

KATALOG : 1399013.3373

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KOTA SALATIGA



2023

VOLUME 4. 2023



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA SALATIGA**

KATALOG : 1399013.3373

ANALISIS HASIL

SURVEI KEBUTUHAN DATA

BPS KOTA SALATIGA

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

2023

VOLUME 4. 2023



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA SALATIGA**

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Salatiga 2023

No. Publikasi : 33730.2323
Katalog : 1399013.3373
Ukuran Buku : 18,2 cm x 25,7 cm
Jumlah Halaman : xii + 70 halaman

Naskah:
BPS Kota Salatiga

Desain Kover:
BPS Kota Salatiga

Penerbit:
© BPS Kota Salatiga

Pencetak:
Badan Pusat Statistik Kota Salatiga

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

Tim Penyusun

Penanggung Jawab :

Satriono, S.Si, MM.

Penyunting:

Dani Dwi Widagdo, S.ST.

Penulis:

Dani Dwi Widagdo, S.ST.

Pengolah Data:

Fahmi Rizal, S.ST

Gambar Kulit:

Dani Dwi Widagdo, S.ST

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 2023, BPS kembali menyelenggarakan SKD di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 480 BPS Kabupaten/Kota. Hasil SKD 2023 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.

Salatiga, Desember 2023
Kepala BPS Kota Salatiga

Satriono, S.Si, MM.

Daftar Isi



Kata Pengantar	v
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	xi
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang	3
1.2. Tujuan dan Manfaat	4
1.3. Landasan Teori	4
1.3.1. Pelayanan Statistik Terpadu	4
1.3.2. Faktor Kepuasan Layanan.....	5
1.3.3. Konsep dan Definisi.....	7
1.4. Metodologi	8
1.4.1. Metode Sampling	8
1.4.2. Metode Pengumpulan Data.....	8
1.4.3. Metode Analisis Data.....	9
1.5. Sistematika Penulisan	16
1.6. Realisasi Pengumpulan Data	17
1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST.....	17
1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2020	18
Bab 2 Segmentasi Konsumen	21
2.1. Gambaran Umum Konsumen	23
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik.....	24
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	28
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	29
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS.....	30
Bab 3 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.....	39
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS.....	42
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi.....	43
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS.....	45
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....	47
5.1. Pencarian Jenis Data Menurut Level Data	49
5.2. Pencarian Jenis Data Menurut Periode Data	50
5.3. Perolehan Data BPS Provinsi/Kabupaten/Kota X.....	51
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data.....	53
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS	55
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS	56
Bab 7 Penutup	59
7.1. Kesimpulan.....	61
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan	613
Daftar Pustaka	64

Daftar Tabel



Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK	13
Tabel 1.2. Klasifikasi Kualitas Pelayanan	14
Tabel 1.3. Jumlah dan Persentase Wilayah PST yang Memenuhi Sarana dan Prasarana	18
Tabel 1.4. Realisasi Jumlah Responden SKD 2020 menurut Kategori Pengisian Kuesioner di PST BPS di Kota Salatiga	19
Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Salatiga	39
Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Salatiga.	40

Daftar Gambar



Gambar 1.1	Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis	11
Gambar 2.1	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Salatiga yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama	24
Gambar 2.2.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Salatiga Menurut Kelompok Umur	25
Gambar 2.3.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Salatiga Menurut Jenis Kelamin	25
Gambar 2.4.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Salatiga Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	26
Gambar 2.5.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Salatiga Menurut Pekerjaan Utama	27
Gambar 2.6.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Salatiga Menurut Instansi/Institusi	28
Gambar 2.7.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Salatiga Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	29
Gambar 2.8.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Salatiga Menurut Jenis Layanan	30
Gambar 2.9.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Salatiga Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS	31
Gambar 3.1.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Salatiga Terhadap Pelayanan	35
Gambar 3.2.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Salatiga Terhadap Akses Data	36
Gambar 3.3.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Salatiga Terhadap Sarana dan Prasarana	37

Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Salatiga	38
Gambar 3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Kota Salatiga	41
Gambar 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kota Salatiga	42
Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Salatiga Menurut Level Data	50
Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Salatiga Menurut Periode Data	51
Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Salatiga Menurut Perolehannya	52
Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Salatiga	55
Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Salatiga Menurut Aspek Kualitas Data	56
Gambar 6.3. IKK BPS Kota Salatiga 2020-2023	57

BAB 1

PENDAHULUAN



JADWAL PELAKSANAAN

8 MEI - 7 JULI 2023



RESPONDEN

KONSUMEN PENERIMA LAYANAN



KUESIONER

KUESIONER VKD2023



Bab 1

Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

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

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

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

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

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

1.2. Tujuan dan Manfaat

Secara umum, tujuan pelaksanaan SKD 2023 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 2023 juga dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan BPS. Hal ini ditujukan untuk menjawab amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Hasil SKD 2023 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 public
- c. Rekomendasi perbaikan pelayanan public
- d. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)
- e. Indikator Kinerja Utama (IKU)
- f. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

1.3. Landasan Teori

1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu

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

Pintu gerbang penyebarluasan data BPS adalah unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau

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

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

1.3.2. Faktor Kepuasan Layanan

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

a. Responsiveness (daya tanggap)

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

b. Assurances (jaminan)

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

c. Tangible (fisik)

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

d. Empathy (empati)

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

e. Reliability (keandalan)

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

1.3.3. Konsep dan Definisi

- a. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2023 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2023 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

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

1.4.1. Metode Sampling

SKD 2023 dilakukan dengan metode non probability sampling yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Adapun tekniknya adalah quota sampling yaitu teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang akan diselidiki ditetapkan terlebih dahulu.

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKD 2023 dilakukan pada 8 Mei – 7 Juli 2023 oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (self enumeration). Instrumen yang digunakan adalah kuesioner VKD23. Pengumpulan data dilakukan dengan 2 (dua) metode, yaitu pencacahan manual dan elektronik (online). Pencacahan manual merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden dengan menggunakan kuesioner dalam bentuk hardcopy atau yang dikenal dengan istilah PAPI (Pencil and Paper Interview). Pencacahan elektronik merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden melalui aplikasi berbasis website atau yang dikenal dengan istilah CAWI (Computer Assisted Web Interviewing). Terdapat 3 (tiga) metode pencacahan elektronik SKD 2023, yaitu:

- 1) *Online E-mail*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD23 melalui link yang dikirimkan melalui e-mail.
- 2) *Online PST*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD23 melalui form entri pada web browser komputer di unit PST.
- 3) *Online Link*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD23 melalui link yang diperoleh dari aplikasi layanan statistik BPS.

1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain: analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (gap analysis), Importance and Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

Ruang lingkup analisis hasil SKD 2023 dalam publikasi ini adalah PST BPS Kota Salatiga

a. Analisis Tabulasi Silang

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

b. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

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

semakin puas. Sebaliknya, semakin kecil nilai gap negatif, konsumen semakin tidak puas.

c. Importance and Performance Analysis (IPA)

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

Dalam IPA, terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

1) Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = Tingkat kesesuaian

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

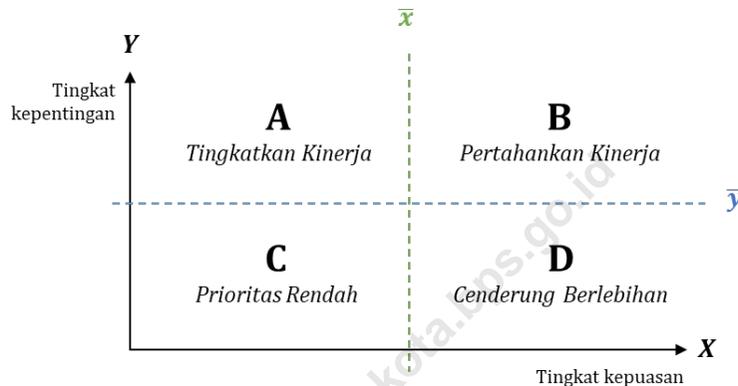
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

2) Diagram Cartesius

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



Gambar 1.1 Diagram Cartesius Impotance 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.

