

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA KOTA BINJAI 2020



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA BINJAI**

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA KOTA BINJAI

2020



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Kota Binjai 2020

ISBN : 9786236930052
No. Publikasi : 12760.2102
No. Katalog : 1399013.1276

Ukuran Buku : 18,2 cm x 25,7 cm
Jumlah Halaman : x + 48 halaman

Naskah:

Badan Pusat Statistik Kota Binjai

Penyunting :

Badan Pusat Statistik Kota Binjai

Desain Kover:

Badan Pusat Statistik Kota Binjai

Penerbit:

© Badan Pusat Statistik Kota Binjai

Pencetak:

CV. Rilis Grafika

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

TIM PENYUSUN

Penanggung Jawab Umum:

Ir. Ida Suswati, M.Si

Editor dan Penanggung Jawab Teknis :

Irfan Bani S.Si

Ulasan

Pembuat Infografis

Gambar Kulit

Tety Novriyanti Zebua, S.Stat

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

Kata Pengantar

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang diselenggarakan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) untuk mengidentifikasi kebutuhan data statistik dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS. SKD dilaksanakan oleh Direktorat Diseminasi Statistik melalui Subdirektorat Rujukan Statistik sejak tahun 2005.

Pada tahun 2020, BPS kembali menyelenggarakan SKD di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 479 BPS Kabupaten/Kota. Hasil SKD 2020 disajikan dalam bentuk publikasi yang berisi analisis karakteristik konsumen, analisis kebutuhan data, analisis kepuasan kualitas data, dan analisis performa unit layanan. Analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

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 kedepannya. Terima kasih dan selamat membaca.

Binjai, Januari 2021
Kepala BPS Kota Binjai



Ir. Ida Suswati, M.Si

Daftar Isi

	Halaman
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
BAB 1 Pendahuluan	3
BAB 2 Segmentasi Konsumen	17
BAB 3 Analisis Data Kebutuhan SKD	27
BAB 4 Kepuasan Kualitas Data	35
BAB 5 Analisis Kepuasan Layanan	41
BAB 6 Penutup	45

Daftar Tabel

	Halaman
Tabel 1.1 Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan	14
Tabel 1.2 Gambaran Sarana dan Prasarana di PST Kota Binjai	15
Tabel 3.1 Jenis Data Yang paling banyak dicari pengguna data BPS Kota Binjai 2020	30

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

Daftar Grafik

Gambar 2.1	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Binjai Menggunakan DATA BPS sebagai Rujukan Utama	19
Gambar 2.2	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Binjai Menurut Kelompok Umur	20
Gambar 2.2	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Binjai Menurut Jenis Kelamin	21
Gambar 2.3	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Binjai Menurut Pendidikan Tinggi yang Ditamatkan	22
Gambar 2.3	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Binjai Menurut Pekerjaan Utama	23
Gambar 2.4	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Binjai Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan	24
Gambar 2.5	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Binjai Menurut Jenis Layanan	25
Gambar 2.6	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Binjai Menurut Fasilitas Utama Untuk Memperoleh Data BPS	26
Gambar 3.1	Persentase Orang-Data Menurut Kelompok Data dari Seksi Penyedia Data BPS Kota Binjai, 2020	30
Gambar 3.2	Persentase Orang-Data Menurut Level Data dari Penyedia Data BPS kota Binjai 2020	29
Gambar 3.3	Persentase Orang-Data Menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Kota Binjai 2020	32
Gambar 3.4	Persentase Orang-Data Menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Kota Binjai 2020	33
Gamabr 4.1	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data Yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Binjai 2020	39

BAB 1

PENDAHULUAN



Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

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

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

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

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dirancang dan dilakukan oleh BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. SKD pertama kali dilaksanakan tahun 2005 dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS Pusat dan lima BPS Provinsi sebagai uji coba (*pilot project*). Pada tahun 2009 dan 2010, SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan sebelas BPS Provinsi. Tahun 2011 – 2013,

SKD dilakukan di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi. Sejak tahun 2014, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

1.2 Tujuan dan Manfaat

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

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

- a. Segmentasi konsumen
- b. Jenis data yang dibutuhkan oleh konsumen
- c. Tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan
- d. Informasi perbaikan ketersediaan dan kualitas data serta prioritas peningkatan pelayanan
- e. Indikator Kinerja Utama (IKU)

1.3 Landasan Teori

1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu

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

Pintu gerbang penyebarluasan data BPS adalah unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau *one gate service*. Keberadaan unit PST BPS diharapkan mampu mempermudah konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Pelayanan yang diberikan oleh BPS tidak hanya dilakukan dengan tatap muka atau datang langsung ke unit

PST BPS, tetapi juga tanpa tatap muka baik melalui telepon, faksimili, *e-mail*, surat, *website*, maupun layanan statistik *online*.

Fungsi pelayanan di BPS Pusat berada pada Direktorat Diseminasi Statistik. Pada Direktorat Diseminasi Statistik, PST memiliki enam jenis layanan, yaitu layanan perpustakaan tercetak, layanan perpustakaan digital, layanan penjualan buku, layanan data mikro/peta digital/*softcopy* publikasi, layanan konsultasi data statistik, serta layanan konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik. Sementara itu, fungsi pelayanan di BPS Provinsi berada pada Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik dan fungsi pelayanan di BPS Kabupaten/Kota berada pada Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik.

1.3.2 Faktor Kepuasan Layanan

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

a. *Responsiveness* (daya tanggap)

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

b. *Assurances* (jaminan)

Jaminan merupakan bentuk kepastian dari suatu unit pelayanan. Unsur ini sangat ditentukan oleh jaminan dari pemberi layanan, sehingga orang yang menerima layanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk pelayanan yang dilakukan tersebut tuntas dan sesuai dengan kecepatan,

ketepatan, kemudahan, kelancaran, dan kualitas pelayanan yang dijamin.

c. *Tangible* (fisik)

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

d. *Empathy* (empati)

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

e. *Reliability* (keandalan)

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

1.3.3 Konsep dan Definisi

- a. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan yang menjadi responden.
- b. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Misalnya, seorang konsumen mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.
- 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. Unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- i. 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.
- j. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- k. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.
- l. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- m. Layanan statistik *online* adalah bagian dari Sistem Informasi Layanan Statistik BPS yang digunakan untuk memfasilitasi konsumen dalam konsultasi data BPS, permintaan data mikro BPS, dan pembelian buku publikasi BPS yang dapat diakses melalui silastik.bps.go.id.

1.4 Metodologi

Metodologi dalam penjelasan ini dibedakan ke dalam dua kelompok, yaitu metode pengumpulan data dan metode analisis data.

1.4.1 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKD 2020 dilakukan pada Februari – Agustus 2020. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner VKD20. Pengumpulan data dilakukan dengan 2 (dua) metode yaitu pencacahan manual dan elektronik (*online*). Pencacahan manual merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden dengan menggunakan kuesioner dalam bentuk *hardcopy*, atau yang dikenal dengan istilah PAPI (*Pencil and Paper Interview*). Pencacahan elektronik merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden melalui aplikasi berbasis *website*

atau yang dikenal dengan istilah CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*).

