

Katalog : 1399013.1211

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KABUPATEN KARO 2022



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN KARO**

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KABUPATEN KARO 2022



**Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS
Kabupaten Karo
2022**

ISSN: -

Nomor Publikasi: 12110.2221

Katalog: 1399013.1211

Ukuran Buku: 17,6 cm x 25 cm

Jumlah Halaman: xii +72 halaman

Naskah:

Badan Pusat Statistik Kabupaten Karo

Penyunting:

Badan Pusat Statistik Kabupaten Karo

Desain Kover:

Badan Pusat Statistik Kabupaten Karo

Diterbitkan oleh:

© Badan Pusat Statistik Kabupaten Karo

Dicetak oleh:

Badan Pusat Statistik

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

Tim Penyusun

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Karo

Pengarah:

Yustinus Sembiring SE, M.M.

Penanggung Jawab:

Khresnha Putra Utama Siregar, SST

Editor :

Khresnha Putra Utama Siregar, SST

Penulis Naskah:

Jimmy Saputra Sebayang, SST

Pengolah Data:

Jimmy Saputra Sebayang, SST

Desain Kover dan Pembatas Bab:

Fitriyani, S.Tr.Stat

Kata Pengantar

Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana pelayanan publik. Salah satu bentuk evaluasi ini diwujudkan melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana yang diatur dalam PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017. Badan Pusat Statistik (BPS), sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa selalu berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS telah menyelenggarakan SKM secara rutin tiap tahun yang diintegrasikan ke dalam Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini selain bertujuan untuk mendapatkan persepsi kepuasan konsumen terhadap pelayanan data BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data dan persepsi kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan BPS.

Pada tahun 2022, SKD dilaksanakan di 515 satuan kerja BPS yang terdiri dari BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, serta 480 BPS Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia. Hasil dari pelaksanaan SKD 2022 salah satunya disajikan dalam publikasi dengan judul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2022” sebagai bentuk laporan dari penyelenggaraan SKD. Publikasi ini memberikan penjelasan secara deskriptif mengenai performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS. Penyajian data ditampilkan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) merupakan indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini.

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.

Berastagi, Desember 2022

Kepala BPS
Kabupaten Karo


Yustinus Sembiring SE, M.M.

Daftar Isi

Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	xii
Bab 1 Pendahuluan.....	1
1.1. Latar Belakang	3
1.2. Tujuan dan Manfaat.....	4
1.3. Landasan Teori	5
1.3.1. Konsep dan Definisi.....	5
1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu	6
1.3.3. Kepuasan Layanan	7
1.4. Metodologi	9
1.4.1. Metode <i>Sampling</i>	9
1.4.2. Metode Pengumpulan Data.....	10
1.4.3. Metode Analisis Data.....	10
1.5. Sistematika Penulisan	18
1.6. Realisasi Pengumpulan Data.....	19
1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST	19
1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2022	20
Bab 2 Segmentasi Konsumen	23
2.1. Gambaran Umum Konsumen.....	25
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik.....	26
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	30
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan	31
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS.....	32
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	35
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan	37
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data	38
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana	38
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS.....	39

3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS.....	42
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	46
Bab 4 Analisis Persepsi Anti Korupsi.....	47
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS.....	49
4.2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS	50
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....	51
5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data.....	53
5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data	54
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data	55
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS.....	57
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS	58
Bab 7 Penutup.....	59
7.1. Kesimpulan.....	61
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan	62
Daftar Pustaka.....	65
Lampiran	67

Daftar Tabel

Tabel 1.1	Langkah-Langkah Penghitungan IKK.....	16
Tabel 1.2	Nilai Kinerja Unit Pelayanan.....	17
Tabel 3.1	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap per Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Karo, 2022...	41
Tabel 3.2	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Karo, 2022.....	43

Daftar Gambar

Gambar 1.1.	Diagram <i>Cartesius Importance and Performance Analysis</i>	13
Gambar 1.2	Persentase responden menurut metode pengumpulan data.....	22
Gambar 2.1	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karo yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama, 2022.....	25
Gambar 2.2	Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Karo menurut Kelompok Umur, 2022.....	27
Gambar 2.3	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karo menurut Jenis Kelamin, 2022.....	27
Gambar 2.4	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karo menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan, 2022	28
Gambar 2.5	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karo menurut Pekerjaan Utama, 2022.....	29
Gambar 2.6	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karo menurut Instansi/Institusi, 2022.....	30
Gambar 2.7.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karo menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan, 2022.....	31
Gambar 2.8	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karo menurut Jenis Layanan, 2022.....	32
Gambar 2.9	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karo menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS, 2022.....	33
Gambar 3.1	Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Karo, 2022.....	37
Gambar 3.2.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Karo Terhadap Akses Data 2022.....	38
Gambar 3.3.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Karo Terhadap Sarana dan Prasarana 2022	39
Gambar 3.4.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Karo, 2022.....	40
Gambar 3.5.	<i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Karo, 2022.....	44

Gambar 4.1.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Karo terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi, 2022.....	49
Gambar 5.1	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Karo Menurut Level Data 2022.....	54
Gambar 6.1.	Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Karo, 2022.....	57
Gambar 6.2.	Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Karo menurut Dimensi Kualitas Data, 2022.....	58

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

Daftar Lampiran

Lampiran 1	Kuesioner VKD21.....	69
------------	----------------------	----

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

1

PENDAHULUAN



LOKUS

Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS Kabupaten Karo



WAKTU

1 Januari -
22 Juli 2022



INSTRUMEN

Kuesioner VKD2022



MENGUKUR TINGKAT :

Kepuasan Konsumen



RESPONDEN

Konsumen Penerima Layanan unit PST BPS dengan cara :

1. Tatap Muka (datang langsung)
2. Tanpa Tatap Muka (Telepon, Email, Surat, Website, dan layanan statistik online)

Bab 1

Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta perubahan dalam berbagai bidang kehidupan sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berkenaan dengan hal tersebut diperlukan pemantauan dan evaluasi pelayanan publik secara berkesinambungan, sehingga pelayanan yang diperoleh masyarakat sesuai dengan standar pelayanan serta harapan dan kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk evaluasi ini diwujudkan melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana yang diatur dalam PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

BPS merupakan instansi penyelenggara 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. Pelaksanaan penyebarluasan data dan informasi statistik dilakukan dengan menyediakan unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS baik tingkat pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota di seluruh Indonesia.

Salah satu bentuk evaluasi terhadap kualitas pelayanan PST BPS melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Di sisi lain, BPS sebagai penyedia data statistik, perlu melakukan analisis terhadap kebutuhan data konsumen serta kualitas data dan informasi statistik yang dihasilkan BPS, sehingga BPS menyelenggarakan Survei Kebutuhan Data (SKD). Cakupan responden SKM dan SKD saling beririsan yaitu sama-sama pengguna data BPS,

sehingga pelaksanaan SKM diintegrasikan ke dalam SKD yang rutin dilaksanakan setiap tahun di seluruh PST BPS.

SKD merupakan survei yang diselenggarakan BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. Sejarah pelaksanaan SKD dimulai tahun 2005 dimana survei ini pertama kali dilaksanakan dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008 dilakukan *pilot project* atau uji coba dengan pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 5 (lima) BPS Provinsi. Secara bertahap dilakukan penambahan wilayah Provinsi sehingga di tahun 2009 dan 2010 SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan 11 (sebelas) BPS Provinsi. Pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi dilaksanakan mulai tahun 2011 sampai dengan tahun 2013. Selanjutnya sejak tahun 2014 pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota. Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, sejak tahun 2019 pengumpulan data SKD dilaksanakan dengan metode CAWI (*Computer Aided Web Interviewing*). Penggunaan metode ini semakin membantu pada pelaksanaan SKD tahun 2020 karena dimulainya kondisi adaptasi kebiasaan baru. Berkaitan dengan kondisi pandemi yang masih terjadi pada tahun 2022, maka pengumpulan data survei dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan metode *online*. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan serta penyesuaian pelaksanaan survei senantiasa dilakukan.

1.2. Tujuan dan Manfaat

Tujuan Pelaksanaan SKD secara umum adalah untuk memperoleh bahan evaluasi dari konsumen sebagai bahan pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik, serta memberikan pelayanan yang baik.

Tujuan tersebut sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik.

Secara khusus tujuan pelaksanaan SKD dapat dijabarkan dalam rincian berikut:

1. Mengetahui jenis data yang dibutuhkan konsumen
2. Memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan di unit PST pada masing-masing satuan kerja BPS seluruh Indonesia
3. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan pelayanan BPS
4. Mengetahui pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS
5. Mengetahui nilai persepsi anti korupsi terhadap pelayanan BPS

1.3. Landasan Teori

1.3.1. Konsep dan Definisi

- a. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2022 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2022 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 dibutuhkan.
- 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

1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu

Badan Pusat Statistik merupakan lembaga yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan statistik dasar serta menjadi rujukan informasi bagi statistik secara keseluruhan. Hal ini menjadikan salah satu tugas dari BPS adalah menyediakan data dan informasi statistik secara menyeluruh. Hasil Kegiatan sensus dan survei yang dilaksanakan harus disampaikan kepada masyarakat, berdasarkan Undang-Undang No 16 Tahun 1997 tentang Statistik. Penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi perhatian 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 serta kondisi yang terkini.

Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) merupakan pelayanan publik yang diberikan BPS yang didasarkan pada efisiensi dan efektifitas pelayanan dengan memadukan berbagai unit yang tersebar namun berhubungan satu dengan yang lain. Ragam layanan yang tersedia dalam PST adalah layanan perpustakaan, konsultasi, rekomendasi kegiatan statistik, dan penjualan publikasi/data mikro/peta digital.

Layanan di PST merupakan pintu gerbang penyebarluasan data BPS. Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau disebut sebagai *one gate service*. Keberadaan unit PST diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Sistem

layanan PST terbagi menjadi 2 (dua) yaitu konsumen datang langsung ke PST dan konsumen tanpa tatap muka dalam memperoleh pelayanan. Pelayanan tanpa tatap muka didapatkan melalui *website* BPS, aplikasi PST (pst.bps.go.id), aplikasi AllStat BPS (berbasis android dan iOS), telepon, faksimili, e-mail, maupun surat.

Dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 78 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik, cakupan layanan PST yang harus menetapkan standar pelayanan antara lain:

- (1) Pelayanan Perpustakaan
- (2) Pelayanan Konsultasi Statistik melalui media datang langsung
- (3) Pelayanan Konsultasi Statistik melalui media online
- (4) Pelayanan Penjualan Publikasi melalui media datang langsung
- (5) Pelayanan Penjualan Publikasi melalui media online
- (6) Pelayanan Penjualan Data Mikro dan Peta Digital Wilayah Kerja Statistik melalui media datang langsung
- (7) Pelayanan Penjualan Data Mikro dan Peta Digital Wilayah Kerja Statistik melalui media online, dan
- (8) Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Berkenaan dengan semakin berkembangnya teknologi dan informasi serta terdapat tuntutan keterbukaan informasi publik seperti tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008, maka BPS selanjutnya melakukan upaya-upaya agar dapat memenuhi salah satu pasal yang menyebutkan bahwa setiap informasi publik harus dapat diperoleh setiap pemohon informasi publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana. Salah satu upaya tersebut adalah BPS melakukan penyediaan data yang mudah diperoleh melalui *website* BPS atau <https://www.bps.go.id>.

1.3.3. Kepuasan Layanan

Instansi penyelenggara pelayanan publik dalam melakukan evaluasi mengenai kepuasan pelayanan menilai kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, unsur dalam menilai kepuasan meliputi hal-hal berikut:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya atau tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dana atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Rincian biaya dapat diganti dalam bentuk pertanyaan yang lain jika dalam peraturannya biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen).

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman. Unsur ini dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain jika jenis layanan yang akan dilakukan penilaian berbasis website.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Unsur perilaku dapat disesuaikan menjadi bentuk pertanyaan lain jika jenis layanan yang disurvei berbasis website.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

1.4. Metodologi

Metodologi yang akan dijabarkan dalam penjelasan berikut akan dibedakan menjadi tiga bagian, yaitu metode sampling, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

1.4.1. Metode Sampling

SKD 2022 dilaksanakan dengan metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2022 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik penentuan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data di masing-masing wilayah PST BPS dilakukan dengan dua cara, yaitu wawancara langsung kepada responden serta pendataan mandiri (*self-enumeration*) atau swacacah oleh responden. Pengumpulan data dengan metode wawancara langsung kepada responden dilakukan menggunakan moda PAPI (*Pencil and Paper Interview*), yaitu menggunakan kuesioner dalam bentuk *hardcopy*. Penggunaan moda PAPI diutamakan untuk wilayah yang terkendala sinyal, jaringan, maupun operasional di lapangan. Sedangkan pengumpulan data secara mandiri oleh responden dilakukan dengan moda CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*), yaitu dalam jaringan/daring (*online*) melalui aplikasi berbasis *website*.

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

- a. Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:
 - Wawancara dikombinasikan dengan *self enumeration*, berlaku pada unit PST yang menerapkan layanan datang langsung/*offline*. Pada metode pencacahan ini dilakukan wawancara untuk pertanyaan di blok I, dan selanjutnya dilakukan pengisian secara *self enumeration* (khususnya yang terkait persepsi responden).
 - *Self-enumeration* atau swacacah oleh responden sepenuhnya dilakukan untuk pengisian kuesioner secara *online*. Pendataan dengan metode ini seluruh isian dalam kuesioner dilakukan pengisian mandiri oleh konsumen.
- b. Di PST BPS Pusat:
 - *Self-enumeration* secara *online*.

1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2022 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)

a) Analisis Tabulasi Silang

Analisis tabulasi silang adalah analisis yang menggunakan tabel untuk menggambarkan hubungan antara dua atau lebih variabel. Perbedaan dan persamaan antara dua atau lebih variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Dalam analisisnya tabulasi silang akan memudahkan dalam memahami antara lain profil konsumen, kebutuhan dan ketersediaan data, maupun masalah lain.

b) Analisis Kesenjangan

Analisis kesenjangan atau *gap analysis* adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara harapan (tingkat kepentingan) terhadap kinerja (tingkat kepuasan) dari 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. Nilai kesenjangan dapat bernilai positif maupun negatif. *Gap* positif akan diperoleh jika tingkat kepuasan lebih besar dari tingkat kepentingan, dimana semakin besar nilai *gap* maka konsumen semakin puas. Nilai *gap* negatif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih kecil dibanding tingkat kepentingan, dimana 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. 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 kepuasan

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

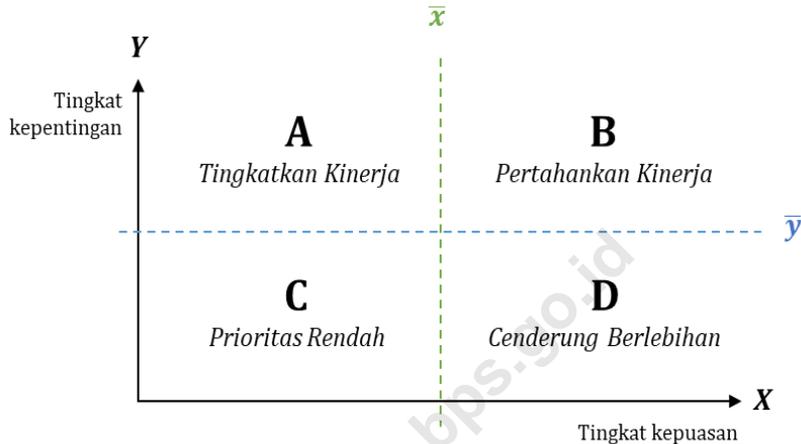
TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

2. Diagram Cartesius

Diagram cartesius merupakan analisis yang digunakan untuk menggambarkan hubungan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*). Pada Gambar 1.1, diagram cartesius

dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (\bar{x}, \bar{y}) dengan \bar{x} adalah rata-rata tingkat kepuasan dan \bar{y} adalah rata-rata tingkat kepentingan.



Gambar 1.1. Diagram *Cartesius Importance and Performance Analysis*

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda, yaitu:

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

Kuadran A terletak di sebelah kiri atas atau kuadran “Tingkatkan Kinerja” yang mempunyai arti prioritas utama dari unit pelayanan ini 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 and high performance*)

Kuadran B atau Kuadran “Pertahankan Kinerja” terletak di sebelah kanan atas, yang memiliki arti bahwa 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 and low performance*)

Kuadran C terletak di sebelah kiri bawah atau disebut sebagai Kuadran “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

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

d) Persentase Konsumen yang Puas

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

Indikator kepuasan konsumen selain indikator IKK juga disajikan dalam bentuk persentase konsumen yang puas. Indikator ini antara lain meliputi persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, dan kualitas data. Persentase konsumen yang puas digunakan untuk menggambarkan berapa persen konsumen yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan BPS maupun data yang dihasilkan BPS terhadap seluruh konsumen yang mengisi SKD2022 pada periode pelaksanaan.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2022 adalah 1 - 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66 yaitu merujuk pada pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Pedoman yang digunakan untuk menentukan kriteria kepuasan konsumen menggunakan nilai yang sama dengan penentuan kepuasan pada indeks kepuasan konsumen. Nilai kriteria yang digunakan sama dengan analisis SKD2020, sehingga untuk perbandingan dapat dilakukan pada kedua tahun tersebut.

e) Indeks Kepuasan Konsumen

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS dan data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS. Dengan demikian, ada 2 (dua) aspek IKK yang dihitung dalam SKD 2022 yaitu IKK terhadap kualitas pelayanan BPS dan IKK terhadap kualitas data BPS.

IKK terhadap kualitas pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD21. IKK terhadap kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data, yaitu

kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran data. 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> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{11} \bar{y}_i}$ <p>dengan:</p> <p>w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^{11} w_i = 1$</p> <p>\bar{y}_i = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i</p> <p>$i = 1, 2, \dots, 11$</p>	<p>Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10.</p> <p>Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu</p> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^3 \bar{y}_i} = \frac{10}{30}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^3 w_i = 1$
2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{11} w_i}$ $= \sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i$ <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 3 aspek kualitas data.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^3 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^3 w_i} = \sum_{i=1}^3 \frac{10}{30} \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p>\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i</p>
3. Menghitung IKK	<p>Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:</p>	

$IKK = \frac{IKK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$ <p>Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2.</p>

Nilai IKK berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dikategorikan menjadi 4 kategori mengenai nilai kinerja unit pelayanan.

Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan

Nilai	Kinerja Unit 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

f) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 (empat) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD21.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

1. Menghitung penimbang

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

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

dengan:

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

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

$i = 1,2,3,4$

2. Menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan (IPAK')

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

3. Menghitung IPAK

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

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

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

1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD2022.

Bab 2 Segmentasi Konsumen, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Pusat yang menjadi responden SKD 2022 berdasarkan Blok I VKD21.

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD21.

Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD21.

Bab 5 Analisis Kebutuhan Data, berisi analisis mengenai data di PST BPS Pusat yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD21.

Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Pusat yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD21.

Bab 7 Penutup, berisi kesimpulan hasil SKD 2022 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2022 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Pusat.

1.6. Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2022 dilaksanakan di 515 wilayah PST yang terdiri dari PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, serta 480 PST BPS Kabupaten/Kota.

1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST

Direktorat Diseminasi Statistik selaku unit yang diberikan tugas untuk mengelola PST di BPS Pusat senantiasa melakukan pembinaan pengembangan secara berkesinambungan. Pembinaan yang dilakukan misalnya terkait dengan pengembangan sumber daya manusia, pengembangan sarana dan prasarana, sampai dengan pengembangan aplikasi PST. Kiat-kiat tersebut diharapkan mampu meningkatkan pelayanan data dan informasi statistik pada unit PST.

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST BPS Pusat, meliputi: (1) Informasi pelayanan, (2) Maklumat pelayanan, (3) *Wifi*, (4) Petugas pelayanan,

(5) Ruang pelayanan, (6) Komputer, dan (7) Sarana Pengaduan. Kesemua komponen sarana dan prasarana tersebut dapat dipenuhi oleh PST di BPS Pusat, yang mengindikasikan terpenuhinya sarana dan prasarana yang baik dalam pelayanan. Selain tersedianya sarana prasarana tersebut PST BPS pusat melakukan adaptasi dengan kondisi baru, dengan melakukan pengembangan untuk pelayanan yang dilakukan secara *online*. Dengan memanfaatkan teknologi dan informasi serta sarana pendukung, pelayanan tanpa tatap muka langsung terus di kembangkan di PST.

