

No Katalog : 1399013.5301

**ANALISIS HASIL
SURVEI KEPUASAN DATA
BPS KABUPATEN SUMBA BARAT**

2021



<https://sumbar.kab.bps.go.id>



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN SUMBA BARAT**

**ANALISIS HASIL
SURVEI KEPUASAN DATA
BPS KABUPATEN SUMBA BARAT**

2021



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Sumba Barat 2021

ISBN: 978-623-6216-20-0

Nomor Publikasi: 53010.2132

Katalog: 1399013.5301

Ukuran Buku: 14.8 cm x 21 cm

Jumlah Halaman: xi + 77 halaman

Naskah:

BPS Kabupaten Sumba Barat

Penyunting:

BPS Kabupaten Sumba Barat

Desain Kover:

BPS Kabupaten Sumba Barat

Diterbitkan oleh:

© BPS Kabupaten Sumba Barat

Sumber Ilustrasi:

www.freepik.com

Dicetak oleh:

Badan Pusat Statistik

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

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

Tim Penyusun

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Sumba Barat 2021

Pengarah:

Ir. Joke Ratna Christina

Penanggung Jawab:

Anggriani Taroci Ballu, SST

Editor:

Anggriani Taroci Ballu, SST

Penulis:

Anggriani Taroci Ballu, SST

Desain Infografis:

Anggriani Taroci Ballu, SST

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), sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa selalu berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS 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, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data dan persepsi kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan BPS.

Pada tahun 2021, 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 2021 salah satunya disajikan dalam publikasi dengan judul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Sumba Barat 2021” 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. 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. Saran dan masukan yang membangun sangat kami harapkan untuk perbaikan ke depan. Terima kasih dan selamat membaca.

Waikabubak, Desember 2021
Kepala Badan Pusat Statistik
Kabupaten Sumba Barat



Ir. Joke Ratna Christina

NIP. 19681015 199401 2 001

Daftar Isi

Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
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.....	10
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	20
1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021	20
Bab 2. Segmentasi Konsumen	23
2.1. Gambaran Umum Konsumen.....	25
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik.....	25
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	28
29	
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan	29
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS	30
2.6. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	31
Bab 3. Analisis Kepuasan Layanan.....	33
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan.....	35

3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data	36
Konsumen yang puas terhadap akses data BPS adalah sebesar 100%. Hal ini perlu ditingkatkan dan dipertahankan terutama kualitas data serta sarana dan prasarana untuk mendukung kemudahan mengakses data BPS.....	
	36
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana	36
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS.....	36
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS	42
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	43
Bab 4 Analisis Persepsi Anti Korupsi	44
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS.....	46
4.2. Gap Analysis Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS Kabupaten Sumba Barat	46
4.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS	48
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data	50
5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data.....	52
5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data.....	53
5.3. Kebutuhan Data menurut Sumber Data	53
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data	55
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS.....	57
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS	57
Bab 7 Penutup	59
7.1. Kesimpulan	61
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan	61
Daftar Pustaka	64
Lampiran	66

Daftar Tabel

Tabel 1. 1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK.....	16
Tabel 1. 2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan.....	17
Tabel 2. 1. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	25
Tabel 2.2. 1. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur	26
Tabel 2.2. 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin	26
Tabel 2.2. 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	27
Tabel 2.2. 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama	27
Tabel 2.2. 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Instansi/Institusi	28
Tabel 2.3. 1. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	29
Tabel 3.4. 1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS kabupaten Sumba Barat.....	41
Tabel 4.2. 1. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS Kabupaten Sumba Barat.....	47
Tabel 5. 1. Persentase Kebutuhan Data Menurut Level Data	52
Tabel 5. 2. Persentase Kebutuhan Data Menurut Periode Data	53

Daftar Gambar

Gambar 1 1. Diagram <i>Cartesius Importance and Performance Analysis</i>	13
Gambar 1 2 Persentase responden menurut metode pengumpulan data	22
Gambar 2 1. Persentase Konsumen Data Tahun 2021 Menurut Jenis Kelamin	26
Gambar 2 2. Persentase Konsumen Data Tahun 2021 Menurut Pekerjaan Utama	28
Gambar 2 3 Persentase Konsumen Data Tahun 2021 Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	29
Gambar 2 4. Persentase Konsumen Data Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	30
Gambar 2 5. Persentase Konsumen Data Tahun 2021 Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data BPS	31
Gambar 2 6 Persentase Konsumen yang menggunakan Data BPS dalam Perencanaan dan Evaluasi Pembangunan Nasional.....	31
Gambar 3 1. Persentase Konsumen yang Puas dengan Layanan Data BPS	35
Gambar3 2. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pemenuhan Sarana dan Prasarana BPS.....	36
Gambar 3 3. Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan dengan Layanan Data	42
Gambar 5 1. Persentase Kebutuhan Data menurut Sumber Data	54

Daftar Lampiran

Lampiran 1. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin	68
Lampiran 2. Rencana Tindak Lanjut Untuk Meningkatkan Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Prioritas Unsur Pelayanan BPS Kabupaten Sumba Barat.....	69
Lampiran 3. Kuesioner VKD21.....	70

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

Bab 1. Pendahuluan



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 penyebarluasan data dan informasi statistik dilakukan dengan menyediakan unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS baik tingkat pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota di seluruh Indonesia.

Salah satu bentuk evaluasi terhadap kualitas pelayanan PST BPS melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Di sisi lain, BPS sebagai penyedia data statistik, perlu melakukan analisis terhadap kebutuhan data konsumen serta kualitas data dan informasi statistik yang dihasilkan BPS, sehingga BPS menyelenggarakan Survei Kebutuhan Data (SKD). Cakupan responden SKM dan SKD saling beririsan yaitu sama-sama pengguna data BPS, sehingga pelaksanaan SKM diintegrasikan ke dalam SKD yang rutin dilaksanakan setiap tahun di seluruh PST BPS.

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*). Penggunaan metode ini semakin membantu pada pelaksanaan SKD tahun 2020 karena dimulainya kondisi adaptasi kebiasaan baru. Berkaitan dengan kondisi pandemi yang masih terjadi pada tahun 2021, maka pengumpulan data survei dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan metode *online*. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan serta penyesuaian pelaksanaan survei senantiasa dilakukan.

1.2. Tujuan dan Manfaat

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.

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 dapat dijabarkan dalam rincian 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. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2021 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2021 sampai periode akhir pencacahan.
- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- d. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- e. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- f. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- g. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- i. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- k. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.

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

1.3.2. 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.

Layanan di 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.

Berkenaan dengan semakin berkembangnya teknologi dan informasi serta terdapat tuntutan keterbukaan informasi publik seperti tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008, maka BPS selanjutnya melakukan upaya-upaya agar dapat memenuhi salah satu pasal yang menyebutkan bahwa setiap informasi publik harus dapat diperoleh setiap pemohon informasi publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana. Salah satu upaya tersebut adalah BPS melakukan penyediaan data yang mudah diperoleh melalui *website* BPS atau <https://www.bps.go.id>.

