

ANALISIS HASIL

# SURVEI KEBUTUHAN DATA KOTA SIBOLGA 2020



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KOTA SIBOLGA**

ANALISIS HASIL

# SURVEI KEBUTUHAN DATA KOTA SIBOLGA 2020



# Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Kota Sibolga 2020

ISBN : 978-602-6500-13-7  
No. Publikasi : 12710.2101  
Katalog : 1399013.1271  
Ukuran Buku : 18,2 cm x 25,7 cm  
Jumlah Halaman : xiv + 71 halaman

**Naskah:**  
Badan Pusat Statistik Kota Sibolga

**Desain Cover:**  
Badan Pusat Statistik Kota Sibolga

**Penerbit:**  
© Badan Pusat Statistik Kota Sibolga

**Pencetak:**  
-

**Sumber Ilustrasi:**  
<https://www.canva.com/>

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

---

<b>Penanggung Jawab</b>	: Zulfan, SE
<b>Penanggung Jawab Teknis</b>	: Ridhayani Sinaga, SST
<b>Penulis Naskah</b>	: Ridhayani Sinaga, SST
<b>Penyunting</b>	: Amalia Harinda Rahayu, SST
<b>Pengolah Data dan Infografis</b>	: Ridhayani Sinaga, SST

<https://sibolgamtaibp.guide>





## 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.

Sibolga, Januari 2020  
Kepala BPS Kota Sibolga

Zulfan, SE







# Daftar Isi

Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran .....	xiii
<b>Bab 1 Pendahuluan .....</b>	<b>1</b>
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.....	16
1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2020 ....	17
<b>Bab 2 Segmentasi Konsumen .....</b>	<b>19</b>
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 .....	27
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS.....	28
<b>Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan.....</b>	<b>31</b>
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
<b>Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi .....</b>	<b>43</b>
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS.....	45
<b>Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....</b>	<b>47</b>
5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data .....	49
5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data.....	50
5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data .....	51
<b>Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data .....</b>	<b>53</b>
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS .....	55
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS.....	56
<b>Bab 7 Penutup.....</b>	<b>57</b>
7.1. Kesimpulan .....	59
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan.....	60
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>61</b>
<b>Lampiran.....</b>	<b>63</b>



## Daftar Tabel

---

Tabel 1.1.	Langkah-Langkah Penghitungan IKK .....	13
Tabel 1.2.	Klasifikasi Kualitas Pelayanan .....	14
Tabel 1.3.	Realisasi Jumlah Responden SKD 2020 Menurut Wilayah PST BPS di Provinsi Sumatera Utara.....	18
Tabel 3.1.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Sibolga.....	37
Tabel 3.2.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Sibolga .....	38





## Daftar Gambar

Gambar 1.1.	Diagram <i>Cartesius Impotence and Performance Analysis</i> ..	10
Gambar 2.1.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Sibolga yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	22
Gambar 2.2.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Sibolga Menurut Kelompok Umur*.....	23
Gambar 2.3.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Sibolga Menurut Jenis Kelamin .....	23
Gambar 2.4.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Sibolga Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan .....	24
Gambar 2.5.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Sibolga Menurut Pekerjaan Utama.....	25
Gambar 2.6.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Sibolga Menurut Instansi/Institusi.....	26
Gambar 2.7.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Sibolga Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	27
Gambar 2.8.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Sibolga Menurut Jenis Layanan .....	28
Gambar 2.9.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Sibolga Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS.....	29
Gambar 3.1.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Sibolga Terhadap Pelayanan.....	33
Gambar 3.2.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Sibolga Terhadap Akses Data.....	34
Gambar 3.3.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Sibolga Terhadap Sarana dan Prasarana.....	35

Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Sibolga .....	36
Gambar 3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Kota Sibolga.....	40
Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Sibolga Menurut Level Data .....	50
Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Sibolga Menurut Periode Data .....	50
Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Sibolga Menurut Perolehan Data.....	51
Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Sibolga.....	55
Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat Menurut Aspek Kualitas Data .....	56

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



## Daftar Lampiran

Lampiran 1.	Persentase Konsumen Menurut Kelompok Umur .....	65
Lampiran 2.	Persentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin .....	66
Lampiran 3.	Persentase Konsumen Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan .....	66
Lampiran 4.	Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama.....	66
Lampiran 5.	Persentase Konsumen Menurut Kategori Instansi/Institusi.....	67
Lampiran 6.	Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	67
Lampiran 7.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan.....	68
Lampiran 8.	Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS.....	68
Lampiran 9.	Persentase Konsumen Menurut Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	68
Lampiran 10.	Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan .....	69
Lampiran 11.	Persentase Pencarian Data Menurut Ragam Data.....	69
Lampiran 12.	Persentase Pencarian Data Menurut Level Data .....	69
Lampiran 13.	Persentase Pencarian Data Menurut Periode Data ....	70
Lampiran 14.	Persentase Pencarian Data Menurut Jenis Perolehan Datanya.....	70
Lampiran 15.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data.....	70
Lampiran 16.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data.....	71

Lampiran 16.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data .....	71
Lampiran 17.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data .....	71
Lampiran 18.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data.....	71

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



# 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



## RESPONDEN

Konsumen yang pernah menerima layanan dari unit PST BPS sejak:

**1 JANUARI 2020 - AKHIR  
PERIODE PENCACAHAN**

## INSTRUMEN

Kuesioner VKD20 hardcopy dan softcopy

**Pencacahan Manual:**  
dengan print out  
kuesioner

**Pencacahan Elektronik:**  
menggunakan sistem  
online e-mail, online  
link, dan online PST





# 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 penjualan publikasi, layanan data mikro, 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 Sibolga

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:

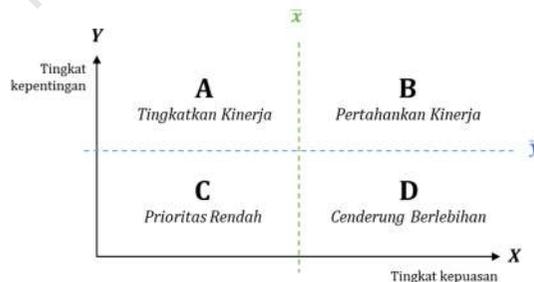
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

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 Sibolga dan data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS Kota Sibolga. 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.</p> <p>Rumus penimbang:</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{13} \bar{y}_i}$ <p>dengan:</p> <p><math>w_i</math> = penimbang atribut pelayanan ke-i, <math>\sum_{i=1}^{13} w_i = 1</math></p> <p><math>\bar{y}_i</math> = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i</p> <p><math>i = 1, 2, \dots, 13</math></p>	<p>Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10.</p> <p>Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu</p> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^4 \bar{y}_i} = \frac{10}{40}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^4 w_i = 1$
2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK' )	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan.</p> <p>Rumus IKK' :</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{13} w_i} = \sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p><math>\bar{x}_i</math> = 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.</p> <p>Rumus IKK' ;</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^4 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^4 w_i} = \sum_{i=1}^4 \frac{10}{40} \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p><math>\bar{x}_i</math> = 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 Sibolga. 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:

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

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

## 1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

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

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

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

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

**Bab 5 Analisis Kebutuhan Data**, berisi analisis mengenai data di PST BPS Kota Sibolga 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 Sibolga 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 Sibolga.

