

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA KOTA PADANG **2021**



ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA KOTA PADANG 2021



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Padang 2021

ISBN: 978-602-0712-33-8

Nomor Publikasi: 13710.2119

Katalog: 1399013.1371

Ukuran Buku: 17.6 cm x 25 cm

Jumlah Halaman: xii+89 halaman

Naskah:

BPS Kota Padang

Penyunting:

BPS Kota Padang

Desain Kover:

BPS Kota Padang

Diterbitkan oleh:

© BPS Kota Padang

Dicetak oleh:

Badan Pusat Statistik Kota Padang

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

Tim Penyusun
Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data
BPS Kota Padang
2021

Pengarah : Alfianto, S.Kom., M.Kom.

Penanggung Jawab : Firlan, S.Si., M.Si.

Editor : Alfid Junaidy, S.E.

Penulis : Rizqa Putri Anhas, S.Tr.Stat

Desain Infografis : Rizqa Putri Anhas, 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 2021, 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 2021 salah satunya disajikan dalam publikasi dengan judul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2021” 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.

Padang, Desember 2021
Kepala BPS Kota Padang



Alfianto, S.Kom, M.Kom

Daftar Isi

Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	3
1.2. Tujuan dan Manfaat	4
1.3. Landasan Teori	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 2021	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..	31
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	32
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS.....	33
2.6. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	34
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	39

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. Gap Analysis Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS	49
4.3. 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
5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data	55
5.4. Kebutuhan Data menurut Sumber Data	56
5.5. Kebutuhan Data menurut Ragam Data	57
5.6. Ragam Data Statistik Sosial.....	58
5.7. Ragam Data Statistik Produksi	61
5.8. Ragam Data Statistik Distribusi	63
5.9. Ragam Data Statistik Produksi	66
5.10. Ragam Data Statistik IPDS	68
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data.....	73
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS	75
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS	77
Bab 7 Penutup	79
7.1. Kesimpulan.....	81
7.2. Saran	83
Daftar Pustaka.....	85
Lampiran.....	87

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 <i>Gap</i> per Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Padang	41
Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian per Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Padang	43
Tabel 3.3. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kota Padang 2021	46
Tabel 4.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kota Padang, 2021	50
Tabel 4. 2. Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) Pelayanan BPS di PST BPS Kota Padang Tahun 2021	50
Tabel 4. 3. Persentase Tingkat Kepuasan Secara Umum Konsumen PST BPS Kota Padang Tahun 2021	76
Tabel 6.1. Tingkat Kepuasan terhadap Kelengkapan, Akurasi, dan Kemutakhiran Data yang disajikan oleh PST BPS Kota Padang.....	76
Tabel 6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data	77

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 Kota Padang yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	25
Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Padang Berdasarkan Kelompok Umur.....	26
Gambar 2.3. Persentase Konsumen PST BPS Kota Padang Berdasarkan Jenis Kelamin	27
Gambar 2.4. Persentase Konsumen PST BPS Kota Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan	28
Gambar 2.5. Persentase Konsumen PST BPS Kota Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama.....	29
Gambar 2.6. Persentase Konsumen PST BPS Kota Padang Berdasarkan Instansi/Institusi.....	30
Gambar 2.7. Persentase Konsumen PST BPS Kota Padang Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan	31
Gambar 2.8. Persentase Konsumen PST BPS Kota Padang Menurut Jenis Layanan	32
Gambar 2.9. Persentase Konsumen PST BPS Kota Padang Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS	33
Gambar 2.10. Persentase Konsumen PST BPS Kota Padang Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	34
Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Padang.....	37
Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data BPS di PST BPS Kota Padang.....	38

Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data BPS di PST BPS Kota Padang.....	39
Gambar 3. 4. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data BPS di PST BPS Kota Padang.....	40
Gambar 3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> Pelayanan PST BPS Kota Padang	44
Gambar 5. 1. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah Penyedia Data dan Level Data.....	54
Gambar 5. 2. Persentase Pencarian Data menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang	55
Gambar 5. 3. Persentase Pencarian Data menurut Jenis Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang.....	56
Gambar 5. 4. Persentase Pencarian Data menurut Sumber Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang	57
Gambar 5. 5. Persentase Pencarian Data Menurut Ragam Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang	58
Gambar 5. 6. Persentase Pencarian Data Statistik Sosial menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang.....	59
Gambar 5. 7. Persentase Pencarian Data Statistik Sosial menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang.....	59
Gambar 5. 8. Persentase Pencarian Data Statistik Sosial menurut Perolehannya dari Penyedia Data BPS Kota Padang	60
Gambar 5. 9. Persentase Pencarian Data Statistik Sosial menurut Jenis Sumber Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang	61
Gambar 5. 10. Persentase Pencarian Data Statistik Produksi menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang	62
Gambar 5. 11. Persentase Pencarian Data Statistik Produksi menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang	62
Gambar 5. 12. Persentase Pencarian Data Statistik Produksi menurut Perolehannya dari Penyedia Data BPS Kota Padang.....	63

