

# HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA PROVINSI KALIMANTAN TENGAH 2020



# HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA PROVINSI KALIMANTAN TENGAH 2020

## Hasil Survei Kebutuhan Data Provinsi Kalimantan Tengah 2020

ISSN : 2656-257X  
Nomor Publikasi : 62000.2114  
Katalog : 1399013.62  
Ukuran Buku : 14,8 x 21 cm  
Jumlah Halaman : xii + 80 halaman

Naskah : BPS Provinsi Kalimantan Tengah  
Penyunting : BPS Provinsi Kalimantan Tengah  
Desain Kover oleh : BPS Provinsi Kalimantan Tengah  
Penerbit : ©BPS Provinsi Kalimantan Tengah  
Pencetak : CV. APP Digital Printing  
Sumber Ilustrasi : freepik.com, flaticon.com

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

## TIM PENULIS

Pengarah	: Eko Marsoro
Koordinator	: Muhammad Said
Penyusun	: Anandari
Tata Letak	: Anandari
Infografis	: Grasela Novita Trifosa Anandari
Gambar Kulit	: Anandari
Penyunting	: Grasela Novita Trifosa

<https://kalteng.bps.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 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, seluruh BPS Provinsi, dan 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.

Palangka Raya, Maret 2021  
BPS Provinsi Kalimantan Tengah

Kepala,



Ir. Eko Marsoro, MM



# DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	3
1.2. Tujuan dan Manfaat .....	4
1.3 Landasan Teori .....	5
1.4. Metodologi .....	9
1.5. Sistematika Penulisan .....	19
1.6. Realisasi Pengumpulan Data .....	20
BAB II SEGMENTASI KONSUMEN .....	20
2.1 Gambaran Umum .....	23
2.2 Konsumen Menurut Karakteristik .....	24
2.3 Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan .....	28
2.4 Konsumen Menurut Jenis Layanan .....	30
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS .....	31
BAB III ANALISIS KEPUASAN LAYANAN .....	33
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan .....	35
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data .....	36
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana .....	36
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS .....	37
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS .....	41
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS .....	46

BAB IV ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI.....	47
4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS.....	49
4.2 <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS.....	51
BAB V ANALISIS KEBUTUHAN DATA .....	53
5.1 Kebutuhan Data Menurut Level Data .....	56
5.2 Kebutuhan Data Menurut Periode Data .....	57
5.3 Kebutuhan Data Menurut Ragam Data .....	57
5.4 Kebutuhan Data Menurut Perolehan Data Menurut Jenis Perolehan Data.....	59
BAB VI KEPUASAN KUALITAS DATA.....	61
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS .....	63
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS .....	65
BAB VII PENUTUP .....	67
7.1.. Kesimpulan.....	69
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan .....	72
Daftar Pustaka .....	73
LAMPIRAN .....	75

# DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Langkah-langkah Penghitungan IKK.....	15
Tabel 1.2 Klasifikasi Kualitas Pelayanan .....	17
Tabel 3.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah.....	40
Tabel 3.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah .....	42
Tabel 4.1 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah.....	52



# DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram <i>Cartesius Impotence and Performance Analysis</i> .....	13
Gambar 2.1 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama .....	23
Gambar 2.2 Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah Menurut Kelompok Umur .....	24
Gambar 2.3 Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah Menurut Jenis Kelamin .....	25
Gambar 2.4 Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah Menurut Pendidikan.....	26
Gambar 2.5 Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah Menurut Pekerjaan.....	27
Gambar 2.6 Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah Menurut Pekerjaan.....	28
Gambar 2.7 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	29
Gambar 2.8 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan dan Jenis Layanan yang Digunakan .....	30
Gambar 2.9 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data .....	31
Gambar 3.1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah Terhadap Pelayanan .....	35
Gambar 3.2 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah Terhadap Akses Data .....	36
Gambar 3.3 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah Terhadap Sarana dan Prasarana	37

Gambar 3.4 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah	38
Gambar 3.5 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah .....	43
Gambar 3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah.....	46
Gambar 4.1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi	50
Gambar 4.2 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut.....	50
Gambar 5.1 Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah Menurut Level Data .....	56
Gambar 5.2 Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah Menurut Periode Data .....	57
Gambar 5.3 Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah Menurut Ragam Data.....	58
Gambar 5.4 Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah Menurut Jenis Perolehan Data .	59
Gambar 6.1 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Kalimantan Tengah.....	64
Gambar 6.2 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Kalimantan Tengah Menurut Aspek Kualitas Data.....	65

# Pendahuluan

# BAB I

## Pendataan Survei Kebutuhan Data



Lokus:

**PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah**



Pencacahan:

**Juni - September 2020**



Instrumen:

**Kuesioner VKD20**



Metode Pengumpulan Data:

**Pencacahan Manual (PAPI)**

**Pencacahan Elektronik (CAWI)**

### **Cakupan Responden:**

1. Konsumen yang datang langsung ke PST maupun melalui media *online*
2. Konsumen penerima layanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2020 – periode akhir pencacahan



# **BAB I 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.

SKD memberikan ruang bagi masyarakat untuk menilai kualitas pelayanan dan menyuarakan kebutuhan data statistik mereka. Hal tersebut merupakan umpan balik bagi BPS untuk meningkatkan kualitas pelayanan statistik. Umpan balik juga memberikan ide baru untuk melakukan inovasi pelayanan publik.

## **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

#### 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.

### **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.

## 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 kedeputian yang ada di BPS pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- l. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- m. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan,

tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.

#### **1.4. Metodologi**

Metodologi dalam penjelasan ini dibedakan ke dalam dua kelompok, yaitu metodologi pengumpulan data dan metodologi analisis data. Perbedaan ini dilakukan dengan mempertimbangkan kemudahan dalam melakukan pengkajian kualitas data yang dihasilkan.

##### **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.

##### **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 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.

### **Metode Analisis**

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 Provinsi Kalimantan Tengah**.

- 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 kemudahannya 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:

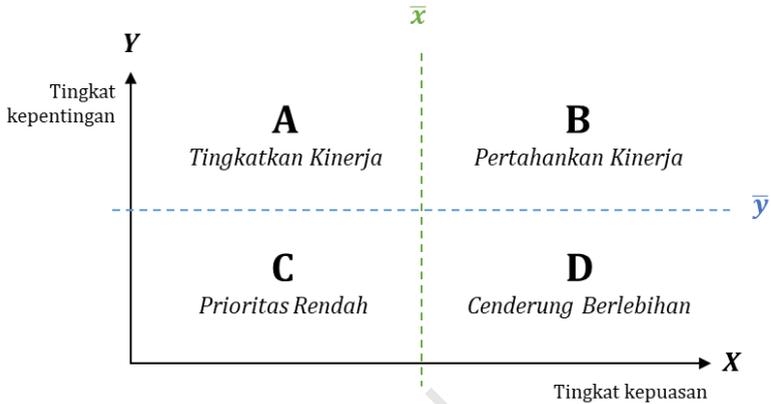
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

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 Impotence 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 Provinsi Kalimantan Tengah dan data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS Provinsi Kalimantan Tengah. 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 kemitakhiran. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

**Tabel 1.1 Langkah-langkah Penghitungan IKK**

Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
1. Menghitung Penimbang	<p>Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan.</p> <p>Rumus penimbang:</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{13} \bar{y}_i}$ <p>dengan:</p>	<p>Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10.</p> <p>Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu</p> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^4 \bar{y}_i} = \frac{10}{40}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^4 w_i = 1$

Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
	$w_i$ = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^{13} w_i = 1$  $\bar{y}_i$ = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i  $i = 1, 2, \dots, 13$	
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, kemitakhiran 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 Provinsi Kalimantan Tengah. 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'

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

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 Provinsi Kalimantan Tengah yang menjadi responden SKD 2020 berdasarkan Blok I VKD20.

**Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah berdasarkan Blok II VKD20.

**Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi**, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah berdasarkan Blok II VKD20.

**Bab 5 Analisis Kebutuhan Data**, berisi analisis mengenai data di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD20.

**Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah 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 Provinsi Kalimantan Tengah.

## 1.6. Realisasi Pengumpulan Data

### Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST

Sesuai pembinaan dan pengembangan secara berkesinambungan dari Direktorat Diseminasi Statistik BPS Pusat terhadap BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota, maka BPS Provinsi Kalimantan Tengah berusaha untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia, mengembangkan sarana dan prasarana, sampai dengan menerapkan aplikasi PST.

Ketersediaan sarana dan prasarana di unit PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah telah memenuhi standar pada SKD 2020, meliputi:

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

### 1.6.2 Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2020

Dalam SKD 2020, target jumlah responden untuk PST BPS Provinsi adalah 70 responden. Pelaksanaan kegiatan SKD 2020 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Realisasi capaian jumlah responden SKD 2020 adalah sebanyak 81 responden, atau sebesar 115,71% dari total target yang telah ditetapkan (70 responden).

# Segmentasi Konsumen

## BAB II



**60,49%**

konsumen adalah perempuan



**54,32%**

konsumen adalah lulusan SLTA



**64,20%**

konsumen adalah pelajar/mahasiswa



**62,96%**

Instansi/Institusi berasal dari Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri



Konsumen yang datang langsung ke PST maupun melalui media *online* sebagian besar adalah mahasiswa untuk mencari data dan konsultasi



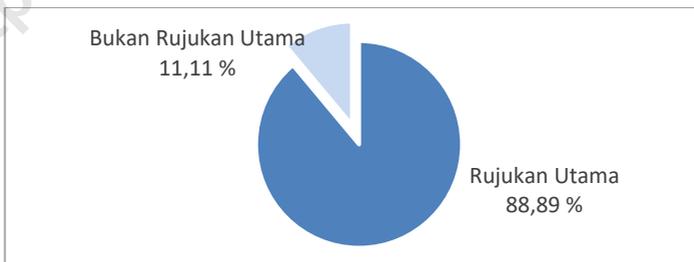
## BAB II SEGMENTASI KONSUMEN

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

### 2.1 Gambaran Umum

Data dan informasi statistik yang dihasilkan oleh BPS, baik yang diperoleh dari sensus, survei, maupun kompilasi produk administrasi, 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 Provinsi Kalimantan Tengah dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 88,89 persen.



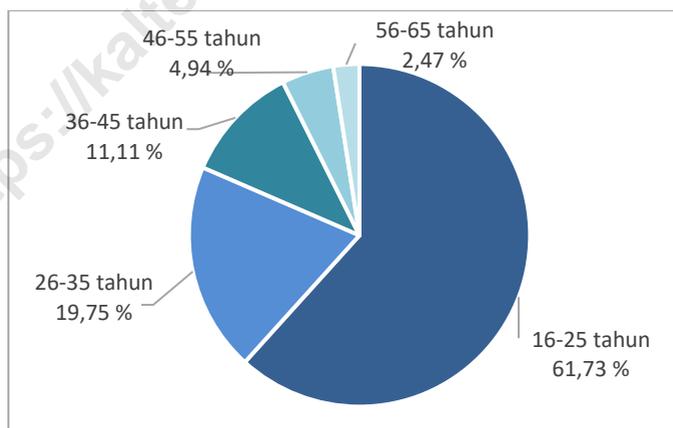
**Gambar 2.1 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama**

## 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

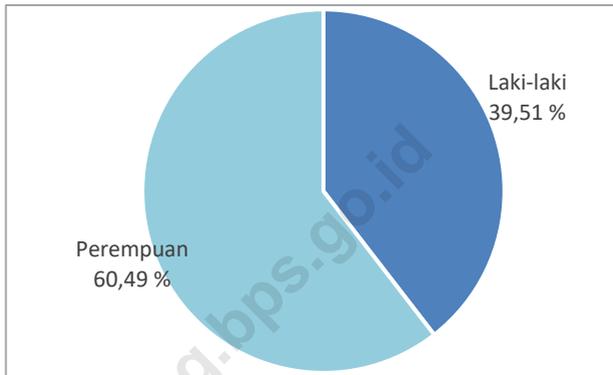
Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah didominasi oleh konsumen berumur 16-55 tahun yang terbagi menjadi empat kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 16-25 tahun (61,73%), disusul konsumen berumur 26-35 tahun (19,75%), konsumen berumur 36-45 tahun (11,11%) dan konsumen berumur 46-55 tahun (4,94%). 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 Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah Menurut Kelompok Umur**

## Jenis Kelamin

Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah menurut jenis kelamin. Persentase Konsumen perempuan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah adalah sebesar 60,49 persen. Sementara itu, 39,51 persen konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah adalah laki-laki.

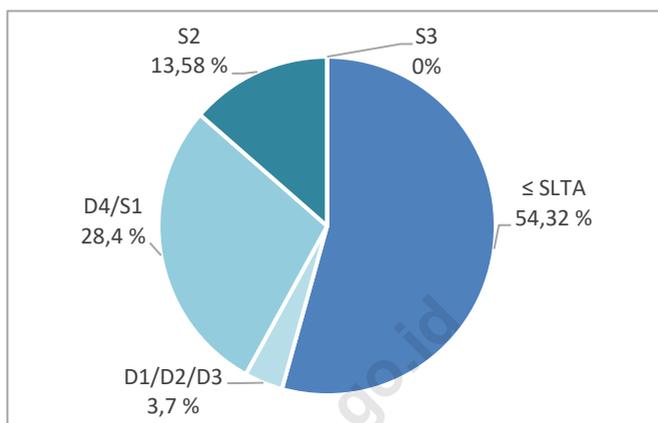


**Gambar 2.3 Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah Menurut Jenis Kelamin**

## 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 Provinsi Kalimantan Tengah didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan SLTA/ sederajat (54,32%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (28,40 %). Sementara itu, konsumen dengan tingkat

pendidikan D1/D2/D3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase 3,7 %.



