

ANALISIS HASIL **SURVEI KEBUTUHAN DATA**

BPS KOTA TIDORE KEPULAUAN

2020

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



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA TIDORE KEPULAUAN**

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA

BPS KOTA TIDORE KEPULAUAN

2020

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Kota Tidore Kepulauan 2020

ISSN : -
No. Publikasi : 82720.2115
Katalog : 1399013.8272
Ukuran Buku : 18,2 cm x 25,7 cm
Jumlah Halaman : xii + 68 halaman

Naskah:
BPS Kota Tidore Kepulauan

Desain Kover:
BPS Kota Tidore Kepulauan, Freepik.com

Penerbit:
© BPS Kota Tidore Kepulauan

Pencetak:
Badan Pusat Statistik

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

Tim Penyusun

Pengarah:

Ir. Salahuddin, M.Si

Penanggungjawab:

Ir. Salahuddin, M.Si

Penanggungjawab Teknis:

Iin Sukowati, SST

Penyunting:

Iin Sukowati, SST

Penulis Naskah:

Fenty Dian Aryanti, SST

Infografis:

Fenty Dian Aryanti, SST

Pengolah Data:

Fenty Dian Aryanti, SST

Kata Pengantar



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

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

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

Tidore, Januari 2021
Kepala BPS
Kota Tidore Kepulauan

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Salahuddin'.

Ir. Salahuddin, M.Si

Daftar Isi



Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar	x
Bab 1 Pendahuluan.....	1
1.1. Latar Belakang.....	3
1.2. Tujuan dan Manfaat.....	4
1.3. Landasan Teori	4
1.3.1. Pelayanan Statistik Terpadu.....	4
1.3.2. Faktor Kepuasan Layanan.....	5
1.3.3. Konsep dan Definisi.....	6
1.4. Metodologi.....	7
1.4.1. Metode Sampling	7
1.4.2. Metode Pengumpulan Data	8
1.4.3. Metode Analisis Data	8
1.5. Sistematika Penulisan	16
1.6. Realisasi Pengumpulan Data.....	16
1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST	16
1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2020.....	18
Bab 2 Segmentasi Konsumen.....	19
2.1. Gambaran Umum Konsumen.....	21
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik.....	22
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	26
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	27
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS.....	28
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan.....	31
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan.....	33
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data	34
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana.....	34

3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS.....	35
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS.....	37
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	42
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi.....	43
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS	45
4.2. Gap Analysis Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS.....	45
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data	49
5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data	51
5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data	52
5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data	53
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data.....	55
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS	57
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS....	58
Bab 7 Penutup	61
7.1. Kesimpulan.....	63
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan.....	65
Daftar Pustaka.....	67

Daftar Tabel



Tabel 1.1	Langkah-langkah Penghitjngan IKK	13
Tabel 1.2	Klasifikasi Kualitas Pelayanan	14
Tabel 1.3	Jumlah dan Persentase Wilayah PST yang Memenuhi Sarana dan Prasarana	17
Tabel 1.4	Realisasi Jumlah Responden SKD 2020 Menurut Wilayah PST BPS di Kota Tidore Kepulauan	18
Tabel 3.1	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Tidore Kepulauan	37
Tabel 3.2	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Tidore Kepulauan	38
Tabel 4.1	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kota Tidore Kepulauan	47

Daftar Gambar



Gambar 1.1	Diagram <i>Cartesius Impotance and Performance Analysis</i>	11
Gambar 2.1	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tidore Kepulauan yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama	22
Gambar 2.2	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tidore Kepulauan Menurut Kelompok Umur*	23
Gambar 2.3	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tidore Kepulauan Menurut Jenis Kelamin	23
Gambar 2.4	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tidore Kepulauan Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	24
Gambar 2.5	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tidore Kepulauan Menurut Pekerjaan Utama	25
Gambar 2.6	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tidore Kepulauan Menurut Instansi/Institusi	26
Gambar 2.7	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tidore Kepulauan Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	27
Gambar 2.8	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tidore Kepulauan Menurut Jenis Layanan	28
Gambar 2.9	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tidore Kepulauan Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS	29
Gambar 3.1	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Tidore Kepulauan Terhadap Pelayanan	33
Gambar 3.2	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Tidore Kepulauan Terhadap Akses Data	34
Gambar 3.3	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Tidore Kepulauan Terhadap Sarana dan Prasarana	35

Gambar 3.4	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Tidore Kepulauan	36
Gambar 3.5	<i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Kota Tidore Kepulauan	40
Gambar 3.6	<i>Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS PST BPS Kota Tidore Kepulauan</i>	42
Gambar 5.1	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Tidore Kepulauan Menurut Level Data	52
Gambar 5.2	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Tidore Kepulauan Menurut Periode Data	53
Gambar 5.3	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Tidore Kepulauan Menurut Perolehannya	54
Gambar 6.1	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Tidore Kepulauan	57
Gambar 6.2	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat Menurut Aspek Kualitas Data	58
Gambar 6.3	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Kota Tidore Kepulauan	59

PENDAHULUAN

BAB 1

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

Survei Kebutuhan Data

LOKUS & WAKTU

Pelayanan Statistik Terpadu (PST)
di satuan kerja BPS Kota Tidore
Kepualaun



**Juni – September
2020**

RESPONDEN

Konsumen yang pernah
menerima layanan dari unit
BPS sejak

1 Januari 2020 – akhir
periode pencacahan

ANALISIS

- Analisis deskriptif
- Analisis tabulasi silang
- Analisis kesenjangan
- Analisis kuadran
- Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)
- Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

INSTRUMEN

- Pencacahan manual dengan *print out* kuesioner
- Pencacahan elektronik dengan sistem *online-link*



Bab 1

Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

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

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

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

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

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

1.2. Tujuan dan Manfaat

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

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

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

1.3. Landasan Teori

1.3.1. Pelayanan Statistik Terpadu

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

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

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

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

1.3.2. Faktor Kepuasan Layanan

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

a. *Responsiveness* (daya tanggap)

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

b. *Assurances* (jaminan)

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

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

c. *Tangible* (fisik)

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

d. *Empathy* (empati)

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

e. *Reliability* (keandalan)

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

1.3.3. Konsep dan Definisi

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

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

1.4. Metodologi

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

1.4.1. Metode Sampling

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

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

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

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

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

1.4.3. Metode Analisis Data

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

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

Ruang lingkup analisis hasil SKD 2020 dalam publikasi ini adalah PST BPS Kota Tidore Kepulauan.

a. Analisis Tabulasi Silang

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

b. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

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

c. *Importance and Performance Analysis* (IPA)

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

peningkatan pelayanan (*improvement*). IPA telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

Dalam IPA, terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

1) Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = Tingkat kesesuaian

$\bar{x}$ = rata-rata tingkat kepuasan

$\bar{y}$ = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

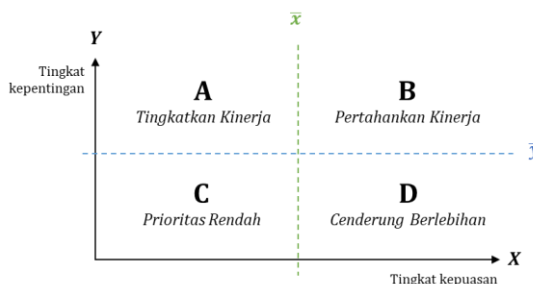
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

2) Diagram Cartesius

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



Gambar 1.1. Diagram *Cartesius Importance and Performance Analysis*

Keempat kuadran tersebut memiliki arti sebagai berikut:

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

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

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

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

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

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

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

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

- Kuadran D (*low importance & high performance*)

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

d. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

IKK atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS Kota Tidore Kepulauan dan data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS Kota Tidore Kepulauan. Aspek yang dihitung adalah kualitas pelayanan dan kualitas data.

