

*Analisis Hasil  
Survei Kebutuhan Data  
BPS Kota Salatiga  
2021*





*Analisis Hasil  
Survei Kebutuhan Data  
BPS Kota Salatiga  
2021*

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

# Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Salatiga 2021

ISBN : 978-602-1015-88-9  
No. Publikasi : 33730.2120  
Katalog : 1399013.3373  
Ukuran Buku : 17,6 cm x 25 cm  
Jumlah Halaman : xii + 66 halaman

**Naskah:**

Badan Pusat Statistik Kota Salatiga

**Desain Kover:**

Badan Pusat Statistik Kota Salatiga

**Penerbit:**

© BPS Kota Salatiga

**Pencetak:**

Badan Pusat Statistik Kota Salatiga

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

# Tim Penyusun

**Penanggung Jawab :**

Satriono, S.Si, MM

**Penyunting :**

Dani Dwi Widagdo, SST

**Penulis :**

Titik Purwantiningsih, SST, M. Eng

**Gambar Kulit :**

Raina Damarsari, SST, M.Si

Icon infografis diperoleh dari [www.flaticon.com](http://www.flaticon.com)

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



# Kata Pengantar



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

Pada tahun 2021, BPS kembali menyelenggarakan SKD di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 480 BPS Kabupaten/Kota. Hasil SKD 2021 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.

Salatiga, Desember 2021  
Kepala BPS  
Kota Salatiga

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Satriono'.

Satriono, S.Si, MM



# Daftar Isi



<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>iv</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>vii</b>
<b>Daftar Tabel.....</b>	<b>ix</b>
<b>Daftar Gambar .....</b>	<b>x</b>
<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 2021 .....	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 .....	37
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS .....	40
<b>Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi .....</b>	<b>43</b>
<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>59</b>
7.1. Kesimpulan .....	61
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan.....	63
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>65</b>

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

# Daftar Tabel



Tabel 1.1.	Langkah-Langkah Penghitungan IKK.....	13
Tabel 1.2.	Klasifikasi Kualitas Pelayanan .....	14
Tabel 1.3.	Jumlah dan Persentase Wilayah PST yang memenuhi Sarana dan Prasarana .....	17
Tabel 1.4.	Realisasi Jumlah Responden SKD 2021 Menurut Wilayah PST BPS di Kota Salatiga .....	18
Tabel 3.1.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Salatiga .....	37
Tabel 3.2.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Salatiga .....	38

# Daftar Gambar



Gambar 1.1.	Diagram <i>Cartesius Impotence and Performance Analysis</i> .....	11
Gambar 2.1.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Salatiga yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama .....	21
Gambar 2.2.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Salatiga Menurut Kelompok Umur .....	22
Gambar 2.3.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Salatiga Menurut Jenis Kelamin .....	23
Gambar 2.4.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Salatiga Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan .....	24
Gambar 2.5.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Salatiga Menurut Pekerjaan Utama .....	25
Gambar 2.6.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Salatiga Menurut Instansi/Institusi .....	26
Gambar 2.7.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Salatiga Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan .....	27
Gambar 2.8.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Salatiga Menurut Jenis Layanan .....	28
Gambar 2.9.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Salatiga Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS .....	29
Gambar 3.1.	Persentase Konsumen yang Merasa Puas di PST BPS Kota Salatiga Terhadap Pelayanan .....	33
Gambar 3.2.	Persentase Konsumen yang Merasa Puas di PST BPS Kota Salatiga Terhadap Akses Data .....	34
Gambar 3.3.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Salatiga Terhadap Sarana dan Prasarana .....	35
Gambar 3.4.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Kota Salatiga .....	36
Gambar 3.5.	<i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Kota Salatiga .....	39

Gambar 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan di PST BPS Kota Salatiga .....	41
Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Salatiga Menurut Level Data .....	50
Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Salatiga Menurut Periode Data .....	51
Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Salatiga Menurut Perolehannya .....	52
Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data Kota Salatiga .....	55
Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat Menurut Aspek Kualitas Data .	56
Gambar 6.3. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Kota Salatiga .....	57

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



# BAB I PENDAHULUAN



**Target jumlah responden SKD 2021**

**PST BPS Pusat: 150 responden**

**PST BPS Provinsi: 70 responden**

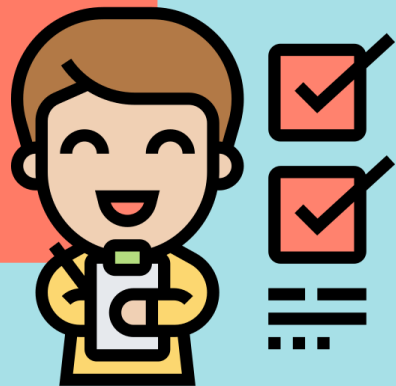
**PST BPS Kabupten/Kota: 30 responden**

**Total realisasi responden**

**SKD 2021**

**Kota Salatiga: 106,67**

**persen**







# 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 2021 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 2021 juga dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan BPS. Hal ini ditujukan untuk menjawab amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Hasil SKD 2021 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

Konsep dan definisi yang digunakan dalam publikasi ini antara lain :

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

- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari.
- d. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- e. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- f. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- g. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- i. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- k. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut 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 2021 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 2021 dilakukan pada Juni–Agustus 2021 oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (*self enumeration*). Instrumen yang digunakan adalah kuesioner VKD21. 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 2021, yaitu:

- 1) *Online E-mail*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD21 melalui *link* yang dikirimkan melalui *e-mail*.
- 2) *Online PST*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD21 melalui form entri pada *web browser* komputer di unit PST.
- 3) *Online Link*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD21 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 2021 dalam publikasi ini adalah PST BPS Kota Salatiga.

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:

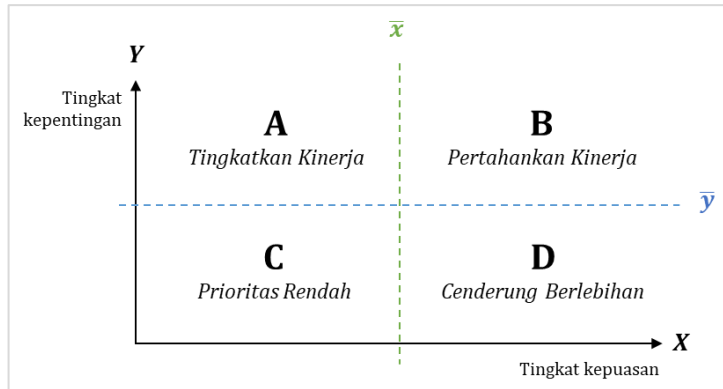
TK > 100% = kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

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 Salatiga dan data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS Kota Salatiga. 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 VKD21. IKK kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data, yaitu kualitas secara umum, kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran. 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. 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 2021 berbeda dengan klasifikasi pada tahun sebelumnya. Pada tahun 2021, 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 2021 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 2021 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 Salatiga. 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 VKD21.

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 2021.

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

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

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

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

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

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

## 1.6. Realisasi Pengumpulan Data

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

### 1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana 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 2021, meliputi:

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

Tabel 1.3. Jumlah dan Persentase Wilayah PST yang Memenuhi Sarana dan Prasarana

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

Pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Kota Salatiga sudah baik. Sarana pelayanan yang ditentukan sudah tersedia di BPS Kota Salatiga. Sarana dan prasarana yang terdapat di PST BPS Kota Salatiga adalah Informasi Pelayanan, Maklumat Pelayanan, *Wifi*, Informasi Petugas, Ruang Pelayanan, Komputer dan Sarana Pengaduan.

### 1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021

Dalam SKD 2021, 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 2021 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Realisasi responden SKD 2021 di Kota Salatiga sebesar 106,67 persen dari target atau 32 responden.

