

**Analisis Hasil** Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Nagekeo 2021

ISBN: xxxxxxxxxxxx

Nomor Publikasi: 53180.2111

**Katalog**: 1399013.5318

**Ukuran Buku**: 18.20 cm x 25.71 cm Illnagekeokabibps.go.id Jumlah Halaman: xii+ 76 halaman

Naskah:

**BPS Kabupaten Nagekeo** 

Penyunting:

**BPS Kabupaten Nagekeo** 

Desain Kover:

**BPS Kabupaten Nagekeo** 

Diterbitkan oleh:

@BPS Kabupaten Nagekeo

Dicetak oleh:

CV. OZORA

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

## Tim Penyusun

#### Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Nagekeo 2021

Penanggung Jawab: Abdul Azis, S.ST

Editor: Saturninus Raja Gati, SST

Penulis: Laurensia Anjelina Tanggang A.Md.Stat

Desain Infografis: Laurensia Anjelina Tanggang A.Md.Stat https://nagekeokab.bps.go.id

#### 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 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.

Mbay, Desember 2021 Kepala Badan Pusat Statistik Kabupaten Nagekeo

Abdul Azis.S.ST

https://nagekeokab.bps.go.id

## Daftar Isi

Kata Pengar	ntar	v
Daftar Isi		vii
Daftar Tabe	1	ix
Daftar Gaml	oar	X
Daftar Lamp	oiran	xi
Bab 1 Penda	ıhuluan	1
1.1.	Latar Belakang	3
	Tujuan dan Manfaat	
1.3.	Landasan Teori	
	1.3.1. Konsep dan Definisi	5
	1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu	
	1.3.3. Kepuasan Layanan	7
1.4.	Metodologi	9
	1.4.1. Metode Sampling	
	1.4.2. Metode Pengumpulan Data	10
	1.4.3. Metode Analisis Data	10
1.5.	Sistematika Penulisan	18
1.6.	Realisasi Pengumpulan Data	19
Bab 2 Segme	entasi KonsumenError! Bookmark not de	fined.
2.1.	Gambaran Umum Konsumen	25
2.2.	Konsumen Menurut Karakteristik	266
	Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	
2.4.	Konsumen Menurut Jenis Layanan	30
2.5.	Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPSBPS	31
2.6	Konsumen Menurut Penggunaan Data BPS Untuk	
	Perencanaan Monitoring dan Evaluasi Pembangunan	31
Bab 3 Analis	sis Kepuasan Layanan	33
3.1.	Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan	35
3.2.	Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data	36
3.3.	Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana	36
3.4.	Gap Analysis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS	36

3.	5. Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan BPS	39
3.	6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	
Rah 4 Ana	lisis Persepsi Anti Korupsi	43
	1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPSBS	
	Gap Analysis Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku     Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS	
4.	3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS	.46
Bab 5 Ana	lisis Kebutuhan Data	. 47
5.	1. Kebutuhan Data Data Menurut Level Data	.49
5.	2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data	.50
	3. Pencarian Data Menurut Jenis Perolehan Data	
	lisis Kepuasan Kualitas Data	
	Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS	
	2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS	
	utup	
	1. Kesimpulan	
	2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan	
	taka	
Lampiran		

### **Daftar Tabel**

Tabel 1.1	Langkah-langkah Penghitungan IKK	16
Tabel 1.2	Nilai Kinerja Unit Pelayanan	17
Tabel 3.1	Tingkat Keuasan dan Tingkat Kepentingan dan Gap	
	Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan	38
Tabel 3.2	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan dan Tingkat	
	Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan	39
Tabel 4.2	Gap Analysis Kepuasan Konsumen dalam Penerapan	
	Perilaku Anti Korupsi Terhadap Pelayanan BPS	45

## **Daftar Gambar**

Gambar 1.1	Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis 1	
Gambar 1.2	Persentase Responden Menurut Metode	
	Pengumpulan Data	22
Gambar 2.1	Persentase Konsumen yang Menggunakan data BPS	
	Sebagai Rujukan Utama	25
Gambar 2.2.1	Konsumen Data Menurut Kelompok Umur	26
Gambar 2.2.2	Konsumen Data Menurut Jenis Kelamin	27
Gambar 2.2.3	Konsumen Data Menurut Pendidikan Tertinggi	
	yang Ditamatkan	28
Gambar 2.2.4	Konsumen Data Menurut Pekerjaan Utama	28
Gambar 2.2.5	Konsumen Data Menurut Instansi/Institusi	29
Gambar 2.3	Konsumen Data Menurut Pemanfaatan Utama	
	Hasil Kunjungan	30
Gambar 2.4	Konsumen Data Menurut Jenis Layanan	30
Gambar 2.5	Konsumen Data Menurut Fasilitas Utama Untuk	
	Memperoleh Layanan BPS	31
Gambar 2.6	Persentase Konsumen Menurut Penggunaan Data BPS	
	Untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi	
	Pembangunan	32
Gambar 3.1	Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan	35
Gambar 3.2	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan dan <i>Gap</i>	
	Pelayanan BPS	37
Gambar 3.3	Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan	41
Gambar 5.1	Kebutuhan Data Menurut Level Data	50
Gambar 5.2	Kebutuhan Data Menurut Periode Data	50
Gambar 5.3	Kebutuhan Data Menurut Cara Perolehan Data	51
Gambar 6.1	Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS	55

## Daftar Lampiran

Lampiran 1	Dokumen Pencacahan Survei Kebutuhan Data (VKD2021)	67
Lampiran 2	Tabel Hasil Pengolahan	71

https://nagekeokab.bps.go.id

## **BAB 1**

# PENDAHULUAN

## Survei Kebutuhan Data



Survei untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik.

