

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG 2021



ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG 2021



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

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG 2021

ISSN :

No. Publikasi : 73140.2119

Katalog BPS: 1399013.7314

Ukuran Buku: 17,6 x 25 cm

Jumlah Halaman: viii + 54 Halaman

Naskah:

Badan Pusat Statistik Kabupaten Sidenreng Rappang

Gambar Kulit:

Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik

Badan Pusat Statistik Kabupaten Sidenreng Rappang

Diterbitkan Oleh:

Badan Pusat Statistik Kabupaten Sidenreng Rappang

Dicetak Oleh:

Badan Pusat Statistik Kabupaten Sidenreng Rappang

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

**Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data
Kabupaten Sidenreng Rappang 2021**

Pengarah :

Naharuddin Supu, S.E, M.Si.

Penanggung Jawab Umum :

Naharuddin Supu, S.E, M.Si.

Penanggung Jawab Teknis :

Adzan Wahidin, S.S.T.

Editor :

Naharuddin Supu, S.E, M.Si.

Penulis dan Pengolah Data :

Adzan Wahidin, S.S.T

Desain/Tata Letak :

Adzan Wahidin, S.S.T

Kata Pengantar

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

Pada tahun 2021, BPS kembali menyelenggarakan SKD di BPS Pusat, 33 BPS Provinsi, dan 477 BPS Kabupaten/Kota, termasuk di Kabupaten Sidenreng Rappang. Hasil SKD 2021 disajikan dalam bentuk publikasi yang berisi analisis karakteristik konsumen, analisis kebutuhan data, analisis kepuasan kualitas data dan analisis kepuasan layanan. Analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

Publikasi ini terwujud berkat kerjasama yang baik antar unit kerja terkait dan responden. Kami berharap publikasi ini dapat bermanfaat untuk memperbaiki kualitas data dan kinerja pelayanan BPS Kabupaten Sidenreng Rappang. Saran dan masukan yang membangun, sangat kami harapkan untuk perbaikan kedepannya. Terima kasih dan selamat membaca.

Sidenreng Rappang, Desember 2021
Kepala Badan Pusat Statistik
Kabupaten Sidenreng Rappang

Naharuddin Supu, S.E, M.Si.

Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Bab 1	1
Pendahuluan	
• Latar Belakang	3
• Tujuan dan Manfaat	3
• Landasan Teori	4
• Metodologi	6
• Sistematika Penulisan	12
Bab 2	15
Segmentasi Konsumen	
• Gambaran Umum Konsumen	17
• Konsumen menurut Karakteristik	18
• Konsumen menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan	20
• Konsumen menurut Jenis Layanan	21
• Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS	22
Bab 3	23
Analisis Kebutuhan Data	
• Gambaran Umum Jenis Data yang Dicari	25
Bab 4	29
Analisis Kepuasan Kualitas Data	
• Gambaran Umum Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data	32
Bab 5	35
Analisis Kepuasan Layanan	
• Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS	37
• Gap Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS	38

• Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS	39
Bab 6	41
Penutup	43
• Kesimpulan	43
• Saran	44
Lampiran	45

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

BAB

1

PENDAHULUAN

1

Survei
Kebutuhan
Data 2021

3

Responden
30 orang pengunjung
PST atau pengguna
data BPS Kabupaten
Sidenreng Rappang

2

Waktu Pelaksanaan
Juni - Agustus
2021

4

Instrumen
VKD2021

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan 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 menyebarluaskan data dan informasi statistik, BPS menyediakan unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.

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

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dirancang dan dilakukan oleh BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. SKD pertama kali dilaksanakan tahun 2005 dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS Pusat dan lima BPS Provinsi sebagai uji coba (pilot project). Pada tahun 2009 dan 2010, SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan sebelas BPS Provinsi. Tahun 2011 – 2013, SKD dilakukan di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi. Sejak tahun 2014, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Secara umum, tujuan pelaksanaan SKD 2021 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 2021 juga dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan BPS. Hal ini ditujukan untuk menjawab amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Hasil SKD 2021 dapat dimanfaatkan oleh BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota untuk mengidentifikasi beberapa isu, antara lain:

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

1.3 Landasan Teori

1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu

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

Pintu gerbang penyebarluasan data BPS adalah unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau one gate service. Keberadaan unit PST BPS diharapkan mampu mempermudah konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Pelayanan yang diberikan oleh BPS tidak hanya dilakukan dengan tatap muka atau datang langsung ke unit PST BPS, tetapi juga tanpa tatap muka baik melalui telepon, faksimili, e-mail, surat, website, maupun layanan statistik online.

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

pelayanan di BPS Kabupaten/Kota berada pada Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik.

1.3.2 Faktor Kepuasan Layanan

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

a. *Responsiveness* (daya tanggap)

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

b. *Assurances* (jaminan)

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

c. *Tangible* (fisik)

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

d. *Empathy* (empati)

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

e. *Reliability* (keandalan)

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

1.3.3 Konsep dan Definisi

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

1.4 Metodologi

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

1.4.1 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKD 2021 dilakukan pada Juni – Agustus 2021. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner VKD21. Pengumpulan data dilakukan dengan 2 (dua) metode yaitu pencacahan manual dan elektronik (online). Pencacahan manual merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden dengan menggunakan kuesioner dalam bentuk hardcopy, atau yang dikenal dengan istilah PAPI (Pencil and Paper Interview). Pencacahan elektronik merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden melalui aplikasi berbasis website atau yang dikenal dengan istilah CAWI (Computer Assisted Web Interviewing). Secara garis besar, ada 3 (tiga) metode pencacahan elektronik SKD 2021, yaitu:

- 1) *Online-Email*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD19 melalui link yang dikirimkan melalui e-mail.
- 2) *Online-PST*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD19 melalui form entri pada web browser komputer di unit PST.
- 3) *Online-Link*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD19 melalui *link* yang diperoleh dari aplikasi layanan statistik BPS.

Responden pada SKD 2021 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS dengan cara tatap muka atau datang langsung ke unit PST BPS serta tanpa tatap muka baik melalui telepon, faksimili, e-mail, surat, website, maupun layanan statistik online. Konsumen yang menjadi responden adalah konsumen yang menerima pelayanan pada 1 Januari 2021 sampai periode akhir pencacahan.

Cakupan data dalam SKD 2021 meliputi:

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

1.4.2 Metode Analisis Data

Ruang lingkup analisis hasil SKD 2021 adalah PST BPS Kabupaten Sidenreng Rappang. Analisis tersebut disajikan dalam bentuk narasi dan infografis. Adapun hasil tabulasi

dicantumkan pada lampiran.

Analisis dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kebutuhan data, kepuasan konsumen terhadap kualitas data, serta kepuasan konsumen terhadap pelayanan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

a. Analisis Tabulasi Silang

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

b. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

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

c. *Importance and Performance Analysis* (IPA)

Metode IPA dikenal pula dengan istilah analisis kuadran (*quadrant analysis*). Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). Tujuan metode ini adalah untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Brandt, 2000 dan Latu, 2000). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang sangat memengaruhi kepuasan dan peningkatan pelayanan (*improvement*). IPA telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

Dalam IPA, terdapat dua penghitungan yang digunakan, yaitu:

1. Tingkat Kesesuaian

Penghitungan tingkat kesesuaian digunakan untuk mengetahui seberapa besar

konsumen merasa puas terhadap kinerja pelayanan. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Tingkat kesesuaian menentukan urutan prioritas perbaikan pelayanan.

