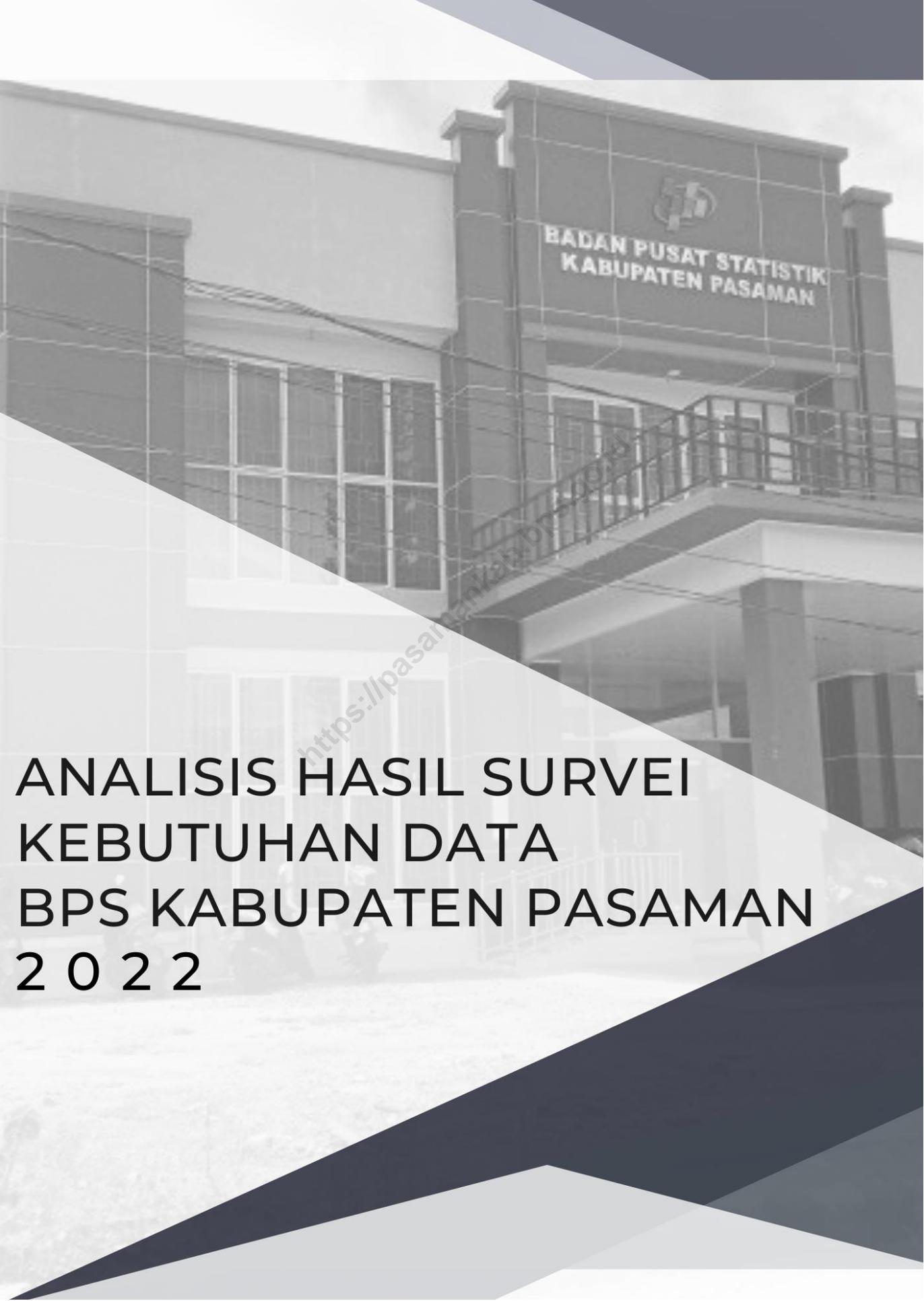




BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN PASAMAN

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KABUPATEN PASAMAN 2022





BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN PASAMAN

**ANALISIS HASIL SURVEI
KEBUTUHAN DATA
BPS KABUPATEN PASAMAN
2022**

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Pasaman 2022

ISSN: -

Nomor Publikasi: 13090.2225

Katalog: 1399013.1309

Ukuran Buku: 18,2 cm x 25,7 cm

Jumlah Halaman: xiv + 83 halaman

Naskah:

BPS Kabupaten Pasaman

Penyunting:

BPS Kabupaten Pasaman

Desain Kover:

BPS Kabupaten Pasaman

Diterbitkan oleh:

© BPS Kabupaten Pasaman

Dicetak oleh:

Badan Pusat Statistik

Dilarang mengumumkan, mendistribusikan, mengomunikasikan, dan/atau mengindahkan sebagian atau seluruh isi buku ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari Badan Pusat Statistik Kabupaten Pasaman (UU No. 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta Pasal 43 huruf b)

Tim Penyusun

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Pasaman 2022

Pengarah:

Aluisius Abrianta, SST, MA

Penanggung Jawab:

Aluisius Abrianta, SST, MA

Editor:

Maira Dwi Putri, SP

Penulis:

Firna Stephanie, SST

Desain Infografis:

Ahmad Afif Adrinanta, S.Tr.Stat.

Kata Pengantar

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

Pada tahun 2022, SKD dilaksanakan di 515 satuan kerja BPS yang terdiri dari BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, serta 480 BPS Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia. Hasil dari pelaksanaan SKD 2022 salah satunya disajikan dalam publikasi dengan judul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Pasaman 2022” sebagai bentuk laporan dari penyelenggaraan SKD. Publikasi ini memberikan penjelasan secara deskriptif mengenai performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS Kabupaten Pasaman. Penyajian data ditampilkan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) merupakan indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini.

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

Lubuk Sikaping, Desember 2022

Kepala BPS

Kabupaten Pasaman



Aluisius Abrianta

Daftar Isi

Kata Pengantar	Error! Bookmark not defined.
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	vii
Daftar Gambar	ix
Daftar Lampiran	xi
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang	3
1.2. Tujuan dan Manfaat	4
1.3. Landasan Teori	5
1.3.1. Konsep dan Definisi.....	5
1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu.....	6
1.3.3. Kepuasan Layanan	7
1.4. Metodologi	9
1.4.1. Metode <i>Sampling</i>	9
1.4.2. Metode Pengumpulan Data	9
1.4.3. Metode Analisis Data.....	10
1.5. Sistematika Penulisan	19
1.6. Realisasi Pengumpulan Data	19
1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST.....	19
1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2022	20
Bab 2 Segmentasi Konsumen	23
2.1. Gambaran Umum Konsumen	25
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik.....	26
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	30
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	31
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS.....	32
2.6. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	33
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	35
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan.....	37
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data	38

3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana	38
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS	39
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS	42
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS.....	45
Bab 4 Analisis Persepsi Anti Korupsi	47
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS.....	49
4.2. Gap Analysis Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS	50
4.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS.....	51
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....	53
5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data	55
5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data	56
5.3. Kebutuhan Data menurut Ragam Data	57
5.4. Kebutuhan Data menurut Jenis Data	58
5.5. Kebutuhan Data menurut Sumber Data	59
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data.....	61
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS	63
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS	64
Bab 7 Penutup	65
7.1. Kesimpulan.....	67
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan	69
Daftar Pustaka.....	70
Lampiran.....	71

Daftar Tabel

Tabel 1. 1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK.....	16
Tabel 1. 2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan	17
Tabel 3. 1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Pasaman, 2022.....	41
Tabel 3. 2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Pasaman, 2022	42
Tabel 4. 1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Pasaman, 2022.....	51
Tabel 5. 1. Empat Publikasi yang Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Pasaman, 2022.....	60

Daftar Gambar

Gambar 1. 1. Diagram <i>Cartesius Importance and Performance Analysis</i>	13
Gambar 2. 1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pasaman yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama, 2022.....	25
Gambar 2. 2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pasaman Menurut Kelompok Umur, 2022	26
Gambar 2. 3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pasaman Menurut Jenis Kelamin, 2022	27
Gambar 2. 4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pasaman Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan, 2022.....	28
Gambar 2. 5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pasaman Menurut Pekerjaan Utama, 2022.....	29
Gambar 2. 6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pasaman Menurut Instansi/Institusi, 2022	30
Gambar 2. 7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pasaman Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan, 2022.....	31
Gambar 2. 8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pasaman Menurut Jenis Layanan, 2022.....	32
Gambar 2. 9. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pasaman Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS, 2022	33
Gambar 2. 10. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan, 2022	34
Gambar 3. 1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Pasaman Terhadap Pelayanan, 2022.....	37
Gambar 3. 2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Pasaman Terhadap Akses Data, 2022	38
Gambar 3. 3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Pasaman Terhadap Sarana dan Prasarana, 2022	39

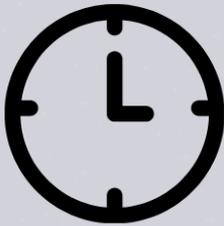
Gambar 3. 4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Pasaman, 2022.....	40
Gambar 3. 5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Pasaman, 2022.....	44
Gambar 3. 6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Pasaman, 2022.....	45
Gambar 4.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Pasaman Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi, 2022.....	49
Gambar 4. 2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi, 2022.....	50
Gambar 5. 1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Pasaman Menurut Level Data, 2022.....	56
Gambar 5. 2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Pasaman Menurut Periode Data, 2022.....	57
Gambar 5. 3. Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Pasaman Menurut Ragam Data, 2022.....	58
Gambar 5. 4. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Pasaman Menurut Jenis Data, 2022.....	59
Gambar 5. 5. Persentase Kebutuhan Data di PST BPS Kabupaten Pasaman Menurut Sumber Data, 2022.....	60
Gambar 6. 1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Pasaman Menurut Aspek Kualitas Data, 2022.....	63
Gambar 6. 2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Kabupaten Pasaman, 2022.....	64

Daftar Lampiran

Lampiran 1. Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data	73
Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin (%).....	74
Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama.....	75
Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan	76
Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan	77
Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama	78
Lampiran 7. Kuesioner SKD 2022	79

BAB 1

PENDAHULUAN



Lokus & Waktu

Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di satuan kerja BPS Kabupaten Pasaman

1 Januari 2022 - Akhir Periode Pencacahan



Responden

Konsumen yang pernah menerima layanan dari unit PST BPS Kabupaten Pasaman baik secara *online* maupun *offline*



Analisis

- Analisis Deskriptif
- Analisis Tabulasi Silang (*cross tab analysis*)
- Analisis Kesenjangan (*gap analysis*)
- Analisis Kuadran (*importance and performance analysis*)



Instrumen

Kuesioner VKD22

- Pencacahan manual dengan *print out* kuesioner (*hardcopy*)
- Pencacahan elektronik menggunakan sistem *online e-mail*, *online link*, dan *online PST (softcopy)*

Bab 1

Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

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

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

Monitoring pelayanan melalui PST BPS perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta pelayanan yang diberikan. SKD merupakan survei yang diselenggarakan BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. Sejarah pelaksanaan SKD dimulai tahun 2005 dimana survei ini pertama kali dilaksanakan dan hanya

dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008 dilakukan *pilot project* atau uji coba dengan pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 5 (lima) BPS Provinsi. Secara bertahap dilakukan penambahan wilayah Provinsi sehingga di tahun 2009 dan 2010 SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan 11 (sebelas) BPS Provinsi. Pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi dilaksanakan mulai tahun 2011 sampai dengan tahun 2013. Selanjutnya sejak tahun 2014 pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, sejak tahun 2019 pengumpulan data SKD dilaksanakan dengan metode CAWI (*Computer Aided Web Interviewing*). Berkaitan dengan kondisi pandemi yang masih terjadi pada tahun 2022, maka pengumpulan data survei dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan metode *online* sehingga adaptasi dan perubahan pelaksanaan survei senantiasa dilakukan.