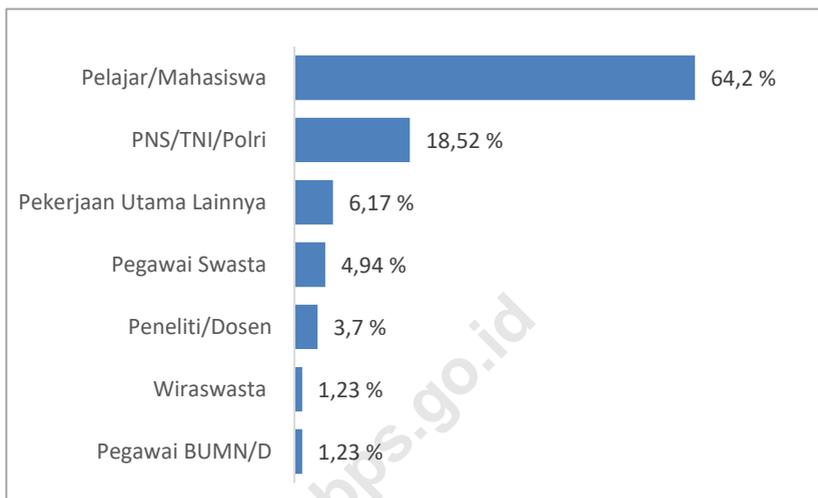
**Gambar 2.4 Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah Menurut Pendidikan**

### 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 Provinsi Kalimantan Tengah adalah pelajar/mahasiswa (64,2 %). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang didominasi oleh tingkat pendidikan SLTA/ sederajat (54,32 %). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai PNS/TNI/Polri memiliki persentase sebesar

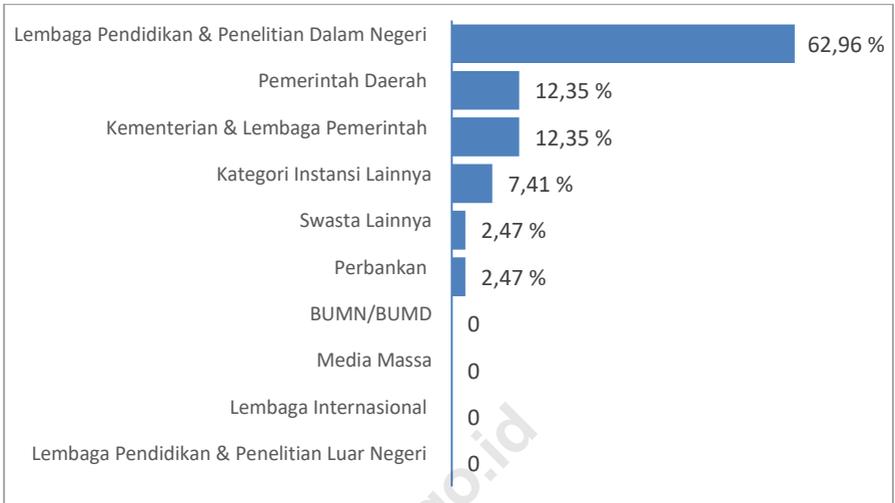
18,52. Konsumen yang berprofesi sebagai wiraswasta dan Pegawai BUMN/D memiliki persentase sama yaitu sebesar 1,23 persen.



**Gambar 2.5 Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah Menurut Pekerjaan**

### **Instansi/Institusi**

Konsumen pada SKD 2020 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6 sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah berasal dari Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri (62,96 %). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan tingkat pendidikan SLTA/ sederajat dan pekerjaan utama konsumen, yaitu pelajar/mahasiswa. Konsumen yang bekerja di Institusi Pemerintah Daerah dan Kementerian dan Lembaga Pemerintah sama-sama berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 12,35 persen.

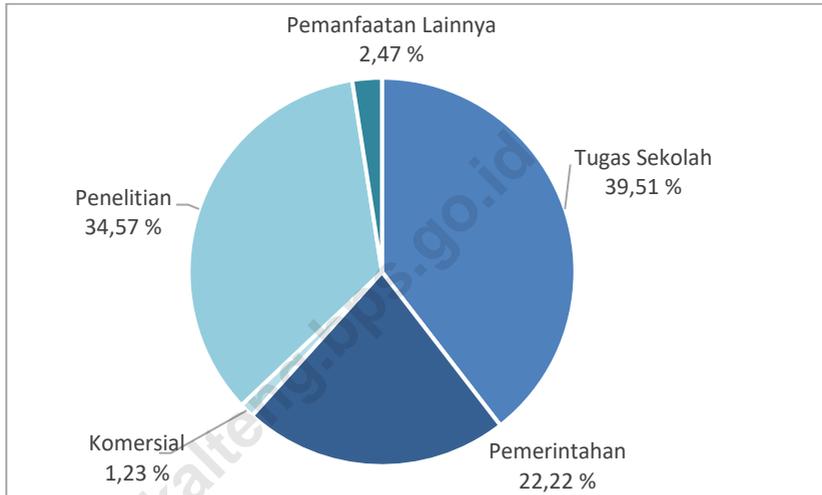


**Gambar 2.6 Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah Menurut Pekerjaan**

### 2.3 Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah. 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 Provinsi Kalimantan Tengah cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah paling banyak dimanfaatkan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah (39,51%). Pemanfaatan untuk Penelitian serta Pemerintahan menempati posisi kedua dan ketiga, dengan

persentase masing-masing sebesar 34,57 persen dan 22,22 persen. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah sangat dibutuhkan dalam bidang penelitian dan perencanaan. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan yang paling sedikit adalah untuk Komersial, yaitu sebesar 1,23 persen.



**Gambar 2.7 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan**

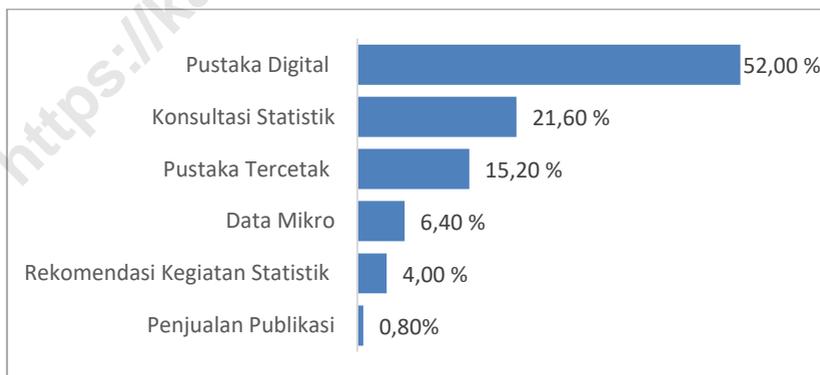
Merujuk pada Gambar 2.7, konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah didominasi oleh konsumen yang berasal dari Kementerian/Lembaga/Organisasi Perangkat Daerah (K/L/OPD). Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu "Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju", BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, monitoring, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Berdasarkan hasil SKD 2020, 70 persen konsumen yang

berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan. Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

## 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 Provinsi Kalimantan Tengah oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Pustaka Digital, yaitu sebesar 52,0 persen. Pada posisi kedua, Konsultasi Data Statistik dengan persentase sebesar 21,6 persen. Sementara itu, Penjualan Publikasi adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu sebesar 0,8 persen.

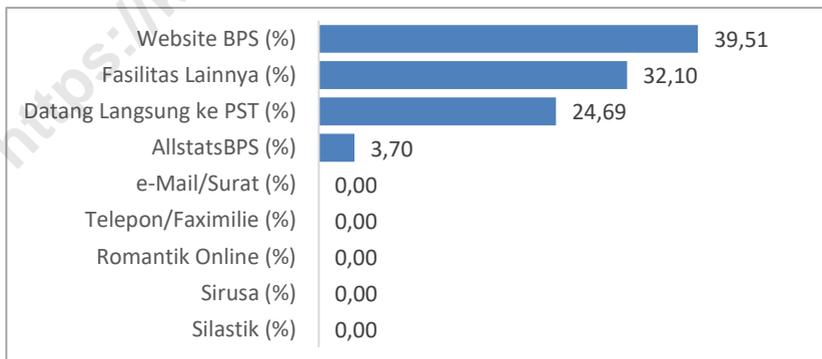


**Gambar 2.8 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan dan Jenis Layanan yang Digunakan**

## 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), Sirusa (sirusa.bps.go.id), Romantik online (romantik.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 Provinsi Kalimantan Tengah mendapatkan data melalui fasilitas Website BPS dengan persentase sebesar 39,51 persen. Pada posisi kedua, fasilitas yang cukup banyak digunakan konsumen adalah fasilitas lainnya mencapai 32,10 persen seperti whatsapp official BPS Provinsi Kalimantan Tengah “sicantik”. Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah adalah melalui Allstat BPS sebanyak 3,7 persen.