## 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 Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota. 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

PST BPS Kota Sibolga sendiri sudah memiliki semua sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk mendukung pelayanan informasi statistik di BPS Kota Sibolga.

### **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. Secara nasional, total realisasi responden SKD 2020 adalah sebesar 19.091 responden, atau sebesar 105,94% dari total target yang telah ditetapkan (16.900 responden). Di tingkat Provinsi Sumatera Utara, secara keseluruhan total realisasi responden adalah sebanyak 1.087 responden atau sebesar 108,70% dari total target yang telah ditetapkan (1.000 responden) Di Kota Sibolga, total realisasi responden adalah sebesar 30 responden atau sebesar 100% dari total target yang telah ditetapkan (30 responden). Adapun rincian realisasi responden berdasarkan wilayah PST BPS di Provinsi Sumatera Utara dapat dilihat pada Tabel 1.5.

Tabel 1.3. Realisasi Jumlah Responden SKD 2020 Menurut Wilayah PST BPS di Provinsi Sumatera Utara

Wilayah PST BPS	Jumlah Resp.
Provinsi Sumatera Utara	86
Kabupaten Nias	30
Kabupaten Mandailing Natal	41
Kabupaten Tapanuli Selatan	30
Kabupaten Tapanuli Tengah	39
Kabupaten Tapanuli Utara	33
Kabupaten Toba	34
Kabupaten Labuhan Batu	30
Kabupaten Asahan	30
Kabupaten Simalungun	34
Kabupaten Dairi	35
Kabupaten Karo	33
Kabupaten Deli Serdang	30
Kabupaten Langkat	30
Kabupaten Nias Selatan	33
Kabupaten Humbang Hasundutan	31
Kabupaten Pakpak Bharat	34
Kabupaten Samosir	30
Kabupaten Serdang Bedagai	37
Kabupaten Batu Bara	34
Kabupaten Padang Lawas Utara	34
Kabupaten Padang Lawas	30
Kabupaten Labuhan Batu Selatan	30
Kabupaten Labuhan Batu Utara	31
Kota Sibolga	30
Kota Tanjung Balai	31
Kota Pematang Siantar	30
Kota Tebing Tinggi	31
Kota Medan	30
Kota Binjai	35
Kota Padang Sidempuan	30
Kota Gunungsitoli	31

\* pengguna data dan/atau pengguna layanan yang menjadi responden SKD 2020

## KONSUMEN DATA BPS KOTA SIBOLGA

didominasi oleh ...



LAKI - LAKI

USIA 26-35 TAHUN

LULUSAN D4/S1

BERPROFESI SEBAGAI  
PNS/TNI/POLRI

## SEBAGIAN BESAR MENGGUNAKAN ...

WEBSITE

.....

53%

<http://sibolgakota.bps.go.id>TELEPON  
(VIA WA),  
EMAIL/SURAT

.....

26%







## Bab 2 Segmentasi Konsumen

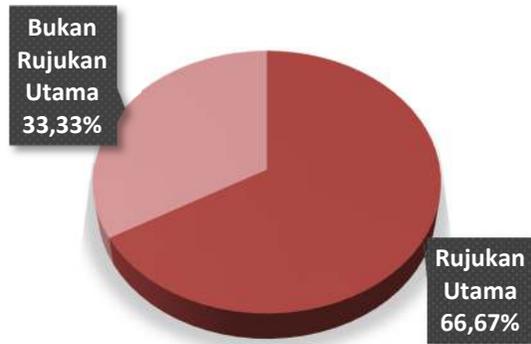
---

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kota Sibolga. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan BPS Kota Sibolga 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 Sibolga dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Sibolga menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 66,67%.



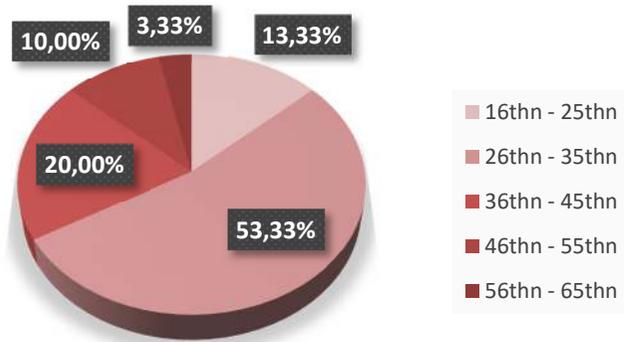
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Sibolga yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

## 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

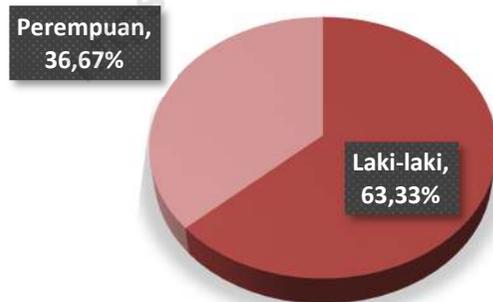
Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Kota Sibolga didominasi oleh konsumen berumur 16-55 tahun yang terbagi menjadi lima kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 26-35 tahun (53,33%), disusul konsumen berumur 36-45 tahun (20%) konsumen berumur 16-25 tahun (13,33%), konsumen berumur 46-55 tahun (10%) dan konsumen 56-65 tahun (3,33%). 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 Sibolga 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 Sibolga menurut jenis kelamin. Persentase Konsumen laki-laki di PST BPS Kota Sibolga adalah sebesar 63,33%. Sementara itu, 36,67% konsumen di PST BPS Kota Sibolga adalah perempuan.