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

1.2. Tujuan dan Manfaat

Tujuan pelaksanaan SKD 2022 secara umum adalah untuk memperoleh bahan evaluasi dari konsumen sebagai instrumen penting peningkatan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan yang baik. Tujuan tersebut sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik.

Secara khusus tujuan pelaksanaan SKD 2022 sebagai berikut:

1. Mengetahui jenis data yang dibutuhkan konsumen
2. Memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan di unit PST pada masing-masing satuan kerja BPS seluruh Indonesia

3. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan pelayanan BPS
4. Mengetahui pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS
5. Mengetahui nilai persepsi anti korupsi terhadap pelayanan BPS

1.3. Landasan Teori

1.3.1. Konsep dan Definisi

- a. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- b. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- c. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- d. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- e. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2022 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2022 sampai periode akhir pencacahan.
- f. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- g. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- i. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- k. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.

- l. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- m. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya

1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu

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

Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) merupakan pelayanan publik yang diberikan BPS yang didasarkan pada efisiensi dan efektifitas pelayanan dengan memadukan berbagai unit yang tersebar namun berhubungan satu dengan yang lain. Ragam layanan yang tersedia dalam PST adalah layanan perpustakaan, konsultasi, rekomendasi kegiatan statistik, dan penjualan publikasi/data mikro/peta digital.

PST merupakan pintu gerbang penyebarluasan data BPS. Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau disebut sebagai *one gate service*. Keberadaan unit PST diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Sistem layanan PST terbagi menjadi 2 (dua) yaitu konsumen datang langsung ke PST dan konsumen tanpa tatap muka dalam memperoleh pelayanan. Pelayanan tanpa tatap muka

didapatkan melalui *website* BPS, aplikasi PST (pst.bps.go.id), aplikasi AllStat BPS (berbasis android dan iOS), telepon, faksimili, e-mail, maupun surat.

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

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

BPS senantiasa berupaya menyediakan informasi publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana. Di antaranya adalah BPS melakukan penyediaan data yang mudah diperoleh melalui *website* BPS atau <https://www.bps.go.id>.

1.3.3. Kepuasan Layanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, unsur dalam menilai kepuasan meliputi hal-hal berikut:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman. Unsur ini dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain jika jenis layanan yang akan dilakukan penilaian berbasis website.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Unsur perilaku dapat disesuaikan menjadi bentuk pertanyaan lain jika jenis layanan yang disurvei berbasis website.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

1.4. Metodologi

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

1.4.1. Metode *Sampling*

SKD 2022 dilaksanakan dengan metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2022 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS pada periode Januari 2022 sampai dengan waktu pencacahan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik penentuan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

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

(*Computer Assisted Web Interviewing*), yaitu dalam jaringan/daring (*online*) melalui aplikasi berbasis *website*.

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

- a. Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:
 - Wawancara dikombinasikan dengan *self enumeration*, berlaku pada unit PST yang menerapkan layanan datang langsung/*offline*. Pada metode pencacahan ini dilakukan wawancara untuk pertanyaan di blok I, dan selanjutnya dilakukan pengisian secara *self enumeration* (khususnya yang terkait persepsi responden).
 - *Self-enumeration* atau swacacah oleh responden sepenuhnya dilakukan untuk pengisian kuesioner secara *online*. Pendataan dengan metode ini seluruh isian dalam kuesioner dilakukan pengisian mandiri oleh konsumen.
- b. Di PST BPS Pusat:
 - *Self-enumeration* secara *online*.

1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2022 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)

a) Analisis Tabulasi Silang

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

b) Analisis Kesenjangan

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

c) *Importance and Performance Analysis (IPA)*

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

berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

Dalam IPA terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

1. Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = Tingkat kepuasan

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

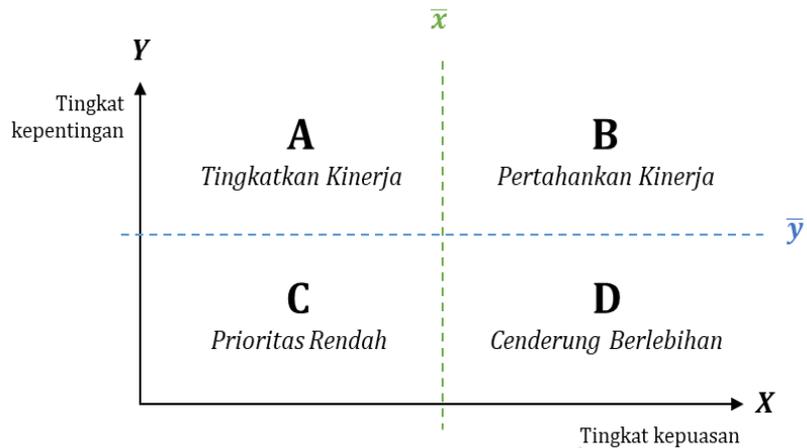
TK > 100 persen : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100 persen : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100 persen : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

2. Diagram Cartesius

Diagram cartesius merupakan analisis yang digunakan untuk menggambarkan hubungan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*). Pada Gambar 1.1, diagram cartesius dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (\bar{x}, \bar{y}) dengan \bar{x} adalah rata-rata tingkat kepuasan dan \bar{y} adalah rata-rata tingkat kepentingan.



Gambar 1. 1. Diagram *Cartesius Importance and Performance Analysis*

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

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

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

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

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

Kuadran B atau Kuadran “Pertahankan Kinerja” terletak di sebelah kanan atas, yang memiliki arti bahwa kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja atribut pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.

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

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

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

- Kuadran D

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

d) Persentase Konsumen yang Puas

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

persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, dan kualitas data. Persentase konsumen yang puas digunakan untuk menggambarkan berapa persen konsumen yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan BPS maupun data yang dihasilkan BPS terhadap seluruh konsumen yang mengisi SKD2022 pada periode pelaksanaan.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2022 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66 yaitu merujuk pada pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Pedoman yang digunakan untuk menentukan kriteria kepuasan konsumen menggunakan nilai yang sama dengan penentuan kepuasan pada indeks kepuasan konsumen. Nilai kriteria yang digunakan sama dengan analisis SKD2021, sehingga untuk perbandingan dapat dilakukan pada kedua tahun tersebut.

e) Indeks Kepuasan Konsumen

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS dan data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS. Dengan demikian, ada 2 (dua) aspek IKK yang dihitung dalam SKD 2022 yaitu IKK terhadap kualitas pelayanan BPS dan IKK terhadap kualitas data BPS.

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

Tabel 1. 1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

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

$IKK = \frac{IKK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$ <p>Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2.</p>

Nilai IKK berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dikategorikan menjadi 4 kategori mengenai nilai kinerja unit pelayanan.

Tabel 1. 2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

f) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

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

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

1. Menghitung penimbang

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

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

dengan:

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

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

i = 1,2,3,4

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

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

3. Menghitung IPAK

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

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

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

1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD2022.

Bab 2 Segmentasi Konsumen, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Pusat yang menjadi responden SKD 2022 berdasarkan Blok I VKD22.

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD22.

Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD22.

Bab 5 Analisis Kebutuhan Data, berisi analisis mengenai data di PST BPS Pusat yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD22.

Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Pusat yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD22.

Bab 7 Penutup, berisi kesimpulan hasil SKD 2022 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2022 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Pusat.

1.6. Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2022 dilaksanakan di 515 wilayah PST yang terdiri dari PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, serta 480 PST BPS Kabupaten/Kota.

1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST

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

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

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

1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2022

Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2022. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden, dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah PST BPS Pusat dimana memiliki jumlah target 150 responden. Pencapaian target pengumpulan SKD 2022 secara keseluruhan terpenuhi baik di BPS Pusat, BPS Provinsi, serta BPS Kabupaten Kota, dimana minimal responden yang diperoleh adalah sesuai dengan target yang ditetapkan.

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

1. Wawancara kepada responden yang datang untuk kemudian dilakukan input oleh petugas (atau disebut manual).

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

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

BAB 2

SEGMENTASI KONSUMEN

Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin



Laki-Laki
25%



Perempuan
75%

Konsumen Didominasi oleh

Kelompok Umur

40,63%

16 - 25 th

Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan



Pemerintahan
68,75%



Tugas Sekolah/Kuliah
18,75%

Penelitian
9,38%

Pemanfaatan Lainnya
3,13%



Pendidikan Tertinggi

43,75%

D4/S1

Pekerjaan Utama

53,13%

PNS/TNI/POLRI

Bab 2

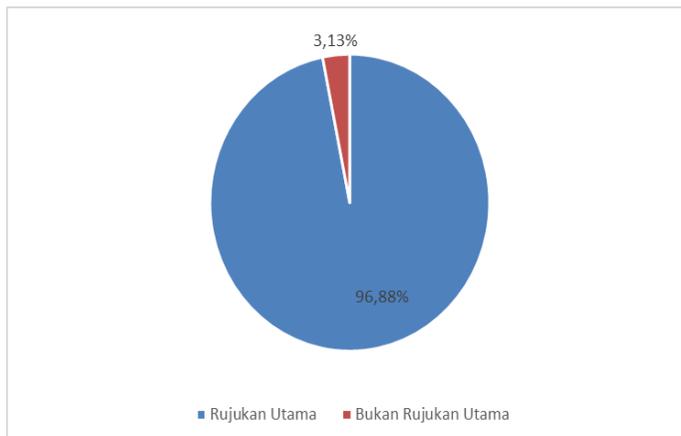
Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kabupaten Pasaman. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan BPS Kabupaten Pasaman 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 Pasaman dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Pasaman menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 96,88 persen.