**Gambar 2.9 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data**



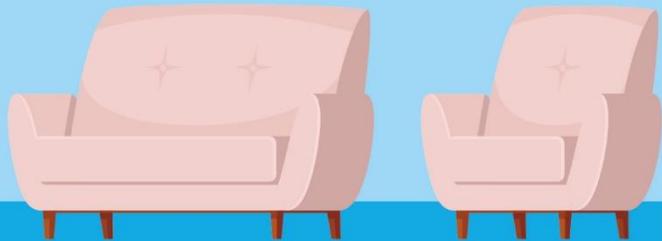
# Analisis Kepuasan Layanan

**BAB III**

# IKK 91,00

## INDEKS KEPUASAN KONSUMEN 2020

IKK sebesar 90,18 persen menunjukkan kualitas pelayanan  
BPS Provinsi Kalimantan Tengah **memuaskan**



# 91,95%

Konsumen **puas** terhadap pelayanan  
PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah



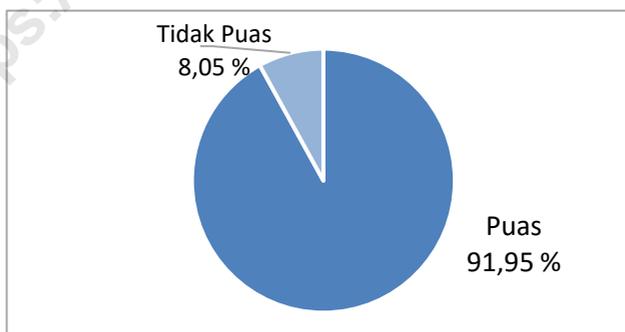


## BAB III ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

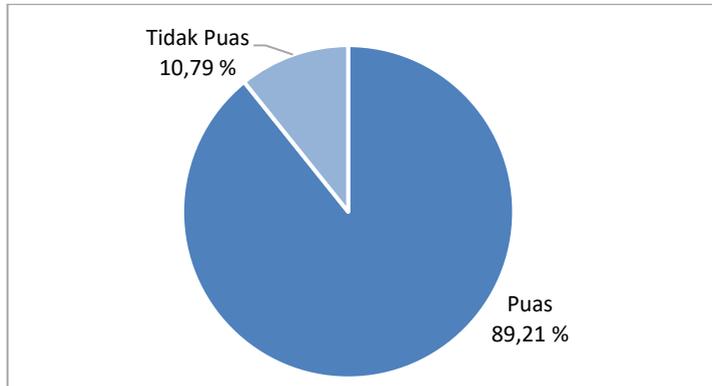
Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah terhadap pelayanan PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah secara umum dan menurut atribut pelayanan. Analisis kepuasan layanan meliputi kepuasan konsumen terhadap pelayanan, akses, dan sarana prasarana, *gap analysis*, *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 Provinsi Kalimantan Tengah sebesar 91,95 %.



**Gambar 3.1** Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah Terhadap Pelayanan



**Gambar 3.2 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah Terhadap Akses Data**

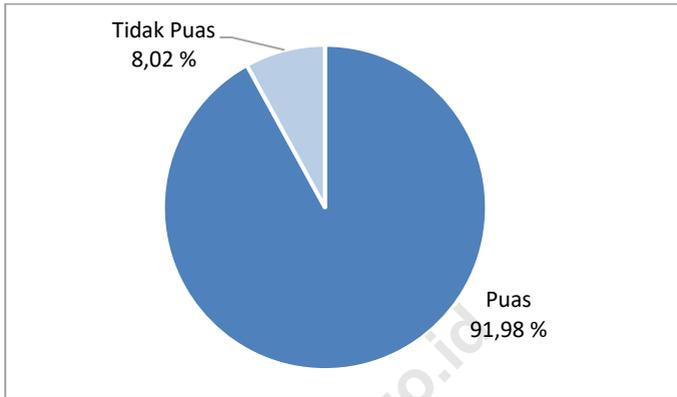
### **3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data**

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 Provinsi Kalimantan Tengah yang puas terhadap akses data sebesar 89,21 %, sedangkan 10,79% konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah merasa tidak puas dengan 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 Provinsi Kalimantan Tengah yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 91,98%, sedangkan 8,02% konsumen di PST BPS Provinsi

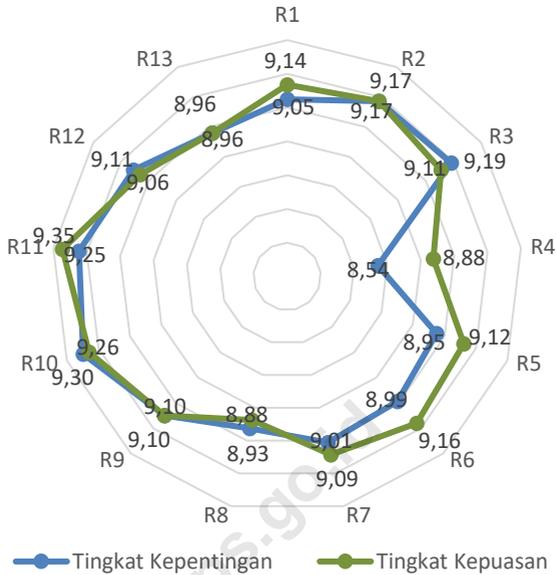
Kalimantan Tengah merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.



**Gambar 3.3 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah 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 Provinsi Kalimantan Tengah yang memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap pelayanan BPS.



**Keterangan:**

- R1 = Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan
- R2 = Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan
- R3 = Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima
- R4 = Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan
- R5 = Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
- R6 = Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan
- R7 = Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11)
- R8 = Data pada *website* BPS mudah dicari
- R9 = Konten pada *website* BPS mudah diunduh
- R10= Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* merespon dengan baik
- R11= Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* mampu memberikan informasi yang jelas
- R12= Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui
- R13= Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit

**Gambar 3.4 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah**

*Gap analysis* dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.5, terlihat bahwa atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah memiliki nilai gap yang bervariasi ada yang positif, negatif bahkan nol. Nilai gap nol berarti nilai harapan (kepentingan) sama dengan nilai persepsi (kepuasan).

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima memiliki nilai gap paling jauh yaitu -0,07. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah Sementara itu, beberapa atribut tanpa gap ialah Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan, Konten pada website BPS mudah diunduh, dan Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.

Atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah memiliki gap yang variatif -0,07 sampai 0,33. Menurut Parsuraman (1991), jika gap negatif bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun Sebagian atribut belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

**Tabel 3.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah**

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	9,05	9,14	0,09
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	9,17	9,17	0
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	9,19	9,11	-0,07
4.	Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan	8,54	8,88	0,33
5.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	8,95	9,12	0,17
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	8,99	9,16	0,17
7.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11)	9,01	9,09	0,07
8.	Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari	8,93	8,88	-0,05
9.	Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh	9,10	9,10	0
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik	9,30	9,26	-0,04
11.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas	9,25	9,35	0,1
12.	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui	9,11	9,06	-0,05
13.	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	8,96	8,96	0

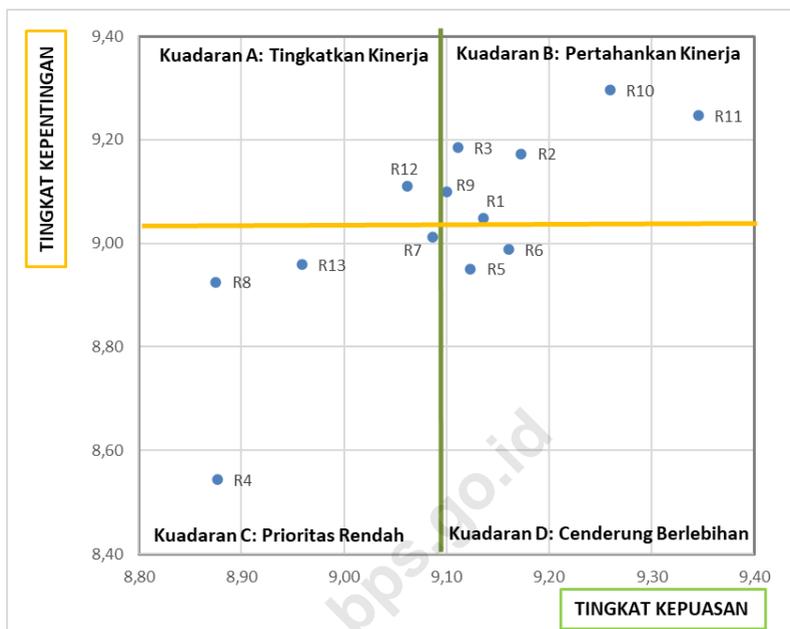
### **3.5. *Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan BPS***

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah 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. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian atribut ada yang bernilai <100%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah belum memenuhi harapan konsumen. Tingkat kesesuaian 100 % artinya kinerja pelayanan PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah sudah sesuai harapan konsumen Tingkat kesesuaian atribut > 100% artinya kinerja pelayanan BPS Provinsi Kalimantan Tengah melebihi harapan konsumen. Adapun atribut dengan kesesuaian paling tinggi ialah Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas (101,07%), sedangkan atribut Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (99,19%).

**Tabel 3.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Keuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah**

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Keuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	9,05	9,14	100,96
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	9,17	9,17	100,00
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	9,19	9,11	99,19
4.	Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan	8,54	8,88	103,90
5.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	8,95	9,12	101,93
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	8,99	9,16	101,92
7.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11)	9,01	9,09	100,82
8.	Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari	8,93	8,88	99,44
9.	Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh	9,10	9,10	100,00
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik	9,30	9,26	99,60
11.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas	9,25	9,35	101,07
12.	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui	9,11	9,06	99,46
13.	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	8,96	8,96	100,00



**Keterangan:**

- R1 = Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan
- R2 = Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan
- R3 = Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima
- R4 = Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan
- R5 = Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
- R6 = Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan
- R7 = Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11)
- R8 = Data pada *website* BPS mudah dicari
- R9 = Konten pada *website* BPS mudah diunduh
- R10= Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* merespon dengan baik
- R11= Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* mampu memberikan informasi yang jelas
- R12= Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui
- R13= Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit

**Gambar 3.5 Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah**

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 adalah:

1. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui. Contoh fasilitas pengaduan: kotak pengaduan, website pengaduan, dll.

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. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan
3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima
4. Konten pada website BPS mudah diunduh
5. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik
6. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas

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 adalah:

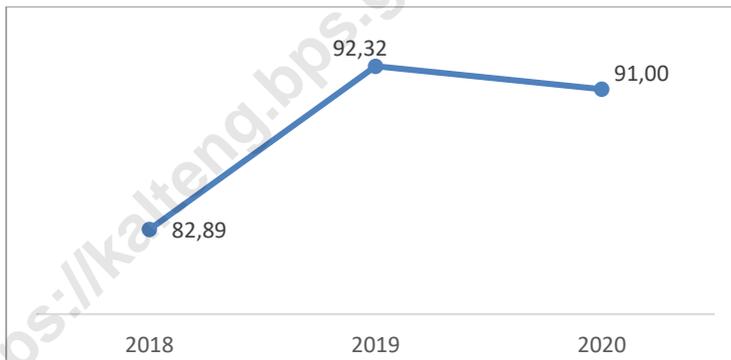
1. Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan.
2. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan
3. Data pada website BPS mudah dicari.
4. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.

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:

1. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
2. Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan

### 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 Provinsi Kalimantan Tengah tahun 2020 sebesar 91,00, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah masuk kategori Baik. Berdasarkan Gambar 3.7, IKK BPS di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah menurun 2,14 dari 92,32 pada tahun 2019 menjadi 91,00 pada tahun 2020.



**Gambar 3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah**

# Analisis Perilaku Anti Korupsi

**BAB IV**

## **IPAK 94,11**

**INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI 2020**



**Hampir 100%**

konsumen sudah puas dengan penerapan  
atribut perilaku anti korupsi



## **BAB IV**

# **ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI**

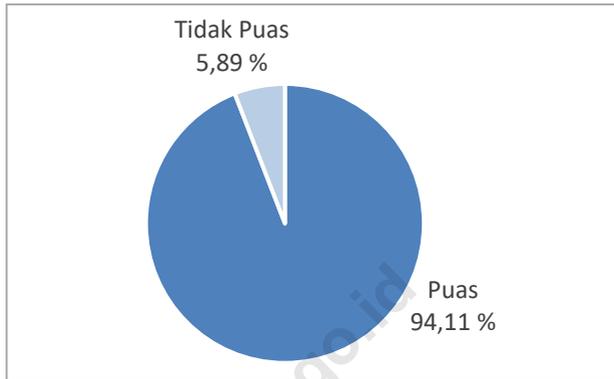
Bab ini menjabarkan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah terhadap perilaku anti korupsi pelayanan PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah. Analisis perilaku anti korupsi meliputi penerapan perilaku anti korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Unit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

### **4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS**

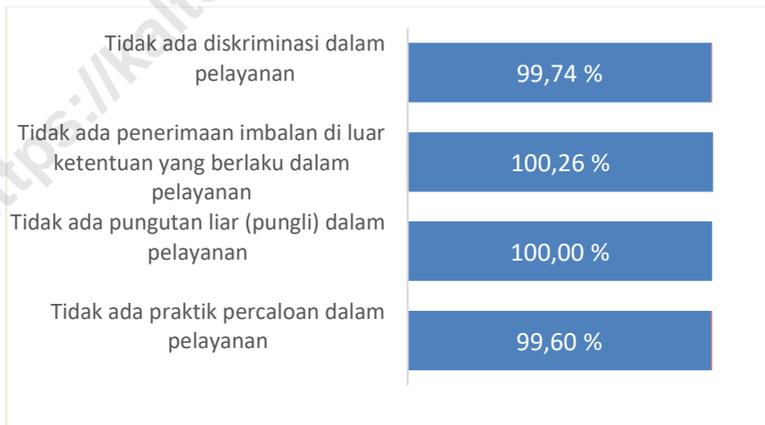
Penerapan perilaku anti korupsi merujuk pada persentase konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 4.1, konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah sebanyak 94,11 %. Hal tersebut dapat diartikan bahwa sebagian besar konsumen telah merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah.