Gambar 5. 13. Persentase Pencarian Data Statistik Produksi menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang	64
Gambar 5. 14. Persentase Pencarian Data Statistik Produksi menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang	65
Gambar 5. 15. Persentase Pencarian Data Statistik Distribusi menurut Perolehannya dari Penyedia Data BPS Kota Padang.....	66
Gambar 5. 16. Persentase Pencarian Data Statistik Neraca menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang.....	66
Gambar 5. 17. Persentase Pencarian Data Statistik Neraca menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang	67
Gambar 5. 18. Persentase Pencarian Data Statistik Neraca menurut Perolehannya dari Penyedia Data BPS Kota Padang	68
Gambar 5. 19. Persentase Pencarian Data Statistik IPDS menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang.....	69
Gambar 5. 20. Persentase Pencarian Data Statistik IPDS menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang.....	70
Gambar 5. 21. Persentase Pencarian Data Statistik IPDS menurut Perolehannya dari Penyedia Data BPS Kota Padang	71
Gambar 6. 1. Persentase Tingkat Kepuasan Secara Umum Konsumen PST BPS Kota Padang Tahun 2021	76

BAB 1

Pendahuluan

Survei Kebutuhan Data

Mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik



Waktu : 1 Jan-31 Sep 2021

Pengumpulan Data

Metode : Pencacahan Manual dan Online dengan Cara Self Enumeration

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 2021, 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 2021 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2021 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 ke deputian 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 tau 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 2021 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 2021 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 2021 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

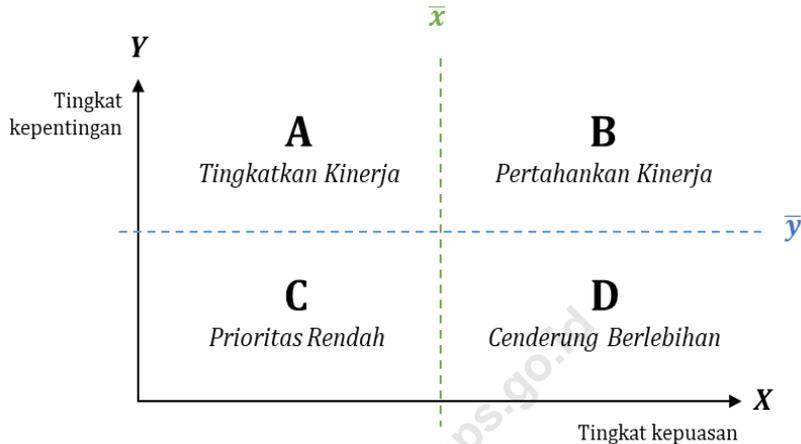
TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

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 SKD2021 pada periode pelaksanaan.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2021 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 2021 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 kemitakhiran 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, $\sum_{i=1}^{11} w_i = 1$ \bar{y}_i = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i $i = 1, 2, \dots, 11$</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>	

$IKK = \frac{IKK'}{skala\ maksimum\ penilaian} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$ <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 SKD2021.

Bab 2 Segmentasi Konsumen, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Kota Padang yang menjadi responden SKD 2021 berdasarkan Blok I VKD21.

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

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

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

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

Bab 7 Penutup, berisi kesimpulan hasil SKD 2021 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2022 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Kota Padang.

1.6. Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2021 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, BPS Provinsi, BPS Kabupaten/Kota 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. Sementara itu, pemenuhan sarana dan prasarana di BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota sudah cukup baik. Selain tersedianya sarana prasarana tersebut PST BPS pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota 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 2021

Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2021. 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 2021 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 2021. Pencapaian target pengumpulan SKD 2021 secara keseluruhan terpenuhi baik di BPS Pusat, BPS Provinsi, serta BPS Kabupaten Kota, dimana minimal responden yang diperoleh adalah sesuai dengan target yang ditetapkan.