1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2022

Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2022. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden, dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah PST BPS Pusat dimana memiliki jumlah target 150 responden.

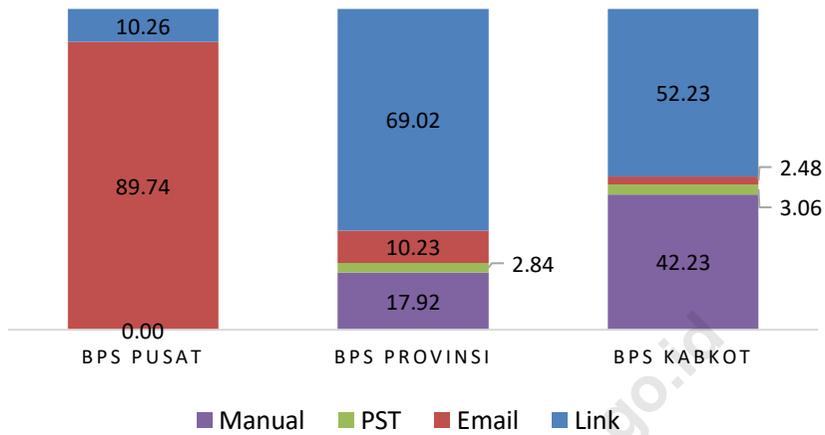
Pelaksanaan SKD 2022 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah sebesar 18.227 responden dari total target responden sebanyak 17.200. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 105,97 persen untuk seluruh PST penyelenggara SKD 2022. Pencapaian target pengumpulan SKD 2022 secara keseluruhan terpenuhi baik di BPS Pusat, BPS Provinsi, serta BPS Kabupaten Kota, dimana minimal responden yang diperoleh adalah sesuai dengan target yang ditetapkan.

Berdasarkan metode pengumpulan data pada seluruh PST penyelenggara SKD metode CAWI lebih banyak digunakan, pada seluruh penyelenggara PST. Hal ini terkait dengan kondisi adaptasi kebiasaan baru yang diantaranya termasuk pemberian pelayanan secara *daring* atau *online*. Secara rinci pengumpulan SKD terbagi menjadi 4 metode, yaitu:

1. Wawancara kepada responden yang datang untuk kemudian dilakukan input oleh petugas (atau disebut manual).
2. Responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST (atau disebut PST).
3. Responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* pengisian yang dikirimkan melalui *e-mail* (atau disebut *e-mail*).
4. Responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang ditujukan kepada publik, baik melalui link yang didapatkan dari *website* maupun media lain (selanjutnya disebut *link*).

Metode pengumpulan SKD 2022 secara nasional didominasi dengan metode link atau sebesar 54,36 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data melalui CAWI sudah mulai familiar digunakan mengingat tingginya persentase responden yang mengisi melalui metode ini. Meskipun demikian metode pengentrian secara manual masih banyak digunakan yaitu sebanyak 38,28 persen. Metode ini dilaksanakan salah satunya pada PST yang masih melakukan pelayanan secara offline, serta pada wilayah yang mempunyai kendala terkait jaringan maupun sinyal jika dilakukan secara CAWI.I.

Jika dilihat berdasarkan wilayah PST penyelenggara SKD, untuk BPS Pusat dikarenakan selama periode pencacahan tidak terdapat pelayanan secara online, semua responden melaksanakan survei secara mandiri dan online baik mengisi melalui e-mail yang dikirimkan maupun link yang diperoleh dari website maupun lainnya. Responden yang mengisi melalui e-mail yang dikirimkan adalah sebanyak 89,74 persen dan responden yang mengisi melalui online link adalah sebesar 10,26 persen. Hal tersebut tidak sejalan jika dibandingkan dengan metode pengumpulan untuk PST BPS Provinsi maupun BPS Kabupaten/Kota dimana responden yang mengisi melalui online link merupakan metode paling banyak digunakan atau secara berturut-turut sebesar 69,00 persen dan 52,31 persen.



Gambar 1.2. Persentase responden menurut metode pengumpulan data

2

SEGMENTASI KONSUMEN

KONSUMEN DATA

50% Perempuan
dan
50% Laki-laki



40% diantaranya merupakan **Lulusan D4 / S1**



67% diantaranya Berprofesi sebagai **PNS/TNI/POLRI**



38% diantaranya menggunakan Fasilitas **perputakaan BPS/PST** untuk mendapatkan data



12% diantaranya menggunakan **layanan konsultasi data statistik**



100% diantaranya menggunakan data BPS sebagai rujukan utama

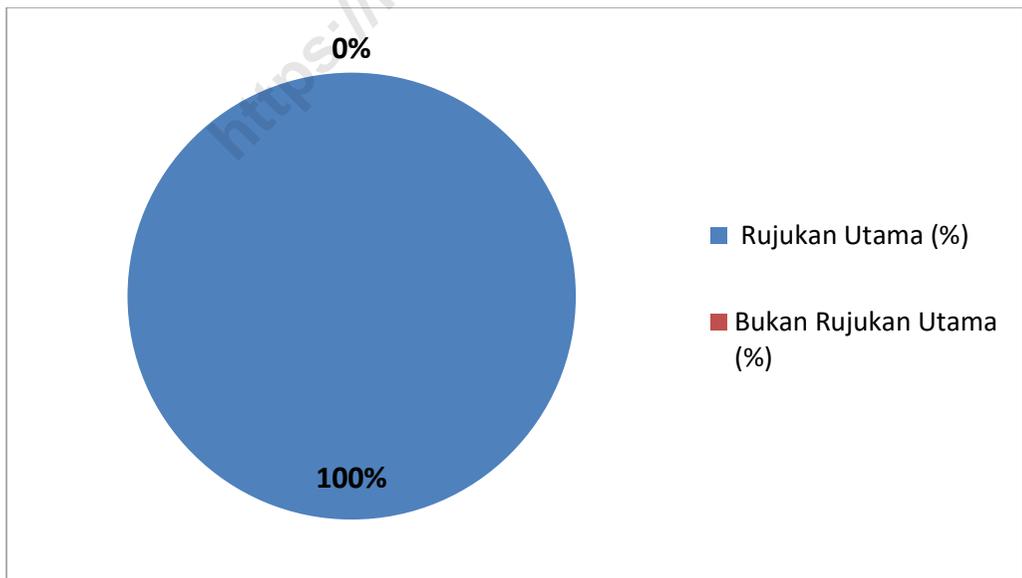


Bab 2 Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kabupaten Karo. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan BPS Kabupaten Karo 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.



Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karo yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama, 2022

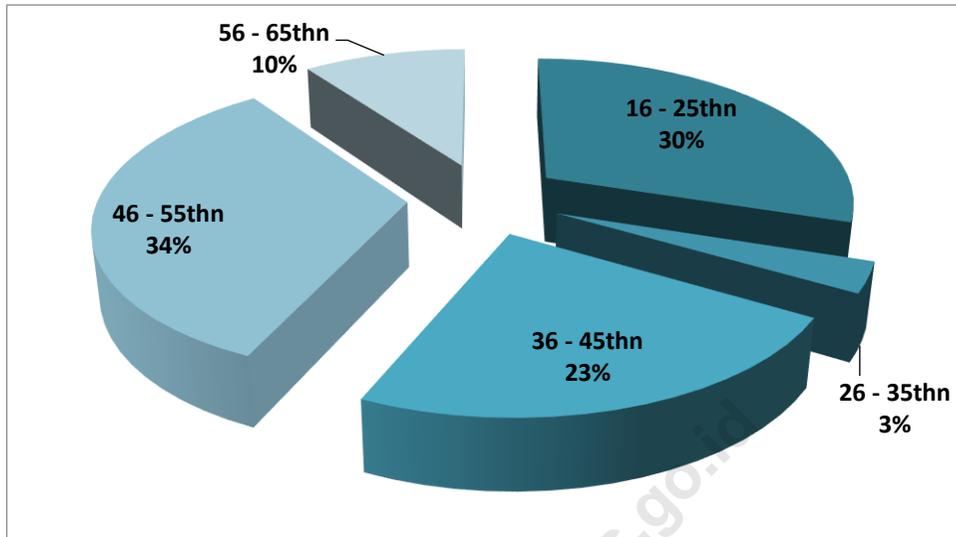
Kecenderungan konsumen di PST BPS Kabupaten Karo dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Keseluruhan konsumen di PST BPS Kabupaten Karo menggunakan data BPS sebagai rujukan utama bagi kegiatan yang dilakukan dengan persentase mencapai 100 persen.

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

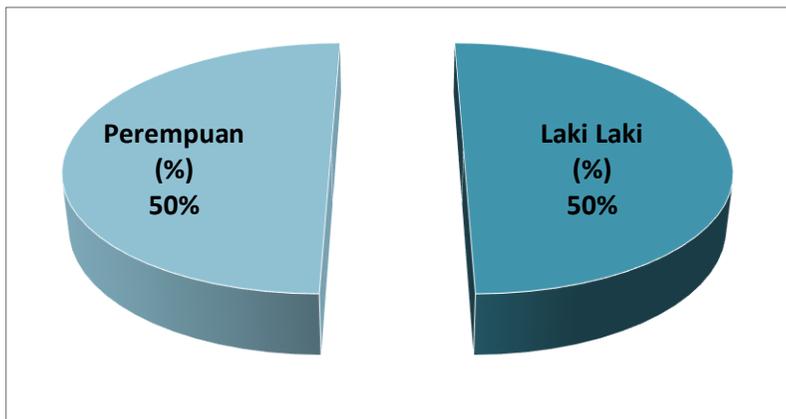
Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Kabupaten Karo didominasi oleh konsumen berumur 46-55 tahun sebanyak 34 persen, disusul konsumen berumur 16-25 tahun sebanyak 30 persen, konsumen berumur 36-45 tahun sebanyak 23 persen, dan konsumen berumur 56-65 sebanyak 10 persen serta sisanya 26-35 tahun sebanyak 3 persen. Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang-orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan suatu produk dan jasa. Pengunjung PST BPS Kabupaten Karo didominasi oleh Pegawai Negeri Sipil (PNS) untuk keperluan urusan pemerintahan.



