



# Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data

BPS Kabupaten Poso  
Tahun 2022



BADAN PUSAT STATISTIK  
KABUPATEN POSO



# Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data

BPS Kabupaten Poso  
Tahun 2022



BADAN PUSAT STATISTIK  
KABUPATEN POSO

# Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Kabupaten Poso 2022

ISBN :  
Nomor Publikasi : 19060.7204  
Katalog :  
Ukuran Buku : 14,8 x 21 cm  
Jumlah Halaman : xiv + 48 halaman

Naskah:  
Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik

Penyunting:  
Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik

Gambar Cover oleh:  
Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik

Vector Kover dan Infografis :  
Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik

Diterbitkan Oleh:  
©BPS Kabupaten Poso

Dicetak oleh :  
-

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



## **Tim Penulis**

Pengarah:  
Drs. Simon Sapary, M.Sc

Penanggung Jawab:  
Sely Tokare, SE

Penyusun:  
Panji Surya Dwi Manggala, S.Tr.Stat

Tata Letak dan Infografis:  
Panji Surya Dwi Manggala, S.Tr.Stat

Gambar Kulit:  
Panji Surya Dwi Manggala, S.Tr.Stat

Penyunting:  
-



## Kata Pengantar

Badan Pusat Statistik (BPS) berkomitmen untuk menyediakan data statistik yang berkualitas untuk semua pihak. Oleh karena itu, Survei Kebutuhan Data (SKD) diadakan untuk mengidentifikasi tingkat kebutuhan dan kepuasan pengguna data. SKD 2022 dilaksanakan oleh seluruh unit Pelayanan Statistik Terpadu BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.

Hasil SKD 2022 dianalisis dengan menggunakan beberapa metode analisis, yaitu analisis tabulasi silang, analisis gap, dan Importance and Performance Analysis (IPA). Pengolahan data SKD 2022 dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai kebutuhan data, Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indikator Kinerja Utama (IKU).

Kami mengucapkan terima kasih kepada kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan kepada BPS Kabupaten Poso sehingga memungkinkan terbitnya buku ini. Sesuai dengan komitmen BPS untuk menghasilkan statistik yang baik, kami terbuka dalam menerima saran dan kritik dalam penyempurnaan publikasi ini. Lebih lanjut, kami akan melakukan perbaikan berkelanjutan atas kualitas data dan kinerja pelayanan kami.

Poso, Desember 2022  
Kepala BPS Kabupaten Poso,

Selvy Tokare, SE





## DAFTAR ISI

TIM PENULIS .....	iii
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	3
1.2 Tujuan dan Manfaat .....	4
1.3 Landasan Teori.....	4
1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu .....	5
1.3.2 Pemasaran Data .....	6
1.3.3 Faktor Kepuasan Layanan.....	6
1.3.4 Faktor Kepuasan Layanan.....	7
1.4 Metode .....	8
1.4.1 Metode Pengumpulan Data .....	9
1.4.2 Metode Analisis.....	9
BAB II SEGMENTASI PENGGUNA DATA .....	15
2.1 Gambaran Umum Konsumen .....	17
2.2 Konsumen Menurut Karakteristik.....	18
2.3 Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	19
2.4 Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	20

2.5 Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS .....	21
BAB III ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN .....	23
3.1 Teknik Analisis .....	25
3.2 Kepuasan Terhadap Data.....	27
3.3 Kepuasan Terhadap Layanan BPS.....	28
3.4 <i>Importance and Performance Analysis</i> .....	29
BAB IV INDEKS KEPUASAN KONSUMEN .....	31
BAB V KESIMPULAN.....	35
5.1 Kesimpulan .....	37
5.2 Saran.....	38
LAMPIRAN .....	39

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, dan Kualitas Pelayanan .....	14
Tabel 2. Persentase Pengguna Data Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan Utama di PST BPS Kabupaten Poso,2022 .....	20
Tabel 3. Persentase Pengguna Data Menurut Jenis Layanan yang Digunakan di PST BPS Kabupaten Poso,2022 .	21

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



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kuadran Cartesius .....	11
Gambar 2. Persentase Konsumen yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama .....	17
Gambar 3. Persentase Konsumen menurut Jenis Kelamin.....	18
Gambar 4. Persentase Konsumen menurut Pekerjaan Utama....	19
Gambar 5. Persentase Konsumen menurut Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Layanan BPS .....	22
Gambar 6. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Poso, 2022 (Persen).....	27
Gambar 7. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia BPS Kabupaten Poso, 2022 (persen) .....	28
Gambar 8. Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Hasil SKD 2022 BPS Kabupaten Poso .....	29
Gambar 9. Indeks Kepuasan Konsumen PST Kabupaten Poso 2020-2022.....	33



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Tabel Analisis SKD Kabupaten Poso 2022.....	39
Lampiran 2. Kuesioner VKD19 .....	45

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







# BAB I

## Pendahuluan





# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan utama Badan Pusat Statistik (BPS) adalah menyediakan data statistik untuk berbagai pihak. Data statistik dipakai untuk perencanaan dan evaluasi pembangunan bangsa dan negara. Oleh karena itu, BPS dituntut untuk menghasilkan data yang berkualitas agar menghasilkan pembangunan yang berkualitas.

Pelayanan yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dan kepuasan konsumen (*customer-driven*) menjadi fokus BPS Kabupaten Poso. Hal itu sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu bahwa harus dilaksanakan dengan integritas, berpusat pada masyarakat, dan responsif terhadap kebutuhan mereka. Oleh karena itu, BPS memerlukan indikator sebagai bahan evaluasi kinerja dalam pemenuhan kebutuhan data statistik masyarakat. Indikator tersebut didapat dari Survei Kebutuhan Data (SKD).