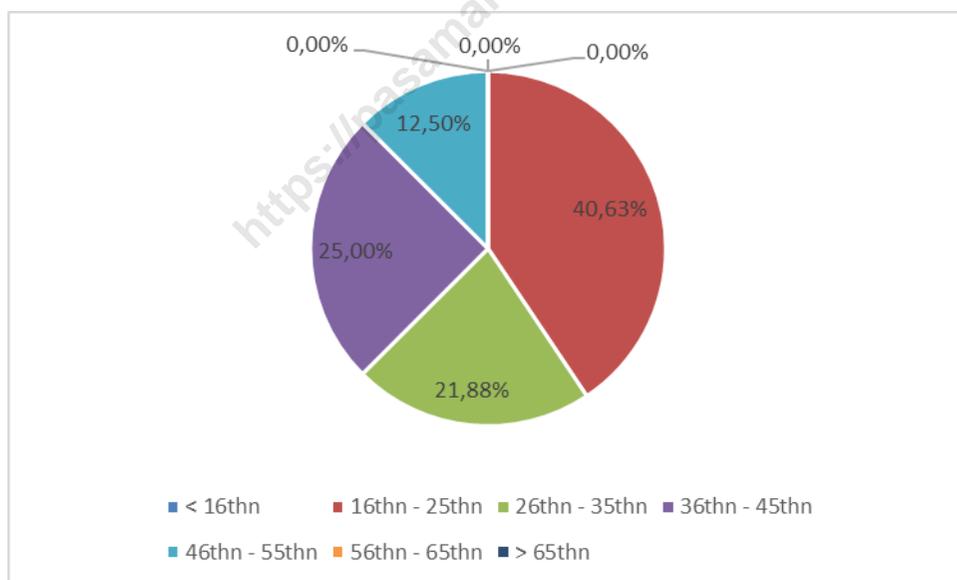
Gambar 2. 1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pasaman yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama, 2022

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 SKD 2022 Kabupaten Pasaman didominasi oleh kelompok umur 16-25 tahun, sebesar 40,63 persen, kemudian disusul kelompok umur 36-45 tahun (25,00 persen), 26-35 tahun (21,88 persen), dan 46-55 (12,50 persen). Tidak ada responden SKD 2022 yang berumur di bawah 16 tahun dan di atas 65 tahun. 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.

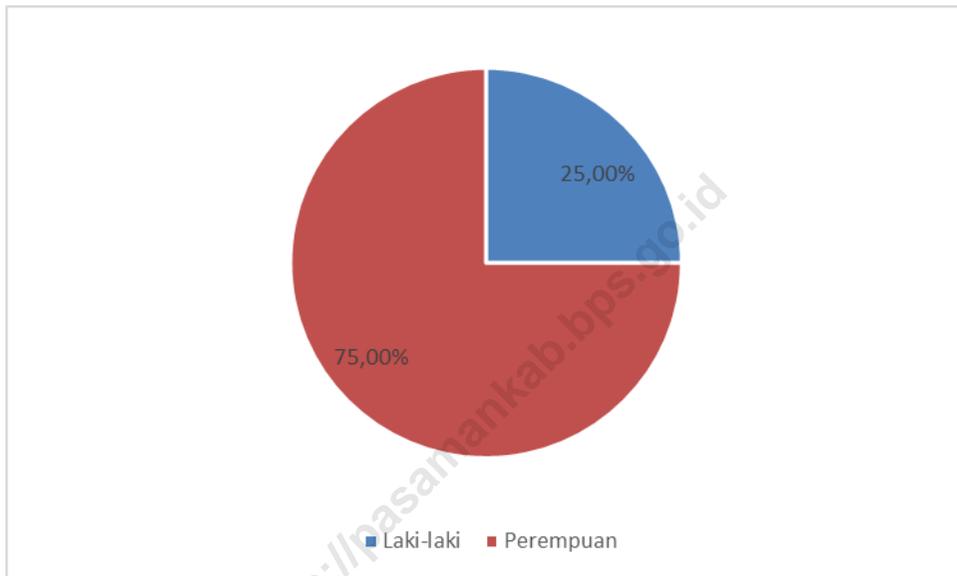


Gambar 2. 2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pasaman Menurut Kelompok Umur*, 2022

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

Jenis Kelamin

Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Pasaman menurut jenis kelamin. Persentase Konsumen perempuan di PST BPS Kabupaten Pasaman adalah sebesar 75,00 persen. Sementara itu, 25,00 persen konsumen di PST BPS Kabupaten Pasaman adalah laki-laki.

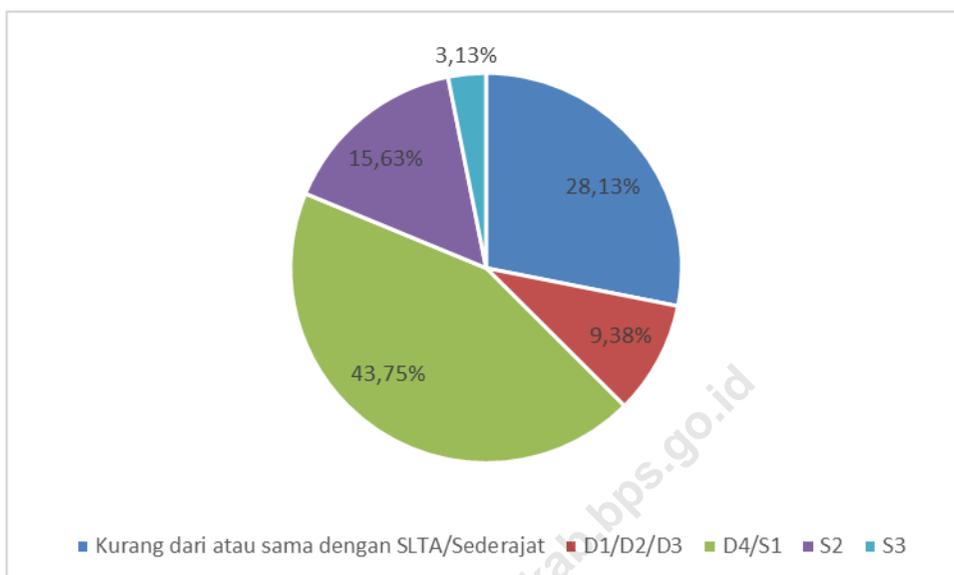


Gambar 2. 3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pasaman Menurut Jenis Kelamin, 2022

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2022, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu \leq SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan pendidikan tertinggi yang ditamatkan, tamatan D4/S1 menjadi konsumen SKD 2022 tertinggi dengan persentase sebesar 43,75 persen. Konsumen dengan pendidikan kurang dari atau sama dengan SLTA/Sederajat 28,13 persen, pendidikan S2 15,63 persen,

Pendidikan S3 3,13 persen, dan konsumen dengan pendidikan D1/D2/D3 sebesar 9,38 persen. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 2.4 berikut.



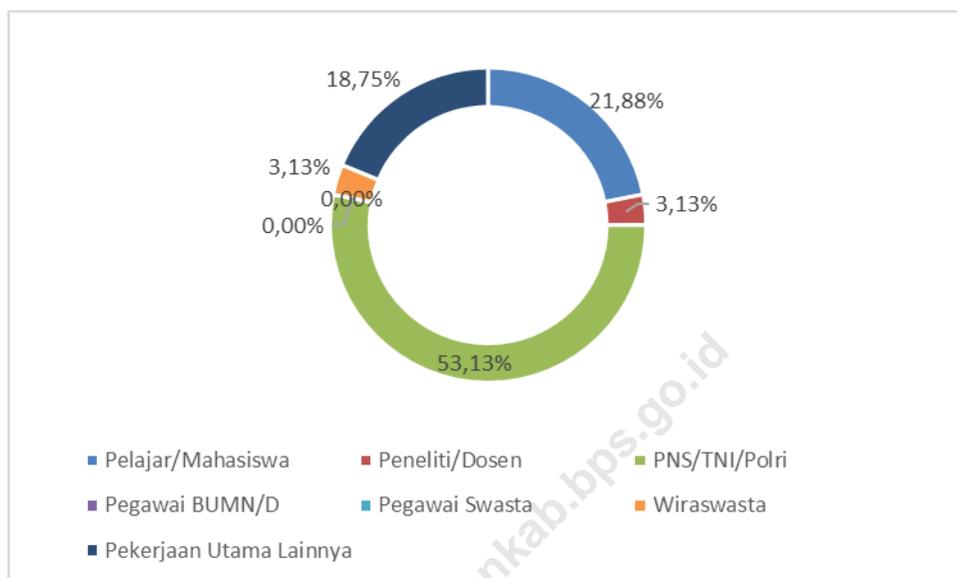
Gambar 2. 4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pasaman Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan, 2022

Pekerjaan Utama

Pada SKD 2022, 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 2022 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, konsumen SKD 2022 Kabupaten Pasaman didominasi oleh PNS/TNI/Polri yang memiliki persentase sebesar 53,13 persen. Hal tersebut menandakan bahwa kebutuhan data BPS oleh instansi/dinas lebih tinggi dibanding lainnya. Data/informasi tersebut digunakan oleh instansi/dinas sebagai indikator maupun dasar pengambilan kebijakan sektoral. Responden dengan pekerjaan utama menempati posisi kedua yaitu Pelajar/Mahasiswa

sebesar 21,88 persen. Pada SKD 2022 tidak ada responden dari Pegawai BUMN/D dan Pegawai Swasta.

