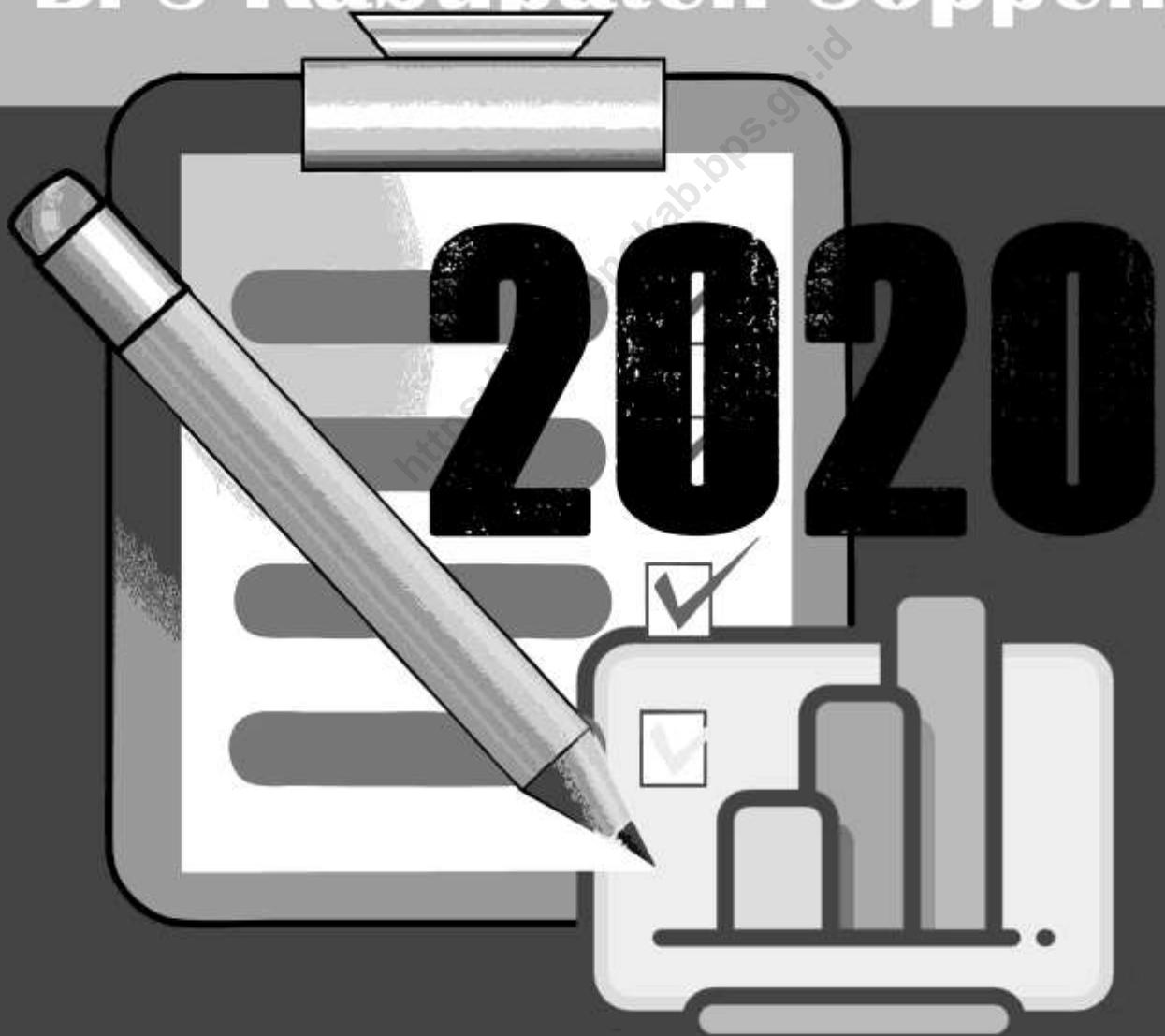


Analisis Hasil Survei Kepuasan Data BPS Kabupaten Soppeng



Analisis Hasil Survei Kepuasan Data BPS Kabupaten Soppeng



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Kabupaten Soppeng 2020

No. Publikasi : 73120.2101
Katalog : 1399013.7312
Ukuran Buku : 18,2 cm x 25,7 cm
Jumlah Halaman : xvi +74 halaman

Naskah:
IPDS BPS Kabupaten Soppeng

Desain Kover:
IPDS BPS Kabupaten Soppeng

Penerbit:
© BPS Kabupaten Soppeng

Pencetak:
Badan Pusat Statistik

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

Tim Penyusun

Penanggung Jawab	: Ir. Rustan
Pengarah	: Ananda Ahada Sya'airillah, S.ST
Penulis	: Asy-Syifa Hanum Farida, SST
Editor	: Ananda Ahada Sya'airillah, S.ST
Tata Letak	: Asy-Syifa Hanum Farida, SST
Sampul	: Asy-Syifa Hanum Farida, SST

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

Kata Pengantar



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

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

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

Watansoppeng, Desember 2020
Kepala BPS Kabupaten Soppeng

Ir Rustan

Daftar Isi



Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran.....	xiv
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang	3
1.2. Tujuan dan Manfaat	4
1.3. Landasan Teori	4
1.3.1. Pelayanan Statistik Terpadu	4
1.3.2. Faktor Kepuasan Layanan.....	5
1.3.3. Konsep dan Definisi.....	6
1.4. Metodologi	7
1.4.1. Metode Sampling	7
1.4.2. Metode Pengumpulan Data	8
1.4.3. Metode Analisis Data.....	8
1.5. Sistematika Penulisan	17
1.6. Realisasi Pengumpulan Data	17
1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST.....	17
1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2020	18
Bab 2 Segmentasi Konsumen.....	21
2.1. Gambaran Umum Konsumen	23
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik.....	24
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	28
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	29
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS.....	30
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	33
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan.....	35
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data	36

3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana	36
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS	37
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS	40
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	44
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi.....	45
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS	47
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....	49
5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data	51
5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data	52
5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data	53
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data.....	55
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS	57
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS....	59
Bab 7 Penutup	61
7.1. Kesimpulan.....	63
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan	64
Daftar Pustaka	65
Lampiran.....	67

Daftar Tabel



Tabel 1.1	Langkah-Langkah Penghitungan IKK.....	14
Tabel 1.2	Klasifikasi Kualitas Pelayanan.....	15
Tabel 1.3	Jumlah dan Persentase Wilayah PST yang Memenuhi Sarana dan Prasarana.....	16
Tabel 1.4	Realisasi Jumlah Responden SKD 2020 Menurut Wilayah PST BPS di Kabupaten Soppeng.....	19
Tabel 3.1	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Soppeng.....	39
Tabel 3.2	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Soppeng.....	40

Daftar Gambar



Gambar 1.1	Diagram <i>Cartesius Impotance and Performance Analysis</i>	11
Gambar 2.1	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	23
Gambar 2.2	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng Menurut Kelompok Umur.....	24
Gambar 2.3	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng Menurut Jenis Kelamin.....	25
Gambar 2.4	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	26
Gambar 2.5	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng Menurut Pekerjaan Utama.....	27
Gambar 2.6	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng Menurut Instansi/Institusi.....	28
Gambar 2.7	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	29
Gambar 2.8	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng Menurut Jenis Layanan.....	30
Gambar 2.9	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS.....	31
Gambar 3.1	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng Terhadap Pelayanan.....	35
Gambar 3.2	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng Terhadap Akses Data.....	36
Gambar 3.3	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng Terhadap Sarana dan Prasarana.....	37
Gambar 3.4	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Soppeng.....	38
Gambar 3.5	<i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> Pelayanan di PST BPS Kabupaten Soppeng.....	42