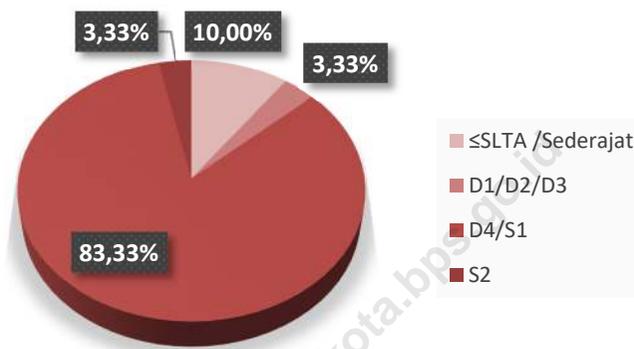


Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Sibolga Menurut Jenis Kelamin

### 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 empat, yaitu  $\leq$ SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Kota Sibolga didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (83,33%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan SLTA/ sederajat (10%) dan tingkat pendidikan S2 dan D1/D2/D3 masing-masing sebesar (3,33%).

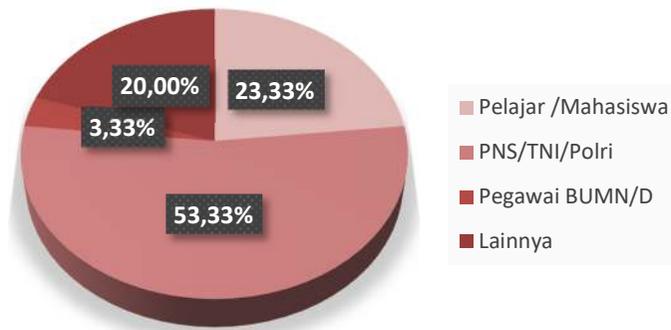


Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Sibolga Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

### 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.

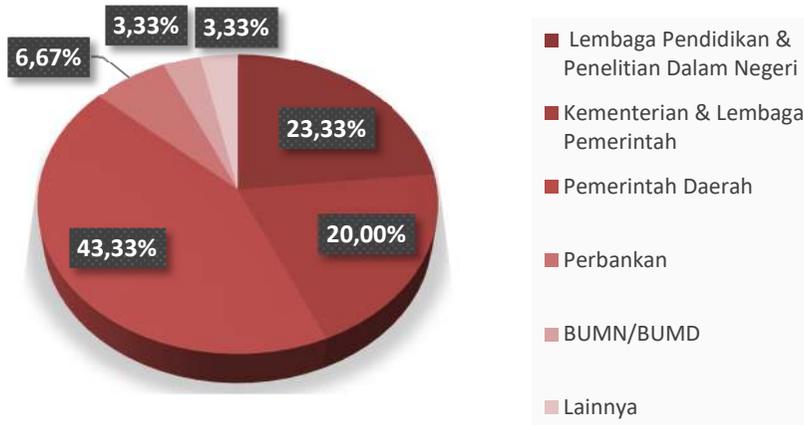
Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Sibolga adalah PNS/TNI/Polri (53,33%). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang didominasi oleh tingkat pendidikan D4/S1 (83,33%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa memiliki persentase sebesar 23,33%, dan konsumen dengan pekerjaan lainnya 20%. Konsumen yang bekerja sebagai Pegawai BUMN/D 3,333%.



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

### Instansi/Institusi

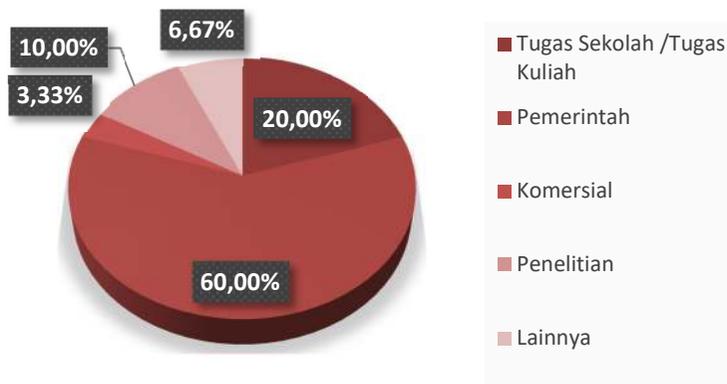
Konsumen pada SKD 2020 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Sibolga berasal dari Pemerintah Daerah (43,33%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 dan pekerjaan utama konsumen, yaitu PNS/TNI/Polri. Konsumen yang bekerja di Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 23,33%. Sementara itu, konsumen yang bekerja di Kementerian dan Lembaga Pemerintah memiliki persentase sebesar 20%.



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

### 2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kota Sibolga menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kota Sibolga. 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 Sibolga cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kota Sibolga paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintah (60%). Pemanfaatan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah menempati posisi kedua 20% dan untuk Penelitian di posisi ketiga 10%. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan yang paling sedikit adalah untuk Komersial, yaitu sebesar 3,33%.



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

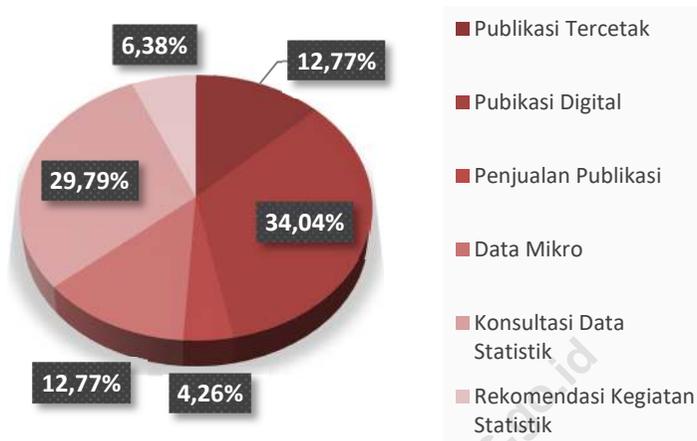
Merujuk pada Gambar 2.6, konsumen di PST BPS Kota Sibolga didominasi oleh konsumen yang berasal dari Kementerian/ Lembaga/Organisasi Perangkat Daerah (K/L/OPD). Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”, BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, *monitoring*, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Berdasarkan hasil SKD 2020, 94,74% 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 Sibolga oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Pustaka Digital, yaitu sebesar 34,04%. Pada posisi kedua, Konsultasi Data Statistik dengan persentase sebesar 29,79%. Sementara itu, Penjualan

Publikasi adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu sebesar 4,26%.