## Lokus

Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di satuan kerja BPS Pusat, 34 BPS Provinsi dan 480 BPS Kabupaten/Kota

## Responden

Konsumen data yang pernah menerima layanan dari unit PST BPS Nagekeo, sejak:



1 Januari 2021 - akhir periode pencacahan

## Instrumen

Kuesioner VKD21 hardcopy dan softcopy



## **Analisis**

- Analisis Deskriptif
- Analisis Tabulasi Silang
- Analisis Kesenjangan (gap analysis)
- Analisis Kuadran (importance and performance analysis)
- Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)
- Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

https://nagekeokab.bps.go.id

#### 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 pedukung 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 masingmasing 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 <a href="https://www.bps.go.id">https://www.bps.go.id</a>.

#### 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 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 dpat disesuikan 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 Prasara

Sarana adalah segala sesuatu yang dpaat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses 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 (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 kenerja (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:

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

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

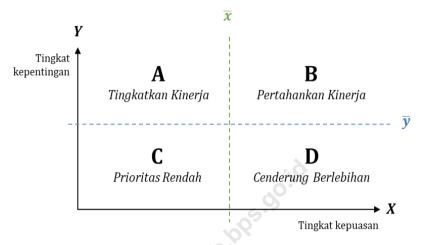
TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

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 kuadaran 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 daru 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 kenerja 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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) 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 atibut 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
1. Menghitung Penimbang	Penimbang diperoleh dengan cara membagi ratarata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan. Rumus penimbang: $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{11} \bar{y}_i}$ dengan: $w_i = \text{penimbang atribut pelayanan ke-i,}$ $\sum_{i=1}^{11} w_i = 1$ $\bar{y}_i = \text{rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i}$ $i = 1, 2,, 11$	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 $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^{3} \bar{y}_i} = \frac{10}{30}$ dengan $\sum_{i=1}^{3} w_i = 1$
2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan. Rumus IKK': $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{11} w_i}$ $= \sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i$ dengan: $\bar{x}_i = \text{rata-rata tingkat}$ kepuasan atribut pelayanan ke-i	IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data. Rumus IKK': $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^3 w  \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^3 w_i} = \sum_{i=1}^3 \frac{10}{30} \bar{x}_i$ dengan: $\bar{x}_i$ = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i
3. Menghitung IKK	Penghitungan IKK' menghasi sampai 10 sesuai dengan ska merupakan hasil konversi nil berikut:	la penilaian konsumen. IKK

IKK =I	KK' × 100 – IKK'
$\frac{1KK - skala maksir}{skala maksir}$	$\frac{KK}{mum \ pernilaian} \times 100 = \frac{KK}{10} \times 100$
NIlai IKK diklasifikasi	kan menjadi 4 kategori seperti pada
Tabel 1.2.	

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. 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:

 $ar{x}_i = ext{rata-rata tingkat kepuasan atribut anti korupsi ke-i}$ 

#### 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:

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

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 Puast 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 HI 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.

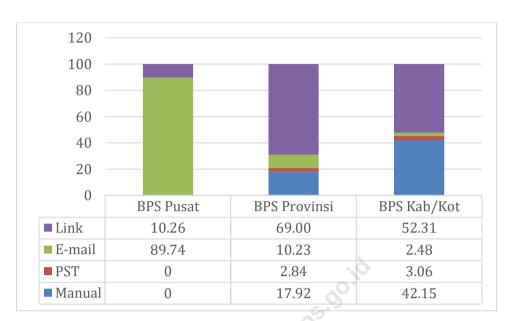
Berdasarkan metode pengumpulan data pada seluruh PST penyelenggara SKD metode CAWI lebih banyak digunakan, pada seluruh penyelenggara PST. Hal ini terkait dengan kondisi adaptasi kebiasaan baru yang diantaranya termasuk pemberian pelayanan secara *daring* atau *online*. Secara rinci pengumpulan SKD terbagi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

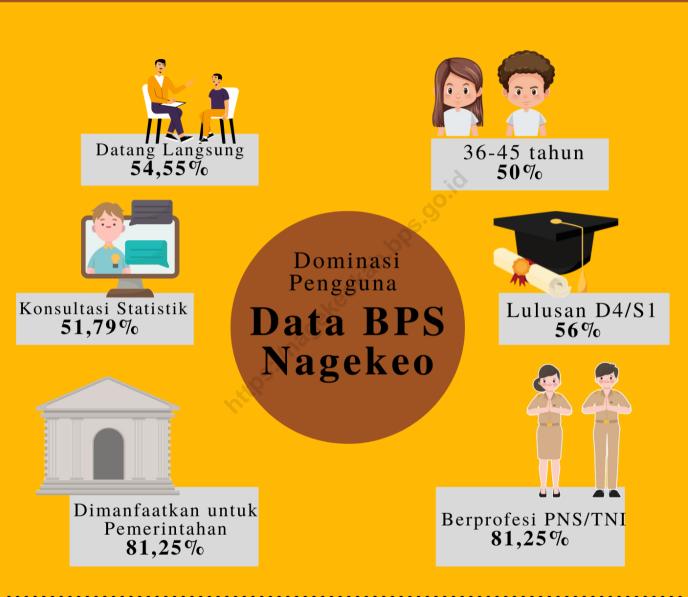
Metode pengumpulan SKD 2021 secara nasional didominasi dengan metode *link* atau sebesar 54,36 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data melalui CAWI sudah mulai familiar digunakan mengingat tingginya persentase responden yang mengisi melalui metode ini. Meskipun demikian metode pengentrian 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



Sebanyak 92,86% data BPS Nagekeo digunakan oleh konsumen untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.

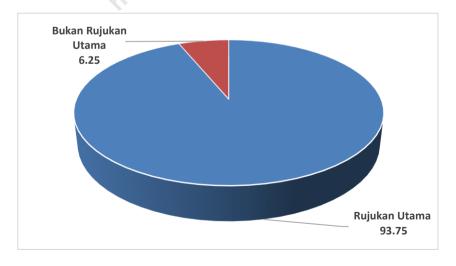
#### Bab 2 Segmentasi Konsumen

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

Sebanyak 93,75% pengunjung PST BPS Kabupaten Nagekeo, menggunakan data BPS sebagai rujukan utama sebagai informasi pendukung bagi kegiatan yang dilakukan dan ada 6,25% konsumen data yang tidak menjadikan data BPS sebagai rujukan utama.