Gambar 3.6	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Soppeng.....	44
Gambar 5.1	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Soppeng Menurut Level Data.....	52
Gambar 5.2	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Soppeng Menurut Periode Data.....	53
Gambar 5.3	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Soppeng Menurut Perolehannya.....	54
Gambar 6.1	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Soppeng.....	57
Gambar 6.2	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat Menurut Aspek Kualitas Data.....	58

Daftar Lampiran



Lampiran 1.	Persentase Konsumen Menurut Kelompok Umur	69
Lampiran 2.	Persentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin.....	69
Lampiran 3.	Persentase Konsumen Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	69
Lampiran 4.	Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama.....	70
Lampiran 5.	Persentase Konsumen Menurut Kategori Instansi/Institusi.....	70
Lampiran 6.	Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan.	70
Lampiran 7.	Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan yang Digunakan.	71
Lampiran 8.	Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS.....	71
Lampiran 9.	Persentase Konsumen Menurut Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	71
Lampiran 10.	Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	72
Lampiran 11.	Persentase Pencarian Data Menurut Level Data.....	72
Lampiran 12.	Persentase Pencarian Data Menurut Periode Data.....	72
Lampiran 13.	Persentase Pencarian Data menurut Jenis Perolehan Datanya...	73
Lampiran 14.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan	73
Lampiran 15.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data	73
Lampiran 16.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana	73
Lampiran 17.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan.....	74



BAB 1



Komputer
dan
Wifi



Informasi
Pelayanan dan Petugas

SARANA PRASARANA PST



Maklumat
Pelayanan

Sarana Pengaduan



Ruang Pelayanan



Bab 1

Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

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

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan badan pelayanan publik yang memberikan pelayanan melalui penyediaan data dan informasi statistik. Tugas dan tanggung jawab di bidang statistik tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. Dalam menyebarkan data dan informasi statistik, BPS menyediakan unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.

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

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

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

1.2. Tujuan dan Manfaat

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

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

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

1.3. Landasan Teori

1.3.1. Pelayanan Statistik Terpadu

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

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

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

Fungsi pelayanan di BPS Pusat berada pada Direktorat Diseminasi Statistik. Sementara itu, fungsi pelayanan di BPS Provinsi berada pada Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik dan fungsi pelayanan di BPS Kabupaten/Kota berada pada Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik. PST memiliki lima jenis layanan, yaitu layanan pustaka tercetak, layanan pustaka digital, layanan penjualan publikasi, layanan konsultasi data statistik, serta layanan rekomendasi kegiatan statistik.

1.3.2. Faktor Kepuasan Layanan

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

a. *Responsiveness* (daya tanggap)

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

b. *Assurances* (jaminan)

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

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

c. *Tangible* (fisik)

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

d. *Empathy* (empati)

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

e. *Reliability* (keandalan)

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

1.3.3. Konsep dan Definisi

- a. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2020 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2020 sampai periode akhir pencacahan.
- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.

- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari.
- d. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- e. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- f. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- g. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- i. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- k. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- l. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- m. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.

1.4. Metodologi

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

1.4.1. Metode Sampling

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

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

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

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

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

1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain: analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*),

Importance and Performance Analysis (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

Ruang lingkup analisis hasil SKD 2020 dalam publikasi ini adalah PST BPS Kabupaten Soppeng

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

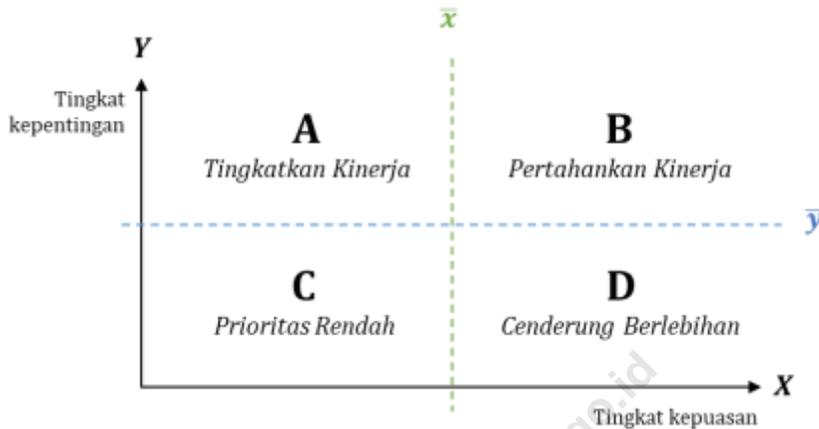
TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

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 Kabupaten Soppeng dan data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS Kabupaten Soppeng. Aspek yang dihitung adalah kualitas pelayanan dan kualitas data.

IKK kualitas pelayanan diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD20. IKK kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data, yaitu kualitas secara umum, kelengkapan, akurasi, dan kemitakhiran. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

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

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

Tabel 1.2. Klasifikasi Kualitas Pelayanan

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

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

e. Persentase Konsumen yang Puas

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

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

f. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

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

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah:

1. Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

i = 1, 2, 3, 4

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

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

Rumus IPAK':

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

dengan:

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

3. Menghitung IPAK

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

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

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

1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

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

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

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

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

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

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

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

1.6. Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2020 dilakukan di 515 wilayah PST yang terdiri dari 1 PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, dan 480 PST BPS Kabupaten/Kota.

1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST

Direktorat Diseminasi Statistik melakukan pembinaan dan pengembangan secara berkesinambungan terhadap unit PST di BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota. Hal tersebut dilakukan mulai dari pembinaan sumber daya manusia, pengembangan sarana dan prasarana, sampai dengan pengembangan

aplikasi PST. Hasil pembinaan dan pengembangan tersebut diharapkan dapat meningkatkan pelayanan data dan informasi statistik di seluruh unit PST.

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

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

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
Kabupaten Soppeng	1	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)
Jumlah	1	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)

Tabel 1.3 menjelaskan pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Kabupaten Soppeng. Pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Kabupaten Soppeng sudah cukup baik. Dari 7 sarana dan prasarana, PST BPS Kabupaten Soppeng telah mempunyai seluruh sarana dan prasarana yang ada.

1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2020

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

Pelaksanaan kegiatan SKD 2020 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Secara nasional, total realisasi responden SKD 2020 adalah sebesar 19.091 responden, atau sebesar 105,94% dari total target yang telah ditetapkan (16.900 responden). Di Kabupaten Soppeng, total realisasi responden adalah sebesar 32 responden atau sebesar 106,67 dari total target yang telah ditetapkan (30

responden). Adapun rincian realisasi responden berdasarkan wilayah PST BPS di Kabupaten Soppeng dapat dilihat pada Tabel 1.4.

Tabel 1.4. Realisasi Jumlah Responden SKD 2020 Menurut Wilayah PST BPS di Kabupaten Soppeng

Wilayah PST BPS	Jumlah Resp.
Kabupaten Soppeng	32

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



BAB 2

66%



PNS/TNI/POLRI

**KONSUMEN
DATA**



Swasta

9%

9%

Peneliti/Dosen
Pelajar/Mahasiswa





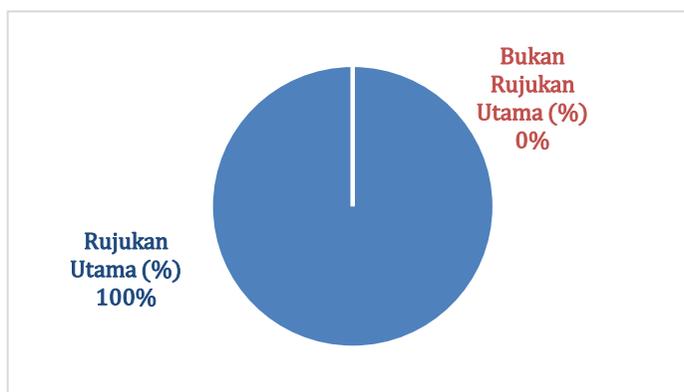
Bab 2 Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan BPS Kabupaten Soppeng 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 Kabupaten Soppeng dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 100%.