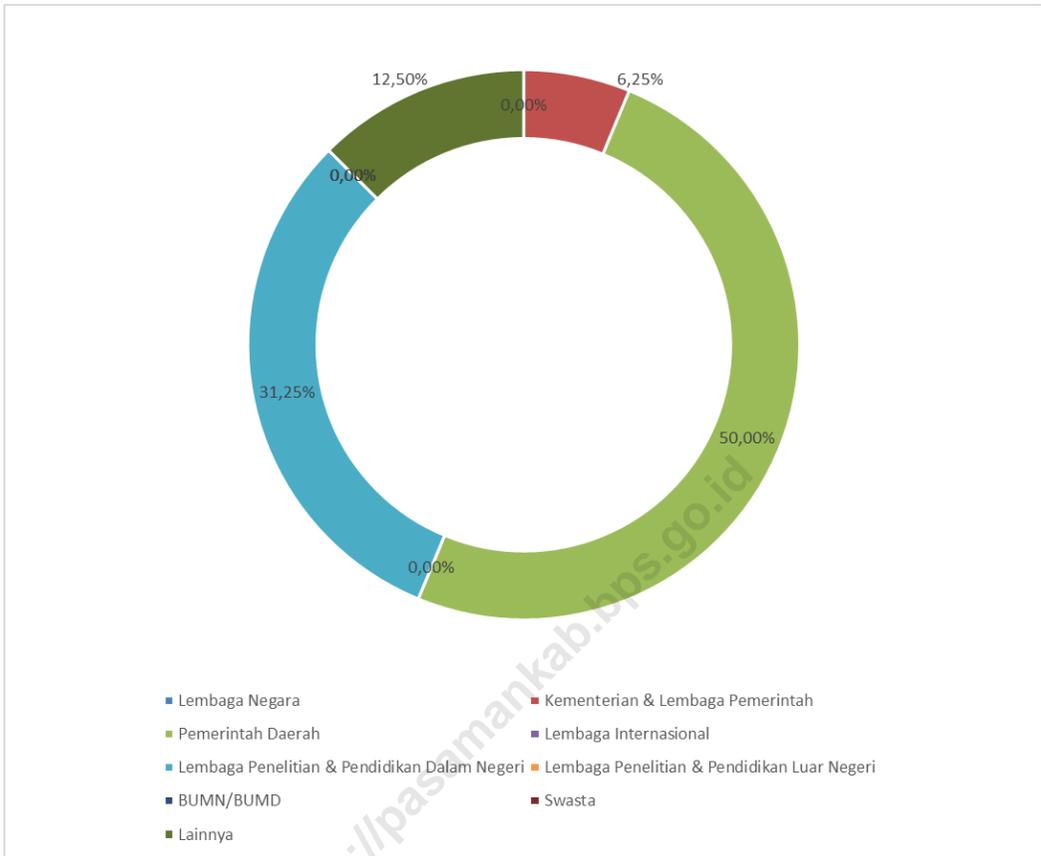


Gambar 2. 5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pasaman Menurut Pekerjaan Utama, 2022

Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2022 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Menurut kategori instansi/institusi, responden SKD 2022 dikelompokkan menjadi Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri, Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri, Kementerian & Lembaga Pemerintah, Lembaga Internasional, Media Massa, Pemerintah Daerah, Perbankan, BUMN/BUMD, Swasta Lainnya, dan Instansi Lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.6, responden yang berasal dari Pemerintah Daerah mendominasi dengan persentase sebesar 50,00 persen. Hal ini sejalan dengan pekerjaan utama responden, dimana 53,13 persen responden merupakan PNS/TNI/Polri. Responden terbanyak selanjutnya berasal dari Lembaga Penelitian dan Pendidikan Dalam Negeri yang memiliki persentase sebesar 31,25 persen.

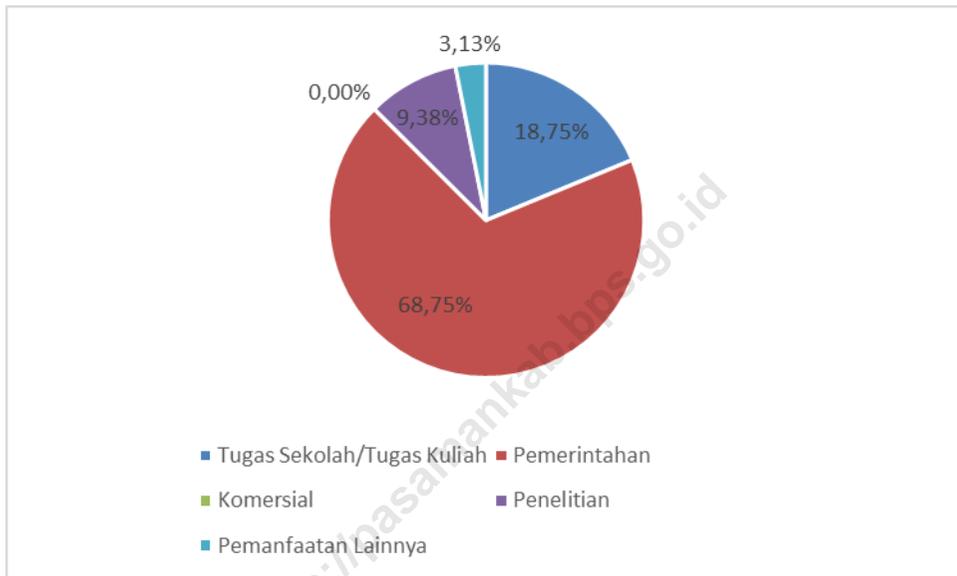


Gambar 2. 6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pasaman Menurut Instansi/Institusi, 2022

2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Pasaman menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Pasaman. Dalam SKD 2022, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7 hasil SKD 2022 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung ke PST BPS Kabupaten Pasaman cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Pasaman paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan (68,75 persen). Pemanfaatan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah menempati posisi

kedua sebesar 18,75 persen. Disusul oleh pemanfaatan untuk Penelitian dan untuk Komersial dengan persentase masing-masing sebesar 9,38 persen dan 3,13 persen. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Pasaman sangat dibutuhkan dalam bidang pemerintahan. Sementara itu, tidak ada pemanfaatan data yang untuk Pemanfaatan Lainnya.



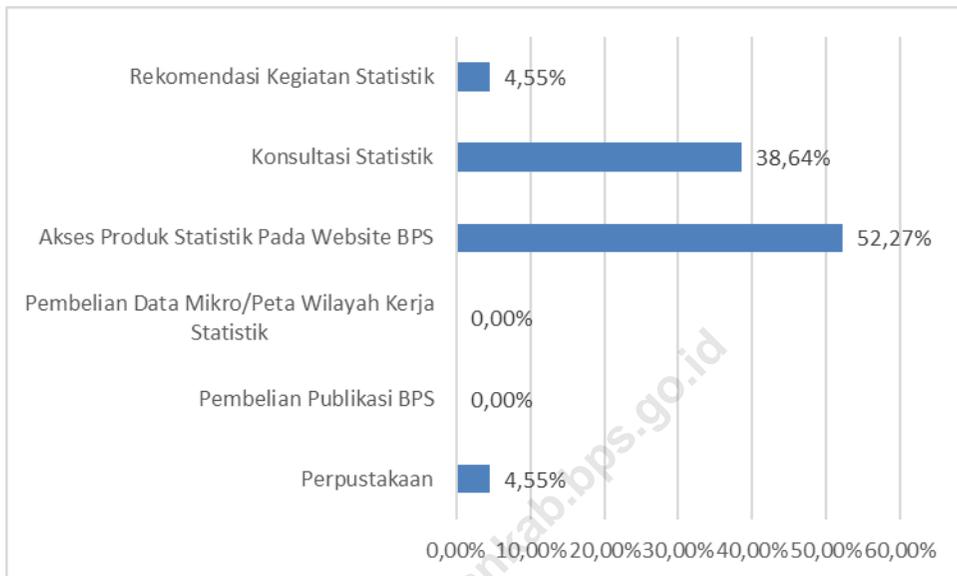
Gambar 2. 7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pasaman Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan, 2022

2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi Perpustakaan Tercetak, Pembelian Publikasi BPS, Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik, Akses Produk Statistik Pada Website BPS, Konsultasi Statistik, serta Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Pasaman dapat dilihat pada Gambar 2.8. Gambar tersebut menunjukkan bahwa sebesar 52,27 persen responden memanfaatkan layanan Akses Produk Statistik Pada Website BPS. Kemudian sebesar 38,64 persen responden memanfaatkan pelayanan konsultasi statistik. Disusul responden yang mengunjungi PST

Kabupaten Pasaman dan meminta rekomendasi kegiatan statistik dengan persentase yang sama sebesar 4,55 persen.

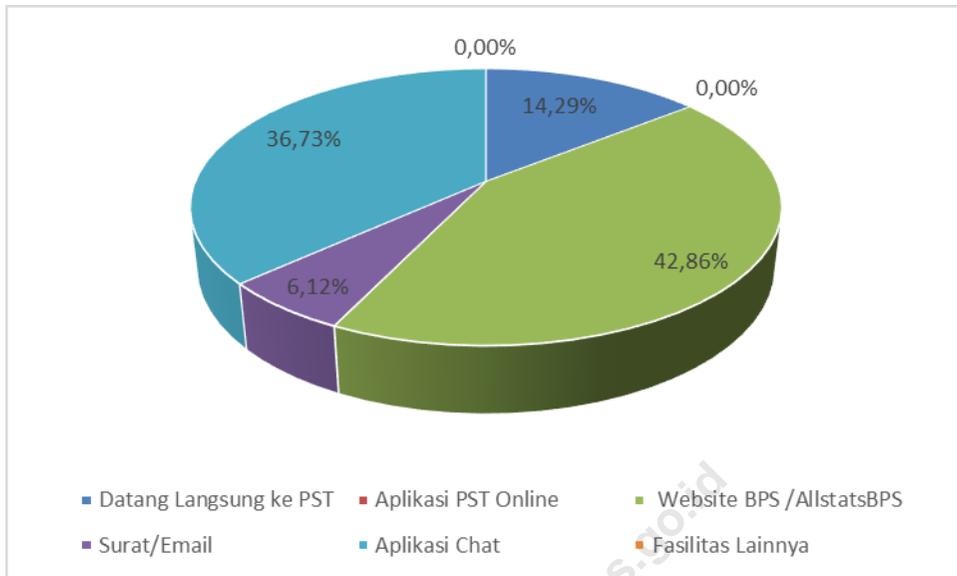


Gambar 2. 8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pasaman Menurut Jenis Layanan, 2022

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 2022. Fasilitas tersebut meliputi Datang Langsung ke PST, Aplikasi PST Online, *Website* BPS, Allstat BPS (aplikasi android dan iOS), dan Fasilitas Lainnya.

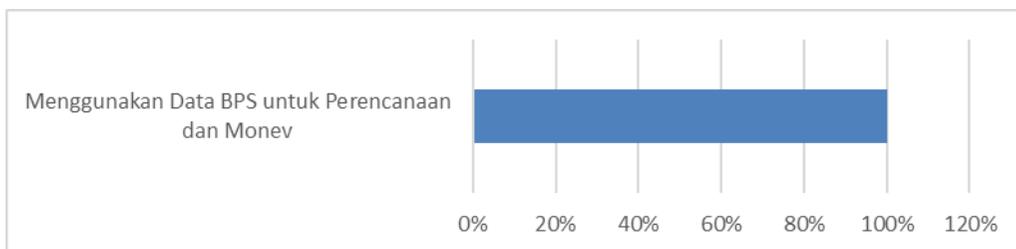
Berdasarkan Gambar 2.9, diketahui bahwa mayoritas responden menggunakan fasilitas *website* BPS dalam memperoleh data. Sebanyak 42,86 persen responden mengakses *website* BPS, 36,73 persen responden menggunakan layanan aplikasi *chat*, 14,29 persen responden langsung datang ke PST, sedangkan sisanya menggunakan fasilitas surat/email sebesar 6,12 persen. Dengan besarnya persentase responden yang mengakses data BPS melalui *website* berarti bahwa data yang disajikan melalui *website* BPS sudah cukup lengkap sehingga konsumen tidak perlu datang langsung ke PST.