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

#### 2.2. Konsumen Menurut Karakteristik

Pada bagian ini, dibahas mengenai segmentasi konsumen menurut karakteristiknya. Karakteristik konsumen yang dianalisis dibagi menjadi lima, yaitu kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, dan instansi/institusi.

#### Kelompok Umur

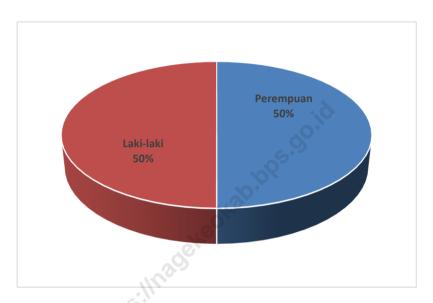
Berdasarkan Gambar 2.2.1, konsumen data BPS Kabupaten Nagekeo berusia 16-65 tahun yang dibagi menjadi 5 kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah mereka yang berumur 36-45 tahun (50%), disusul konsumen berumur 26-35 tahun (22%), kemudian konsumen berumur 16-25 tahun (13%), konsumen berumur 46-55 tahun (9%), dan konsumen berumur 56-65 tahun (6%). Sementara itu, tidak terdapat konsumen data BPS Kabupaten Nagekeo yang berusia kurang dari 16 tahun atau lebih dari 65 tahun.



Gambar 2.2.1. Konsumen Data Menurut Kelompok Umur

#### **Jenis Kelamin**

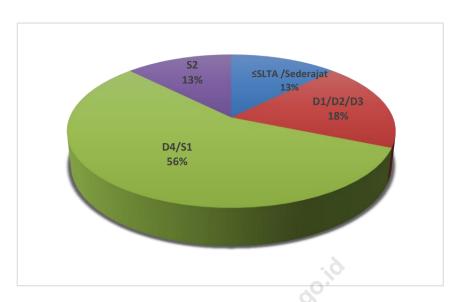
Gambar 2.2.2. menunjukkan persentase konsumen data BPS Kabupaten Nagekeo berdasarkan jenis kelamin. Dominasi konsumen data seimbang antara konsumen data laki-laki dan perempuan. Masing-masing memiliki persentase sebesar 50%.



Gambar 2.2.2. Konsumen Data Menurut Jenis Kelamin

#### Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

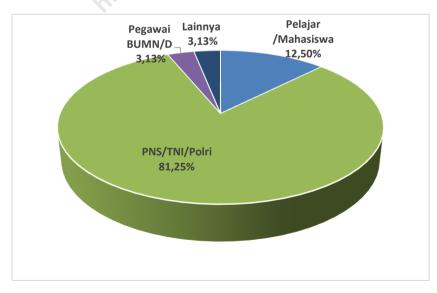
Gambar 2.2.3. menunjukkan persentase konsumen data berdasarkan pendidikan tertinggi yang ditamatkan. Konsumen data terbanyak adalah mereka yang memiliki pendidikan tertinggi D4/S1 (56%). Disusul oleh mereka yang memiliki pendidikan tertinggi D1/D2/D3 (18%). Selanjutnya S2 dan SLTA/Sederajat memiliki persentase yang sama yaitu 13%.



Gambar 2.2.3. Konsumen Data Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

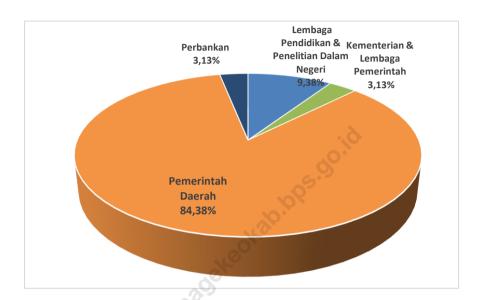
#### Pekerjaan Utama

Pada SKD 2021 BPS Kabupaten Nagekeo, konsumen data berdasarkan pekerjaan dibagi menjadi 4 yaitu PNS/TNI/Polri (81,25%), Pelajar/Mahasiswa (12,50%), Pegawai BUMN/BUMD (3,135) dan lainnya (3,13%). Konsep pekerjaan utama yang digunakan adalah pekerjaan konsumen data pada saat pencacahan.



Ins Gambar 2.2.4. Konsumen Data Menurut Pekerjaan Utama

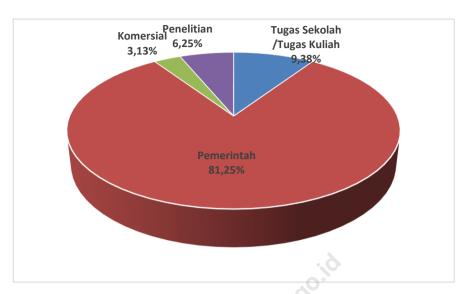
Berdasarkan gambar 2.2.5. konsumen data BPS Nagekeo sebagian besar berasal dari Pemerintah Daerah (84,38%), disusul Lembaga Pendidikan dan Penlitian dalam Negeri (9,38%), kemudian Kementian & Lembaga Pemerintah dan Perbankan masing-masing sebesar 3,13 %.



Gambar 2.2.5. Konsumen Data Menurut Instansi/Institusi

#### 2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

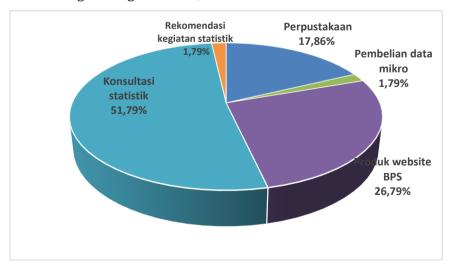
Gambar 2.6. menunjukkan bahwa sebagian besar pemanfaatan hasil kunjungan konsumen adalah untuk kebutuhan pemerintah (81,25%), kemudian untuk keperluan tugas sekolah/tugas kuliah (9,38%), untuk kebutuhan penelitian (6,25%) dan untuk kebutuhan komersial (3,13%). Besarnya pemanfaaatan hasil kunjungan untuk pemerintah menggambarkan bahwa data BPS diperlukan dalam dunia pemerintahan Kabupaten Nagekeo.