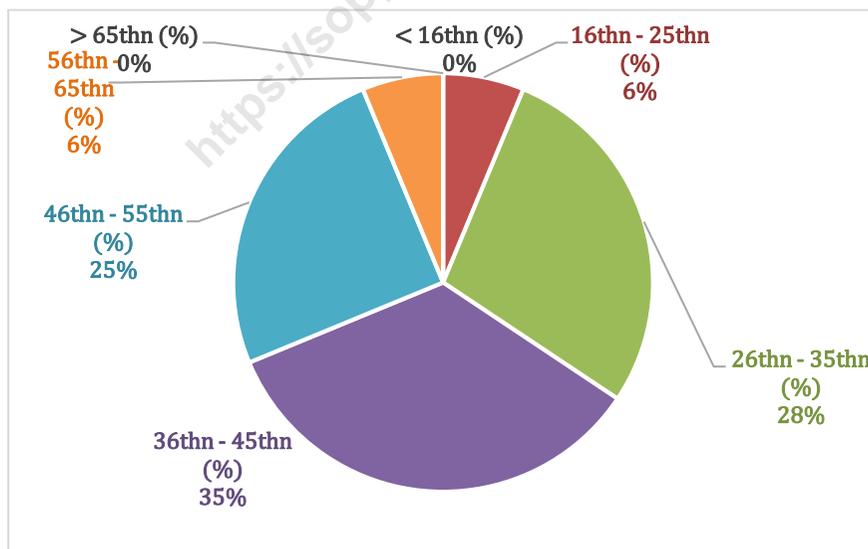
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

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 Kabupaten Soppeng didominasi oleh konsumen berumur 16-55 tahun yang terbagi menjadi empat kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 36-45 tahun (34,38%), disusul konsumen berumur 26-35 tahun (28,13%), konsumen berumur 46-55 tahun (25%) dan konsumen berumur 16-25 dan 56-65 tahun (6,25%). 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.

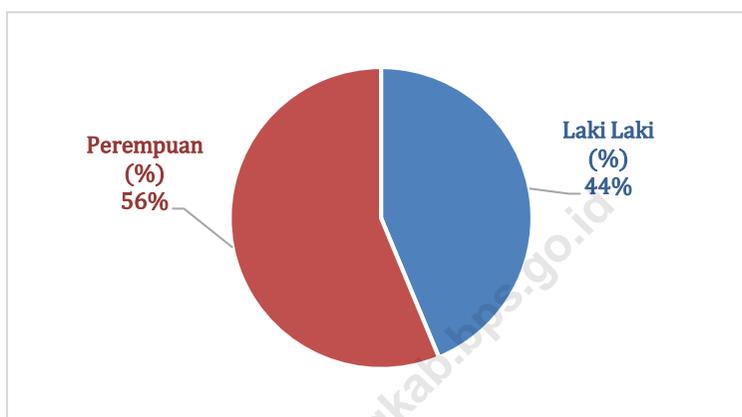


Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng Menurut Kelompok Umur*

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

Jenis Kelamin

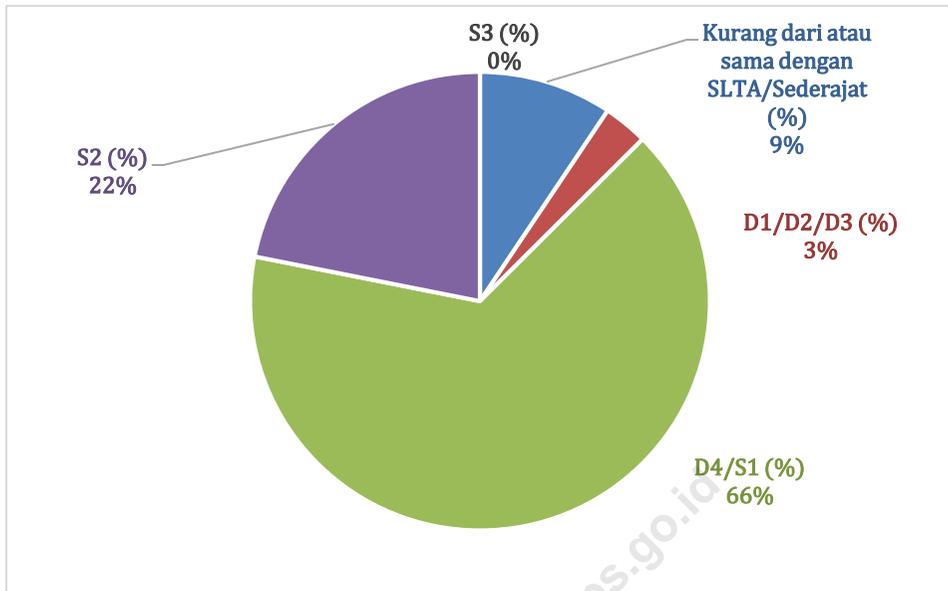
Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng menurut jenis kelamin. Persentase Konsumen perempuan di PST BPS Kabupaten Soppeng adalah sebesar 56,25%. Sementara itu, 43,75% konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng adalah laki-laki.



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

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2020, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu \leq SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (65,63%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan S2 (21,88%). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan S3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase 0%.

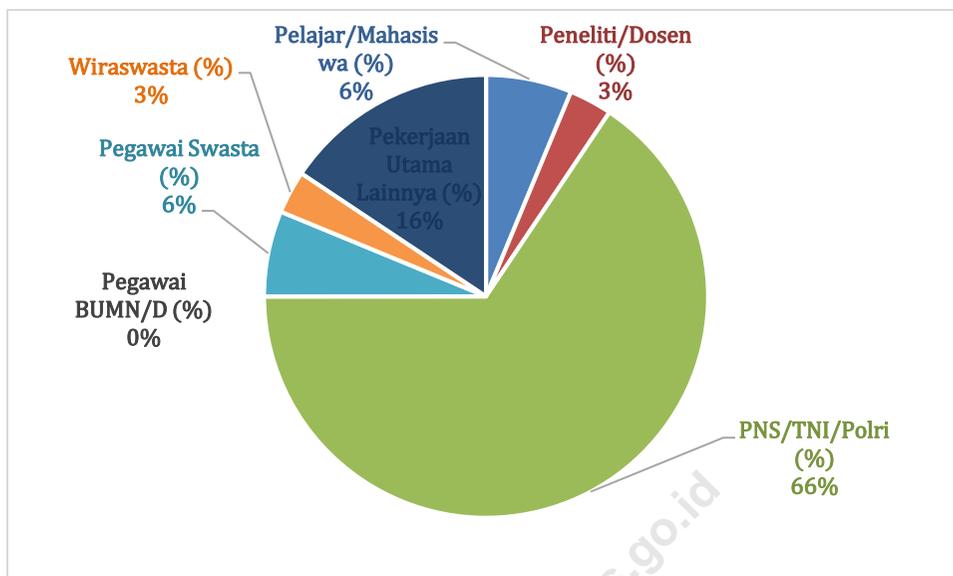


Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

Pada SKD 2020, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2020 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