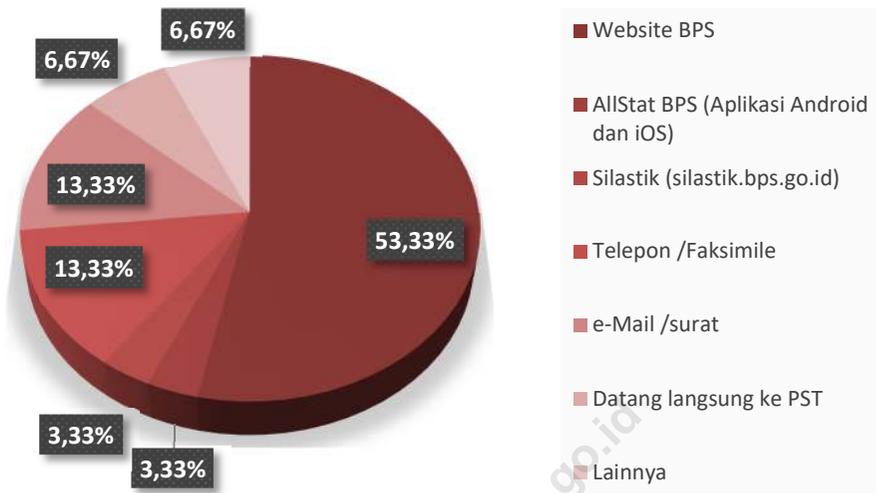


Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Sibolga Menurut Jenis Layanan

## 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 Sibolga mendapatkan data melalui fasilitas *Website* BPS dengan persentase sebesar 53,33%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada *website* BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kota Sibolga. Walaupun demikian, masih ada konsumen yang datang langsung ke PST BPS dengan persentase 6,67%. Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kota Sibolga adalah melalui aplikasi AllStat BPS dan web Silastik dengan persentase masing-masing 3,33%



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



# IKK = 81,78

Indeks Kepuasan Konsumen

Kualitas pelayanan PST BPS Kota Sibolga termasuk kategori BAIK (skala 100)

## BAB

# 3

## ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

Persentase Konsumen yang puas terhadap

**AKSES DATA BPS**



**86,67%**

Persentase Konsumen yang puas terhadap

**PELAYANAN BPS**



**83,85%**

Persentase Konsumen yang puas terhadap

**SARANA PRASARANA PELAYANAN BPS**



**78,33%**





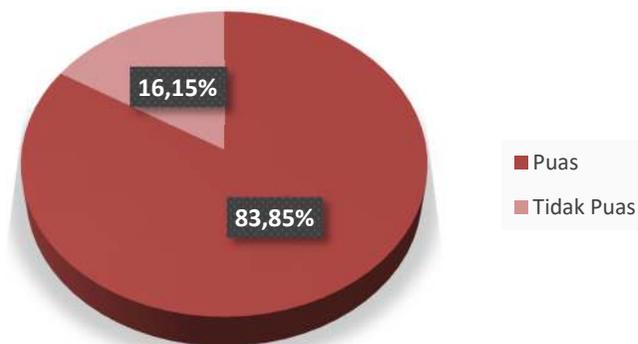
## Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

---

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

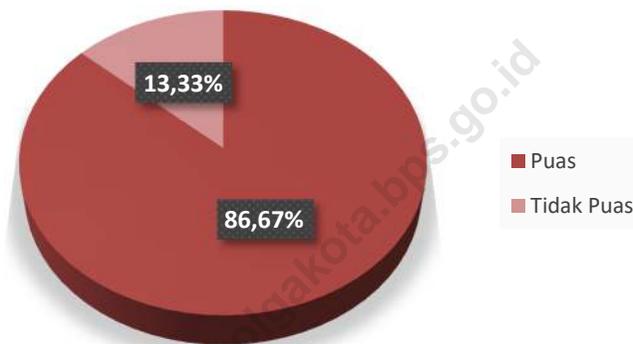
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kota Sibolga sebesar 83,85%.



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

### 3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

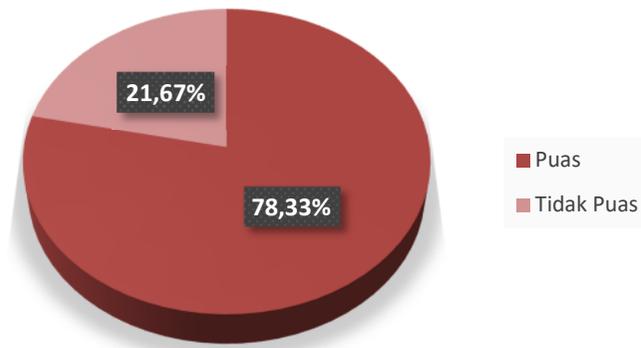
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), akses data pada *website* BPS, dan akses konten pada *website* BPS. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kota Sibolga yang puas terhadap akses data sebesar 86,67%, sedangkan 13,33% konsumen di PST BPS Kota Sibolga merasa tidak puas dengan akses data.



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

### 3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.4, persentase konsumen di PST BPS Kota Sibolga yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 78,33%, sedangkan 21,67% konsumen di PST BPS Kota Sibolga merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.