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan

TK = Tingkat kesesuaian

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

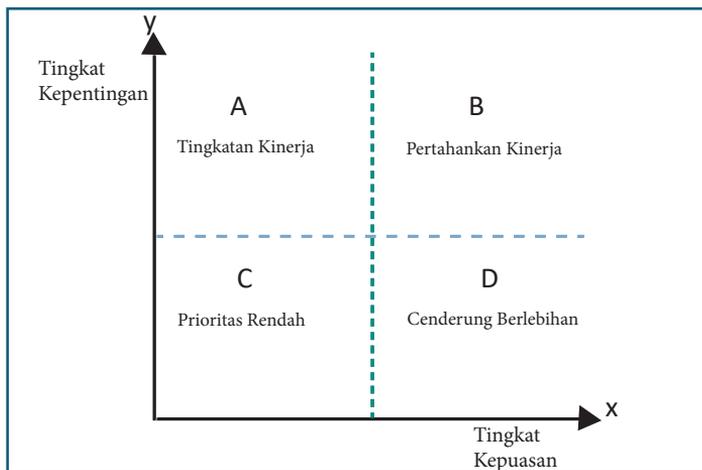
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

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

2. Diagram Cartesius

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



Gambar 1.1 Diagram *Cartesius Impotance and Performance Analysis*

Keempat kuadran tersebut memiliki arti sebagai berikut:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

IKK atau Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dengan menggunakan IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok III kuesioner VKD21.

Langkah-langkah penghitungan IKK adalah:

1. Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

i = 1, 2, ..., 12

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

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

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

dengan:

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

3. Menghitung Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

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

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

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

Tabel 1.1 Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan

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

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

1.5 Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan, menyajikan latar belakang dan tujuan SKD 2021, landasan teori dan metodologi dalam SKD 2021, serta realisasi pengumpulan data SKD 2021.

Bab 2 Segmentasi Konsumen, menyajikan analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Pusat berdasarkan Blok I VKD21.

Bab 3 Analisis Kebutuhan Data, menyajikan analisis mengenai data di PST BPS Pusat yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok II VKD21.

Bab 4 Analisis Kepuasan Kualitas Data, menyajikan analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Pusat yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok II VKD21.

Bab 5 Analisis Kepuasan Layanan, menyajikan analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok III VKD21.

Bab 6 Penutup, menyajikan kesimpulan hasil SKD 2021 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2021 dan rekomendasi perbaikan layanan di PST BPS Pusat.

1.6 Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2021 dilakukan di 514 wilayah PST yang terdiri dari PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, dan 479 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 2021, meliputi:

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

Tabel 1.2 Jumlah dan Persentase Wilayah PST yang Memenuhi Sarana dan Prasarana

Wilayah PST BPS	Jumlah PST	Sarana dan Prasarana						
		Informasi Pelayanan	Maklumat Pelayanan	Wifi	Informasi Petugas Pelayanan	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	33 (97,06)	33 (97,06)	32 (94,12)	30 (88,24)	33 (97,06)	34 (100,00)	33 (97,06)
Kabupaten/ Kota	479	462 (96,45)	453 (94,57)	478 (99,81)	343 (71,61)	437 (91,23)	413 (86,22)	381 (79,54)
Jumlah	514	496 (96,50)	487 (94,75)	503 (97,86)	374 (72,76)	471 (91,63)	445 (87,16)	415 (80,74)

Tabel 1.2 menjelaskan pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, dan 479 PST BPS Kabupaten/Kota. Pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Provinsi sudah cukup baik. Dari 34 PST BPS Provinsi, hanya sarana dan prasarana komputer yang tersedia pada seluruh PST BPS Provinsi. Sementara itu, informasi petugas pelayanan hanya tersedia pada 30 PST BPS Provinsi (88,24%).

Pada PST BPS Kabupaten/Kota, pemenuhan sarana dan prasarana cukup bervariasi. Terdapat 96,45% PST yang memiliki informasi pelayanan, 94,57% PST yang memiliki informasi maklumat pelayanan, 98,12% PST yang memiliki wifi, 71,61% PST yang memiliki informasi petugas pelayanan, 91,23% PST yang memiliki ruang pelayanan, 86,22% PST yang memiliki komputer, dan 79,54% PST yang memiliki sarana pengaduan.

1.6.2 Target dan Realisasi Jumlah Responden

Dalam SKD 2021, masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi. Target jumlah responden dibagi menjadi 3 kelompok. PST BPS Pusat memiliki target responden paling banyak, yaitu 250 responden. Kelompok target jumlah

responden selanjutnya adalah 100 responden untuk PST BPS Provinsi. Sementara itu, PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh responden sebanyak 30 responden.

Tabel 1.3. Realisasi Jumlah Responden SKD 2021 menurut Wilayah PST BPS

Wilayah PST BPS	Jumlah Responden	Wilayah PST BPS	Jumlah Responden
Pusat	390	Nusa Tenggara Barat	100
Aceh	106	Nusa Tenggara Timur	200
Sumatera Utara	104	Kalimantan Barat	106
Sumatera Barat	150	Kalimantan Tengah	100
Riau	100	Kalimantan Selatan	131
Jambi	100	Kalimantan Timur	102
Sumatera Selatan	153	Kalimantan Utara	101
 Bengkulu	100	Sulawesi Utara	103
Lampung	154	Sulawesi Tengah	120
Kep. Bangka Belitung	104	Sulawesi Selatan	100
Kep. Riau	100	Sulawesi Tenggara	108
DKI Jakarta	107	Gorontalo	70
Jawa Barat	104	Sulawesi Barat	106
Jawa Tengah	100	Maluku	100
DI Yogyakarta	101	Maluku Utara	100
Jawa Timur	120	Papua Barat	112
Banten	100	Papua	100
RI	100	Seluruh Kabupaten/Kota	14.939

Pelaksanaan kegiatan SKD 2021 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Untuk Kabupaten Sidenreng Rappang, total realisasi responden SKD 2021 adalah 30 responden atau memenuhi 100% target.

BAB

2

SEGMENTASI KONSUMEN

PERSENTASE KONSUMEN MENURUT PENDIDIKAN

Maksimal SLTA
sederajat

43,33%

D1/D2/D3

3,33%

D4/S1

26,67%

S2/S3

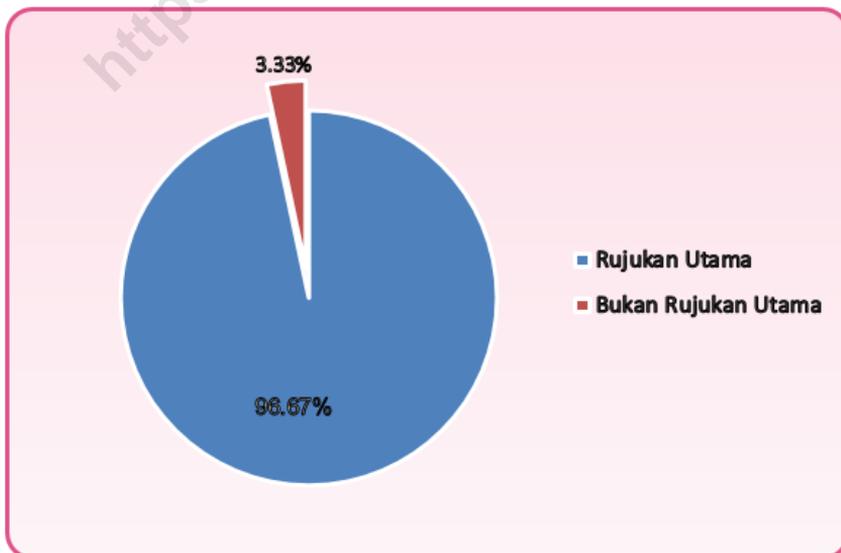
26,67%

SEGMENTASI KONSUMEN

2.1 Gambaran Umum Konsumen

Data dan informasi statistik yang dihasilkan oleh BPS, baik yang diperoleh dari sensus, survei, maupun kompilasi produk administrasi, sangat diminati oleh para konsumen. Data dan informasi tersebut dimanfaatkan oleh konsumen untuk berbagai hal, antara lain sebagai data penunjang penelitian, perencanaan, serta dasar pembuatan keputusan. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi BPS dalam menyajikan data yang lengkap, akurat, dan mutakhir.

