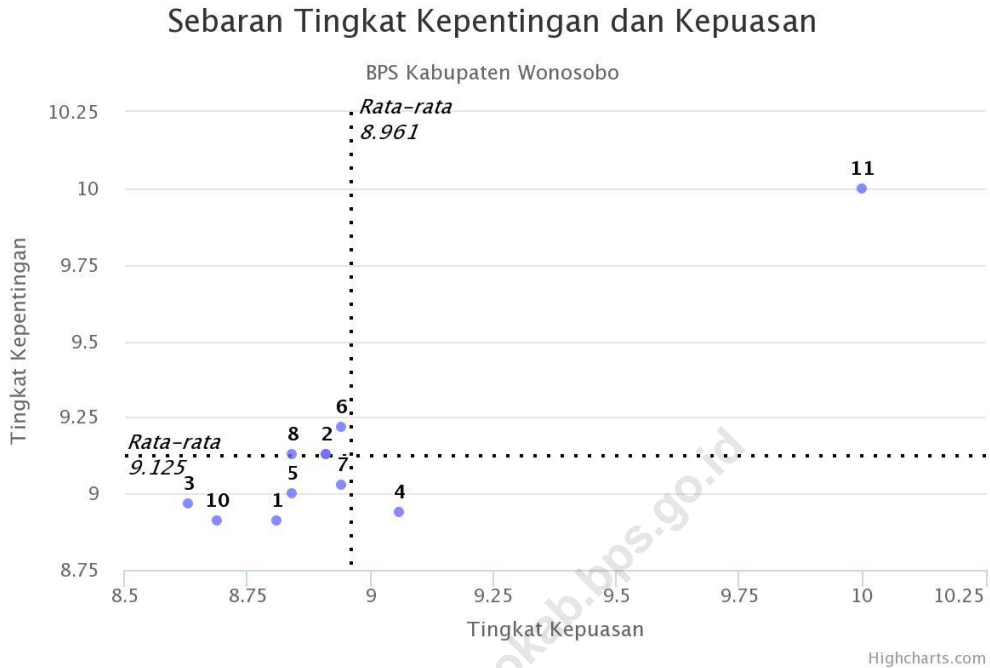
5.3. *Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan BPS*

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonosobo. 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. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian masing-masing atribut bervariasi. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian 100% keatas ialah Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan. (101,40%), Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit (100%), Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan (100%) dan Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan (100,33%). Sedangkan atribut Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (96,17%).

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

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	8,91	8,81	98,95
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	9,13	8,91	97,60
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	8,97	8,63	96,17
4.	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	8,94	9,06	101,40
5.	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	9,00	8,84	98,26
6.	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	9,22	8,94	96,95
7.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	9,03	8,94	98,96
8.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	9,13	8,84	96,92
9.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	9,13	8,91	97,60
10.	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.	8,91	8,69	97,54
11.	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	10,00	10,00	100,00
12.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	9,53	9,38	98,36
13.	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	9,63	9,47	98,38
14.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	9,56	9,56	100,00
15.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	9,50	9,53	100,33



Keterangan :

- | | |
|---|---|
| 1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan | 6. Sarana prasarana |
| 2. Kemudahan Prosedur | 7. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama |
| 3. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian | 8. Respon Petugas Pelayanan |
| 4. Kesesuaian Biaya pelayanan | 9. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online |
| 5. Kesesuaian Produk Pelayanan | 10. Kemudahan Fasilitas Pengaduan |
| | 11. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan |

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

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 3.5, ada satu atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kabupaten Wonosobo yaitu ketersediaan sarana dan prasarana.

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 3.5, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS adalah kemudahan proses pengaduan.