Secara garis besar, ada 3 (tiga) metode pencacahan elektronik SKD 2020, yaitu:

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

Responden pada SKD 2020 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS dengan cara tatap muka atau datang langsung ke unit PST BPS serta tanpa tatap muka baik melalui telepon, faksimili, e-mail, surat, website, maupun layanan statistik online. Konsumen yang menjadi responden adalah konsumen yang menerima pelayanan pada 1 Januari 2020 sampai periode akhir pencacahan.

Cakupan data dalam SKD 2020 meliputi:

1. Keterangan pencacahan
2. Keterangan responden, meliputi nama, umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, instansi/institusi, pemanfaatan hasil kunjungan, jenis layanan yang digunakan, fasilitas utama yang digunakan, dan penggunaan data BPS sebagai rujukan utama.
3. Pencarian data oleh responden, meliputi jenis data, level data, periode data, perolehan data, sumber data, dan kepuasan terhadap kualitas data.
4. Kepuasan responden terhadap layanan BPS.

1.4.2 Metode Analisis Data

Ruang lingkup analisis hasil SKD 2020 adalah PST BPS Kota Binjai. Analisis tersebut disajikan dalam bentuk narasi dan infografis. Adapun hasil tabulasi berdasarkan kabupaten/kota dicantumkan pada lampiran.

Analisis dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kebutuhan data, kepuasan konsumen terhadap kualitas data, serta kepuasan konsumen terhadap pelayanan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel

dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

a. Analisis Tabulasi Silang

Tabulasi silang merupakan tabel yang menggambarkan hubungan antara dua atau lebih variabel. Perbedaan dan persamaan antara dua atau lebih variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Tabulasi silang akan membantu dalam memahami baik profil konsumen, kebutuhan dan ketersediaan data, maupun masalah lain.

b. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*) adalah analisis mengenai kesenjangan antara harapan (tingkat kepentingan) konsumen dengan kinerja (tingkat kepuasan) pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Pada analisis kesenjangan, harapan konsumen akan dibandingkan dengan kinerja pelayanan yang diberikan (*delivered*) oleh unit pelayanan. Nilai kesenjangan atau gap diperoleh dari selisih antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna layanan pada setiap rincian pelayanan. Gap positif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih besar dari tingkat kepentingan, sedangkan gap negatif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih kecil dari tingkat kepentingan. Pada gap positif, semakin besar nilai gap, konsumen semakin puas. Sebaliknya, semakin kecil nilai gap negatif, konsumen semakin tidak puas.

c. *Importance and Performance Analysis* (IPA)

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

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

Dalam IPA, terdapat dua penghitungan 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 menentukan urutan prioritas perbaikan pelayanan.

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan

TK = Tingkat kesesuaian

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

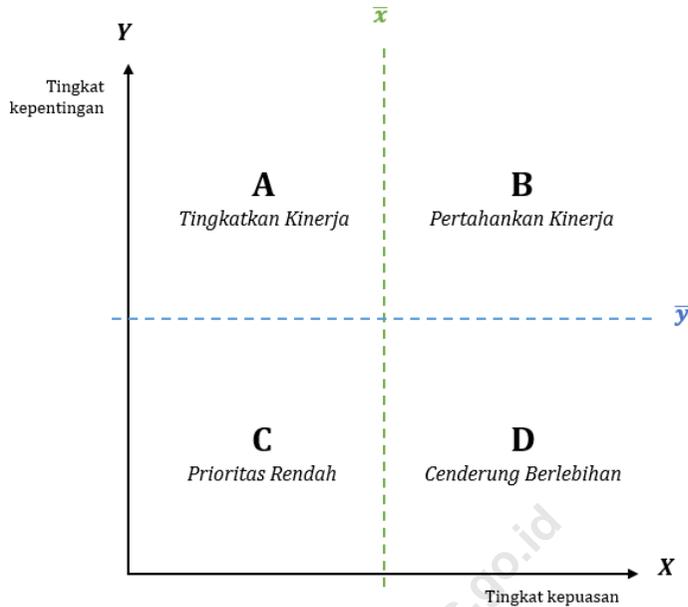
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum/tidak sesuai harapan konsumen

2. Diagram *Cartesius*

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



Gambar 1.1. Diagram *Cartesius Importance and Performance Analysis*

Keempat kuadran tersebut memiliki arti sebagai berikut:

- Kuadran pertama (kuadran A): “Tingkatkan Kinerja” (*high importance & low performance*)

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

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

- Kuadran kedua (kuadran B): “Pertahankan Kinerja” (*high importance & high performance*)

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

- Kuadran ketiga (kuadran C): “Prioritas Rendah” (*low importance & low performance*)

Kuadran ini terletak di sebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut tidak terlalu istimewa.

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

- Kuadran keempat (kuadran D): “Cenderung Berlebihan” (*low importance & high performance*)

Kuadran ini terletak di sebelah kanan bawah, yang berarti kinerjanya berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya.

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

IKK atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dengan menggunakan IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok III kuesioner VKD20.

Langkah-langkah penghitungan IKK adalah:

1. Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

$$w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{12} \bar{y}_i} \times 100\%$$

dengan:

w_i = penimbang atribut pelayanan ke- i , dimana $\sum_{i=1}^{12} w_i = 1$

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

i = 1, 2, ..., 12

2. Menghitung Rata-rata Tertimbang Skor Kepuasan Layanan (IKK')

IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 12 atribut pelayanan.

Rumus IKK':

$$IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{12} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{12} w_i} = \sum_{i=1}^{12} w_i \bar{x}_i$$

dengan:

\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan pada atribut pelayanan ke- i

3. Menghitung Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap unit pelayanan. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:

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

Hasil penghitungan IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan

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

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

1.5 Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan, menyajikan latar belakang dan tujuan SKD 2020, landasan teori dan metodologi dalam SKD 2020, serta realisasi pengumpulan data SKD 2020.

Bab 2 Segmentasi Konsumen, menyajikan analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Kota Binjai berdasarkan Blok I VKD20.

Bab 3 Analisis Kebutuhan Data, menyajikan analisis mengenai data di PST BPS Pusat yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok II VKD20.

Bab 4 Analisis Kepuasan Kualitas Data, menyajikan analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Kota Binjai yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok II VKD20.

Bab 5 Analisis Kepuasan Layanan, menyajikan analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Kota Binjai berdasarkan Blok III VKD20.

Bab 6 Penutup, menyajikan kesimpulan hasil SKD 2020 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2020 dan rekomendasi perbaikan layanan di PST BPS Pusat.

1.6 Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2020 dilakukan di Badan Pusat Statistik Kota Binjai yang memiliki 1 Pelayanan Statistik Terpadu (PST).