Gambar 2. 9. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pasaman Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS, 2022

2.6. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Merujuk pada Gambar 2.10, konsumen di PST BPS Kabupaten Pasaman 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 2022, 100,00 persen 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.



Gambar 2. 10. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan, 2022

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

BAB 3

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

INDEKS KEPUASAN
KONSUMEN = **94,59**

PERSENTASE KONSUMEN YANG PUAS TERHADAP

AKSES DATA

100%

KELENGKAPAN DATA

100%

SARANA &
PRASARANA

96,88%

Bab 3

Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Pasaman terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Pasaman 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). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

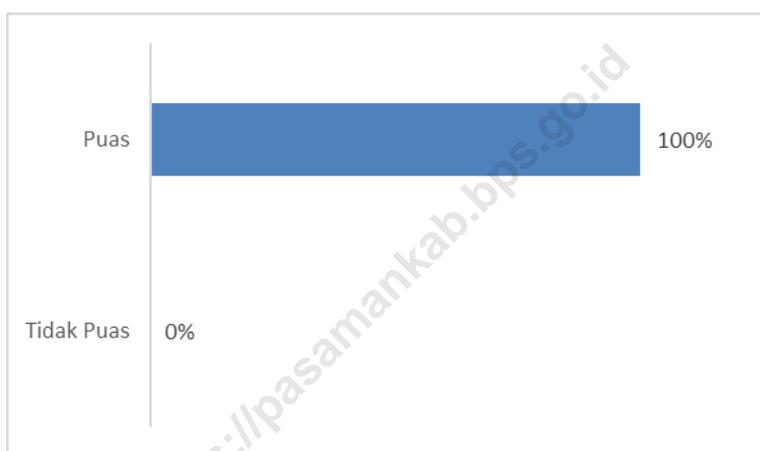
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Pasaman tahun 2022 sebesar 97,51 persen. Jika dibandingkan dengan tahun 2021, maka persentase tersebut mengalami peningkatan sebesar 0,84 persen. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan PST BPS Kabupaten Pasaman semakin baik.



Gambar 3. 1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Pasaman Terhadap Pelayanan, 2022

3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

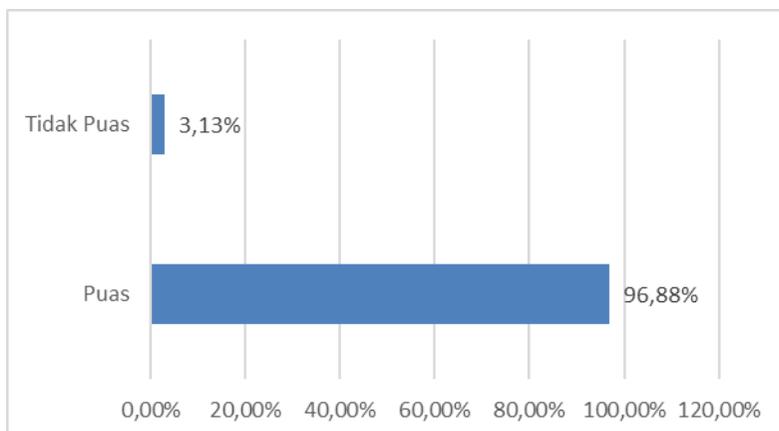
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 12), akses data pada website BPS, dan akses konten pada website BPS. Berdasarkan Gambar 3.2, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Pasaman yang puas terhadap akses data sebesar 100,00 persen atau dengan kata lain tidak ada konsumen di PST BPS Kabupaten Pasaman merasa tidak puas dengan akses data.



Gambar 3. 2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Pasaman Terhadap Akses Data, 2022

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 Pasaman yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 96,88 persen, sedangkan 3,13 persen konsumen di PST BPS Kabupaten Pasaman merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.

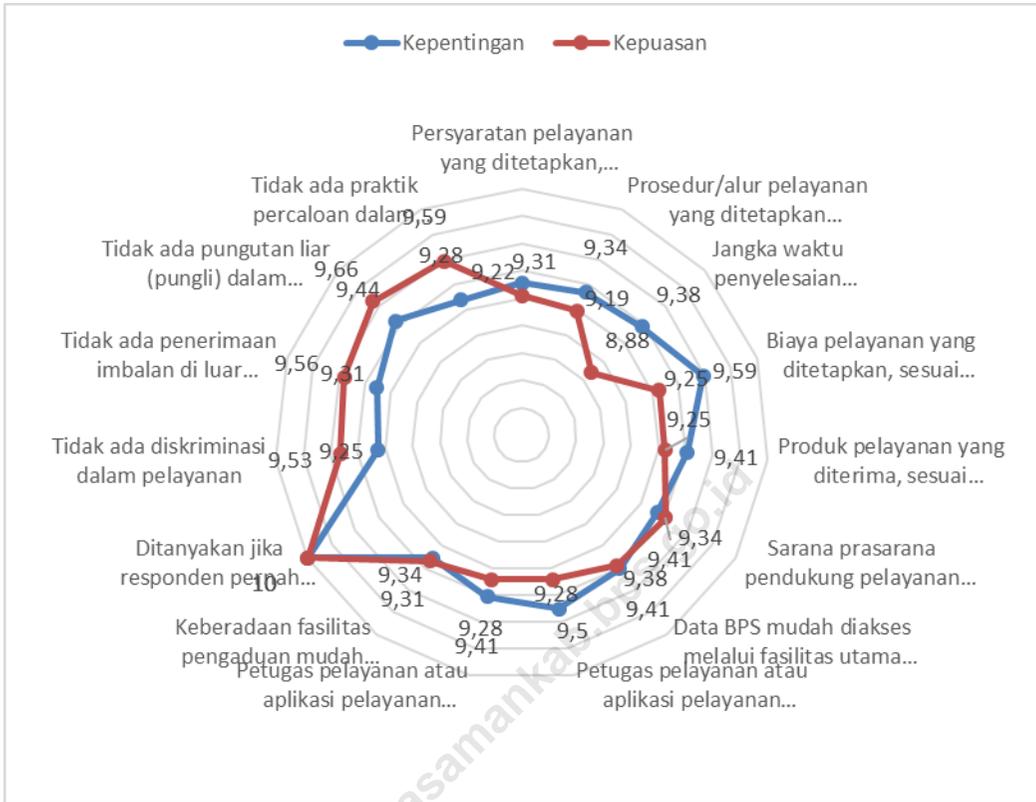


Gambar 3. 3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Pasaman Terhadap Sarana dan Prasarana, 2022

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 Pasaman 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 Pasaman. Dalam gap analysis, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4, terlihat bahwa dua atribut pelayanan dari 14 atribut yang ditanyakan konsumen di PST BPS Kabupaten Pasaman memiliki nilai gap negatif, yaitu nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan).



Gambar 3. 4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Pasaman, 2022

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Pasaman memiliki gap negatif berkisar angka -0,03 sampai -0,07. Indikator Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan memiliki nilai gap negatif paling besar yaitu -0,07. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Pasaman. Sementara itu, atribut dengan gap positif berkisar angka 0 sampai 0,50. Gap positif terbesar yaitu indikator jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.

Tabel 3. 1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Pasaman, 2022

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen	9,31	9,22	0,09
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan	9,34	9,19	0,15
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan	9,38	8,88	0,50
4.	Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan	9,59	9,25	0,34
5.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	9,41	9,25	0,16
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9,34	9,41	-0,07
7.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 12)	9,41	9,38	0,03
8.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik	9,50	9,28	0,22
9.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas	9,41	9,28	0,13
10.	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui	9,31	9,34	-0,03
11.	<i>Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan</i> Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	10,00	10,00	0
12.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,25	9,53	0,28
13.	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan	9,31	9,56	0,25
14.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,44	9,66	0,22
15.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,28	9,59	0,31

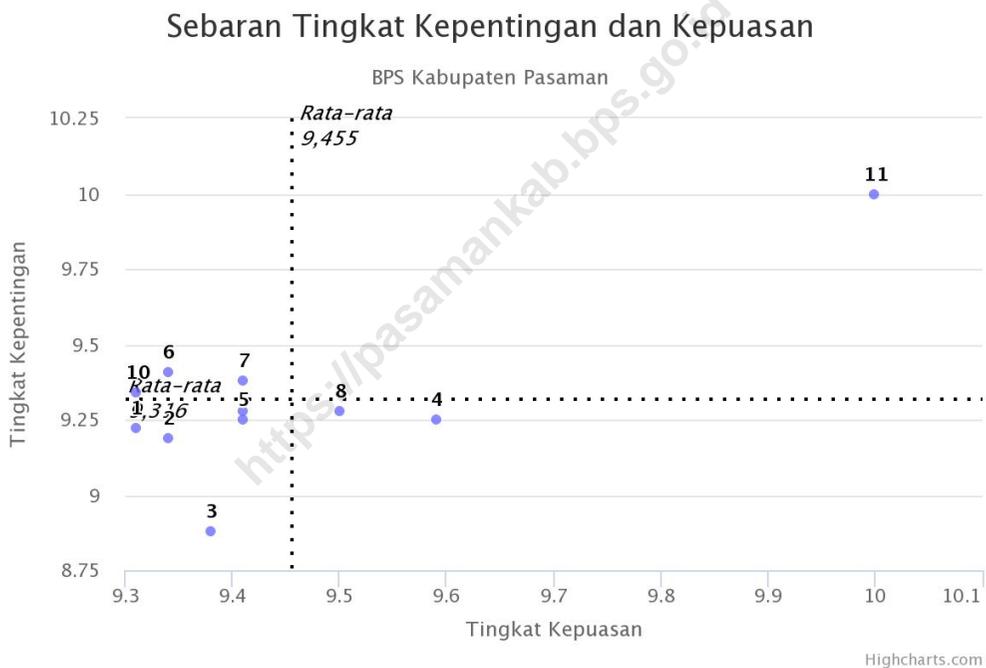
3.5. *Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan BPS*

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Pasaman. 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 Pasaman, 2022

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Kesesuaian (persen)
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen	9,31	9,22	101,02
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan	9,34	9,19	101,70
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan	9,38	8,88	105,63
4.	Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan	9,59	9,25	103,72
5.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	9,41	9,25	101,69
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9,34	9,41	99,34
7.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 12)	9,41	9,38	100,33
8.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik	9,50	9,28	102,36
9.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas	9,41	9,28	101,35
10.	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui	9,31	9,34	99,67

Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian masing-masing atribut bernilai antara 99,34 persen sampai 105,63 persen. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Pasaman ada yang melebihi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian kurang dari 100 persen ada dua atribut, yaitu sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan dan keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui.