Tabel 1.4. Realisasi Jumlah Responden SKD 2021 Menurut Wilayah PST BPS di Kota Salatiga

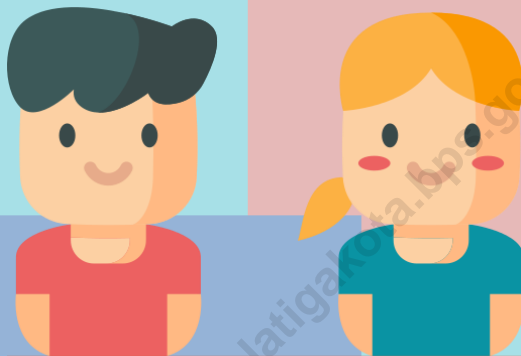
Wilayah PST BPS	Target Responden	Realisasi Responden
Kota Salatiga	30	32

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

# BAB II

## SEGMENTASI KONSUMEN

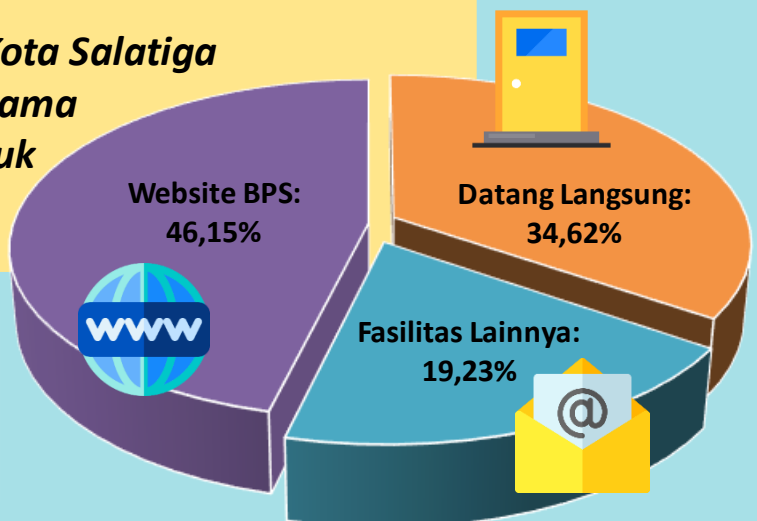
*Persentase konsumen PST  
BPS Kota Salatiga  
berjenis kelamin  
perempuan  
sebesar 50%*



*Persentase  
konsumen*

*PST BPS Kota Salatiga  
berjenis kelamin laki-laki  
sebesar 50%*

*Konsumen PST BPS Kota Salatiga  
Menurut Fasilitas Utama  
yang Digunakan untuk  
Memperoleh Data*









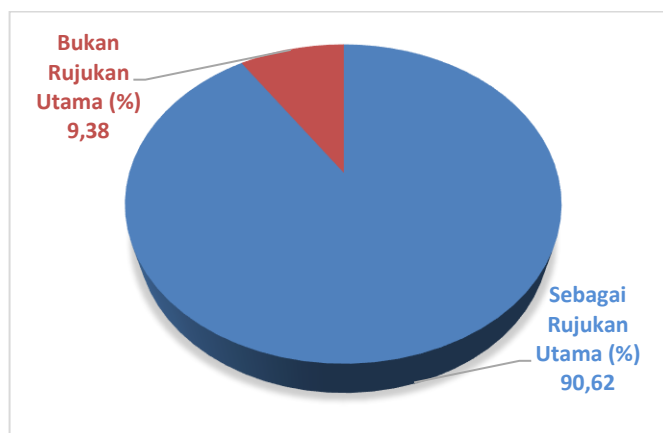
## Bab 2 Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kota Salatiga. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan BPS Kota Salatiga 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 Salatiga dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Salatiga menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 90,62%.



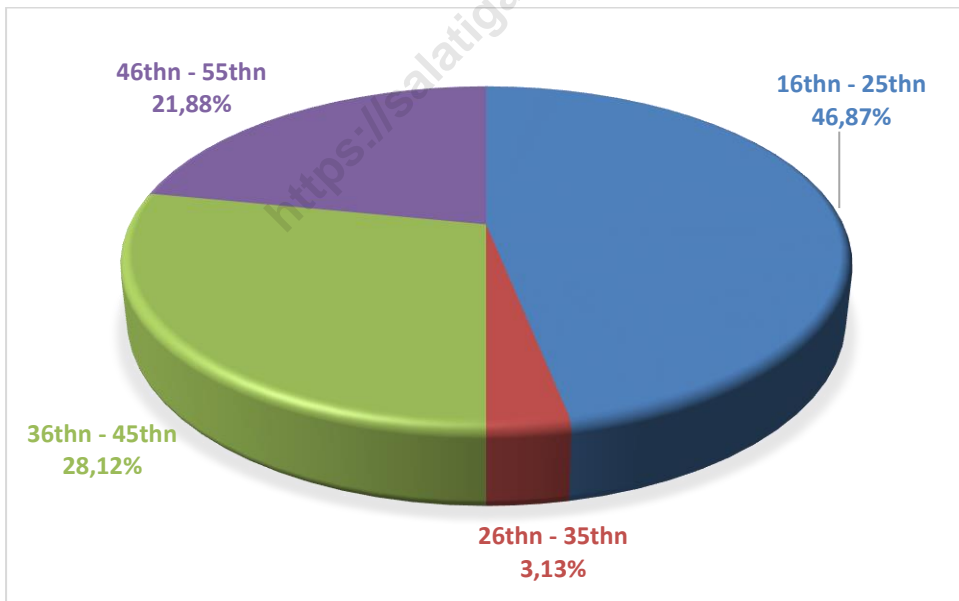
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Salatiga yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

## 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

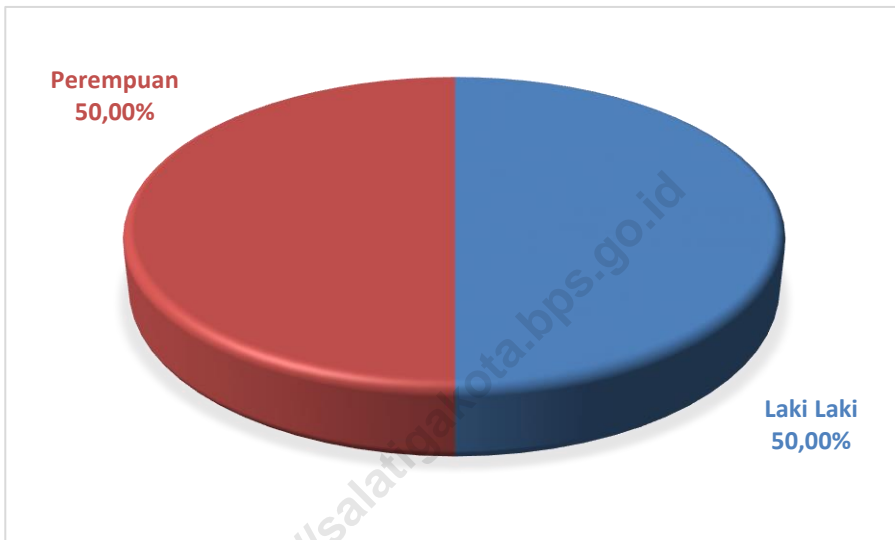
Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Kota Salatiga didominasi oleh konsumen berumur 16-55 tahun yang terbagi menjadi empat kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 16-25 tahun (46,88%), disusul konsumen berumur 26-35 tahun (3,13%), konsumen berumur 36-45 tahun (28,13%) dan konsumen berumur 46-55 tahun (21,88%). 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 Salatiga 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 Salatiga menurut jenis kelamin. Persentase Konsumen laki-laki di PST BPS Kota Salatiga adalah sebesar 51,52%. Sementara itu, 48,48% konsumen di PST BPS Kota Salatiga adalah perempuan.

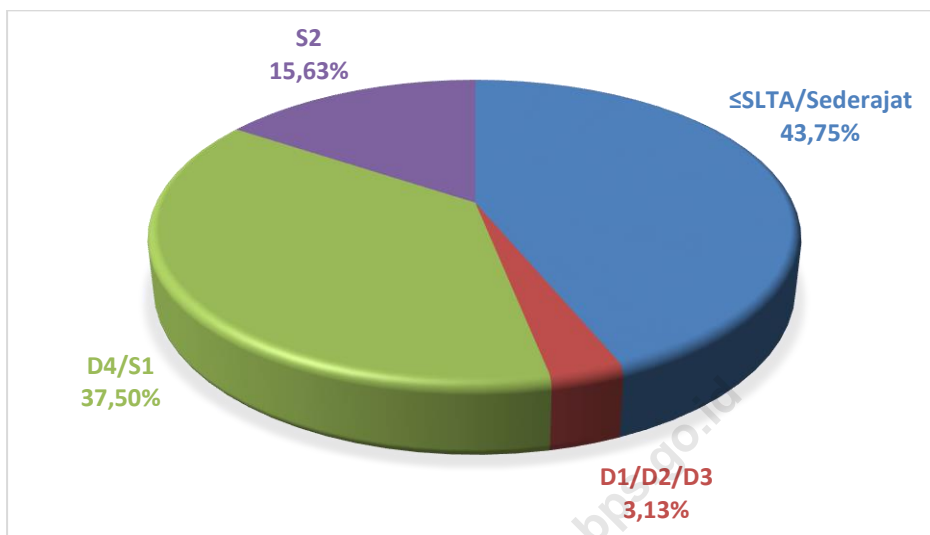


Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Salatiga Menurut Jenis Kelamin

## Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2021, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu  $\leq$ SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Kota Salatiga didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan kurang dari atau sama dengan SLTA/ sederajat (43,75%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (37,50%) dan konsumen dengan tingkat pendidikan S2 sebanyak 15,63 persen. Sementara itu, konsumen dengan

tingkat pendidikan D1/D2/D3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase 3,13%.