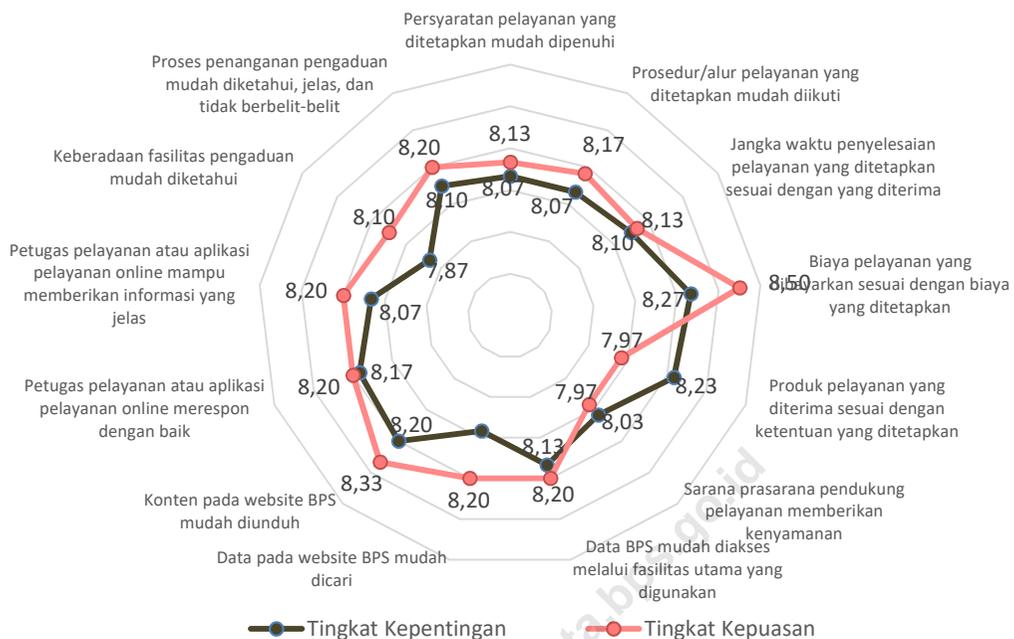


Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Sibolga Terhadap Sarana dan Prasarana

### 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 Sibolga 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 Sibolga. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.5 terlihat bahwa hampir seluruh atribut pelayanan di PST BPS Kota Sibolga memiliki nilai gap positif, yaitu nilai harapan (kepentingan) lebih rendah dari nilai persepsi (kepuasan).



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

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan memiliki nilai gap paling jauh yaitu  $-0.26$ . Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kota Sibolga.

Atribut pelayanan di PST BPS Kota Sibolga memiliki gap  $-0,06$  sampai  $-0,26$ . 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 Kota Sibolga

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	8,07	8,13	0,06
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	8,07	8,17	0,10
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	8,10	8,13	0,03
4.	Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan	8,27	8,50	0,23
5.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	8,23	7,97	-0,26
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	8,03	7,97	-0,06
7.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11)	8,13	8,20	0,07
8.	Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari	7,97	8,20	0,23
9.	Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh	8,20	8,33	0,13
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik	8,17	8,20	0,03
11.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas	8,07	8,20	0,13
12.	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui	7,87	8,10	0,23
13.	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	8,10	8,20	0,10

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

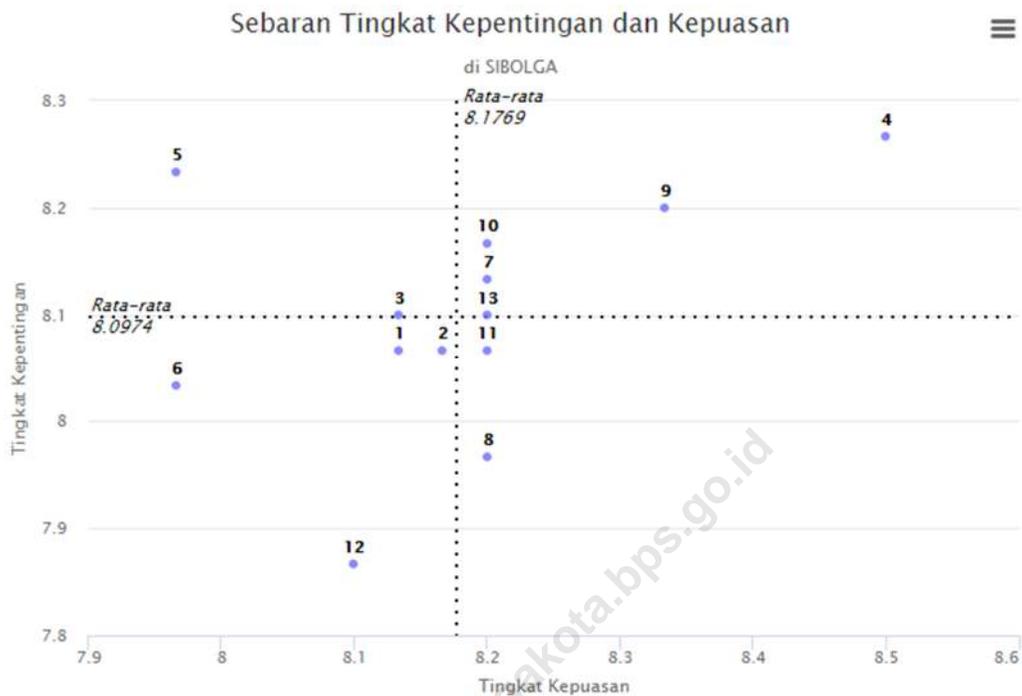
Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kota Sibolga. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan ke 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 Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Sibolga

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	8,07	8,13	100,83
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	8,07	8,17	101,24
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	8,10	8,13	100,41
4.	Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan	8,27	8,50	102,82
5.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	8,23	7,97	96,76
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	8,03	7,97	99,17
7.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11)	8,13	8,20	100,82
8.	Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari	7,97	8,20	102,93

9.	Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh	8,20	8,33	101,63
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik	8,17	8,20	100,41
11.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas	8,07	8,20	101,65
12.	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui	7,87	8,10	102,97
13.	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	8,10	8,20	101,23

Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian masing-masing atribut hampir semua bernilai > 100%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kota Sibolga sudah memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui (102,97%) dan Data pada website BPS mudah dicari (102,93%) sedangkan atribut Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (96,76%).



**Keterangan**

- |  |  |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan</li> <li>2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan</li> <li>3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima</li> <li>4. Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan</li> <li>5. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan</li> <li>6. Sarana prasarana pelayanan memberikan kenyamanan</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>7. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan</li> <li>8. Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari</li> <li>9. Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh</li> <li>10. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik</li> <li>11. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas</li> <li>12. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui</li> <li>13. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit</li> </ol> |
|--|--|

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

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, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS adalah:

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

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. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan
3. Konten pada website BPS mudah diunduh
4. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik
5. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit

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 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. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui. Contoh fasilitas pengaduan: kotak pengaduan, website pengaduan, dll

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 3.5, atribut pelayanan PST BPS yang termasuk dalam kuadran D adalah:

1. Data pada website BPS mudah dicari
2. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas

### 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 Sibolga tahun 2020 sebesar 81,78, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Sibolga masuk kategori Baik.