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 3.5, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Kabupaten Wonosobo adalah:

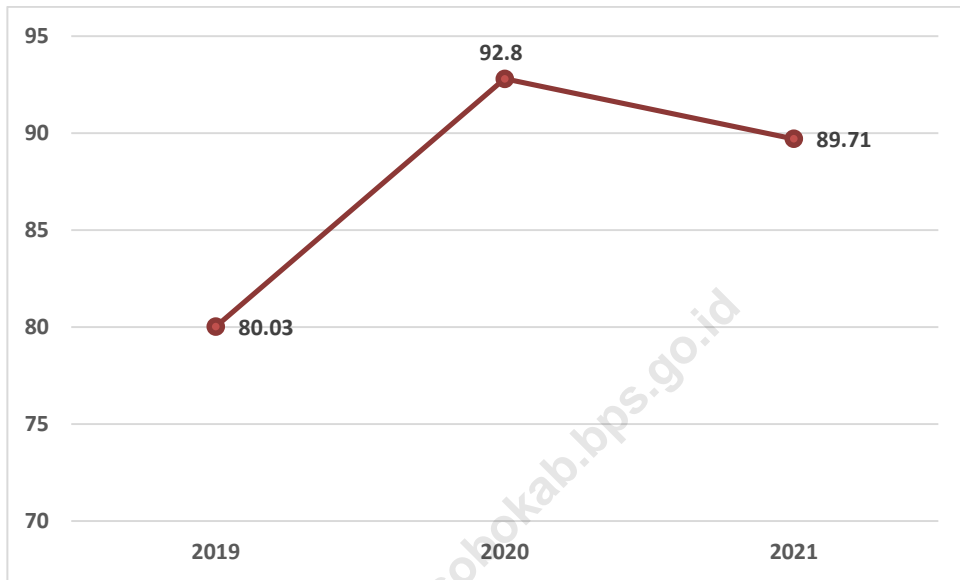
1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
2. Kemudahan Prosedur
3. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
4. Kesesuaian Produk Pelayanan
5. Kemudahan Akses Data Melalui Fasilitas Utama
6. Respon Petugas Pelayanan
7. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online
8. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

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

5.3. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Wonosobo tahun 2021 sebesar 89,71, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Wonosobo masuk kategori Baik. Berdasarkan Gambar 3.6 IKK BPS di PST Kabupaten Wonosobo mengalami penurunan sebesar 3,09 dari 92,80 pada tahun

2020 menjadi 89,71 pada tahun 2021. Walaupun mengalami penurunan akan tetapi Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS Kabupaten Wonosobo masih dalam kategori sangat baik.



Gambar 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Wonosobo Tahun 2019-2021

ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI

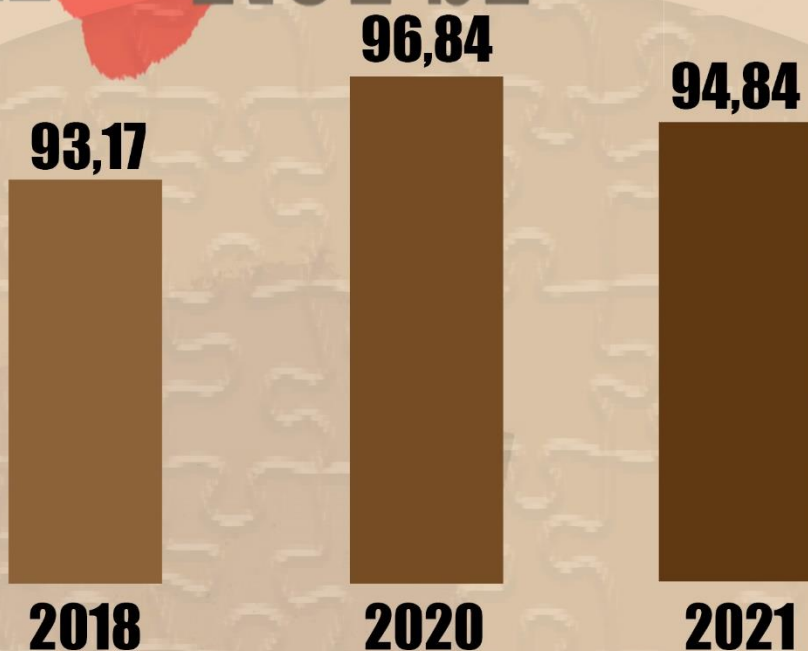
Indeks Persepsi Anti Korupsi

Gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonosobo

N
K **RUPSI**

IPAK
TAHUN 2021

94,84



Bab 4

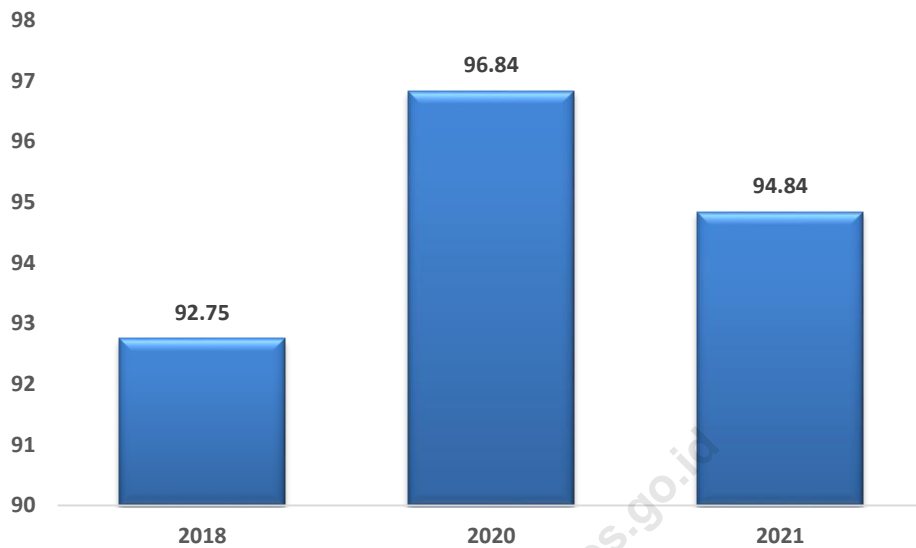
Analisis Perilaku Anti Korupsi

Pada bab ini diuraikan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Kabupaten Wonosobo. Analisis persepsi anti korupsi meliputi penerapan perilaku anti korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

5.3. 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 Kabupaten Wonosobo mengalami penurunan dari 96,84 pada tahun 2020 menjadi 94,84 pada tahun 2021. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Wonosobo. Walaupun mengalami penurunan akan tetapi Indeks Pelayanan Anti Korupsi pada Pelayanan BPS Kabupaten Wonosobo masih dalam kategori sangat baik.



Gambar 4.1. Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) BPS di PST BPS Kabupaten Wonosobo

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

Kebutuhan Data Menurut Level Data

Kabupaten/Kota
62,04%

Kecamatan
26,28%

Desa/Kelurahan
11,68%



Kebutuhan Data Menurut Periode Data

Tahunan
83,94%

Sepuluh Tahunan
8,03%

Lima Tahunan
5,84%

Bulanan
1,46%

Tiga Bulanan
0,73%



Bab 5

Analisis Kebutuhan Data

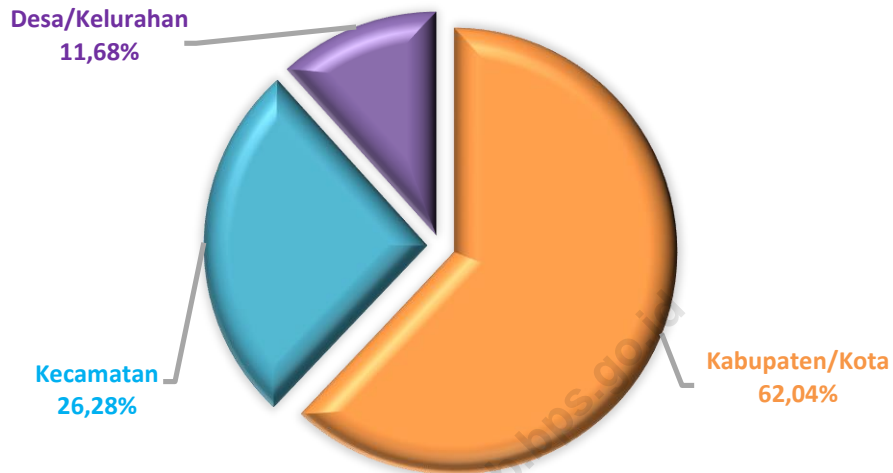
SKD 2021 selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan PST BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data serta mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS. Pada bab ini akan menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari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