SKD adalah survei yang dirancang dan dilakukan oleh BPS untuk mengidentifikasi tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen. SKD merupakan survei tahunan yang 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 hingga sekarang, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS kabupaten/kota.

SKD memberikan ruang bagi masyarakat untuk menilai kualitas pelayanan dan menyuarakan kebutuhan data statistik mereka. Hal tersebut merupakan umpan balik bagi BPS untuk meningkatkan kualitas pelayanan statistik. Umpan balik juga memberikan ide baru untuk melakukan inovasi pelayanan publik.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

Secara umum, tujuan pelaksanaan SKD adalah mendapatkan bahan evaluasi dari pengguna data sebagai pendukung peningkatan kualitas data statistik dan layanan statistik. Tujuan tersebut tercantum dalam Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan BPS. Selain itu, juga dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan publik BPS. Hasil SKD dapat dimanfaatkan oleh BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota untuk mengidentifikasi beberapa isu, antara lain:

1. Segmentasi konsumen;
2. Jenis data yang dibutuhkan pengguna;
3. Tingkat kepuasan konsumen terhadap data statistik dan pelayanan BPS;
4. Informasi perbaikan ketersediaan dan kualitas data serta prioritas peningkatan pelayanan;
5. Indikator Kinerja Utama (IKU);
6. Data pendukung dalam pembangunan zona integritas.

## **1.3 Landasan Teori**

Pendekatan teoritis dalam analisis hasil SKD 2022 berdasarkan pada tiga hal yaitu pemasaran data, faktor pelayanan data, dan faktor kepuasan pelayanan.

### **1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu**

Pelayanan Statistik Terpadu (PST) adalah tempat untuk melakukan fungsi pemasaran di BPS. PST adalah pintu gerbang penyebarluasan data statistik. PST melakukan fungsi pelayanan statistik, yaitu adalah layanan perpustakaan; penjualan publikasi, data mikro, dan peta digital; konsultasi statistik; dan rekomendasi statistik. Fungsi pelayanan di BPS provinsi berada pada Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik di Seksi Diseminasi dan Layanan Statistik.

Data statistik yang dihasilkan oleh BPS diharapkan dapat diakses oleh seluruh masyarakat dengan cepat dan biaya murah. Sehingga, penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi sorotan utama atas kinerja BPS. Oleh karena itu, BPS menyediakan satu gerbang pelayanan data melalui Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Terdapat tujuh jenis layanan, yaitu layanan umum, layanan resepsionis, layanan perpustakaan tercetak, layanan perpustakaan digital, layanan penjualan buku, layanan data mikro/peta digital/softcopy publikasi dan konsultasi statistik, serta layanan rekomendasi kegiatan statistik.

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

### 1.3.2 Pemasaran Data

Saat ini, seluruh kebijakan dan rencana pembangunan di segala bidang melibatkan data BPS sebagai acuan. Kementerian dan lembaga, institusi swasta, konsultan, peneliti, serta mahasiswa selalu menggunakan data sebagai bahan pendukung penelitian, perencanaan, pengembangan, serta pengambilan keputusan. Oleh karena itu, BPS dituntut untuk menghasilkan data yang berkualitas agar menghasilkan pembangunan yang berkualitas.

### 1.3.3 Faktor Kepuasan Layanan

Terdapat beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan data. Departemen Statistik *International Monetary Fund* (IMF) dengan *Data Quality Assessment Framework* (DQAF) menetapkan tiga faktor yang memengaruhi kepuasan data yaitu akurasi dan reliabilitas, servisabilitas, dan aksesibilitas. Sementara itu, *Food and Agriculture Organization* (FAO) menetapkan faktor kualitas data terdiri dari akurasi, ketepatan waktu, aksesibilitas, komparabilitas, koheren, dan relevan. Sementara itu, dalam draf *Statistical Quality Assurance Framework* (Stat-QAF), kualitas data dipengaruhi oleh delapan dimensi yaitu tingkat akurasi, relevansi, koheren, komparabilitas, aksesibilitas, tepat waktu, penafsiran (interpretabilitas), dan tingkat kepercayaan.

Pelaksanaan SKD 2022 hanya menggali tiga dimensi utama yang juga merupakan tiga aspek dalam Indikator Kinerja Utama. Ketiga dimensi tersebut terdiri dari kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran data. Kelengkapan data merujuk pada ketersediaan data baik menurut waktu (longitudinal) maupun menurut wilayah (cross-sectional). Adanya kelengkapan data akan memudahkan untuk membandingkan data antar waktu dan

antar wilayah. Akurasi data mengacu pada tingkat kepercayaan data dengan kondisi yang ada. Sementara itu, kemutakhiran lebih menekankan pada kekinian (up to date) data.

#### 1.3.4 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 pelayanan agar dapat memberikan pelayanan prima. Berdasarkan konsep kualitas pelayanan tersebut, diharapkan mampu membentuk sikap dan perilaku pemberi pelayanan.

a. *Responsiveness* (daya tanggap)

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

b. *Reliability* (keandalan)

Unsur keandalan dalam pelayanan menuntut setiap petugas memiliki kemampuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi,

sehingga aktivitas yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

c. *Tangible* (fisik)

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

d. *Assurances* (jaminan)

Unsur jaminan merupakan bentuk kepastian dari suatu unit layanan. Unsur ini sangat ditentukan oleh jaminan dari pemberi layanan, sehingga orang yang menerima layanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan tersebut tuntas dan sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran, dan kualitas layanan yang dijamin.

e. *Empathy* (empati)

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

#### 1.4 Metode

Metodologi dalam penjelasan ini dibedakan ke dalam dua kelompok, yaitu metodologi pengumpulan data dan metodologi



analisis data. Perbedaan ini dilakukan dengan mempertimbangkan kemudahan dalam melakukan pengkajian kualitas data yang dihasilkan.