1.6.1 Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST

Direktorat Diseminasi Statistik melakukan pembinaan dan pengembangan secara berkesinambungan terhadap unit PST di BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota. Hal tersebut dilakukan mulai dari pembinaan sumber daya manusia, pengembangan sarana dan prasarana, sampai dengan pengembangan aplikasi PST. Hasil pembinaan dan pengembangan tersebut diharapkan dapat meningkatkan pelayanan data dan informasi statistik di seluruh unit PST.

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

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

Tabel 1.2. Gambaran Sarana dan Prasarana di PST Kota Binjai

Wilayah PST BPS	Jumlah PST	Sarana dan Prasarana						
		Informasi Pelayanan	Maklumat Pelayanan	Wifi	Informasi Petugas Pelayanan	Ruang Pelayanan	Komputer	Sarana Pengaduan
PST Kota Binjai	1	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada

Tabel 1.2 menjelaskan pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Kota Binjai terdapat 1 (satu) informasi pelayanan, 1 (satu) informasi maklumat pelayanan, memiliki *wifi*, 1 (satu) memiliki informasi petugas pelayanan, memiliki 1 (satu) ruang pelayanan, memiliki 1 (satu) komputer dan memiliki sarana pengaduan.

1.6.2 Target dan Realisasi Jumlah Responden

Pelaksanaan kegiatan SKD 2020 secara keseluruhan berjalan sesuai target, dengan Realisasi pengumpulan data di PST BPS Kota Binjai mencapai target yaitu sebesar adalah 100 persen.

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

BAB 2

SEGMENTASI KONSUMEN

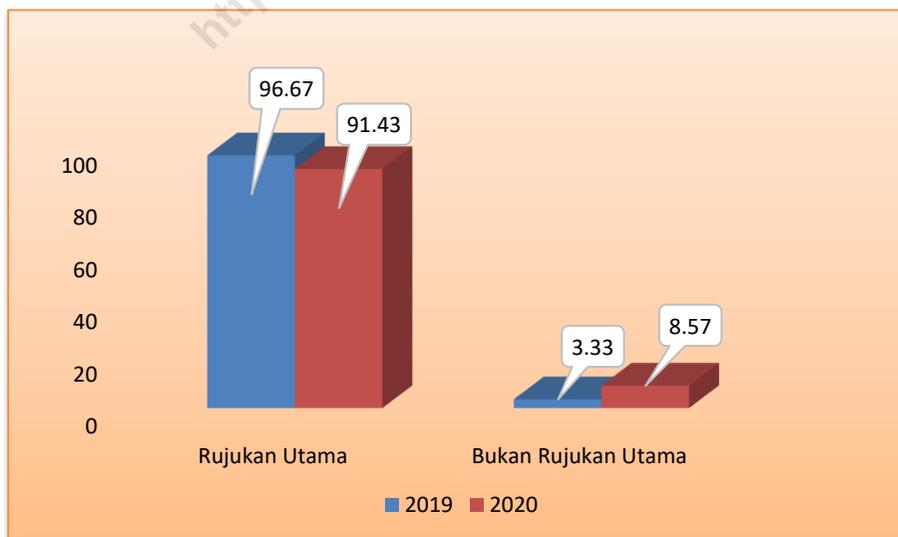


Segmentasi Konsumen

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 hal, antara lain sebagai data penunjang penelitian, perencanaan, serta dasar pembuatan keputusan. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi BPS dalam menyajikan data yang lengkap, akurat, dan mutakhir.

Kecenderungan konsumen di PST BPS Kota Binjai dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. pada tahun 2020 sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Binjai menggunakan data BPS sebagai rujukan utama bagi kegiatan yang dilakukan dengan persentase mencapai 91,43 persen menurun dibandingkan dengan tahun 2019 yakni 96,67 persen. Sementara itu, 8,57 persen konsumen memanfaatkan data BPS bukan sebagai rujukan utama atau dapat dikatakan bahwa konsumen tersebut menggunakan data BPS hanya sebagai informasi pendukung kegiatan yang dilakukan.



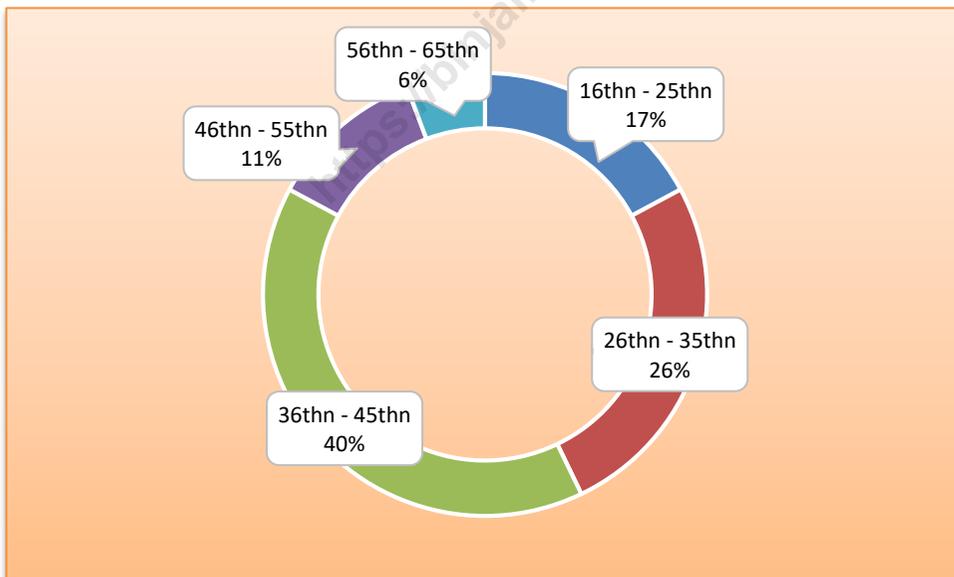
Gambar 2.1 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Binjai Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama

2.2 Konsumen Menurut Karakteristik

Pada pendataan SKD 2020 ada beberapa pertanyaan mendasar yang menggambarkan karakteristik responden sebagai konsumen data BPS. Karakteristik konsumen dibagi menjadi lima, yaitu kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, dan instansi/institusi.

2.2.1 Kelompok Umur

Berdasarkan Gambar 2.2, didominasi oleh konsumen berumur 36-45 tahun sebanyak 40 persen, disusul konsumen berumur 26-35 tahun sebanyak 26 persen, konsumen berumur 16-25 tahun sebanyak 17 persen dan konsumen berumur lebih dari 45 tahun sebanyak 17 persen. Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang-orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan suatu produk dan jasa.



Gambar 2.2 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Binjai Menurut Kelompok Umur

2.2.2 Jenis Kelamin

Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen BPS menurut jenis kelamin. Konsumen PST BPS Kota Binjai didominasi oleh konsumen laki-laki dengan persentase 51 persen, dan 49 persen konsumen perempuan.