Kecenderungan konsumen di PST BPS Kabupaten Sidenreng Rappang dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Sidenreng Rappang menggunakan data BPS sebagai data utama bagi kegiatan yang dilakukan dengan persentase mencapai 96,67%. Sementara itu, 3,33% konsumen memanfaatkan data BPS bukan sebagai rujukan utama atau dapat dikatakan bahwa konsumen tersebut menggunakan data BPS hanya sebagai informasi pendukung kegiatan yang dilakukan.



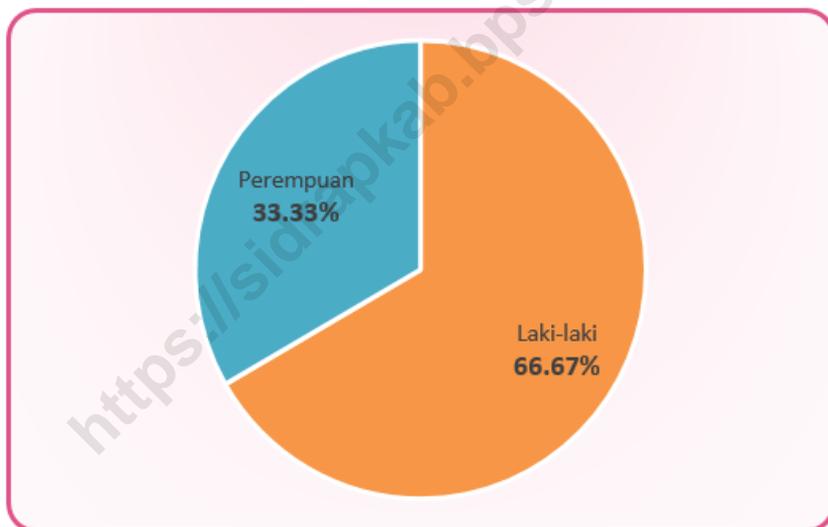
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Sidenreng Rappang yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama

2.2 Konsumen menurut Karakteristik

Pada bagian ini, dibahas mengenai segmentasi konsumen menurut karakteristik konsumen. Segmentasi konsumen yang dijelaskan pada subbab ini adalah segmentasi responden SKD 2021. Karakteristik konsumen dibagi menjadi empat, yaitu jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, dan instansi/institusi.

Jenis Kelamin

Gambar 2.2 menunjukkan persentase konsumen BPS menurut jenis kelamin. Konsumen di PST BPS Kabupaten Sidenreng Rappang didominasi oleh konsumen perempuan dengan persentase sebesar 33,33%. Sementara itu, 66,67% konsumen BPS Kabupaten Sidenreng Rappang adalah laki-laki.

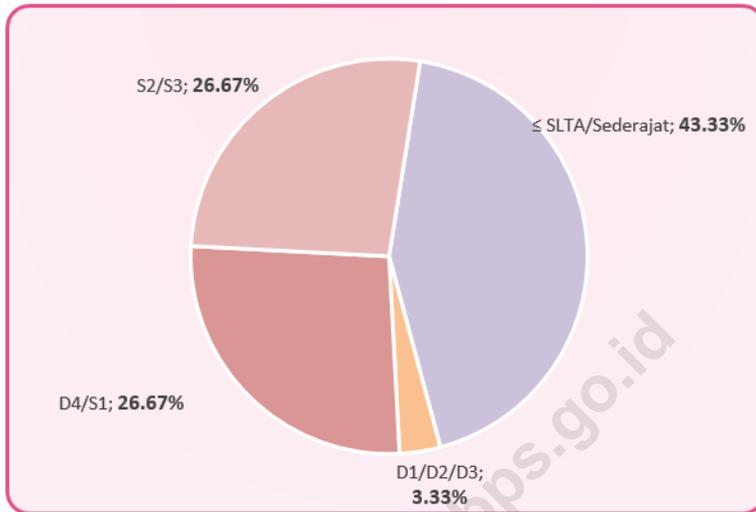


Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Sidenreng Rappang menurut Jenis Kelamin

Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek terhadap data. Konsumen BPS Kabupaten Sidenreng Rappang berasal dari berbagai jenjang pendidikan. Hal ini dapat digambarkan oleh hasil SKD 2021.

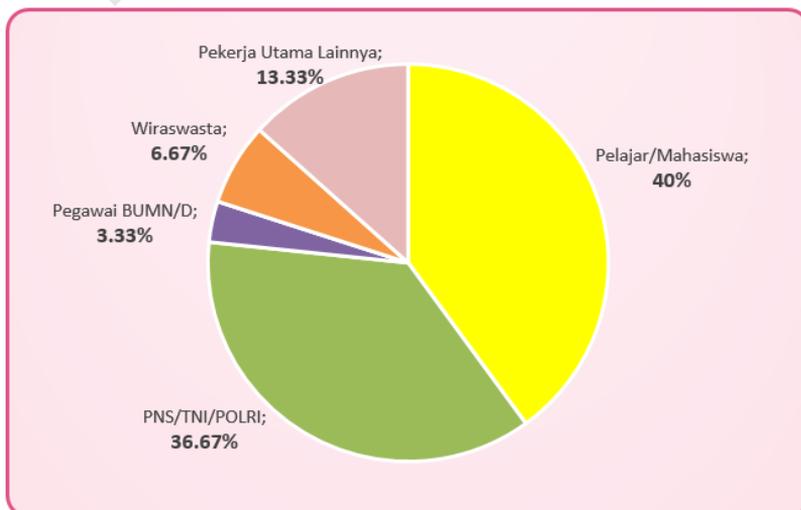
Karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu SLTP/ sederajat, SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, dan S2/S3. Berdasarkan Gambar 2.3, konsumen di PST BPS Kabupaten Sidenreng Rappang didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 sebanyak 63,33%. Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 memiliki persentase yang paling rendah sebesar 10,00%.



Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Sidenreng Rappang menurut Pendidikan terakhir yang ditamatkan

Pekerjaan Utama

Konsumen menurut pekerjaan utama perlu diketahui karena akan membantu dalam penyebaran data BPS. Pada SKD 2021, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Konsep pekerjaan utama yang digunakan dalam SKD 2021 adalah pekerjaan konsumen pada saat pencacahan. Hal ini sangat berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

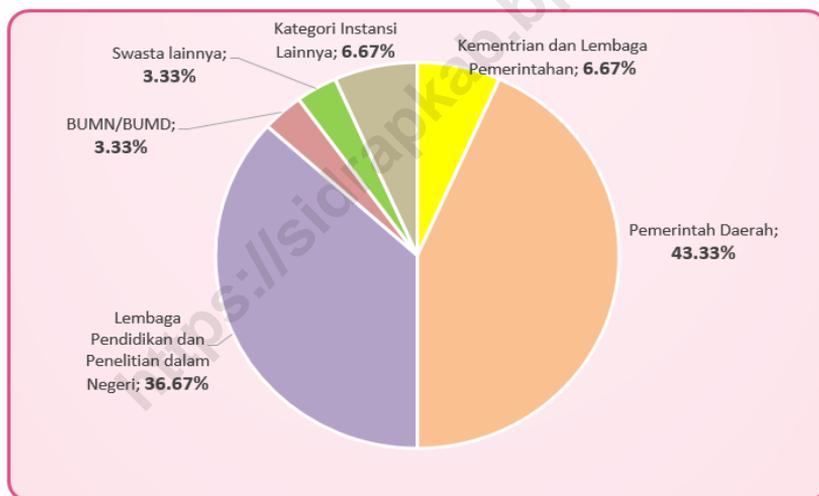


Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Sidenreng Rappang menurut Pekerjaan Utama

Berdasarkan Gambar 2.4, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Sidenreng Rappang bekerja pada pekerjaan utama lainnya sebesar 46,67%. Konsumen dengan pekerjaan adalah PNS/TNI/POLRI sebesar 36,67%. Konsumen yang bekerja sebagai pegawai BUMN/D sebesar 10,00%. Konsumen yang bekerja wiraswasta dan mahasiswa memiliki persentase sama yaitu 3,33%.