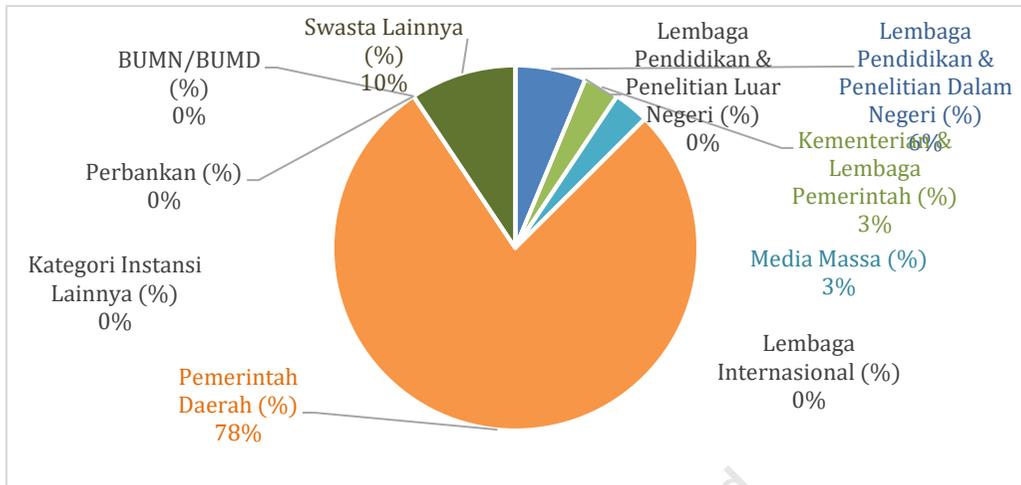
Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng adalah PNS/TNI/Polri (65,63%). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang didominasi oleh tingkat pendidikan D4/S1 (65,63%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama lainnya memiliki persentase sebesar 15,63%. Konsumen yang bekerja sebagai pelajar/mahasiswa dan pegawai swasta memiliki persentase yang sama yaitu sebesar 6,25%. Konsumen yang bekerja sebagai peneliti/dosen dan wiraswasta juga memiliki persentase sama sebesar 3,13%.



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

Instansi/Institusi

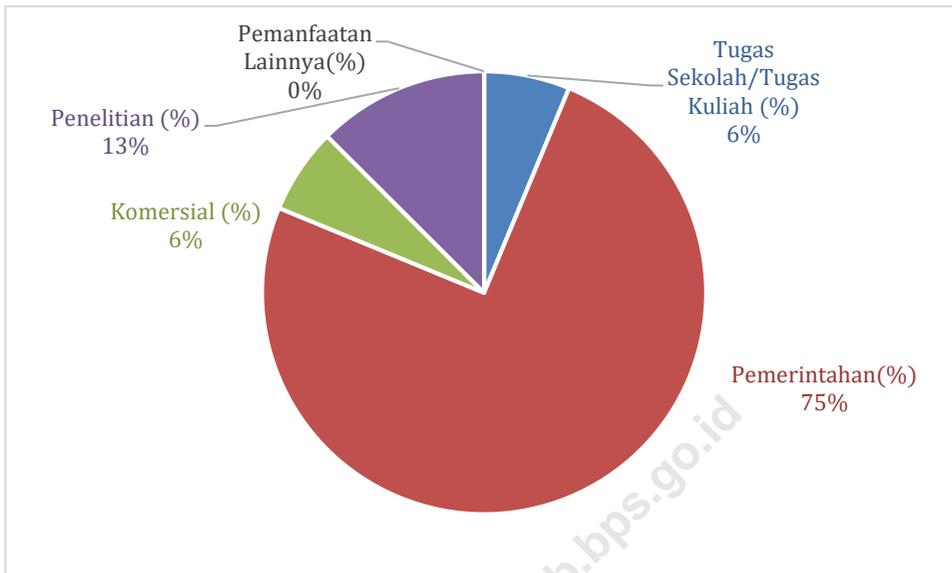
Konsumen pada SKD 2020 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng berasal dari Pemerintah Daerah (78,13%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 dan pekerjaan utama konsumen, yaitu PNS/TNI/Polri. Konsumen yang bekerja di Institusi Swasta lainnya berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 9,38%. Sementara itu, konsumen yang bekerja di Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri memiliki persentase sebesar 9,49%.



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

2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Soppeng menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng. Dalam SKD 2020, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, hasil SKD 2020 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kabupaten Soppeng cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Soppeng paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan (75%). Pemanfaatan untuk Penelitian menempati posisi kedua dengan persentase sebesar 13%, sedangkan Tugas Sekolah/Tugas Kuliah serta Komersial menempati posisi ketiga, dengan persentase yang sama sebesar 6,25%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Soppeng sangat dibutuhkan dalam bidang penelitian dan perencanaan khususnya bagi perencanaan pembangunan daerah.



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

Merujuk pada Gambar 2.7, konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng didominasi oleh konsumen yang berasal dari Kementerian/Lembaga/Organisasi Perangkat Daerah (K/L/OPD). Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju” , BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, *monitoring*, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Berdasarkan hasil SKD 2020, 100% 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.

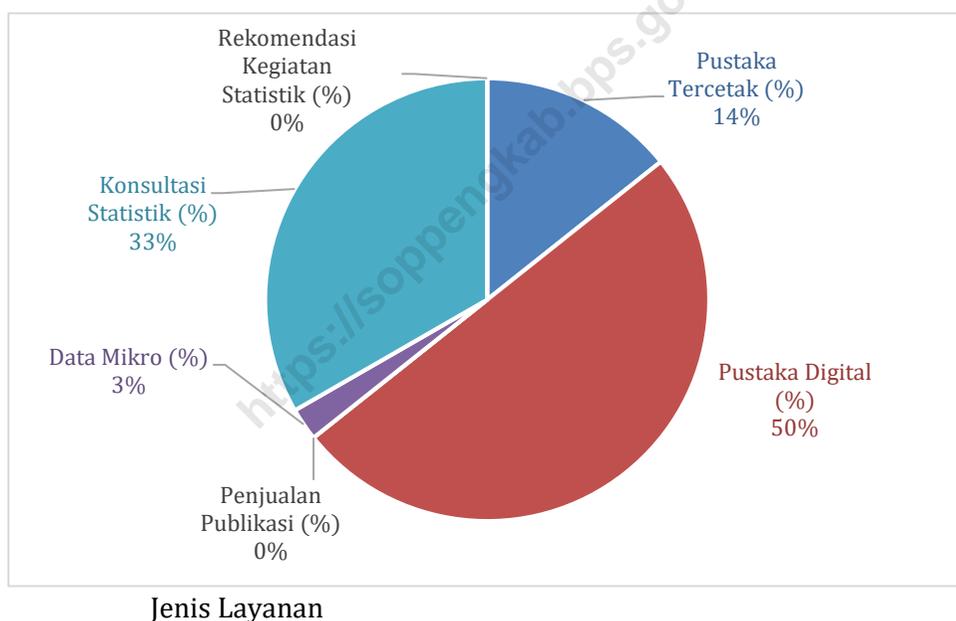
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

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 Kabupaten Soppeng oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Pustaka Digital, yaitu sebesar 50%. Pada posisi kedua, Konsultasi Data Statistik dengan persentase sebesar 33,33%. Sementara itu, Penjualan Publikasi dan Rekomendasi Kegiatan Statistik adalah jenis layanan yang paling jarang digunakan, yaitu sebesar 0%.