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. Gambar 4.2 menyajikan persentase kepuasan konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah terhadap penerapan perilaku anti korupsi menurut atribut anti korupsi.

Berdasarkan gambar tersebut di BPS Provinsi Kalimantan Tengah bahkan atribut tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan mencapai 100,26%.



**Gambar 4.1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi**



**Gambar 4.2 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut**

#### **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 Provinsi Kalimantan Tengah 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 tabel tersebut, terlihat satu atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi memiliki nilai gap positif yaitu Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan (0,02). Sementara atribut Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan tidak memiliki gap. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut sudah melampaui harapan konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah.

**Tabel 4.1 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah**

Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	GAP
Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,3704	9,3333	-0,04
Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,4074	9,4074	0
Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan	9,4568	9,4815	0,02
Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,4444	9,4198	-0,02

Sementara itu, 2 (dua) atribut lainnya memiliki gap negatif yaitu atribut Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan (-0,04) dan atribut Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan (-0,02). Hal ini mengindikasikan bahwa untuk 2 (dua) atribut ini kinerjanya masih lebih rendah dibanding harapan konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah. Dengan nilai *range* gap -0,04 hingga 0,02 dimana gap ini mendekati 0, maka dapat dikatakan bahwa penerapan perilaku anti korupsi dalam pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah sudah memiliki kinerja yang baik sehingga dapat memenuhi harapan konsumen.

# Analisis Kebutuhan Data

## BAB V

### RAGAM DATA FAVORIT 2020



STATISTIK DISTRIBUSI

**32,30%**



STATISTIK SOSIAL

**30,07%**



STATISTIK PRODUKSI

**17,48%**



NERACA WILAYAH DAN ANALISIS STATISTIK

**13,19%**



METODOLOGI DAN INFORMASI STATISTIK

**6,81%**



# BAB V

## ANALISIS KEBUTUHAN DATA

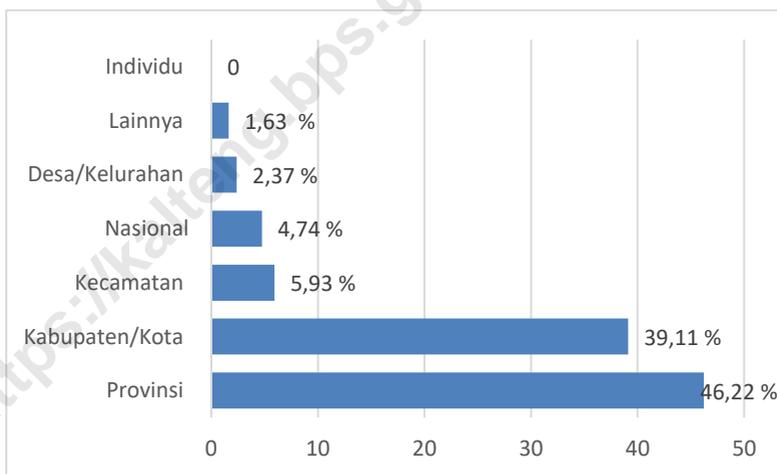
Bab ini menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi level data, periode data, ragam data dan perolehan data. Selain itu, analisis dilakukan terhadap jenis data dan publikasi yang paling banyak dibutuhkan oleh konsumen.

Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah dan wilayah penyedia data BPS lainnya. Wilayah PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah digunakan untuk menganalisis level, periode, ragam, dan perolehan dari data yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah. Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Provinsi Kalimantan Tengah digunakan untuk menganalisis jenis dan sumber data yang berasal dari BPS Provinsi Kalimantan Tengah. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

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

## 5.1 Kebutuhan Data Menurut Level Data

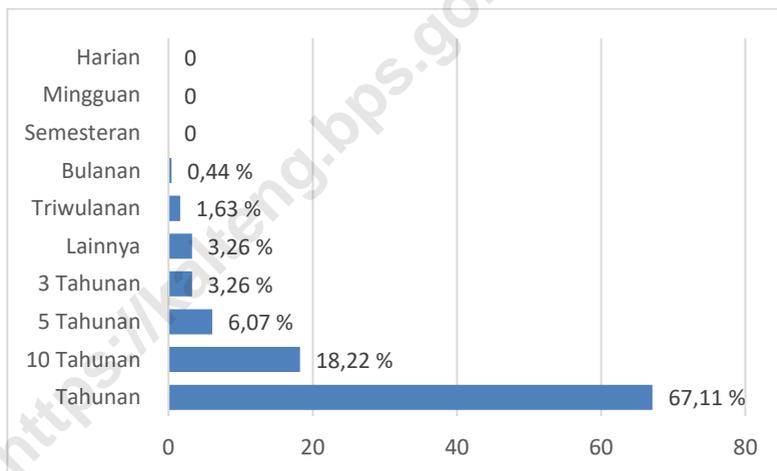
Tingkat penyajian/level data dari data yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah dapat diidentifikasi dari hasil SKD 2020. Jumlah orang data di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah adalah 675 orang-data. Dari jumlah tersebut, level data provinsi menjadi level data yang paling dibutuhkan oleh konsumen, yaitu sebesar 46,22%. Level data yang dibutuhkan selanjutnya adalah data level kabupaten/kota (39,11%). Sementara itu, level data dengan kebutuhan paling sedikit adalah data level individu (0%). Adapun sebaran level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



**Gambar 5.1 Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah Menurut Level Data**

## 5.2 Kebutuhan Data Menurut Periode Data

Periode data yang dicakup dalam SKD 2020 terdiri atas sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan menjadi data yang paling banyak dibutuhkan dengan persentase mencapai 67,11%. Selanjutnya, sejumlah 18,22% konsumen membutuhkan data dengan periode sepuluh tahunan. Dan untuk periode data dengan kebutuhan yang terendah adalah periode data harian, mingguan, dan semesteran yaitu 0 %.



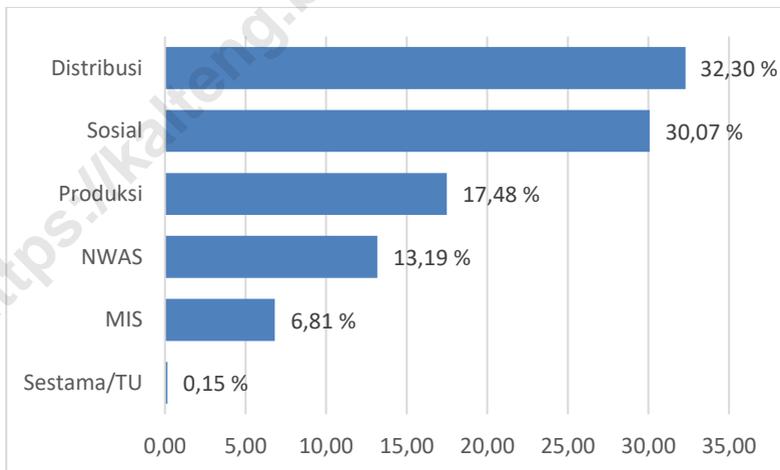
**Gambar 5.2 Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah Menurut Periode Data**

## 5.3 Kebutuhan Data Menurut Ragam Data

Jenis data dikelompokkan menurut kedeputian yang terdapat di BPS Provinsi Kalimantan Tengah yang selanjutnya

disebut sebagai ragam data. Ragam data tersebut adalah ragam data statistik sosial, ragam data statistik produksi, ragam data statistik distribusi dan jasa, ragam data neraca wilayah dan analisis statistik (Nwas), dan ragam data metodologi dan informasi statistik (MIS).