1.3.3. Kepuasan Layanan

Instansi penyelenggara pelayanan publik dalam melakukan evaluasi mengenai kepuasan pelayanan menilai kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan. 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 atau 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 2021 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 2021 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS. 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 2021 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

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:

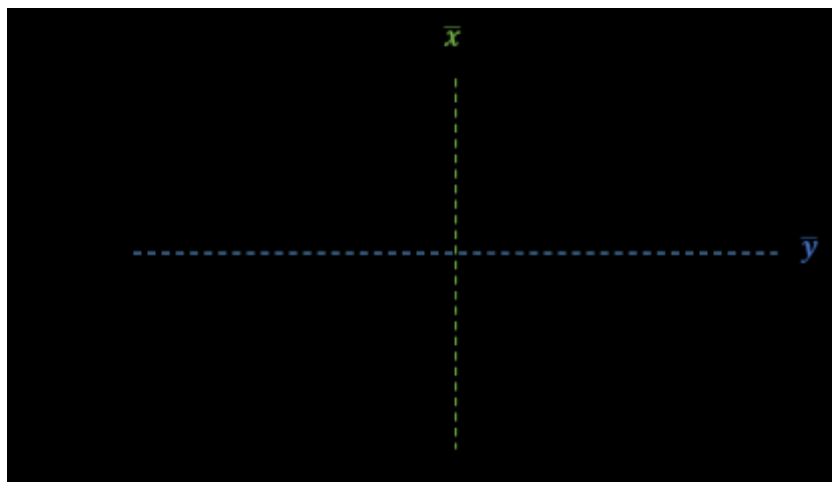
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

2. Diagram Cartesius

Diagram cartesius 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

**Indeks
Kepuasan
Konsumen
(IKK)**

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 SKD2021 pada periode pelaksanaan.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2021 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 SKD2020, 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 2021 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 kemitakhiran 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
1. Menghitung Penimbang	<p>Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan.</p> <p>Rumus penimbang:</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{11} \bar{y}_i}$ <p>dengan:</p> <p>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.</p> <p>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> $\sum_{i=1}^3 w_i = 1$
2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan.</p> <p>Rumus IKK':</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^3 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^3 w_i} = \sum_{i=1}^3 \frac{10}{30} \bar{x}_i$ <p>dengan:</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>	\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i
3. Menghitung IKK	<p>Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:</p> $IKK = \frac{IKK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$ <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:

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

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

$$i = 1,2,3,4$$

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:

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

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 SKD2021.

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

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

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

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

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

Bab 7 Penutup, berisi kesimpulan hasil SKD 2021 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2022 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Pusat.

1.6. Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2021 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 2021

Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2021. 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.

Pelaksanaan SKD 2021 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah sebesar 18.227 responden dari total target responden sebanyak 17.200. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 105,97 persen untuk seluruh PST penyelenggara SKD 2021. Pencapaian target pengumpulan SKD 2021 secara keseluruhan terpenuhi baik di

BPS Pusat, BPS Provinsi, serta BPS Kabupaten Kota, dimana minimal responden yang diperoleh adalah sesuai dengan target yang ditetapkan.

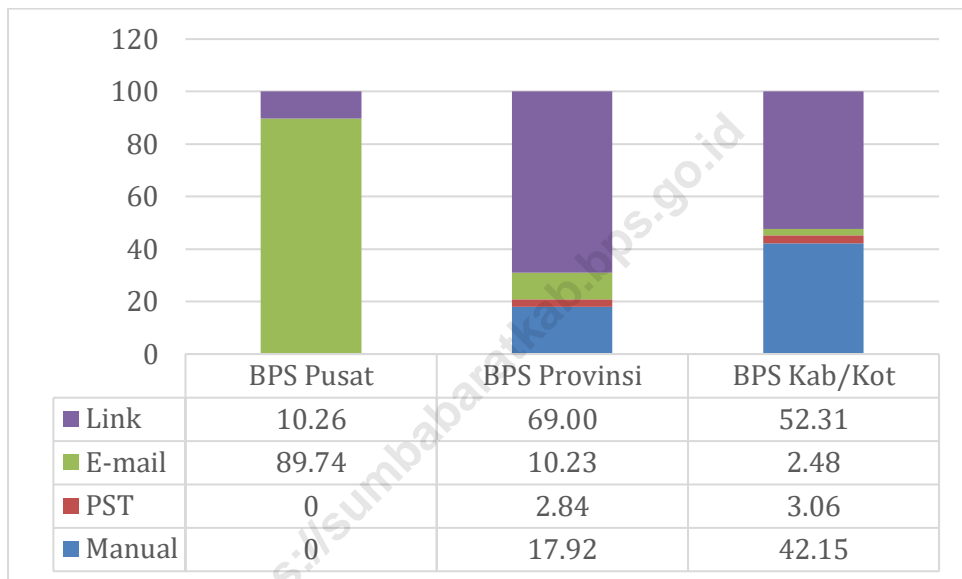
Berdasarkan metode pengumpulan data pada seluruh PST penyelenggara SKD metode CAWI lebih banyak digunakan, pada seluruh penyelenggara PST. Hal ini terkait dengan kondisi adaptasi kebiasaan baru yang diantaranya termasuk pemberian pelayanan secara *daring* atau *online*. Secara rinci pengumpulan SKD terbagi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

Metode pengumpulan SKD 2021 secara nasional didominasi dengan metode *link* atau sebesar 54,36 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data melalui CAWI sudah mulai familiar digunakan mengingat tingginya persentase responden yang mengisi melalui metode ini. Meskipun demikian metode pengentrian secara manual masih banyak digunakan yaitu sebanyak 38,28 persen. Metode ini dilaksanakan salah satunya pada PST yang masih melakukan pelayanan secara *offline*, serta pada wilayah yang mempunyai kendala terkait jaringan maupun sinyal jika dilakukan secara CAWI.

Jika dilihat berdasarkan wilayah PST penyelenggara SKD, untuk BPS Pusat dikarenakan selama periode pencacahan tidak terdapat pelayanan secara online, semua responden melaksanakan survei secara mandiri dan *online* baik mengisi melalui *e-mail* yang dikirimkan maupun *link* yang diperoleh dari *website* maupun

lainnya. Responden yang mengisi melalui *e-mail* yang dikirimkan adalah sebanyak 89,74 persen dan responden yang mengisi melalui *online link* adalah sebesar 10,26 persen. Hal tersebut tidak sejalan jika dibandingkan dengan metode pengumpulan untuk PST BPS Provinsi maupun BPS Kabupaten/Kota dimana responden yang mengisi melalui *online link* merupakan metode paling banyak digunakan atau secara berturut-turut sebesar 69,00 persen dan 52,31 persen.



Gambar 1 2 Persentase responden menurut metode pengumpulan data

Bab 2. Segmentasi

Konsumen



Bab 2 Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kabupaten Sumba Barat Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan BPS Kabupaten Sumba Barat 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.

Tabel 2. 1. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

Kode Daerah	Nama Daerah	Jumlah Konsumen	Sebagai Rujukan Utama (%)	Bukan Rujukan Utama (%)
5301	SUMBA BARAT	30	96.6667	3.3333

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

Tabel 2.2. 1. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur

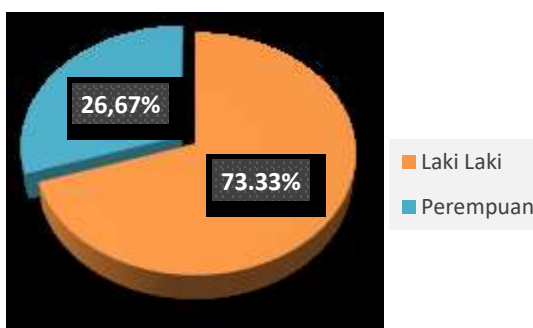
Kode Daerah	5301
Nama Daerah	SUMBA BARAT
Jumlah Konsumen	30
< 16thn (%)	0
16thn - 25thn (%)	16.67
26thn - 35thn (%)	16.67
36thn - 45thn (%)	46.67
46thn - 55thn (%)	10
56thn - 65thn (%)	10
> 65thn (%)	0

Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin terlihat bahwa persentase terbesar konsumen data BPS baik di Kabupaten Sumba Barat dan Kabupaten Sumba Tengah dalam satu tahun terakhir adalah laki-laki yaitu sebesar 73,33% sedangkan perempuan sebesar 26,67%.