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

d. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

IKK atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen

terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS Kota Salatiga dan data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS Kota Salatiga. 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 VKD23. IKK kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data, yaitu kualitas secara umum, kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Langkah-Langkah Penghitungan IKK

Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
1. Menghitung Penimbang	<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>w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^{13} w_i = 1$</p> <p>\bar{y}_i = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i</p> <p>$i = 1, 2, \dots, 13$</p>	<p>Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10. Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu</p> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^4 \bar{y}_i} = \frac{10}{40}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^4 w_i = 1$
2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{13} w_i} = \sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p>\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^4 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^4 w_i} = \sum_{i=1}^4 \frac{10}{40} \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p>\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i</p>

Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
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 2023 berbeda dengan klasifikasi pada tahun sebelumnya. Pada tahun 2023, klasifikasi nilai didasarkan pada PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tabel 1.2. Klasifikasi Kualitas Pelayanan

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

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

e. Persentase Konsumen yang Puas

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

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2023 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 2022 dengan tahun 2023 perlu dilakukan penyesuaian rumus yang sama terlebih dahulu.

f. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

IPAK digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kota Salatiga. 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 VKD23. 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:

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

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

$$i = 1, 2, 3, 4$$

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

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

Rumus IPAK':

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

dengan:

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

3. Menghitung IPAK

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

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

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 2023.

Bab 2 Segmentasi Konsumen, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Kota Salatiga yang menjadi responden SKD 2023 berdasarkan Blok I VKD23.

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Kota Salatiga berdasarkan Blok II VKD23.

Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Kota Salatiga berdasarkan Blok II VKD23.

Bab 5 Analisis Kebutuhan Data, berisi analisis mengenai data di PST BPS Kota Salatiga yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD23.

Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Kota Salatiga yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD23.

Bab 7 Penutup, berisi kesimpulan hasil SKD 2023 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2023 dan rekomendasi perbaikan layanan di PST BPS Kota Salatiga.

1.6. Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2023 dilakukan di 515 wilayah PST yang terdiri dari 1 PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, dan 480 PST BPS Kabupaten/Kota.

1.6.1 Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST

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

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST pada SKD 2023, meliputi :

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

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

Wilayah PST BPS	Jumlah PST	Sarana dan Prasarana						
		Informasi Pelayanan	Maklumat Pelayanan	Wifi	Informasi Petugas	Ruang Pelayanan	Komputer	Sarana Pengaduan
Kota Salatiga	1	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)
Jumlah	1	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)

Tabel 1.3 menjelaskan pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Kota Salatiga, meliputi Informasi Pelayanan, Maklumat Pelayanan, Wifi, Informasi Petugas, Ruang Pelayanan, Komputer dan Sarana Pengaduan. Pada PST BPS Kota Salatiga, pemenuhan sarana dan prasarana sudah terpenuhi. Dari hasil penilaian tahun 2023, semua sarana dan prasarana sudah tersedia pada PST BPS Kota Salatiga.

1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2023

Dalam SKD 2023, masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi. PST BPS Pusat memiliki target responden paling banyak, yaitu 150 responden. Target jumlah responden untuk PST BPS Provinsi adalah 70 responden. Sementara itu, PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh responden sebanyak 30 responden.

Pelaksanaan kegiatan SKD 2023 di Kota Salatiga secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengisi kuesioner ada sebanyak 31 responden. Kuesioner diisi oleh masing-masing responden dengan metode mengisi sendiri (self enumeration) baik melalui email, online PST maupun online link. Di Kota Salatiga total realisasi responden adalah sebesar 33 responden atau sebesar 103,33% dari total target yang telah ditetapkan (30 responden). [lihat Tabel Realisasi Responden SKD Menurut Wilayah PST] Adapun rincian realisasi responden berdasarkan kategori media pengisian kuesioner di PST BPS di Kota Salatiga dapat dilihat pada Tabel 1.4.

Tabel 1.4. Realisasi Jumlah Responden SKD 2023 menurut Kategori Pengisian Kuesioner di PST BPS di Kota Salatiga

Kategori	Jumlah Resp.
Online E-mail	0
Online PST	0
Online Link	31
Jumlah	31

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

BAB 2

SEGMENTASI KONSUMEN



USIA 36-35 Tahun
35,48%



JENIS KELAMIN

61,29 % Laki-laki
38,71 % Perempuan



PENDIDIKAN DITAMATKAN
32,26% S2
32,26% D4/S1



PEMANFATAN UTAMA

61,29% Keperluan Pemerintahan



PEKERJAAN UTAMA

58,06% ASN/TNI/POLRI



KATEGORI INSTANSI

58,06% Pemerintah Daerah



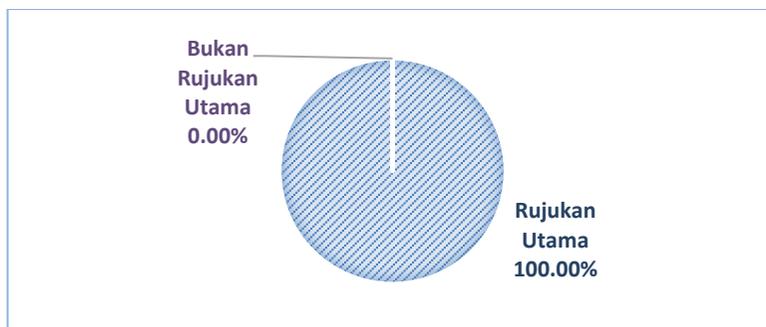
Bab 2 Segmentasi Konsumen

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

2.1. Gambaran Umum Konsumen

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

Kecenderungan konsumen di PST BPS Kota Salatiga dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Salatiga menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 100,00%.



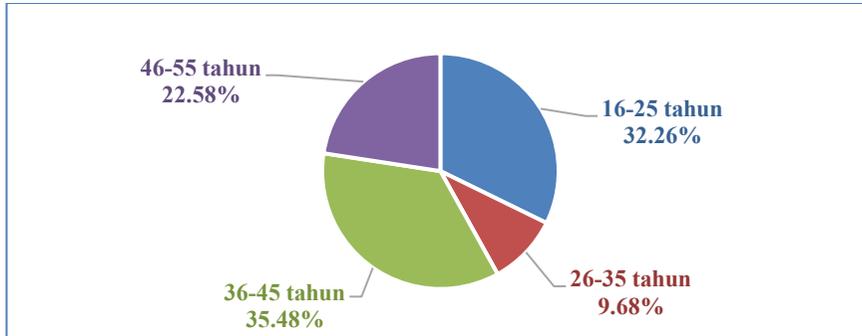
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Salatiga yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

2.2. Konsumen Menurut Karakteristik

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

Kelompok Umur

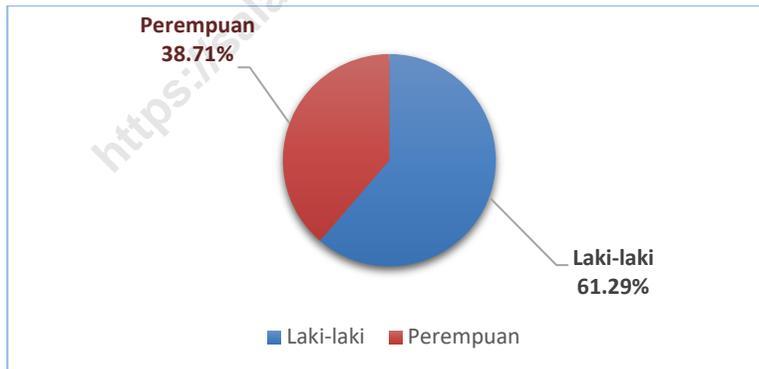
Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Kota Salatiga didominasi oleh konsumen berumur 16-55 tahun yang terbagi menjadi empat kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 36-45 tahun (35,48%), disusul konsumen berumur 16-25 tahun (32,26%), konsumen berumur 46-55 tahun (22,58%), dan konsumen berumur 26-35 tahun (9,68%). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.



Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Salatiga Menurut Kelompok Umur

Jenis Kelamin

Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kota Salatiga menurut jenis kelamin. Persentase Konsumen perempuan di PST BPS Kota Salatiga adalah sebesar 38,71%. Sementara itu, 61,29% konsumen di PST Kota Salatiga adalah laki-laki.

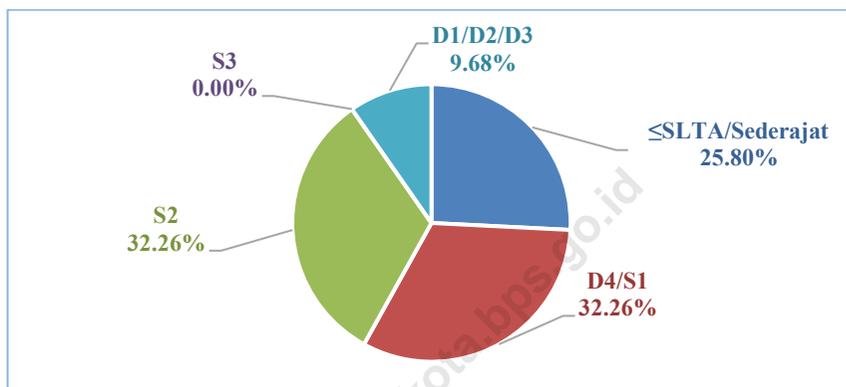


Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Salatiga Menurut Jenis Kelamin

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2023, 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 Kota Salatiga didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 dan S2 masing-masing 32,26%. Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan SLTA/ sederajat (25,80%) dan konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 (9,68%) menjadi konsumen yang paling sedikit.

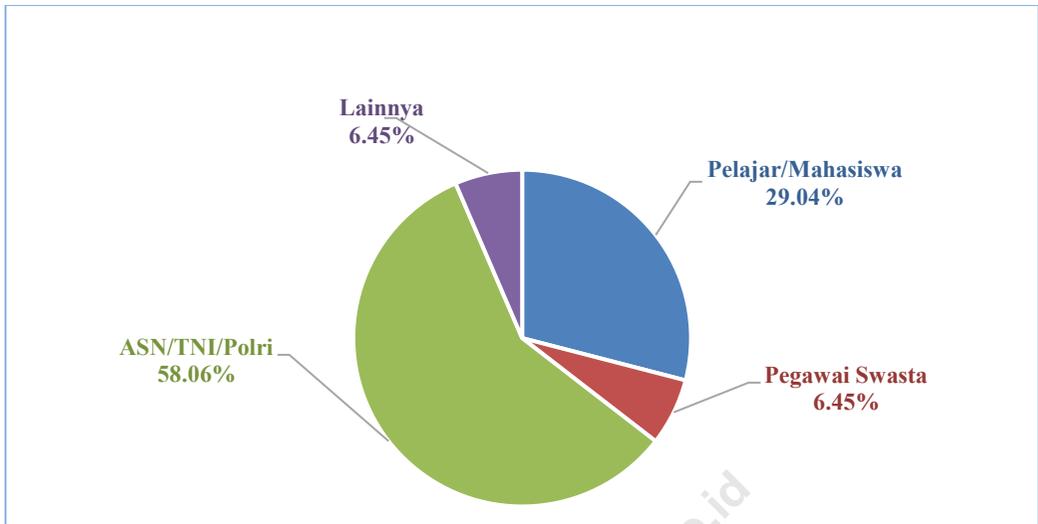


Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Salatiga Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

Pada SKD 2023, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, ASN/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2023 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

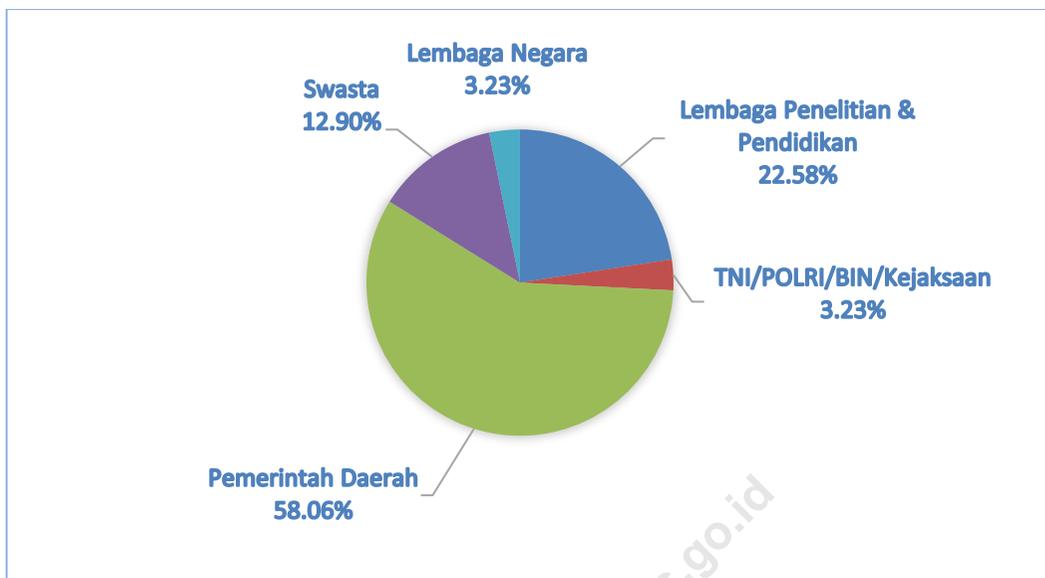
Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Salatiga adalah ASN/TNI/Polri (58,06%). Sedangkan konsumen di PST BPS Kota Salatiga terbesar kedua adalah pelajar/mahasiswa (29,04%). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang didominasi oleh tingkat pendidikan D4/S1 (32,26%). Sedangkan, konsumen dengan pekerjaan kategori pegawai swasta dan kategori lainnya memiliki persentase yang sama, sebesar 6,45%.