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

# IPAK = 88,03

Indeks Persepsi Anti Korupsi

**PERILAKU ANTI KORUPSI SANGAT DITERAPKAN  
DALAM PELAYANAN PST BPS KOTA SIBOLGA**







## Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi

---

Bab ini menjabarkan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen di PST BPS Kota Sibolga terhadap perilaku anti korupsi pelayanan PST BPS Kota Sibolga. 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. Pada tahun 2020 IPAK BPS Kota Sibolga adalah sebesar 88,03. Artinya, perilaku anti korupsi sudah diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kota Sibolga.

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

## PERSENTASE

## PENCARIAN DATA



pada pelayanan statistik bps kota sibolga...

**83,33%**

mencari data level  
KABUPATEN/KOTA

**48,89%**

mencari data dengan  
PERIODE TAHUNAN

**62,22%**

memperoleh data sesuai  
dengan kebutuhan





## Bab 5

# Analisis Kebutuhan Data

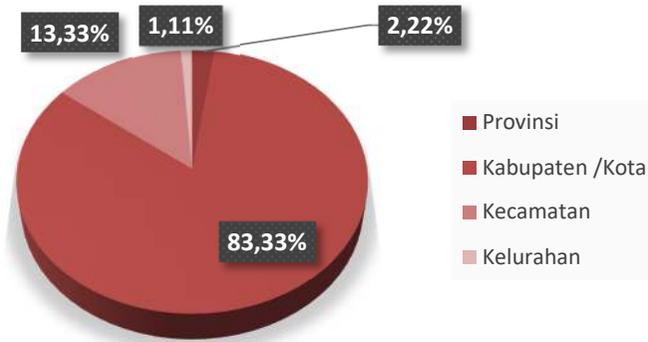
Bab ini menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi jenis data, level data, periode data, dan perolehan data. Selain itu, analisis dilakukan terhadap jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari oleh konsumen.

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

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

### 5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data

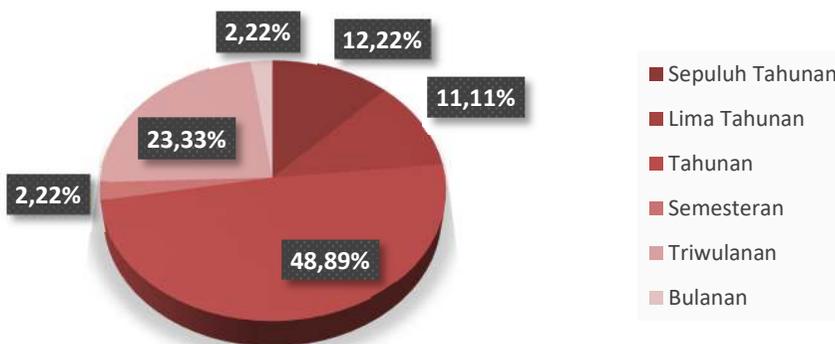
Dari hasil SKD 2020, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kota Sibolga. Secara umum, dari 90 orang-data, 83,33% mencari data pada level Kabupaten/Kota. Data selanjutnya adalah data level kecamatan (13,33%) dan data level Propinsi (2,22%). Level data dengan pencarian paling sedikit adalah data level Kelurahan (1,11%). Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Sibolga Menurut Level Data

## 5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data

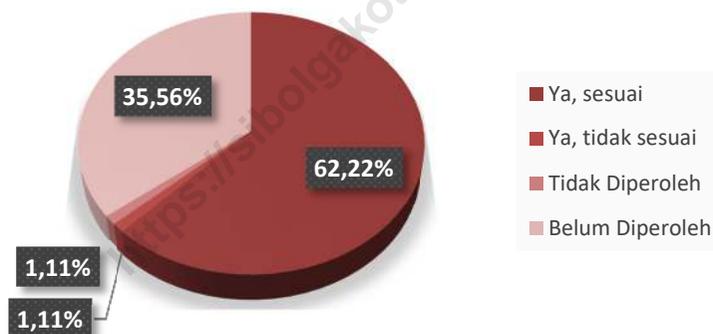
Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 48,89%. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu triwulanan yang memiliki persentase 23,33%. Sementara itu, data dengan pencarian yang terendah menurut periode adalah data periode bulanan dan semesteran, yaitu 2,22%.



Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Sibolga 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 Sibolga.



Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Sibolga Menurut Perolehan Data

Berdasarkan Gambar 5.3, dari seluruh pencarian data, 62,22% memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan, 1,11% berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan tetapi hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan, 1,11% tidak berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan, dan 35,56% belum memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan.



# IKK = 79,68

Indeks Kepuasan Konsumen

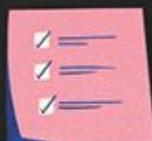
KUALITAS DATA PST BPS Kota  
Sibolga termasuk kategori BAIK  
(skala 100)

---



## PERSENTASE KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP ASPEK KUALITAS DATA

KELENGKAPAN



83,93%

AKURASI



87,50%

KEMUTAKHIRAN



73,21%





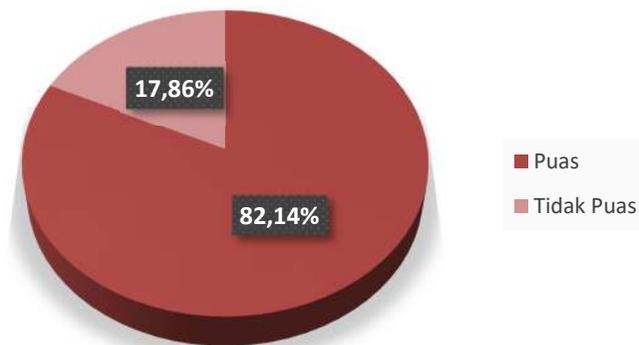
## Bab 6

# Analisis Kepuasan Kualitas Data

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Sibolga. 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 Sibolga disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Pusat dengan persentase mencapai 82.14%.