Tabel 2.2. 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Kode Daerah	5301
Nama Daerah	SUMBA BARAT
Jumlah Konsumen	30
Laki-laki (%)	73.33
Perempuan (%)	26.67



Gambar 2.1. Persentase Konsumen Data Tahun 2021 Menurut Jenis Kelamin

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Tabel 2.2. 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

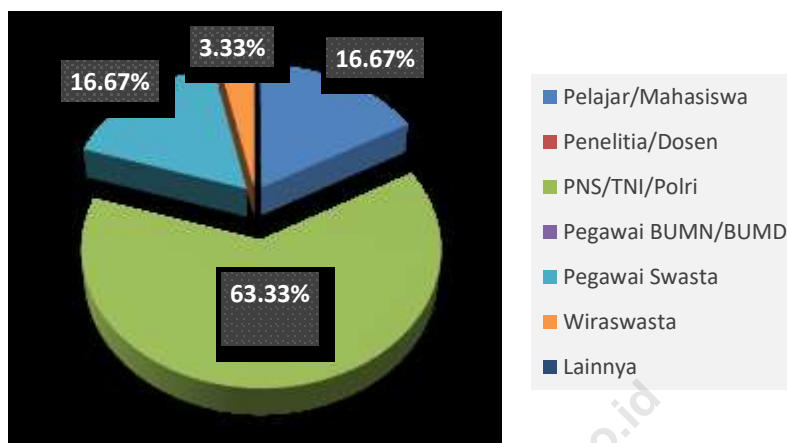
Kode Daerah	5301
Nama Daerah	SUMBA BARAT
Jumlah	30
Kurang dari atau sama dengan SLTA/Sederajat (%)	26.67
D1/D2/D3 (%)	3.33
D4/S1 (%)	63.33
S2 (%)	6.67
S3 (%)	0

Pekerjaan Utama

Konsumen data terbesar menurut pekerjaan utama responden di Kabupaten Sumba Barat dan Kabupaten Sumba Tengah adalah PNS/TNI/Polri (63,33%), kemudian disusul pelajar/mahasiswa (16,67%), egawai swasta (16,67%) serta wiraswaasta (3,33%). Hal ini menjelaskan bahwa ODP (Organisasi Perangkat Daerah) sangat membutuhkan data BPS untuk berbagai kebutuhan seperti perencanaan, monitoring/evaluasi dan penyebaran informasi/jurnalistik.

Tabel 2.2. 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Kode Daerah	5301
Nama Daerah	SUMBA BARAT
Jumlah	30
Pelajar/Mahasiswa (%)	16.67
Peneliti/Dosen (%)	0
PNS/TNI/Polri (%)	63.33
Pegawai BUMN/BUMD (%)	0.00
Pegawai Swasta (%)	16.67
Wiraswasta(%)	3.33
Lainnya (%)	0.00



Gambar 2.2. Persentase Konsumen Data Tahun 2021 Menurut Pekerjaan Utama

Instansi/Institusi

Tabel 2.2. 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Instansi/Institusi

Kode Daerah	5301
Nama Daerah	SUMBA BARAT
Jumlah	30
Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri (%)	16.67
Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri (%)	0
Kementerian & Lembaga Pemerintah (%)	13.33
Lembaga Internasional (%)	0
Media Massa (%)	0
Pemerintah Daerah (%)	53.33
Perbankan (%)	0
BUMN/BUMD (%)	0
Swasta Lainnya (%)	16.67
Kategori Instansi Lainnya (%)	0

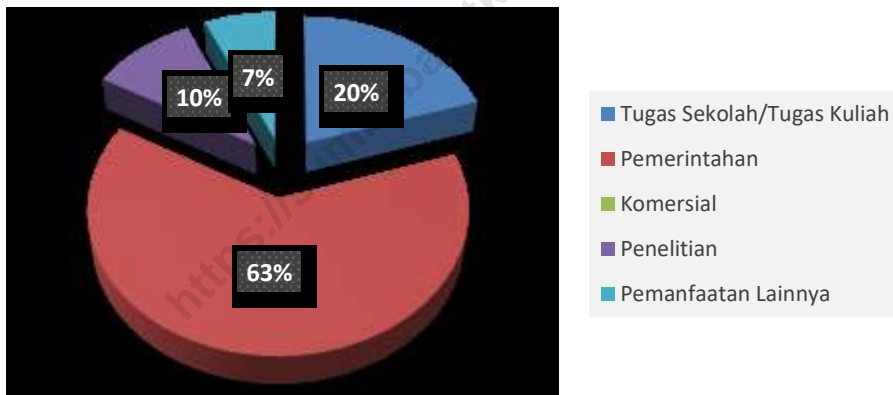
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Berdasarkan Tabel 2.3. dapat diketahui bahwa responden di Kabupaten Sumba Barat dan Sumba Tengah cenderung menggunakan data BPS untuk keperluan Pemerintah dalam hal perencanaan dan evaluasi sebesar 63,33%. Data BPS juga banyak dimanfaatkan pelajar dan mahasiswa dalam menyelesaikan tugas

sekolah/tugas kuliah sebesar 20%, pemanfaatan untuk penelitian 10%, dan pemanfaatan lainnya 6,67%.

Tabel 2.3. 1. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Kode Daerah	5301
Nama Daerah	SUMBA BARAT
Jumlah	30
Tugas Sekolah/Tugas Kuliah (%)	20
Pemerintahan(%)	63.33
Komersial (%)	0
Penelitian (%)	10
Pemanfaatan Lainnya(%)	6.67



Gambar 2 3 Persentase Konsumen Data Tahun 2021 Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

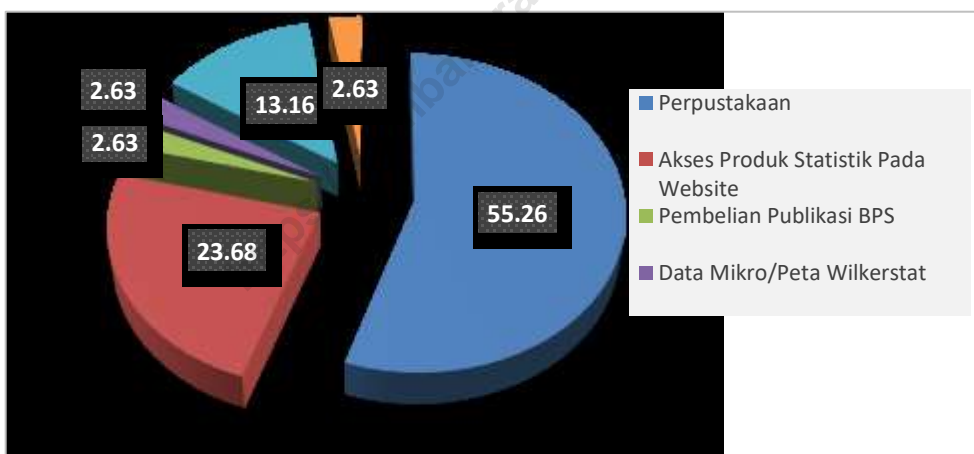
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

BPS menyediakan 6 jenis layanan yang dapat diakses oleh pengguna untuk memperoleh data. Berdasarkan tabel 2.4. dapat dilihat bahwa sebanyak 55,26% pengguna data memanfaatkan Layanan Perpustakaan; 23,68% pengguna memanfaatkan Layanan akses produk statistik melalui Website; 2,63% pengguna

data memanfaatkan Layanan Pembelian Produk Publikasi, Data Mikro/Peta wilkerstat dan Layanan rekomendasi statistik; 13,16% pengguna memanfaatkan Layanan Konsultasi Kegiatan.