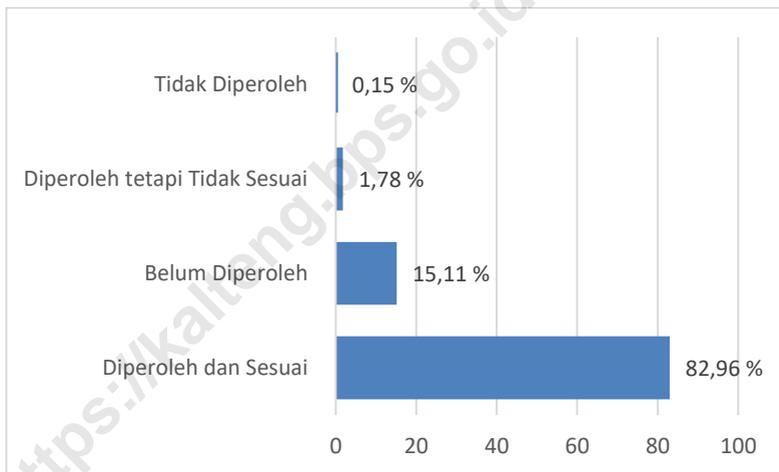
Gambar 5.3 menyajikan persentase kebutuhan data di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah menurut ragam data. Ragam data distribusi menjadi primadona sebagai data yang paling banyak dibutuhkan. Adapun persentase kebutuhan data ragam distribusi yaitu sebesar 32,30%. Sementara itu, ragam data statistik sosial menjadi data yang dibutuhkan kedua terbanyak setelah ragam data distribusi, yaitu sebesar 30,07%. Kemudian ragam data statistik produksi, ragam data Nwas, dan ragam data MIS berturut-turut sebesar 17,48%; 13,19%; dan 6,81%.



**Gambar 5.3 Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah Menurut Ragam Data**

#### 5.4 Kebutuhan Data Menurut Perolehan Data Menurut Jenis Perolehan Data

Kebutuhan data konsumen sangat beragam. Berdasarkan Gambar 5.3, dapat dilihat bahwa dari seluruh konsumen yang membutuhkan data di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, terdapat 82,96% orang-data memperoleh data yang sesuai, 1,78 % orang data memperoleh data, tetapi tidak . Sisanya, 15,11 % orang data belum memperoleh data yang dibutuhkan dan 0,15 % orang data lainnya tidak memperoleh data.



**Gambar 5.4 Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah Menurut Jenis Perolehan Data**



# Analisis Kepuasan Kualitas Data

## BAB VI



**91,46%**

Konsumen Puas terhadap Kualitas Data  
BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2020

### Tingkat Kepuasan Kualitas Data Menurut Dimensi Kualitas Data

**93,36%**  
KELENGKAPAN

**90,89%**  
AKURASI

**91,08%**  
KEMUTAKHIRAN





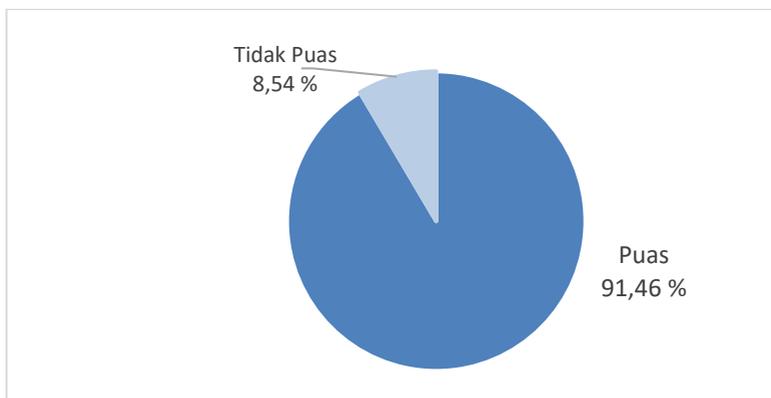
## **BAB VI**

# **ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA**

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Kalimantan Tengah. Analisis tersebut meliputi kepuasan konsumen terhadap kualitas data secara umum, kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, dan menurut ragam data. Ragam data yang dianalisis pada bab ini terdiri atas ragam data statistik sosial, ragam data statistik produksi, ragam data statistik distribusi dan jasa, ragam data Neraca dan Analisis Statistik (NAS), ragam data Metodologi dan Informasi Statistik (MIS), serta ragam data kesestamaan. 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 kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Kalimantan Tengah secara umum disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, konsumen yang merasa puas dengan kualitas data yang disediakan oleh BPS Provinsi Kalimantan Tengah mencapai persentase 91,46%.

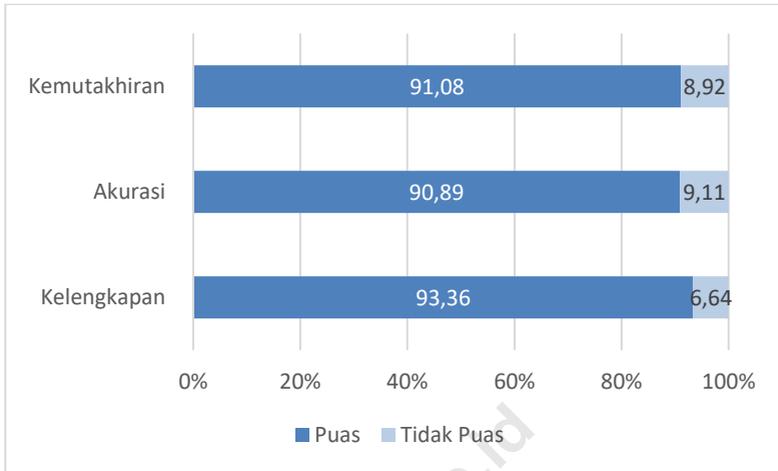


**Gambar 6. 1 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Kalimantan Tengah**

### **Aspek Kualitas Data**

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Kalimantan Tengah 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 Provinsi Kalimantan Tengah.

Berdasarkan Gambar 6.2, lebih dari 90% konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data. Kelengkapan menjadi dimensi kualitas data dengan persentase kepuasan paling tinggi (93,36%).



**Gambar 6.2 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Kalimantan Tengah Menurut Aspek Kualitas Data**

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index (CSI)* dapat juga digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS Provinsi Kalimantan Tengah. Indikator ini termasuk indikator yang baru dihasilkan dari SKD 2020 karena sebelumnya tidak ada, sehingga untuk indikator ini belum bisa dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Nilai IKK terhadap kualitas data untuk penyedia BPS Provinsi Kalimantan Tengah adalah sebesar 90,18, yang artinya kualitas data dari penyedia BPS Provinsi Kalimantan Tengah masuk dalam kategori sangat baik. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa konsumen sangat puas dengan kualitas data yang dihasilkan oleh BPS Provinsi Kalimantan Tengah.