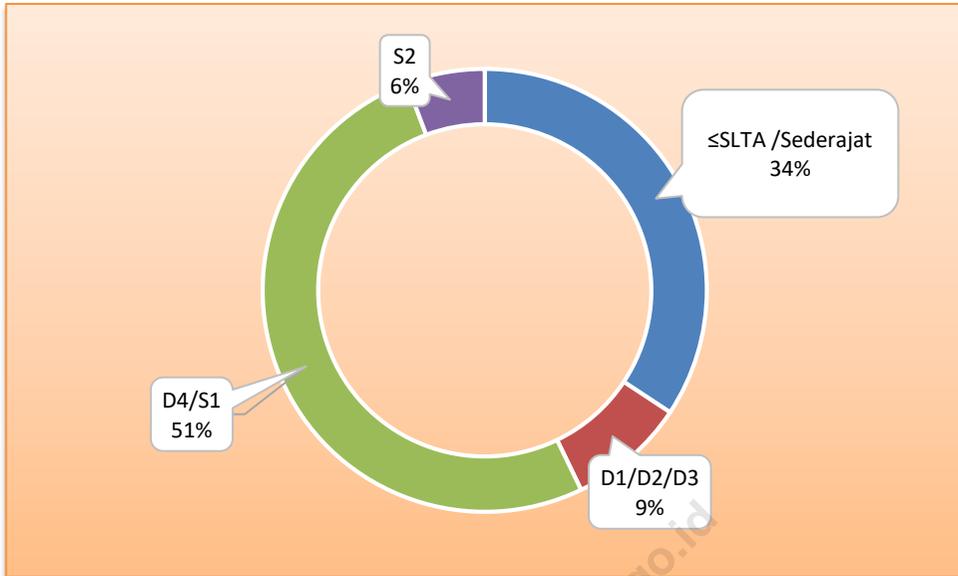


Gambar 2.3 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Binjai Menurut Jenis Kelamin

2.2.3 Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Konsumen BPS Kota Binjai berasal dari berbagai jenjang pendidikan. Hal ini dapat digambarkan oleh hasil SKD 2020.

Karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu SLTP/ sederajat, SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, dan S2/S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Kota Binjai terdapat 51 persen konsumen dengan pendidikan tertinggi pada Diploma IV/Sarjana S1, disusul oleh pendidikan di bawah SLTA/ Sederajat sebesar 34 persen.



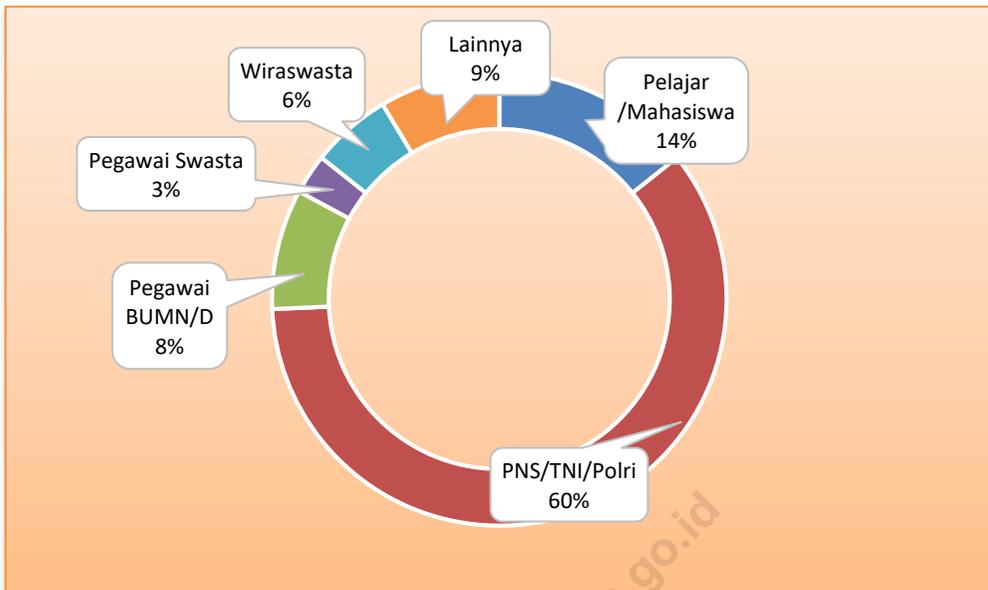
Gambar 2.4 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Binjai menurut Pendidikan tinggi yang Ditamatkan

2.2.4 Pekerjaan Utama

Konsumen menurut pekerjaan utama perlu diketahui karena akan membantu dalam penyebarluasan data BPS. Pada SKD 2020, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Konsep pekerjaan utama yang digunakan dalam

SKD 2020 adalah pekerjaan konsumen pada saat pencacahan. Hal ini sangat berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut

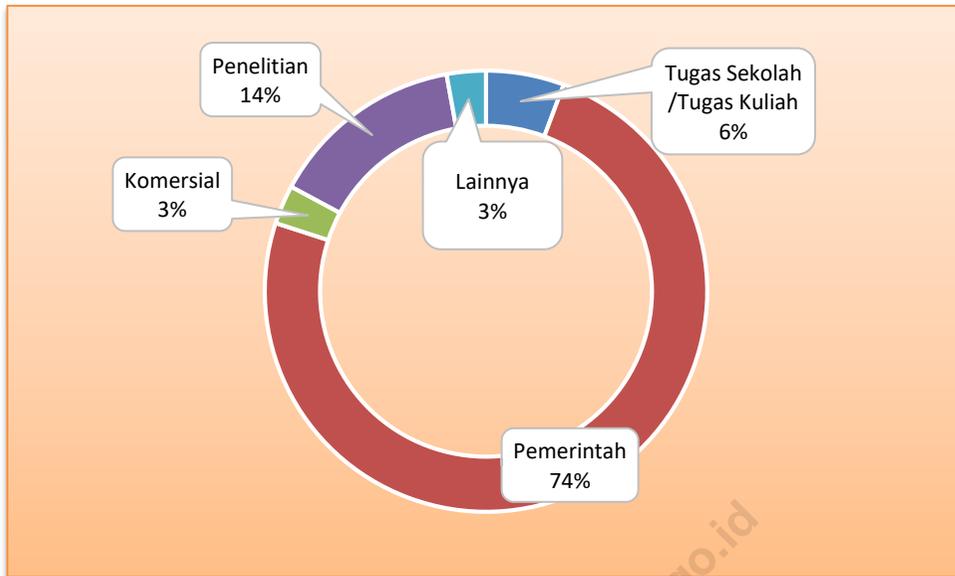
Berdasarkan Gambar 2.3, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Binjai adalah PNS/TNI/POLRI sebanyak 60 persen, disusul oleh pelajar/mahasiswa sebanyak 14 persen, Pegawai BUMN/D sebanyak 8 persen. Sisanya yang berstatus dosen/peneliti dan Pegawai Swasta sebanyak 3 persen.



Gambar 2.5 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Binjai menurut Pekerjaan Utama

2.2.5 Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Hasil SKD 2020 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan BPS terdiri atas enam jenis, yaitu untuk tugas sekolah/tugas kuliah, pemerintah, penelitian, komersil, dan lainnya. Berdasarkan Gambar 2.4, hasil SKD 2020 menunjukkan bahwa sebagian besar pemanfaatan hasil kunjungan di PST BPS Kota Binjai adalah untuk pemerintah sebesar 74 persen, disusul oleh penelitian sebesar 14 persen, dilanjut oleh tugas sekolah/tugas kuliah 6 persen dan pemanfaatan komersial dan lainnya masing-masing 3 persen.