2.4. 1. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan

Kode Daerah	5301
Nama Daerah	SUMBA BARAT
Jumlah	30
Perpustakaan(%)	55.26
Pembelian Publikasi BPS(%)	2.63
Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik(%)	2.63
Akses Produk Statistik Pada Website BPS(%)	23.68
Konsultasi Statistik(%)	13.16
Rekomendasi Kegiatan Statistik(%)	2.63



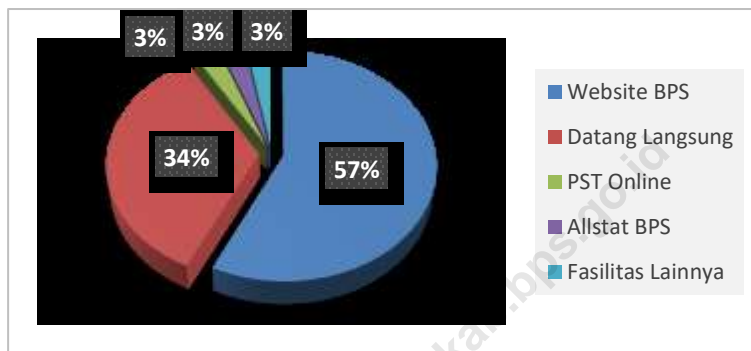
Gambar 2.4. Persentase Konsumen Data Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

2.5. 1. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS

Kode Daerah	5301
Nama Daerah	SUMBA BARAT

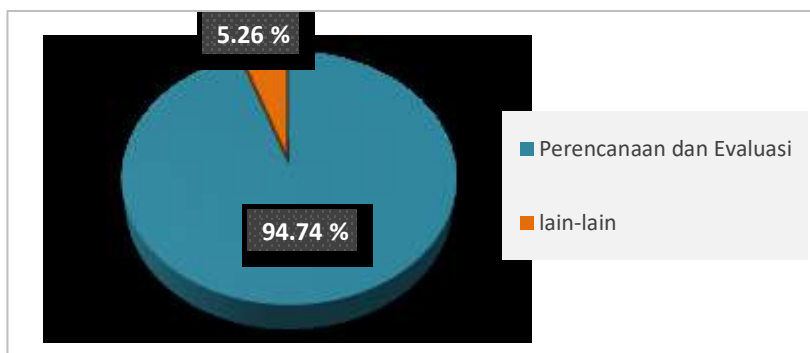
Jumlah	30
Datang Langsung ke PST (%)	34.29
Aplikasi PST Online (%)	2.86
Website BPS (%)	57.14
AllstatsBPS (%)	2.86
Fasilitas Lainnya (%)	2.86



Gambar 2.5. Persentase Konsumen Data Tahun 2021 Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data BPS

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

Persentase konsumen (K/L/OPD) yang menggunakan data BPS dalam perencanaan dan evaluasi pembangunan Nasional sebesar 87,50%. Hal ini perlu ditingkatkan lagi dari ragam data, dan kerjasama dengan OPD melalui pembinaan statistik sektoral.



Gambar 2.6. Persentase Konsumen yang menggunakan Data BPS dalam Perencanaan dan Evaluasi Pembangunan Nasional

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

Bab 3. Analisis Kepuasan Layanan

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



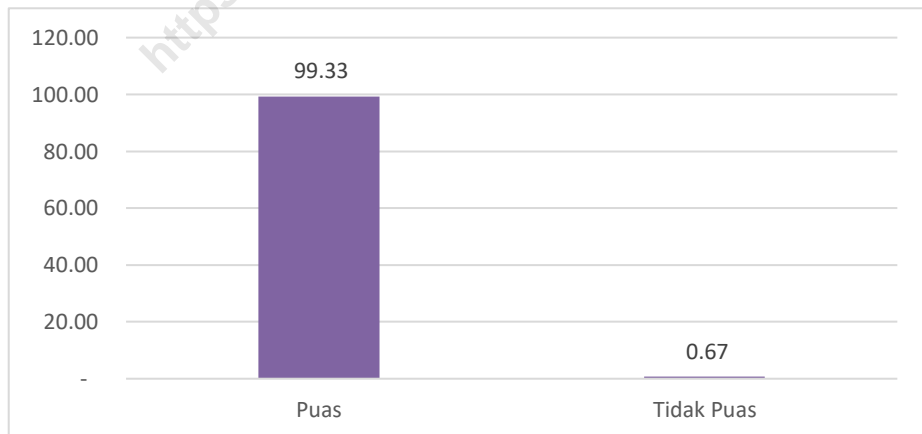
Bab 3

Analisis Kepuasan Layanan

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

Konsumen yang puas dengan layanan data BPS adalah sebesar 99,33%, hal ini mengingat jenis layanan data BPS sudah semakin beragam dan semakin mudah. Selain itu BPS Kabupaten Sumba Barat juga menyediakan akses internet gratis bagi pengunjung.



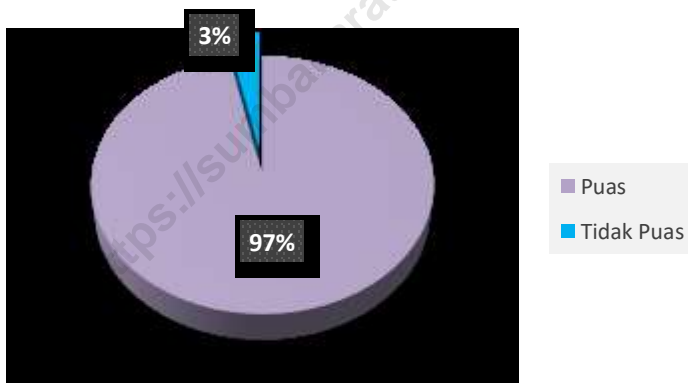
Gambar 3 1. Persentase Konsumen yang Puas dengan Layanan Data BPS

3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

Konsumen yang puas terhadap akses data BPS adalah sebesar 100%. Hal ini perlu ditingkatkan dan dipertahankan terutama kualitas data serta sarana dan prasarana untuk mendukung kemudahan mengakses data BPS.

3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Dari Gambar 3.3. menunjukkan bahwa sebanyak 97% responden SKD merasa sangat puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana BPS seperti akses internet, sarana untuk mengakses data (hardware maupun software) yang tersedia. Selain itu, ruangan Pelayanan Statistik Terpadu (PST) yang disediakan dalam melayani konsumen data BPS.



Gambar 3 2. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pemenuhan Sarana dan Prasarana BPS

3.4. Gap Analysis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

Gap Analysis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS merupakan hasil analisis dari jawaban pada Blok II yang berisi pertanyaan mengenai kepuasan terhadap layanan BPS. Terdapat 15 (lima belas) pertanyaan yang berkaitan dengan layanan BPS. Setiap pertanyaan akan ditanyakan mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan.

- Tingkat kepentingan adalah gambaran pelayanan yang seharusnya diberikan BPS sesuai dengan keinginan/harapan konsumen.
- Tingkat kepuasan adalah kinerja petugas di unit PST yang dirasakan konsumen.

Selanjutnya, penilaian tingkat kepentingan dilakukan dengan memberikan bintang sejumlah tingkat kepentingan yang sesuai menurut responden. Jumlah bintang yang dapat diberikan adalah dari 1 hingga 10. Dimana 1 bintang adalah sangat tidak penting, dan 10 bintang adalah sangat penting. Begitu juga dengan pemberian nilai tingkat kepuasan, penilaian dilakukan dengan memberikan bintang sejumlah tingkat kepuasan yang sesuai seperti responden rasakan. Jumlah bintang yang dapat diberikan adalah dari 1 hingga 10. Dimana 1 bintang adalah sangat tidak puas, dan 10 bintang adalah sangat puas.

Konsep Definisi yang digunakan pada Blok II:

1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi. Bagaimana persepsi responden terhadap persyaratan yang ditetapkan, apakah mudah dipenuhi atau tidak.