Keterangan

- | | |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen 2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan 3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan 4. Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan 5. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan 6. Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan | <ol style="list-style-type: none"> 8. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik 9. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas 10. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui |
|---|---|

7. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 12)

Gambar 3. 5. *Importance and Performance Analysis* (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Pasaman, 2022

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS adalah sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan, data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 12), dan keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui.

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. Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan
2. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* merespon dengan baik

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS adalah:

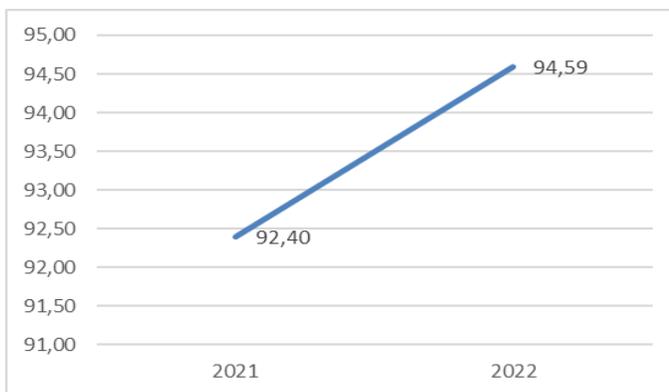
1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen
2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan
3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan

4. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
5. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* mampu memberikan informasi yang jelas

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan PST BPS Kabupaten Pasaman yang melebihi harapan konsumen adalah proses penanganan pengaduan PST 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 Pasaman tahun 2022 sebesar 94,59, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Pasaman termasuk kategori Sangat Baik. Berdasarkan Gambar 3.6, IKK BPS di PST BPS Kabupaten Pasaman mengalami kenaikan sebesar 2,19 dari 92,40 pada tahun 2021 menjadi 94,59 pada tahun 2022. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kabupaten Pasaman semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Pasaman.



Gambar 3. 6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Pasaman, 2022

BAB 4

ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI

IPAK (INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI)



96,86

Perilaku Anti Korupsi Sangat
Diterapkan di PST BPS
Kabupaten Pasaman

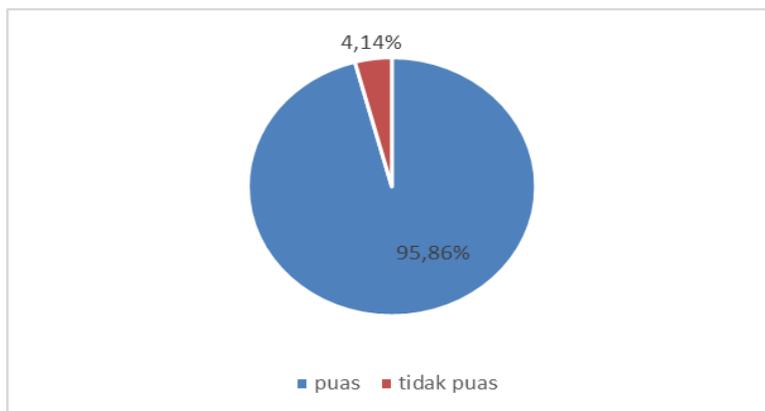
Bab 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

Pada bab ini diuraikan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Kabupaten Pasaman. Analisis persepsi 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 4 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. Berdasarkan Gambar 4.1, konsumen di PST BPS Kabupaten Pasaman tahun 2022 puas terhadap penerapan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS sebesar 95,86 persen, sedangkan konsumen tidak puas sebesar 4,14 persen.

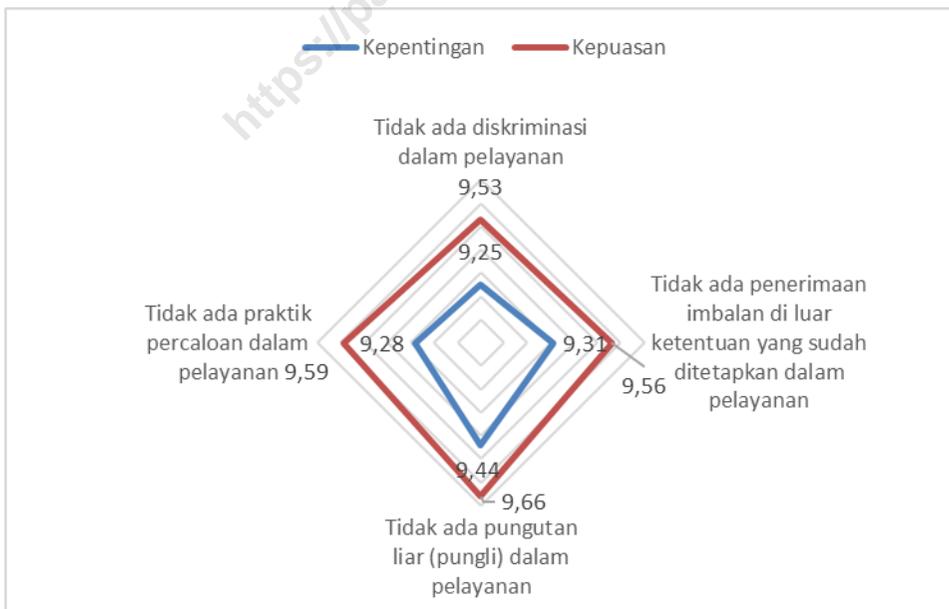


Gambar 4. 1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Pasaman Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi, 2022

4.2. Gap Analysis Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS

Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS dengan menggunakan gap analysis. Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Pasaman. Dalam gap analysis, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan.

Ada 4 atribut yang digunakan untuk melihat Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS, yaitu tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan. Berdasarkan Gambar 4.2, terlihat bahwa semua atribut Penerapan Perilaku Anti Korupsi yang ditanyakan konsumen di PST BPS Kabupaten Pasaman memiliki nilai gap positif, yaitu nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari nilai harapan (kepentingan).



Gambar 4. 2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi, 2022

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 4.1.

Tabel 4. 1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Pasaman, 2022

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,25	9,53	0,28
2.	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan	9,31	9,56	0,25
3.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,44	9,66	0,22
4.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,28	9,59	0,31

4.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. 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 ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 4 atribut anti korupsi. Nilai IPAK semakin mendekati 100 menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi semakin diterapkan dengan sangat baik pada PST BPS. IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Pasaman sebesar 95,86 pada tahun 2022. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Pasaman.

BAB 5

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

BERDASARKAN RAGAM DATA

Terdapat 3 besar ragam data yang paling dibutuhkan yaitu Data Sosial, Data Produksi, dan Data Nerwilis (Neraca Wilayah)



DATA SOSIAL

68,49%



DATA PRODUKSI

16,44%



DATA NERWILIS

12,33%

PUBLIKASI YANG PALING BANYAK DIBUTUHKAN

Terdapat 3 publikasi yang paling dicari konsumen PST BPS Kabupaten Pasaman yaitu Kabupaten Pasaman dalam Angka, Kecamatan Panti dalam Angka, dan Kecamatan Lubuk Sikaping dalam Angka



**KABUPATEN PASAMAN
DALAM ANGKA**



**KECAMATAN PANTI
DALAM ANGKA**

2



**KECAMATAN LUBUK
SIKAPING DALAM
ANGKA**

3

1

Bab 5

Analisis Kebutuhan Data

SKD 2022, selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan PST BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data serta mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS. Pada bab ini akan menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi kebutuhan data menurut jenis data, level data, periode data, dan perolehan data.

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

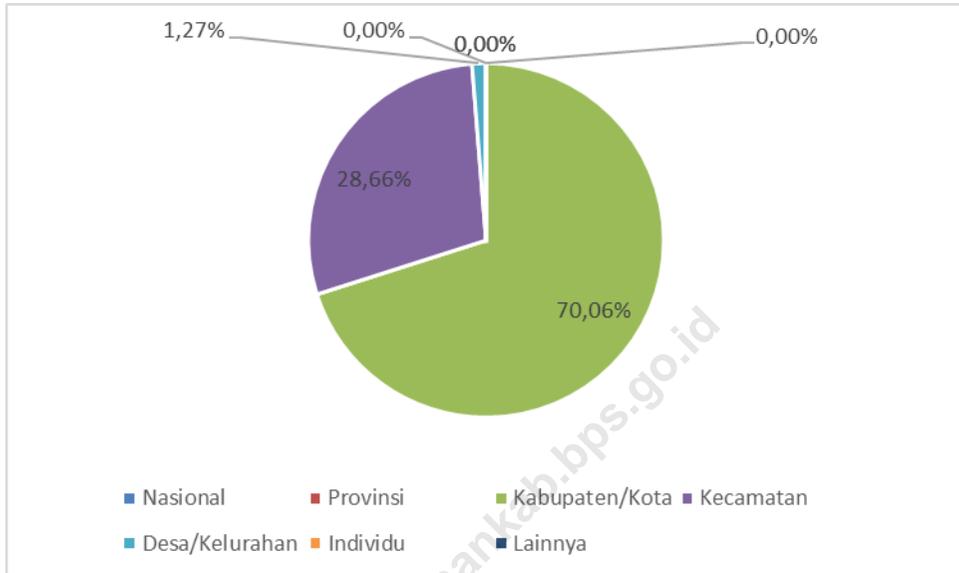
Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dicari (data). Misalnya, seorang pengguna data mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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 2022, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Pasaman. Secara umum, level penyajian data yang dicari oleh responden yaitu data pada level kabupaten (70,06 persen). Kemudian disusul data level kecamatan sebanyak 28,66 persen, dan data level desa sebanyak 1,27 persen. Sementara itu tidak ada

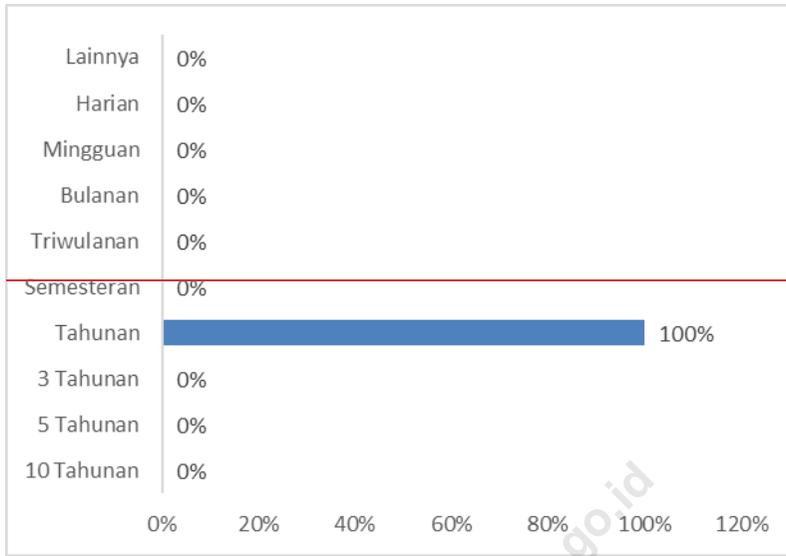
penyajian data level nasional, provinsi, individu, dan lainnya yang dicari responden. Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



Gambar 5. 1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Pasaman Menurut Level Data, 2022

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. Responden SKD 2022 BPS Kabupaten Pasaman 100 persen mencari data tahunan. Tidak ada responden yang mencari data dengan periode sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, ingguan, harian, dan lainnya. Adapun sebaran pencarian data menurut periode data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.2.