IKK kualitas pelayanan diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD20. IKK kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data, yaitu kualitas secara umum, kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran. 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 rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan. Rumus penimbang: $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{13} \bar{y}_i}$ dengan: w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^{13} w_i = 1$ $\bar{y}_i$ = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i $i = 1, 2, \dots, 13$	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 $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^4 \bar{y}_i} = \frac{10}{40}$ dengan $\sum_{i=1}^4 w_i = 1$
2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan. Rumus IKK': $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{13} w_i} = \sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i$ dengan: $\bar{x}_i$ = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i	IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data. Rumus IKK'; $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^4 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^4 w_i} = \sum_{i=1}^4 \frac{10}{40} \bar{x}_i$ dengan: $\bar{x}_i$ = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i
3. Menghitung IKK	Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut: $IKK = \frac{IKK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$	

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

Tabel 1.2. Klasifikasi Kualitas Pelayanan

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

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

e. Persentase Konsumen yang Puas

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

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

f. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

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

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah:

1. Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

$i = 1, 2, 3, 4$

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

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

Rumus IPAK':

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

dengan:

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

3. Menghitung IPAK

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

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

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

1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

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

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

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

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

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

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

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

1.6. Realisasi Pengumpulan Data

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

1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST

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

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

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

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

Tabel 1.3. Jumlah dan Persentase Wilayah PST yang Memenuhi Sarana dan Prasarana

Wilayah PST BPS	Jumlah PST	Sarana dan Prasarana						
		Informasi Pelayanan	Maklumat Pelayanan	<i>Wifi</i>	Informasi Petugas	Ruang Pelayanan	Komputer	Sarana Pengaduan
Pusat	1	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)
Provinsi	34	34 (100,00)	34 (100,00)	34 (100,00)	32 (94,12)	34 (100,00)	34 (100,00)	34 (100,00)
Kabupaten/ Kota	480	471 (98,13)	461 (96,04)	473 (98,54)	367 (74,46)	448 (93,33)	421 (87,71)	404 (84,17)
Jumlah	515	506 (98,25)	496 (96,31)	507 (98,45)	400 (77,67)	483 (93,79)	456 (88,54)	439 (85,24)

Tabel 1.3 menjelaskan pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, dan 480 PST BPS Kabupaten/Kota. Pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Provinsi sudah cukup baik. Hampir seluruh sarana dan prasarana tersedia pada seluruh PST BPS Provinsi. Sementara itu, informasi petugas pelayanan hanya tersedia pada 32 PST BPS Provinsi (94,12%).

Pada PST BPS Kabupaten/Kota, pemenuhan sarana dan prasarana cukup bervariasi. Terdapat 98,25% PST yang memiliki informasi pelayanan, 96,31% PST yang memiliki informasi maklumat pelayanan, 98,45% PST yang memiliki wifi, 77,67% PST yang memiliki informasi petugas pelayanan, 93,79% PST yang memiliki ruang pelayanan, 88,54% PST yang memiliki komputer, dan 85,24% PST yang memiliki sarana pengaduan.

1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2020

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

Pelaksanaan kegiatan SKD 2020 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Secara nasional, total realisasi responden SKD 2020 adalah sebesar 18.385 responden, atau sebesar 108,59% dari total target yang telah ditetapkan (16.930 responden). Di BPS Kota Tidore Kepulauan, total realisasi responden adalah sebesar 30 responden, jumlah tersebut sama dengan total target yang telah ditetapkan (30 responden). Adapun rincian realisasi responden berdasarkan wilayah PST BPS di Kota Tidore Kepulauan dapat dilihat pada Tabel 1.4.

Tabel 1.4. Realisasi Jumlah Responden SKD 2020 Menurut Wilayah PST BPS di Kota Tidore Kepulauan

Wilayah PST BPS	Jumlah Resp.
Kota Tidore Kepulauan	30

Responden SKD 2020 pada BPS Kota Tidore Kepulauan diperoleh melalui 2 metode pengumpulan data, yaitu pencacahan manual dengan metode PAPI dan pencacahan elektronik dengan metode *Online-Link*. Responden yang diperoleh melalui pencacahan manual sebanyak 23,33%. Sementara itu, responden yang diperoleh melalui pencacahan elektronik *Online-Link* sebanyak 76,67%.



Perempuan

53,33 %



Lulusan D4/S1

40,00 %



Berprofesi
PNS/TNI/Polri

53,33 %

sebagian besar menggunakan ...



47,83 %

Layanan Pustaka
Digital



56,67 %

Fasilitas Website
BPS untuk
memperoleh data/c



100,00 %

Data BPS untuk
Perencanaan, Monitoring,
dan Evaluasi Pembangunan
Nasional



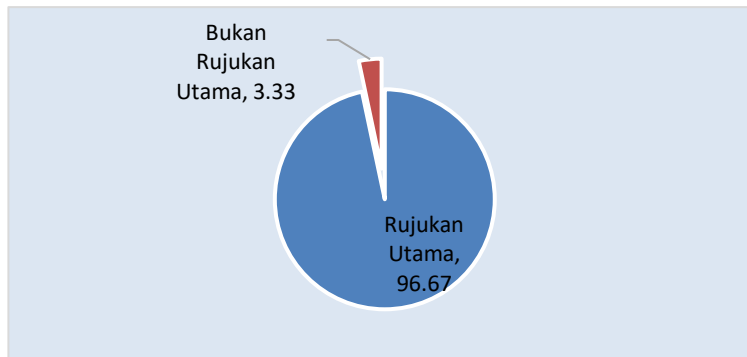
Bab 2 Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kota Tidore Kepulauan. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan BPS Kota Tidore Kepulauan oleh konsumen. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

2.1. Gambaran Umum Konsumen

Data dan informasi statistik yang dihasilkan oleh BPS, baik yang diperoleh dari sensus, survei, maupun kompilasi produk administrasi, sangat diminati oleh para konsumen. Data dan informasi tersebut dimanfaatkan oleh konsumen untuk berbagai kebutuhan. Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi BPS dalam menyajikan data yang lengkap, akurat, dan mutakhir.

Kecenderungan konsumen di PST BPS Kota Tidore Kepulauan dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Tidore Kepulauan menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 96,67%.



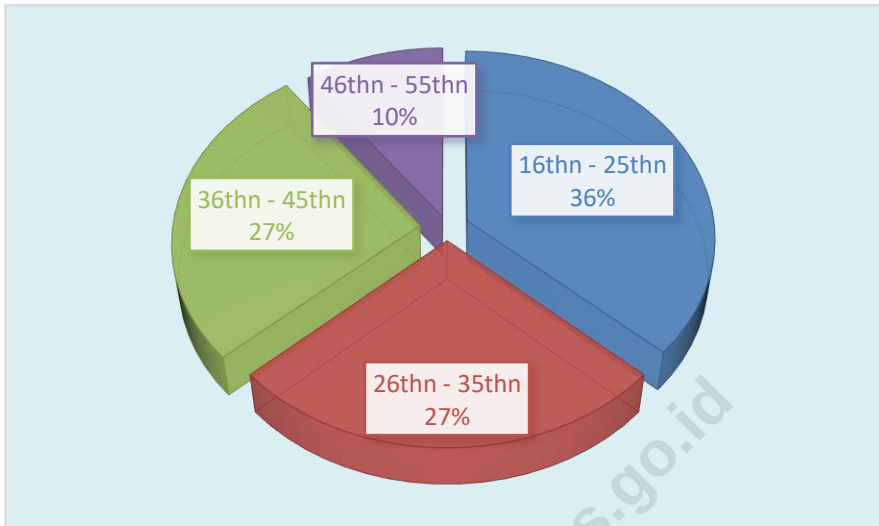
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tidore Kepulauan yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

2.2. Konsumen Menurut Karakteristik

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

Kelompok Umur

Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Kota Tidore Kepulauan didominasi oleh konsumen berumur 16-55 tahun yang terbagi menjadi empat kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 16-25 tahun (36,67%), kemudian konsumen berumur 26-35 tahun dan 36-45 tahun masing-masing sebanyak 26,67%, kemudian sisanya sebanyak 10,00% konsumen berusia 46-55 tahun. Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.