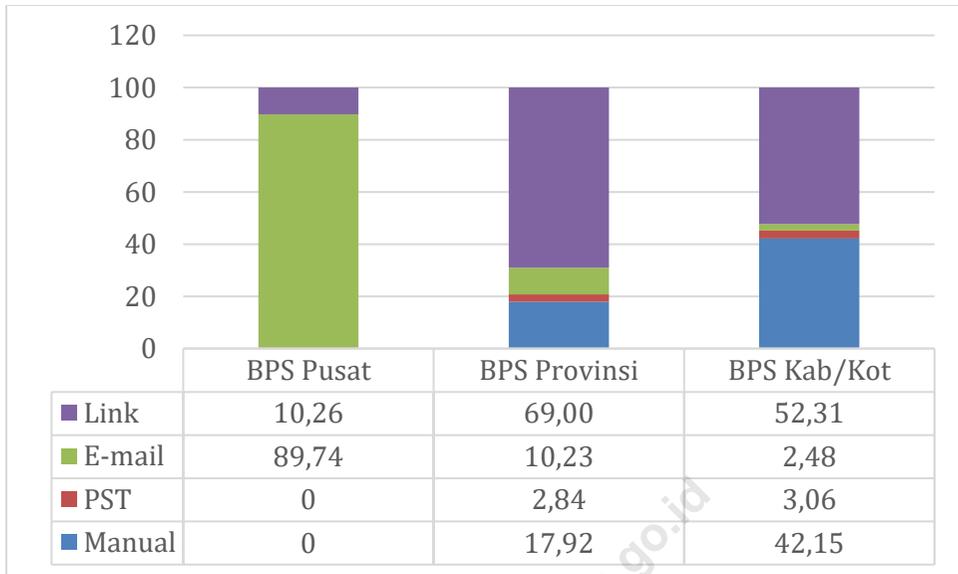
Berdasarkan metode pengumpulan data pada seluruh PST penyelenggara SKD metode CAWI lebih banyak digunakan, pada seluruh penyelenggara PST. Hal ini terkait dengan kondisi adaptasi kebiasaan baru yang diantaranya termasuk

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 2021 secara nasional didominasi dengan metode *link*, yaitu 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.

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

BAB 2

Segmentasi Konsumen



67,74%
Perempuan



48,39%
Pelajar/Mahasiswa



41,94%
Usia 16-25 Tahun

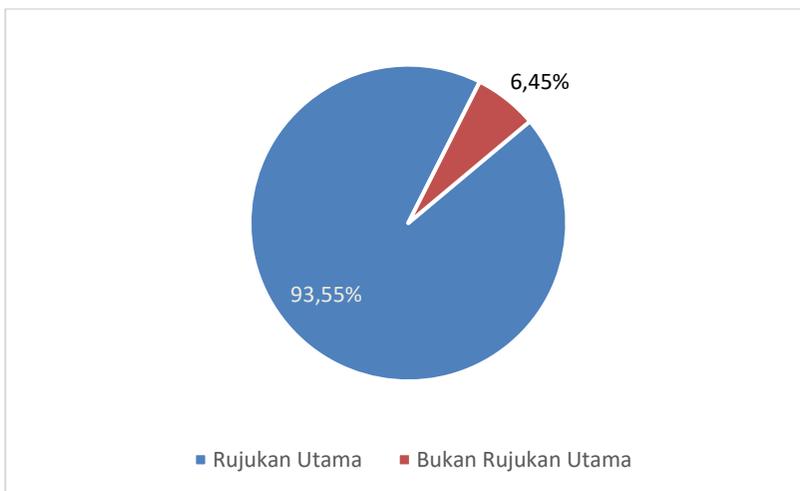


48,39%
Pemerintahan

2.1. Gambaran Umum Konsumen

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

Kecenderungan konsumen di PST BPS Kota Padang dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Padang menggunakan data BPS sebagai data utama bagi kegiatan yang dilakukan dengan persentase mencapai 94%. Sementara itu, 6% konsumen memanfaatkan data BPS bukan sebagai rujukan utama atau dapat dikatakan bahwa konsumen tersebut menggunakan data BPS hanya sebagai informasi pendukung kegiatan yang dilakukan.