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

Instansi/Institusi

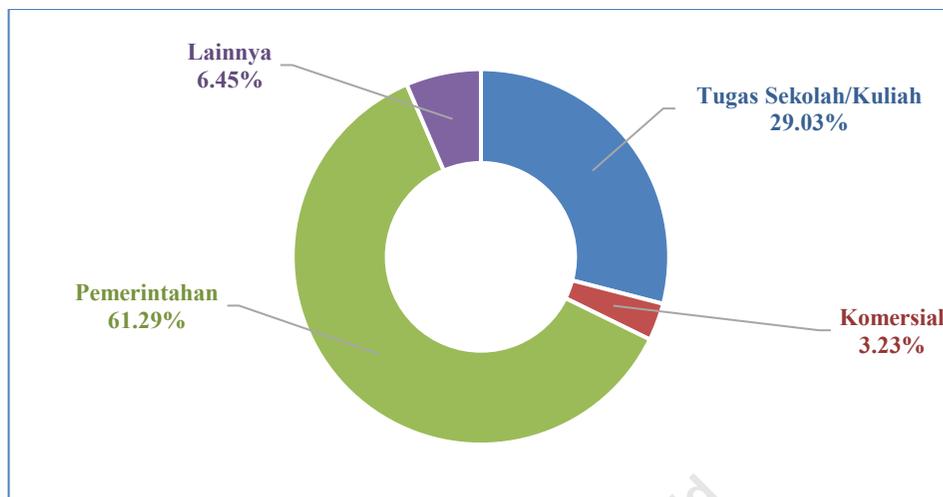
Konsumen pada SKD 2023 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Salatiga berasal dari Pemerintah Daerah (58,06%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan pekerjaan utama sebagai ASN/TNI/Polri. Sementara konsumen terbesar kedua berasal dari Lembaga Penelitian dan Pendidikan (22,58%). Sementara konsumen dari swasta sebanyak 12,90% dan konsumen dari TNI/POLRI/BIN/Kejaksanaan serta Lembaga Negara memiliki persentase yang sama, masing-masing sebesar %.



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

2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kota Salatiga menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kota Salatiga. Dalam SKD 2023, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7 hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kota Salatiga cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kota Salatiga paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan (61,29%). Pemanfaatan untuk Tugas Sekolah/Kuliah dan Lainnya menempati posisi kedua dan ketiga, dengan persentase masing-masing sebesar 29,03% dan 6,45%. Dan terakhir untuk kepentingan komersial sebesar 3,23%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kota Salatiga sangat dibutuhkan dalam bidang perencanaan juga bidang penelitian.



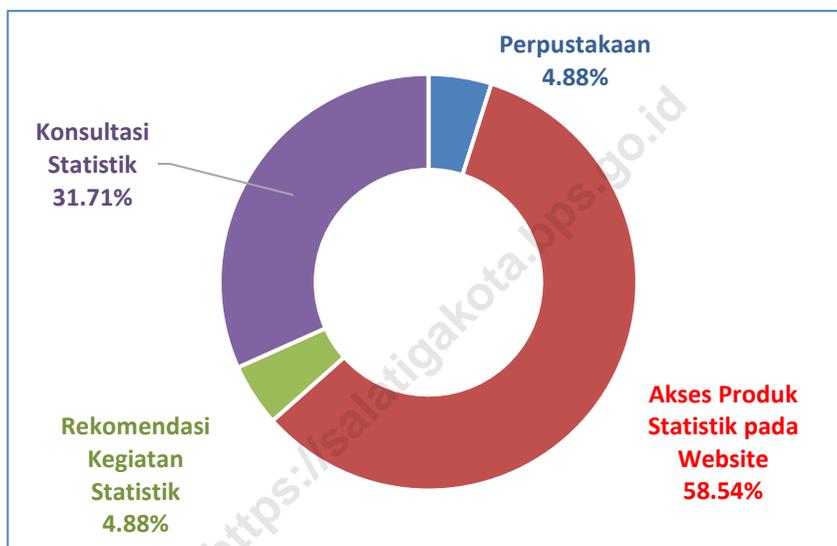
Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Salatiga Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Merujuk pada Gambar 2.7, konsumen di PST BPS Kota Salatiga didominasi oleh konsumen yang berasal dari Kementerian/Lembaga/Organisasi Perangkat Daerah (K/L/OPD) yaitu sebesar 61,29%. 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 2023, 100% konsumen yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi pembangunan. Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi Pustaka Tercetak, Pustaka Digital, Penjualan Publikasi, Data Mikro, Konsultasi Data Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kota Salatiga oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Akses Produk Statistik pada Website, yaitu sebesar 58,54%. Pada posisi kedua, Konsultasi Statistik sebesar 31,71%. Sementara itu, Rekomendasi Kegiatan Statistik dan Perpustakaan adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, masing-masing sebesar 4,88%.



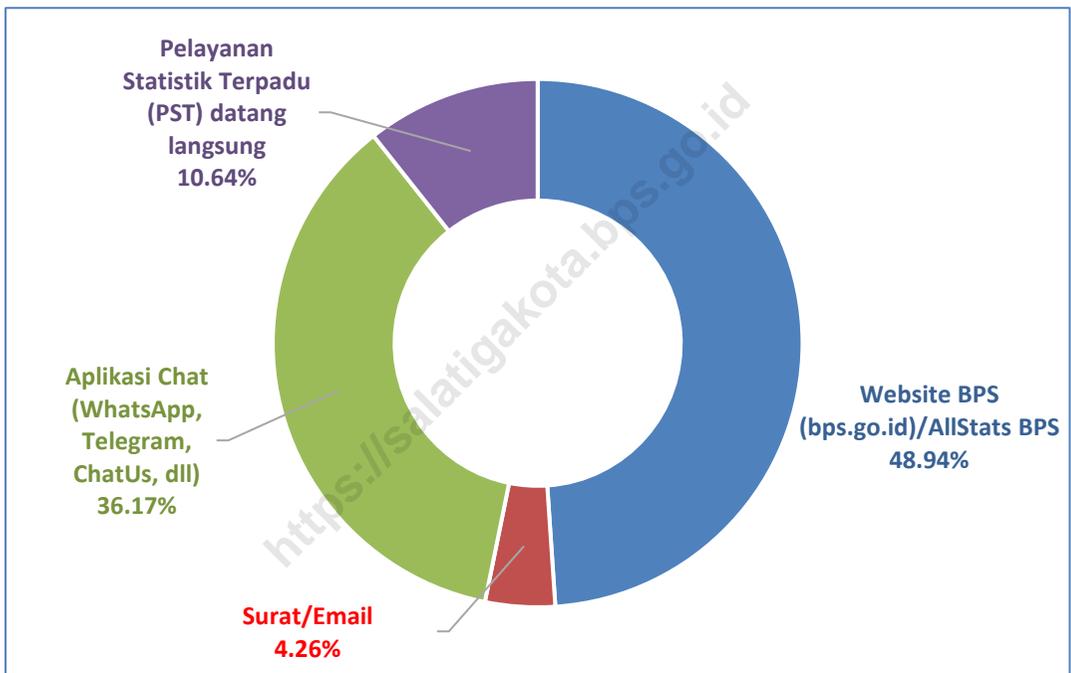
Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Salatiga Menurut Jenis Layanan

2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2023. Fasilitas tersebut meliputi *Website* BPS (bps.go.id)/Allstats BPS, Pelayanan Statistik Terpadu online (pst.bps.go.id), datang langsung ke PST, surat/email, aplikasi chat (Whatsapp, DM melalui IG) dan lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Salatiga mendapatkan data melalui fasilitas *Website* BPS dengan persentase sebesar 48,94%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang

tersedia pada *website* BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kota Salatiga. Urutan kedua, 36,17% konsumen mendapatkan data melalui aplikasi chat, dalam hal ini bisa melalui WA official BPS Kota Salatiga maupun WA pegawai. Walaupun demikian, masih ada konsumen yang datang langsung ke PST BPS dengan persentase 10,64%. Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kota Salatiga adalah melalui email/surat dengan persentase sebesar 4,26%.