# Penutup

## BAB VII





# BAB VII

## PENUTUP

### 7.1. Kesimpulan

Pelaksanaan Survei Kebutuhan Data (SKD) bertujuan untuk mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan pelayanan PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah. Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2020 di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2020 di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah yang melebihi target (115,71%) dan selesai tepat waktu
2. Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, yang digambarkan melalui responden SKD, didominasi oleh konsumen yang berasal dari lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri (62,96%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk tugas sekolah/kuliah (39,51%) dan penelitian (34,57 %). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen berasal dari akademisi. Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah pelajar/mahasiswa (64,20%).
3. Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah 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 Provinsi Kalimantan Tengah adalah layanan perpustakaan digital (52,00%). Kecenderungan tersebut juga diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah website BPS (39.51%).

4. Sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah menggunakan data BPS sebagai data utama untuk kegiatan yang dilakukan. Dengan kata lain, BPS menjadi rujukan utama bagi konsumen dalam memperoleh data. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase penggunaan data BPS sebagai rujukan utama sebesar 88,89%.
5. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 91,95%. Walaupun demikian, masih terdapat gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah pada masing-masing atribut pelayanan yang berkisar antara -0,07 sampai -0,33. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.
6. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah digambarkan melalui IKK terhadap Pelayanan PST BPS. Nilai IKK terhadap Pelayanan PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah adalah 91,00. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah masuk kategori sangat baik.
7. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah adalah

- 94,11. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah.
8. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah sangat beragam. Level provinsi merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen (46,22%). Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (67,11%).
  9. Jenis data BPS dikelompokkan menurut ragam data, yaitu statistik sosial, statistik produksi, statistik distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, serta metodologi dan informasi statistik. Adapun jenis data dengan ragam statistik distribusi menjadi yang terbanyak dibutuhkan oleh konsumen data (32,30%) diikuti data dengan ragam statistik sosial (30,07%) pada urutan kedua terbanyak dibutuhkan.
  10. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Kalimantan Tengah yang ditunjukkan dengan persentase konsumen yang merasa puas terhadap kualitas data BPS sebesar 91,46 %. Disamping itu, persentase konsumen yang puas terhadap data juga disajikan menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemitakhiran data. Lebih dari 90% konsumen merasa puas terhadap masing-masing dimensi kualitas data tersebut. Sebanyak 93,36% konsumen merasa puas dengan kelengkapan data, 90,89% konsumen merasa puas dengan akurasi data, serta 91,08% konsumen merasa puas dengan kemitakhiran data.
  11. Kepuasan konsumen terhadap kualitas data untuk penyedia data BPS Provinsi Kalimantan Tengah digambarkan melalui IKK terhadap Kualitas Data. Nilai IKK terhadap Kualitas Data

untuk penyedia data BPS Provinsi Kalimantan Tengah adalah 90,18. Artinya, kualitas data dari penyedia BPS Provinsi Kalimantan Tengah masuk dalam kategori sangat baik.

## **7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan**

Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Berdasarkan hasil SKD 2020, saran dan rekomendasi yang menjadi prioritas utama yang diberikan kepada unit pelayanan PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah adalah perbaikan dalam kemudahan mencari data pada website BPS. Perbaikan juga perlu dilakukan pada atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan berikutnya, meliputi:

- a. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui.
- b. Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan.
- c. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan
- d. Data pada website BPS mudah dicari.
- e. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.

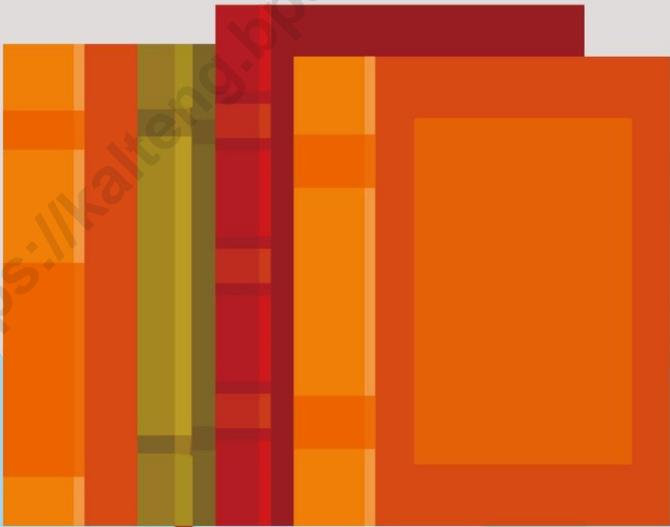
# Daftar Pustaka

- 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.
- BPS. 2020. Analisis hasil Survei Kebutuhan Data 2020. Jakarta: BPS
- Latu, TM & Everett, AM. 2000. Review of Satisfaction Research and measurement Approaches. Science & Research Internal Report 183. New Zealand: Departemen 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.



# Lampiran

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





# Lampiran 1 Kuesioner VKD20

## SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2020



RAHASIA

VKD 20

Keterangan Pencacahan (ditisi oleh petugas)		Nomor Responden :		Kode Wilayah				Nomor Urut	
Pencacah	Nama : _____ Tanggal : _____	Pemeriksa : _____ Tanggal : _____	Nama : _____ Tanggal : _____	1	2	3	4	5	6
<b>Blok I. Keterangan Responden</b>									
1 Nama	: _____								
2 Tahun Lahir	: _____								
3 E-mail	: _____								
4 Jenis Kelamin	: Laki-laki Perempuan								
5 Pendidikan Tertinggi yang Ditemaikan	: ≤ SLTA / ≤derajat D1/D2/D3 D4/S1 S2 S3								
6 Pekerjaan Utama	: Pelajar / Mahasiswa Pegawai / Pensiun PNS / TNI / Polri Pegawai BUMN / D Pegawai Swasta Wiraswasta Lainnya (.....)								
7 Nama Instansi / Institut	: _____								
8 Kategori Instansi / Institut	: Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri Kementeran & Lembaga Pemerintah Lembaga Internasional Media Massa Pemerintah Daerah Perbankan BUMD / BUMD Swasta lainnya Lainnya (.....)								
9 Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	: _____ <i>Pilih salah satu jawaban</i>								
10 Jenis Layanan yang Digunakan	: _____ <i>Boleh pilih lebih dari satu jawaban</i>								
11 Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Layanan BPS	: Website BPS AllStats BPS (aplikasi android dan IOS) Siastek (siastek.lbps.go.id) Strusa (strusa.lbps.go.id) Ranantik Online (ranantik.lbps.go.id) Anepan / Facebook Email Datang langsung ke PST Lainnya (.....)								
12 Apakah Data BPS Digunakan untuk Perencanaan dan Evaluasi Pembangunan Nasional ?	: Ya Tidak								
13 Apakah Data BPS Digunakan sebagai Rujukan Utama ?	: Ya Tidak								





**Blok IV. Catatan**

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

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



Sensus  
Penduduk  
2020

# DATA

MENCERDASKAN BANGSA

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



**BADAN PUSAT STATISTIK  
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

Jl. Kapten Piere Tendean No.06, Palangka Raya, 73112

Telp: (0536) 3228105, Fax: (0536) 3221380

Homepage: <http://kalteng.bps.go.id>, Email: [kalteng@bps.go.id](mailto:kalteng@bps.go.id)

ISSN 0026-5624



9 770026 562578