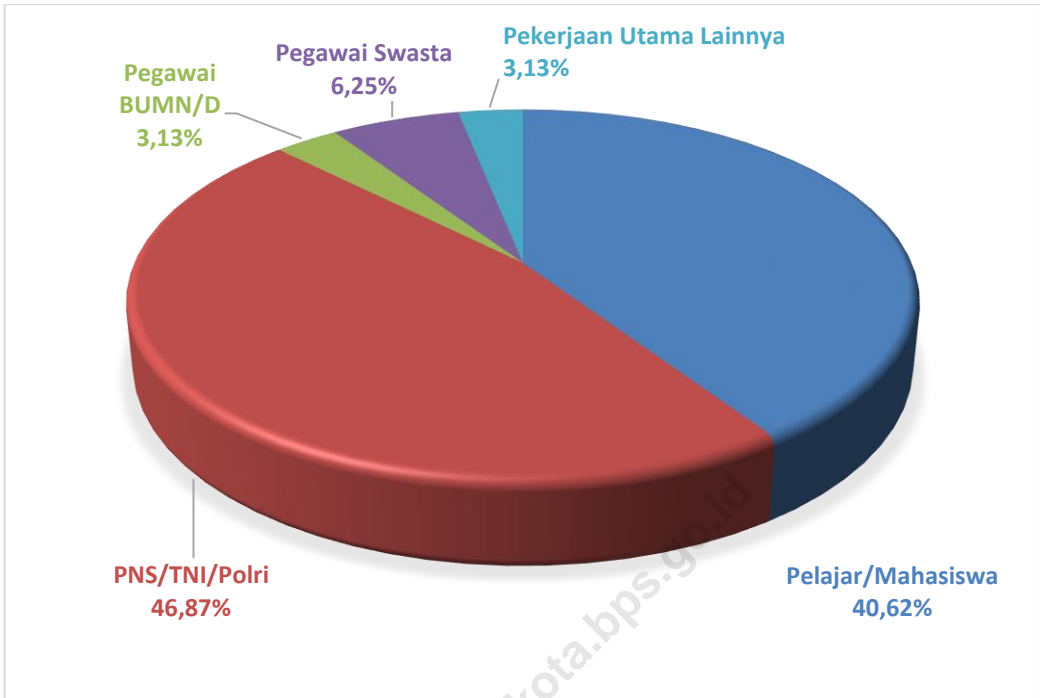


Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Salatiga Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

### Pekerjaan Utama

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

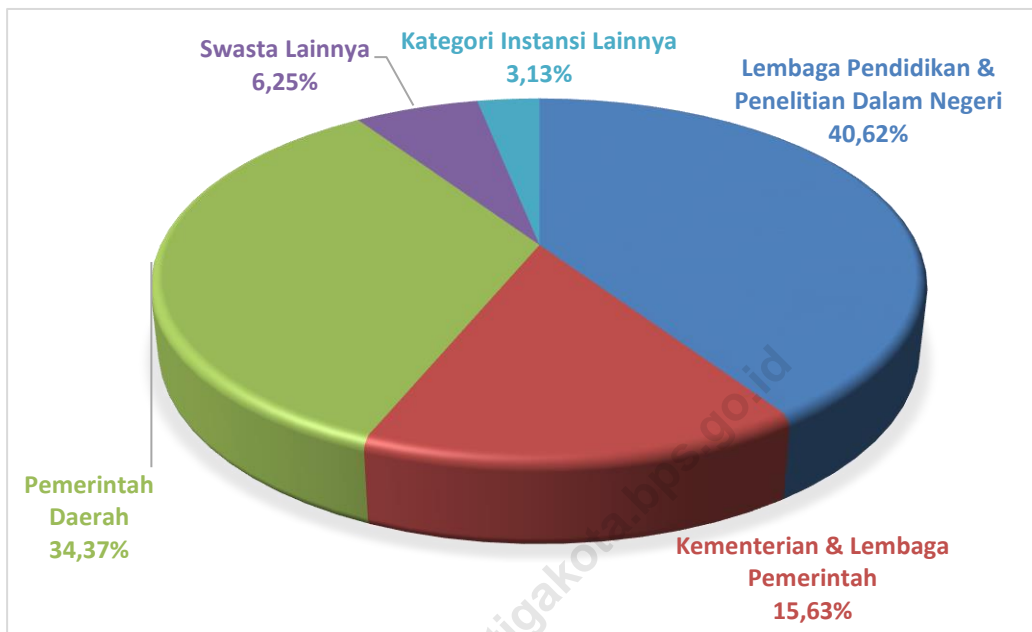
Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Salatiga adalah PNS/TNI/Polri (46,87%). Adapun konsumen yang masih Pelajar/Mahasiswa sebanyak 40,62 persen. Konsumen yang bekerja sebagai karyawan swasta sebanyak 6,25 persen, sedangkan konsumen yang bekerja sebagai Pegawai BUMN/BUMD dan Pekerjaan Utama Lainnya memiliki persentase yang sama yaitu 3,13 persen.



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

### **Instansi/Institusi**

Konsumen pada SKD 2021 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Salatiga berasal dari Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri (40,62%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan tingkat pendidikan SLTA/ sederajat dan pekerjaan utama konsumen, yaitu pelajar/mahasiswa. Konsumen yang bekerja di Pemerintah Daerah berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 34,37%. Sementara itu, konsumen yang bekerja di Kementerian dan Lembaga Pemerintah memiliki persentase sebesar 15,63%. Konsumen yang bekerja pada instansi swasta lainnya sebesar 6,25 persen dan konsumen yang berasal dari kategori instansi lainnya sebesar 3,13 persen.

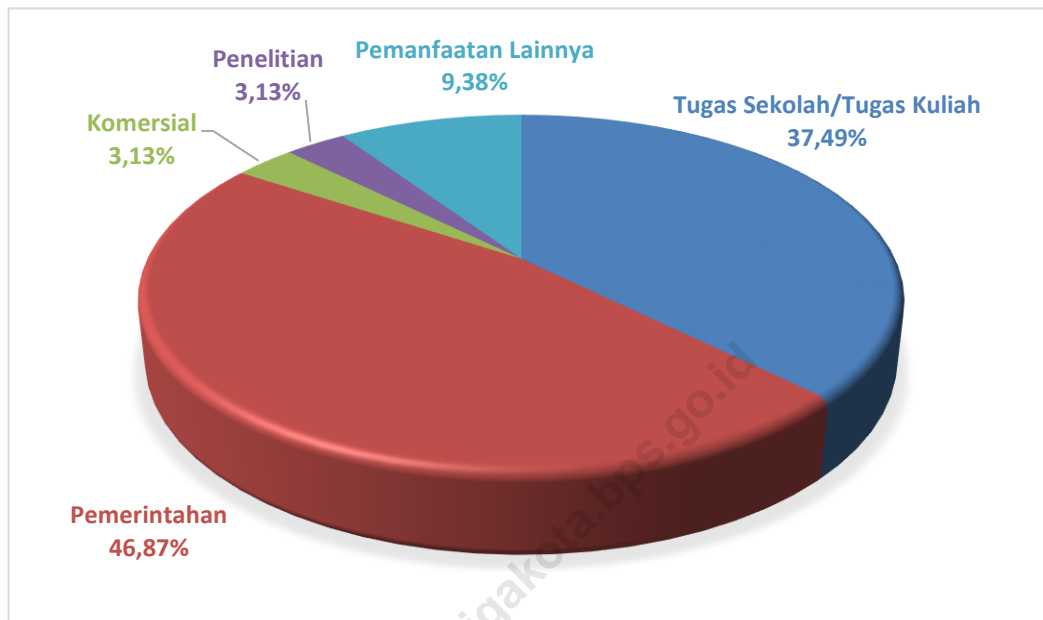


Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Salatiga Menurut Instansi/Institusi

### 2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kota Salatiga menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kota Salatiga. Dalam SKD 2021, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, hasil SKD 2021 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kota Salatiga cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kota Salatiga paling banyak dimanfaatkan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah (51,52%). Pemanfaatan untuk Pemerintahan dan penelitian menempati posisi kedua dan ketiga, dengan persentase masing-masing sebesar 30,30% dan 12,12%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kota Salatiga sangat dibutuhkan

dalam bidang penelitian dan perencanaan. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan yang paling sedikit adalah untuk lainnya, yaitu sebesar 6,06%.



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

Sejalan dengan visi BPS 2021-2024, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”, BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, *monitoring*, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Berdasarkan hasil SKD 2021, 93,75% 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.