Gambar 2.3. Konsumen Data Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

#### 2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

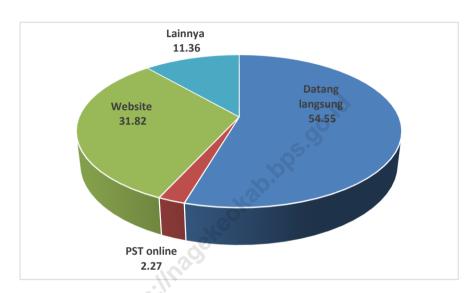
Berdasarkan gambar 2.7. jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen data adalah konsultasi statistik (51,79%), diikuti layanan Produk Website BPS (26,79%), dan layanan Perpustakaan (17,86%). BPS juga memiliki layanan Rekomendasi Kegiatan Statistik dan Pembelian Data Mikro yang memiliki persentase masing-masing sebesar 1,79%.



Gambar 2.4. Konsumen Data Menurut Jenis Layanan

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

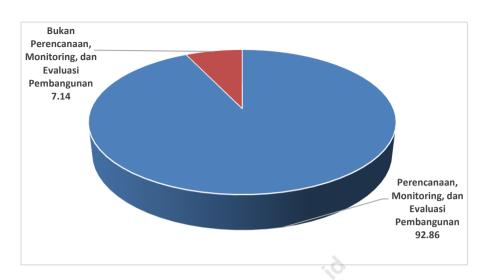
Sebagian besar konsumen data di PST BPS mendapatkan data dengan datang langsung ke BPS Nagekeo (54,55%). Kemudian konsumen juga mengunjungi website BPS (31,82%), memperoleh data BPS dari sumber lainnya (11,36%), dan PST online (2,27%).



Gambar 2.5. Konsumen Data Menurut Fasilitas Utama untuk
Memperoleh Layanan BPS

#### 2.6. Konsumen Menurut Penggunaan Data BPS Untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Berdasarkan gambar 2.6. persentase konsumen yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan sebesar 92,86%. Oleh karena itu data yang disediakan BPS harus mempunyai kebenaran akurat dan menggambarakn keadaan yang sebenarnya.



Gambar 2.6. Persentase Konsumen Menurut Penggunaan Data BPS
Untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

## BAB 3 ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

# INDEKS KEPUASAN KONSUMEN

Kualitas Pelayanan PST BPS Kabupaten Nagekeo termasuk dalam kategori Sangat Baik

Persentase konsumen data di BPS Kabupaten Nagekeo yang merasa puas dengan Akses Data sebesar 100%





Persentase konsumen data
di BPS Kabupaten
Nagekeo yang merasa
puas dengan
Sarana Prasarana
sebesar 100%

Persentase konsumen data di BPS Kabupaten Nagekeo yang merasa puas dengan Pelayanan sebesar 100%

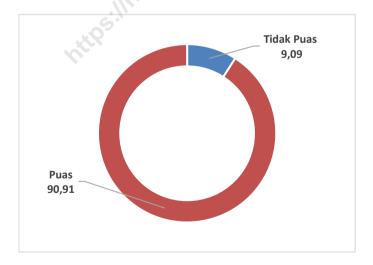


#### Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

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

Salah satu cara untuk mengukur kualitas pelayanan BPS adalah dengan mengetahui tingkat kepuasan pelayanan BPS oleh konsumen data. Berdasarkan gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS Kabupaten Nagekeo sebesar 90,91%.



Gambar 3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

#### 3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari fasilitas utama yang digunakan oleh konsumen untuk mengakses data BPS. Persentase konsumen data di BPS Kabupaten Nagekeo yang merasa puas terhadap akses data sebesar 100%. Akses data yang digunakan oleh konsumen berdasarkan fasilitas utama yang digunakan di BPS Kabupaten Nagekeo antara lain datang langsung ke BPS, PST Online, mengunjungi website dan lainnya.

#### 3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

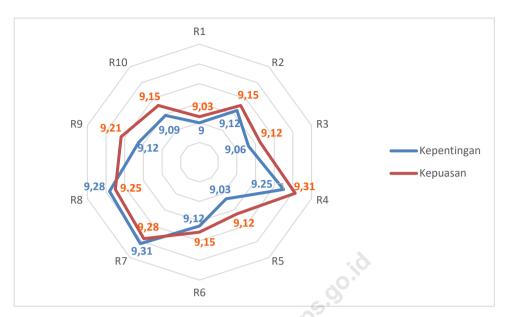
Kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasarana diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan.

Persentasae konsumen data di BPS Kabupaten Nagekeo yang merasa puas terhadap sarana dan prasarana sebesar 100%.

#### 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 data di PST BPS Kabupaten Nagekeo.

*Gap analysis* menganalisis kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Nagekeo. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan.



Gambar 3.2. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan dan Gap Pelayanan di PST BPS Nagekeo

Tabel 3.1. menjelaskan tingkat kepuasan, tingkat kepentingan, dan *gap* dari responden menurut atribut pelayanan. Dari tabel tersebut ditemukan *gap* minus antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan yaitu pada atribut data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan (-0,3) dan petugas pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas (-0,3). Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Nagekeo.

Dua atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Nagekeo bernilai negatif. Walaupun demikian, menurut Parsuraman (1991), jika gap negatif bernilai kurang dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang baik

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

No	Rincian Pertanyaan	Kepuasan	Kepentingan	Gap
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen	9,03	9,00	0,03
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan	9,15	9,12	0,03
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditima sesuai dengan yang ditetapkan	9,12	9,06	0,06
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan	9,31	9,25	0,06
5	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	9,12	9,03	0.09
6	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9,15	9,12	0,03
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan.	9,28	9,31	-0,03
8	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik	9,25	9,28	-0,03
9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	9,21	9,12	0,09
10	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui	9,15	9,09	0,06

#### 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 Nagekeo. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh ratarata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.