#### **1.4.1 Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data SKD 2022 dilakukan selama periode Maret - Juni 2022 yang dilakukan dengan cara wawancara langsung terhadap responden dan penyampaian link pengisian kuesioner secara online. Responden pada SKD 2022 dibedakan menjadi dua, yaitu konsumen yang mengunjungi PST pada periode pencacahan dan konsumen instansi/institusi yang pernah menggunakan data BPS dalam kurun waktu Juli 2020 - Februari 2022. Semua konsumen dicacah dengan menggunakan kuesioner VKD19.

#### **1.4.2 Metode Analisis**

Hasil SKD 2022 dianalisis dengan menggunakan beberapa metode analisis, yaitu analisis tabulasi silang (*cross-tab analysis*), analisis gap (*gap analysis*), dan *Importance and Performance Analysis* (IPA). Pengolahan data SKD 2022 dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai kebutuhan data, Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indikator Kinerja Utama (IKU).

##### **a. Analisis Tabulasi Silang (*cross-tab analysis*)**

Tabulasi silang yang biasa disebut dengan *cross-tab* merupakan tabel yang menggambarkan hubungan dua atau lebih variabel. Perbedaan dan hubungan (korelasi) dua variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Berbagai analisis deskriptif hasil SKD 2022 disusun berdasarkan hasil tabulasi silang. Tabulasi silang akan membantu dalam memahami baik profil pengguna data, ketersediaan data, maupun identifikasi masalah lainnya.

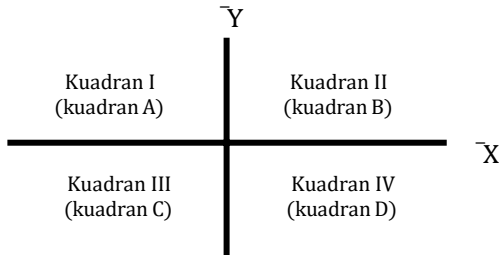
**b. Analisis Kesenjangan (*gap analysis*)**

*Gap analysis* adalah analisis mengenai kesenjangan antara harapan pengguna layanan dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh unit layanan yang bersangkutan. Pada *gap analysis*, harapan pengguna layanan akan dibandingkan dengan kinerja yang dipersembahkan (*delivered*) oleh unit layanan.

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

Metode IPA dikenal pula dengan istilah analisis kuadran (*quadrant analysis*). Tujuan metode ini adalah mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa. IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang sangat memengaruhi kepuasan. Selain itu, informasi yang ditampilkan juga berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang perlu ditingkatkan (*improvement*). Diagram Cartesius digunakan untuk menggambarkan hubungan antara rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) dan rata-rata tingkat kepuasan (*performance*), seperti yang terdapat pada Gambar 1.1. Pada gambar tersebut, rata-rata tingkat kepentingan dilambangkan dengan  $\bar{Y}$  dan rata-rata tingkat kepuasan dilambangkan dengan  $\bar{X}$ .

Gambar 1. Kuadran Cartesius



Keempat kuadran Cartesius tersebut memiliki arti sebagai berikut:

- **Kuadran pertama** (kuadran A), “Tingkatkan Kinerja” (*high importance & low performance*).

Kuadran ini terletak di sebelah kiri atas yang berarti prioritas utama unit pelayanan adalah peningkatan kinerja (*performance improvement*). Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja indikator tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja dari indikator yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/pengguna layanan.

- **Kuadran kedua** (kuadran B), “Pertahankan Kinerja” (*high importance & high performance*).

Kuadran ini terletak di sebelah kanan atas, yang berarti kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja unit pelayanan

dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi.

- **Kuadran ketiga** (kuadran C), “Prioritas Rendah” (*low importance & low performance*).

Kuadran ini terletak disebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja indikator ini tidaklah terlalu istimewa. Peningkatan kinerja indikator kepuasan pemangku kepentingan/pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini tidak perlu diprioritaskan karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan sangat kecil.

- **Kuadran keempat** (kuadran D), “Cenderung Berlebihan” (*low importance & high performance*).

Kuadran ini terletak di sebelah kanan bawah, yang berarti kinerjanya berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan. Indikator kepuasan pemangku kepentingan/pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya.

#### d. Indeks Kepuasan Konsumen

Indeks ini digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan terhadap kualitas data, pelayanan, dan keragaman data. IKK merupakan proksi untuk indeks kepuasan pengguna data BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan antara

harapan dan kinerja. Aspek yang akan dihitung dengan menggunakan IKK yaitu kualitas produk dan kualitas layanan. Penghitungan IKK dilakukan terhadap 13 variabel. Penilaian pengguna data terhadap unit pelayanan menggunakan skala likert 1 sampai 4.

**Indeks Harapan Gabungan** dihitung dengan rumus:

$$IH = \frac{\sum k B_i}{\sum B_i}$$

dengan :

$\bar{k}$  = rata-rata tingkat kepentingan pada atribut ke- $i$

$B_i$  = penimbang atribut ke- $i$

**Indeks Kinerja Gabungan** dihitung dengan rumus:

$$IK = \frac{\sum k B_i}{\sum B_i}$$

dengan :

$\bar{k}$  = rata-rata nilai kinerja pada atribut ke- $i$

$B_i$  = penimbang atribut ke- $i$

**Indeks Kepuasan Konsumen** dihitung dengan rumus :

$$IKK = \frac{IH}{IK}$$

Penghitungan IKK menghasilkan nilai 1 sampai 4. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKK, hasil penghitungan tersebut dikonversikan ke nilai persentase menggunakan rumus sebagai berikut:

$$IKK_k = \frac{IKK}{\text{skala maksimum penilaian persepsi}} \times 100 = \frac{IKK}{4} \times 100$$

dengan:

IKK = nilai IKK yang sebelum dikonversi

IKK<sub>k</sub> = nilai IKK yang setelah dikonversi

Hasil konversi nilai IKK menjadi IKK<sub>k</sub> dapat dilihat pada Tabel 1.1. Pada pembahasan selanjutnya, IKK<sub>k</sub> akan disebut sebagai IKK.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, dan Kualitas Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval konversi	Kualitas Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	Sangat Tidak Memuaskan
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	Tidak Memuaskan
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	Memuaskan
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	Sangat Memuaskan

#### e. Indikator Kinerja Utama

IKU adalah indikator yang digunakan untuk mengukur keberhasilan dari suatu tujuan dan sasaran strategis instansi pemerintah. IKU di wilayah PST BPS dan BPS provinsi dihitung berdasarkan variabel kualitas data, kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, dan kesesuaian data.



# BAB II

## Segmentasi Pengguna Data





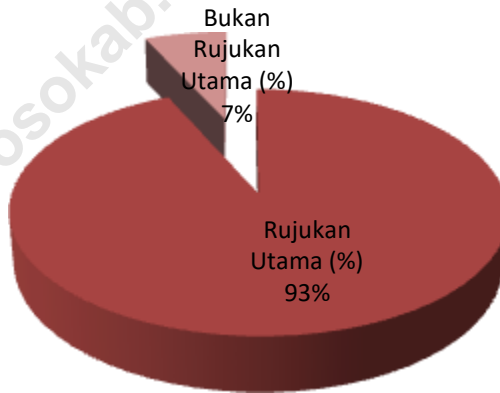


## BAB II

### SEGMENTASI PENGGUNA DATA

#### 2.1 Gambaran Umum Konsumen

Dari Hasil pelaksanaan SKD 2022 di PST BPS Kabupaten Poso dengan target responden sebanyak 30 orang pengguna, sebagian besar konsumen (93,33 persen) menggunakan data BPS sebagai rujukan utama, selebihnya atau sebanyak 6,67persen tidak memanfaatkan data BPS sebagai rujukan utama. Dengan kata lain, sebagian besar pengguna data menggunakan data BPS sebagai informasi tambahan atau pendukung kegiatan yang dilakukannya. Hal ini menunjukkan bahwa pentingnya data BPS bagi para pengguna data.

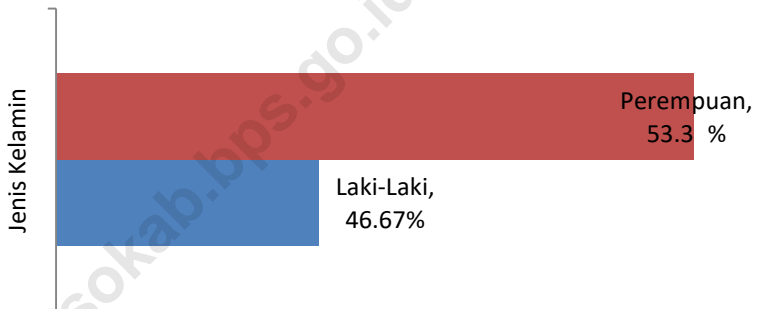


Gambar 2. Persentase Konsumen yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama

## 2.2 Konsumen Menurut Karakteristik

Konsumen data yang menjadi target sampel dalam kegiatan Survei Kebutuhan Data 2022 adalah orang yang pernah menerima layanan di BPS Kabupaten Poso, baik melalui kunjungan langsung maupun melalui media informasi lain seperti email, WA, ataupun website, karakteristik konsumen yang ditampilkan dibagi menjadi dua, yaitu jenis kelamin dan pekerjaan utama.

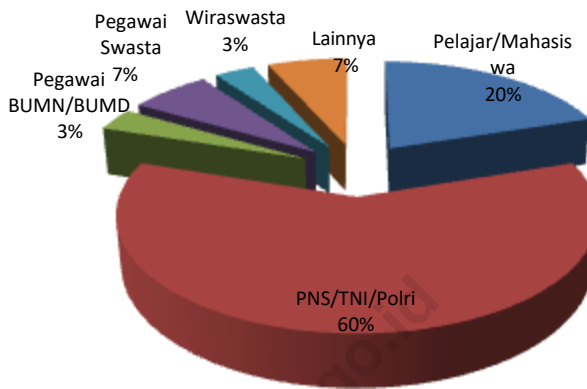
### Jenis Kelamin



Gambar 3. Persentase Konsumen menurut Jenis Kelamin

Konsumen data BPS Kabupaten Poso pada tahun 2022 didominasi oleh perempuan walaupun tidak berselisih jauh dengan persentase 53,33% konsumen data perempuan dan 46,67% konsumen data laki-laki.

## Pekerjaan Utama



Gambar 4. Persentase Konsumen menurut Pekerjaan Utama

Konsumen data BPS Kabupaten Poso pada tahun 2022 didominasi oleh PNS/TNI/Polri yakni sebanyak 60persen, hal ini dirasa wajar mengingat perencanaan kegiatan pemerintahan sebagian besar memanfaatkan data yang bersumber dari Badan Pusat Statistik dan ketiadaan Universitas/Sekolah Tinggi di Kabupaten Poso membuat porsi pelajar/mahasiswa sebagai pengguna data tidak cukup banyak.