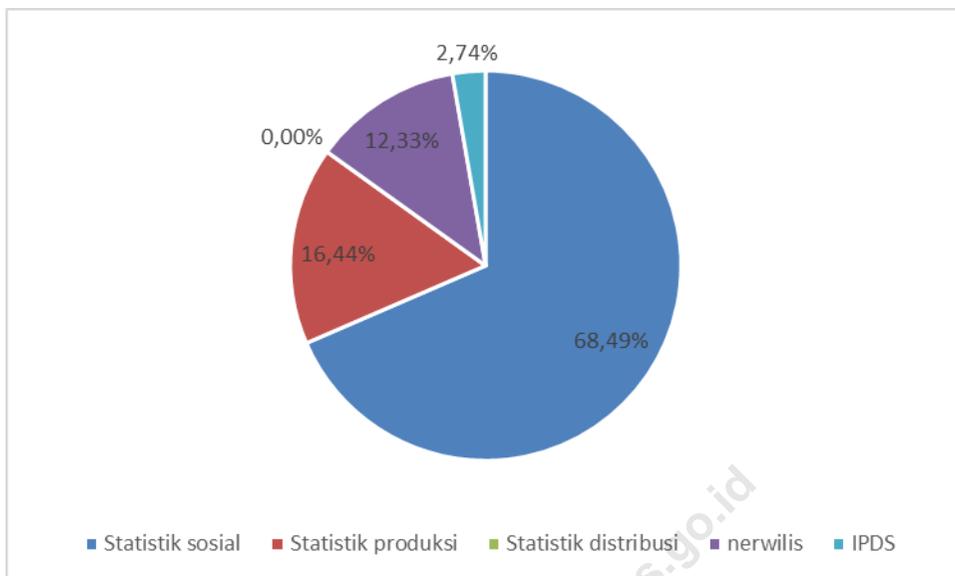


Gambar 5. 2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Pasaman Menurut Periode Data, 2022

5.3. Kebutuhan Data menurut Ragam Data

Jenis Data dikelompokkan menurut fungsi yang terdapat di BPS Kabupaten Pasaman yang selanjutnya disebut sebagai ragam data. Ragam data tersebut adalah ragam data tata usaha, ragam data statistik sosial, ragam data statistik produksi, ragam data statistik distribusi, ragam data neraca wilayah dan analisis statistik (Nerwilis), dan ragam data Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik (IPDS).

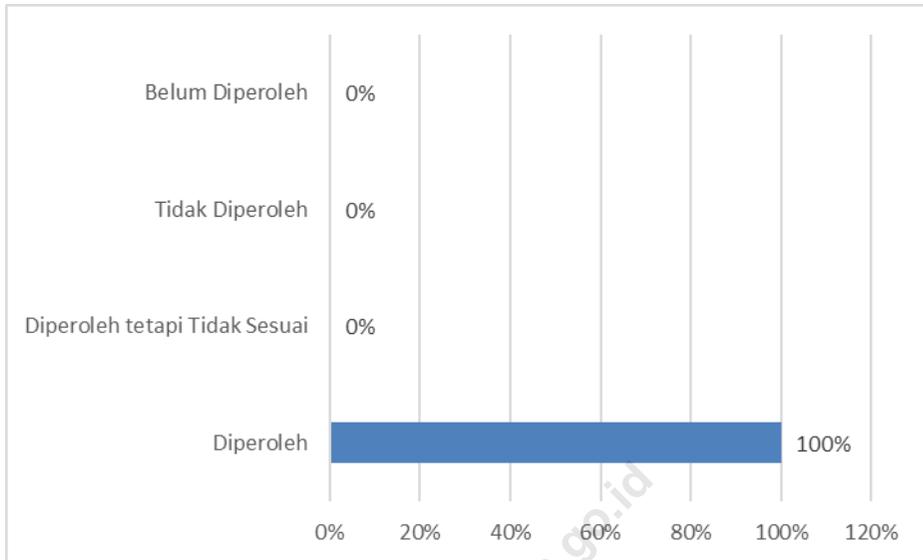
Gambar 5.3 menyajikan persentase kebutuhan data di PST BPS Kabupaten Pasaman menurut ragam data. Pada tahun 2022, ragam data sosial menjadi primadona sebagai data yang paling banyak dibutuhkan. Adapun persentase kebutuhan data ragam sosial yaitu sebesar 68,49 persen. Sementara itu, ragam data produksi menjadi data yang dibutuhkan kedua terbanyak setelah ragam data produksi, yaitu sebesar 16,44 persen. Selanjutnya data dengan urutan nomor 3 yaitu nerwilis sebesar 12,33 persen.



Gambar 5. 3. Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Pasaman Menurut Ragam Data, 2022

5.4. Kebutuhan Data menurut Jenis Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2022 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 Pasaman.

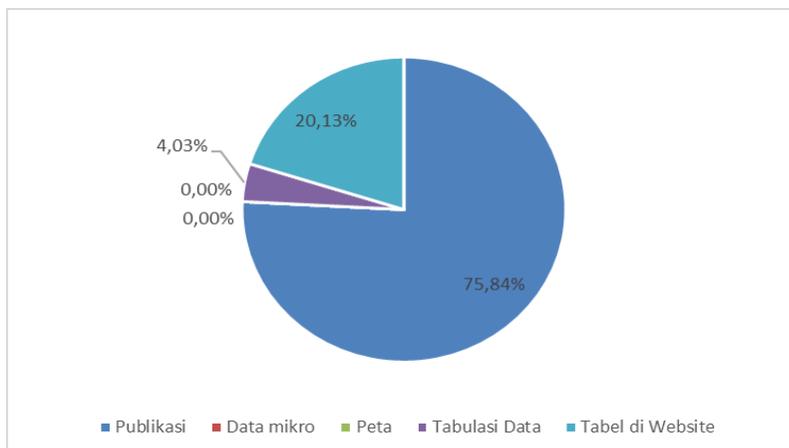


Gambar 5. 4. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Pasaman Menurut Jenis Data, 2022

Berdasarkan Gambar 5.4, sebesar 100,00 persen responden berhasil memperoleh data BPS dan sesuai dengan pencariannya atau dengan kata lain tidak ada responden yang memperoleh data tetapi tidak sesuai dengan yang dicari.

5.5. Kebutuhan Data menurut Sumber Data

Hasil penyelenggaraan kegiatan statistik yang dilakukan oleh BPS didiseminasikan dalam beberapa sumber data. SKD 2022 mengelompokkan sumber data menjadi lima jenis, yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di website. Gambar 5.5 menyajikan persentase perolehan data dari penyedia data BPS Pusat menurut jenis sumber data. Berdasarkan gambar tersebut, sebagian besar konsumen memperoleh data melalui sumber data publikasi (75,84 persen). Sementara itu, 20,13 persen data diperoleh konsumen melalui sumber data tabel di website. Selanjutnya data yang diperoleh konsumen melalui sumber tabulasi data sebesar 4,03 persen.



Gambar 5. 5. Persentase Kebutuhan Data di PST BPS Kabupaten Pasaman Menurut Sumber Data, 2022

Tabel 5.1 menampilkan 4 publikasi yang dibutuhkan dan diperoleh oleh konsumen dari penyedia data BPS Kabupaten Pasaman. Sama dengan hasil SKD 2021, Kabupaten Pasaman Dalam Angka masih menjadi primadona sebagai publikasi yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh oleh konsumen. Tingginya perolehan data dari Kabupaten Pasaman Dalam Angka dapat disebabkan oleh keragaman jenis data dan penyajian data yang terdapat dalam publikasi tersebut.

Tabel 5. 1. Empat Publikasi yang Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Pasaman, 2022

No.	Judul Publikasi
1.	Kabupaten Pasaman Dalam Angka
2.	Kecamatan Panti Dalam Angka
3	Kecamatan Lubuk Sikaping Dalam Angka
4.	Produk Domestik Regional Bruto Kabupaten Pasaman Menurut Lapangan Usaha

BAB 6

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

IKK = 96,67

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

Kepuasan Konsumen terhadap data
menurut aspek kualitas data

Kelengkapan

100%

Kemutakhiran

100%

Akurasi

100%



SUMBER: ANALISIS HASIL
SURVEI KEBUTUHAN DATA
BPS KABUPATEN PASAMAN
2022

Bab 6

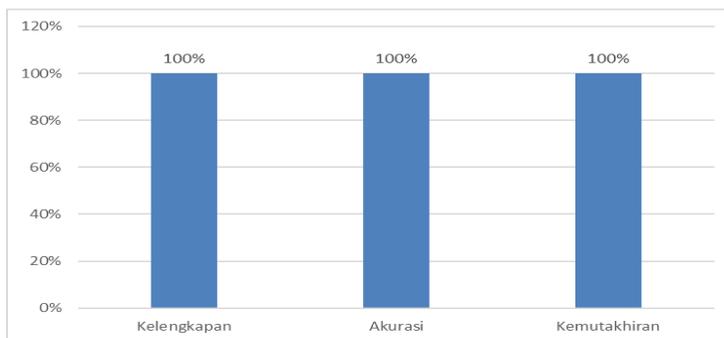
Analisis Kepuasan Kualitas Data

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Pasaman. Analisis tersebut meliputi kepuasan konsumen terhadap kualitas data secara umum serta menurut 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 Pasaman 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 Pasaman.