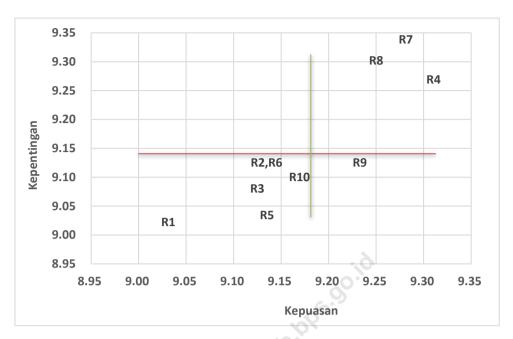
Tabel 3.2. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Nagekeo

No	Rincian Pertanyaan	Kepuasan	Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen	9,03	9,00	100,35
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan	9,15	9,12	100,34
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditima sesuai dengan yang ditetapkan	9,12	9,06	100,69
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan	9,31	9,25	100,68
5	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	9,12	9,03	101,04
6	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9,15	9,12	100,34
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan.	9,28	9,31	99,66
8	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik	9,25	9,28	99,66

9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	9,21	9,12	101,03
10	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui	9,15	9,09	100,69

Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian atribut yang bernilai >100% menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Nagekeo sudah memenuhi harapan konsumen. Terdapat 2 atribut pelayanan yang memiliki tingkat kesesuaian <100% yaitu kemudahan akses data dan respon petugas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen.

Berasarkan tabel 3.2. dapat dibuat grafik tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan menurut jenis pelayanan sebagai berikut :



Gambar 3.3. Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan

Berdasarkan gambar 3.3. dapat dijelaskan sebagai berikut :

- i. **Kuadran A**: Tidak terdapat jenis pelayanan yang berada pada kuadran ini yang merupakan kondisi dimana tingkat kepentingan konsumen data cukup tinggi namun tingkat kepuasannya relatif rendah.
- ii. **Kuadran B**: Jenis pelayanan R4, R7 dan R8 merupakan kondisi ideal dimana tingkat kepentingan data konsumen yang tinggi diikuti dengan tingkat kepuasan konsumen yang tinggi pula. Kuadran B merupakan kondisi yang perlu dipertahankan.
- iii. **Kuadran C**: Jenis pelayanan R1, R2, R3, R5, R6 dan R10 merupakan kondisi dimana tingkat kepentingan konsumen data yang rendah diikuti oleh tingkat kepuasan yang rendah pula. Atribut pelayanan yang berada pada Kuadran C perlu diperbaiki.
- iv. **Kuadran D**: Jenis pelayanan R9 merupakan kondisi dimana tingkat kepentingan konsumen data rendah, namun tingkat kepuasan konsumen data relatif tinggi. Atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen.

#### 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 Nagekeo tahun 2021 adalah 91,82 yang berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik masuk kategori sangat baik.

## BAB 4 ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI



# Indeks Persepsi Anti Korupsi 94,54%

PERILAKU ANTI KORUPSI SANGAT
DITERAPKAN DALAM PELAYANAN PST
BPS KABUPATEN NAGEKEO

#### 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 Nagekeo. 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 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.

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

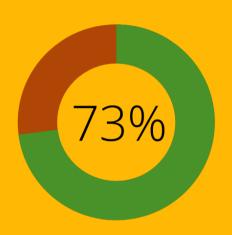
Tabel 4.2. Gap Analysis Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS

No	Rincian Pertanyaan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,41	9,31	-0,09
2	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan	9,47	9,38	-0,09
3	Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan	9,53	9,59	0,06
4	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,56	9,53	-0,03

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

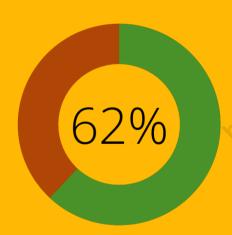
Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut wilayah PST SKD 2021 untuk BPS Kabupaten Nagekeo adalah sebesar **94,54** yang artinya **"Perilaku Anti Korupsi sangat diterapkan dalam Pelayanan"** 

## BAB 5 ANALISIS KEBUTUHAN DATA



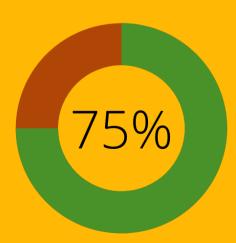
## Level Kabupaten

Pengunjung PST BPS Kabupaten Nagekeo lebih dominan mencari data pada level Kabupaten. Data Kecamatan menempati posisi kedua dan yang terakhir data Kelurahan.



## Data Tahunan

Pengunjung PST BPS Kabupaten Nagekeo lebih dominan mencari data tahunan. Selanjutnya data yang paling banyak dicari konsumen adalah data lima tahunan.



## Data Sesuai

75% konsumen data BPS Kabupaten Nagekeo memperoleh data sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan.

#### 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.

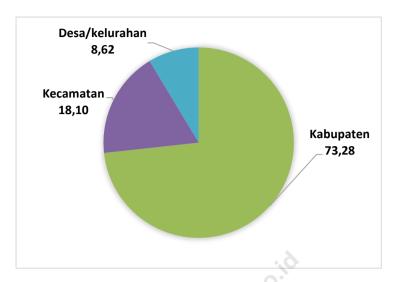
Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kabupaten Nagekeo dan wilayah penyedia data BPS Kabupaten Nagekeo. Wilayah PST BPS Kabupaten Nagekeo digunakan untuk menganalisis level dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Nagekeo. Sementara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

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

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

#### 5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data

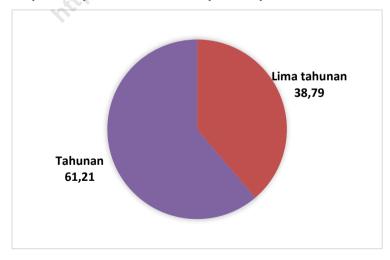
Dari hasil SKD 2021, dapat diidentifikasikan tingkat penyajian data atau level data yang dicari oleh konsumen. Secara umum dari 32 orang-data yang datang mencari data ke penyedia data BPS Kabupaten Nagekeo, 73,28% data yang dicari adalah data level kabupaten. Selain itu, data yang paling banyak dicari adalah data pada level kecamatan yaitu sebesar 18,10%, dan data di level desa/kelurahan sebesar 8,62%.