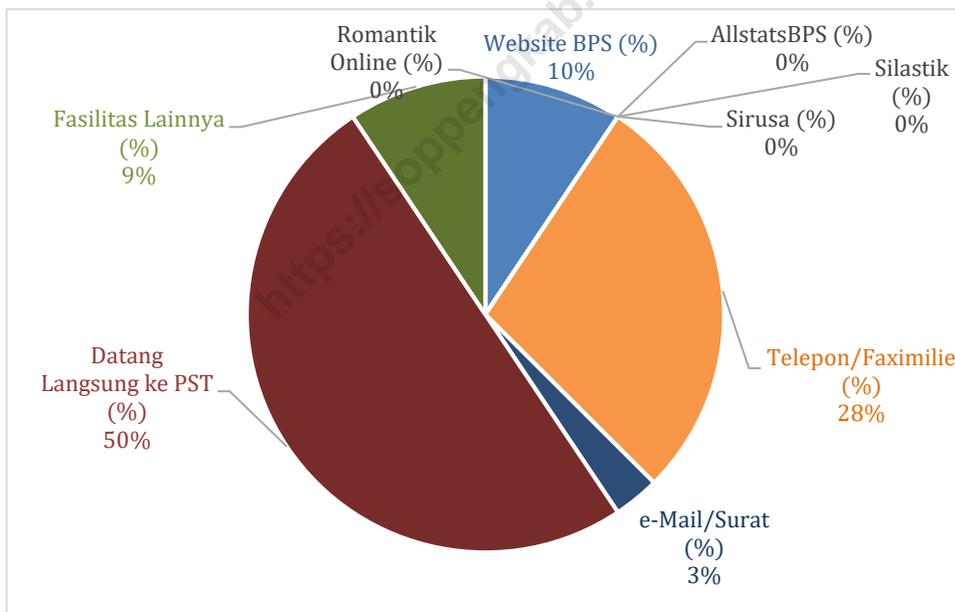
Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng Menurut



2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2020. Fasilitas tersebut meliputi *Website* BPS, Allstat BPS (aplikasi android dan iOS), Silastik (silastik.bps.go.id), Sirusa (sirusa.bps.go.id), Romantik Online (romantic.bps.go.id), telepon/faksimili, *e-mail*/surat, datang langsung ke PST, dan lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng mendapatkan data dengan datang langsung ke PST dengan persentase sebesar 50%. Hal ini mengindikasikan bahwa konsumen data di Kabupaten Soppeng kurang dalam hal memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Walaupun demikian, sebagian sudah ada konsumen yang menggunakan fasilitas layanan Telepon/Faximale dalam mendapatkan data sebesar 28,12%. Hal ini dikarenakan kondisi pandemik akibat Covid-19, sehingga layanan tatap muka dialihkan pada layanan daring. Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kabupaten Soppeng adalah melalui fasilitas berbasis aplikasi, yakni Allstat, Silastik, Sirusa dan Romantik Online dengan persentase masing-masing 0%.



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



BAB 3

Indeks Kepuasan Konsumen
BPS Kabupaten Soppeng

93,51

Kepuasan terhadap :

- | | |
|---------------------|-----|
| 1. Pelayanan | 98% |
| 2. Akses Data | 99% |
| 3. Sarana Prasarana | 97% |





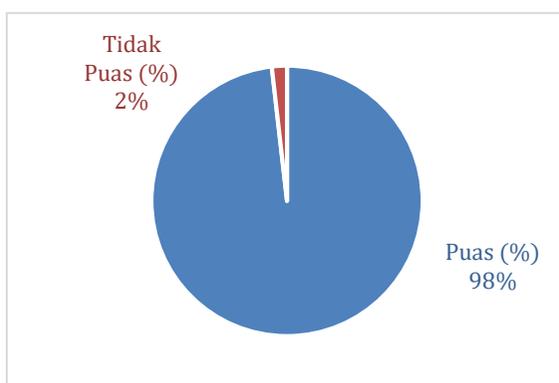
Bab 3

Analisis Kepuasan Layanan

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

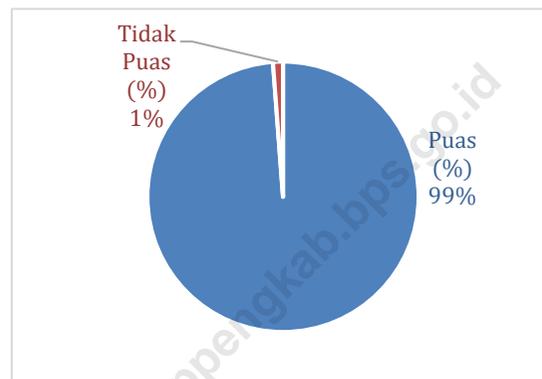
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Soppeng sebesar 98,2%, sedangkan 1,8% konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng merasa tidak puas terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Soppeng.



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

3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

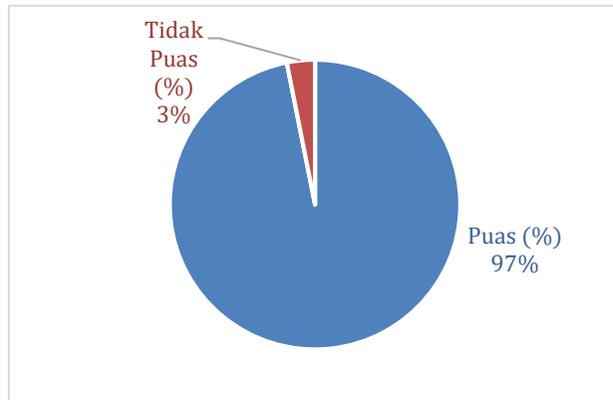
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), akses data pada *website* BPS, dan akses konten pada *website* BPS. Berdasarkan Gambar 3.32, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng yang puas terhadap akses data sebesar 98,81%, sedangkan 1,19% konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng merasa tidak puas dengan akses data.



Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng 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 Kabupaten Soppeng yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 96,88%, sedangkan 3,12% konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.

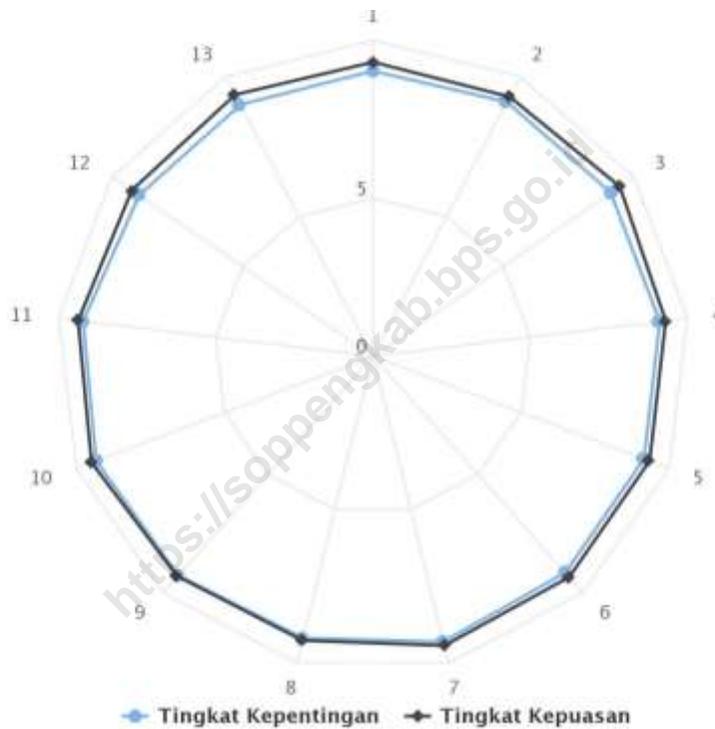


Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng Terhadap Sarana dan Prasarana

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 Kabupaten Soppeng yang memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap pelayanan BPS.

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



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

Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Soppeng

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit memiliki nilai gap paling jauh yaitu 0,35. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut sangat memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng. Sementara itu, atribut dengan gap paling dekat ialah Konten pada *website* BPS mudah diunduh (0,04).