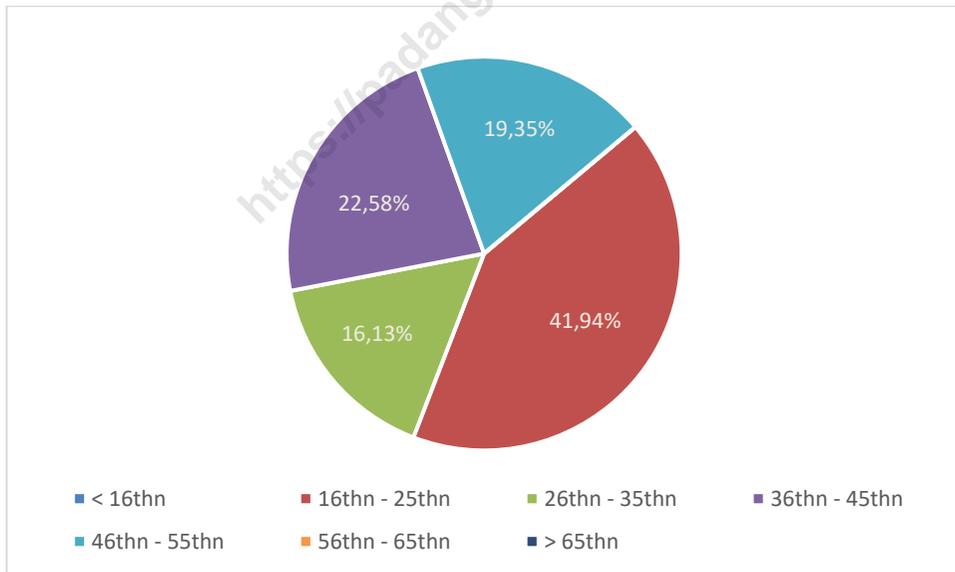
Gambar 2. 1. Persentase Konsumen di PST Kota Padang yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

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

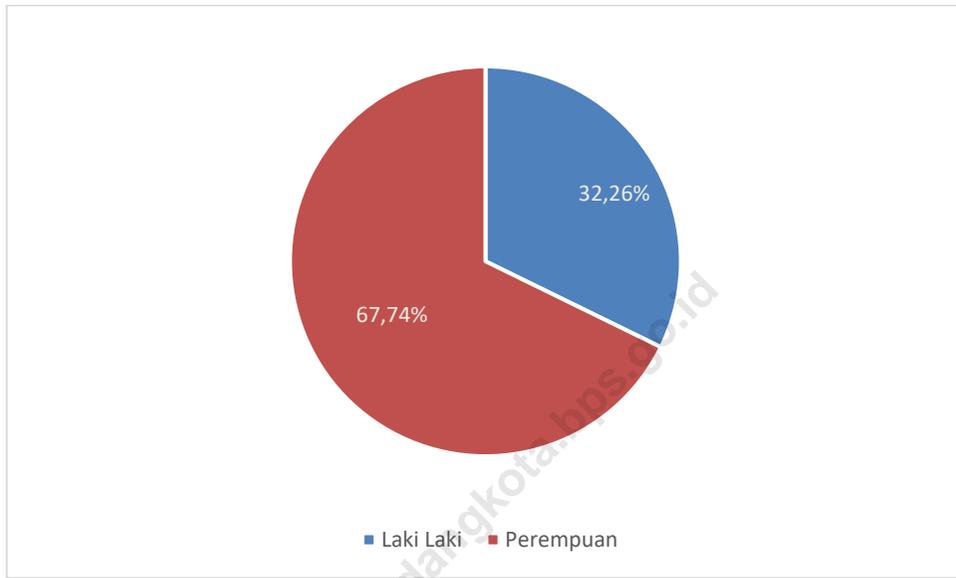
Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen dibagi menjadi lima kelompok umur. Pada Tahun 2021 konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 16-25 tahun (41,94%), disusul konsumen 36-45 tahun dan konsumen berumur 46-55 tahun (22,58% dan 19,35%), dan konsumen berumur 26-35 tahun (13,33%). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (16-55 tahun), yaitu orang-orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan suatu produk dan jasa. Sementara itu tidak ada konsumen pada kelompok umur lainnya yang tercatat menggunakan data dari PST BPS Kota Padang.



Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Padang Berdasarkan Kelompok Umur

Jenis Kelamin

Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen BPS menurut jenis kelamin. Pada Tahun konsumen PST BPS Kota Padang didominasi oleh Perempuan. Terdapat sebanyak 67,74% konsumen perempuan, 32,26% lainnya adalah konsumen laki-laki.