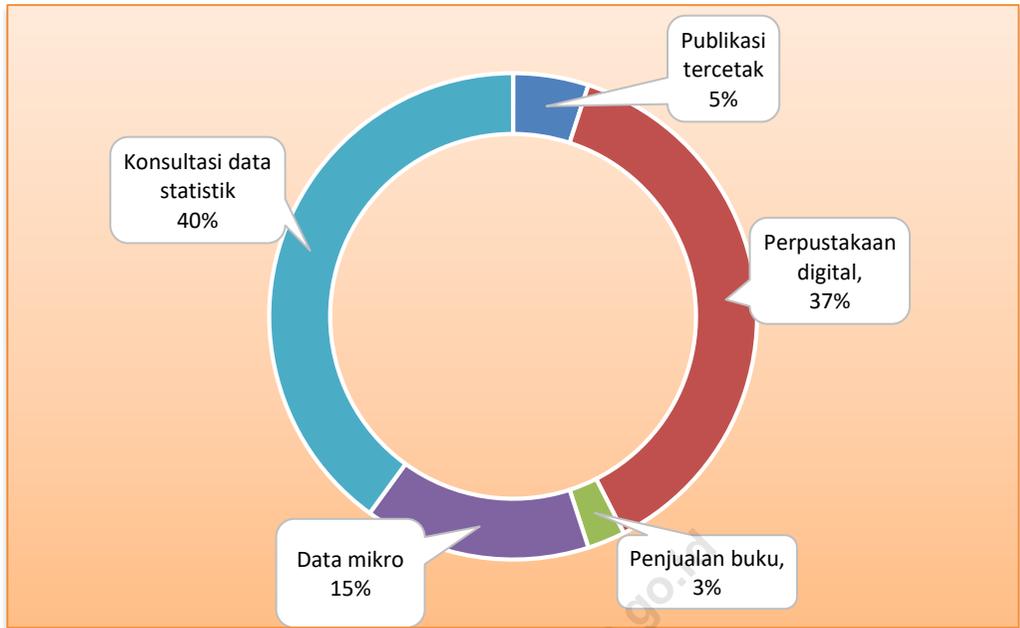


Gambar 2.6 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Binjai Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

2.2.6 Konsumen Menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai badan publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut adalah perpustakaan tercetak, perpustakaan digital, penjualan buku, data mikro/peta digital/*softcopy* publikasi, konsultasi data statistik, serta layanan konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kota Binjai oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.5. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah layanan Konsultasi statistic yaitu 40 persen, pada posisi kedua perpustakaan digital sebesar 37 persen dilanjutkan oleh data mikro sebesar 15 persen, publikasi tercetak sebesar 5 persen dan penjualan buku sebesar 3 persen.

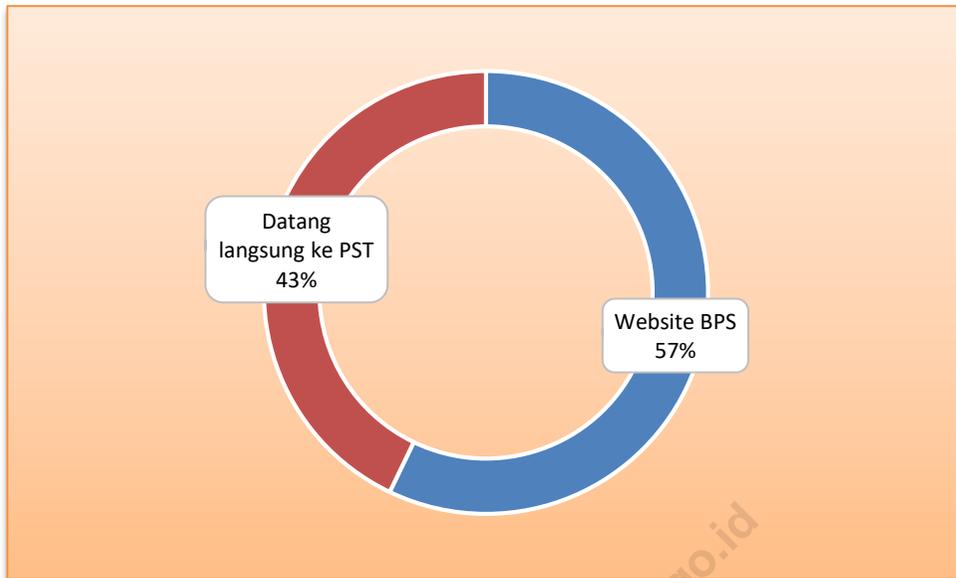


Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Binjai Menurut Jenis Layanan

2.2.7 Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

Dalam SKD 2020, ditanyakan pula mengenai fasilitas utama yang digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS. Fasilitas tersebut adalah website, telepon/faximile, e-mail, surat, berkunjung langsung ke PST/perpustakaan BPS, serta fasilitas lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.6, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Binjai mendapatkan data melalui fasilitas PST/Perpustakaan BPS Kota Binjai dengan persentase sebesar 43 persen. Selanjutnya, konsumen memilih mendapatkan data dengan cara mengunjungi website BPS Kota Binjai sebesar 57 persen.



Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Binjai Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

BAB 3

ANALISIS KEBUTUHAN DATA



Analisis Kebutuhan Data

Pada bab sebelumnya, telah dibahas mengenai karakteristik konsumen yang datang ke PST BPS RI. Pada bab ini, dilakukan analisis mengenai jenis data, level data, periode data, dan perolehan data yang dicari oleh konsumen. Selain itu, dilakukan analisis jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari oleh konsumen. Analisis hanya dilakukan untuk konsumen yang mencari data dari penyedia data BPS Pusat. Satuan yang akan digunakan adalah orang-data.

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

Dalam mencari data, konsumen bisa mencari lebih dari satu series data untuk jenis data yang sama dan akan dihitung dengan satuan orang-data. Artinya, apabila seorang pengguna data mencari satu jenis data sebanyak sepuluh tahun, orang tersebut akan dihitung sebagai satu pengguna data dan sepuluh orang-data.