Instansi/Institusi

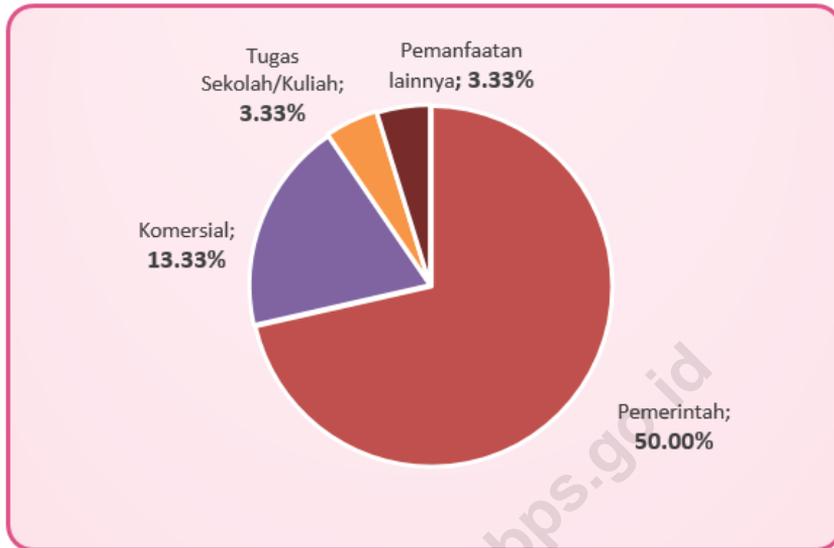
Konsumen pada SKD 2021 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Sidenreng Rappang berasal dari Pemerintah Daerah (53.33%). Pada posisi kedua, Kementerian dan Lembaga Pemerintahan (26.67%) disusul Perbankan dan Swasta lainnya masing2 sebesar 6.67%. Adapun Kategori instansi lainnya dan BUMN/BUMD persentasinya sama yaitu sebesar 3.33%.



Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Sidenreng Rappang menurut Instansi/Institusi

2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

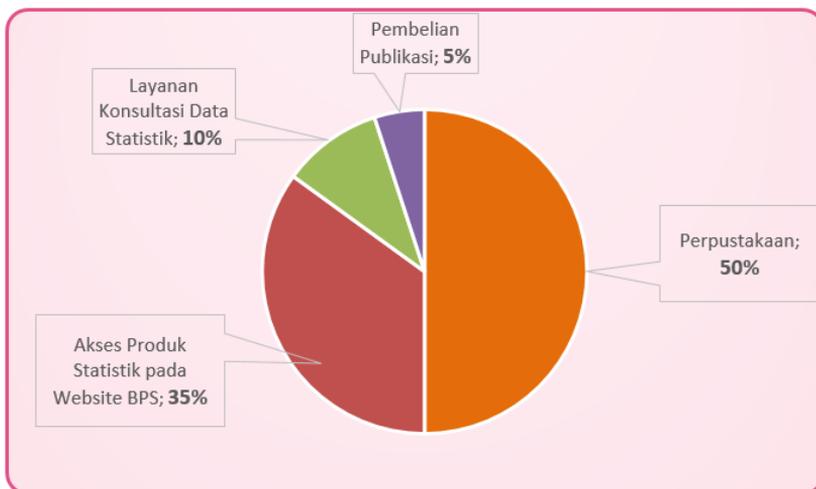
Hasil SKD 2021 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan BPS terdiri atas enam jenis, yaitu untuk tugas sekolah/tugas kuliah, skripsi/tesis/disertasi, penelitian, perencanaan, evaluasi, dan penyebaran informasi. Berdasarkan Gambar 2.5, hasil SKD 2021 menunjukkan bahwa sebagian besar pemanfaatan hasil kunjungan di PST BPS Kabupaten Sidenreng Rappang adalah digunakan untuk Pemerintah (73.33%). Komersial menempati posisi kedua, dengan persentase sebesar 13.33% dan pemanfaatan yang paling sedikit adalah Pemanfaatan lainnya sebesar 3.33 %. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan ke BPS sangat dibutuhkan dalam Kegiatan Pemerintahan.dibutuhkan dalam bidang Perencanaan dan Evaluasi.



Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Sidenreng Rappang menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai badan publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut adalah perpustakaan tercetak, perpustakaan digital, penjualan buku, data mikro/peta digital/softcopy publikasi, konsultasi data statistik, serta layanan konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik. Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Sidenreng Rappang oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.7.

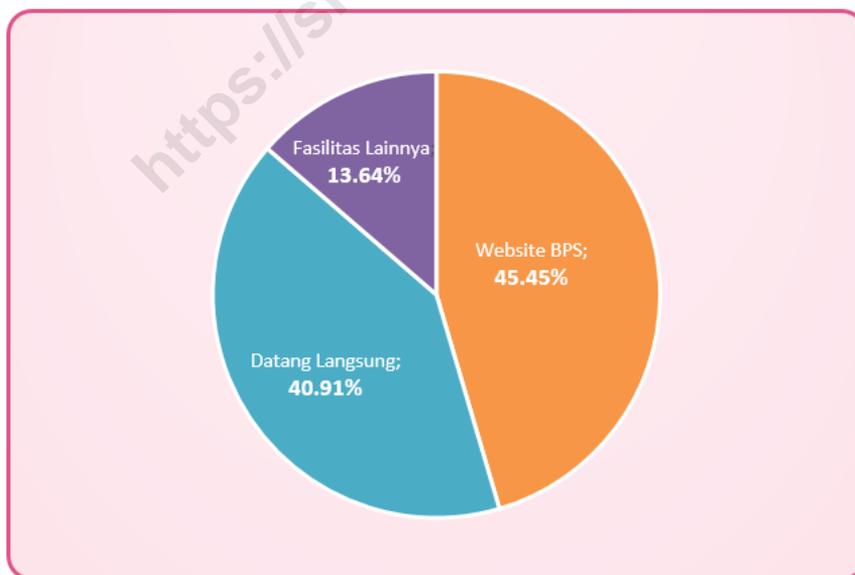


Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Sidenreng Rappang menurut Jenis Layanan

Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah layanan Perpustakaan Digital , yaitu 34.29%. Pada posisi kedua, terdapat layanan Perpustakaan tercetak sebesar 25.71%. Sementara itu, layanan Rekomendasi kegiatan statistik dan layanan data mikro adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu sama-sama sebesar 11.43%. Untuk layanan penjualan buku tidak ada yang menggunakan.

2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

Dalam SKD 2021, ditanyakan pula mengenai fasilitas utama yang digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS. Fasilitas tersebut adalah website , telepon/ faximile , e - mail , surat, berkunjung langsung ke PST/perpustakaan BPS, serta fasilitas lainnya. Berdasarkan Gambar 2.8, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Sidenreng Rappang mendapatkan data melalui fasilitas PST/Perpustakaan BPS atau datang langsung dengan persentase sebesar 43,33%. Selanjutnya, konsumen memilih mendapatkan data dengan cara mengakses melalui Website BPS (36,67%). Sementara itu, fasilitas yang menggunakan Allstat BPS, surat dan forum layanan statistic sama2 sebesar 6,67%. .



Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Sidenreng Rappang menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

BAB

3

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

PERSENTASE PENCARIAN DATA MENURUT LEVEL DATA

2,46%

P
R
O
V
I
N
S
I

93,44%

K
A
B
U
P
A
T
E
N

K
O
T
A

3,28%

K
E
C
A
M
A
T
A
N

0,82%

K
E
L
U
R
A
H
A
N

D
E
S
A

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

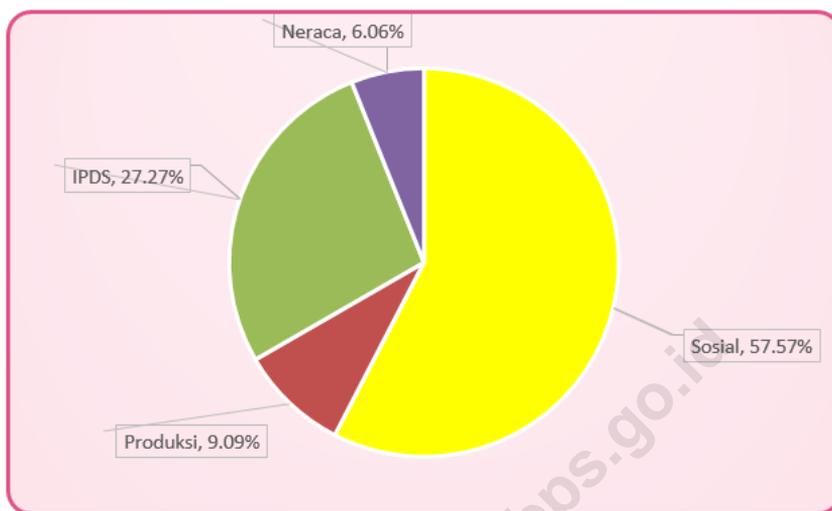
Pada bab sebelumnya, telah dibahas mengenai karakteristik konsumen yang datang ke PST BPS Pusat. Pada bab ini, dilakukan analisis mengenai jenis data, level data, periode data, dan perolehan data yang dicari oleh konsumen. Selain itu, dilakukan analisis jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari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

Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Misalnya, seorang pengguna data mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang data. Dalam mencari data, konsumen bisa mencari lebih dari satu series data untuk jenis data yang sama dan akan dihitung dengan satuan orang-data. Artinya, apabila seorang pengguna data mencari satu jenis data sebanyak sepuluh tahun, orang tersebut akan dihitung sebagai satu pengguna data dan sepuluh orang-data.

3.1 Gambaran Umum Jenis Data yang Dicari

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

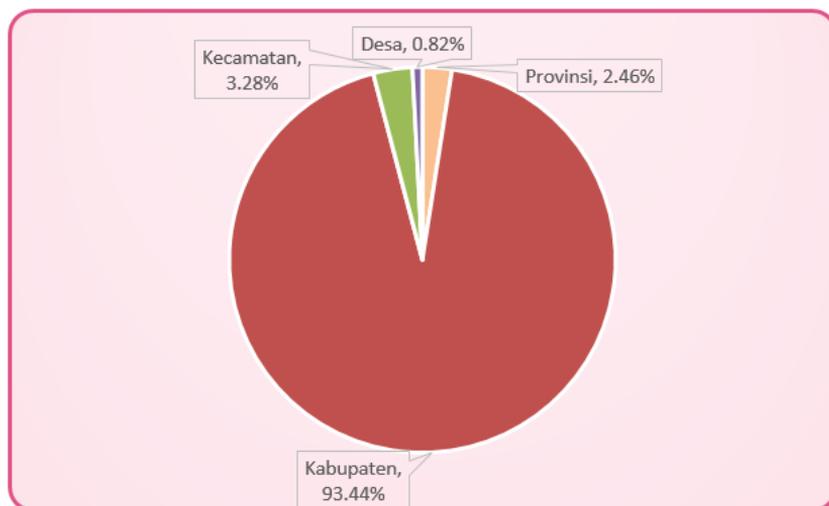
Gambar 3.1 menjelaskan persentase pencarian data dari penyedia data BPS Kabupaten Sidenreng Rappang menurut ragam data. Jumlah pencarian data di wilayah PST BPS Kabupaten Sidenreng Rappang adalah 30 orang-data. Dari jumlah tersebut, 57,57% diantaranya merupakan pencarian data pada ragam data sosial. Selanjutnya, 27,27% merupakan pencarian data pada ragam data Integrasi pengolahan dan Diseminasi Statistik. Kemudian ragam data produksi sebesar 9,09%. Ragam Data Neraca dan Analisis Statistik, paling sedikit dicari oleh konsumen yaitu hanya 6,07% .



Gambar 3.1. Persentase Pencarian Data menurut Ragam Data dari Penyedia Data BPS Kabupaten Sidenreng Rappang

3.1.1 Jenis Data menurut Level Data

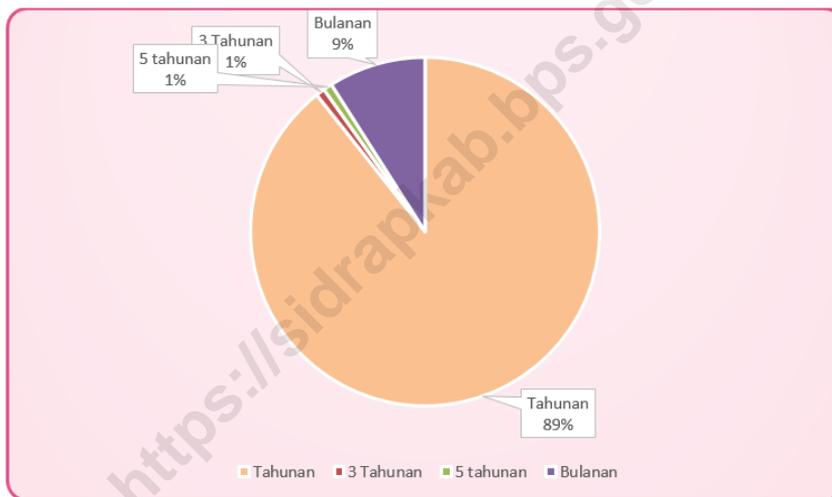
Dari hasil SKD 2021, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dicari oleh konsumen. Secara umum, dari 30 orang-data yang mencari data dari penyedia data BPS Kabupaten Sidenreng Rappang, 77,22% data yang dicari adalah data level kabupaten/kota dan 11,39 % masing-masing level data kecamatan dan level desa. Adapun sebaran level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 3.2.



Gambar 3.2. Persentase Pencarian Data menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Kabupaten Sidenreng Rappang

3.1.2. Jenis Data menurut Periode Data

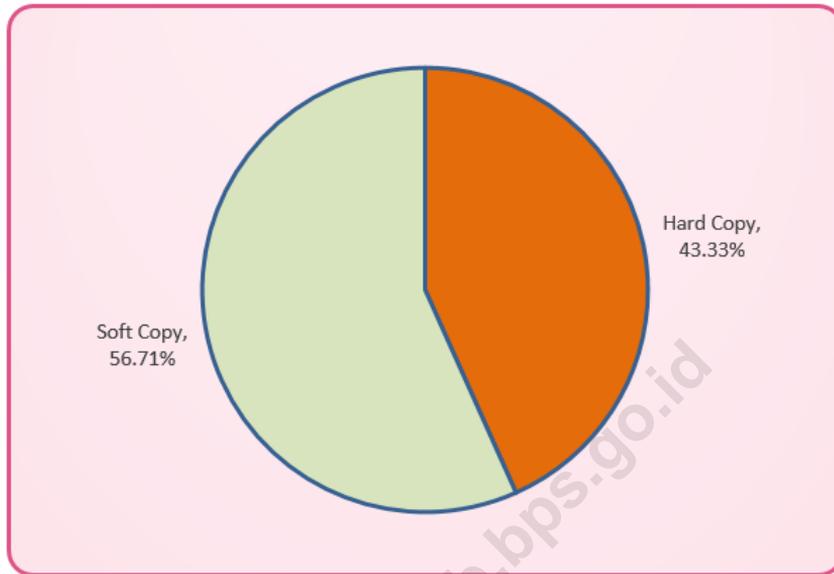
Jenis data yang dicari oleh pengguna dapat dibedakan menurut periode data. Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 3.3 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 89%. Periode 5 tahunan dan 3 tahunan memiliki persentase masing-masing sebesar 1% dan bulanan sebesar 9%. Sementara itu, data periode yang lainnya tidak dicari oleh konsumen data.



Gambar 3.3. Persentase Pencarian Data menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Kabupaten Sidenreng Rappang

3.1.3 Jenis Sumber Data yang Paling Banyak Diperoleh

Dalam menyediakan data, BPS menyajikan dua jenis sumber data, yaitu publikasi dan data mikro. Publikasi yang disajikan berbentuk *hardcopy* dan *softcopy*. Gambar 3.4 menyajikan persentase perolehan data berdasarkan jenis sumber data. Berdasarkan Gambar tersebut, jenis sumber data yang paling banyak diperoleh konsumen pada penyedia data BPS Kabupaten Sidenreng Rappang ialah publikasi *hardcopy* (56,67%). Sementara itu, 43,33% konsumen memperoleh publikasi *softcopy*.