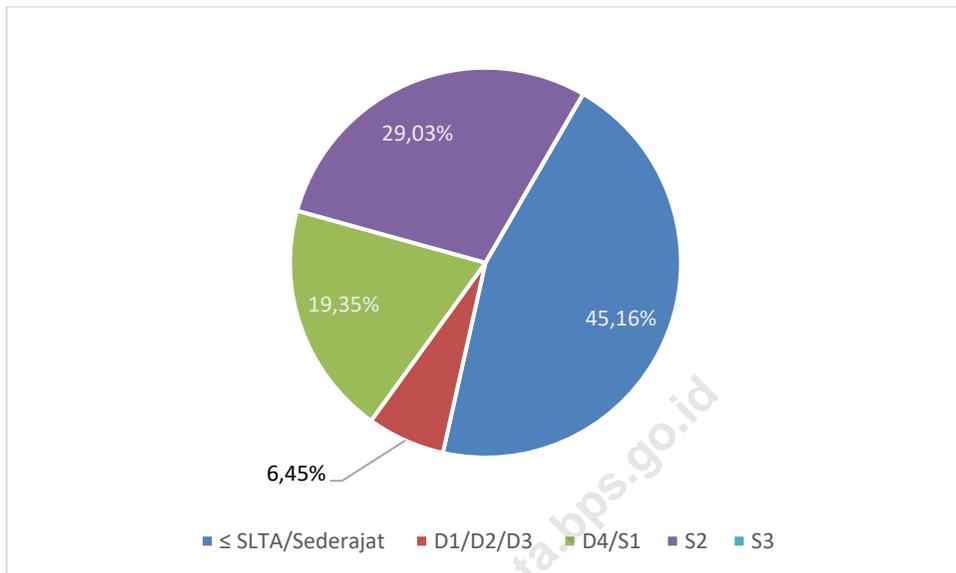
Gambar 2.3. Persentase Konsumen PST BPS Kota Padang Berdasarkan Jenis Kelamin

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 2020.

Karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi empat, yaitu \leq SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2 dan S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Kota Padang didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan \leq SLTA/Sederajat sebanyak 45,16%. Kemudian, konsumen dengan Pendidikan S2 sebanyak 29,03%. D4/S1 sebanyak 19,35% dan D1/D2/D3 dengan persentase sebesar 6,45%. Sementara itu, tidak

ada konsumen dengan Pendidikan akhir S3 yang berkunjung ke PST BPS Kota Padang.

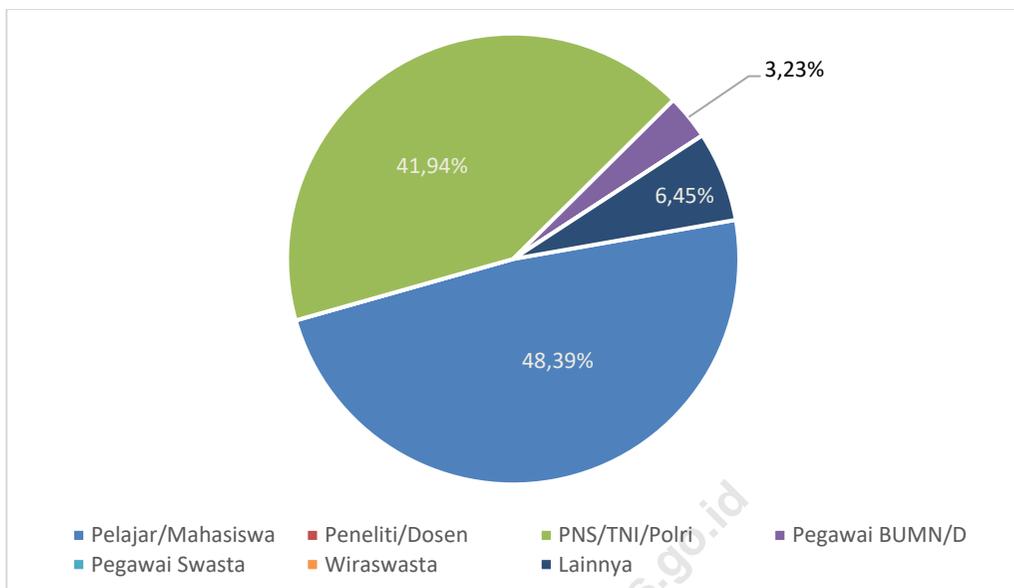


Gambar 2.4. Persentase Konsumen PST BPS Kota Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