Gambar 2.2 Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Karo menurut Kelompok Umur, 2022

Jenis Kelamin

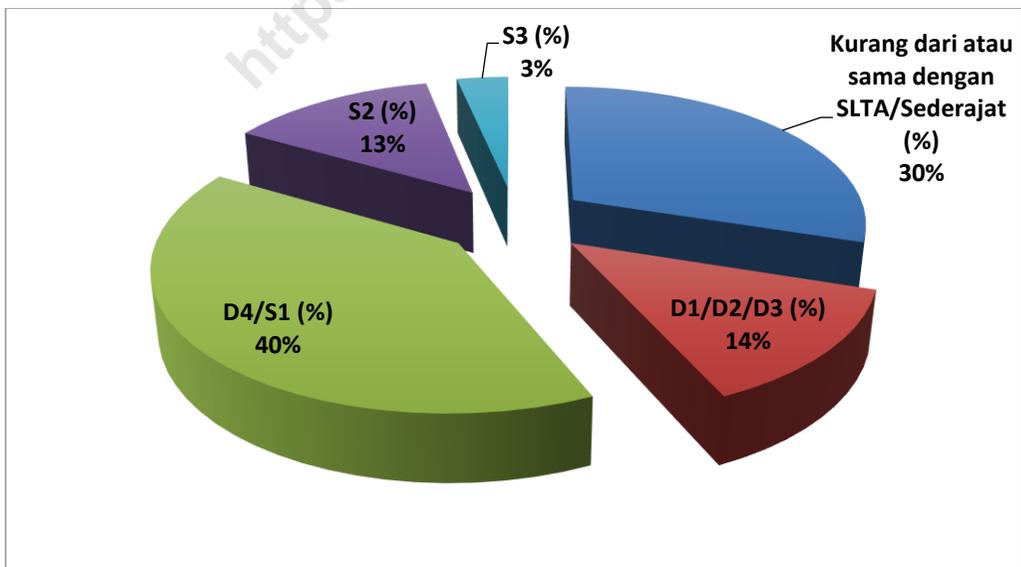
Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen BPS menurut jenis kelamin. Konsumen PST BPS Kabupaten Karo seimbang antara konsumen perempuan dengan persentase 50 persen, dan 50 persen konsumen laki-laki.



Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karo menurut Jenis Kelamin, 2022

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Konsumen BPS berasal dari berbagai jenjang pendidikan. Hal ini dapat digambarkan oleh hasil SKD 2022. Karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu SLTA ke bawah, D1/D2/D3 (Diploma), D4/S1 (Sarjana), dan S2 (Master), dan S3 (Doktor). Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Kabupaten Karo didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (Sarjana) sebanyak 40 persen dan konsumen dengan tingkat pendidikan SLTA ke bawah memiliki persentase sebesar 30 persen. Hal ini memang sesuai dengan kondisi pengunjung PST BPS Kabupaten Karo yang mayoritas merupakan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam rangka urusan pemerintahan serta mahasiswa dalam rangka mengerjakan tugas kuliah/tesis. Sementara itu ada juga konsumen data yang memiliki tingkat pendidikan D1/D2/D3 sebanyak 14 persen dan sebanyak 13 persen berpendidikan S2 (Master) dan sebanyak 3 persen berpendidikan S3 (Doktor).

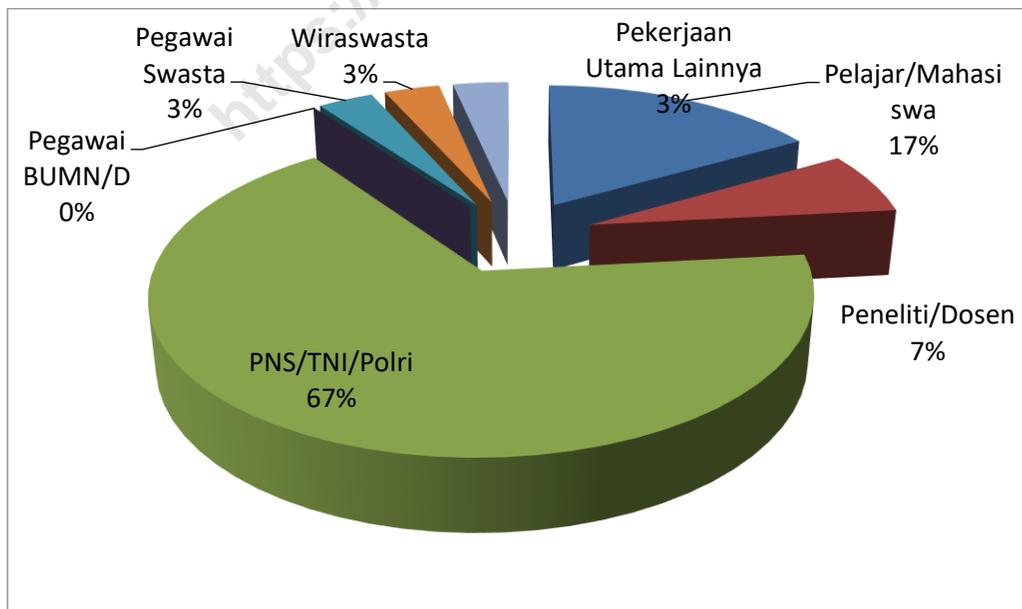


Gambar 2.4 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karo menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan, 2022

Pekerjaan Utama

Konsumen menurut pekerjaan utama perlu diketahui karena akan membantu dalam penyebaran data BPS. Pada SKD 2022, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya.

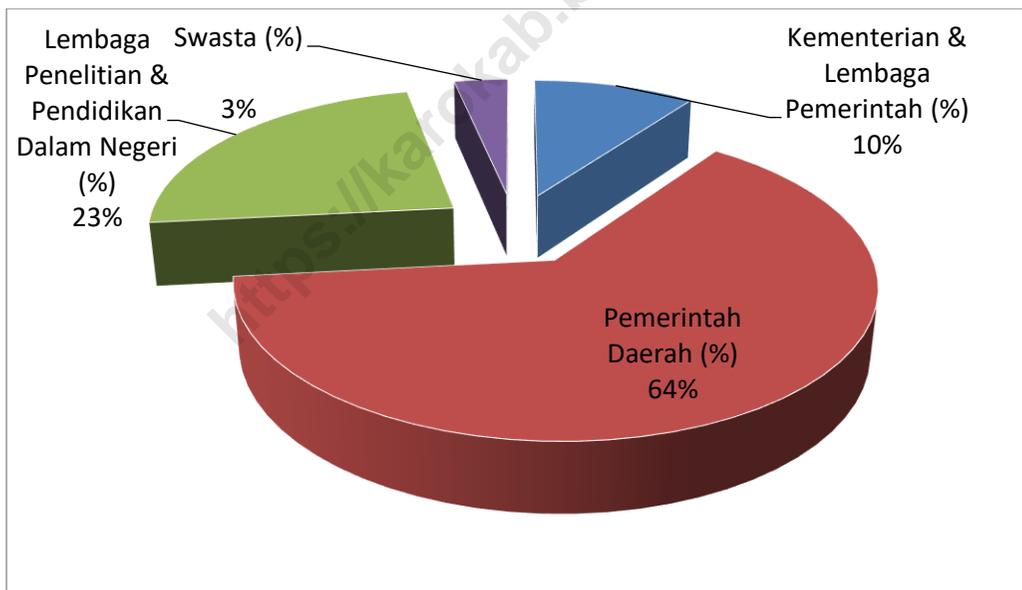
Konsep pekerjaan utama yang digunakan dalam SKD 2022 adalah pekerjaan konsumen pada saat pencacahan. Hal ini sangat berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut. Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Karo adalah PNS/TNI/POLRI sebanyak 67 persen. Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 17 persen, dan konsumen yang memiliki pekerjaan utama sebagai peneliti/dosen sebanyak 7 persen dan pegawai swasta, wiraswasta, pekerjaan lainnya masing-masing sebanyak 3 persen.. Untuk tahun 2022, Pengunjung PST BPS Kabupaten Karo tidak ada yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai BUMN/D.



Gambar 2.5 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karo menurut Pekerjaan Utama, 2022

Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2022 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama yang dikelompokkan menjadi 10 kategori, yaitu Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri, Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri, Kementerian & Lembaga Pemerintah, Lembaga Internasional, Media Massa, Pemerintah Daerah, Perbankan, BUMN/BUMD, Swasta Lainnya, dan Kategori Instansi Lainnya. Pada gambar 2.6 terlihat bahwa sebagian konsumen PST BPS Kabupaten Karo berasal dari Pemerintah Daerah sebanyak 64 persen, dari Lembaga Penelitian & Pendidikan Dalam Negeri 23 persen, Kementrian & Lembaga Pemerintah sebesar 10 persen serta Swasta Lainnya sebesar 3 persen.

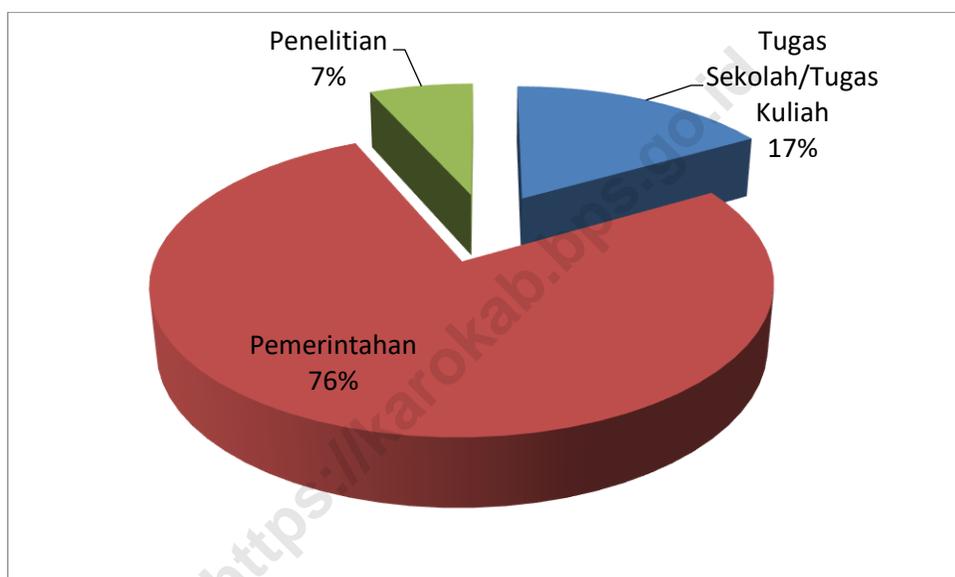


Gambar 2.6 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karo menurut Instansi/Institusi, 2022

2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Hasil SKD 2022 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan BPS terdiri atas lima kategori, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan,

Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Berdasarkan Gambar 2.7, hasil SKD 2022 menunjukkan bahwa sebagian besar pemanfaatan hasil kunjungan di PST BPS Kabupaten Karo adalah untuk pemerintahan sebesar 76 persen. Pemanfaatan data untuk tugas sekolah/kuliah sebesar 17 persen serta penelitian 7 persen. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan ke BPS sangat dibutuhkan dalam penyusunan rencana dan evaluasi bagi pemerintah.