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

5.3. Kebutuhan Data Data Menurut Level Data

Dari hasil SKD 2021, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo. Secara umum, dari 32 orang-data, 62,04 persen mencari data pada level Kabupaten/Kota. Data selanjutnya adalah data level Kecamatan sebesar 26,28 persen dan data pada level

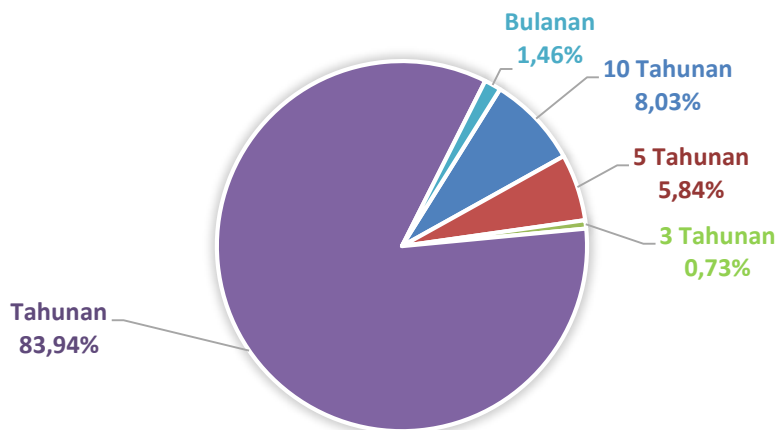
Desa/Kelurahan sebesar 11,68 persen. Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



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

5.3. Kebutuhan Data Menurut Periode Data

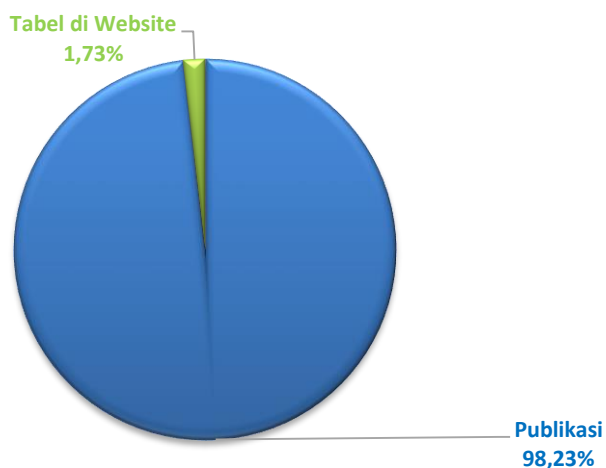
Periode data dalam SKD 2021 terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 83,94 persen. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu sepuluh tahunan yang memiliki persentase 8,03 persen. Sementara itu, data dengan pencarian yang terendah menurut periode adalah data periode 3 tahunan yaitu sebesar 0,73 persen.



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

5.3. Kebutuhan Data menurut Sumber Data

Sumber data dalam SKD 2021 terbagi menjadi 5 jenis data yaitu Publikasi, Data Mikro, Peta, Tabulasi, dan Tabel di Website. Gambar 5.3 menunjukkan bahwa publikasi merupakan jenis data yang paling banyak dicari yaitu sebesar 98,23 persen pengguna layanan. Sementara sisanya merupakan jenis data tabel di website sebesar 1,73 persen.



Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Wonosobo Menurut Sumber Data