Gambar 3.4. Jenis Sumber Data yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia Data BPS Sidenreng Rappang

BAB

4

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh Menurut Dimensi Kualitas Data

95%

Konsumen Data **PUAS** terhadap **Sarana dan Prasarana** BPS Kabupaten Sidenreng Rappang

90,98%

Konsumen Data **PUAS** terhadap **Kemutakhiran DATA** BPS Kabupaten Sidenreng Rappang

98,68%

Konsumen Data **PUAS** terhadap **Pelayanan** BPS Kabupaten Sidenreng Rappang

90,98%

Konsumen Data **PUAS** terhadap **Akurasi DATA** BPS Kabupaten Sidenreng Rappang

100%

Konsumen Data **PUAS** terhadap **Aksesibilitas Data** BPS Kabupaten Sidenreng Rappang

90,98%

Konsumen Data **PUAS** terhadap **Kelengkapan DATA** BPS Kabupaten Sidenreng Rappang

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

Bab ini membahas tentang kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS kabupaten Sidenreng Rappang. Kepuasan konsumen tersebut digambarkan dalam bentuk persentase konsumen yang puas dengan data BPS terhadap konsumen yang memperoleh data BPS. Satuan konsumen yang digunakan adalah orang-data (pasangan satu-satu antara konsumen dengan jenis data yang dicari).

Pengukuran kualitas data pada analisis SKD 2021 menggunakan gabungan variabel pengukuran Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS dan dimensi kualitas pada Kerangka Penjaminan Kualitas BPS (BPSQuality Assurance Framework , BPS-QAF). Variabel dan dimensi tersebut adalah:

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

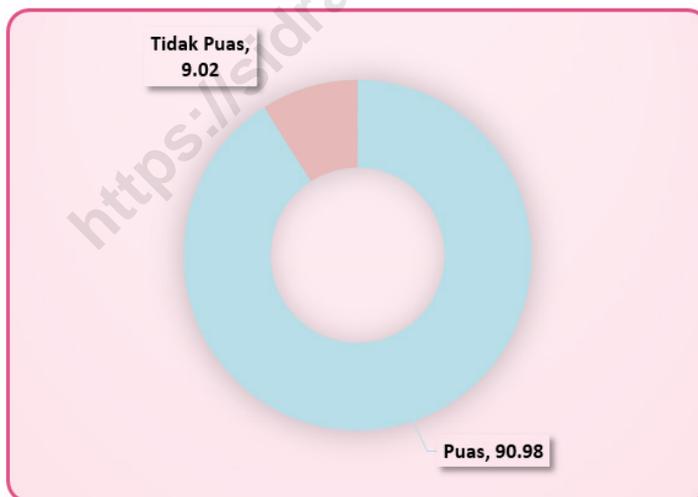
Kelengkapan, akurasi, dan kematakhiran merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur IKU BPS. Sementara itu, enam dimensi kualitas yang sesuai dengan BPS-QAF tergambar pada variabel akurasi, kematakhiran, relevansi, koherensi dan komparabilitas, aksesibilitas, interpretabilitas, serta aktualitas dan ketepatan waktu. Variabel akurasi

merupakan variabel irisan yang digunakan dalam IKU dan BPS-QAF. Delapan variabel atau dimensi tersebut tergambar dari Blok II (kolom 10 hingga kolom 17) kuesioner VKD20.

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

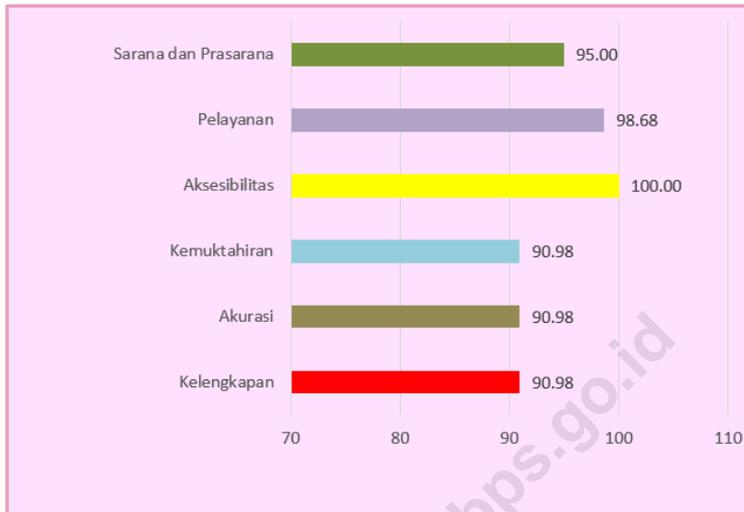
4.1 Gambaran Umum Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data

Gambaran umum kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Sidenreng Rappang disajikan dalam Gambar 4.1. Berdasarkan gambar tersebut, sebagian besar konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Sidenreng Rappang dengan persentase mencapai 90,98%. Sebaliknya, 9,02% konsumen merasa tidak puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Sidenreng rappang. Hal ini disebabkan oleh ketidaksesuaian antara data yang dicari dengan data yang diperoleh.



Gambar 4.1. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Sidenreng Rappang

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Sidenreng Rappang disajikan menurut dimensi kualitas data. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan masing-masing dimensi dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Sidenreng Rappang. Persentase kepuasan konsumen data terhadap data yang diperoleh dari BPS Kabupaten Sidenreng Rappang menurut dimensi kualitas data dapat dilihat pada gambar 4.2.



Gambar 4.2. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Sidenreng Rappang menurut Dimensi Kualitas Data

Berdasarkan Gambar 4.2, lebih dari 90% konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing dimensi kualitas data. Dimensi kualitas data tertinggi adalah Aksesibilitas sebesar 100%. Dimensi terendah adalah dimensi kemutakhiran, dimensi akurasi, dan dimensi kelengkapan dengan persentase kepuasan 90,98%.

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

BAB

5

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN

PERSENTASE KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP PELAYANAN DATA
BPS KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

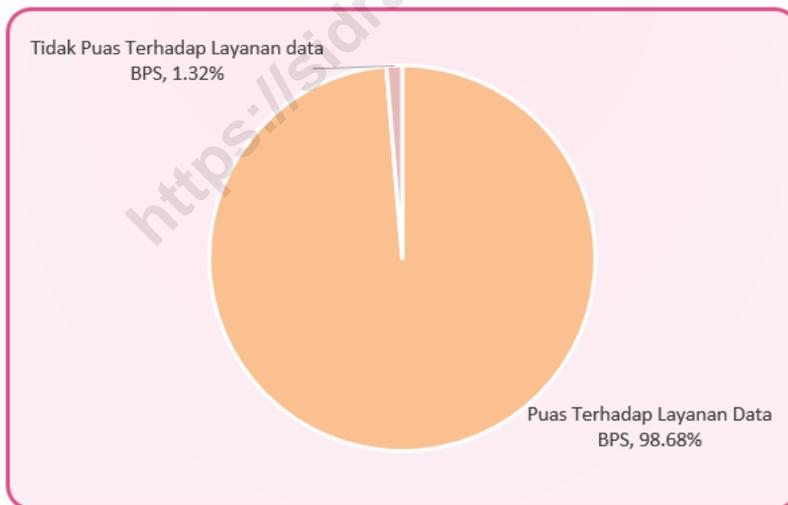
98,68%

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

Pada bab ini, dilakukan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS di PST BPS Pusat secara umum dan menurut atribut pelayanan. Analisis kepuasan konsumen meliputi analisis persentase konsumen yang merasa puas, *gap analysis*, *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan analisis Indeks Kepuasan Konsumen (IKK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen (orang).