2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Informasi dan alur prosedur pelayanan harus dipasang pada tempat yang mudah terlihat di ruang pelayanan dan/atau aplikasi serta dapat diketahui oleh konsumen. Pertanyaan ini digunakan untuk menangkap persepsi responden terhadap prosedur pelayanan yang ditetapkan, apakah mudah dilaksanakan atau berbelit-belit.

3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Apabila terjadi keterlambatan dari kesepakatan awal, petugas memberikan informasi kepada konsumen. Khusus pelayanan yang bersifat online, jangka waktu terhitung sejak pertama kali konsumen membuka aplikasi sampai dengan konsumen selesai memperoleh data/informasi statistik yang dibutuhkan.

4. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Tidak semua produk BPS berbayar, banyak produk dan layanan yang gratis. Pengaturan mengenai jenis dan tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) pada BPS diatur dalam PP Nomor 7 Tahun 2015.

5. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.

Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan janji yang diberikan. Apabila terjadi ketidaksesuaian dari kesepakatan awal, petugas memberikan informasi kepada konsumen.

6. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, peralatan menggunakan teknologi, dan lain-lain).

- Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (seperti Gedung, tanah, dan lain-lain).
- Sarana dan prasarana pendukung pelayanan meliputi ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, toilet khusus pengguna layanan, dan sarana bagi yang berkebutuhan khusus, serta aplikasi pelayanan online bagi responden yang menggunakan layanan online.
- Di PST tersedia sarana dan prasarana pendukung pelayanan yang nyaman dan mudah digunakan.

7. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan

Data BPS mudah diakses dan diperoleh menggunakan fasilitas yang disediakan. Fasilitas utama adalah fasilitas layanan yang paling mendukung konsumen dalam menerima produk layanan. Penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan merujuk kepada fasilitas utama yang digunakan.

8. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.

Petugas pelayanan responsif.

Petugas sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan dan peduli terhadap keluhan konsumen. Dalam melayani konsumen, petugas harus mempunyai sikap sebagai berikut:

1. Pantas dan menarik, elok (luwes) dalam memberikan pelayanan;
2. Dapat berkomunikasi dengan baik;
3. Mempromosikan produk layanan;
4. Mengucapkan terima kasih.

Jika fasilitas yang digunakan adalah fasilitas online (misal Website BPS, Allstat BPS, Sirusa, dll), penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dilakukan terhadap baik atau tidaknya fungsi fitur-fitur yang ada pada aplikasi tersebut. Sebagai contoh, suatu menu pada aplikasi yang ketika diklik akan menampilkan laman sesuai dengan judul menu tersebut (tidak keluar error).

9. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.

Petugas memiliki pengetahuan yang memadai dan kompeten dalam memberikan penjelasan, terutama mengenai data dan publikasi BPS.

Jika fasilitas yang digunakan adalah fasilitas online (misal Website BPS, Allstat BPS, Sirusa, dll), penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dilakukan terhadap kejelasan dan kelengkapan informasi konten pada aplikasi tersebut.

10. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.

Contoh fasilitas pengaduan: kotak saran dan pengaduan, website <https://pengaduan.bps.go.id>, e-mail bpshq@bps.go.id).

Fasilitas pengaduan wajib tersedia di setiap area pelayanan publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, BPS menjalankan amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 28, di antaranya penyediaan fasilitas kotak saran dan pengaduan.

Pertanyaan ini bertujuan untuk mengetahui kemudahan konsumen dalam mengetahui dan melihat keberadaan fasilitas pengaduan.

11. Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.

Penanganan pengaduan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Rincian pertanyaan ini hanya terisi jika responden pernah melakukan pengaduan terkait layanan data BPS selama periode 1 Januari 2021 sampai dengan saat pengumpulan data. Penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dilakukan terhadap tindak lanjut dan informasi terkait pengaduan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik kepada responden. Rincian ini diisi apabila responden pernah melakukan pengaduan (Blok 1 Rincian 14 berkode 1), responden dapat mengosongkan penilaian pada rincian ini apabila tidak pernah melakukan pengaduan (Blok 1 Rincian 14 berkode 2).

12. Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.

Diskriminasi dalam pelayanan adalah perbedaan perlakuan kepada konsumen dalam pelayanan, misalnya perlakuan khusus atau membeda-bedakan pelayanan karena faktor suku, agama, kekerabatan, almamater, dan sejenisnya.

13. Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.

Penerimaan imbalan adalah perbuatan menerima suatu pemberian dari konsumen di luar ketentuan dengan maksud sebagai balas jasa atas pelayanan petugas. Pemberian imbalan dari konsumen dapat berbentuk uang, barang, maupun fasilitas. Pemberian imbalan uang antara lain untuk alasan administrasi, transpor, rokok, kopi, dan sejenisnya di luar

ketentuan. Pemberian imbalan barang antara lain berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, pakaian, bahan pangan, dan lain-lain di luar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas antara lain berupa akomodasi (hotel), perjalanan/jasa transpor, komunikasi, hiburan, voucher belanja, dan sejenisnya diluar ketentuan.

14. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.

Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif resmi. Pungli bisa dikamufleskan seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terima kasih", dan lain-lain.

15. Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.

Petugas atau aplikasi pelayanan online tidak pernah menjalankan peran sebagai calo/perantara ketika memberikan produk/ pelayanan yang menimbulkan tindakan permintaan imbalan/ pemberian hadiah.

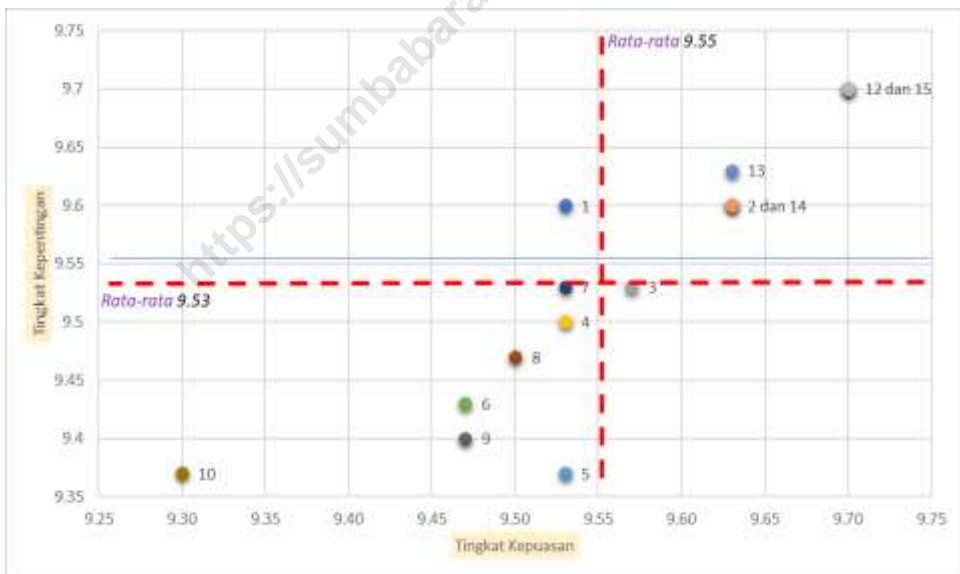
Tabel 3.4. 1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS kabupaten Sumba Barat

Rincian	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Kesesuaian (%)	GAP
R1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9.60	9.53	0.99	(0.07)
R2	Kemudahan Prosedur	9.60	9.63	1.00	0.03
R3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9.53	9.57	1.00	0.03
R4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9.50	9.53	1.00	0.03
R5	Kesesuaian Produk Pelayanan	9.37	9.53	1.02	0.17
R6	Sarana Prasarana	9.43	9.47	1.00	0.03
R7	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9.53	9.53	1.00	-
R8	Respon Petugas Pelayanan	9.47	9.50	1.00	0.03
R9	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9.40	9.47	1.01	0.07
R10	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9.37	9.30	0.99	(0.07)
R11	Proses penanganan pengaduan PST	-	-	-	-
R12	Diskriminasi dalam pelayanan	9.70	9.63	0.99	(0.07)

R13	Tidak Ada Penerimaan imbalan	9.63	9.73	1.01	0.10
R14	Tidak ada pungutan liar	9.60	9.70	1.01	0.10
R15	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	9.70	9.60	0.99	(0.10)

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

Dalam pengukuran tingkat kepuasan dan konsumen dari pelayanan BPS Kabupaten Sumba Barat menggunakan metode Arti Penting Kinerja alias Importance Performance Analysis (IPA). Metode IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan.