Bab 6

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA



85,25%

Konsumen Puas
dengan
Kualitas Data

Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Aspek Kualitas Data

98,23

Akurasi Data

59,29

Kelengkapan Data

98,23

Kemutakhiran Data

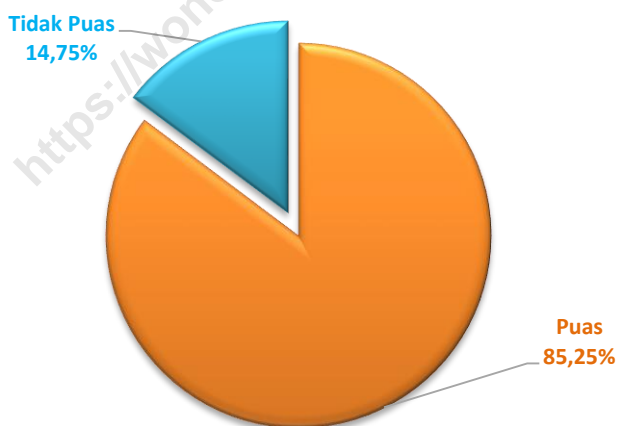


Bab 6

Analisis Kepuasan Kualitas Data

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Wonosobo. 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



Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Wonosobo

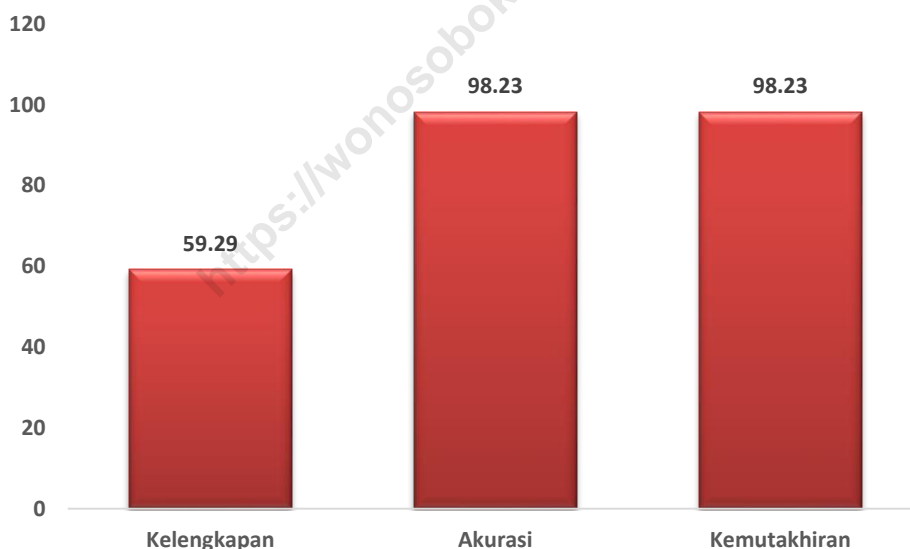
Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Wonosobo disajikan dalam Gambar 6.1 Berdasarkan gambar tersebut,

secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Wonosobo dengan persentase mencapai 85,25 persen.

Aspek Kualitas Data

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

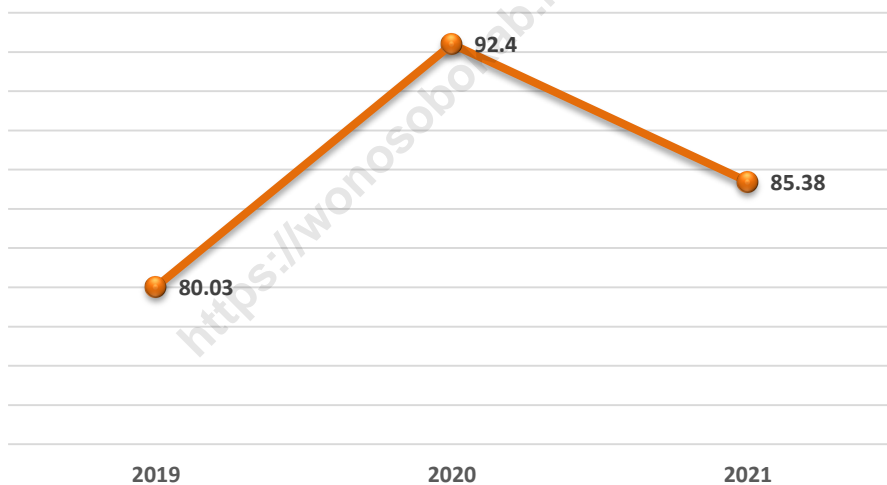
Berdasarkan Gambar 6.2, lebih dari 59 persen konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data yaitu kelengkapan data (59,29%), akurasi dan kemitakhiran data dengan persentase kepuasan masing-masing sebesar 98,23%.