5.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen maka semakin baik pelayanan yang diberikan BPS kepada konsumen. Berdasarkan Gambar 5.1, konsumen yang merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kabupaten Sidenreng Rappang sesuai hasil Survei Kebutuhan Data (SKD) 2021 sebesar 98.68%.



Gambar 5.1. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Sidenreng Rappang

Kepuasan konsumen BPS juga dapat dirinci berdasarkan atribut pelayanan. BPS membagi atribut pelayanan menjadi dua belas kategori dengan rentang nilai nol sampai seratus. Persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan PST Kabupaten Sidenreng Rappang dapat dilihat pada gambar 5.2.



Gambar 5.2. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Sidenreng Rappang

Berdasarkan Gambar 5.2, atribut pelayanan dengan persentase konsumen yang puas tertinggi adalah persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan dengan persentase kepuasan sebesar 96,33 %. Prosedur pelayanan yang ditetapkan, kesesuaian biaya pelayanan dengan yang ditetapkan, dan respon petugas dan aplikasi online menempati urutan kedua dengan persentase kepuasan 93,33%. Sementara itu, atribut pelayanan dengan persentase konsumen yang puas terendah terdapat pada pelayanan selesai sesuai target penyelesaian (89.7%).

5.2 Gap Analysis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS bergantung 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 *gap analysis*.

Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kabupaten Sidenreng Rappang yang memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap pelayanan BPS. *Gap analysis* menganalisis kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Sidenreng Rappang. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Tabel 5.1. berikut ini Kn menjelaskan tingkat kepuasan, tingkat kepentingan, dan *gap* dari responden menurut atribut pelayanan.

Tabel 5.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap per Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Sidenreng Rappang

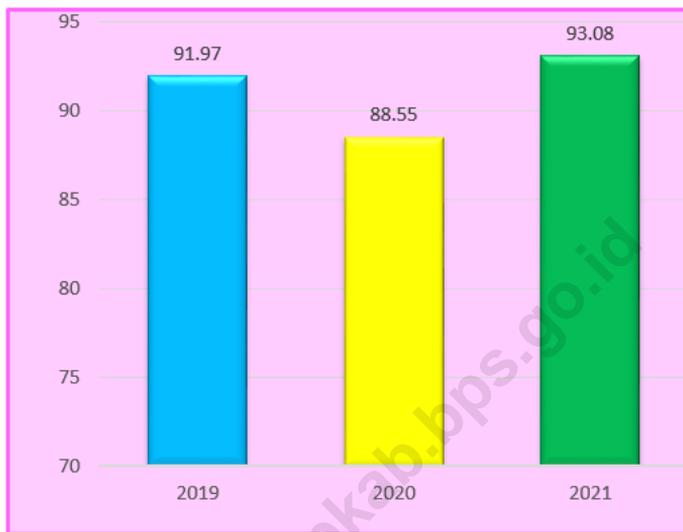
No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan	8.93	8.97	0.03
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan	8.90	8.97	0.07
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sesuai yang diterima	8.83	8.93	0.10
4	biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai biaya yang ditetapkan	9.23	9.26	0.03
5	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	9.00	8.97	-0.03
6	Sarana dan Prasarana pendukung pelayanan memberikan pelayanan	8.93	8.93	0
7	Data BPS Mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	8.90	8.67	-0.23
8	Data pada website BPS Mudah dicari	8.68	8.75	0.07
9	Konten pada Website BPS Mudah diunduh	8.89	8.96	0.07
10	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik	8.77	8.97	0.20
11	petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas	8.77	8.80	-0.03
12	Keberadaan Fasilitas mudah diketahui	8.73	4.47	-0.27
13	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui jelas dan tidak berbelit belit	8.80	8.42	-0.07

Tabel 5.1. menjelaskan tingkat kepuasan, tingkat kepentingan, dan gap dari responden menurut atribut pelayanan. Dari tabel tersebut atribut Keberadaan Fasilitas Mudah Diketahui dan Data BPS Mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan memiliki gap paling jauh dengan nilai gap berturut-turut sebesar -0.27 dan -0.23. Hal itu berarti kepuasan konsumen masih jauh dari kepentingan yang diharapkan. Sedangkan atribut dengan gap paling kecil adalah Sarana dan Prasarana pendukung Pelayanan Memberikan Pelayanan dengan gap 0.

5.3 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/ *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. IKK yang dihasilkan dari Survei Kebutuhan Data (SKD) 20 dihitung dengan metode berbeda dari SKD tahun sebelumnya. Pada SKD 2019, IKK diperoleh dengan menghitung tingkat kepuasan dikali dengan penimbang yang didapat dari tingkat kepentingan. Angka IKK dengan metode yang diterapkan pada SKD 2019 ini memiliki kisaran nilai minimum 25 dan maksimal 100.

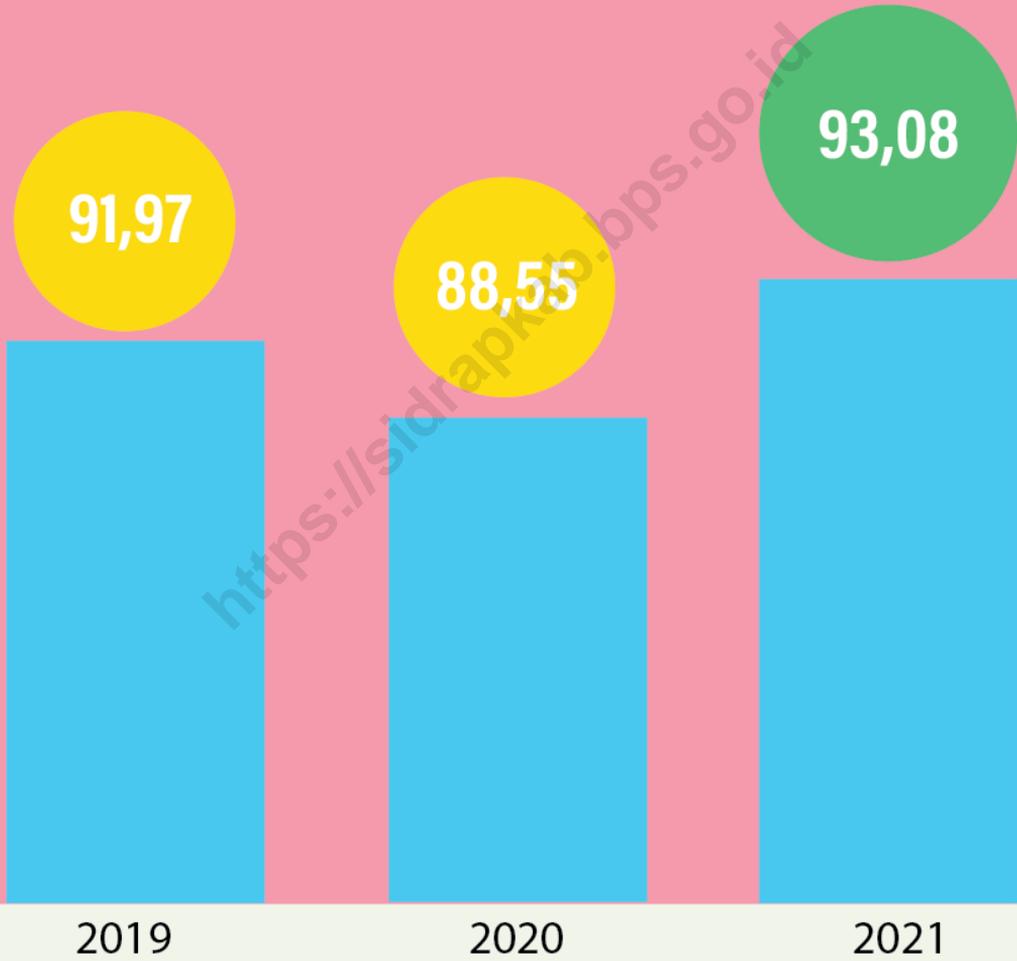
IKK BPS Kabupaten Sidenreng Rappang ialah 93,08 IKK yang dihasilkan dari Survei Kebutuhan Data (SKD) 2021. Pada SKD 2021, IKK diperoleh dengan menghitung tingkat kepuasan dikali dengan penimbang yang didapat dari tingkat kepentingan. Angka IKK dengan metode yang diterapkan pada SKD 2021 ini memiliki kisaran nilai minimum 25 dan maksimal 100.