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

BAB 3

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN



100% Puas Terhadap Layanan



100% Puas Terhadap Akses Data



100% Puas Terhadap Sarana & Prasarana



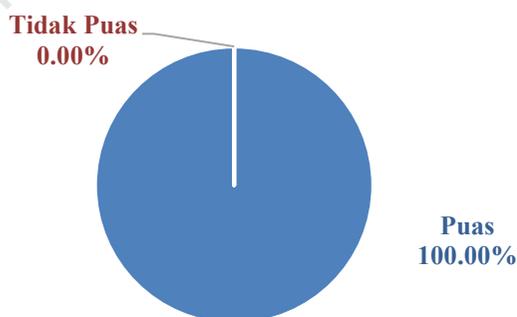
Bab 3

Analisis Kepuasan Layanan

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

3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kota Salatiga sebesar 100.00%.



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

3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

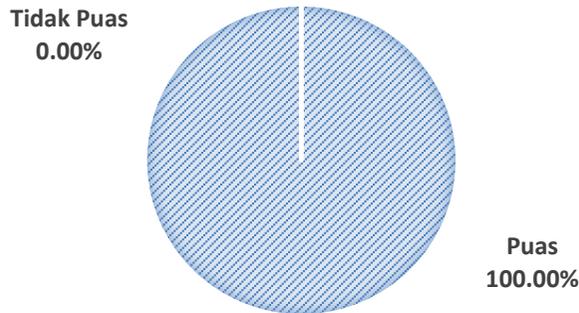
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), akses data pada *website* BPS, dan akses konten pada *website* BPS. Berdasarkan Gambar 3.3 persentase konsumen di PST BPS Kota Salatiga yang puas terhadap akses data sebesar 100,00%, artinya tidak ada konsumen di PST BPS Kota Salatiga yang merasa tidak puas dengan akses data.



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

3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.4 persentase konsumen di PST BPS Kota Salatiga yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 100,00%, artinya tidak ada konsumen di PST BPS Kota Salatiga yang merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.



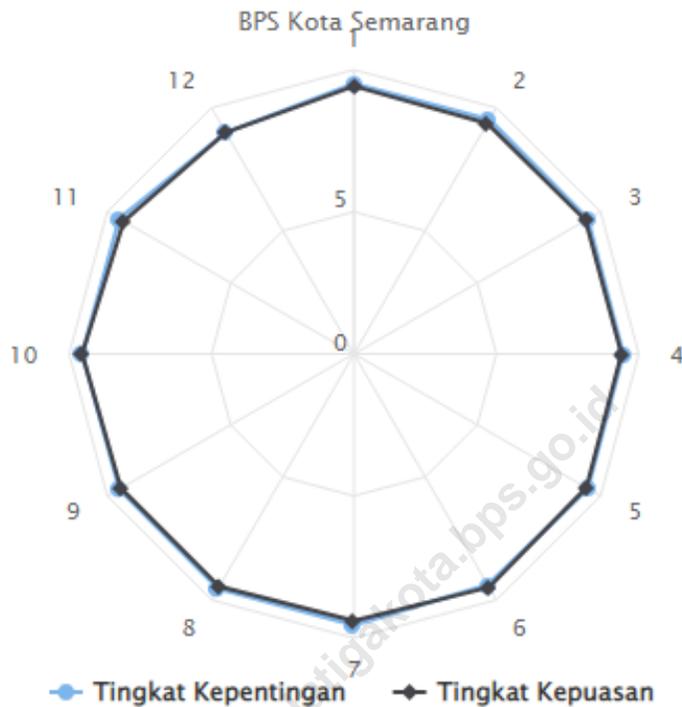
Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Salatiga Terhadap Sarana dan Prasarana

3.4. *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

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

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kota Salatiga. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4 terlihat bahwa terdapat 3 atribut pelayanan di PST BPS Kota Salatiga memiliki nilai gap negatif, yaitu nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan).

Tingkat Kepuasan Berbanding Tingkat Kepentingan



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

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut kemudahan fasilitas pengaduan memiliki nilai gap paling jauh yaitu $-0,182$. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kota Salatiga. Sementara itu, atribut dengan gap paling dekat ialah Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online dan Kemudahan Proses Penanganan pengaduan ($0,00$).

Atribut pelayanan di PST BPS Kota Salatiga memiliki gap $-0,182$ sampai $0,00$. Walaupun demikian, menurut Parsuraman (1991), jika gap negatif bernilai lebih besar dari -1 , maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

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

No.	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap
1.	Informasi pelayanan tersedia	9,6452	9,4839	0,161
2.	Kemudahan persyaratan pelayanan	9,6129	9,4194	0,194
3.	Kemudahan prosedur	9,5484	9,5161	0,032
4.	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian	9,5484	9,4194	0,129
5.	Kesesuaian biaya pelayanan	9,7742	9,5161	0,258
6.	Kesesuaian produk pelayanan	9,6129	9,2903	0,323
7.	Sarana prasarana	9,7097	9,4516	0,258
8.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama	9,5806	9,4516	0,129
9.	Respon petugas pelayanan	9,5806	9,4839	0,097
10.	Kejelasan informasi petugas pelayanan online	9,6129	9,4839	0,129
11.	Kemudahan fasilitas pengaduan	9,5161	9,4194	0,097
12.	Kemudahan proses penanganan pengaduan	9,6452	9,4839	0,161

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

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kota Salatiga. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.

Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Kuadran Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Salatiga.

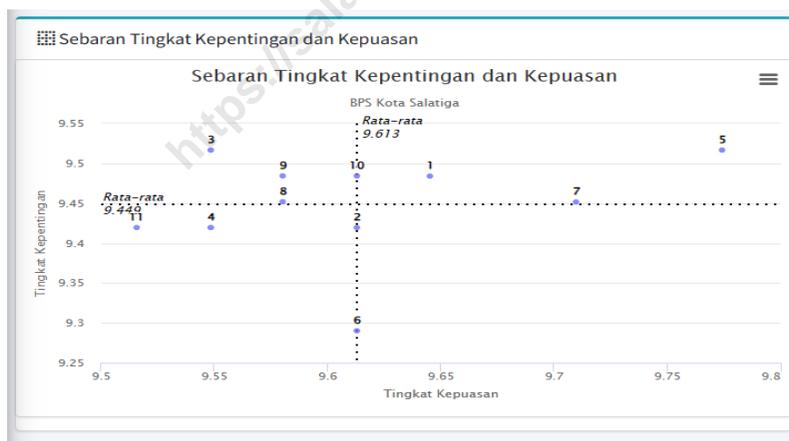
No.	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Kuadran
1.	Informasi pelayanan tersedia	9,6452	9,4839	B
2.	Kemudahan persyaratan pelayanan	9,6129	9,4194	C
3.	Kemudahan prosedur	9,5484	9,5161	A
4.	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian	9,5484	9,4194	C
5.	Kesesuaian biaya pelayanan	9,7742	9,5161	B
6.	Kesesuaian produk pelayanan	9,6129	9,2903	C
7.	Sarana prasarana	9,7097	9,4516	B
8.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama	9,5806	9,4516	A
9.	Respon petugas pelayanan	9,5806	9,4839	A
10.	Kejelasan informasi petugas pelayanan online	9,6129	9,4839	A
11.	Kemudahan fasilitas pengaduan	9,5161	9,4194	C
12.	Kemudahan proses penanganan pengaduan	9,6452	9,4839	B

Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Kuadran masing-masing atribut bervariasi. 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 3.5, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS adalah kemudahan prosedur, kemudahan akses data melalui fasilitas utama, respon petugas pelayanan, kejelasan informasi pelayanan online.