Gambar 3.3. Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan dengan Layanan Data

Pada analisis Importance-Performance Analysis, dilakukan pemetaan menjadi 4 kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Dalam metode ini juga diperlukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas terhadap kinerja BPS

kabupaten Sumba Barat dan seberapa besar BPS memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan.

Rata-rata sebaran tingkat kepentingan atribut pelayanan BPS Kabupaten Sumba Barat adalah sebesar 9,53 persen, dan rata-rata sebaran tingkat kepuasan sebesar 9,55 persen.

3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Pada Tahun 2021 BPS Kabupaten Sumba Barat mencapai Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) yang cukup memuaskan sebesar 95,07%. Meskipun IKK sudah baik, masih banyak yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan data kepada publik.

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

An illustration of a person in a blue suit and red tie, holding a stack of blue banknotes. The background is a solid red color. A light blue rectangular box with a dark blue border is positioned at the top, containing the chapter title. The text 'ANTI CORRUPTION' is written in large, bold, white and black letters at the bottom. A small white triangle points upwards above the text 'SWIPE UP'.

Bab 4 Analisis Persepsi Anti Korupsi

ANTI
CORRUPTION

▲
SWIPE UP

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 Sumba Barat. 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

Survei kepuasan data dilakukan BPS untuk menilai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap perilaku anti korupsi di BPS yang dilakukan oleh pihak eksternal BPS guna menjamin independensi hasil survei.

Survei Kepuasan Data (SKD) BPS didasarkan pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MenPAN-RB) No.4/M.PAN-RB/03/2012 tentang Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sementara, penyusunan Indeks Kepuasan Konsumen berdasarkan PermenPAN-RB No.16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik. Perpres No.55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi (Stranas PPK) menjadi pedoman BPS untuk melakukan penilaian terhadap persepsi anti korupsi. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS kabupaten Sumba Barat adalah sebesar 96,66 persen terhadap penerapan perilaku anti korupsi.

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

Gap Analysis merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (gap) antara tingkat kepentingan dengan tingkat kepuasan konsumen

terhadap penerapan perilaku anti korupsi penerima pelayanan BPS Kabupaten Sumba Barat. Gap Analysis merupakan bagian dari metode IPA (Importance-Performance Analysis).

Gap (+) positif akan diperoleh apabila skor persepsi lebih besar dari skor harapan, sedangkan apabila skor harapan lebih besar daripada skor persepsi akan diperoleh gap (-) negatif. Semakin tinggi skor harapan dan semakin rendah skor persepsi, berarti gap semakin besar. Apabila total gap positif maka pelanggan dianggap sangat puas terhadap pelayanan perusahaan tersebut. Sebaliknya bila tidak, gap adalah negatif, maka pelanggan kurang/tidak puas terhadap pelayanan. Semakin kecil gapnya semakin baik. Biasanya perusahaan dengan tingkat pelayanan yang baik, akan mempunyai gap yang semakin kecil (Irawan, 2002).

Berdasarkan tabel 3.2, Dari 15 atribut Pelayanan, terdapat 10 atribut pelayanan yang bernilai positif yang berarti tingkat kepentingan lebih besar dari tingkat kepuasan. Atribut pelayanan tersebut yaitu Kemudahan Prosedur pelayanan, Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian, Kesesuaian Biaya Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Sarana Prasarana, Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama, Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online, Proses penanganan pengaduan PST, Tidak Ada Penerimaan imbalan, Tidak ada pungutan liar. Total gap bernilai 0,28 (bernilai positif), Oleh karena itu, konsumen data BPS Kabupaten Sumba Barat dianggap sangat puas terhadap pelayanan BPS Kabupaten Sumba Barat.

Tabel 4.2. 1. *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS Kabupaten Sumba Barat

Rincian	Atribut Pelayanan	GAP
R1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	(0.07)
R2	Kemudahan Prosedur	0.03
R3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	0.03
R4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	0.03

R5	Kesesuaian Produk Pelayanan	0.17
R6	Sarana Prasarana	0.03
R7	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	-
R8	Respon Petugas Pelayanan	0.03
R9	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	0.07
R10	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	(0.07)
R11	Proses penanganan pengaduan PST	-
R12	Diskriminasi dalam pelayanan	(0.07)
R13	Tidak Ada Penerimaan imbalan	0.10
R14	Tidak ada pungutan liar	0.10
R15	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	(0.10)
Total Gap		0.28

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

Indeks kepuasan dan persepsi anti korupsi konsumen dilihat dari perbandingan antara harapan konsumen (tingkat kepentingan) dan kinerja (tingkat kepuasan) setiap pelayanan. Tingkat kepentingan adalah gambaran pelayanan yang seharusnya diberikan BPS sesuai dengan keinginan/harapan konsumen. Tingkat kepuasan adalah gambaran pelayanan di unit PST yang dirasakan konsumen. Indeks Persepsi Anti Korupsi yang diperoleh pelayanan PST Kabupaten Sumba Barat adalah bernilai 96.66 persen.

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

Bab 5 Analisis Kebutuhan Data



Bab 5

Analisis Kebutuhan Data

SKD 2021, 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 Sumba Barat dan wilayah penyedia data BPS Kabupaten Sumba Barat. Wilayah PST BPS Kabupaten Sumba Barat digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Sumba Barat. Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Kabupaten Sumba Barat digunakan untuk menganalisis perolehan konsumen terhadap data yang dihasilkan oleh BPS Kabupaten Sumba Barat. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

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

Ketika mencari data, konsumen bisa mencari lebih dari satu *series* data untuk jenis data yang sama. Sehingga, jika konsumen mencari satu jenis data sebanyak sepuluh tahun, orang tersebut akan dihitung sebagai satu konsumen dan sepuluh orang-data.

5.1. Kebutuhan Data Data Menurut Level Data

Tabel 5. 1. Persentase Kebutuhan Data Menurut Level Data

Kode Daerah	5301
Nama Daerah	SUMBA BARAT
Jumlah	30
Nasional (%)	-
Provinsi (%)	-

Kabupaten/Kota (%)	92.86
Kecamatan (%)	4.29
Desa/Kelurahan (%)	2.86
Individu (%)	-

5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data

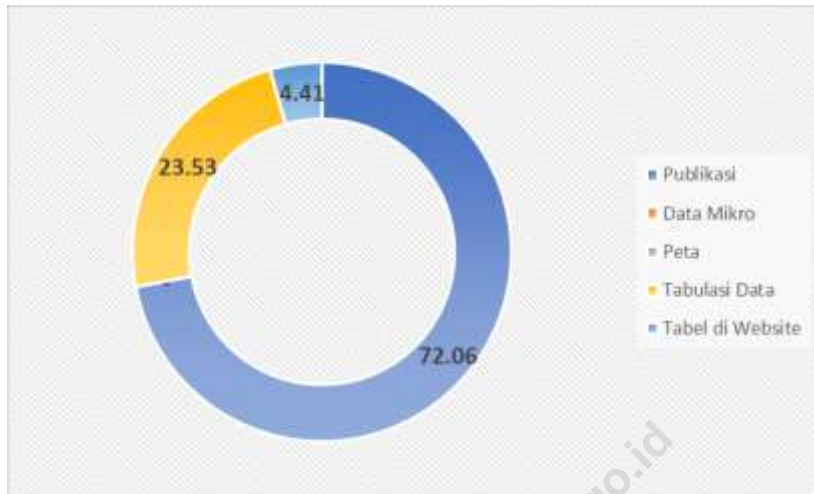
Periode data yang paling banyak dibutuhkan adalah data tahunan sebesar 77 persen, 5 tahunan sebesar 16 persen, 3 tahunan dan semesteran masing-masing sebesar 4 persen dan 3 persen.