Gambar 5.3. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Sidenreng Rappang Tahun 2018, 2019, dan 2021

BAB 6

PENUTUP



INDEKS KEPUASAN KONSUMEN
BPS KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

6.1 Kesimpulan

Tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS diidentifikasi melalui kegiatan SKD. Identifikasi tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Sejak tahun 2005, SKD rutin dilaksanakan secara tahunan. Tahun 2021, SKD dilaksanakan di 511 wilayah PST yang mencakup BPS Pusat, 33 BPS Provinsi, dan 477 BPS Kabupaten/Kota selama Bulan Juni - Agustus 2021.

Secara umum, pelaksanaan SKD 2021 di PST BPS Kabupaten Sidenreng Rappang berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data yang sesuai dengan target, yaitu 100 %. Hasil SKD 2021 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kebutuhan data, kepuasan konsumen, dan persepsi anti korupsi. Adapun metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis gap, Importance and Performance Analysis (IPA), dan Customer Satisfaction Index (CSI).

Berdasarkan hasil analisis SKD 2021, dapat diambil kesimpulan:

1. Konsumen di PST BPS Kabupaten Sidenreng Rappang didominasi oleh konsumen yang berasal dari Kementrian dan lembaga pemerintah (35,71%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk Perencanaan dan Evaluasi (51,43%). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Sidenreng Rappang adalah PNS/TNI/POLRI. Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah PNS/TNI/POLRI (36,67%).
2. Konsumen di PST BPS Kabupaten Sidenreng Rappang cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik melalui Layanan Perpustakaan Tercetak. Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Sidenreng Rappang adalah layanan Perpustakaan Tercetak (46,67%) dan Layanan data Mikro/peta digital/softcopy Publikasi (30%). Kecenderungan tersebut juga diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah PST/Perpustakaan terbesar BPS (53,33%).
3. Sebagian besar konsumen di PST BPS kabupaten Sidenreng Rappang 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 sebesar 93,33%.
4. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST Kabupaten Sidenreng Rappang sangat beragam. Level Kabupaten merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen (68,97%). Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang

paling banyak dicari oleh konsumen (83,33%).

5. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Sidenreng Rappang yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 90,98%.
6. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Pusat digambarkan melalui IKK. Nilai IKK PST BPS Kabupaten Sidenreng Rappang adalah 93,08. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Sidenreng Rappang adalah sangat memuaskan.

6.2. Saran

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

1. IPA memetakan 12 atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan pada sumbu X. Berdasarkan hasil IPA, 1 atribut pelayanan di PST BPS Pusat menjadi prioritas utama perbaikan (kuadran A), yaitu:
 - a. Waktu Pelayanan sesuai jadwal waktu yang ditetapkan.
Perbaikan juga dilakukan pada atribut-atribut dengan prioritas perbaikan sedang (kuadran B), yaitu:
 - a. Sikap Petugas saat memberikan pelayanan
 - b. Kemampuan petugas saat memberikan informasi
 - c. Kenyamanan sarana dan prasarana
 - d. Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/perpustakaan
 - e. Kejelasan fasilitas pengaduan
2. Perbaikan juga perlu dilakukan pada atribut-atribut dengan prioritas perbaikan rendah (kuadran C), yaitu:
 - a. Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian
 - b. Informasi biaya/tariff produk BPS jelas
 - c. Kemudahan memperoleh data dari web BPS
 - d. Kemudahan Akses Metadata
3. Atribut pelayanan yang akan digunakan pada kuesioner SKD 2021 sebaiknya tidak mengalami penambahan dibandingkan SKD 2021. Hal ini ditujukan untuk mengetahui keterbandingan variabel antar tahun.
4. Penerapan SKD 2021 secara online perlu menjadi pertimbangan karena konsumen data melum tertatik untuk membuka dan mengisi SKD online pada web BPS Kabupaten Sidenreng Rappang.

LAMPIRAN

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

Lampiran 1
Persentase Konsumen PST Wilayah Kabupaten Sidenreng Rappang Menurut Jenis Kelamin
Tahun 2020

Nama Daerah	Jumlah (orang)	Laki Laki (%)	Perempuan (%)
(1)	(2)	(3)	(4)
SIDENRENG RAPPANG	30	46.67	53.33

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

Lampiran 2

Persentase Konsumen PST Wilayah Kabupaten Sidenreng Rappang Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan Tahun 2020

Nama Daerah	Jumlah	Kurang dari atau sama dengan SLTA/Sederajat (%)	D1/D2/D3 (%)	D4/S1 (%)	S2 (%)	S3 (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
SIDENRENG RAPPANG	30	13.33	10	63.33	13.33	0

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

Lampiran 3

Persentase Konsumen PST Wilayah Kabupaten Sidenreng Rappang Menurut Pekerjaan Utama Tahun 2020

Nama Daerah	Pelajar/ Mahasiswa (%)	Peneliti/ Dosen (%)	PNS/TNI/ Polri (%)	Pegawai BUMN/D (%)	Pegawai Swasta (%)	Wiraswasta (%)	Pekerjaan Utama Lainnya (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
SIDENRENG RAPPANG	3.33	0	36.67	10	0	3.33	46.67

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

Lampiran 4

Persentase Konsumen PST Wilayah Kabupaten Sidenreng Rappang Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan Tahun 2020

Nama Daerah	Tugas Sekolah/Tugas Kuliah (%)	Pemerintahan (%)	Komersial (%)	Penelitian (%)	Pemanfaatan Lainnya(%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
SIDENRENG RAPPANG	0	73.33	13.33	10	3.33

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

Lampiran 5

Persentase Konsumen PST Wilayah Kabupaten Sidenreng Rappang Menurut Jenis Layanan yang Digunakan Tahun 2020

Nama Daerah	Pustaka Tercetak (%)	Pustaka Digital (%)	Penjualan Publikasi (%)	Data Mikro (%)	Konsultasi Statistik (%)	Rekomendasi Kegiatan Statistik (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
SIDENRENG RAPPANG	25.71	34.29	0	11.43	17.14	11.43

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

Lampiran 6

Persentase Konsumen PST Wilayah Kabupaten Sidenreng Rappang Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS Tahun 2020

Nama Daerah	Website BPS (%)	AllstatsBPS (%)	Telepon/Faximilie (%)	e-Mail/Surat (%)	Datang Langsung ke PST (%)	Fasilitas Lainnya (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
SIDENRENG RAPPANG	36.667	6.667	6.667	6.667	43.333	0

Lampiran 7

Presentase Data yang Dibutuhkan Konsumen Data PST Wilayah Sidenreng Rappang Menurut Level Data Tahun 2020

Nama Daerah	Nasional (%)	Provinsi (%)	Kabupaten/Kota (%)	Kecamatan (%)	Desa/Kelurahan (%)	Lainnya (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
SIDENRENG RAPPANG	0	0	77.22	11.39	11.39	0

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

Lampiran 8

Presentase Data yang Dibutuhkan Konsumen Data PST Wilayah Sidenreng Rappang Menurut Periode Data Tahun 2020

Nama Daerah	10 Tahunan (%)	5 Tahunan (%)	3 Tahunan (%)	Tahunan (%)	Semesteran (%)	Triwulanan (%)	Bulanan (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
SIDENRENG RAPPANG	6.33	27.85	0	65.82	0	0	0

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



Sensus
Penduduk
2020

DATA

MENCERDASKAN BANGSA

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



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG**

Jl. Jendral Sudirman No. 125 Pangkajene 91611

Telp: (0421) 91427 E-mail : bps7314@bps.go.id

Website : <http://sidrapkab.bps.go.id>