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

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	9,0313	9,3125	0,2812
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	9,0938	9,2813	0,1875
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	9,1250	9,4688	0,3438
4.	Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan	9,1250	9,3125	0,1875
5.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	9,1563	9,3438	0,1875
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9,1563	9,3438	0,1875

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
7.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11)	9,3125	9,4375	0,1250
8.	Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari	9,1923	9,2692	0,0769
9.	Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh	9,2692	9,3077	0,0385
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik	9,3438	9,5000	0,1562
11.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas	9,2188	9,3750	0,1562
12.	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui	8,9688	9,2500	0,2812
13.	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	9,0000	9,3529	0,3529

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

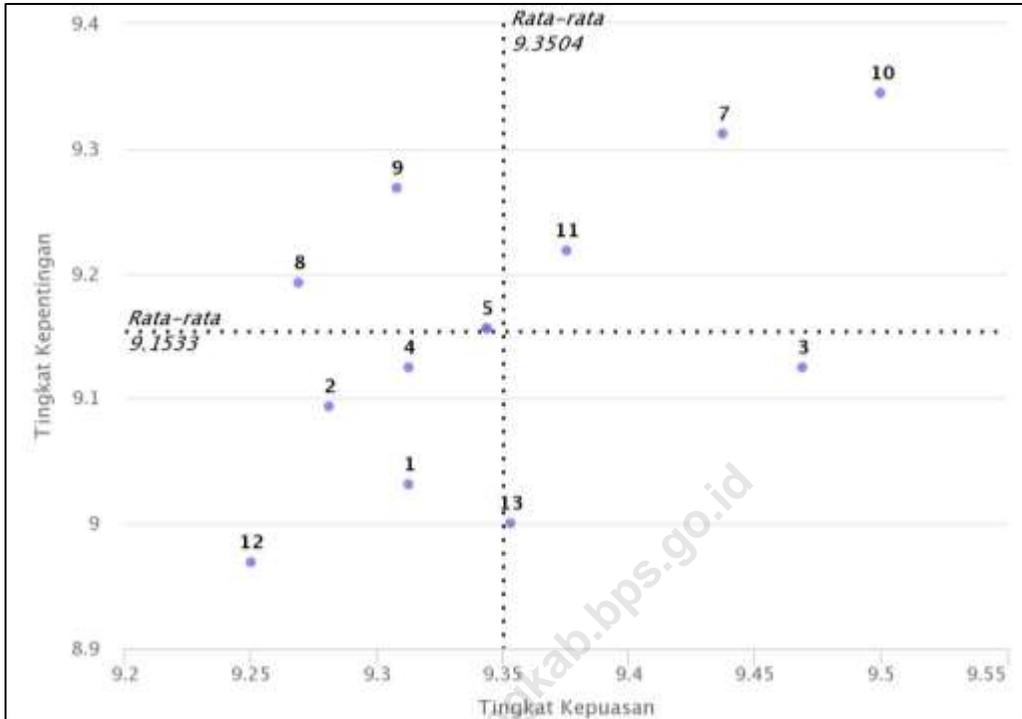
Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Soppeng. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan 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 Kabupaten Soppeng

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	9,0313	9,3125	103,11
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	9,0938	9,2813	102,06
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	9,1250	9,4688	103,77

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
4.	Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan	9,1250	9,3125	102,05
5.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	9,1563	9,3438	102,05
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9,1563	9,3438	102,05
7.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11)	9,3125	9,4375	101,34
8.	Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari	9,1923	9,2692	100,84
9.	Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh	9,2692	9,3077	100,42
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik	9,3438	9,5000	101,67
11.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas	9,2188	9,3750	101,69
12.	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui	8,9688	9,2500	103,13
13.	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	9,0000	9,3529	103,92

Tabel 3.2. [lihat Tabel Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian, dan Gap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan] menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian masing-masing atribut bernilai lebih dari 100%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Soppeng sudah memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah "Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit" (103,92%) sedangkan atribut Konten pada *website* BPS mudah diunduh memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (100,42%).



Keterangan

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

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

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

1. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
2. Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.
3. Data pada *website* BPS mudah dicari.
4. Konten pada *website* BPS mudah diunduh.

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS adalah:

1. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan.
2. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* merespon dengan baik.
3. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* mampu memberikan informasi yang jelas.

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

1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan.
2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan.
3. Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan.
4. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui. Contoh fasilitas pengaduan: kotak pengaduan, website pengaduan, dll.

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan PST BPS yang termasuk dalam kuadran D adalah Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima dan Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.

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 Kabupaten Soppeng tahun 2020 sebesar 93,51, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Soppeng masuk kategori Baik. Berdasarkan Gambar 3.6, IKK BPS di PST BPS Kabupaten Soppeng mengalami kenaikan sebesar 4,05 dari 89,46 pada tahun 2019 menjadi 93,51 pada tahun 2020. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Soppeng.



Gambar 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Soppeng



BAB 4

Indeks Perilaku Anti Korupsi BPS Kabupaten Soppeng

96,81





Bab 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 4 atribut anti korupsi. IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Soppeng pada tahun 2020 yaitu 96,81. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Soppeng.

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



BAB 5

93%

Data yang dibutuhkan pada
Level Kabupaten/Kota

KEBUTUHAN
DATA

86%

Data yang dibutuhkan
Data Periode Tahunan

98%

Data yang dibutuhkan
Sudah Sesuai



Bab 5

Analisis Kebutuhan Data

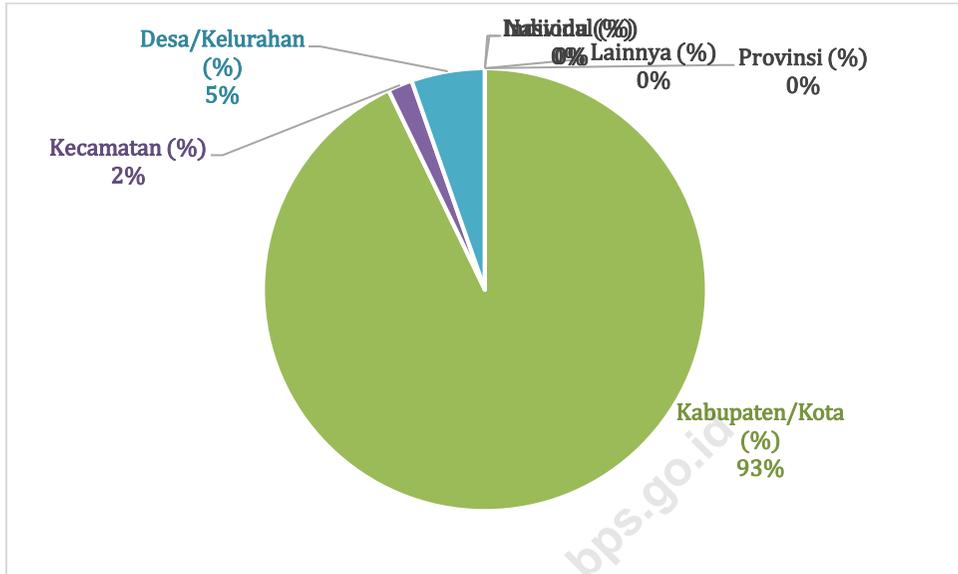
Bab ini menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi jenis data, level data, periode data, dan perolehan data. Selain itu, analisis dilakukan terhadap jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari oleh konsumen.