### 2.3 Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Pemanfaatan data atau hasil kunjungan dikelompokkan menjadi tugas sekolah/kuliah, skripsi/tesis/disertasi, penelitian, perencanaan, evaluasi, dan penyebaran informasi. Sebagian besar data dimanfaatkan untuk urusan perencanaan dan evaluasi

sebesar 51,16 persen kemudian untuk penyebaran informasi sebesar 27,91 persen, pemanfaatan untuk untuk tugas sekolah/kuliah sebesar 11,63 persen, 6,98 persen pemanfaatan untuk penelitian dan terakhir sebesar 2,33 persen dari pengunjung memanfaatkan data untuk skripsi/thesis/disertasi. Lebih lanjut mengenai gambaran pengguna data menurut pemanfaatan hasil kunjungan digambarkan pada tabel 2.

Tabel 2. Persentase Pengguna Data Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan Utama di PST BPS Kabupaten Poso,2022

Pemanfaatan hasil Kunjungan	Pengguna Data
(1)	(2)
Tugas Sekolah/kuliah	11,63
Skripsi/Thesis/Disertasi	2,33
Penelitian	6,98
Perencanaan& Evaluasi	51,16
Penyebaran Informasi	27,91
Jumlah	100,00

## 2.4 Konsumen Menurut Jenis Layanan

Gambaran persentase pengguna data berdasarkan jenis layanan terdapat pada tabel 3. Pengguna data yang menggunakan layanan perpustakaan (tercetak dan *online*) sebesar 5 persen. Layanan lainnya yang banyak digunakan adalah konsultasi statistik statistik sebesar 25 persen. Pengguna layanan data mikro/peta digital/softcopy publikasi yang memiliki

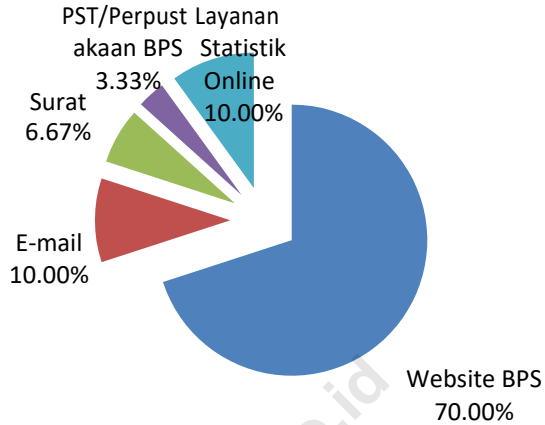
banyak peminat mengalami kenaikan dari tahun 2022 yaitu dari 15,02 persen menjadi 42,5 persen. Sementara, pengguna yang menggunakan layanan konsultasi kegiatan dan rekomendasi statistik sangat sedikit atau sebesar 7,5 persen.

Tabel 3. Persentase Pengguna Data Menurut Jenis Layanan yang Digunakan di PST BPS Kabupaten Poso, 2022

Jenis Layanan yang Digunakan	Persentase Pengguna Data
(1)	(2)
Perpustakaan Tercetak	5
Perpustakaan Digital	20
Penjualan Buku	-
Data Mikro/Peta digital/Softcopy Publikasi	42,5
Konsultasi Data Statistik	25
Konsultasi Kegiatan & Rekomendasi Statistik	7,5
Jumlah	100,00

## 2.5 Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

Dalam kegiatan SKD 2022 didapatkan informasi fasilitas utama yang digunakan dalam memperoleh data BPS, fasilitas tersebut terdiri dari website BPS, Telepon/Faximil, Surat, PST/Perpustakaan BPS, Layanan Statistik Online, dan email. Segmentasi pemanfaatan fasilitas dalam memperoleh data BPS tergambar pada gambar berikut :



Gambar 5. Persentase Konsumen menurut Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Layanan BPS

Sebagian besar pengguna data memanfaatkan website sebagai fasilitas untuk memperoleh layanan BPS, dikarenakan ketersediaan data yang lengkap, baik dalam bentuk tabel dinamis, grafik, buletin maupun publikasi serta kemudahan akses yakni sebesar 70 persen, sisanya memanfaatkan layanan statistik online sebesar 10 persen, email 10 persen, surat 6,67 persen dan publikasi pada PST/Perpustakaan BPS sebesar 3,33 persen.



# BAB III

## Analisis Kepuasan Konsumen







## BAB III

### ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN

#### 3.1 Teknik Analisis

Bab ini membahas tentang persentase kepuasan pengguna data terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Poso. Kepuasan konsumen tersebut digambarkan dalam bentuk persentase konsumen yang puas dengan data BPS terhadap konsumen yang memperoleh data BPS. Satuan konsumen yang digunakan adalah orang-data (pasangan satu-satu antara konsumen dengan jenis data yang dicari). Analisis ini dibuat untuk memberikan gambaran terkait kepuasan pengguna data terhadap variabel-variabel terkait.

Variabel dan dimensi tersebut adalah:

1. Kelengkapan

Data BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data.

2. Akurasi

Data BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya.

3. Kemutakhiran

Data BPS up to date/terkini, sehingga masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.

4. Relevansi

Data BPS sudah memenuhi kebutuhan, baik cakupan maupun konten.

## 5. Koherensi dan komparabilitas

Data BPS konsisten dan selaras dengan statistik lain dari sumber yang berbeda dalam menggambarkan peristiwa/fenomena, sehingga dapat dibandingkan antar wilayah dan waktu.

## 6. Aksesibilitas

Data BPS mudah diakses.

## 7. Interpretabilitas

Data BPS disajikan secara jelas dan mudah dipahami.