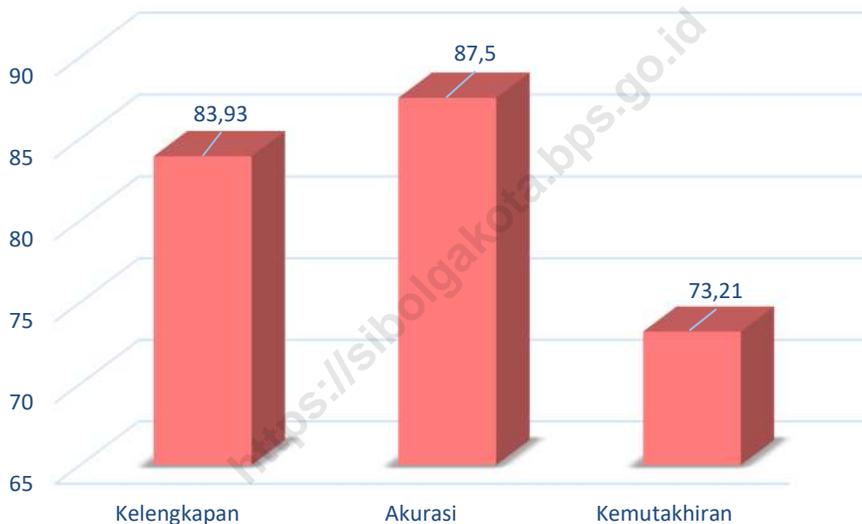


Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Sibolga

## Aspek Kualitas Data

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

Berdasarkan Gambar 6.2, Akurasi menjadi dimensi kualitas data dengan persentase kepuasan paling tinggi (87,5%) diikuti oleh Kelengkapan (83,33%) dan Kemutakhiran (73,21%).



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 Sibolga. Nilai IKK Kualitas Data untuk PST BPS Kota Sibolga tahun 2020 sebesar 79,68, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Sibolga masuk kategori Baik.

# KEPUASAN KONSUMEN

di Pelayanan Statistik Terpadu  
BPS Kota Sibolga Tahun 2020

BAB

7  
PENUTUP



**IKK = 81,78**  
PELAYANAN DATA

**IKK = 79,68**  
KUALITAS DATA

**94,74%**

MENGGUNAKAN DATA BPS UNTUK  
PERENCANAAN, MONITORING, DAN  
EVALUASI







## Bab 7 Penutup

### 7.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang sudah dijabarkan dalam beberapa bab sebelumnya, dapat ditarik beberapa kesimpulan, diantaranya:

- a. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Sibolga menggunakan data BPS sebagai rujukan utama, yang mana konsumen di PST BPS Kota Sibolga didominasi oleh konsumen yang berasal dari Pemerintah Daerah dan Kementerian/Lembaga Pemerintah dan data dipergunakan untuk kepentingan pemerintahan. Kepentingan pemerintah yang dimaksud dominan untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan.
- b. Mayoritas konsumen sudah merasa puas terhadap pelayanan, akses, dan sarana prasarana di PST BPS Kota Sibolga. Gap analysis menunjukkan bahwa kinerja BPS Kota Sibolga sudah dapat memenuhi harapan konsumen dengan nilai persepsi (kepuasan) konsumen lebih tinggi dari nilai harapan (kepentingan) konsumen. Berdasarkan Importance and Performance Analysis, tidak ada atribut pelayanan yang cukup buruk untuk dijadikan prioritas perbaikan, namun ada lima atribut yang masih bisa harus diperbaiki dengan prioritas rendah. Indeks Kepuasan Konsumen terhadap pelayanan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di PST BPS Kota Sibolga termasuk dalam kategori Baik.
- c. Indeks Perilaku Anti Korupsi pelayanan menunjukkan perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kota Sibolga. Perilaku anti korupsi yang dimaksud adalah tidak adanya 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.

- d. Sebagian besar kebutuhan data konsumen di PST BPS Kota Sibolga mencakup data pada level kabupaten/kota dengan periode data tahunan. Sebagian besar kebutuhan ini sudah terpenuhi karena perolehan data konsumen sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan.
- e. Mayoritas konsumen sudah merasa puas dengan kualitas data yang tersedia di PST BPS Kota Sibolga. Hal ini juga ditunjukkan dengan nilai Indeks Kepuasan Konsumen terhadap kualitas data yang masuk dalam kategori baik.

## 7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Berdasarkan analisis yang dijabarkan terdapat beberapa aspek pelayanan di PST BPS Kota Sibolga yang dapat diperbaiki. Aspek – aspek tersebut adalah sebagai berikut :

Prioritas Utama

- a. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima
- b. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan

Aspek Pelayanan Lain

- a. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan
- b. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan
- c. Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan  
Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui. Contoh fasilitas pengaduan: kotak pengaduan, website pengaduan, dll.



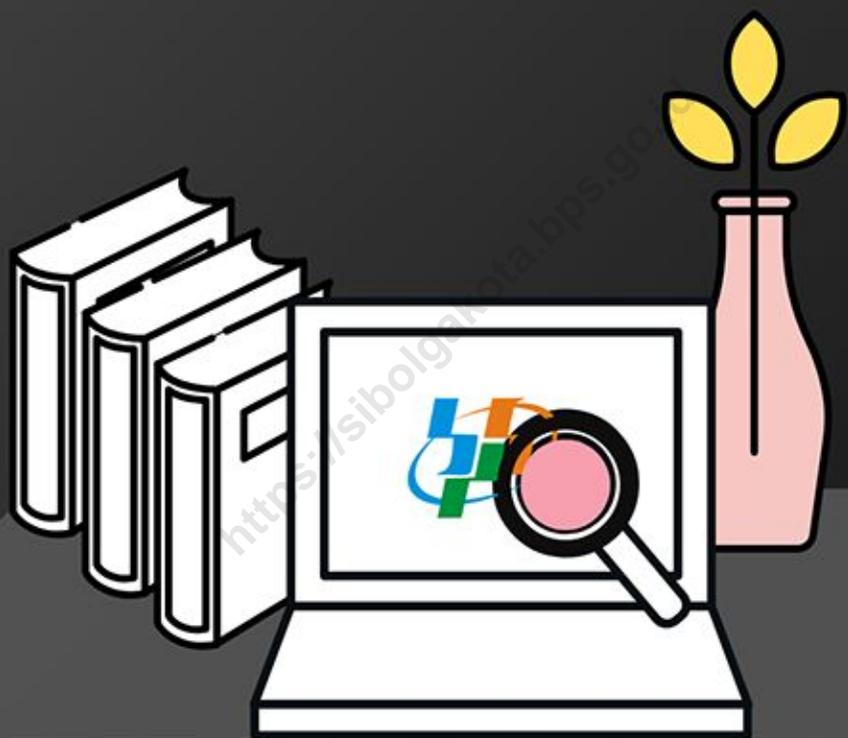
## Daftar Pustaka

---

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



# LAMPIRAN





## Lampiran 1. Persentase Konsumen Menurut Kelompok Umur

Kelompok Umur	Jumlah	Persentase
< 16 tahun	0	0
16 tahun – 25 tahun	4	13,33
26 tahun – 35 tahun	16	53,33
36 tahun – 45 tahun	6	20
46 tahun – 55 tahun	3	10
56 tahun – 65 tahun	1	3,33
> 65 tahun	0	0