Tabel 5. 2. Persentase Kebutuhan Data Menurut Periode Data

Kode Daerah	5301
Nama Daerah	SUMBA BARAT
Jumlah	30
5 Tahunan (%)	15.71
3 Tahunan (%)	4.29
Tahunan (%)	77.14
Semesteran (%)	2.86
Triwulanan (%)	-
Bulanan (%)	-
Mingguan (%)	-
Harian (%)	-
Lainnya (%)	-

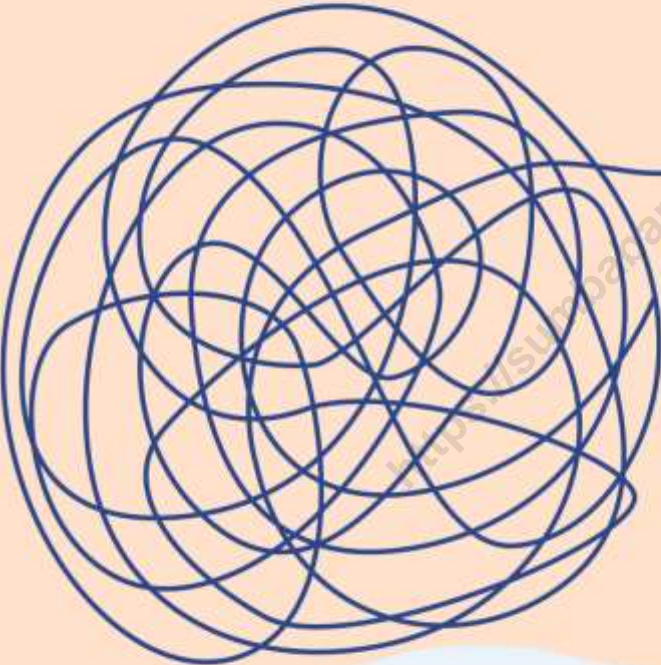
5.3. Kebutuhan Data menurut Sumber Data

Jumlah Perolehan Data Menurut Sumber data pada BPS Kabupaten Sumba Barat menunjukkan bahwa sebanyak 72,06 persen data Konsumen diperoleh melalui publikasi, 23,53 persen tabulasi data dan 4,41 persen diperoleh melalui tabel di website.



Gambar 5 1. Persentase Kebutuhan Data menurut Sumber Data

Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data



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 Sumba Barat. 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

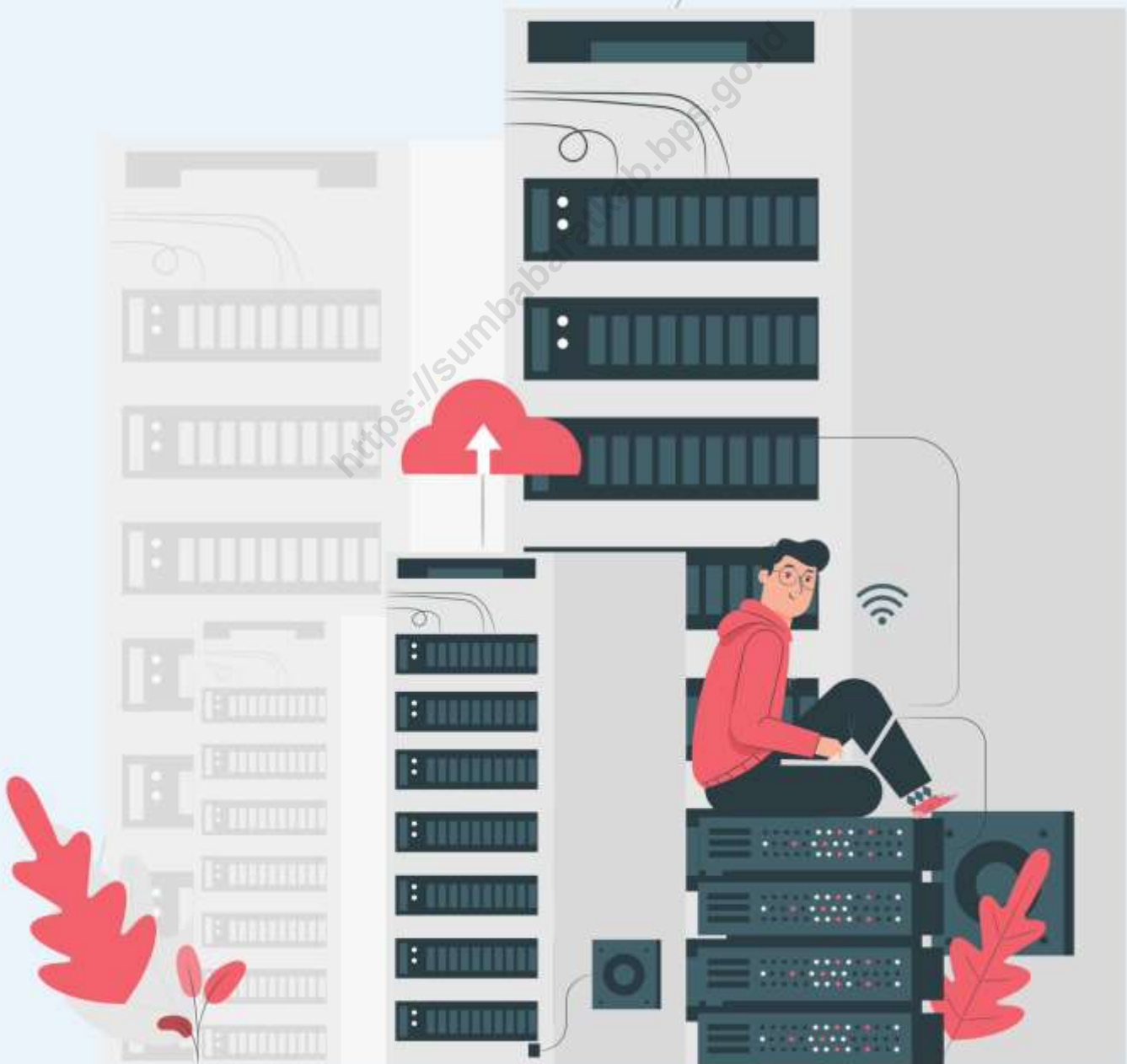
Sebanyak 97.06 persen konsumen merasa puas terhadap kemutakhiran data, dan sebanyak 98.53 persen konsumen juga puas terhadap akurasi dan kelengkapan data BPS Kabupaten Sumba Barat.

6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS

Pada Tahun 2021 BPS Kabupaten Sumba Barat mencapai Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) yang cukup memuaskan sebesar 95,07%. Meskipun IKK sudah baik, masih banyak yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan data kepada publik.

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

Bab 7 Penutup



Bab 7 Penutup

7.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Data (SKD) Tahun 2021 dapat disimpulkan bahwa :

1. Sebanyak 63,33% konsumen data adalah PNS/TNI/Polri, dan sebesar 87,50% data BPS dimanfaatkan untuk perencanaan dan evaluasi.
2. Sebagian besar Konsumen data memilih mengakses data melalui website (23,68%), mengingat adanya pandemic covid 19 sehingga diterapkan PSBB (Pembatasan Sosial Berskaa Besar) yang membatasi pelayanan langsung di Pusat Layanan Terpadu BPS.
3. Persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data, akurasi data, layanan data, akses data, pemenuhan sarana dan prasarana secara keseluruhan sangat memuaskan, namun tidak berarti BPS Kabupaten Sumba Barat berpuas diri dengan hasil yang dicapai saat ini.
4. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Tahun 2021 mencapai 95.07%. Indeks ini menunjukkan bahwa masih ada responden data yang belum puas dengan pelayanan data di BPS Kabupaten Sumba Barat, sehingga sistem dan prosedur pelayanan data lebih disosialisasikan kepada masyarakat.