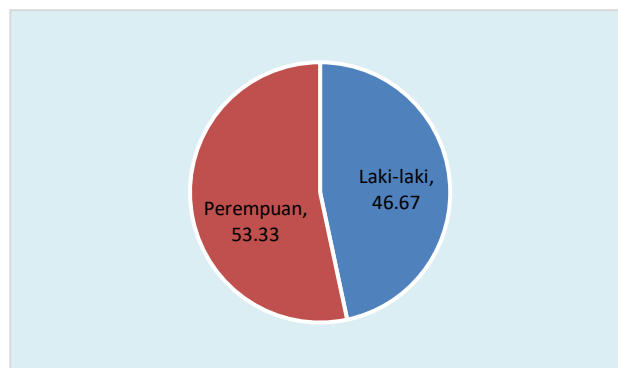


Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tidore Kepulauan Menurut Kelompok Umur*

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

Jenis Kelamin

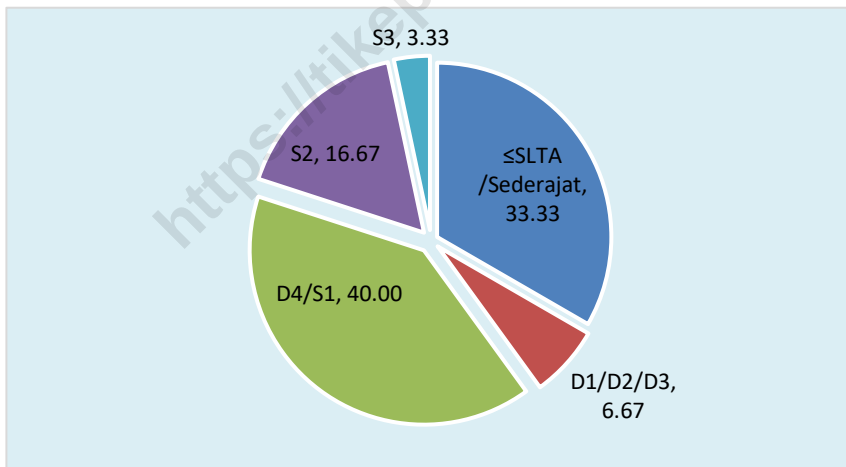
Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kota Tidore Kepulauan menurut jenis kelamin. Persentase Konsumen perempuan di PST BPS Kota Tidore Kepulauan adalah sebesar 53,33%. Sementara itu, 46,67% konsumen di PST BPS Kota Tidore Kepulauan adalah laki-laki.



Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tidore Kepulauan Menurut Jenis Kelamin

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2020, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu $\leq$ SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Kota Tidore Kepulauan didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (40,00%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan $\leq$ SLTA/ sederajat (33,33%). Kemudian, konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat Pendidikan S2 (16,67%). Selanjutnya, konsumen dengan tingkat Pendidikan D1/D2/D3 sebanyak 6,67%. Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan S3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase 3,33%.



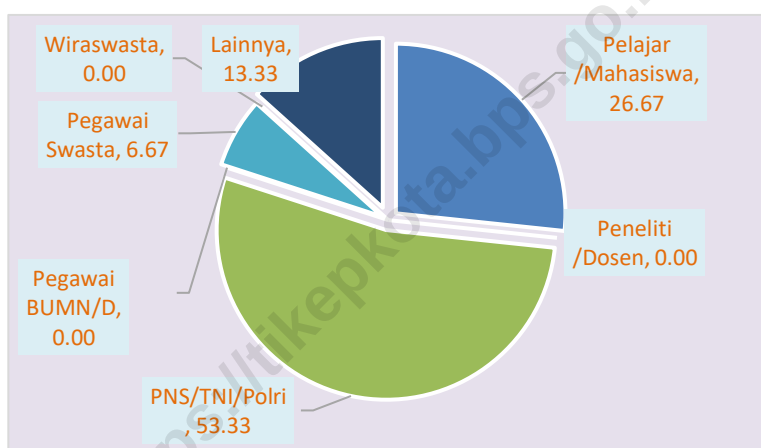
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tidore Kepulauan Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

Pada SKD 2020, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2020

adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Tidore Kepulauan adalah PNS/TNI/Polri (53,33%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa memiliki persentase sebesar 26,67%. Konsumen yang bekerja sebagai pegawai swasta sebesar 6,67%. Sementara itu, sisanya, 13,33% konsumen memiliki pekerjaan utama lainnya.

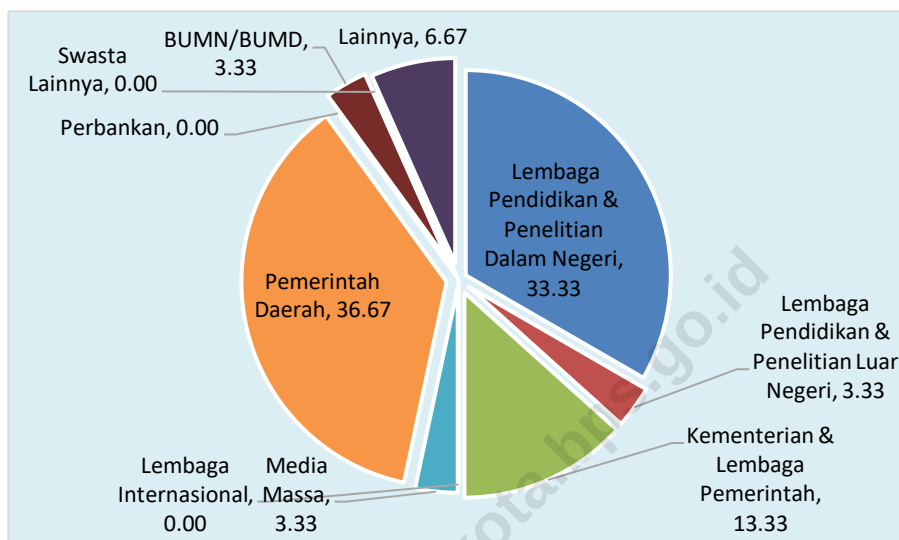


Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tidore Kepulauan Menurut Pekerjaan Utama

Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2020 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Tidore Kepulauan berasal dari Pemerintah Daerah (36,67%) serta Kementerian dan Lembaga Pemerintah (13,33%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan pekerjaan utama konsumen, yaitu PNS/TNI/Polri. Konsumen terbanyak selanjutnya berasal dari Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri dengan persentase sebesar 33,33%. Jumlah tersebut juga sejalan dengan jumlah konsumen yang pekerjaannya utamanya sebagai pelajar/mahasiswa.

Sementara itu, sisanya berasal dari Media Massa, BUMN/BUMD, dan Lembaga Pendidikan dan Penelitian Luar Negeri.