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

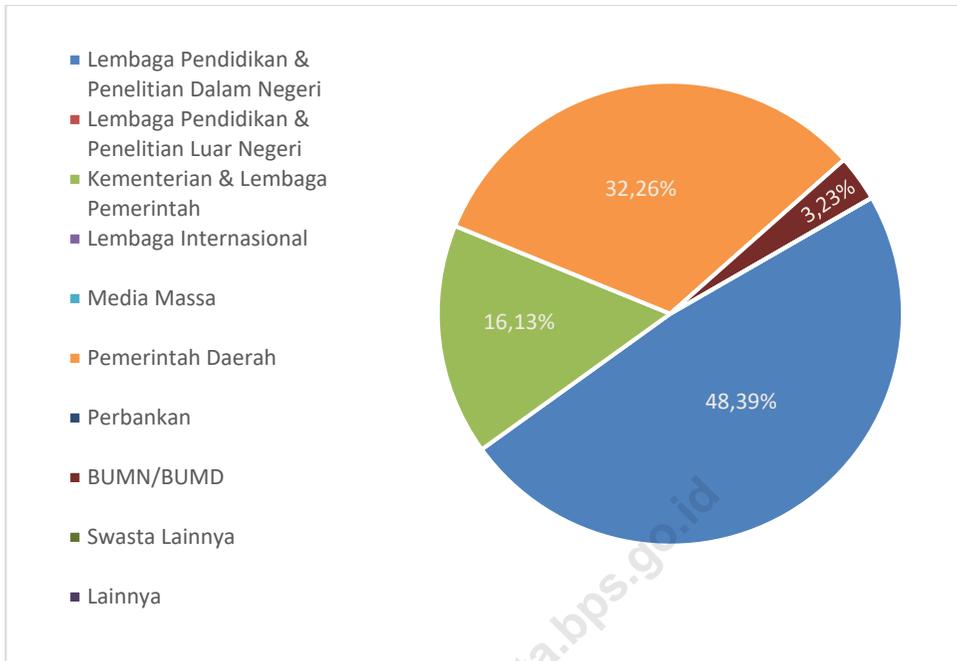
Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Padang adalah pelajar/mahasiswa (48,39%), PNS/TNI/Polri (41,49%), pekerjaan utama lainnya (6,45%) dan Pegawai BUMN/D (3,23%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai Peneliti/Dosen, Wiraswasta, dan pegawai swasta tidak pernah berkunjung ke PST BPS Kota Padang selama Tahun 2021.



Gambar 2.5. Persentase Konsumen PST BPS Kota Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama

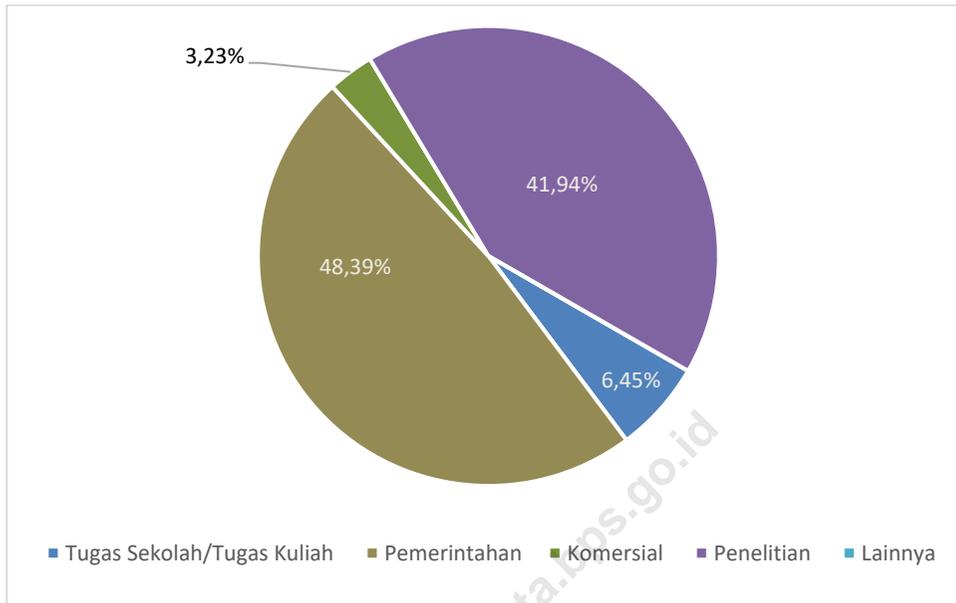
Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2021 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Padang berasal dari Lembaga Pendidikan & penelitian dalam negeri (48,39%). Pada posisi kedua, yaitu pemerintah daerah dengan persentase sebesar 32,26%. Kemudian Kementrian & Lembaga Pemerintah sebesar 16,13%. Serta BUMN/D 3,23%.