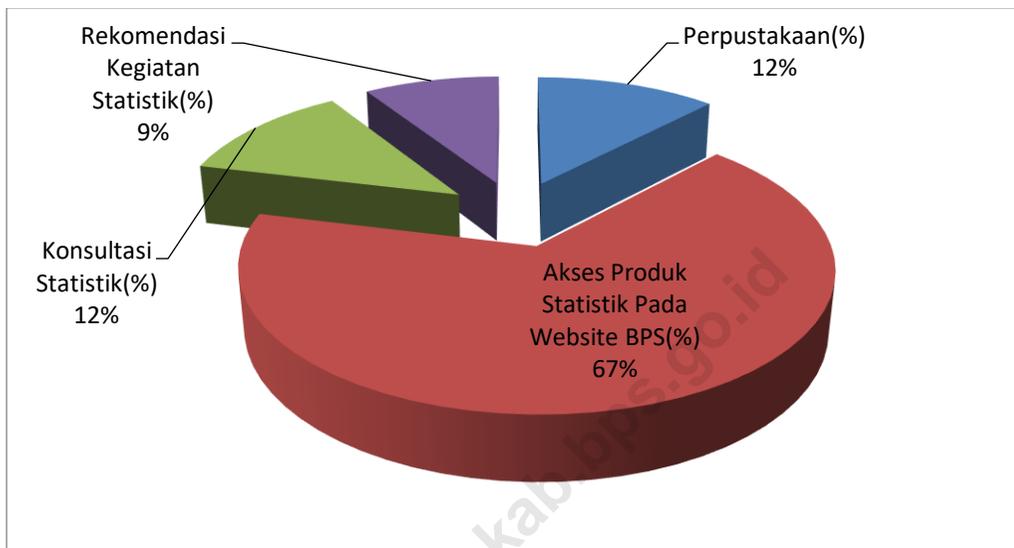


Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karo menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan, 2022

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 Kabupaten Karo 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 BPS, yaitu 67 persen. Pada posisi kedua, terdapat layanan perpustakaan serta konsultasi statistik yang

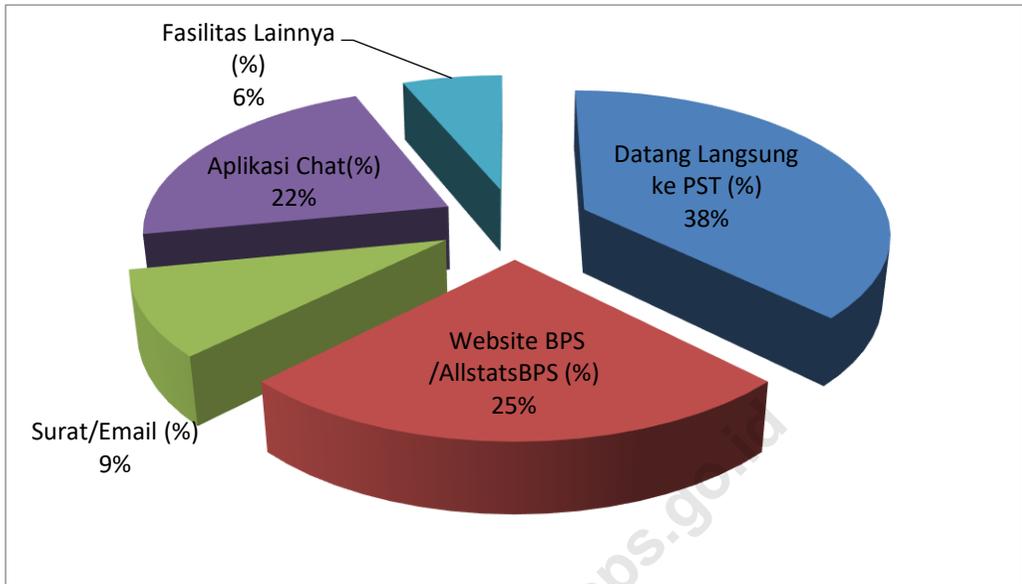
masing-masing sebesar 12 persen dan terakhir layanan rekomendasi kegiatan statistik sebesar 9 persen.



Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karo menurut Jenis Layanan, 2022

2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Dalam SKD 2022, ditanyakan pula mengenai fasilitas utama yang digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS. Fasilitas tersebut adalah Website BPS, AllstatsBPS, Silastik, Sirusa, Romantik Online, Aplikasi Chat, Telepon/Faximilie, e-Mail/Surat, Datang Langsung ke PST, serta Fasilitas Lainnya. Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Karo mendapatkan data melalui fasilitas Datang Langsung ke PST dengan persentase sebesar 38 persen. Selanjutnya, konsumen memilih mendapatkan data dengan cara melalui website sebesar 25 persen, dan melalui Aplikasi Chat seperti Whatsapp sebesar 22 persen, serta melalui email sebesar 9 persen. Hal ini dikarenakan, di BPS Kabupaten Karo memberikan kepada pengguna data untuk dapat melakukan permintaan melalui email atau whatsapp.



Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Karo menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS, 2022

<https://karorajabps.go.id>

3

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

Konsumen Puas dengan Pelayanan BPS

100%



**Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)
layanan PST di BPS Kabupaten Karo**

97,68%

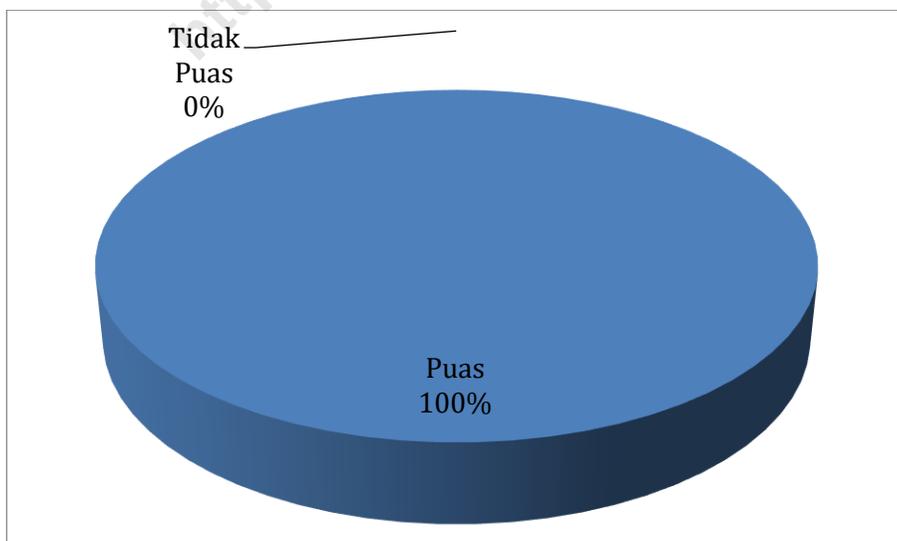
Bab 3

Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Karo terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Karo 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). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

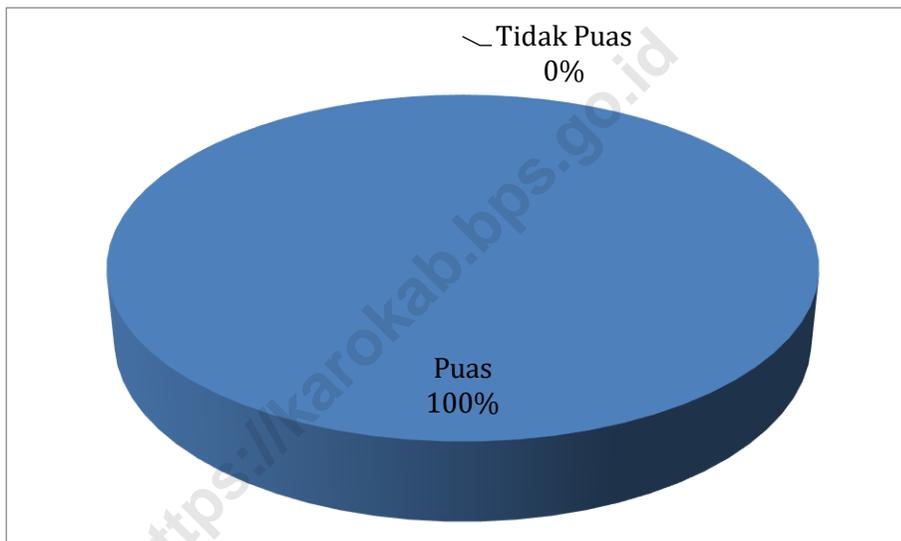
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Karo sesuai hasil Survei Kebutuhan Data (SKD) 2022 sebesar 100 persen.



Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Karo, 2022

3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

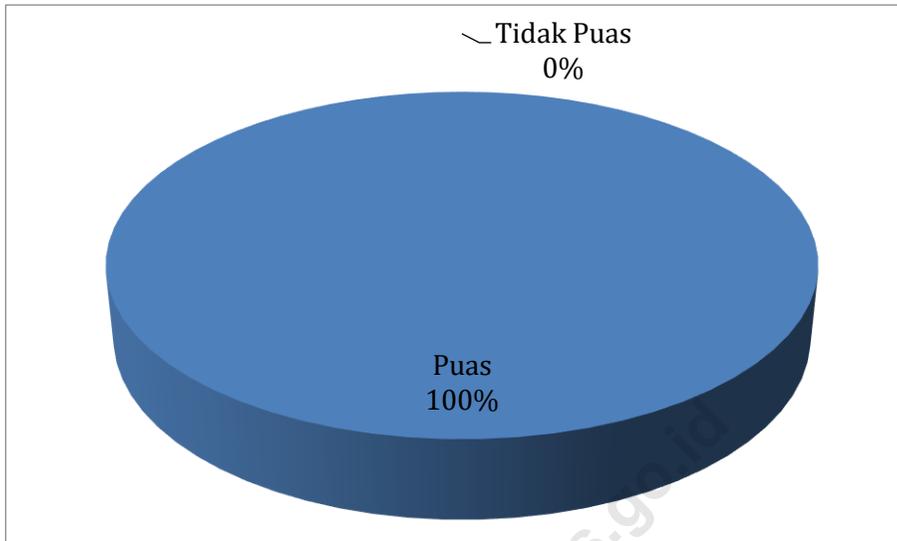
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), akses data pada website BPS, dan akses konten pada website BPS. Berdasarkan Gambar 3.2, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Karo yang puas terhadap akses data sebesar 100 persen,



Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Karo Terhadap Akses Data 2022

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 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Karo yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 100 persen.

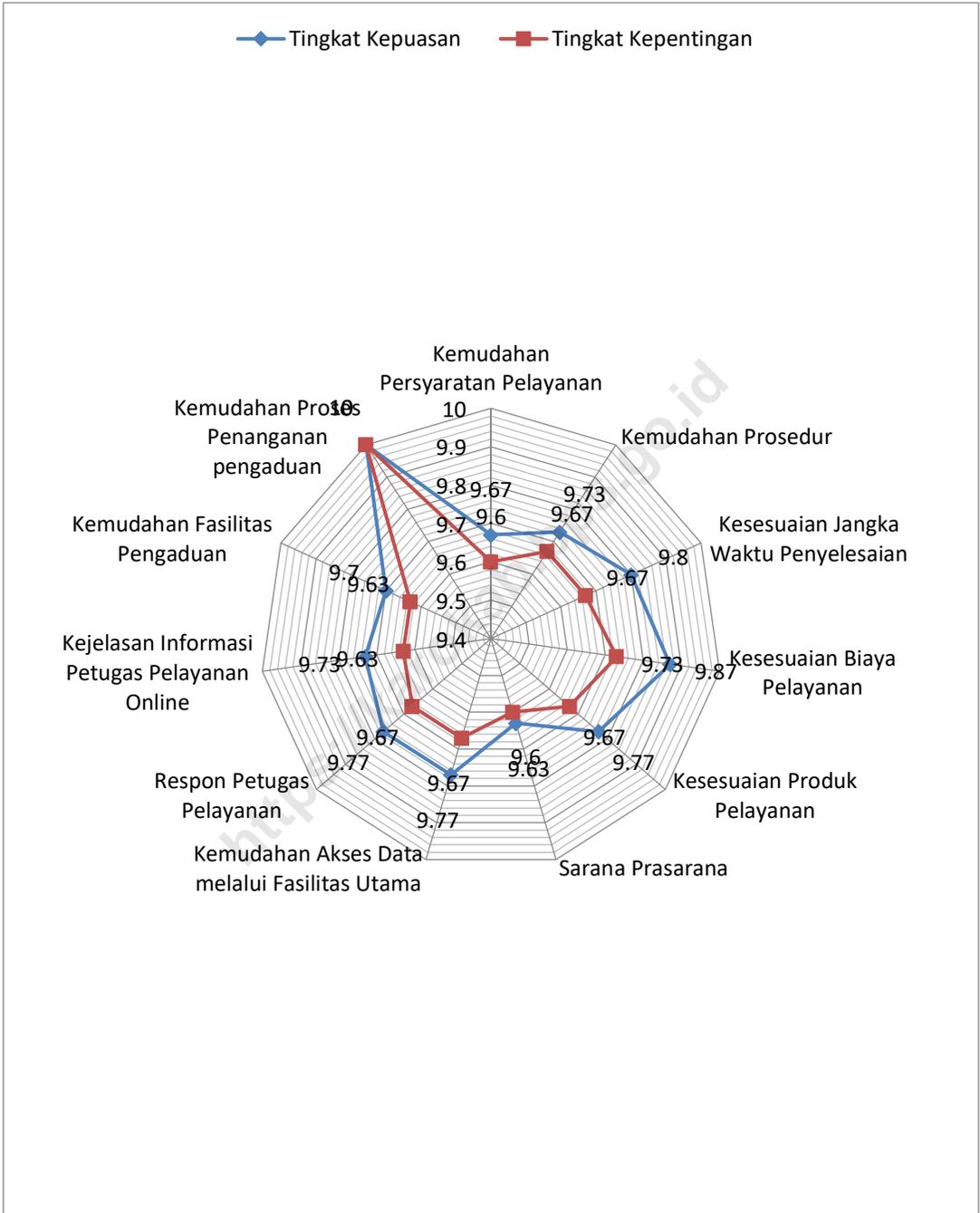


Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Karo Terhadap Sarana dan Prasarana 2022

3.4. **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 Karo 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 Kabupaten Karo. Dalam gap analysis, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Gambar 3.4 menunjukkan gap yang terjadi antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS Kabupaten Karo.



Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Karo, 2022

Tabel 3.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap per Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Karo, 2022

No.	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,67	9,6	0,07
2	Kemudahan Prosedur	9,73	9,67	0,06
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,8	9,67	0,13
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,87	9,73	0,14
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,77	9,67	0,1
6	Sarana Prasarana	9,63	9,6	0,03
7	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,77	9,67	0,1
8	Respon Petugas Pelayanan	9,77	9,67	0,1
9	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9,73	9,63	0,1
10	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,7	9,63	0,07
11	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	10	10	0

Tabel 3.1. menjelaskan tingkat kepuasan, tingkat kepentingan, dan gap dari responden menurut atribut pelayanan. Dari tabel tersebut atribut pelayanan Kesesuaian Biaya Pelayanan memiliki gap paling besar antara kepentingan dan kepuasan yaitu sebesar 0,14. Hal itu berarti kepuasan konsumen dari Kesesuaian

Biaya Pelayanan sudah melebihi ekspektasi dari kepentingan yang diharapkan. Hal ini dikarenakan pada Pelayanan Statistik Terpadu tidak ada diberikan biaya pelayanan alias gratis. Petugas pelayanan pun selalu berkomitmen untuk tidak menerima imbalan atau hadiah dari masyarakat. Sedangkan atribut dengan gap paling dekat ialah Kemudahan Proses Penanganan pengaduan.

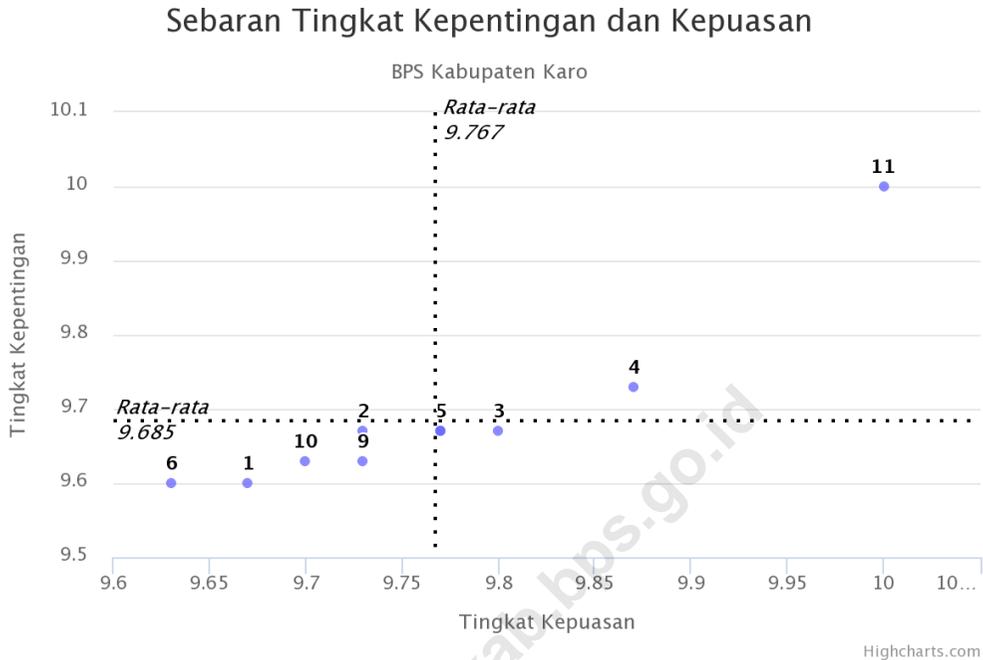
3.5. *Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan BPS*

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

Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian masing-masing atribut bernilai masing-masing atribut bernilai $> 100\%$. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Karo sudah memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah Kesesuaian Biaya Pelayanan sedangkan atribut Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (100 persen), hal ini dikarenakan atribut tersebut sudah mencapai nilai maksimal.

Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Karo, 2022

No.	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,67	9,6	100,73
2	Kemudahan Prosedur	9,73	9,67	100,62
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,8	9,67	101,34
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,87	9,73	101,44
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,77	9,67	101,03
6	Sarana Prasarana	9,63	9,6	100,31
7	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,77	9,67	101,03
8	Respon Petugas Pelayanan	9,77	9,67	101,03
9	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9,73	9,63	101,04
10	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,7	9,63	100,73
11	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	10	10	100,00



Gambar 3.5. *Importance and Performance Analysis (IPA)* Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Karo, 2022

Keterangan :

- | | |
|---|---|
| 1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan | 7. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama |
| 2. Kemudahan Prosedur | 8. Respon Petugas Pelayanan |
| 3. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian | 9. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online |
| 4. Kesesuaian Biaya Pelayanan | 10. Kemudahan Fasilitas Pengaduan |
| 5. Kesesuaian Produk Pelayanan | 11. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan |
| 6. Sarana Prasarana | |

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, tidak atribut yang berada pada kuadran ini.

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. Kesesuaian Biaya Pelayanan
2. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan

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:

1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
2. Kemudahan Prosedur
3. Sarana Prasarana
4. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online
5. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

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, yaitu:

1. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
2. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
3. Respon Petugas 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. IKK terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Karo hasil SKD 2022 ialah 97.68. Nilai ini sudah tergolong sangat baik.