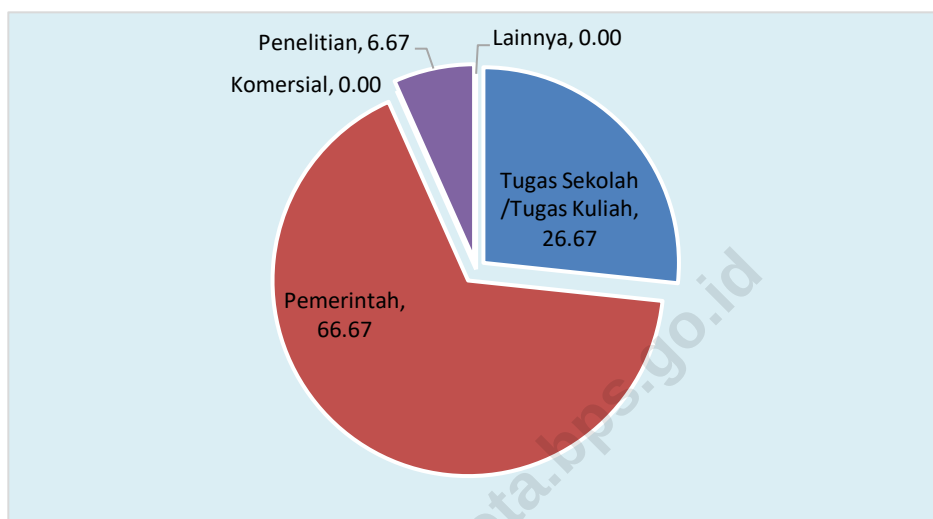


Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tidore Kepulauan Menurut Instansi/Institusi

2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kota Tidore Kepulauan menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kota Tidore Kepulauan. Dalam SKD 2020, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, hasil SKD 2020 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kota Tidore Kepulauan cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kota Tidore Kepulauan paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan (66,67%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa data BPS diperlukan dalam menyusun perencanaan dan pengambilan keputusan maupun kebijakan oleh pemerintah. Selanjutnya, data BPS banyak digunakan untuk Tugas Sekolah/Tugas

Kuliah (26,67%). Sementara itu, sisanya 6,67% konsumen memanfaatkan data BPS untuk keperluan penelitian.



Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tidore Kepulauan Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

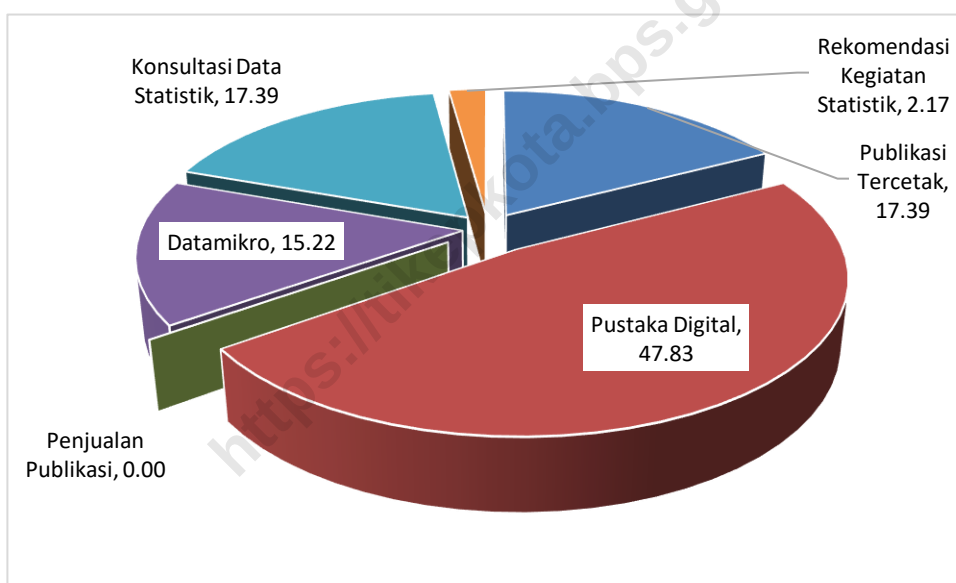
Merujuk pada Gambar 2.7, konsumen di PST BPS Kota Tidore Kepulauan didominasi oleh konsumen yang berasal dari Kementerian/Lembaga/Organisasi Perangkat Daerah (K/L/OPD). Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”, BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, *monitoring*, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Berdasarkan hasil SKD 2020, 50,00% konsumen yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi pembangunan. Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi

Pustaka Tercetak, Pustaka Digital, Penjualan Publikasi, Data Mikro, Konsultasi Data Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kota Tidore Kepulauan oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Pustaka Digital, yaitu sebesar 47,83%. Pada posisi kedua, Konsultasi Data Statistik dan Publikasi Tercetak dengan persentase sebesar 17,39%. Selanjutnya, layanan Datamikro digunakan sebanyak 15,22%. Sementara itu, Rekomendasi Kegiatan Statistik adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu sebesar 2,17%.



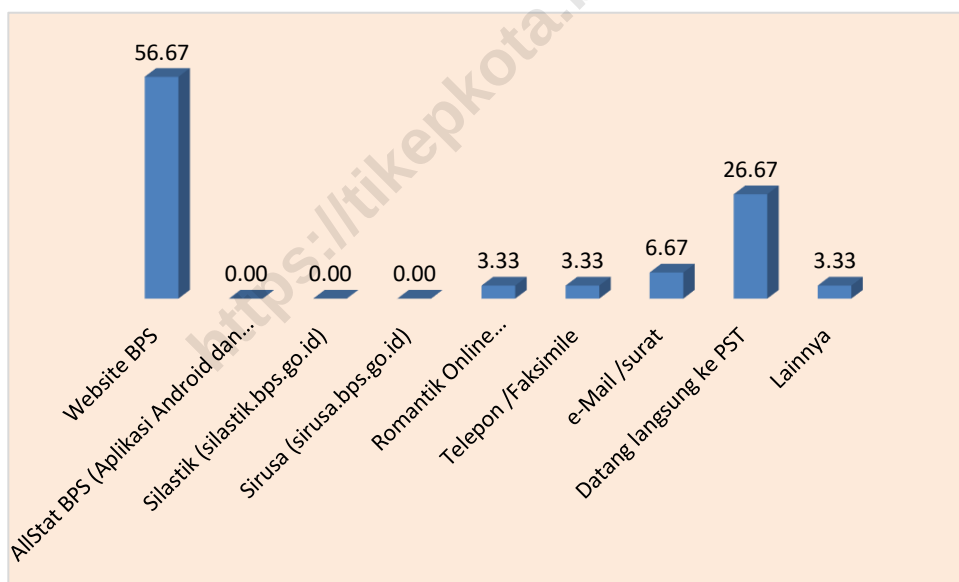
Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tidore Kepulauan Menurut Jenis Layanan

2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2020. Fasilitas tersebut meliputi *Website* BPS, Allstat BPS (aplikasi android dan iOS), Silastik (silastik.bps.go.id), Sirusa (sirusa.bps.go.id), Romantik Online

(romantic.bps.go.id), telepon/faksimili, *e-mail*/surat, datang langsung ke PST, dan lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Tidore Kepulauan mendapatkan data melalui fasilitas *Website* BPS dengan persentase sebesar 56,67%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada *website* BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kota Tidore Kepulauan. Walaupun demikian, masih ada konsumen yang datang langsung ke PST BPS dengan persentase 26,67%. Selanjutnya, ada 6,67% konsumen yang mendapatkan data melalui *e-mail*/surat. Sementara itu, ada konsumen yang mendapatkan data melalui Romantik Online, Telepon/Faksimile, dan Lainnya, masing-masing sebanyak 3,33%.



Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tidore Kepulauan Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

BAB 3

87,89

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

Gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di BPS Kota Tidore Kepulauan



97,73 %

Persentase konsumen yang puas terhadap

Akses Data BPS

96,30 %

Persentase konsumen yang puas terhadap

Pelayanan BPS



Persentase konsumen yang puas terhadap

Sarana & prasarana Pelayanan BPS

95,00 %





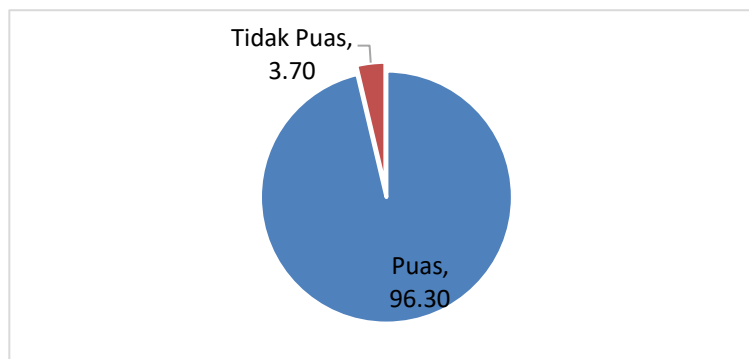
Bab 3

Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kota Tidore Kepulauan terhadap pelayanan PST BPS Kota Tidore Kepulauan secara umum dan menurut atribut pelayanan. Analisis kepuasan layanan meliputi kepuasan konsumen terhadap pelayanan, akses, dan sarana prasarana, *gap analysis*, *Importance and Performance Analysis* (IPA), serta analisis Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap pelayanan BPS. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

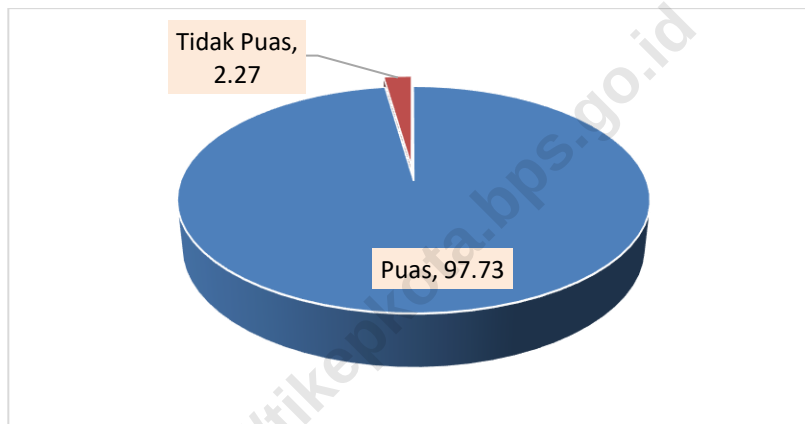
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kota Tidore Kepulauan sebesar 96,30%. Jika dibandingkan dengan tahun 2019, maka persentase tersebut mengalami penurunan sebesar 3,00%. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pelayanan PST BPS Kota Tidore Kepulauan yang harus dievaluasi dan diperbaiki.



Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Tidore Kepulauan Terhadap Pelayanan

3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), akses data pada *website* BPS, dan akses konten pada *website* BPS. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kota Tidore Kepulauan yang puas terhadap akses data sebesar 97,73%, sedangkan 2,27% konsumen di PST BPS Kota Tidore Kepulauan merasa tidak puas dengan akses data.



Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Tidore Kepulauan Terhadap Akses Data

3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.4, persentase konsumen di PST BPS Kota Tidore Kepulauan yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 95,00%, sedangkan 5,00% konsumen di PST BPS Kota Tidore Kepulauan merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.



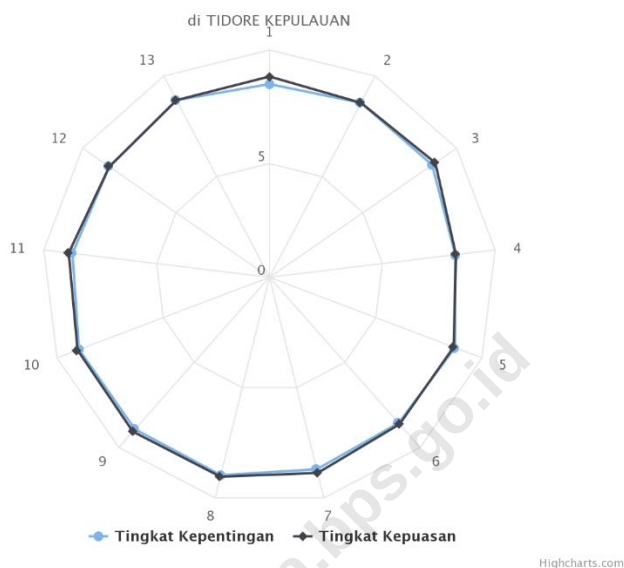
Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Tidore Kepulauan Terhadap Sarana dan Prasarana

3.4. *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS tergantung pada kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan *gap analysis*. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kota Tidore Kepulauan yang memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap pelayanan BPS.

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kota Tidore Kepulauan. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4, terlihat bahwa tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan tidak memiliki gap yang tinggi. Hal ini bahwa pelayanan yang diberikan pada PST BPS Kota Tidore Kepulauan dapat memenuhi atau memuaskan harapan konsumen atau pengguna data.

Tingkat Kepuasan Berbanding Tingkat Kepentingan



Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Tidore Kepulauan

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, hampir semua atribut pelayanan memiliki nilai positif. Hanya ada satu atribut pelayanan yang memiliki gap negatif. Atribut pelayanan tersebut adalah produk pelayanan yang diterima. Hal ini disebabkan karena ada beberapa data yang diminta oleh konsumen data namun tidak dimiliki oleh PST BPS Kota Tidore Kepulauan. Contoh data yang diminta oleh konsumen data namun tidak dapat dipenuhi adalah estimasi statistik sampai dengan level kecamatan atau desa seperti kemiskinan atau ketenagakerjaan.

Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Tidore Kepulauan

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	8,50	8,83	0,33
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	8,67	8,67	0
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	8,70	8,87	0,17
4.	Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan	8,23	8,26	0,03
5.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	8,73	8,67	-0,06
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	8,56	8,63	0,07
7.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11)	8,70	8,87	0,17
8.	Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari	8,96	9,03	0,07
9.	Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh	8,93	9,07	0,14
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik	8,97	9,03	0,06
11.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas	8,73	8,90	0,17
12.	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui	8,56	8,56	0
13.	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	8,80	8,80	0

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 Kota Tidore Kepulauan. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan