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

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

5.1. Kebutuhan Data Data Menurut Level Data

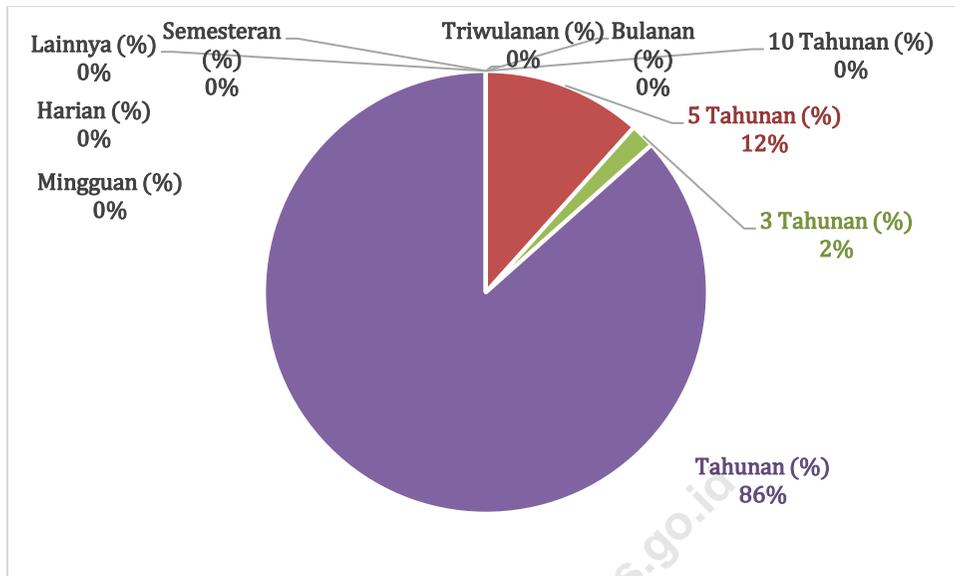
Dari hasil SKD 2020, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng. Secara umum, dari 112 orang-data, 92,86% mencari data pada level kabupaten/kota. Data selanjutnya adalah data level desa/kelurahan (5,36%) dan data level kecamatan (1,79%). Level data dengan pencarian paling sedikit adalah data level nasional, provinsi dan individu (0%). Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



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

5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data

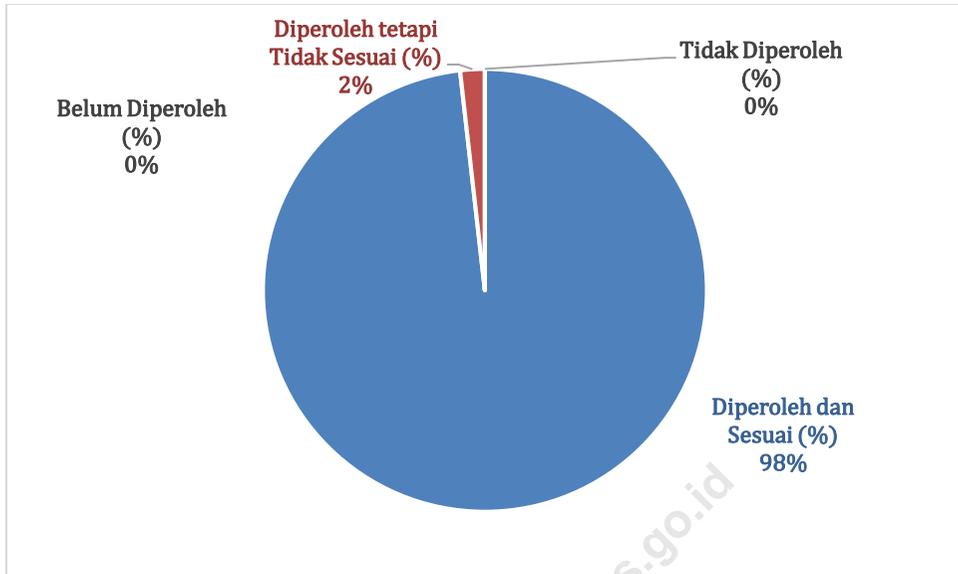
Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 86,61%. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu lima tahunan yang memiliki persentase 11,61%. Sementara itu, data dengan pencarian yang terendah menurut periode adalah data periode tiga tahunan, yaitu 1,79%.



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

5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2020 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu diperoleh dan sesuai, diperoleh tapi tidak sesuai, tidak diperoleh, dan belum diperoleh. Jenis perolehan diperoleh dan sesuai memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan diperoleh tapi tidak sesuai berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan tidak diperoleh berarti bahwa data yang dicari benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, belum diperoleh memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh. Analisis berikut menjelaskan jenis perolehan data BPS di Kabupaten Soppeng.



Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Soppeng Menurut Perolehannya

Berdasarkan Gambar 5.3, dari seluruh pencarian data, 98,21% memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan, 1,79% berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan tetapi hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan, dan tidak ada yang tidak memperoleh atau belum memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan.



BAB 6



Kelengkapan **100%**

IKK
KUALITAS
DATA

91,57



Akurasi
100%



Kemutakhiran **97%**

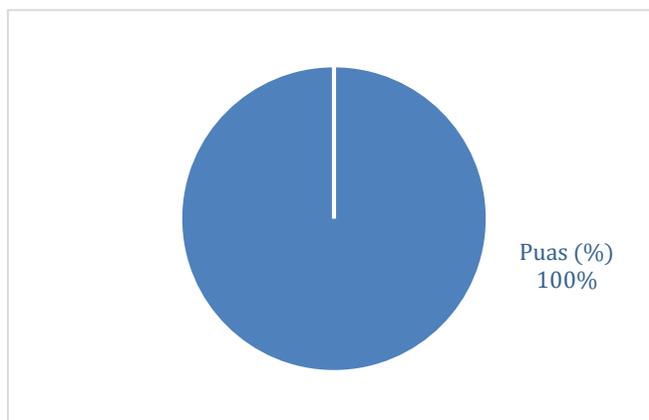


Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Soppeng. 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 Kabupaten Soppeng disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Pusat dengan persentase mencapai 100%.

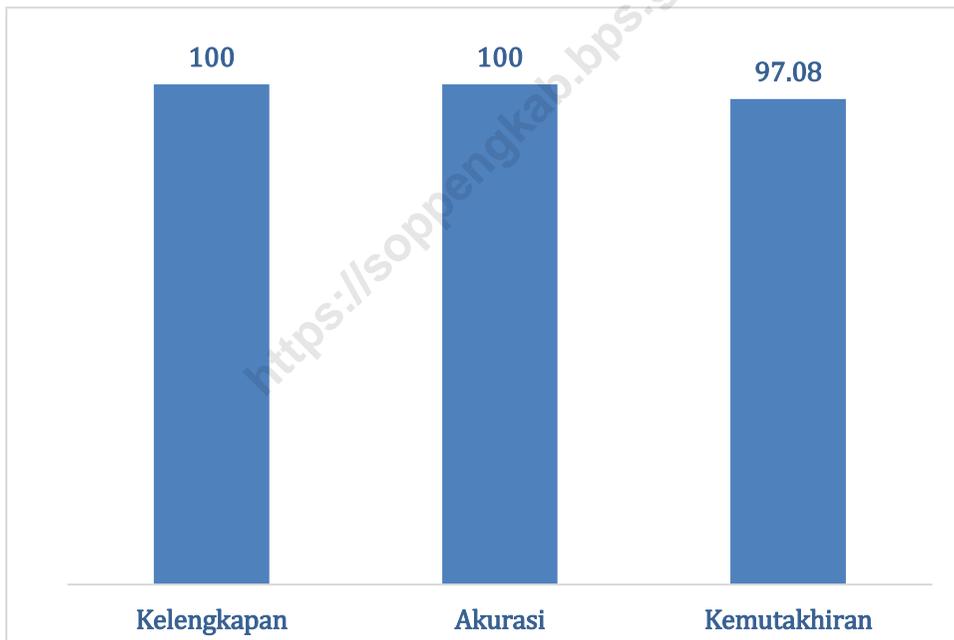


Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Soppeng

Aspek Kualitas Data

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

Berdasarkan Gambar 6.2, lebih dari 97% konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data. Kelengkapan dan Akurasi Data menjadi dimensi kualitas data dengan persentase kepuasan paling tinggi yakni mencapai 100%.



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 Kabupaten Soppeng. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Soppeng tahun 2020 sebesar 91,57, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Soppeng masuk kategori Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kabupaten Soppeng semakin puas dengan kualitas data yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Soppeng.