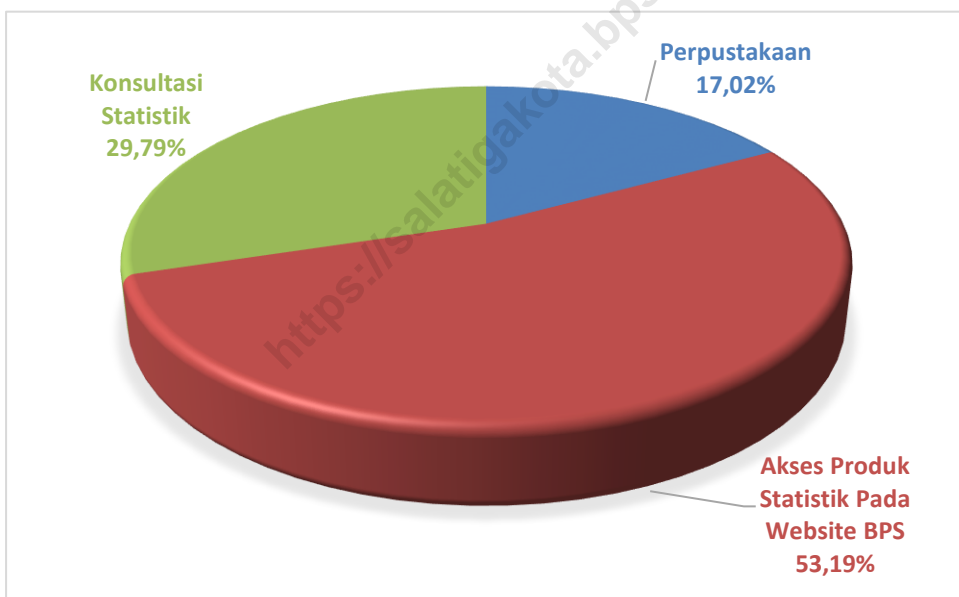
#### 2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

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 Salatiga oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah akses produk statistik pada Website BPS, yaitu sebesar 53,19%. Hal ini wajar terjadi mengingat pandemi Covid yang masih terjadi sehingga layanan konsumen tatap muka masih sangat terbatas. Pada posisi kedua, konsumen data menggunakan layanan konsultasi statistik dengan persentase sebesar 29,79 persen. Sementara itu, layanan perpustakaan adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu sebesar 17,02%.



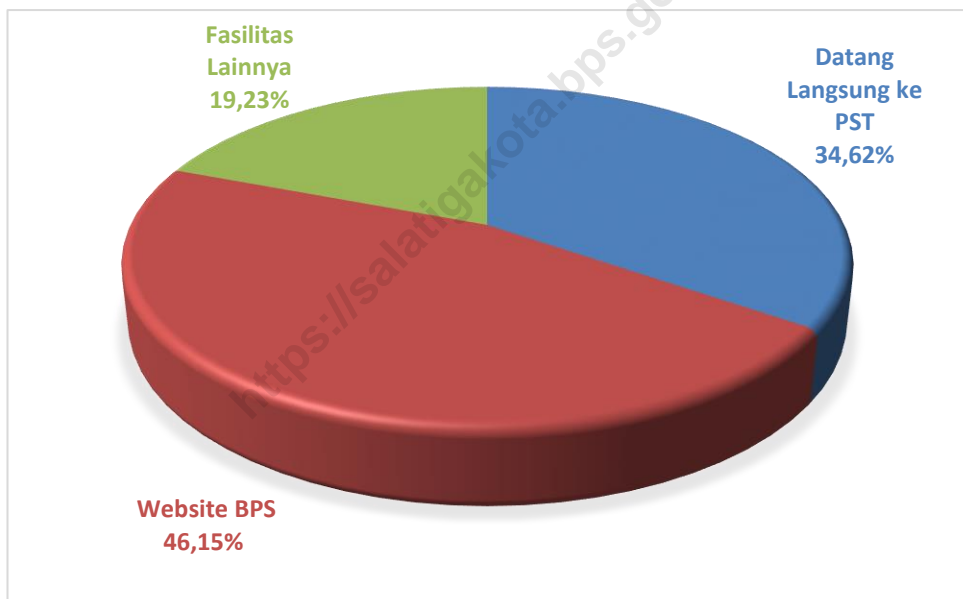
Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Salatiga Menurut Jenis Layanan

## 2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2021. Fasilitas tersebut meliputi *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.

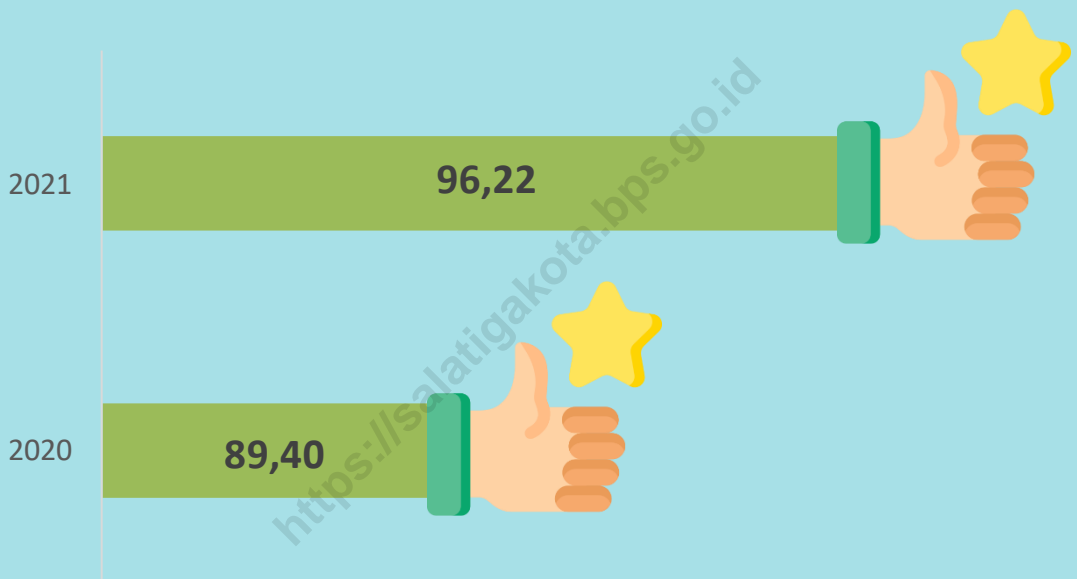
Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Salatiga mendapatkan data melalui fasilitas *Website* BPS dengan persentase sebesar 46,15%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada *website* BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kota Salatiga. Walaupun demikian, masih ada konsumen yang datang langsung ke PST BPS dengan persentase 34,62%. Sementara itu, fasilitas berikutnya yang digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kota Salatiga adalah melalui fasilitas lainnya dengan persentase 19,23%.



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



# BAB III ANALISIS KEPUASAN LAYANAN



*Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap pelayanan yang diberikan di PST BPS Kota Salatiga mengalami kenaikan dari 89,40 pada tahun 2020 menjadi 96,22 pada tahun 2021. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kota Salatiga.*





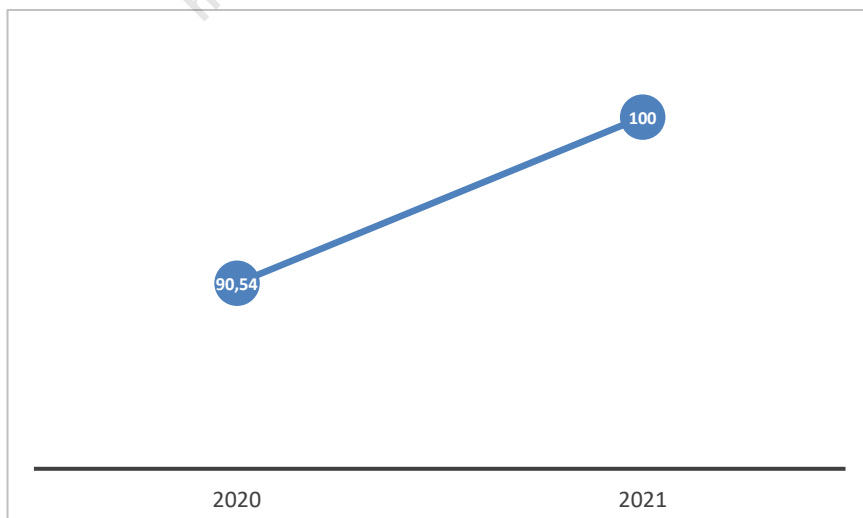
## Bab 3

# Analisis Kepuasan Layanan

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

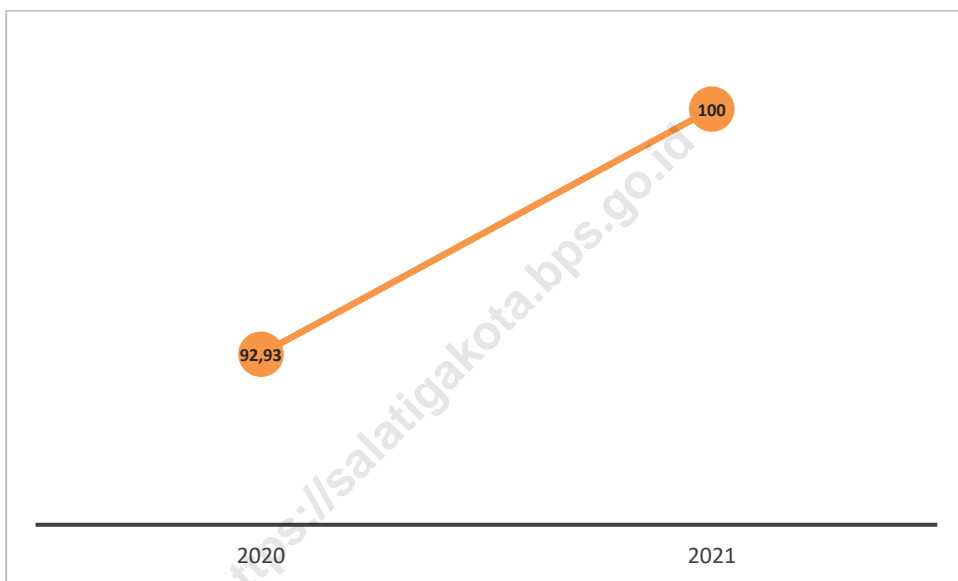
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kota Salatiga tahun 2021 adalah sebesar 100%. Jika dibandingkan dengan tahun 2020, maka persentase tersebut mengalami kenaikan sebesar 9,46%.