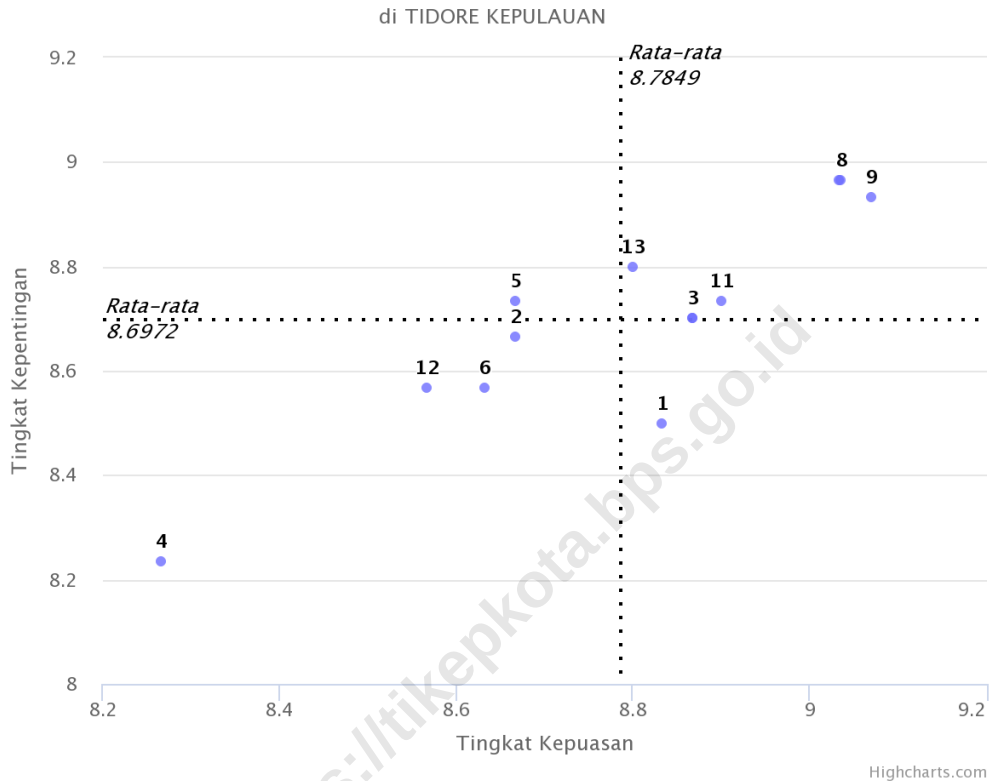
atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.

Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Tidore Kepulauan

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	8,50	8,83	100
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	8,67	8,67	100
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	8,70	8,87	100
4.	Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan	8,23	8,26	100
5.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	8,73	8,67	99,31
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	8,56	8,63	100
7.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11)	8,70	8,87	100
8.	Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari	8,96	9,03	100
9.	Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh	8,93	9,07	100
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik	8,97	9,03	100
11.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas	8,73	8,90	100
12.	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui	8,56	8,56	100
13.	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	8,80	8,80	100

Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Hampir semua aspek pelayanan memiliki tingkat kesesuaian yang sempurna. Hal ini menunjukkan bahwa hampir semua aspek pelayanan yang dilakukan pada PST BPS Kota Tidore Kepulauan dapat membuat konsumen data merasa puas. Namun ada satu aspek pelayanan yang belum mencapai tingkat kesesuaian 100 persen. Aspek tersebut adalah produk pelayanan yang diterima. Aspek pelayanan ini harus lebih diperhatikan dan ditingkatkan pada layanan PST BPS Kota Tidore Kepulauan.

Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan



Keterangan

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

Gambar 3.6. *Importance and Performance Analysis* (IPA)
Pelayanan di PST BPS Kota Tidore Kepulauan

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama

perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kota Tidore Kepulauan adalah:

1. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS adalah:

1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan.
2. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima.
3. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan.
4. Data pada website BPS mudah dicari.
5. Konten pada website BPS mudah diunduh.
6. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.
7. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.
8. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.

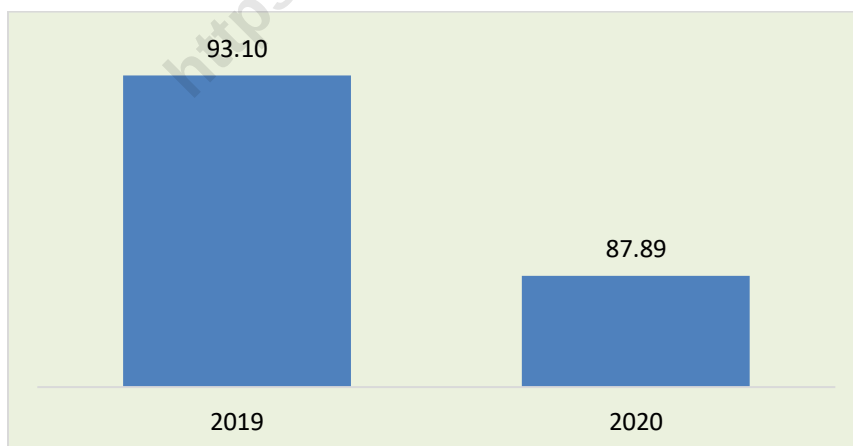
Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut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

1. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan.
2. Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan.
3. Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.
4. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui. Contoh fasilitas pengaduan: kotak pengaduan, website pengaduan, dll.

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan PST BPS yang termasuk dalam kuadran D adalah persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan.

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 Kota Tidore Kepulauan tahun 2020 sebesar 87,89. Berdasarkan Gambar 3.7, IKK BPS di PST BPS Kota Tidore Kepulauan mengalami penurunan sebesar 5,21 dari 93,10 pada tahun 2019 menjadi 87,89 pada tahun 2020. Meskipun mengalami penurunan, IKK PST BPS Kota Tidore Kepulauan masuk dalam kategori baik. Namun, pelayanan harus dievaluasi dan ditingkatkan kembali agar konsumen semakin puas dengan pelayanan PST BPS Kota Tidore Kepulauan.



Gambar 3.5. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kota Tidore Kepulauan



IPAK

92,44

Indeks Persepsi
Anti Korupsi

Perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kota Tidore Kepulauan.



Bab 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 4 atribut anti korupsi. IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kota Tidore Kepulauan mencapai 92,44 pada tahun 2020. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kota Tidore Kepulauan.

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

Tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS tergantung pada tingkat 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 dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan gap analysis. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kota Tidore Kepulauan yang memberikan penilaian puas hingga sangat puas dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS.

Gap masing-masing atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat dalam Tabel 4.1. berdasarkan table tersebut, terlihat 3 (tiga) atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi memiliki nilai gap positif yaitu atribut tidak ada diskriminasi dalam pelayanan (0,10), tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan (0,03), dan tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut sudah melampaui harapan konsumen di PST BPS Kota Tidore Kepulauan.

Sementara itu, ada 1 (satu) atribut yang memiliki gap negatif yaitu tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan (-0,03). Hal ini mengindikasikan bahwa atribut tersebut kinerjanya masih lebih rendah dibandingkan dengan harapan konsumen di PST BPS Kota Tidore Kepulauan. Dengan nilai range gap -0,03 hingga 0,10 di mana gap ini mendekati 0, maka dapat dikatakan bahwa penerapan perilaku anti korupsi dalam pelayanan BPS di PST BPS Kota Tidore Kepulauan sudah memiliki kinerja yang baik sehingga dapat memenuhi harapan konsumen.

Tabel 4.1 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kota Tidore Kepulauan

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	8,97	9,07	0,10
2.	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan	9,13	9,17	0,03
3.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,33	9,40	0,07
4.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,37	9,33	-0,03