Gambar 5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data

#### 5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data

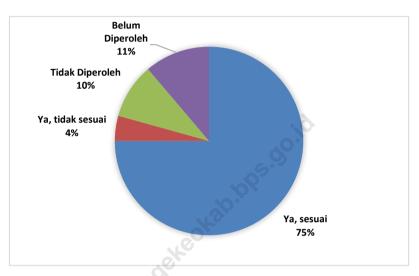
Jenis data yang dicari oleh pngguna dapat dbedakan menurut periode data. Periode data dalam SKD 2021 terdiri dari data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2. menunjukkan bahwa permintaan data oleh konsumen memiliki periode tahunan (61,21%) dan lima tahunan (38,79%).



Gambar 5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data

#### 5.3. Pencarian Data Menurut Jenis Perolehan Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2020 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu diperoleh dan sesuai, diperoleh tapi tidak sesuai, tidak diperoleh, dan belum diperoleh.



Gambar 5.3. Pencarian Data Menurut Jenis Perolehan Data

Berdasarkan gambar 5.3, dari seluruh pencarian data, 75% konsumen data memperoleh data sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan. Sebanyak 4% berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan tetapi hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan. 10% tidak berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan, dan 11% belum memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan

## BAB 6 ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA



INDEKS KEPUASAN KONSUMEN MENURUT KUALITAS DATA



Kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS masuk dalam kategori **Baik** 

> Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Aspek Kualitas Data





100% KEMUTAKHIRAN

100%

AKURASI

100% KELENGKAPAN

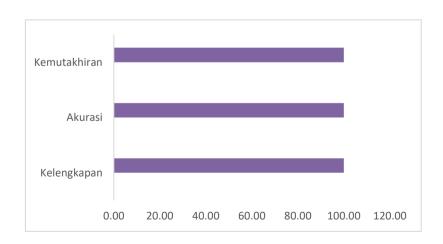
#### Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupatenn Nagekeo. 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

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

Tingkat kepuasan konsumen data BPS Kabupaten Nagekeo dari aspek Kelengkapan, Akurasi dan Kemutakhiran mencapai 100%.



Gambar 6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

#### 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 Nagekeo. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Nagekeo tahun 2021 sebesar **87,48** yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Nagekeo masuk kategori **Baik** atau dengan kata lain konsumen data di BPS Kabupaten Nagekeo semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Nagekeo.

# BAB 7 PENUTUP



Konsumen Puas dengan Kualitas Data BPS 87,48



Indeks Persepsi Anti Korupsi 94,54 Realisasi Pengumpulan Data 101,43%



Indeks Kepuasan Konsumen 91,82



#### Bab 7 Penutup

#### 7.1. Kesimpulan

Pelaksanaan Survei Kebutuhan Data (SKD) bertujuan untuk mendapatkan bahan evaluasi sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan pelayanan PST BPS. SKD 2021 diselenggarakan di 515 satuan kerja BPS, yaitu di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 480 BPS Kabupaten/Kota. Cakupan responden SKD 2021 adalah konsumen yang pernah menerima layanan dari PST BPS selama 1 Januari 2021 sampai dengan akhir periode pencacahan. Secara umum, pelaksanaan SKD 2021 di PST BPS Kabupaten Nagekeo berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan tercapainya target pegumpulan data SKD sebesar 106,67%

Hasil SKD 2020 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kebutuhan data, kepuasan konsumen, dan persepsi anti korupsi. Adapun metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis *gap, Importance and Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Berdasarkan hasil analisis SKD 2020, dapat diambil kesimpulan :

- 1. Konsumen di PST BPS Kabupaten Nagekeo, yang digambarkan melalui responden SKD, didominasi oleh konsumen yang berasal dari Pemerintah daerah (84,38%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk pemerintah (81,25%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen berasal dari pegawai pemerintahan. Haltersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah PNS/TNI (81,25%).
- 2. Konsumen di PST BPS Kabupaten Nagekeo cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dengan cara melakukan konsultasi statistik. Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Nagekeo adalah layanan konsultasi statistik (51,79%). Kecenderungan tersebut juga diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah

- dengan datang langsung ke PST BPS Kabupaten Nagekeo (54,55%). Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Nagekeo menggunakan data BPS sebagai data utama untuk kegiatan yang dilakukan. Dengan kata lain, BPS menjadi rujukan utama bagi konsumen dalam memperoleh data. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase penggunaan data BPS sebagai rujukan utama sebesar 93,75%.
- 3. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kabupaten Nagekeo yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 90,91%. Walaupun demikian, masih terdapat gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Nagekeo pada masing-masing atribut pelayanan. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik
- 4. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Nagekeo digambarkan melalui IKK terhadap Pelayanan PST BPS. Nilai IKK terhadap Pelayanan PST BPS Kabupaten Nagekeo adalah 91,82. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Nagekeo masuk kategori sangat baik.
- 5. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Kabupaten Nagekeo digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK PST BPS Kabupaten Nagekeo adalah 94,54. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Nagekeo
- 6. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Nagekeo sangat beragam. Level kabupaten merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen (73,28%). Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (61,21%).
- 7. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Nagekeo yang ditunjukkan dengan persentase konsumen yang merasa puas terhadap kualitas data BPS yang dilihat dari aspek Kelengkapan, Akurasi dan Kemutakhiran masing-masing sebesar 100%.

8. Kepuasan konsumen terhadap kualitas data untuk penyedia data BPS Kabupaten Nagekeo digambarkan melalui IKK terhadap Kualitas Data. Nilai IKK terhadap Kualitas Data untuk penyedia data BPS Kabupaten Nagekeo adalah 87,48. Artinya, kualitas data dari penyedia BPS Kabupaten Nagekeo masuk dalam kategori baik.