Gambar 3.1. Persentase Konsumen yang Merasa Puas di PST BPS Kota Salatiga Terhadap Pelayanan

### 3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

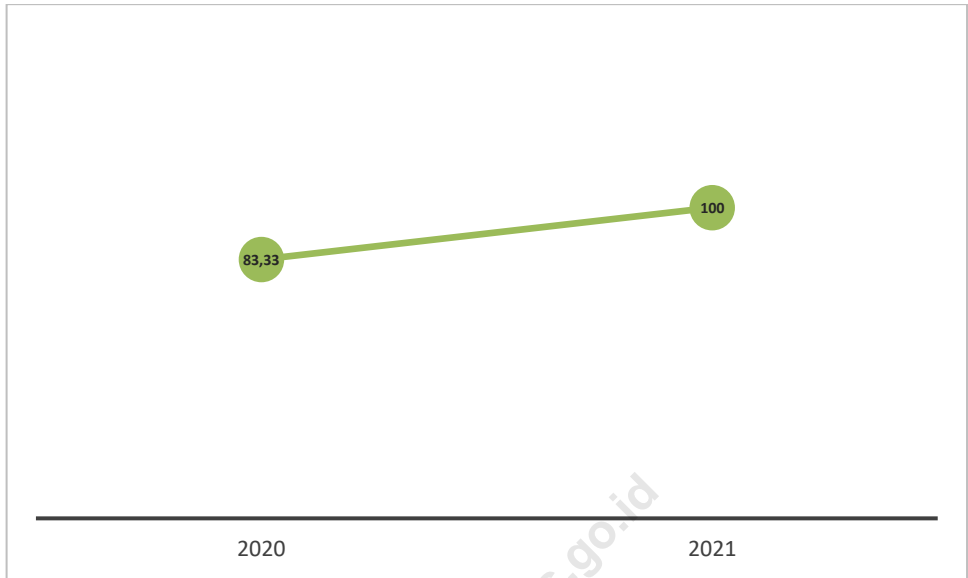
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan, akses data pada *website* BPS, dan akses konten pada *website* BPS. Berdasarkan Gambar 3.2, persentase konsumen di PST BPS Kota Salatiga yang puas terhadap akses data tahun 2021 sebesar 100%, mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2020 sebesar 7,07 persen.



Gambar 3.2. Persentase Konsumen yang Merasa Puas di PST BPS Kota Salatiga Terhadap Akses Data

### 3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kota Salatiga yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana tahun 2021 sebesar 100%, mengalami kenaikan sebesar 16,67% dibandingkan tahun 2020.



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

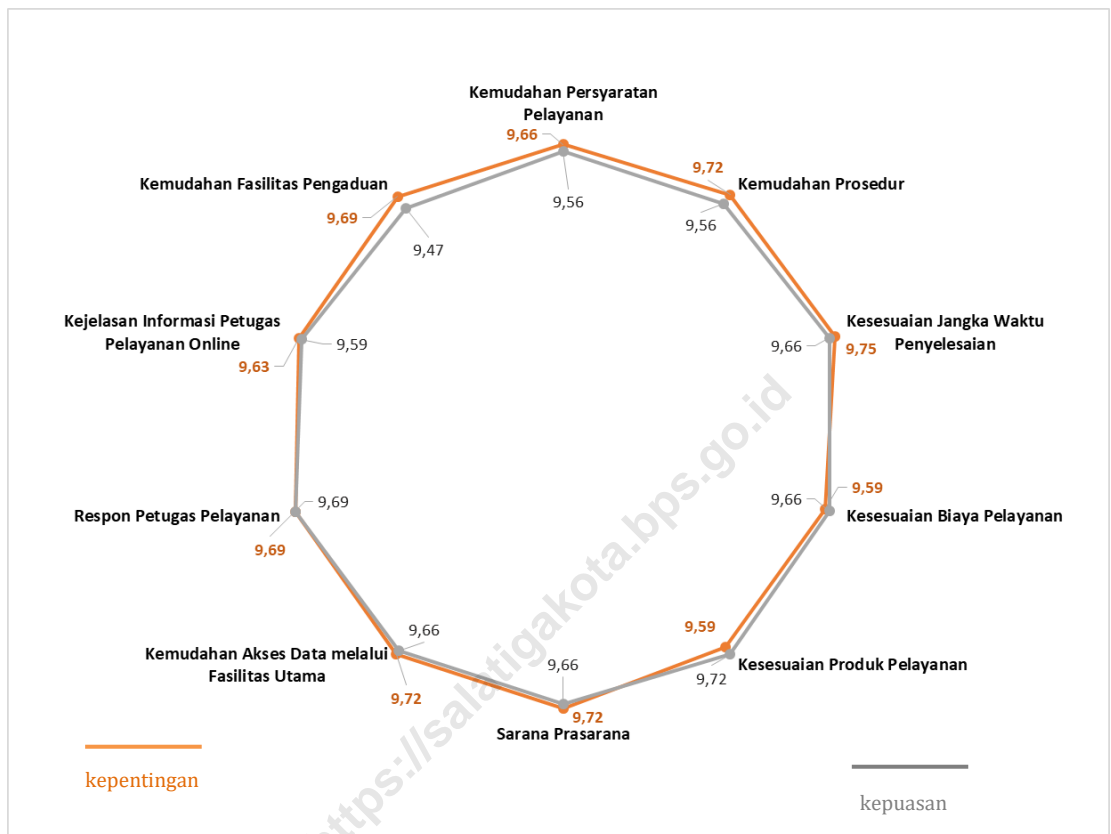
#### 3.4. *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

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 Salatiga 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 Salatiga. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4 terlihat bahwa hampir seluruh atribut pelayanan di PST BPS Kota Salatiga memiliki nilai gap negatif, yaitu nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan). Hanya atribut kesesuaian biaya pelayanan dan kesesuaian produk pelayanan yang memiliki nilai positif. Sedangkan atribut respon



petugas pelayanan tidak ada gap atau bisa dikatakan bahwa respon petugas layanan sudah sesuai dengan harapan konsumen.



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

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut Kemudahan fasilitas pengaduan memiliki nilai gap paling jauh yaitu -0,22. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kota Salatiga. Atribut yang memiliki nilai gap terjauh selanjutnya adalah atribut Kemudahan Prosedur sebesar -0,16.

Atribut pelayanan di PST BPS Kota Salatiga memiliki gap -0,22 sampai -0,13. Walaupun demikian, menurut Parasuraman (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 baik.

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

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,66	9,56	-0,10
2.	Kemudahan Prosedur	9,72	9,56	-0,16
3.	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,75	9,66	-0,09
4.	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,59	9,66	0,07
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,59	9,72	0,13
6.	Sarana Prasarana	9,72	9,66	-0,06
7.	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,72	9,66	-0,06
8.	Respon Petugas Pelayanan	9,69	9,69	0,00
9.	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	9,63	9,59	-0,04
10.	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,69	9,47	-0,22

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

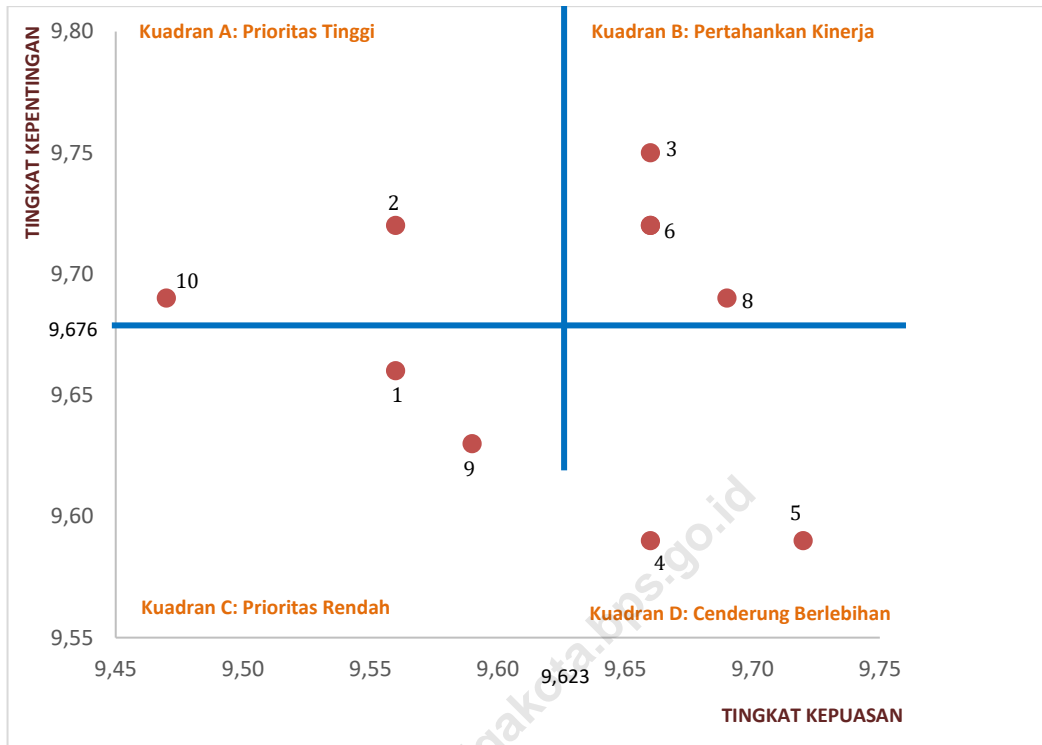
Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kota Salatiga. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.