BAB 5

ANALISIS KEBUTUHAN DATA



Kependudukan
Population



Pertanian
Agriculture



**Produk Domestik
Regional Bruto**
*Gross Regional
Domestic Product*



**Jenis data yang paling
banyak dibutuhkan**



Keadaan Geografi
Geography Condition



**Keuangan, Teknologi
Informasi, Pariwisata**
*Finance, Information
Technology, Tourism*



Bab 5

Analisis Kebutuhan Data

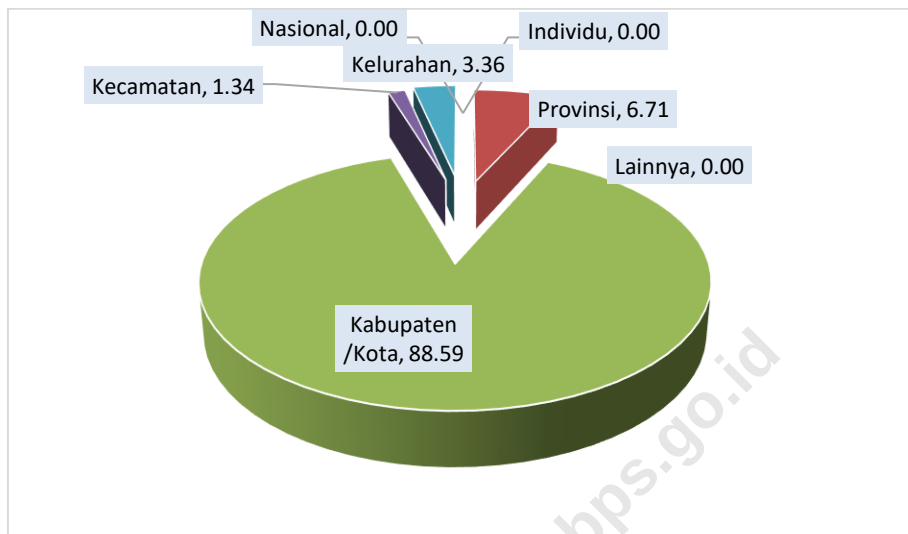
Bab ini menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi jenis data, level data, periode data, dan perolehan data. Selain itu, analisis dilakukan terhadap jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari oleh konsumen.

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

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

5.1. Kebutuhan Data Data Menurut Level Data

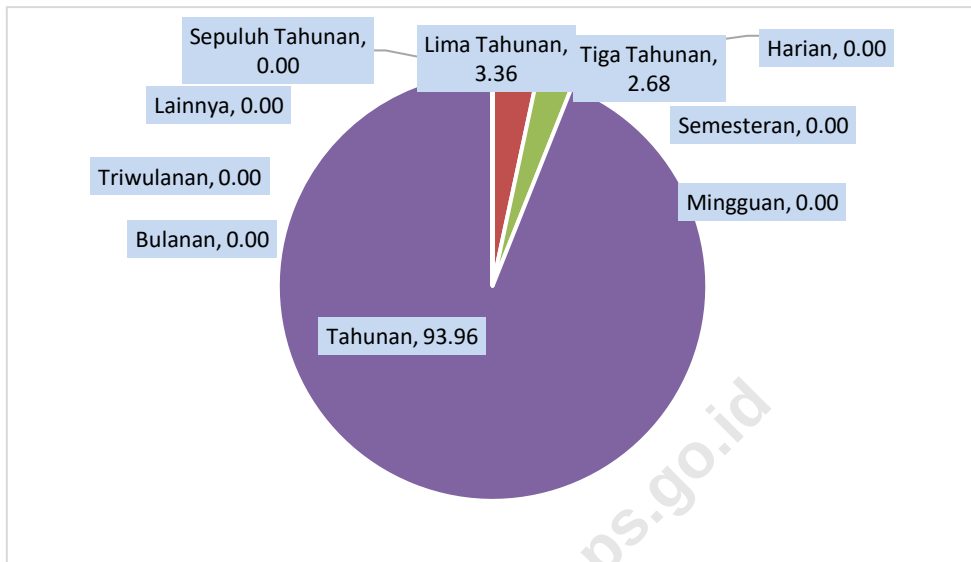
Dari hasil SKD 2020, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kota Tidore Kepulauan. Secara umum, dari 149 orang-data, 88,59% mencari data pada level kabupaten/kota. Data selanjutnya adalah data level provinsi (6,71%) dan data level kelurahan (3,36%). Level data dengan pencarian paling sedikit adalah data level kecamatan (1,34%). Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Tidore Kepulauan Menurut Level Data

5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data

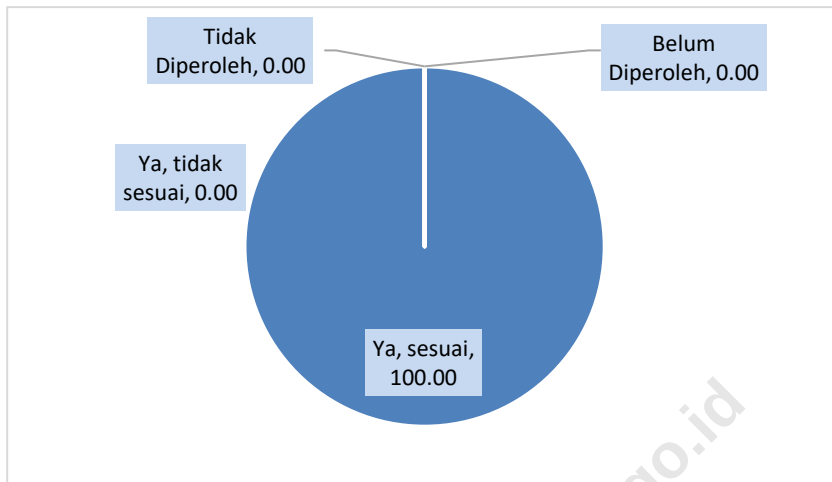
Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 93,96%. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu lima tahunan yang memiliki persentase 3,36%. Sementara itu, data dengan pencarian yang terendah menurut periode adalah data periodesepuluh tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya, yaitu 0%.



Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Tidore Kepulauan Menurut Periode Data

5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data

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



Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Tidore Kepulauan Menurut Perolehannya

Berdasarkan Gambar 5.3, dari seluruh pencarian data, 100% konsumen memperoleh data yang sesuai. Meskipun terdapat penurunan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan PST BPS Kota Tidore Kepulauan, seluruh konsumen yang mencari data dapat memperoleh data yang sesuai dengan kebutuhan.

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

BAB 6



87,89

IKK

Indeks Kepuasan Konsumen
terhadap kualitas data
BPS Kota Tidore Kepulauan

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data
BPS Kota Tidore Kepulauan masuk dalam
kategori baik (skala 100)

Persentase konsumen yang puas terhadap
Aspek Kualitas Data



Kualitas Data
secara Umum

92,17 %



Kelengkapan
Data

92,63 %



Akurasi
Data

91,84 %



Kemutakhiran
Data

91,58 %



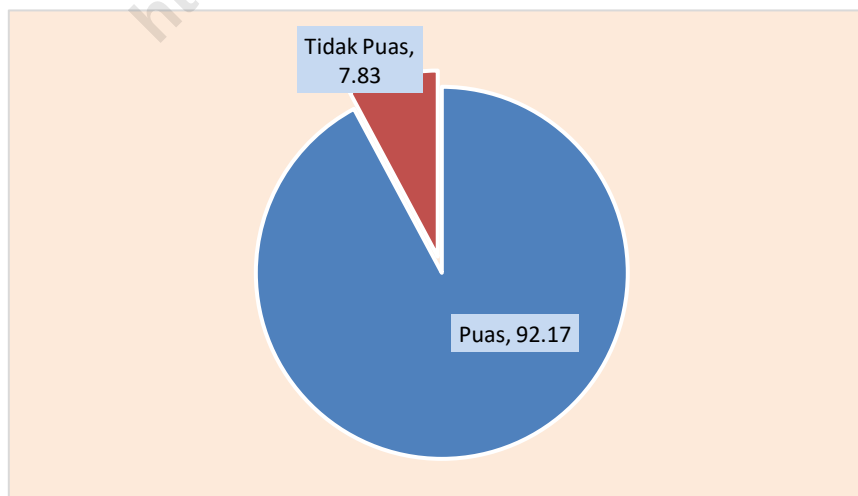
Bab 6

Analisis Kepuasan Kualitas Data

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Tidore Kepulauan. Analisis tersebut meliputi kepuasan konsumen terhadap kualitas data secara umum serta menurut aspek (atau dimensi) kualitas data. Selain itu, analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap kualitas data BPS. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Tidore Kepulauan disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kota Tidore Kepulauan dengan persentase mencapai 92,17%.