7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Dari hasil Survei Kepuasan Data (SKD) tahun 2021, saran-saran yang perlu dilaksanakan adalah :

1. Koordinasi lintas sektoral lebih ditingkatkan untuk membangun kerjasama antara BPS dengan instansi lainnya untuk menjamin pasokan data secara regular dan membangun kepercayaan dengan instansi yang berbeda. Proses kerjasama dapat dimulai dengan :
 - Mengidentifikasi stakeholder strategis;
 - Mengidentifikasi kebutuhan stakeholder strategis (mis : perencana)

2. Upaya ini dapat dilakukan dengan mengadakan Pertemuan Berkala dengan OPD penghasil data. Misalnya kerjasama pengukuran hasil produksi dengan Dinas Pertanian, dalam bentuk berbagi soal metodologi, penghitungan bersama hasil produksi. Dan juga pertemuan penyusunan Daerah Dalam Angka dan Kecamatan Dalam Angka.
3. Selain itu, identifikasi kebutuhan khusus para pengguna data perlu lebih ditingkatkan, seperti pemutakhiran data untuk kebutuhan para perencana di berbagai instansi pemerintah, LSM maupun perusahaan.
4. BPS selaku pembina kegiatan statistik sektoral, wajib melakukan pembinaan secara terus menerus, sehingga semua Organisasi Perangkat Daerah memahami arti pentingnya data pada masing-masing instansi.
5. Sosialisasi penggunaan website BPS Kabupaten Sumba Barat lebih ditingkatkan dengan memanfaatkan media sosial maupun komunitas dunia maya yang dimiliki oleh BPS Kabupaten Sumba Barat seperti Facebook, Instagram dan Youtube.
6. Memperbaiki layanan langsung dengan menempatkan petugas/staf khusus pada ruangan Pelayanan Statistik Terpadu (PST).

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

Daftar Pustaka

- Direktorat Diseminasi Statistik. (2021). *Panduan Pencacahan dan Pemeriksaan Survei Kebutuhan Data 2021*. BPS RI
- qmc.binus.ac.id. (2014, 28 September). *GAP ANALYSIS*. Diakses pada 23 Desember 2021, dari <https://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/#>
- ejurnal.itenas.ac.id. (2014, Januari). *Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel "X" Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis * (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang)*. Diakses pada 23 Desember 2021, dari <https://ejurnal.itenas.ac.id/index.php/rekaintegra/article/viewFile/279/524>

LAMPIRAN

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

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

Lampiran 1. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Wilayah PST	Jenis Kelamin	
	Laki-laki	Perempuan
PUSAT		
PROVINSI		
Nusa Tenggara Timur		
Kabupaten Sumba Barat	73.33	26.67

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin
Konsep	:	Segmentasi konsumen
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 = 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 2. Rencana Tindak Lanjut Untuk Meningkatkan Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Prioritas Unsur Pelayanan BPS Kabupaten Sumba Barat

Prioritas	Unsur
Prioritas Rendah	Sarana Prasarana
	Respon Petugas Pelayanan
	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>
	Kemudahan Fasilitas Pengaduan
Pertahankan	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
	Kemudahan Persyaratan Pelayanan
	Kemudahan Prosedur
	Kesesuaian Biaya Pelayanan
	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
Kesesuaian Produk Pelayanan	
Prioritas Utama	-

Block II. Kepuasan Terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS

No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepuasan										Tingkat Kepuasan																													
		Sangat penting/Very Important					Sangat penting/Very Important					Sangat penting/Very Important					Sangat penting/Very Important																								
1	Peraturan pelayanan yang ditetapkan mudah dimengerti/ditangkap oleh konsumen.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Prosedur/jalur pelayanan yang ditetapkan mudah dilanjut/ditakukan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
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	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
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	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Produk/pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
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	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas sarana yang digunakan. (sesuai Blok 1, Bincuan 12).	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
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	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
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	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10	Ketersediaan fasilitas pendukung PST melalui internet. (contoh: Kode warna bar pengalihan, website BPS//pelayanan.bps.go.id, email Bps@bps.go.id)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	Diikuti oleh <i>file respon</i> untuk meladeni pengaduan (di BPS berhalo 24). Proses penanganan pengaduan PST mudah diwariskan, 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	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12	Tidak ada keterbatasan dalam pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13	Tidak ada permasalahan dalam layanan 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	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14	Tidak ada pengaduan luar (gugah) dalam pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15	Tidak ada praktik korupsi dalam pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Bab III. Kebutuhan Data
Daftar jenis layanan yang digunakan dalam rekaman data statistik (tabel 1) berisi salah satu kode 1, 2, 4, 8, 16)

Tuliskan informasi mengenai data data yang dituntutkan/dibutuhkan/dibutuhkan

No.	Data yang dibutuhkan/dibutuhkan				Apakah data pada kode (2) - (5) sudah diperolehi?	Sumber Data	Jumlah Sumber Data	Tahun Data	Apakah data ini sudah tersedia di instansi?	Tingkat Keperluan ¹⁾		
	Jenis Data	Tahun Data	Lerak Data ¹⁾	Periode Data ²⁾							Ya (anda)	Tidak (0)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)
	Tuliskan jenis data/bentuk data yang dibutuhkan/dibutuhkan/dibutuhkan <small>Mencakup: jenis data/bentuk data, kerangka, periode, dan lain-lain</small>					Jenis Sumber Data 1. Instansi 2. Dinas 3. Masyarakat 4. Lainnya 5. Tidak ada	Jumlah Sumber Data 1. Banyak 2. Sedang 3. Sedikit 4. Tidak ada	Tahun Data 1. 1 tahun 2. 2 tahun 3. 3 tahun 4. 4 tahun 5. 5 tahun 6. 6 tahun 7. 7 tahun 8. 8 tahun 9. 9 tahun 10. 10 tahun 11. Lainnya (jika ada) :	Apakah data ini sudah tersedia di instansi? 1. Ya 2. Tidak	Tingkat Keperluan¹⁾ 1. Sangat rendah 2. Rendah 3. Sedang 4. Tinggi 5. Sangat tinggi	Apakah data dibutuhkan/dibutuhkan/dibutuhkan	

¹⁾ Kode level data kode (1)

1. Nasional
 2. Provinsi
 3. Kabupaten/kota
 4. Kecamatan
 5. Desa/kelurahan
 6. Kelurahan

²⁾ Kode periode data kode (5)

1. Sepuluh tahunan
 2. Lima tahunan
 3. Tahunan
 4. Semester
 5. Triwulanan
 6. Bulanan
 7. Triwulan
 8. Mingguan
 9. Harian
 10. Lainnya (jika ada) :

³⁾ Data sat kode (11) - (13)

1. Ketersediaan
 2. Akurasi
 3. Ketepatan waktu
 4. Biaya
 5. Lainnya (jika ada) :

Blok IV: Catatan
Tuliskan kritik dan saran terhadap produk dan layanan data/informasi statistik yang disediakan oleh BPS

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

DATA

MENCERDASKAN BANGSA

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



BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN SUMBA BARAT
BPS-Statistics of Sumba Barat Regency
Jl. Weekarou, Waikabubak - Nusa Tenggara Timur - 87200
Telp/Faks (0387)21256, Email : bps5301@bps.go.id

ISBN 978-623-6216-20-0