### Metadata Indikator

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

Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin

Jumlah Konsumen	Jumlah		Persentase (%)		Total
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	
30	19	11	63,33	36,67	100,00

Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
≤SLTA /Sederajat	3	10,00
D1/D2/D3	1	3,33
D4/S1	25	83,33
S2	1	3,33
S3	0	0,00
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama

Pekerjaan Utama	Jumlah	Persentase
Pelajar /Mahasiswa	7	23,33
Peneliti /Dosen	0	0,00
PNS/TNI/Polri	16	53,33
Pegawai BUMN/D	1	3,33
Pegawai Swasta	0	0,00
Wiraswasta	0	0,00
Lainnya	6	20,00
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

#### Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Kategori Instansi/Institusi

Kategori Instansi	Jumlah	Persentase
Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri	7	23,33
Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri	0	0,00
Kementerian & Lembaga Pemerintah	6	20,00
Lembaga Internasional	0	0,00
Media Massa	0	0,00
Pemerintah Daerah	13	43,33
Perbankan	2	6,67
BUMN/BUMD	1	3,33
Swasta Lainnya	0	0,00
Lainnya	1	3,33
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

#### Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Pemanfaatan Hasil Kunjungan	Jumlah	Persentase
Tugas Sekolah /Tugas Kuliah	6	20,00
Pemerintah	18	60,00
Komersial	1	3,33
Penelitian	3	10,00
Lainnya	2	6,67
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

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

Jenis Layanan yang Digunakan	Persentase
Publikasi Tercetak	12,77
Pubikasi Digital	34,04
Penjualan Publikasi	4,26
Data Mikro	12,77
Konsultasi Data Statistik	29,79
Rekomendasi Kegiatan Statistik	6,38
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>

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

Fasilitas Utama yang Digunakan	Jumlah	Persentase
Website BPS	16	53,33
AllStat BPS (Aplikasi Android dan iOS)	1	3,33
Silastik (silastik.bps.go.id)	1	3,33
Sirusa (sirusa.bps.go.id)	0	0,00
Romantik Online (romantik.bps.go.id)	0	0,00
Telepon /Faksimile	4	13,33
e-Mail /surat	4	13,33
Datang langsung ke PST	2	6,67
Lainnya	2	6,67
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

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

Jumlah Konsumen	Jumlah		Persentase (%)	
	Rujukan Utama	Bukan Rujukan Utama	Rujukan Utama	Bukan Rujukan Utama
30	20	10	66,67	33,33

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

Penggunaan Data	Jumlah	Persentase
Perencanaan	18	63,33
Monitoring dan Evaluasi	19	60
<b>Jumlah</b>	<b>27</b>	<b>94,74</b>

Lampiran 11. Persentase Pencarian Data Menurut Ragam Data

Ragam Data	Jumlah	Persentase
Sestama/TU	0	0,00
Sosial	52	57,78
Produksi	0	0,00
Distribusi	9	10,00
NAS	6	6,67
MIS	23	25,56
<b>Jumlah</b>	<b>90</b>	<b>100</b>

Lampiran 12. Persentase Pencarian Data Menurut Level Data

Level Data	Jumlah	Persentase
Nasional	0	0,00
Provinsi	2	2,22
Kabupaten /Kota	75	83,33
Kecamatan	12	13,33
Kelurahan	1	1,11
Individu	0	0,00
Lainnya	0	0,00
<b>Jumlah</b>	<b>90</b>	<b>100</b>

### Lampiran 13. Persentase Pencarian Data Menurut Periode Data

Periode Data	Jumlah	Persentase
Sepuluh Tahunan	11	12,22
Lima Tahunan	10	11,11
Tiga Tahunan	0	0,00
Tahunan	44	48,89
Semesteran	2	2,22
Triwulanan	21	23,33
Bulanan	2	2,22
Mingguan	0	0,00
Harian	0	0,00
Lainnya	0	0,00
<b>Jumlah</b>	<b>90</b>	<b>100</b>

### Lampiran 14. Persentase Pencarian Data Menurut Jenis Perolehan Datanya

Perolehan Data	Jumlah	Persentase
Ya, sesuai	56	62,22
Ya, tidak sesuai	1	1,11
Tidak Diperoleh	1	1,11
Belum Diperoleh	32	35,56
<b>Jumlah</b>	<b>90</b>	<b>100</b>

### Lampiran 15. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data

Keterangan	Jumlah
Jumlah Konsumen yang mengisi kepuasan data	56
Jumlah Konsumen yang puas terhadap kualitas data	46
<b>Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data</b>	<b>82,14</b>

**Lampiran 16. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data**

Keterangan	Jumlah
Jumlah Konsumen yang mengisi kepuasan data	56
Jumlah Konsumen yang puas terhadap kelengkapan data	47
<b>Persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data</b>	<b>83,93</b>

**Lampiran 17. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data**

Keterangan	Jumlah
Jumlah Konsumen yang mengisi kepuasan data	56
Jumlah Konsumen yang puas terhadap akurasi data	49
<b>Persentase konsumen yang puas terhadap akurasi data</b>	<b>87,50</b>

**Lampiran 18. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data**

Keterangan	Jumlah
Jumlah Konsumen yang mengisi kepuasan data	56
Jumlah Konsumen yang puas terhadap kemutakhiran data	41
<b>Persentase konsumen yang puas terhadap kemutakhiran data</b>	<b>73,21</b>



Sensus  
Penduduk  
2020

# DATA

## MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KOTA SIBOLGA**

Jl. Tuanku Dorong Hutagalung No.2 Sibolga 22521  
Telp: (0631) 22082 E-mail: [bps1271@bps.go.id](mailto:bps1271@bps.go.id)  
Website: [sibolgakota.bps.go.id](http://sibolgakota.bps.go.id)

ISBN 978-602-6500-13-7 (EPUB)



9 786026 500137