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

4

ANALISIS PERSEPSI ANTI KORUPSI

Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Karo terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi

100 %



Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)
Pelayanan PST BPS Kabupaten Karo

100

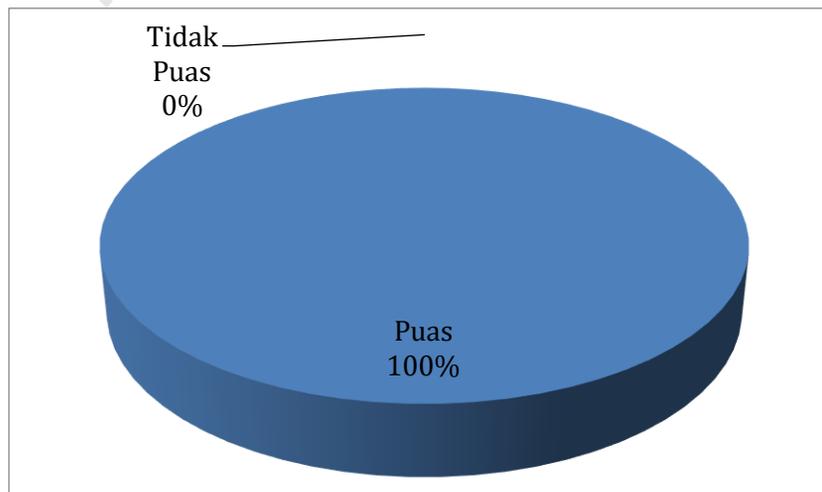
Bab 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

Pada bab ini diuraikan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan Kabupaten Karo. Analisis persepsi anti korupsi meliputi penerapan perilaku anti korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

Penerapan perilaku anti korupsi merujuk pada persentase konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS Kabupaten Karo. Berdasarkan Gambar 4.1, konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Karo sebanyak 100 persen. Hal tersebut dapat diartikan bahwa konsumen telah merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Karo.



Gambar 4.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Karo terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi

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.

4.2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS

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. Berdasarkan Hasil SKD, IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Karo tahun 2022 mencapai 100. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Karo.

5

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

Tingkat Penyajian Data yang dibutuhkan Konsumen PST

Level Kabupaten

84%

Level Kecamatan

13%

Level Desa/Kelurahan

3%



Periode Penyajian Data yang Dibutuhkan Konsumen PST

Periode Tahunan

100%

Bab 5

Analisis Kebutuhan Data

SKD 2022, selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan PST BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data serta mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS. Pada bab ini akan menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi kebutuhan data menurut jenis data, level data, periode data, dan perolehan data.

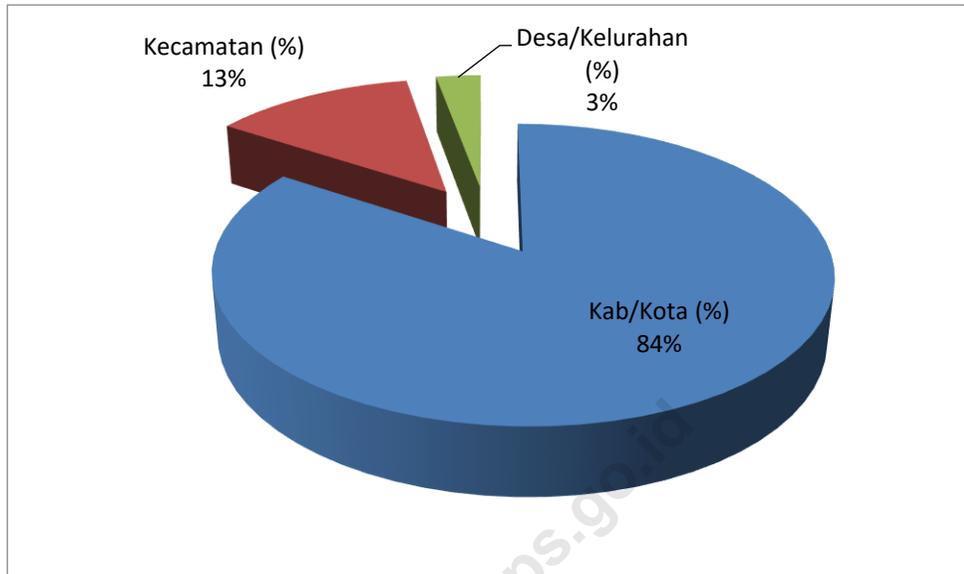
Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kabupaten Karo dan wilayah penyedia data BPS Kabupaten Karo. Wilayah PST BPS Kabupaten Karo digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Karo. Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Kabupaten Karo digunakan untuk menganalisis perolehan konsumen terhadap data yang dihasilkan oleh BPS Kabupaten Karo. 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 2022, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Karo seperti pada Gambar 5.1. Secara umum, dari pengguna data, 84 persen mencari data pada level kabupaten/kota. Data selanjutnya adalah data level kecamatan 13 persen, serta data level desa/kelurahan 3 persen.



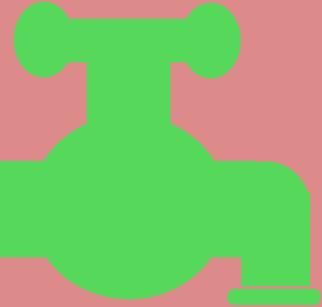
Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Karo Menurut Level Data 2022

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. Berdasarkan hasil Survei Kebutuhan Data menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 97 persen, selebihnya sebanyak 3 persen periode semesteran.

6

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA



Konsumen Puas dengan Kualitas
Data BPS

100%

Persentase konsumen yang puas berdasarkan dimensi

100%

Kemutakhiran Data

100%

Akurasi Data

100%

Kelengkapan Data

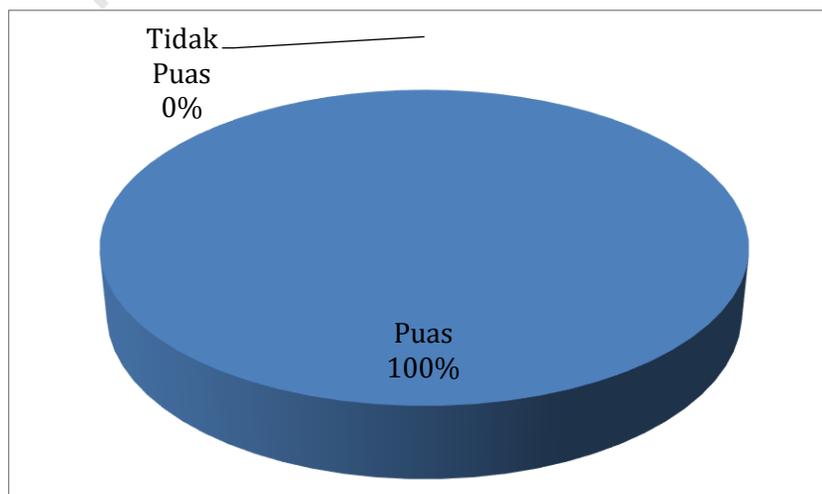
Bab 6

Analisis Kepuasan Kualitas Data

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Karo. Analisis tersebut meliputi kepuasan konsumen terhadap kualitas data secara umum serta menurut 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.

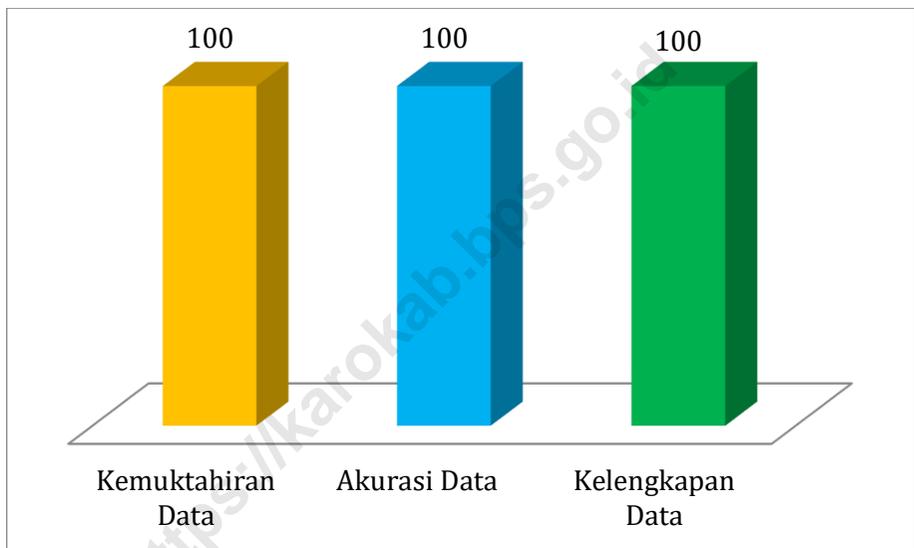
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Karo disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, sebagian besar konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Karo dengan persentase mencapai 100 persen.



Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Karo, 2022

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Karo disajikan menurut dimensi kualitas data yang dapat dilihat pada Gambar 6.2. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan masing-masing dimensi dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Karo.



Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Karo menurut Dimensi Kualitas Data, 2022

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 Kabupaten Karo. Nilai IKK terhadap kualitas data untuk PST BPS Kabupaten Karo tahun 2022 sebesar 93.70, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Karo masuk kategori Sangat Baik.

PENUTUP



Bab 7 Penutup

7.1. 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. SKD 2022 dilakukan di 515 wilayah PST yang terdiri dari 1 PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, dan 480 PST BPS Kabupaten/Kota. Cakupan wilayah untuk Kabupaten Karo terdiri dari 1 unit PST BPS Kabupaten Karo.

Secara umum, pelaksanaan SKD 2022 di PST BPS Kabupaten Karo berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data yang mencapai target, yaitu 100 persen. Hasil SKD 2022 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kebutuhan data, dan kepuasan konsumen. 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 2022, dapat diambil kesimpulan:

1. Konsumen di PST BPS Kabupaten Karo didominasi oleh konsumen dengan rentang usia antara 46-55 tahun yaitu sebanyak 34 persen dengan pendidikan terakhir yang didominasi oleh D4/S1 sebesar 40 persen. Dilihat berdasarkan pemanfaatan data BPS yang akan digunakan oleh pengguna data sebagian besar menggunakan data BPS untuk kepentingan pemerintahan sebanyak 76 persen. Hal ini sesuai dengan pekerjaan utama pengguna data yang mayoritas Pegawai Negeri Sipil (PNS), yaitu sebanyak 67 persen.