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

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS dari Penyedia Data BPS Kabupaten Wonosobo. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Wonosobo tahun 2021 sebesar 85,38, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Wonosobo masuk kategori **Baik**. Berdasarkan Gambar 6.3, IKK terhadap kualitas data BPS di PST BPS Kabupaten Wonosobo mengalami penurunan sebesar 7,02 dari 92,4 pada tahun 2020 menjadi 85,38 pada tahun 2021. Walaupun mengalami penurunan akan tetapi IKK terhadap kualitas data BPS yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Wonosobo berada pada kategori **Baik**.



Gambar 6.3. IKK Terhadap Kualitas Data BPS Kabupaten Wonosobo 2019-2021

Bab 7

PENUTUP

Indeks Kepuasan Konsumen
(IKK) Tahun 2021

89,71



Indeks Persepsi Anti Korupsi
(IPAK) Tahun 2020

94,84



Bab 7 Penutup

7.1 Kesimpulan

Pelaksanaan Survei Kebutuhan Data (SKD) bertujuan untuk mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan pelayanan PST BPS. SKD 2021 diselenggarakan di 515 satuan kerja BPS, yaitu di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 480 BPS Kabupaten/Kota. Cakupan responden SKD 2021 adalah konsumen yang pernah menerima layanan dari PST Kabupaten Wonosobo selama 1 Januari 2020 sampai dengan akhir periode pencacahan.

Realisasi jumlah responden SKD 2021 di BPS Kabupaten Wonosobo sebesar 32 responden. Hasil SKD 2021 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Data disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini antara lain Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK), dan persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan kualitas data BPS.

Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2021 di PST Kabupaten Wonosobo. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2021 di PST BPS Kabupaten Wonosobo secara umum berjalan dengan baik. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo menggunakan data BPS sebagai data utama untuk kegiatan yang dilakukan. Dengan kata lain, BPS menjadi rujukan utama bagi konsumen dalam memperoleh data. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase penggunaan data BPS sebagai rujukan utama sebesar 71,86 %.
2. Realisasi pengumpulan data di PST BPS Kabupaten Wonosobo, yang digambarkan melalui responden SKD, didominasi oleh konsumen yang

berasal dari Pemerintah Daerah (50%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk pemerintahan (59,38%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen berasal dari Lembaga pemerintahan. Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah PNS/TNI/POLRI (53,13%).

3. Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk digital atau softcopy. Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo adalah layanan pustaka digital (50%). Kecenderungan tersebut juga diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah website BPS (49,02%).
4. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonosobo yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 92,83 %.
5. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonosobo digambarkan melalui IKK terhadap Pelayanan PST BPS. Nilai IKK terhadap Pelayanan PST BPS Kabupaten Wonosobo adalah 89,71. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonosobo masuk kategori sangat baik.
6. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Kabupaten Wonosobo digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK PST BPS Kabupaten Wonosobo adalah 94,84. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonosobo.
7. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Wonosobo yang ditunjukkan dengan persentase konsumen yang merasa puas terhadap kualitas data BPS sebesar 85,25 %. Disamping itu, persentase konsumen yang puas terhadap data juga

disajikan menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data.

7.2 Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Berdasarkan hasil SKD 2021, saran dan rekomendasi yang menjadi prioritas utama yang diberikan kepada unit pelayanan PST BPS Kabupaten Wonosobo adalah perbaikan dalam atribut :

1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
2. Kemudahan Prosedur
3. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
4. Kesesuaian Produk Pelayanan
5. Kemudahan Akses Data Melalui Fasilitas Utama
6. Respon Petugas Pelayanan
7. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online
8. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

Daftar Pustaka

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

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN WONOSOBO

Jln. Mayjend Bambang Sugeng Km 2,2 Wonosobo

Tep. (0286)324270 Fax. (0286) 3325380

e-mail : bps3307@bps.go.id

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

ISBN 978-623-6798-10-2