Berdasarkan Gambar 6.1, semua konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data, yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemitakhiran data.



Gambar 6. 1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Pasaman Menurut Aspek Kualitas Data, 2022

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 Pasaman. Nilai IKK terhadap kualitas data untuk PST BPS Kabupaten Pasaman tahun 2022 sebesar 96,67 yang artinya kualitas data dari penyedia BPS Kabupaten Pasaman masuk kategori Sangat Baik. Berdasarkan Gambar 6.2, IKK BPS di PST BPS Kabupaten Pasaman mengalami kenaikan sebesar 3,34 persen dari 93,33 pada tahun 2021 menjadi 96,67 pada tahun 2022. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kabupaten Pasaman semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Pasaman.



Gambar 6. 2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Kabupaten Pasaman, 2022

BAB 7 PENUTUP



IKK

PELAYANAN

94,59%

IKK

KUALITAS DATA

96,67%

Bab 7

Penutup

7.1. Kesimpulan

Dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik, BPS Kabupaten Pasaman melakukan identifikasi tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS melalui kegiatan SKD. Pencacahan responden SKD 2022 dilakukan secara manual dan elektronik dengan menggunakan kuesioner VKD22. Realisasi jumlah responden SKD 2022 di BPS Kabupaten Pasaman sebanyak 32 responden. Hasil SKD 2022 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Data disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini antara lain Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK), dan persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan kualitas data BPS.

Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2022 di PST BPS Kabupaten Pasaman. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan SKD2022 di PST BPS Kabupaten Pasaman secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di di PST BPS Kabupaten Pasaman yang sesuai target dan selesai tepat waktu.
2. Sebagian besar konsumen di BPS Kabupaten Pasaman tahun 2022 menggunakan data BPS sebagai rujukan utama (96,875 persen). Konsumen di PST BPS Kabupaten Pasaman didominasi oleh konsumen yang berasal dari Pemerintah Daerah (50,00 persen). Konsumen dengan pekerjaan utama terbesar adalah PNS/TNI/Polri sebesar 53,13 persen. Kemudian, pemanfaatan data terbesar digunakan untuk Pemerintahan (68,75 persen).

3. Jenis layanan yang paling banyak digunakan konsumen di PST BPS Kabupaten Pasaman adalah Akses Produk Statistik Pada Website BPS (52,27 persen). Sementara itu fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah melalui website BPS Kabupaten Pasaman (42,86 persen).
4. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS kabupaten Pasaman yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 97,51 persen.
5. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Pasaman digambarkan melalui IKK pelayanan. Nilai IKK terhadap Pelayanan PST BPS Kabupaten Pasaman adalah 94,59, artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Pasaman masuk kategori Sangat Baik.
6. Gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS digambarkan melalui IPAK. Pada tahun 2022, IPAK PST BPS Kabupaten Pasaman adalah sebesar 95,86, artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Pasaman.
7. Level kabupaten merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen (70,06 persen). Sementara itu periode data tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari konsumen (100,00 persen). Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Pasaman telah memperoleh data sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan (100,00 persen). Adapun ragam data yang paling banyak dibutuhkan adalah ragam data sosial (68,49 persen).
8. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Pasaman yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS sebesar 100,00 persen.
9. Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Pasaman disajikan menurut dimensi kualitas data yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemitakhiran data. Semua dimensi menunjukkan persentase kepuasan sebesar 100,00 persen.

7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Berdasarkan hasil *Importance and Performance Analysis* (IPA), atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kabupaten Pasaman adalah

1. Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.
2. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 12).
3. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui.

Selain itu, ada atribut pelayanan yang perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang telah disebutkan di atas. Atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS adalah:

1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen
2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan
3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan
4. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
5. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* mampu memberikan informasi yang jelas

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://pasamankab.bps.go.id>

Lampiran 1. Realisasi Jumlah Responden Menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data, 2022

Satker PST	Jumlah Responden	Metode Pengumpulan Data			
		Manual	PST	Email	Link
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Kabupaten Pasaman	32	4	-	10	18

Metadata Indikator

Konsep : Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data.

Definisi : Banyaknya konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu menurut metode pengumpulan data yang digunakan.

Secara garis besar, metode pengumpulan data dibedakan menjadi 2 yaitu manual dan *online*, dimana untuk metode *online* dibedakan menjadi 3:

- 1) PST; yaitu untuk responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST.
- 2) *Email*; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui *email*.
- 3) *Link*; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang didapatkan dari publik seperti pada *website*, aplikasi layanan, dll.

Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Metode Pengumpulan Data

Ukuran : Jumlah

Satuan : Orang

Rumus Penghitungan :
$$Y = \sum_{i=1}^4 x_i$$

Dengan:

Y = Total jumlah responden

x_i = Jumlah responden menurut metode pengumpulan data, dimana $i = 1$ (manual), 2 (email), 3 (PST), dan 4 (link)

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan metode pengumpulan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut metode pengumpulan data yang digunakan.

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

Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin, 2022 (%)

Satker PST (1)	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki (2)	Perempuan (3)
Nasional		
Pusat		
Provinsi		
Kabupaten		
Pasaman	25	75

Metadata Indikator

Konsep : Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.

Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Jenis Kelamin

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Rumus Penghitungan : $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

Dengan:

P_i = Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke-i

x_i = Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke-i

$y = \sum_{i=1}^2 x_i$ = Jumlah seluruh konsumen

$i = 1$ (laki-laki), 2 (perempuan)

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis kelamin.

Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama, 2022

Nama Daerah	Jumlah (orang)	Pelajar / Mahasiswa (%)	Peneliti/ Dosen (%)	PNS/ TNI/ Polri (%)	Pegawai BUMN/D (%)	Pegawai Swasta (%)	Wira swasta (%)	Pekerjaan Utama Lainnya (%)
PASAMAN	32	21,88	3,13	53,13	0	0	3,13	18,75

Metadata Indikator

Konsep : Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut pekerjaan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.

Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Pekerjaan Utama

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Rumus Penghitungan : $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

Dengan:

P_i = Persentase konsumen dengan pekerjaan utama ke-i

x_i = Jumlah konsumen dengan pekerjaan utama ke-i

$y = \sum_{i=1}^7 x_i$ = Jumlah seluruh konsumen

$i = 1$ (pelajar/mahasiswa), 2 (peneliti/dosen), 3 (PNS/TNI/Polri), 4 (Pegawai BUMN/D), 5 (Pegawai swasta), 6 (Wiraswasta), 7 (pekerjaan utama lainnya)

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pekerjaan utama tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pekerjaan utama

Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan, 2022

Nama Daerah	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah (%)	Pemerintahan (%)	Komersial (%)	Penelitian (%)	Pemanfaatan Lainnya (%)
PASAMAN	18,75	68,75	0	9,38	3,13

Metadata Indikator

Konsep : Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan hasil kunjungan

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut pemanfaatan hasil kunjungan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.

Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Pemanfaatan hasil kunjungan

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Rumus Penghitungan : $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

Dengan:

P_i = Persentase konsumen dengan pemanfaatan hasil kunjungan ke-i

x_i = Jumlah konsumen dengan pemanfaatan hasil kunjungan ke-i

$y = \sum_{i=1}^5 x_i$ = Jumlah seluruh konsumen

i = 1 (tugas sekolah/tugas kuliah), 2 (pemerintahan), 3 (komersial), 4 (Penelitian), 5 (Pemanfaatan lainnya)

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pemanfaatan hasil kunjungan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pemanfaatan hasil kunjungan

Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan, 2022

Nama Daerah	Perpustakaan (%)	Pembelian Publikasi BPS(%)	Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik(%)	Akses Produk Statistik Pada Website BPS(%)	Konsultasi Statistik(%)	Rekomendasi Kegiatan Statistik(%)
PASAMAN	4,55	0	0	52,27	38,64	4,55

Metadata Indikator

Konsep : Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang digunakan

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut Jenis Layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.

Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Jenis Layanan yang digunakan

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Rumus Penghitungan : $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

Dengan:

P_i = Persentase konsumen dengan Jenis Layanan yang digunakan ke-i

x_i = Jumlah konsumen dengan Jenis Layanan yang digunakan ke-i

$y = \sum_{i=1}^2 x_i$ = Jumlah seluruh konsumen

i = 1 (perpustakaan), 2 (pembelian publikasi), 3 (pembelian data mikro/peta wilayah kerja statistik), 4 (akses produk statistik pada website BPS), 5 (konsultasi statistik), 6 (rekomendasi kegiatan statistik)

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan Jenis Layanan yang digunakan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut Jenis Layanan yang digunakan

Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS sebagai Rujukan Utama, 2022

Kode Daerah	Nama Daerah	Jumlah	Sebagai Rujukan Utama (%)	Bukan Rujukan Utama (%)
1309	PASAMAN	32	96,875	3,125

Metadata Indikator

- Konsep : Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Penggunaan data BPS sebagai rujukan utama
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut Penggunaan data BPS sebagai rujukan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Penggunaan data BPS sebagai rujukan utama
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
- Dengan:
- P_i = Persentase konsumen dengan Penggunaan data BPS sebagai rujukan utama ke-i
- x_i = Jumlah konsumen dengan Penggunaan data BPS sebagai rujukan utama ke-i
- $y = \sum_{i=1}^2 x_i$ = Jumlah seluruh konsumen
- $i = 1$ (Sebagai rujukan utama), 2 (bukan rujukan utama)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan Penggunaan data BPS sebagai rujukan utama tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut Penggunaan data BPS sebagai rujukan utama

Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS				
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut?				
Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10				
Sangat tidak penting /tidak puas				
Sangat penting /puas				
No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
5	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
6	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan: (sesuai Blok 1. Rincian 12).	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
8	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
10	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui (contoh: Kotak saran dan pengaduan, website https://pengaduanbps.go.id , e-mail bpsqa@bps.go.id)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
11	Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (BRI4 berkode L). Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
12	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
13	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
14	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
15	Tidak ada praktik perceloan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>

Blok IV. Catatan

Tuliskan kritik dan saran terhadap produk dan layanan data/informasi statistik yang disediakan oleh BPS

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

4

ST 2023

SENSUS PERTANIAN

BerAKHLAK

Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

DATA

MENCERDASKAN BANGSA

**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN PASAMAN**

Jalan Abdul Latif Nomor 5

Lubuk Sikaping, Kabupaten Pasaman

Telp: (0753)20062, Fax: (0753)20914

Homepage: <http://pasamankab.bps.go.id>

E-mail: bps1309@bps.go.id