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

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,66	9,56	98,96
2.	Kemudahan Prosedur	9,72	9,56	98,35
3.	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,75	9,66	99,08
4.	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,59	9,66	100,73
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,59	9,72	101,36
6.	Sarana Prasarana	9,72	9,66	99,38
7.	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,72	9,66	99,38
8.	Respon Petugas Pelayanan	9,69	9,69	100,00
9.	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	9,63	9,59	99,58
10.	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,69	9,47	97,73

Tabel 3.2 menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Sebagian besar tingkat kesesuaian masing-masing atribut bernilai <100%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kota Salatiga belum memenuhi harapan konsumen. Ada satu atribut yang bernilai 100% yaitu atribut Respon Petugas Layanan. Dua atribut memiliki tingkat kesesuaian diatas 100% yaitu Kesesuaian biaya Pelayanan dan Kesesuaian Produk Pelayanan. Hal ini sesuai dapat tercapai karena sebagian besar layanan PST BPS dapat dinikmati dengan biaya 0 (nol) rupiah. Atribut Kemudahan fasilitas pengaduan memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (97,73%). BPS Kota Salatiga saat ini menyediakan layanan aduan melalui Whatsapp agar lebih mudah diakses dan digunakan oleh konsumen data. Kotak saran juga masih disediakan di ruang Pelayanan Statistik Terpadu untuk bisa dimanfaatkan konsumen yang datang langsung ke PST BPS Kota Salatiga.

n



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

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.6, ada 2 (dua) atribut yang berada di kuadran A yaitu atribut Kemudahan Fasilitas Pengaduan dan Kemudahan Prosedur. Sebagai upaya meningkatkan kemudahan dalam pengaduan, BPS Kota Salatiga saat ini menyediakan sarana pengaduan melalui Whatapps. Dengan adanya fasilitas ini diharapkan konsumen akan lebih mudah dalam memanfaatkan layanan pengaduan BPS.

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. Kesesuaian jangka waktu pelayanan
2. Sarana dan prasarana
3. Respon petugas pelayanan

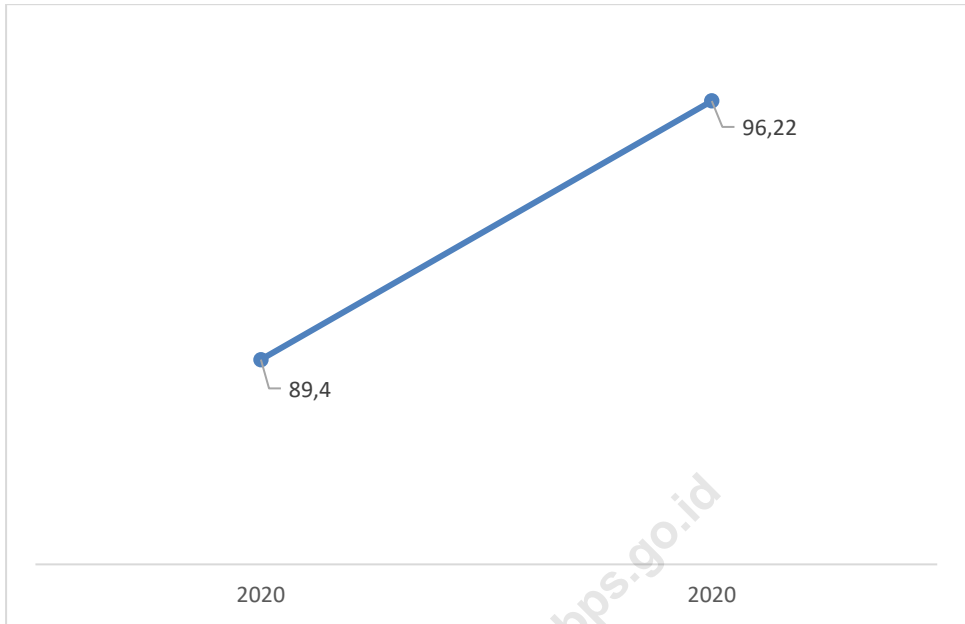
Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut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

1. Kemudahan persyaratan
2. Kejelasan informasi petugas pelayanan online.

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 Kesesuaian biaya pelayanan dan kesesuaian produk pelayanan PST BPS Kota Salatiga yang termasuk dalam kuadran D.

### **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 Salatiga tahun 2021 sebesar 96,22, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Salatiga masuk kategori Sangat Baik. Berdasarkan Gambar 3.6, IKK BPS di PST BPS Kota Salatiga mengalami kenaikan sebesar 11,07 dari 89,40 pada tahun 2020 menjadi 96,22 pada tahun 2021. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kota Salatiga semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kota Salatiga.



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



# BAB IV ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI



*Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) pelayanan BPS di PST BPS Kota Salatiga tahun 2021 sebesar 99,84%*

*Semakin mendekati 100, nilai IPAK menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi semakin diterapkan dengan sangat baik pada PST BPS*







## Bab 4

# Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

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. Nilai IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kota Salatiga tahun 2021 sebesar 99,84%. Semakin mendekati 100, nilai IPAK menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi semakin diterapkan dengan sangat baik pada PST BPS.

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. Atribut-atribut tersebut meliputi :

1. Petugas pelayanan tidak melakukan diskriminasi dalam memberikan pelayanan, ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas tidak dibeda-bedakan berdasarkan posisi, jabatan, dan status sosial konsumen.
2. Petugas pelayanan tidak menerima imbalan dari luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan, ini berarti petugas pelayanan tidak menerima hadiah dari pengguna data (gratifikasi).
3. Petugas pelayanan tidak meminta imbalan diluar tarif resmi (pungutan liar), ini berarti dalam memberikan layanan, petugas hanya menerapkan biaya sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

4. Petugas pelayanan tidak melakukan praktik percaloan, ini berarti bahwa konsumen mendapatkan layanan langsung dari petugas. Petugas tidak menawarkan dirinya untuk menjadi perantara dan mempermudah perolehan layanan dengan menyertakan biaya di luar ketentuan kepada konsumen.

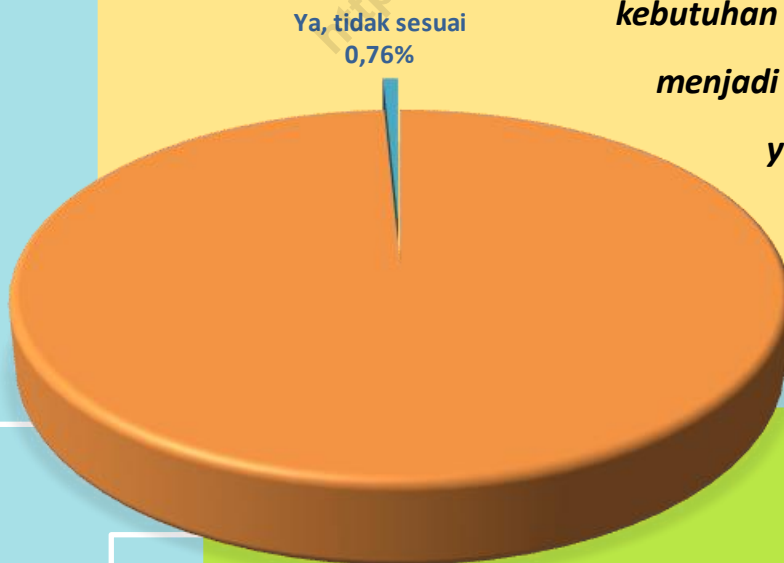
<https://salatigakota.bps.go.id>

# BAB V ANALISIS KEBUTUHAN DATA

## *Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Salatiga menurut Perolehannya*

*Persentase konsumen PST BPS Kota Salatiga yang berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/ dikonsultasikan tetapi hanya memenuhi Sebagian*

*kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan sebesar 0,76%*



*Ya, sesuai  
99,24%*

*Sedangkan 99,24%  
konsumen PST BPS  
Kota Salatiga telah memperoleh  
Data sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan*