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 3.5, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS adalah :

1. Informasi Pelayanan Tersedia
2. Kesesuaian Biaya Pelayanan
3. Sarana Prasarana
4. Kemudahan proses penanganan pengaduan

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 3.5, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS adalah kemudahan proses penanganan pengaduan.



Keterangan

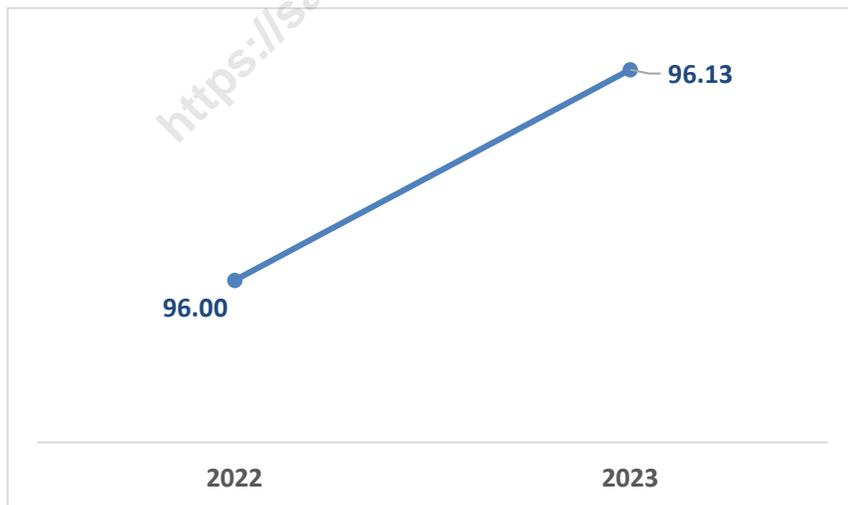
- | | |
|---|---|
| 1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan | 6. Sarana Prasarana |
| 2. Kemudahan Prosedur | 7. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama |
| 3. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian | 8. Respon Petugas Pelayanan |
| 4. Kesesuaian Biaya Pelayanan | 9. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online |
| 5. Kesesuaian Produk Pelayanan | 10. Kemudahan Fasilitas Pengaduan |

Gambar 3.5. *Importance and Performance Analysis (IPA)* Pelayanan di PST BPS Kota Salatiga

Sedangkan, 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 3.5, atribut pelayanan PST BPS yang termasuk dalam kuadran D adalah kesesuaian produk pelayanan.

3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index*(CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kota Salatiga tahun 2023 sebesar 93,91, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Salatiga masuk kategori baik. Berdasarkan Gambar 3.6 IKK BPS di PST Kota Salatiga mengalami kenaikan sebesar 0,84 dari 93,07 pada tahun 2022 menjadi 93,91 pada tahun 2023. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kota Salatiga semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kota Salatiga.



Gambar 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kota Salatiga

BAB 4

ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI

Indeks

***Perilaku Anti
Korupsi (IPAK)
di BPS Kota
Salatiga***

100



**SAY NO TO
CORRUPTION**

Menggambarkan kondisi di BPS Kota Salatiga yang senantiasa menerapkan perilaku anti korupsi dalam melayani masyarakat



Bab 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 4 atribut anti korupsi. Nilai IPAK PST BPS Kota Salatiga berdasarkan hasil SKD 2023 sebesar 100,00 yang berarti bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kota Salatiga.

BAB 5

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

91,33%

Konsumen data menyatakan telah memperoleh data sesuai yang dibutuhkan



75,33%

Data pada level Kabupaten/kota yang dicari oleh konsumen

98,00%

Data yang dicari adalah data periode tahunan





Bab 5

Analisis Kebutuhan Data

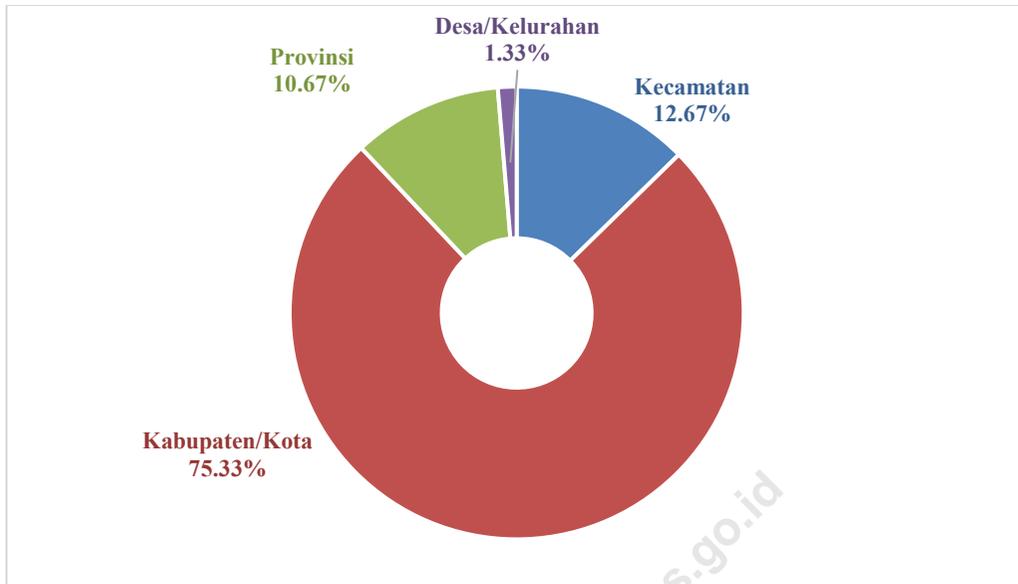
Bab ini menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi jenis data, level data, periode data, dan perolehan data. Selain itu, analisis dilakukan terhadap jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari oleh konsumen.

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

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

5.1. Kebutuhan Data Data Menurut Level Data

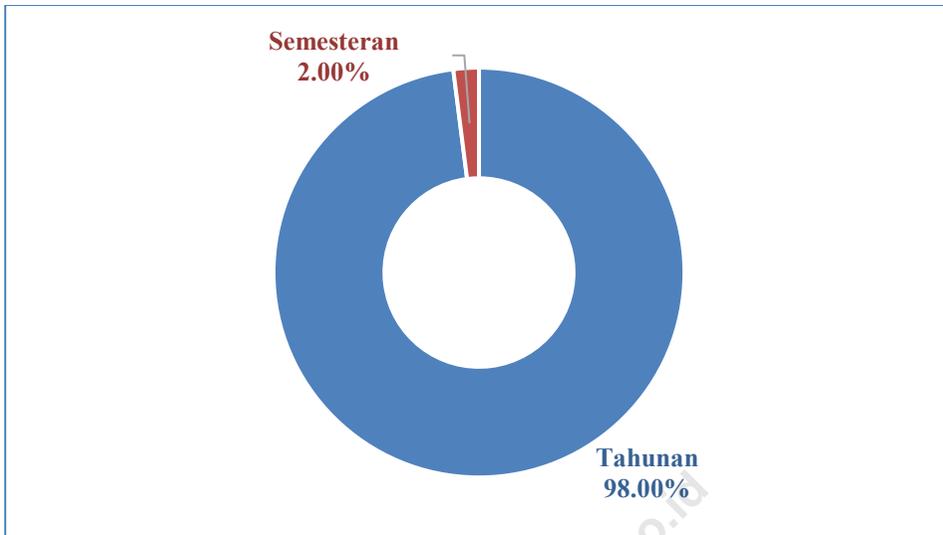
Dari hasil SKD 2023, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kota Salatiga. Secara umum, sebanyak 75,33% konsumen PST BPS Kota Salatiga mencari data pada level Kabupaten/Kota. Data selanjutnya adalah data level Kecamatan (12,67%) dan data desa/kelurahan (1,33%). Sedangkan 10,67% konsumen membutuhkan data level provinsi. Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