#### 7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

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

- 1. Atribut pelayanan yang akan digunakan pada kuesioner SKD 2021 sebaiknya tidak mengalami banyak perubahan dibandingkan SKD 2020. Hal ini ditujukan untuk mengetahui keterbandingan variabel antar tahun.
- 2. IPA memetakan 13 atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan pada sumbu X. Berdasarkan hasil IPA, 4 atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Nagekeo prioritas utama perbaikan (kuadran C), yaitu:
  - a. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan
  - b. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan
  - c. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan
  - d. Produk pelayanan yang diterima
  - e. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui

https://nagekeokab.bps.go.id

#### **Daftar Pustaka**

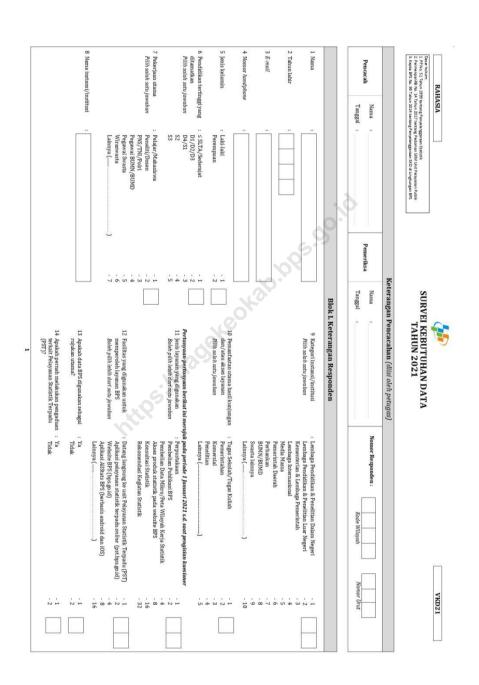
- Brandt, R.D. 2000. An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. Burke White Paper Series, Vol. 2, Issue 2, pp. 1-8.
- Deng, Jinyang dan Chad D. Pierskalla. 2018. Linking Importance–Performance Analysis, Satisfaction, and Loyalty. A Study of Savannah, 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.

https://nagekeokab.bps.go.id

# LAMPIRAN

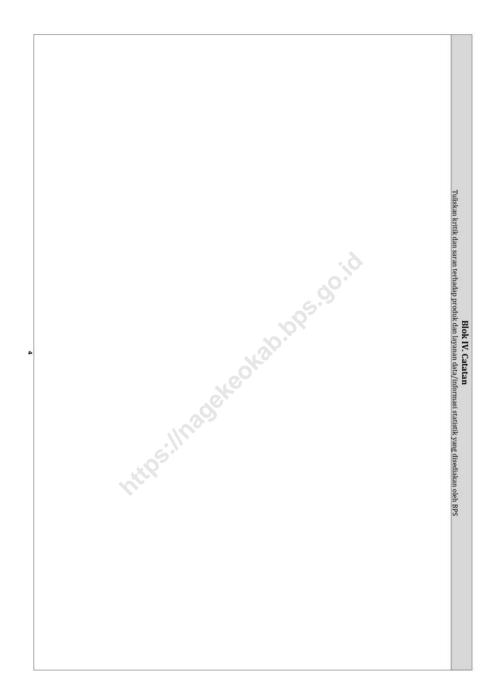
https://nagekeokab.bps.go.id

Lampiran 1. Dokumen Pencacahan Survei Kebutuhan Data 2021 (VKD2021)



	Blok II. Kepuasan terhadap Pelay	Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS	
	Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut?	Saudara terhadap <b>pelayanan</b> berikut?	
	Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:  1 2 3 4 5  Senant tidak nentina / tidak nuns	6 7 8 9 10 Sanget penting / muss	
No	Kondisi Pel	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
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
ω	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
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesual dengan biaya yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9
v	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
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
7	Data BPS mudah diakses melalui fissilitas utama yang digunakan:	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9
co	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9
9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> 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	Keberadaan fas <b>ilitas pengaduan PST</b> mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, <i>website</i> https://pengaduan.bps.go.id, e-mail bpshq@bps.go.id)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
11	Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (B1R14 berkade 1), 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
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
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
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
15	. Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9
		2	

1) Kode level data kolom (4) 1. Nasional 3. Kabupater 2. Provinsi 4. Kecamata	Ī								Œ	Misai. Ketena	Tuliot		No.	Tuliskan i	
2) Kode periode data kolom (5)         7.           1. Sepuluh tahunan         4. Tahunan         7.           2. Lima tahunan         5. Semesteran         8.	cota								(2)	Misal Kependidukan Provinsi Brigkalu. Ketenggokerjaan Kabupeten Semarrag, di	Jenis Data	Data yang Dibutuhkan/Dikonsultasikan		nformasi mengenai <b>data-d</b>	
7. Bulanan 8. Mingguan	5. Desa/kelurahan 7. Lainnya (sebutkan 6. Individu								(3)	Tahun Data	į.	an/Dikonsu		ata yang dib	Dii
10. Lainn	an 7. Lainny								( <del>+</del> )	Data <sup>1)</sup>		Itasikan		utuhkan/o	si jika jenis
10. Lainnya (sebutkan)	a (sebutkan								(5)					likonsulta	layanan ya
]								0	(6)	esuai eroleh eroleh		Apakah data pada kolom (2) - (5)		sikan dari BPS se	ing digunakan sel
	<sup>3)</sup> Definisi kolom (11) - (13) Kelengkapan : Data I Akurasi : Data I Kemutakhiran : Data I					10	00	5	9	-1 Publikasi -1 -2 Data Mikro -2 -3 Peta -3 -4 Tabulasi Data -4 -4 Tabel di Website -5	Jenis Sumber Data	7 20		rta tingkat kepuasan t	ain rekomendasi stati
	II - (13)  Data iengkap berhadap aspek cakupan wilayah atau tahun data.  Data nengkap berhadap aspek cakupan wilayah atau tahun data.  Data nengkap berhadap aspek cakupan wilayah atau tahun data.  Data nengkap menggambarkan kondisi yang sebenarnya atau sesuai fenomena yang terjadi pada perlode referensi data (up to date).  Data terbaru yang dapat menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi pada perlode referensi data (up to date).		1100	00	F				(8)	Desa, Website BPS Provinsi Jambi, Pets  Indonesia per Kabsupaten, dil  1		Sumber Data	Diisi jika data sudah diperoleh (Kolom (6) berkode 1 atau 2)	Tuliskan informasi mengenai data-data yang dibutuhkan/dikonsultasikan dari BPS serta tingkat kepuasan terhadap masing-masing data tersebut.	Diisi jika jenis layanan yang digunakan selain rekomendasi stausuk (Blok i Kincian 11 berisi salah satu kode 1, 2, 4, 8, 10)
	rilayah atau i ang sebenar an kondisi/fa	10							9	Tahun Sumber Data			diperoleh (K	t	atu kode 1,
	ahun data. nya atau sesuai fenoi nomena yang terjad								(10)	perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional?	Apakah data ini	Jika Blok I Rindan 9 berkode 3 atau 6	olom (6) berkode 1 a		2, 4, 8, 16)
	mena yang terjadi i pada periode ref								(H)	Sar	jenis jenis		itau 2)		
	pada periode rensi data ( <i>u</i>								(12)	1   2   3   4   5   6   7   8   9   10	jenis data yang diperoleh	Tingkat Kepuasan <sup>3)</sup>			
	referensi data p to date ).								(13)	Sangat puas  Sangat puas  Kemutakhiran Data	eroleh	san <sup>3)</sup>			