## Bab 5

# Analisis Kebutuhan Data

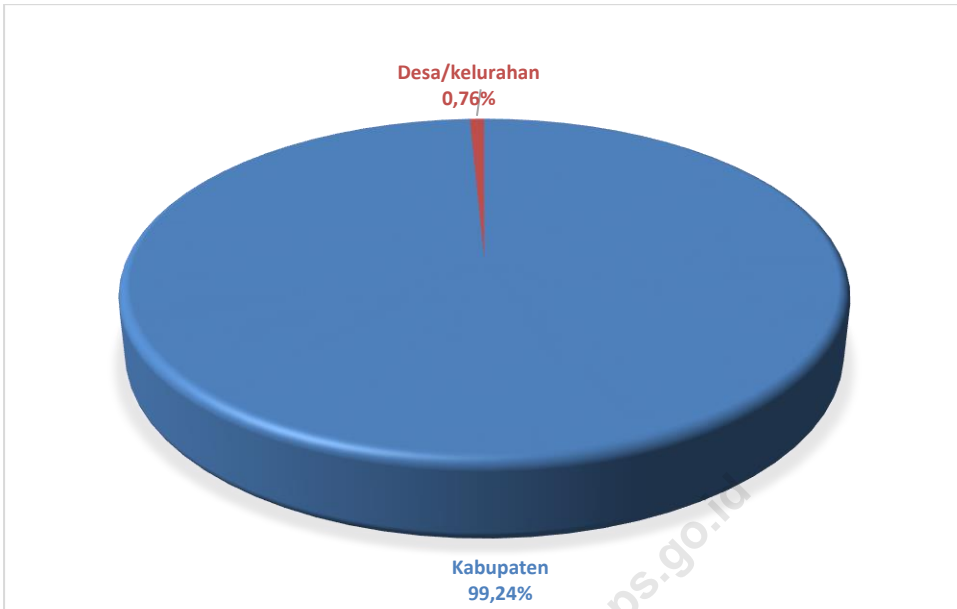
Bab ini menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi jenis data, level data, periode data, dan perolehan data. Selain itu, analisis dilakukan terhadap jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari oleh konsumen.

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

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

### 5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data

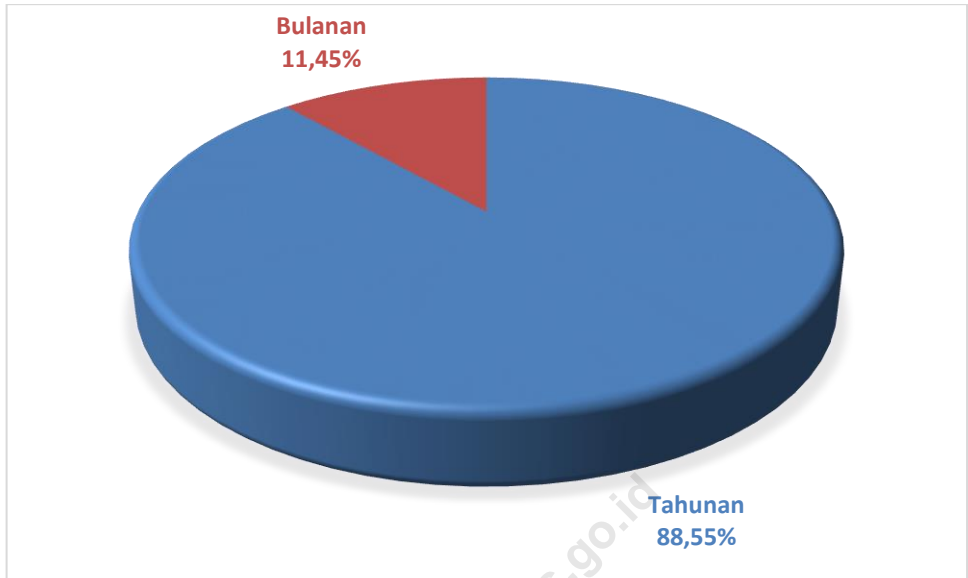
Dari hasil SKD 2021, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kota Salatiga. Secara umum, dari 131 orang-data, 99,24% mencari data pada level kabupaten/kota dan sisanya sebanyak 0,76% mencari data level desa/kelurahan. Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Salatiga 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. Pencarian data menurut periode data ditunjukkan dalam Gambar 5.2. Gambar ini menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 88,55%. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu bulanan yang memiliki persentase 11,45%.



Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Salatiga Menurut Periode Data

### 5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data

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





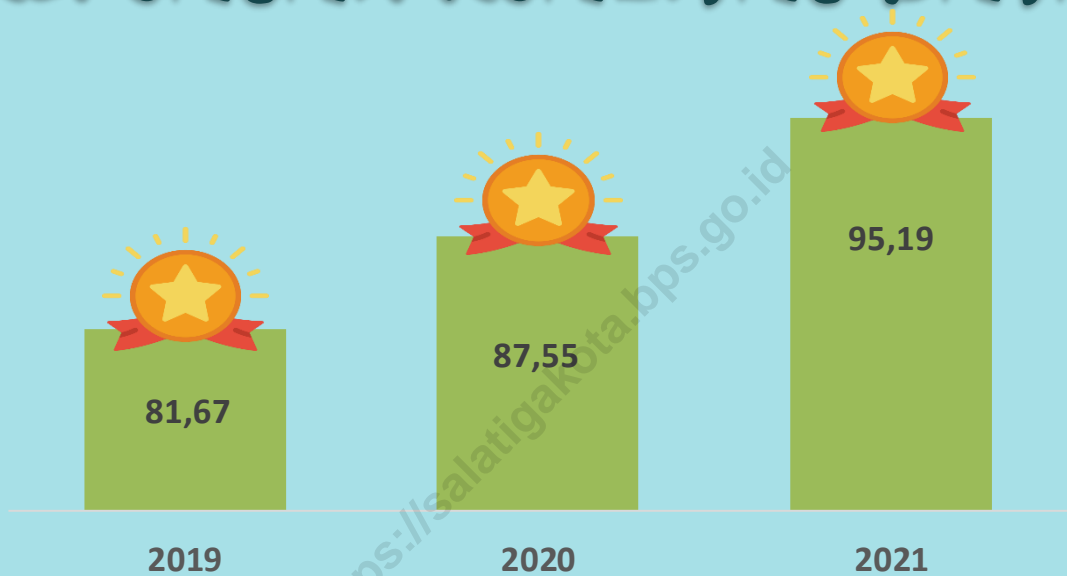
Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Salatiga Menurut Perolehannya

Berdasarkan Gambar 5.3, dari seluruh pencarian data, 99,24% memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan dan sisanya sebesar 0,76% berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan tetapi hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan.

# BAB VI

## ANALISIS

### KEPUASAN KUALITAS DATA



**Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas data BPS Kota Salatiga naik dari 81,67 pada tahun 2019 menjadi 87,55 pada tahun 2020 dan meningkat menjadi 95,19 pada tahun 2021**

**Nilai Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) sebesar 76,61-88,30 dikategorikan "baik"; Nilai Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) sebesar 88,31-100,00 dikategorikan "sangat baik"**