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

5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data

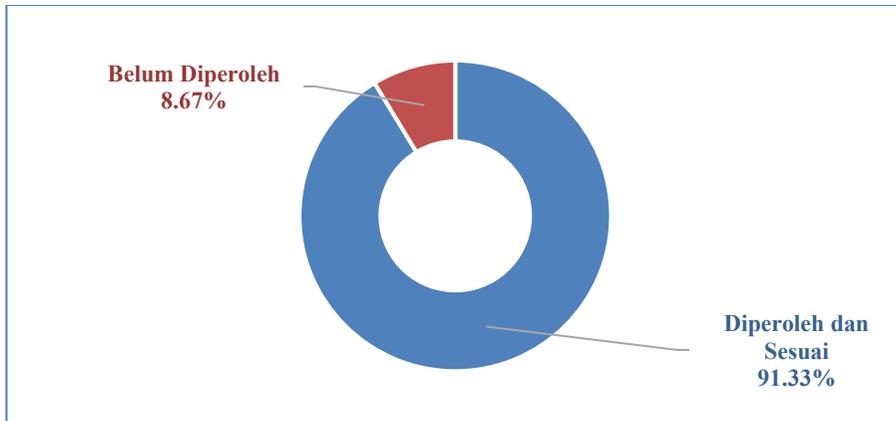
Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 98,00%. Sedangkan, sebanyak 2,00% konsumen mencari data pada periode semesteran.



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

5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2023 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu diperoleh dan sesuai, diperoleh tapi tidak sesuai, tidak diperoleh, dan belum diperoleh. Jenis perolehan diperoleh dan sesuai memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan diperoleh tapi tidak sesuai berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan tidak diperoleh berarti bahwa data yang dicari benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, belum diperoleh memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh. Analisis berikut menjelaskan jenis perolehan data BPS di Kota Salatiga.



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

Berdasarkan Gambar 5.3, dari seluruh pencarian data, 91,33% konsumen dapat memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan. Sementara konsumen yang belum memperoleh data 8,67%. Hal tersebut dapat diartikan bahwa seluruh konsumen PST BPS Kota Salatiga memperoleh data yang sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan oleh konsumen.

BAB 6

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA



IKK :
Indeks Kepuasan
Konsumen

96,13



100 %

Konsumen puas terhadap
kualitas data BPS Kota Salatiga





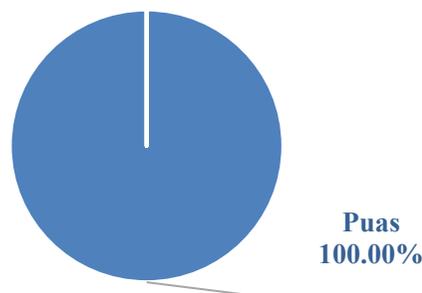
Bab 6

Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Salatiga disajikan dalam Gambar 6.1 Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kota Salatiga dengan persentase mencapai 100%.



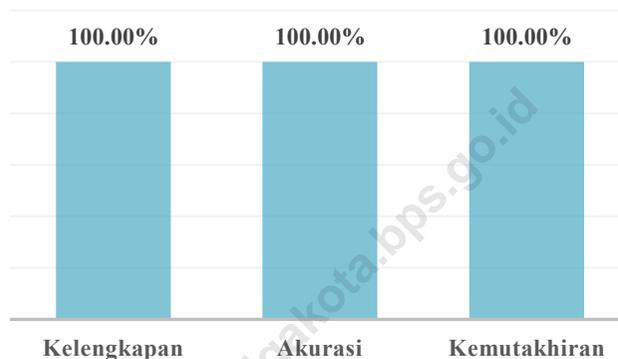
Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Salatiga

Aspek Kualitas Data

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Salatiga disajikan menurut aspek kualitas data. Hal tersebut dilakukan untuk

mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap masing-masing aspek dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS Kota Salatiga.

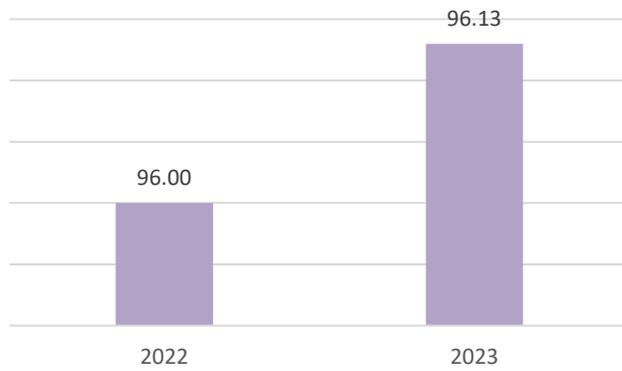
Berdasarkan Gambar 6.2, sebanyak 100% konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data, yaitu aspek kelengkapan, akurasi dan kemutakhiran. Artinya seluruh konsumen data merasa puas terhadap data yang diperoleh.



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

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS dari Penyedia Data BPS Kota Salatiga. Nilai IKK untuk PST BPS Kota Salatiga tahun 2023 sebesar 96,13, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Salatiga masuk kategori Baik. Berdasarkan Gambar 6.3, IKK BPS di PST BPS Kota Salatiga mengalami kenaikan sebesar 0,13 poin dari 96,00 pada tahun 2022 menjadi 96,13 pada tahun 2023. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kota Salatiga.



Gambar 6.3. IKK BPS Kota Salatiga 2022-2023

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

BAB 5

PENUTUP



**Indeks Kepuasan
Konsumen PST BPS Kota
Salatiga pada tahun 2023
mencapai 96,13**



Hal yang perlu ditingkatkan :

- **Peningkatan kapasitas petugas PST BPS Kota Salatiga.**
- **Kemudahan prosedur**
- **Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui**
Contoh fasilitas pengaduan, kotak pengaduan, website pengaduan, dll.





Bab 7 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. SKD 2023 diselenggarakan di 515 satuan kerja BPS, yaitu di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 480 BPS Kabupaten/Kota. Cakupan responden SKD 2023 adalah konsumen yang pernah menerima layanan dari PST Kota Salatiga selama 1 Januari 2023 sampai dengan akhir periode pencacahan.

Realisasi jumlah responden SKD 2023 di BPS Kota Salatiga sebesar 33 responden. Hasil SKD 2023 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Data disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini antara lain Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK), dan persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan kualitas data BPS.

Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2023 di PST Kota Salatiga. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan :

1. Pelaksanaan SKD 2023 di PST BPS Kota Salatiga secara umum berjalan dengan baik. Seluruh konsumen di PST BPS Kota Salatiga 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 100%.