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



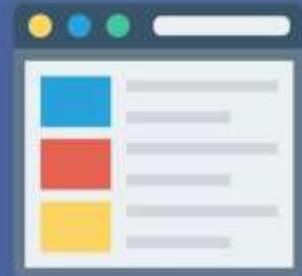
BAB 7

Peningkatan pelayanan
melalui website



**REKOMENDASI
PERBAIKAN
PELAYANAN**

Kejelasan
prosedur
pelayanan
data



Peningkatan sarana
prasarana di PST





Bab 7 Penutup

7.1. Kesimpulan

BPS Kabupaten Soppeng sebagai instansi pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Dengan adanya SKD ini, diharapkan menjadi suatu acuan bagi BPS Kabupaten Soppeng untuk memperbaiki sektor-sektor pelayanan yang belum optimal untuk menjadi lebih baik lagi. Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Sebagian besar pelanggan data BPS Kabupaten Soppeng berasal dari instansi pemerintah daerah, lulusan D4/S1 ke atas dan berprofesi sebagai PNS/TNI/Polri;
2. Lebih dari 95% konsumen data di BPS Kabupaten Soppeng merasa puas terhadap pelayanan, akses data dan sarana prasarana di BPS Kabupaten Soppeng sehingga IKK Pelayanan di BPS Kabupaten Soppeng mencapai 93,51;
3. Terdapat 4 atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kabupaten Soppeng yakni:
 - a. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan;
 - b. Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan;
 - c. Data pada *website* BPS mudah dicari, serta;
 - d. Konten pada *website* BPS mudah diunduh.

4. Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Soppeng sangat menerapkan perilaku anti korupsi, hal ini ditunjukkan dengan nilai IPAK pada tahun 2020 yang cukup tinggi yakni 96,81;
5. Data yang dibutuhkan oleh konsumen data di BPS Kabupaten Soppeng merupakan data pada level Kabupaten/Kota dengan periode tahunan;
6. IKK kualitas data di BPS Kabupaten Soppeng sebesar 91,57 dimana lebih dari 97% konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data di BPS Kabupaten Soppeng.

7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Adapun saran dan rekomendasi yang dapat diberikan terhadap perbaikan pelayanan di BPS Kabupaten Soppeng meliputi:

1. *Website* BPS Kabupaten Soppeng masih perlu dioptimalkan lagi, baik dari segi penyajian konten di *website* nya maupun sosialisasi penggunaan *website* tersebut ke masyarakat dikarenakan masih sedikitnya penggunaan *website* BPS tersebut sebagai fasilitas utama untuk memperoleh data BPS;
2. Faktor kejelasan terhadap setiap aturan dan prosedur yang berlaku di BPS Kabupaten Soppeng masih perlu ditingkatkan seperti alur dan prosedur pelayanan, informasi biaya/tarif produk, akses ke fasilitas pengaduan, waktu dan target penyelesaian pelayanan;
3. Sarana prasarana BPS Kabupaten Soppeng khususnya yang berhubungan dengan PST perlu ditingkatkan khususnya dari segi kenyamanan.



Daftar Pustaka

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



LAMPIRAN

<https://sopk123.com/ps.go.id>

Lampiran 1. Persentase Konsumen Menurut Kelompok Umur

Kelompok Umur	% Konsumen
< 16thn	0,00
16thn - 25thn	6,00
26thn - 35thn	28,00
36thn - 45thn	35,00
46thn - 55thn	25,00
56thn - 65thn	6,00
> 65thn	0,00
Total	100,00

Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	% Konsumen
Laki-Laki	43,75
Perempuan	56,25
Total	100,00

Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Pendidikan Tertinggi yang Damatkan

Pendidikan Tertinggi yang Damatkan	% Konsumen
Kurang dari atau sama dengan SLTA/Sederajat	9,00
D1/D2/D3	3,00
D4/S1	66,00
S2	22,00
S3	0,00
Total	100,00

Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama

Pekerjaan Utama	% Konsumen
Pelajar/Mahasiswa	6,00
Peneliti/Dosen	3,00
PNS/TNI/POLRI	66,00
Pegawai BUMN/BUMD	0,00
Pegawai Swasta	6,00
Wiraswasta	3,00
Lainnya	16,00
Total	100,00

Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Kategori Instansi/Institusi

Kategori Instansi/Institusi	% Konsumen
Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri	6,00
Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri	0,00
Kementerian & Lembaga Pemerintah	3,00
Lembaga Internasional	0,00
Media Massa	3,00
Pemerintah Daerah	78,00
Perbankan	0,00
BUMN/BUMD	0,00
Swasta Lainnya	10,00
Lainnya	0,00
Total	100,00

Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Pemanfaatan Hasil Kunjungan	% Konsumen
Tugas Sekolah/Tugas Kuliah	6,25
Pemerintahan	75,00
Komersial	6,25
Penelitian	12,50
Lainnya	0,00
Total	100,00

Lampiran 7. Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan yang Digunakan

Jenis Layanan yang Digunakan	% Konsumen
Pustaka Tercetak	14,29
Pustaka Digital	50,00
Penjualan Publikasi	0,00
Data Mikro	2,38
Konsultasi Statistik	33,33
Rekomendasi Kegiatan Statistik	0,00
Total	100,00

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

Fasilitas Utama	% Konsumen
Website BPS	9,38
Allstats BPS	0,00
Silastik	0,00
Sirusa	0,00
Romantik Online	0,00
Telepon/Faximile	28,12
Email/Surat	3,12
Datang Langsung ke PST	50,00
Total	100,00

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

Penggunaan Data BPS	% Konsumen
Rujukan Utama	100,00
Bukan Rujukan Utama	0,00
Total	100,00

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

Penggunaan Data BPS	% Konsumen
Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	100,00
Bukan untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	0,00
Total	100,00

Lampiran 11. Persentase Pencarian Data Menurut Level Data

Level Data	% Konsumen
Nasional	0,00
Provinsi	0,00
Kabupaten/Kota	93,00
Kecamatan	2,00
Desa/Kelurahan	5,00
Individu	0,00
Lainnya	0,00
Total	100,00

Lampiran 12. Persentase Pencarian Data Menurut Periode Data

Periode Data	% Konsumen
10 Tahunan	0,00
5 Tahunan	12,00
3 Tahunan	2,00
Tahunan	86,00
Semesteran	0,00
Triwulanan	0,00
Bulanan	0,00
Mingguan	0,00
Harian	0,00
Lainnya	0,00
Total	100,00

Lampiran 13. Persentase Pencarian Data menurut Jenis Perolehan Datanya

Jenis Perolehan Data	% Konsumen
Diperoleh dan Sesuai	98,21
Diperoleh tetapi Tidak Sesuai	1,79
Tidak Diperoleh	0,00
Belum Diperoleh	0,00
Total	100,00

Lampiran 14. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan

Kepuasan terhadap Pelayanan	% Konsumen
Puas	98,20
Tidak Puas	1,80
Total	100,00

Lampiran 15. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data

Kepuasan terhadap Akses Data	% Konsumen
Puas	98,81
Tidak Puas	1,19
Total	100,00

Lampiran 16. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan terhadap Sarana dan Prasarana	% Konsumen
Puas	98,81
Tidak Puas	1,19
Total	100,00

Lampiran 17. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan

Atribut Pelayanan	% Konsumen
Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	100,00
Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	96,88
Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	100,00
Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan	96,88
Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	100,00
Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	93,75
Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11)	96,88
Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari	100,00
Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh	100,00
Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik	96,88
Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas	96,88
Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui	100,00
Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	100,00



Sensus
Penduduk
2020

#MencatatIndonesia

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN SOPPENG

Jl. Salotungo, Watansoppeng. Telp (0484) 21060, Fax (0484) 23377
Homepage: <http://soppengkab.bps.go.id> Email: soppengkab@bps.go.id