Gambar 2.6. Persentase Konsumen PST BPS Kota Padang Berdasarkan Instansi/Institusi

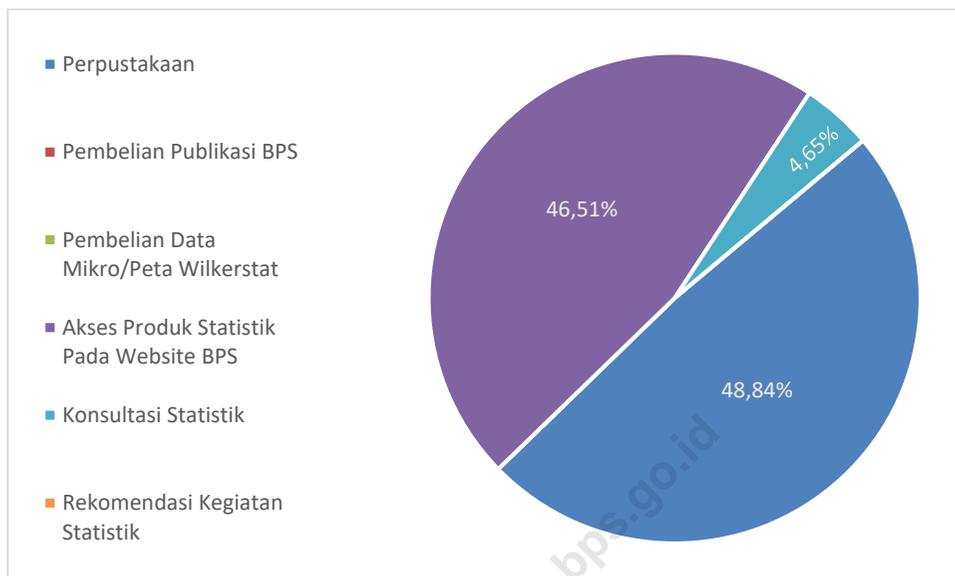
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan



Gambar 2.7. Persentase Konsumen PST BPS Kota Padang Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Hasil SKD 2021 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan BPS terdiri atas lima jenis, yaitu untuk tugas sekolah/tugas kuliah, penelitian, pemerintah, komersial dan lainnya. Berdasarkan Gambar 2.7, hasil SKD 2021 menunjukkan bahwa sebagian besar pemanfaatan hasil kunjungan di PST BPS Kota Padang adalah untuk Pemerintah (48,39%). Penelitian dan Tugas Sekolah/Tugas Kuliah menempati posisi kedua dan ketiga, dengan persentase masing-masing sebesar 41,94% dan 6,45%. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan yang paling sedikit adalah untuk komersial sebesar 3,23%.