3.1 Gambaran Umum Jenis Data yang Dicari

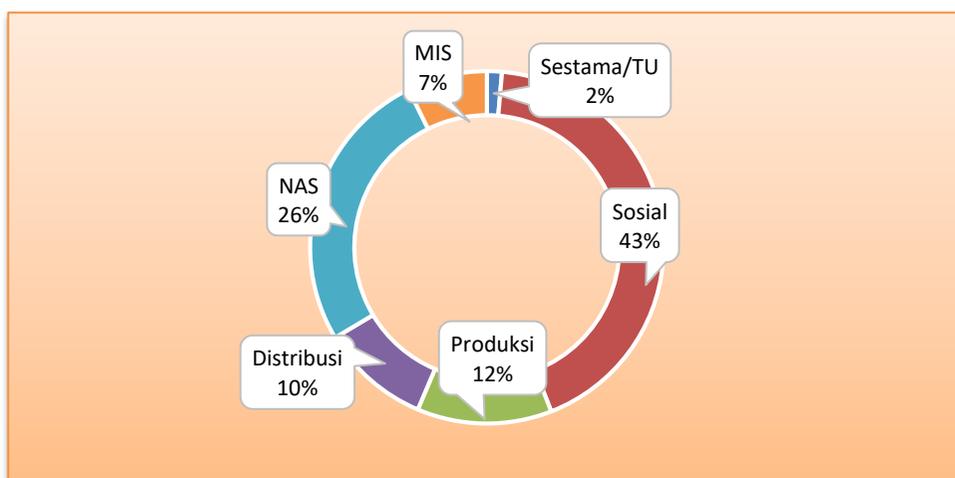
Jenis data yang dibahas merupakan rincian data yang dicari oleh setiap konsumen. Jenis data akan dibahas menurut kelompok kedeputian (ragam data) yang terdapat di BPS. Ragam data dibagi menjadi enam jenis, yaitu ragam data statistik sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta ragam data lainnya. Adapun pencarian jenis data yang dibahas pada bagian ini hanya mencakup pada data yang disediakan oleh BPS Kota Binjai.

Tabel 3.1 menjelaskan persentase data terbanyak yang dirinci oleh pengguna data di BPS Kota Binjai. Data Kependudukan merupakan jenis data yang paling banyak dicari oleh pengguna data di BPS Kota Binjai yaitu sebanyak 20,17 persen. Selain itu ada juga data pertanian dicari oleh 16,81 persen pengguna data di BPS Kota Binjai.

Tabel 3.1 Jenis Data Yang Paling Banyak Dicari Pengguna Data
BPS Kota Binjai, 2020

No	Jenis Data	Persentase
1	Penduduk	20,17
2	Data Pertanian	16,81
3	Data PDRB	12,61
4	Ketenagakerjaan	11,76
5	Keadaan Geografis	10,92
6	Indeks Pembangunan Manusia	6,72
7	Data Pendidikan	5,88
8	Profil BPS	5,88
9	Data Kesehatan	5,04
10	Data Kemiskinan	4,20

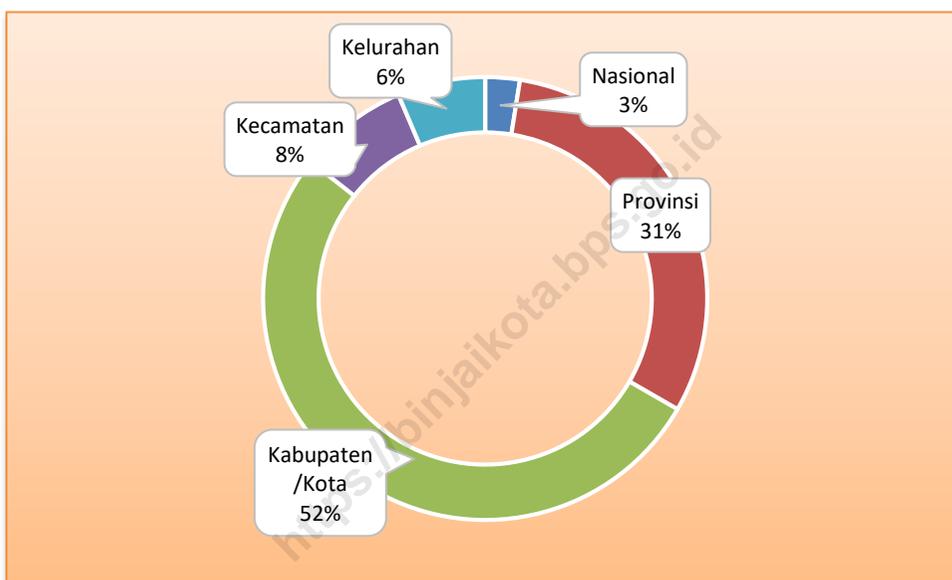
Jumlah orang-data yang menggunakan data BPS Kota Binjai adalah sebanyak 438 orang-data. Orang-data yang menggunakan data BPS Kota Binjai paling banyak mencari data yang dihasilkan oleh seksi Sosial sebanyak 43 persen.



Gambar 3.1 Persentase Orang-Data Menurut Kelompok Data dari Seksi Penyedia Data BPS Kota Binjai, 2020

3.2 Jenis Data Menurut Level Data

Persentase orang-data menurut level data yang dicari di BPS Kota Binjai dapat dilihat pada gambar 3.2. Pengguna data BPS Kota Binjai biasanya melakukan pencarian data sampai level kabupaten/kota sebanyak 52 persen dan sebanyak 31 persen sampai level provinsi. Sementara itu yang mencari data sampai desa/kelurahan ada 6 persen orang-data.

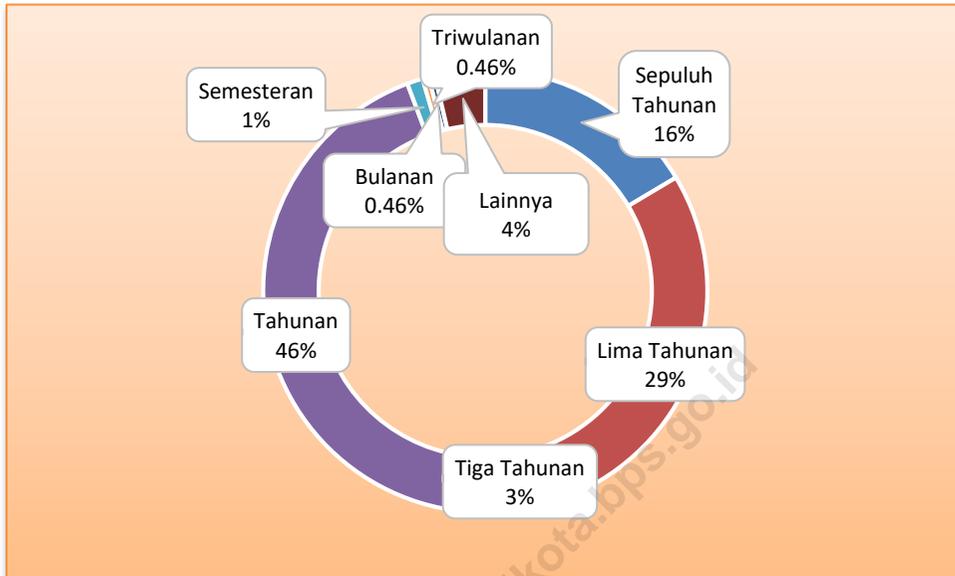


Gambar 3.2 Persentase Orang-Data Menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Kota Binjai 2020