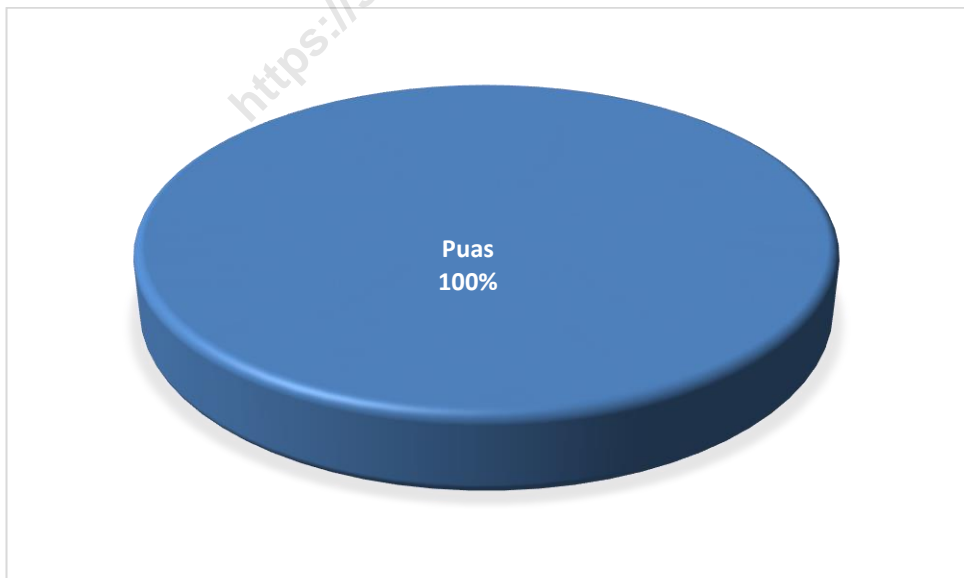
## Bab 6

# Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

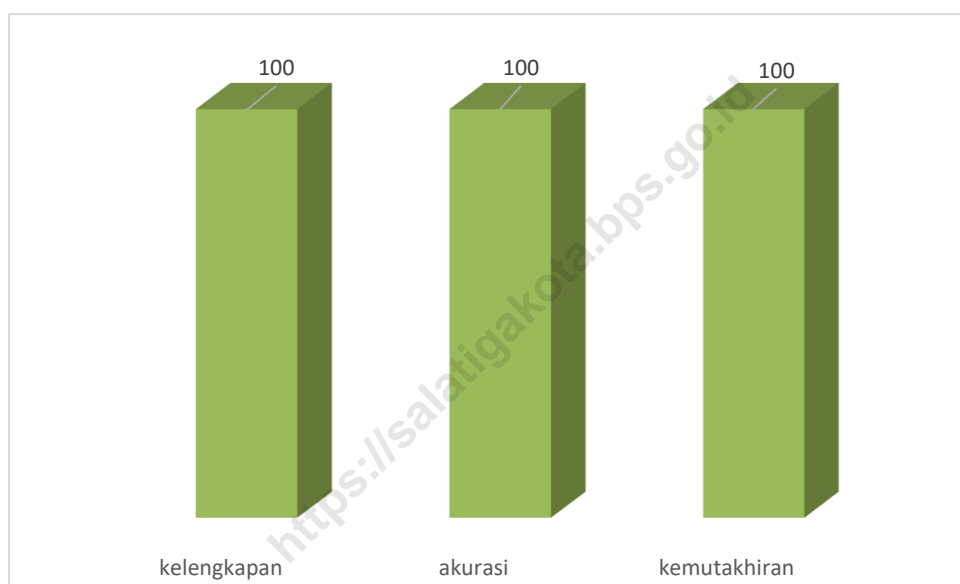
Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Salatiga disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kota Salatiga dengan persentase mencapai 100%.



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

## Aspek Kualitas Data

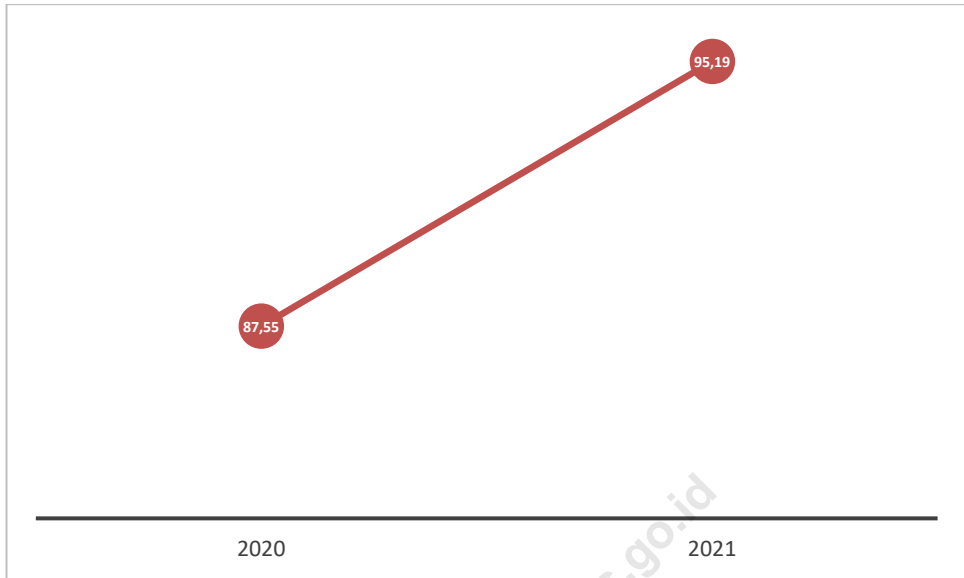
Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Salatiga disajikan menurut aspek kualitas data. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap masing-masing aspek dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS Kota Salatiga. Berdasarkan Gambar 6.2, persentase konsumen terhadap kualitas data yang tertinggi adalah kemutakhiran dan akurasi data sebesar 87,29.



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 Salatiga. Nilai IKK untuk PST BPS Kota Salatiga tahun 2021 sebesar 95,19, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Salatiga masuk kategori sangat baik. Berdasarkan Gambar 6,3, IKK BPS di PST BPS Kota Salatiga mengalami kenaikan sebesar 7,64 dari tahun 2020.



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



# BAB VII PENUTUP

## Atribut Pelayanan yang Harus Ditingkatkan di PST BPS Kota Salatiga

Prioritas  
Utama:

Kemudahan fasilitas  
pengaduan



Kemudahan prosedur



Prioritas  
Rendah:

Sarana prasarana  
pelayanan  
memberikan  
kenyamanan



Persyaratan  
pelayanan yang  
ditetapkan



Biaya  
pelayanan  
yang  
dibayarkan



Proses penanganan  
pengaduan mudah  
diketahui, jelas, dan  
tidak berbeli-belit



Keberadaan fasilitas  
pengaduan mudah  
diketahui









## Bab 7 Penutup

### 7.1. 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 secara tahunan. Tahun 2021, SKD dilaksanakan di 511 wilayah PST yang mencakup BPS Pusat, 33 BPS Provinsi, dan 477 BPS Kabupaten/Kota.

Hasil SKD 2021 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kebutuhan data, dan kepuasan konsumen. Adapun metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis *gap*, *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Berdasarkan hasil analisis SKD 2021, dapat diambil kesimpulan:

1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Salatiga menggunakan data BPS sebagai rujukan utama untuk kegiatan yang dilakukan. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama sebesar 90,63%.
2. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Salatiga didominasi oleh usia 16-25 tahun dengan persentase sebesar 46,88%. Persentase konsumen berdasarkan jenis kelamin seimbang antara laki-laki dan perempuan (50,00%).
3. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan konsumen di PST BPS Kota Salatiga didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan  $\leq$ SLTA/Sederajat (43,75%) dengan pekerjaan utama sebagai PNS/TNI/Polri (46,88%).
4. Lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri mendominasi konsumen PST di BPS Kota Salatiga (40,63%).

5. Pemanfaatan utama hasil kunjungan terbesar di PST BPS Kota Salatiga adalah untuk tugas Pemerintah (46,88%).
6. Konsumen di PST BPS Kota Salatiga cenderung menggunakan jenis layanan Website (53,19%). Kecenderungan tersebut juga diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS adalah website BPS (46,16%).
7. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Salatiga yang ditunjukkan dengan persentase konsumen terhadap pelayanan (100,00%), akses data (100,00%), dan sarana prasarana (100,00%). Walaupun demikian masih terdapat gap pada beberapa pelayanan. Gap negatif paling jauh (-0,22) pada kemudahan fasilitas pengaduan mudah diketahui. Sedangkan kesesuaian produk pelayanan mempunyai gap positif (0,13).
8. Kinerja pelayanan di PST BPS Kota Salatiga sebagian besar sudah memenuhi harapan konsumen. Atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah atribut kesesuaian produk pelayanan (101,36).
9. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS digambarkan melalui IKK. Nilai IKK PST BPS Kota Salatiga adalah 96,22. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kota Salatiga adalah sangat memuaskan.
10. Nilai Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) di PST Kota Salatiga sebesar 99,84%. Semakin mendekati nilai 100, nilai IPAK menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi semakin diterapkan dengan sangat baik pada PST BPS.
11. Secara umum, dari 131 orang-data, sebagian besar (99,24%) mencari data pada level kabupaten/kota dengan periode data tahunan (88,55%). Sebagian besar (99,24%) konsumen data mendapatkan data yang diinginkan.
12. Secara umum, konsumen merasa puas dengan kualitas data yang disediakan oleh BPS Kota Salatiga dengan IKK kualitas data 95,19.

## 7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis SKD 2021 dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik adalah:

1. IPA memetakan 10 atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan pada sumbu X. Berdasarkan hasil IPA, tidak ada 2 atribut yang harus menjadi prioritas utama dalam peningkatan kinerja, yaitu:
  - a. Kemudahan fasilitas pengaduan
  - b. Kemudahan prosedur
2. Selain itu ada beberapa atribut yang masih harus ditingkatkan meski dengan prioritas rendah, yaitu:
  1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan
  2. Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan
  3. Sarana prasarana pelayanan memberikan kenyamanan
  4. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui
  5. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.
3. Atribut pelayanan yang akan digunakan pada kuesioner SKD 2022 sebaiknya tidak mengalami banyak perubahan dibandingkan SKD 2021. Hal ini ditujukan untuk mengetahui keterbandingan variabel antar tahun.





## Daftar Pustaka

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

# DATA

## MENCERDASKAN BANGSA

**BADAN PUSAT STATISTIK  
KOTA SALATIGA**

Jl. Hasanudin KM. 01, Kel. Dukuh, Sidomukti  
Telp : (0298) 326319  
Email : [bps3373@bps.go.id](mailto:bps3373@bps.go.id)  
Website : [salatigakota.bps.go.id](http://salatigakota.bps.go.id)

ISBN 978-602-1015-88-9