2. Jenis layanan PST yang paling banyak digunakan adalah Akses Produk Statistik Pada Website BPS yaitu 67 persen. Sementara itu jika dilihat berdasarkan

fasilitas utama yang digunakan sebagian besar (38 persen) menikmati layanan PST dengan datang langsung ke kantor BPS Kabupaten Karo.

3. Persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan BPS Kabupaten Karo yaitu sebanyak 100 persen. Sementara itu 100 persen pengguna data puas terhadap akses data BPS dan 100 persen pengguna data yang puas terhadap sarana dan prasarana PST BPS Kabupaten Karo.

4. Penerapan perilaku anti korupsi merujuk pada persentase konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS Kabupaten Karo. Konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Karo sebanyak 100 persen. Hal tersebut dapat diartikan bahwa konsumen telah merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST Kabupaten Karo

5. Level data yang paling sering dicari oleh pengguna PST adalah sampai pada level kabupaten/kota yaitu sebanyak 84 persen. Sementara menurut periode data yang ada, pengguna PST paling sering mencari data tahunan yaitu 97 persen.

6. Kualitas data yang baik saat ini menjadi tuntutan konsumen yang menggunakan data BPS. Terdapat 100 persen konsumen yang puas terhadap kualitas data BPS Kabupaten.

7. Jika dilihat secara keseluruhan, Indek Pelayanan Kepuasan Konsumen (IKK) di BPS Kabupaten Karo sudah sangat baik. Nilai Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/ *Customer Satisfaction Index* (CSI) terhadap kualitas data BPS sebesar 93,70. Sementara Nilai Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/ *Customer Satisfaction Index* (CSI) terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Karo hasil SKD 2022 ialah 97,68.

7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis SKD 2022 dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik adalah berdasarkan nilai IPA (*Importance and Performance Analysis*) memetakan 11 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, tidak ada atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Karo yang berada di Kuadran A yang menjadi prioritas utama perbaikan. Namun Perbaikan perlu dilakukan pada atribut-atribut dengan prioritas perbaikan rendah (kuadran C), yaitu:

1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
2. Kemudahan Prosedur
3. Sarana Prasarana
4. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online
5. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

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

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://www.kab.bps.go.id>

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner VKD22

BAHASIA

VKD22

SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2022

Direktori Statistik
Jl. Sekeloa Tengah No. 807, Bandung 40132
Telp. (022) 507 1500 Fax (022) 507 1501
E-mail: bps@bps.go.id
A. Persebaran Kantor BPS: No. 14, Tahun 2017, Bandung, Kecamatan URM, Unit Pelaksana Publik
B. Persebaran Kantor BPS: No. 14, Tahun 2017, Bandung, Kecamatan URM, Unit Pelaksana Publik
C. Persebaran Kantor BPS: No. 14, Tahun 2017, Bandung, Kecamatan URM, Unit Pelaksana Publik
D. Persebaran Kantor BPS: No. 14, Tahun 2017, Bandung, Kecamatan URM, Unit Pelaksana Publik

Keterangan Pencacahan (ditisi oleh petugas)

Pencacah	Nama	Tanggal	Pemeriksaan	Nama	Tanggal	Pemeriksaan	Nomor Responden	Kode Wilayah	Nomor Unit
----------	------	---------	-------------	------	---------	-------------	-----------------	--------------	------------

Blok 1. Keterangan Responden

1. Nama	: <input style="width: 95%;" type="text"/>	: <input style="width: 95%;" type="text"/>	: <input style="width: 95%;" type="text"/>	: <input style="width: 95%;" type="text"/>	: <input style="width: 95%;" type="text"/>	: <input style="width: 95%;" type="text"/>	: <input style="width: 95%;" type="text"/>	: <input style="width: 95%;" type="text"/>	: <input style="width: 95%;" type="text"/>
2. Tahun lahir	: <input style="width: 25%;" type="text"/>	: <input style="width: 25%;" type="text"/>	: <input style="width: 25%;" type="text"/>	: Tugas Sekolah/Tugas Kuliah	: <input style="width: 25%;" type="text"/>	: <input style="width: 25%;" type="text"/>	: <input style="width: 25%;" type="text"/>	: <input style="width: 25%;" type="text"/>	: <input style="width: 25%;" type="text"/>
3. E-mail	: <input style="width: 95%;" type="text"/>	: <input style="width: 95%;" type="text"/>	: <input style="width: 95%;" type="text"/>	10. Penasibahan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan PIIH adalah apa? (Jawaban Lainnya (.....))	: <input style="width: 95%;" type="text"/>	: <input style="width: 95%;" type="text"/>	: <input style="width: 95%;" type="text"/>	: <input style="width: 95%;" type="text"/>	: <input style="width: 95%;" type="text"/>
4. Nomor kontak/kelompok * *Untuk keperluan awal saja	: <input style="width: 95%;" type="text"/>	: <input style="width: 95%;" type="text"/>	: <input style="width: 95%;" type="text"/>	Perencanaan pertemuan/berharap inisiatif	: <input style="width: 95%;" type="text"/>	: <input style="width: 95%;" type="text"/>	: <input style="width: 95%;" type="text"/>	: <input style="width: 95%;" type="text"/>	: <input style="width: 95%;" type="text"/>
5. Jenis kelamin	: Laki-laki <input style="width: 25%;" type="checkbox"/>	: Perempuan <input style="width: 25%;" type="checkbox"/>	: <input style="width: 25%;" type="checkbox"/>	11. Jenis layanan yang digunakan Bilah pilihan lebih dari satu jawaban	: <input style="width: 25%;" type="checkbox"/>	: <input style="width: 25%;" type="checkbox"/>	: <input style="width: 25%;" type="checkbox"/>	: <input style="width: 25%;" type="checkbox"/>	: <input style="width: 25%;" type="checkbox"/>
6. Pendidikan tertinggi yang dimilikinya	: <input style="width: 25%;" type="text"/>	: <input style="width: 25%;" type="text"/>	: <input style="width: 25%;" type="text"/>	Perencanaan pertemuan/berharap inisiatif	: <input style="width: 25%;" type="checkbox"/>	: <input style="width: 25%;" type="checkbox"/>	: <input style="width: 25%;" type="checkbox"/>	: <input style="width: 25%;" type="checkbox"/>	: <input style="width: 25%;" type="checkbox"/>
7. Pekerjaan utama PIIH adalah apa? (Jawaban Lainnya (.....))	: <input style="width: 95%;" type="text"/>	: <input style="width: 95%;" type="text"/>	: <input style="width: 95%;" type="text"/>	12. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS Bilah pilihan lebih dari satu jawaban	: <input style="width: 25%;" type="checkbox"/>	: <input style="width: 25%;" type="checkbox"/>	: <input style="width: 25%;" type="checkbox"/>	: <input style="width: 25%;" type="checkbox"/>	: <input style="width: 25%;" type="checkbox"/>
8. Kategori instansi/institusi PIIH adalah apa? (Jawaban Lainnya (.....))	: <input style="width: 95%;" type="text"/>	: <input style="width: 95%;" type="text"/>	: <input style="width: 95%;" type="text"/>	13. Apakah data BPS digunakan sebagai rujukan utama?	: Ya <input style="width: 25%;" type="checkbox"/>	: Tidak <input style="width: 25%;" type="checkbox"/>	: Ya <input style="width: 25%;" type="checkbox"/>	: Tidak <input style="width: 25%;" type="checkbox"/>	: Ya <input style="width: 25%;" type="checkbox"/>

Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS				
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut?				
Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:				
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10				
Sangat tidak penting / tidak puas				
Sangat penting / puas				
No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
5	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
6	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan: (sesuai Blok 1 Rincian 12).	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
8	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
10	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, website https://pengaduan.bps.go.id , e-mail bpsq@bps.go.id)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
11	Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (BRI 4 berkode 1). Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
12	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
13	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
14	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
15	Tidak ada praktik percaluan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>

Blok III. Kebutuhan Data																						
Diisi jika jenis layanan yang digunakan selain rekomendasi statistik (Blok I Rincian 11 berisi salah satu kode 1, 2, 4, 8, 16)																						
Tuliskan informasi mengenai data-data yang dibutuhkan/dikonsumsi/dikonsumsi dari BPS serta tingkat kepuasan terhadap masing-masing data tersebut.																						
No.	Data yang Dibutuhkan/Dikonsumsi				Apakah data pada kolom (2)-(5) sudah diperoleh?		Sumber Data		Jika Blok I Rincian 9 berkode 3 atau 6	Tingkat Kepuasan ⁹⁾												
	Jenis Data Tuliskan jenis data beserta wilayah Mثال: Kecamatan, Kabupaten, Provinsi, Bengkulu, Kementerian Kelautanian, Semarang, dll	Tabung Data ¹⁾	Level Data ²⁾	Periode Data ³⁾	Ya, sesuai	Ya, tidak sesuai	Jenis Sumber Data	Judul Sumber Data		Apakah data ini digunakan untuk analisis, monitoring dan evaluasi pembangunan nasional?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)										
<p>¹⁾ Kode level data kolom (4)</p> <ol style="list-style-type: none"> Nasional Provinsi Kabupaten/Kota Kecamatan Desa/Kelurahan Individu <p>²⁾ Kode periode data kolom (5)</p> <ol style="list-style-type: none"> Sepuluh tahunan Lima tahunan Tiga tahunan Tahunan Semesteran Triwulanan Bulanan Mingguan Harian Lainnya (sebutkan <p>³⁾ Definisi kolom (11) - (13)</p> <p>Kelengkapan Data : Data lengkap terhadap aspek cakupan wilayah atau tahun data.</p> <p>Akurasi : Data mampu menggambarkan kondisi yang sebenarnya atau sesuai fenomena yang terjadi pada periode referensi data.</p> <p>Kemutakhiran : Data terbaru yang dapat menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi pada periode referensi data (up to date).</p>																						

Blok IV. Catatan

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

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

ST 2023

SENSUS PERTANIAN

BerAKHLAK

Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN KARO**

Jl. Jamin Ginting No. 112A, Raya Berastagi - 22152

Telp : (0628) 92675, Fax : (0628) 92851

Homepage : <http://karokab.bps.go.id> E-Mail : bps1211@bps.go.id