# Lampiran 2 Tabel Hasil Pengolahan

# Tabel Persentase Konsumen Menurut Kelompok Usia

< 16thn	16thn - 25thn	26thn - 35thn	36thn - 45thn	46thn - 55thn	56thn - 65thn	> 65thn
0,00	12,50	21,88	50,00	9,38	6,25	0,00

#### Tabel Persentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin

Laki-laki	Perempuan
50,00	50,00

# Tabel Persentase Konsumen Menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

≤SLTA /Sederajat	D1/D2/D3	D4/S1	S2	<b>S3</b>
12,50	18,75	56,25	12,50	0,00

#### Tabel Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama

Pelajar /Mahasis wa	Peneliti /Dosen	PNS/TNI/Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wiraswasta	Lainnya
12,50	0,00	81,25	3,13	0,00	0,00	3,13

# Tabel Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama

Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri	Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri	Kementerian & Lembaga Pemerintah	Lembaga Internasional	Media Massa	Pemerintah Daerah	Perbankan
9,38	0,00	3,13	0,00	0,00	84,38	3,13

# Tabel Persentase Konsumen Menurut Pemanfaaatan Hasil Kunjungan

Tugas			05.5	
Sekolah	Pemerintah	Komersial	Penelitian	Lainnya
/Tugas	remennian	Komersiai	renentian	Lainnya
Kuliah		exe		
9,38	81,25	3,13	6,25	0,00

# Tabel Persentase Konsumen Menurut Pemanfaaatan Hasil Kunjungan

Layanan yang Digunakan	Persentase
Jml perpustakaan	17,86
Jml pembelian publikasi	0,00
Jml pembelian data mikro	1,79
Jml produk website BPS	26,79
Jml konsultasi statistik	51,79
Jml rekomendasi kegiatan statistik	1,79

# Tabel Persentase Konsumen Menurut Pemanfaaatan Hasil Kunjungan

Fasilitas yang	
Digunakan	Persentase
Jml datang langsung	54,55
Jml PST online	2,27
Jml website	31,82
Jml AllStats	0,00
Jml lainnya	11,36

# Tabel Persentase Konsumen Menurut Rujukan Utama

Rujukan	Bukan
Utama	Rujukan
Otalila	Utama
93,75	6,25

# Tabel Persentase Konsumen Menurut Kepuasan

Nama Daerah	Puas (%)	Jumlah (orang-data)
Nagekeo	90,91	32

# Tabel Persentase Konsumen Menurut Kepuasan

Jumlah Yang Puas	32
Jumlah Respon	32
Persentase Konsumen yang Puas terhadap AKses Data	
BPS	100

# Tabel PersenTase Konsumen Menurut Kepuasan

Nama Daerah	Puas (%)	Jumlah (orang-data)
Nagekeo	100	32

# Indeks Kepuasan Konsumen

Nama Daerah	IKK
Nagekeo	91,82

# Indeks Perilaku Anti Korupsi

Nama Daerah	IPAK
Nagekeo	94,54

Tabel Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	Bukan Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
92,86	7,14

# Tabel Persentase Konsumen Menurut Wilayah Penyedia Data dan Level Data

Nasional	Provinsi	Kabupa ten	Kecama tan	Desa/kelurahan	Individu	Lainnya
0,00	0,00	73,28	18,10	8,62	0,00	0,00

# Tabel Persentase Konsumen Menurut Wilayah Penyedia Data dan Level Data

Sepu luh tahu nan	Lima tahu nan	Tiga tahu nan	Tahu nan	Semes teran	Triwu lanan	Bula	Mingguan	Harian	Lain nya
0,00	38,79	0,00	1,21	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

# Tabel Persentase Konsumen Menurut Jenis Perolehan Data

Ya, sesuai	Ya, tidak	Tidak	Belum
ra, sesuai	sesuai	Diperoleh	Diperoleh
75,00	4,31	9,48	11,21

# Tabel Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Nama Daerah	Puas (%)	Jumlah (orang-data)
Nagekeo	100	32

## Tabel Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Nama Daerah	Puas (%)	Jumlah (orang-data)
Nagekeo	100	32

# Tabel Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Nama Daerah	Puas (%)	Jumlah (orang-data)
Nagekeo	100	32

# Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Nama Daerah	IKK
Nagekeo	87,48

# MENCERDASKAN BANGSA

BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN NAGEKEO

Kompleks Perkantoran Pemda Nagekeo Mbay-Flores-NTT 86472 Homepage: www.nagekeokab.bps.go.id

e-mail: bps5318@bps.go.id