2. Realisasi pengumpulan data di PST BPS Kota Salatiga, yang digambarkan melalui responden SKD 2023, didominasi oleh konsumen yang berasal dari pemerintah daerah (58,06%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk pemerintahan (61,29%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen berasal dari kalangan pemerintahan. Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah ASN/TNI/POLRI (58.06%).
3. Konsumen di PST BPS Kota Salatiga cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk digital atau softcopy. Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Kota Salatiga adalah layanan akses produk statistik pada website (58,54%). Kecenderungan tersebut juga diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah website BPS (48,94%).
4. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kota Salatiga yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 100,00%.
5. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kota Salatiga digambarkan melalui IKK terhadap Pelayanan PST BPS. Nilai IKK terhadap Pelayanan PST BPS Kota Salatiga adalah 96,13. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kota Salatiga masuk kategori baik.
6. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Kota Salatiga digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK PST BPS Kota Salatiga adalah 100. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kota Salatiga.
7. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Salatiga yang ditunjukkan dengan persentase konsumen yang merasa puas terhadap kualitas data BPS sebesar 100,00 %. Disamping itu, persentase konsumen yang puas terhadap data juga disajikan

menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemitakhiran data. Sebanyak 100% konsumen merasa puas terhadap masing-masing dimensi kualitas data tersebut. Artinya seluruh konsumen merasa puas dengan kelengkapan data, akurasi data, dan kemitakhiran data.

9. Kepuasan konsumen terhadap kualitas data untuk penyedia data BPS Kota Salatiga digambarkan melalui IKK terhadap Kualitas Data. Nilai IKK terhadap Kualitas Data untuk penyedia data BPS Kota Salatiga adalah 96,13. Artinya, kualitas data dari penyedia BPS Kota Salatiga masuk dalam kategori sangat baik.

7.2 Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Berdasarkan hasil SKD 2023, saran dan rekomendasi yang menjadi prioritas utama yang diberikan kepada unit pelayanan PST BPS Kota Salatiga adalah perbaikan dalam atribut Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan. Perbaikan juga perlu dilakukan pada atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan berikutnya, meliputi :

1. Peningkatan kapasitas petugas PST BPS Kota Salatiga.
2. Kemudahan prosedur
3. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui.

Contoh fasilitas pengaduan : kotak pengaduan, website pengaduan, dll.



Daftar Pustaka

- Brandt, R.D. 2000. An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. Burke White Paper Series, Vol. 2, Issue 2, pp. 1-8.
- Deng, Jinyang dan Chad D. Pierskalla. 2018. Linking Importance-Performance Analysis, Satisfaction, and Loyalty. A Study of Savannah, GA." Sustainability, ISSN 2071-1050. DOI:10.3390/su10030704.
- Latu, TM & Everett, AM. 2000. Review of Satisfaction Research and measurement Approaches. Science & Research Internal Report 183. New Zealand: Departement of Conservation.
- Martilla, JA, & James, JC. 1977. Importance-Performance Analysis. Journal of Marketing, 41(1), 13-17.
- Martinez, CL. 2003. Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1. Arizona: CenterPoint Institute Inc.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. Delivering Quality Service. New York: The Free Press.
- Poliakova, Adela. 2010. Application of the customer satisfaction index (CSI) to transport services. Electronical Technical Journal of Technology, Engineering, and Logistics in Transport, Number IV, Volume V, December 2010. ISSN 1801-674X.
- Samuel, Hatane & Foedjiawati. 2005. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya). Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol 7, No 1.
- Transportation Research Board. 1999. A Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality. Washington DC: National Academy Press.

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

LAMPIRAN

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



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA SALATIGA**

Nomor : B-481/33730/VS.560/12/2023
Lampiran : 1 lembar
Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

Salatiga, 01 Desember 2023

Yth.

Pelaksana Pelayanan Publik
di BPS Kota Salatiga

Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal satu kali setahun. Pada tahun 2023, Badan Pusat Statistik telah melaksanakan Survei Kebutuhan Data (SKD) yang salah satu tujuannya adalah untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen BPS.

Hasil SKD 2023 bermanfaat sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memperbaiki kinerja pelayanan publiknya. Berkaitan dengan hal tersebut, terlampir rekomendasi perbaikan pelayanan publik berdasarkan hasil SKD 2023 sebagai upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan.

Demikian disampaikan, mohon agar segera ditindaklanjuti oleh satuan kerja terkait.

Atas perhatian dan kerjasamanya, kami mengucapkan terima kasih.

Kepala BPS Kota Salatiga



Satriono, S.Si, MM.
NIP. 196603131994031003

Jl. Hasanudin Km. 01 Dukuh, Sidomukti, Salatiga. Telp/Fax. (0298) 326319
Homepage. <http://salatigakota.bps.go.id/> E-mail : bps3373@bps.go.id

Lampiran 1

Nomor : B-481/33730/VS.560/12/2023

Tanggal : 01 Desember 2023

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

Catatan Rekomendasi Tahun 2023

Pertahankan Kinerja <ol style="list-style-type: none">1. Informasi pelayanan tersedia.2. Kesesuaian Biaya Pelayanan3. Sarana Prasarana
Rekomendasi yang Diberikan untuk Perbaikan Layanan
Prioritas Utama <ol style="list-style-type: none">1. Kemudahan Prosedur2. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama3. Respon Petugas Pelayanan4. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>
Aspek Pelayanan Lain <ol style="list-style-type: none">1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan2. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian3. Kesesuaian Produk Pelayanan4. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	23	Tahun 2024										Penanggung Jawab		
			12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		11	12
Prioritas Utama																
1	Kemudahan Prosedur	Mensosialisasikan kepada pengguna layanan tentang data yang dapat diakses pada website salatigakota.bps.go.id, melalui media social resmi BPS Kota Salatiga														Tim PST BPS Kota Salatiga
2	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	Mensosialisasikan kepada pengguna layanan tentang data yang dapat diakses pada website salatigakota.bps.go.id, melalui media social resmi BPS Kota Salatiga														Tim PST BPS Kota Salatiga
3	Respon Petugas Pelayanan	Knowledge sharing dengan tim PST BPS Provinsi Jawa Tengah untuk meningkatkan kapasitas SDM dari Tim PST BPS Kota Salatiga														Tim PST BPS Kota Salatiga
4	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	Memasang petugas pelayanan online melalui popup website salatigakota.bps.go.id														Tim PST BPS Kota Salatiga
Prioritas Rendah																
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	Mensosialisasikan kepada pengguna layanan tentang persyaratan melalui media sosial resmi BPS Kota Salatiga														Tim PST BPS Kota Salatiga
2	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	Sudah diluncurkan inovasi SERGAP (SEgera tangGAP). Adalah kemudahan layanan dalam permohonan data, baik melalui surat biasa, surat elektronik (email), telepon, nomor layanan keluhan pengguna, WA pribadi pegawai, media social resmi BPS Kota Salatiga (FB dan IG)														Tim PST BPS Kota Salatiga

3	Kesesuaian Produk Pelayanan	Mensosialisasikan kepada pengguna layanan tentang produk pelayanan melalui media sosial resmi BPS Kota Salatiga			Tim PST BPS Kota Salatiga
4	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	Mensosialisasikan sarana pengaduan BPS Kota Salatiga (WA Layanan dan Pengaduan/WULAN, sp4n.lapor.go.id, email official) melalui kanal media sosial resmi BPS Kota Salatiga			Tim PST BPS Kota Salatiga

Salatiga, 01 Desember 2023

Kepala BPS Kota Salatiga



Satriono, S.Si, MM



DATA

MENCERDASKAN BANGSA

— *Enlighten The Nation* —



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA SALATIGA**

Jl. Hasanudin Km. 01 Dukuh, Sidomukti, Salatiga
Telp. 0298-326319
email : bps3373@bps.go.id
website : <https://salatigakota.bps.go.id>