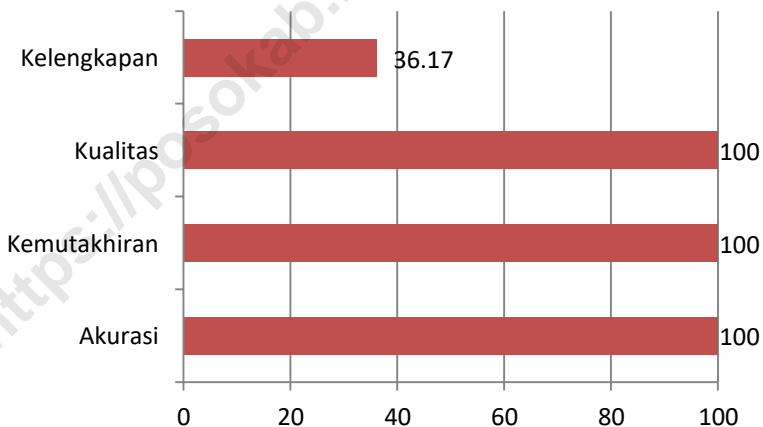
## 8. Aktualitas dan ketepatan waktu

Data BPS memiliki perbedaan jangka waktu yang pendek dengan peristiwa / fenomena dan disebarluaskan / didiseminasikan sesuai jadwal.

Kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur IKU BPS. Sementaraitu, enam dimensi kualitas yang sesuai dengan BPS-QAF tergambar pada variabel akurasi, kemutakhiran, relevansi, koherensi dan komparabilitas, aksesibilitas, interpretabilitas,serta aktualitas dan ketepatan waktu. Variabel akurasi merupakan variabel irisan yang digunakan dalam IKU dan BPS- QAF. Delapan variabel atau dimensi tersebut tergambar dari Blok II (kolom 10 hingga kolom 17) kuesioner VKD2022. Pendekatan yang dilakukan dalam analisis ini adalah persepsi pengguna data atau hanya berdasarkan apa yang dirasakan oleh pengguna data. Analisis yang dilakukan dalam kepuasan data ini merupakan analisis deskriptif yang menggunakan pengukuran persentase.

### 3.2 Kepuasan Terhadap Data

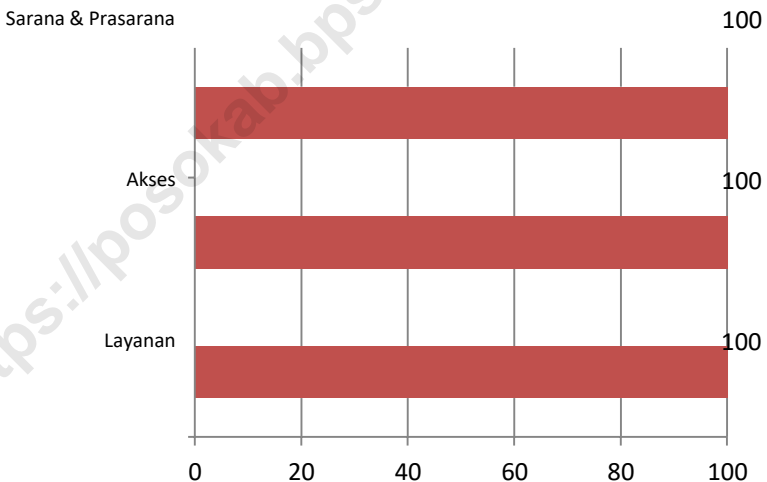
Terdapat berbagai jenis data yang tersedia di BPS Kabupaten Poso dengan berbagai sektor yang ada, mulai dari ekonomi, sosial, hingga pertanian. Gambar 6 menunjukkan kepuasan pengguna data terhadap data yang ada di BPS Kabupaten Poso meliputi kelengkapan data, kualitas data, kemutakhiran data, dan akurasi data. Berdasarkan gambar tersebut, terlihat bahwa 100% pengguna data merasa puas terhadap kualitas, kemutakhiran, dan akurasi data yang disediakan oleh penyedia data BPS Kabupaten Poso. Namun, untuk kelengkapan data masih kurang puas karena terbatasnya ketersediaan data yang ada pada level kabupaten di BPS Kabupaten Poso.



Gambar 6. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Poso, 2022 (Persen)

### 3.3 Kepuasan Terhadap Layanan BPS

Selain terhadap data yang dihasilkan oleh BPS Kabupaten Poso, dalam SKD 2022 diukur juga tentang kepuasan konsumen terhadap BPS Kabupaten Poso yang terdiri dari kepuasan sarana prasarana, akses dan layanan data. Pada gambar 7 terlihat bahwa 100% konsumen puas terhadap akses dan layanan data yang ada di BPS Kabupaten Poso. Nilai ini juga menggambarkan mudahnya data BPS diakses oleh konsumen/pengguna data. Akses data yang mudah ini dapat diakses melalui website maupun datang langsung ke PST BPS Kabupaten Poso.



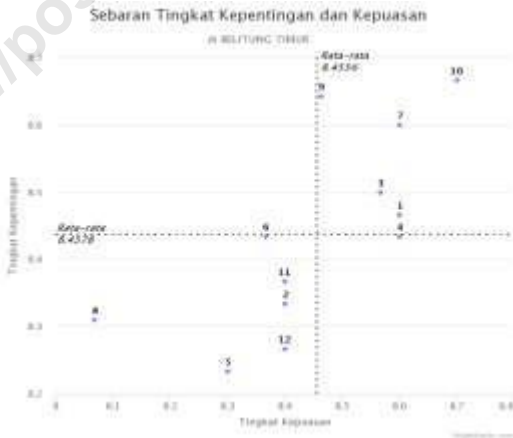
Gambar 7. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia BPS Kabupaten Poso, 2022 (persen)

Pada gambar 7 juga menunjukkan bahwa pengguna data merasa 100% puas terhadap kepuasan terhadap sarana dan prasarana PST BPS Kabupaten Poso juga. Kepuasan yang tinggi ini menunjukkan

bahwa fasilitas dan kelengkapan yang ada di PST BPS Kabupaten Poso sudah bagus memenuhi harapan pengguna data dan bisa dipertahankan serta ditingkatkan.