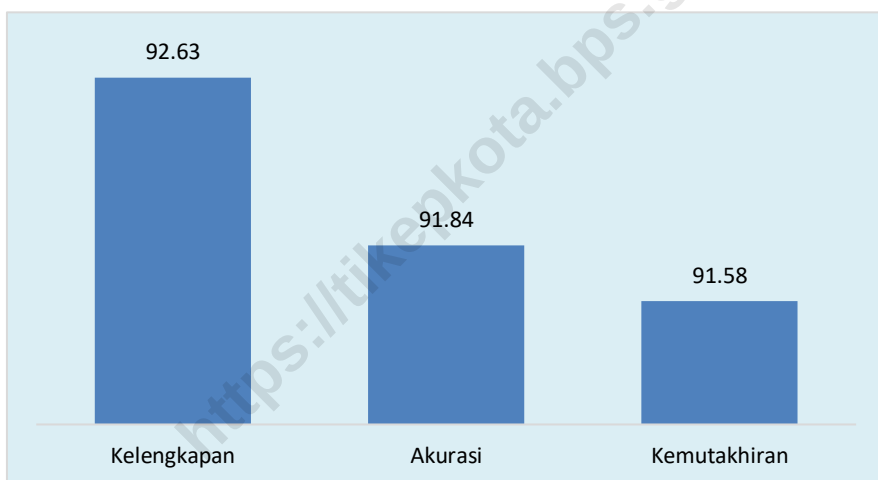


Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Tidore Kepulauan

Aspek Kualitas Data

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

Berdasarkan Gambar 6.2, lebih dari 92% konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data. Kelengkapan menjadi dimensi kualitas data dengan persentase kepuasan paling tinggi (92,63%).

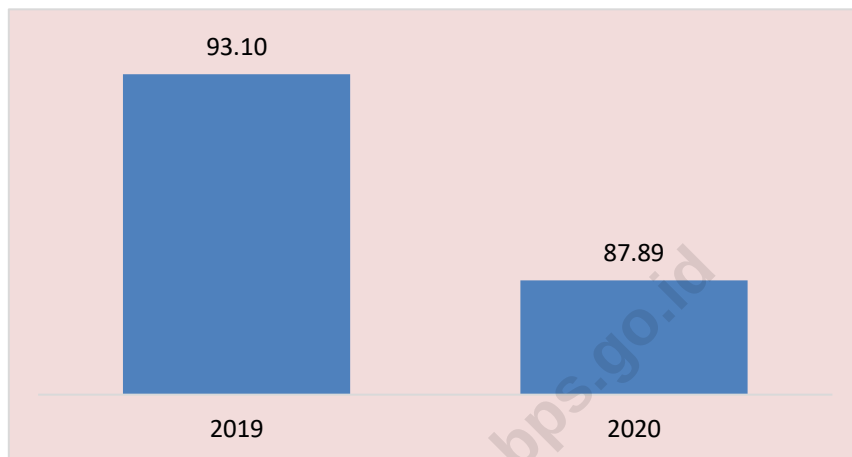


Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat Menurut Aspek Kualitas Data

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS dari Penyedia Data BPS Kota Tidore Kepulauan. Nilai IKK untuk PST BPS Kota Tidore Kepulauan tahun 2020 sebesar 87,89, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Tidore Kepulauan masuk kategori Baik. Berdasarkan

Gambar 5.5, IKK BPS di PST BPS Kota Tidore Kepulauan mengalami penurunan sebesar 5,21 dari 93,10 pada tahun 2019 menjadi 87,89 pada tahun 2020.



Gambar 6.3. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Kota Tidore Kepulauan

PENUTUP

BAB 7

87,89

IKK Pelayanan

Gambaran tingkat kepuasan
konsumen terhadap pelayanan
PST BPS Kota Tidore Kepulauan

92,17

IKK Kualitas Data

Gambaran tingkat kepuasan
konsumen terhadap kualitas
data BPS

92,44

Indeks Persepsi
Anti Korupsi (IPAK)

Konsumen puas dengan
akses data BPS Kota
Tidore Kepulauan

97,73%

95,00%

Konsumen puas dengan
sarana prasarana BPS
Kota Tidore Kepulauan



Bab 7 Penutup

7.1. Kesimpulan

Realisasi jumlah responden SKD 2020 di BPS Kota Tidore Kepulauan sebanyak 30 responden. Pengumpulan data SKD 2020 di PST BPS Kota Tidore Kepulauan dilakukan dalam kurun waktu Juni-September 2020 dengan metode wawancara responden oleh petugas.

Hasil SKD 2020 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Data disajikan dalam bentuk table, grafik, dan infografis. Beberapa indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini antara lain Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK), dan persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan kualitas data BPS.

Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2020 di PST BPS Kota Tidore Kepulauan. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2020 di PST BPS Kota Tidore Kepulauan secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Kota Tidore Kepulauan yang mencapai target (100%) dan selesai tepat waktu.
2. Konsumen di PST BPS Kota Tidore Kepulauan, yang digambarkan melalui responden SKD, didominasi oleh konsumen yang berasal dari pemerintah daerah (36,67%) dan Lembaga Pendidikan dan penelitian dalam negeri (33,33%). Hal ini sejalan dengan tingginya konsumen yang memiliki pekerjaan utama sebagai PNS/TNI/Polri sebanyak 53,33% dan mahasiswa sebanyak 26,67%.

3. Konsumen di PST BPS Kota Tidore Kepulauan cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk digital atau softcopy. Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Kota Tidore Kepulauan adalah pustaka digital (47,83%). Kecenderungan tersebut juga diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah website BPS (56,67%).
4. Hampir seluruh konsumen di PST BPS Kota Tidore Kepulauan menggunakan data BPS sebagai rujukan utama untuk kegiatan yang dilakukan. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase penggunaan data BPS sebagai rujukan utama sebesar 96,67%.
5. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan PST BPS Kota Tidore Kepulauan yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 96,30%.
6. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kota Tidore Kepulauan digambarkan melalui IKK terhadap Pelayanan PST BPS Kota Tidore Kepulauan. Nilai IKK terhadap Pelayanan PST BPS Kota Tidore Kepulauan adalah 87,89. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kota Tidore Kepulauan masuk kategori baik.
7. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Kota Tidore Kepulauan digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK PST BPS Kota Tidore Kepulauan adalah 92,44. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kota Tidore Kepulauan.
8. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Tidore Kepulauan yang ditunjukkan dengan persentase konsumen yang merasa puas terhadap kualitas data BPS sebesar 92,17%. Di samping itu, persentase konsumen yang puas terhadap data juga disajikan menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data. Hampir seluruh konsumen merasa puas

terhadap masing-masing dimensi kualitas data tersebut. Masing-masing dimensi kualitas data memiliki nilai lebih dari 90.

7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Berdasarkan hasil SKD 2020, saran dan rekomendasi yang menjadi prioritas utama yang diberikan kepada unit pelayanan PST BPS Kota Tidore Kepulauan adalah perbaikan dalam produk pelayanan yang diterima konsumen.



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.



Sensus
Penduduk
2020

DATA

MENCERDASKAN BANGSA

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



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA TIDORE KEPULAUAN**

**Jalan Sultan Syaifuddin, Kel. Gamtufkange, Tidore
Tidore Kepulauan, Maluku Utara 97812**

Telpon: (0921) 3161030; E-Mail: bps8272@bps.go.id

Website: tikepkota.bps.go.id