3.3 Jenis Data Menurut Periode Data

Periode data dalam SKD 2020 dibagi ke dalam beberapa periode yaitu sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulan, bulanan, mingguan, dan harian. Data pada periode tahunan paling banyak dicari yaitu sebanyak 46 persen. Sementara hanya sebagian saja pengguna data yang mencari data pada periode bulanan dan tiga tahunan yakni sebesar 0.46 persen. Dan sangat sedikit pengguna data yang mencari data triwulan dan semesteran. Hal ini memang dikarenakan beberapa data yang bisa disajikan pada periode triwulan

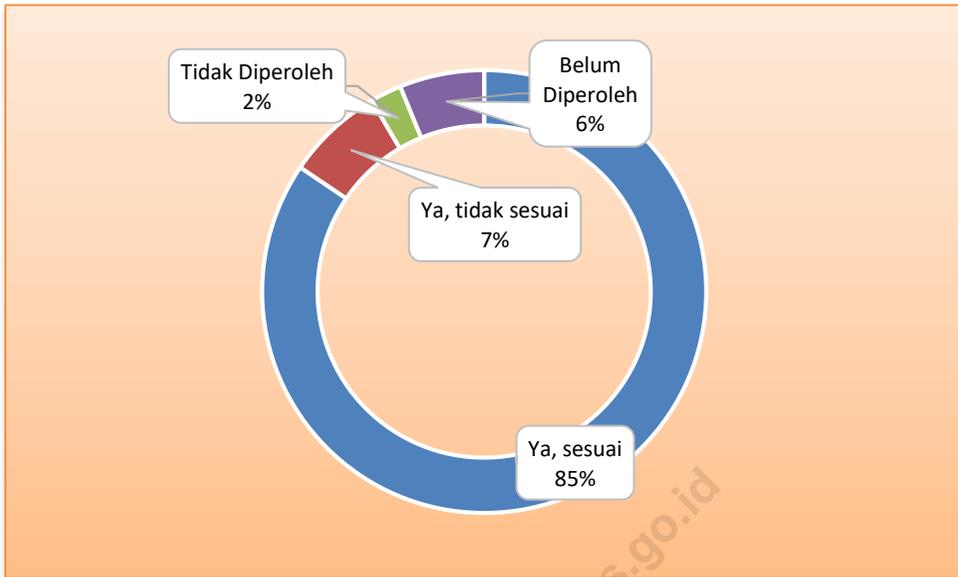
dan semesteran hanya sebagian kecil data itupun pada level provinsi saja. Sebagian besar data BPS Kota Binjai disajikan pada periode tahunan untuk semua level data.



Gambar 3.3 Persentase Orang-Data Menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Kota Binjai 2020

3.4 Perolehan Data yang Dicari

Hasil SKD 2020 memberikan persentase orang-data menurut perolehan data yang dicari oleh pengguna data. Sebanyak 85 persen orang-data sudah memperoleh data yang sesuai dengan data yang dicari oleh pengguna data tersebut. Sementara itu ada 7 persen pengguna data yang memperoleh data tertentu namun belum sesuai dengan yang dicari oleh mereka. Bisa saja periode data atau level data yang belum sesuai dengan yang dicari oleh pengguna data tersebut. Namun terdapat 2 persen orang-data yang tidak memperoleh data yang mereka cari di BPS Kota Binjai. Hal ini bisa jadi dikarenakan data yang dicari terlalu rinci dan BPS tidak memiliki wewenang untuk mengeluarkan data tersebut.



Gambar 3.4 Persentase Orang-Data Menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Kota Binjai 2020

BPS Kota Binjai sebagai instansi penyedia data melakukan pendataan dalam bentuk sensus/survey yang dilakukan sama di seluruh Indonesia. Namun beberapa pengguna data yang datang ke BPS Kota Binjai mencari beberapa data yang tidak dihasilkan dari sensus/survey yang dilakukan oleh BPS. Hal ini bisa terjadi jika data yang dibutuhkan memang belum pernah dikumpulkan oleh BPS Kota Binjai ataupun memang bukan kewenangan BPS. Namun bisa juga dikarenakan hasil sensus/survey yang dilakukan oleh BPS belum bisa memberikan hasil sampai level data yang dicari oleh pengguna data tersebut.

BAB 4

KEPUASAN KUALITAS DATA



Kepuasan Kualitas Data

Pada Bab ini akan dibahas tentang kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Sumatera Utara. Kepuasan konsumen tersebut digambarkan dalam bentuk persentase konsumen yang puas dengan data BPS terhadap konsumen yang memperoleh data BPS. Satuan konsumen yang digunakan adalah orang-data (pasangan satu-satu antara konsumen dengan jenis data yang dicari).

Pengukuran kualitas data pada analisis SKD 2020 menggunakan gabungan variabel pengukuran Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS dan dimensi kualitas pada Kerangka Penjaminan Kualitas BPS (*BPS-Quality Assurance Framework*, BPS-QAF). Variabel dan dimensi tersebut adalah:

1. Kelengkapan
Data BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data.
2. Akurasi
Data BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya.
3. Kemutakhiran
Data BPS up to date/terkini, sehingga masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.
4. Relevansi
Data BPS sudah memenuhi kebutuhan, baik cakupan maupun konten.
5. Koherensi dan Komparabilitas
Data BPS konsisten dan selaras dengan statistik lain dari sumber yang berbeda dalam menggambarkan peristiwa/fenomena, sehingga dapat dibandingkan antar wilayah dan waktu.
6. Aksesibilitas
Data BPS mudah diakses
7. Interpretabilitas
Data BPS disajikan secara jelas dan mudah dipahami.

8. Aktualitas dan Ketepatan Waktu

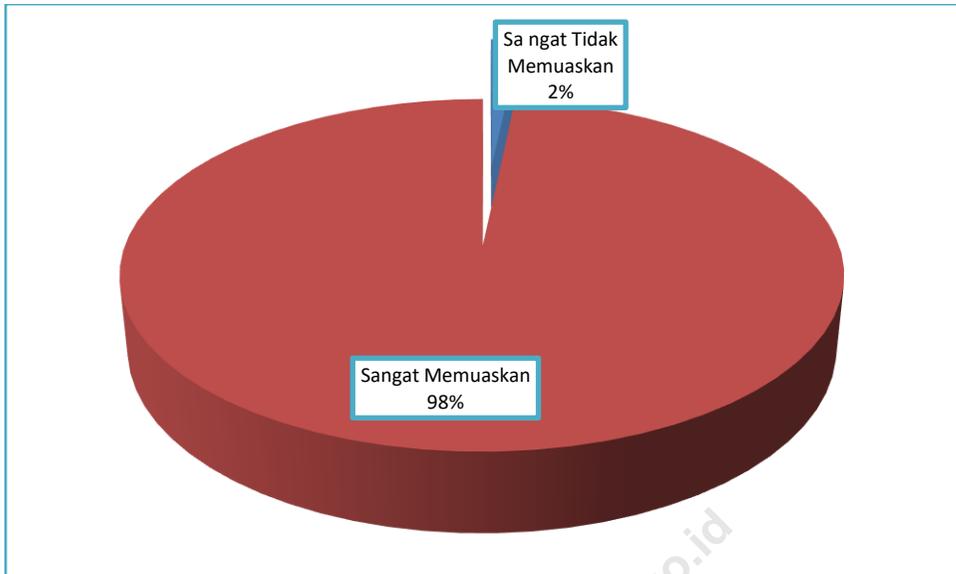
Data BPS memiliki perbedaan jangka waktu yang pendek dengan peristiwa/fenomena dan disebarluaskan/didiseminasikan sesuai jadwal.

Kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur IKU BPS. Sementara itu, enam dimensi kualitas yang sesuai dengan BPS-QAF tergambar pada variabel akurasi, kemutakhiran, relevansi, koherensi dan komparabilitas, aksesibilitas, interpretabilitas, serta aktualitas dan ketepatan waktu. Variabel akurasi merupakan variabel irisan yang digunakan dalam IKU dan BPS-QAF. Delapan variabel atau dimensi tersebut tergambar dari Blok II (kolom 10 hingga kolom 17) kuesioner VKD2020.

Kepuasan konsumen disajikan dalam bentuk persentase kepuasan kualitas data, menurut 8 dimensi, serta menurut ragam data. Persentase kepuasan kualitas data menggambarkan kepuasan konsumen secara umum. Dengan kata lain, persentase tersebut tidak menggambarkan rata-rata persentase kepuasan menurut dimensi kualitas data atau ragam data.

4.1 Gambaran Umum Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data

Gambaran umum kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Binjai disajikan dalam Gambar 4.1. Berdasarkan gambar tersebut, sebagian besar konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kota Binjai dengan persentase mencapai 98 persen. Sebaliknya, hanya 2 persen konsumen merasa tidak puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kota Binjai. Hal ini disebabkan oleh ketidaksesuaian antara data yang dicari dengan data yang diperoleh.



Gambar 4.1 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data yang diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Binjai, 2020

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

BAB 5

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN



Analisis Kepuasan Layanan

Pada bab ini, dilakukan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS di PST BPS Kota Binjai secara umum dan perilaku anti korupsi yang tergambar dari pelayanan yang diberikan petugas PST kepada pengguna data yang datang ke PST BPS Kota Binjai. Analisis kepuasan konsumen meliputi analisis persentase konsumen yang merasa puas, gap analysis, *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan analisis Indeks Kepuasan Konsumen (IKK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen (orang). Analisis selanjutnya adalah mengenai persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada layanan BPS di PST BPS Kota Binjai. Analisis perilaku anti korupsi meliputi penerapan perilaku anti korupsi, prioritas perbaikan terhadap perilaku korupsi, dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) pada layanan BPS. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen.

5.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan hasil Survei Kebutuhan Data (SKD) konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kota Binjai 2020 sebesar 100 persen.

5.2 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. IKK hasil SKD 2020 ialah 90,25 IKK yang dihasilkan dari Survei Kebutuhan Data (SKD) 2020 dihitung dengan metode berbeda dari SKD tahun sebelumnya. Pada SKD 2020, IKK diperoleh dengan menghitung tingkat kepuasan dikali dengan penimbang yang didapat dari tingkat kepentingan. Angka IKK dengan metode yang diterapkan pada SKD 2020 ini memiliki kisaran nilai minimum 25 dan maksimal 100..

5.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi pada Layanan BPS

Penerapan perilaku anti korupsi pada layanan PST BPS Kota Binjai merujuk pada persentase konsumen yang setuju bahwa perilaku anti korupsi diterapkan pada layanan PST BPS Kota Binjai. Dari 30 konsumen yang dicacah pada SKD 2020 di PST BPS ini, seluruhnya setuju bahwa perilaku anti korupsi telah diterapkan pada layanan PST BPS Kota Binjai. Hal tersebut dapat diartikan bahwa perilaku anti korupsi telah diterapkan pada layanan PST BPS Kota Binjai.

Pelayanan Korupsi adalah segala bentuk penyalahgunaan wewenang untuk memperoleh manfaat pribadi. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Berdasarkan hasil SKD 2020 IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kota Binjai sebesar 91,4

BAB 6

PENUTUP



6.1 Kesimpulan

Tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS diidentifikasi melalui kegiatan SKD. Identifikasi tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Sejak tahun 2005, SKD rutin dilaksanakan secara tahunan. Tahun 2020, SKD dilaksanakan selama Bulan Maret – Oktober 2020. Secara umum, pelaksanaan SKD 2020 di PST BPS Kota Binjai berjalan dengan baik.

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). Selain itu, SKD2020 juga menghasilkan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

Berdasarkan hasil analisis SKD 2020, dapat diambil kesimpulan:

1. Konsumen di PST BPS Kota Binjai terdapat 51 persen berjenis kelamin laki-laki dan 49 persen berjenis kelamin perempuan.
2. Kelompok umur konsumen di PST BPS Kota Binjai terbanyak berada pada kelompok 36-45 tahun yakni sekitar 40 persen.
3. Konsumen di PST kota Binjai didominasi oleh pendidikan Diploma IV/Strata 1 sebanyak 51 persen.
4. Konsumen di PST BPS Kota Binjai didominasi oleh PNS/TNI/Polri sebanyak 60 persen, disusul oleh Pelajar sebanyak 14 persen dan terdapat Pegawai BUMN/D sebanyak 8 persen
5. Bila dilihat dari pemanfaatan hasil kunjungan ke PST BPS Kota Binjai terdapat 74,29 persen konsumen yang memanfaatkan data BPS untuk perencanaan dan evaluasi di bagian pemerintahan, disusul sebanyak 14,29 persen untuk penelitian.

6. Konsultasi data statistik merupakan layanan yang paling tinggi di bandingkan layanan lainnya yaitu sebesar 40 persen
7. Fasilitas Utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS Kota Binjai yaitu Websit BPS sebesar 57,14 persen.
8. Persentase Konsumen yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama SKD 2020 sebanyak 91,43 persen.
9. Persentase Konsumen yang Menggunakan Data BPS dalam Perencanaan dan Evaluasi Pembangunan Nasional (K/L/OPD) SKD 2020 sebesar 87,5 persen
10. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) SKD 2020 Badan Pusat Statistik Kota Binjai sebesar 90,25 persen.
11. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) SKD 2020 BPS Kota Binjai sebesar 91,43 persen.

6.2 Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis SKD 2020 dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik

Atribut pelayanan di PST BPS Kota Binjai menjadi prioritas utama perbaikan yang lebih baik yaitu:

1. Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS
2. Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan
3. Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi
4. Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian
5. Informasi biaya/tarif produk BPS jelas
6. Kemudahan memperoleh data dari website BPS
7. Kemudahan akses metadata
8. Kejelasan fasilitas pengaduan



Sensus
Penduduk
2020

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA BINJAI**

Jl. WR. Mongonsidi No. 22 Binjai 20714

Telp (061) 8826571, Fax (061) 8821146

Homepage : <http://www.binjikota.bps.go.id>, Email : bps1276@bps.go.id

ISBN 978-623-6930-05-2



9 786236 930052