### 3.4 Importance and Performance Analysis

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS berdasarkan atribut pelayanan serta prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Poso. IPA menganalisis persentase tingkat kesesuaian setiap atribut 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. Maka dari itu, prioritas perbaikan kinerja pelayanan yang harus dilakukan oleh PST BPS Kabupaten Poso dapat dianalisis. Adapun analisis IPA sebagai berikut.



Gambar 8. Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Hasil SKD 2022 BPS Kabupaten Poso

Dari sebaran tersebut terdapat beberapa aspek yang pelayanan yang dibagi menjadi 3 kriteria antara lain sebagai berikut :

#### **Pertahankan Kinerja**

- Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan
- Kemudahan memperoleh data dari website BPS
- Sikap petugas saat memberikan pelayanan
- Kemampuan petugas saat memberikan informasi
- Informasi biaya/tariff produk BPS jelas
- Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS

Aspek pelayanan diatas masuk ke dalam **kuadran B** yang menunjukkan bahwa tingkat kepentingan dan kepuasan diatas rata-rata, menunjukkan pelayanan sudah berjalan baik dan diminta untuk mempertahankan kinerja.

#### **Rekomendasi yang Diberikan untuk Perbaikan Layanan**

##### **Prioritas Utama**

- -

##### **Aspek Pelayanan Lain**

- Kemudahan akses metadata
- Kejelasan fasilitas pengaduan
- Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi
- Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan
- Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian
- Kenyamanan sarana dan prasarana

Aspek pelayanan diatas masuk ke dalam **kuadran C** yang menunjukkan bahwa aspek pelayanan pada kuadran tersebut memiliki tingkat kepentingan dan kepuasan rendah, aspek tersebut bisa ditingkatkan namun tidak menjadi prioritas utama, karena peningkatan yang dilakukan tidak signifikan mengangkat kepuasan karena secara kepentingan tidak dianggap sebagai sesuatu yang sangat penting.



# BAB IV

## Indeks Kepuasan Konsumen







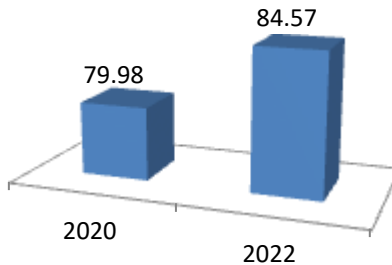
## BAB IV

### INDEKS KEPUASAN KONSUMEN

#### 4.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index (CSI)* merupakan suatu nilai untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna data terhadap pelayanan BPS. Nilai IKK BPS Kabupaten Poso 2022 sebesar 84,57 mengalami kenaikan dibanding tahun sebelumnya yaitu sebesar 79,98. Nilai ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Poso termasuk dalam kategori sangat memuaskan karena berada pada rentang nilai 81,26 - 100,00.

IKK yang dihasilkan dari Survei Kebutuhan Data (SKD)2022 dihitung dengan metode berbeda dari SKD tahun sebelumnya. Pada SKD 2022, IKK diperoleh dengan menghitung tingkat kepuasan dikali dengan penimbang yang didapat dari tingkat kepentingan. Angka IKK dengan metode yang diterapkan pada SKD 2022 ini memiliki kisaran nilai minimum 25 dan maksimal 100.



Gambar 9. Indeks Kepuasan Konsumen PST Kabupaten Poso 2020-2022





# BAB V

## Kesimpulan



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



## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS diidentifikasi melalui kegiatan SKD, identifikasi tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Sejak tahun 2005, SKD rutin dilaksanakan di 511 wilayah PST yang mencakup BPS Pusat, 33 BPS Provinsi, dan 477 BPS Kabupaten/Kota selama bulan Maret-Juni 2022.

Secara umum pelaksanaan SKD 2022 di PST BPS Kabupaten Poso berjalan dengan baik, hal tersebut ditandai dengan pemenuhan responden sebanyak 30 orang selamarentang waktu pencacahan.

Berdasarkan hasil SKD, dapat diperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kebutuhan data dan tingkat kepuasan konsumen, metode yang digunakan dalam melakukan analisis hasil SKD adalah analisis deskriptif melalui tabel, grafik dan gambar serta analisis kuadran dalam mengukur tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil analisis SKD 2022 dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Konsumen data di PST BPS Kabupaten Poso didominasi oleh konsumen dari kalangan PNS/TNI/Polri yakni sebesar 60 persen.

2. Sebagian besar pemanfaatan hasil kunjungan di PST BPS Kabupaten Poso adalah dalam rangka perencanaan&evaluasi yakni sebesar 51,16 persen.
3. Website menjadi fasilitas utama yang digunakan oleh konsumen data dalam memperoleh layanan BPS yakni sebesar 70 persen.
4. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) PST BPS Kabupaten Poso 2022 meningkat dengan nilai 84,57 berbanding 79,98 pada tahun 2020.

## 5.2 Saran

Dari analisis hasil SKD diperoleh aspek-aspek yang bisa dipertahankan secara kinerja dan aspek pelayanan yang bisa ditingkatkan lebih baik lagi, aspek pelayanan yang harus dipertahankan antara lain :

- Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan
- Kemudahan memperoleh data dari website BPS
- Sikap petugas saat memberikan pelayanan
- Kemampuan petugas saat memberikan informasi
- Informasi biaya/tariff produk BPS jelas
- Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS

Selain itu terdapat juga aspek pelayanan yang masih bisa ditingkatkan secara kualitas antara lain :

- Kemudahan akses metadata
- Kejelasan fasilitas pengaduan
- Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi
- Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan
- Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian
- Kenyamanan sarana dan prasarana

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Tabel Analisis SKD Kabupaten Poso 2022

Tabel 1. Persentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin

Kode Daerah	Nama Daerah	Jumlah (orang)	Laki Laki (%)	Perempuan (%)
1906	POSO	30	46.67	53.33

Tabel 2. Persentase Konsumen menurut Pekerjaan Utama SKD 2022

Kode Daerah	1906
Nama Daerah	POSO
Jumlah (orang)	30
Pelajar/Mahasiswa (%)	20
Peneliti/Dosen (%)	0
PNS/TNI/Polri (%)	60
Pegawai BUMN/D (%)	3.33
Pegawai Swasta (%)	6.67
Wiraswasta (%)	3.33
Pekerjaan Utama Lainnya (%)	6.67

Tabel 3. Persentase Konsumen menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan PST SKD 2022

<b>Kode Daerah</b>	1906
<b>Nama Daerah</b>	POSO
<b>Tugas Sekolah/Tugas Kuliah (%)</b>	11.63
<b>Skripsi/Thesis/Disertasi (%)</b>	2.33
<b>Penelitian (%)</b>	6.98
<b>Penyebaran Informasi (%)</b>	27.91
<b>Perencanaan &amp; Evaluasi (%)</b>	51.16

Tabel 4. Persentase Konsumen menurut Jenis Layanan yang Digunakan SKD 2022

<b>Kode Daerah</b>	1906
<b>Nama Daerah</b>	POSO
<b>Layanan Perpustakaan Tercetak (%)</b>	5
<b>Layanan Perpustakaan Digital (%)</b>	20
<b>Layanan Penjualan Buku (%)</b>	0
<b>Layanan Data Mikro/Peta Digital/Softcopy Publikasi (%)</b>	42.5
<b>Layanan Konsultasi Data Statistik (%)</b>	25
<b>Layanan Konsultasi Kegiatan dan Rekomendasi Statistik (%)</b>	7.5



Tabel 5. Persentase Konsumen menurut Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data BPS Setahun Terakhir SKD 2022

<b>Kode Daerah</b>	1906
<b>Nama Daerah</b>	POSO
<b>Jumlah (orang)</b>	30
<b>Website BPS (%)</b>	70
<b>Telepon/Faximilie (%)</b>	0
<b>E-mail (%)</b>	10
<b>Surat (%)</b>	6.67
<b>PST/Perpustakaan BPS (%)</b>	3.33
<b>Layanan Statistik Online (%)</b>	10
<b>Fasilitas Lainnya (%)</b>	0

Tabel 6. Persentase Konsumen yang Puas dengan Kelengkapan Data SKD 2022

<b>Kode Daerah</b>	<b>Nama Daerah</b>	<b>Puas (%)</b>	<b>Jumlah (orang-data)</b>
1906	POSO	36.17	94

Tabel 7. Persentase Konsumen yang Puas dengan Akurasi Data SKD 2022

<b>Kode Daerah</b>	<b>Nama Daerah</b>	<b>Puas (%)</b>	<b>Jumlah (orang-data)</b>
1906	POSO	100	94

Tabel 8. Persentase Konsumen yang Puas dengan Kemutakhiran Data SKD 2022

Kode Daerah	Nama Daerah	Puas (%)	Jumlah (orang-data)
1906	POSO	100	94

Tabel 9. Persentase Konsumen yang Puas dengan Kualitas Data Statistik SKD 2022

Kode Daerah	Nama Daerah	Puas (%)	Jumlah (orang-data)
1906	POSO	100	94

Tabel 10. Persentase Konsumen yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama SKD 2022

Kode Daerah	Nama Daerah	Jumlah Konsumen (orang)	Rujukan Utama (%)	Bukan Rujukan Utama (%)
1906	BELITUNG TIMUR	30	93.33	6.67

Tabel 11. Persentase Konsumen yang Puas dengan Layanan Data BPS SKD 2022

Kode Daerah	Nama Daerah	Puas (%)
1906	POSO	100

Tabel 12. Persentase Konsumen yang Menggunakan Data BPS dalam Perencanaan dan Evaluasi Pembangunan Nasional (K/L/OPD) SKD 2022

Kode Daerah	Nama Daerah	Perencanaan dan Evaluasi (%)
1906	POSO	52

Tabel 13. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data BPS SKD 2022

Kode Daerah	Nama Daerah	Puas (%)
1906	POSO	100

Tabel 14. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pemenuhan Sarana dan Prasarana BPS SKD 2022

Kode Daerah	Nama Daerah	Puas (%)
1906	POSO	100

Tabel 15. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) SKD 2022

Kode Daerah	Nama Daerah	IKK
1906	POSO	84.57

Tabel 16. Rincian Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan beserta Kuadran

No.	Rincian Pelayanan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Kuadran
1	Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan	8.60	8.47	B
2	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	8.40	8.33	C
3	Sikap petugas saat memberikan pelayanan	8.57	8.50	B
4	Kemampuan petugas saat memberikan informasi	8.60	8.43	D
5	Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan	8.30	8.23	C
6	Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian	8.37	8.43	C
7	Informasi biaya/tarif produk BPS jelas	8.60	8.60	B
8	Kenyamanan sarana dan prasarana	8.07	8.31	C
9	Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS	8.46	8.64	B
10	Kemudahan memperoleh data dari website BPS	8.70	8.67	B
11	Kemudahan akses metadata	8.40	8.37	C
12	Kejelasan fasilitas pengaduan	8.40	8.27	C







# DATA

## MENCERDASKAN BANGSA

---



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KABUPATEN POSO**

Jl. Pulau Kalimantan No 52, 94619  
Email: bps7204@bps.go.id, Telp: (0425)21695, Faxe: (0425)22929