2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

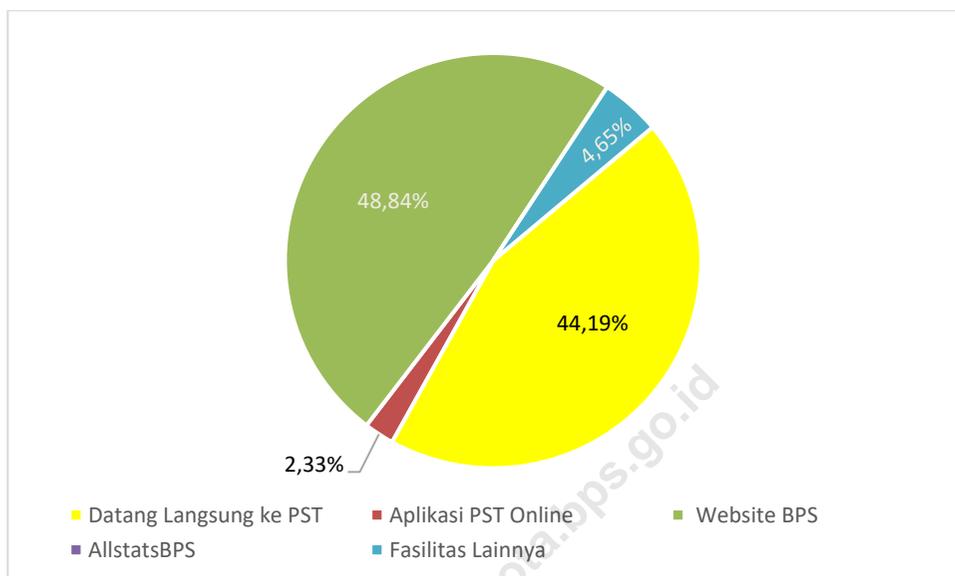


Gambar 2.8. Persentase Konsumen PST BPS Kota Padang Menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai badan publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut adalah perpustakaan tercetak, perpustakaan digital, penjualan buku, data mikro/peta *digital/softcopy* publikasi, konsultasi data statistik, serta layanan konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kota Padang oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang dilakukan oleh konsumen adalah perpustakaan (48,84%), akses produk statistic pada website BPS (46,51%), dan konsultasi statistik (4,65%).

2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

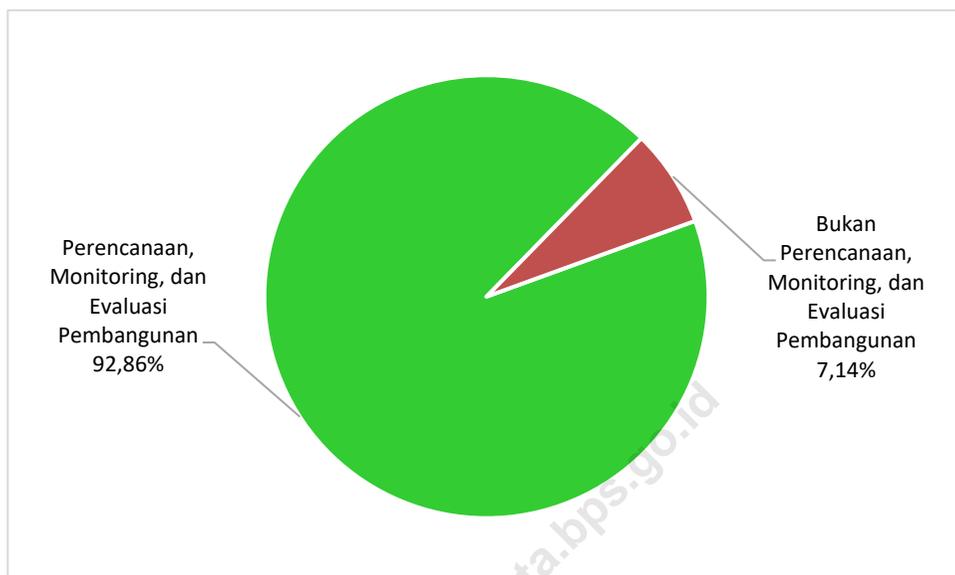


Gambar 2.9. Persentase Konsumen PST BPS Kota Padang Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

Pada saat melakukan SKD 2021, ditanyakan pula mengenai fasilitas utama yang digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS. Fasilitas tersebut adalah *website*, telepon/*faximile*, *e-mail*, surat, berkunjung langsung ke PST/perpustakaan BPS, layanan statistik online, dan fasilitas lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Padang mendapatkan data melalui website BPS (48,84%) serta datang langsung ke PST BPS Kota Padang (44,19%), kemudian melalui fasilitas lainnya (4,65%) dan aplikasi PST online (2,23%).

2.6. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan



Gambar 2.10. Persentase Konsumen PST BPS Kota Padang Penggunaan DataBPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Sesuai dengan Renstra Badan Pusat Statistik (BPS) yang berpedoman pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional, salah satu tujuan BPS adalah untuk menyediakan data yang digunakan untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan.

Persentase penggunaan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan dapat dilihat pada gambar 2.10. Berdasarkan gambar tersebut, diketahui bahwa sebanyak 92,86% konsumen K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan.

BAB 3

Analisis Kepuasan Layanan

IKK 90,27

Indeks Kepuasan Konsumen

Kualitas pelayanan
PST BPS Kota Padang
termasuk kategori
sangat baik (skala 100)

90,27%

Akses Data BPS

91,96%

Pelayanan BPS

91,96%

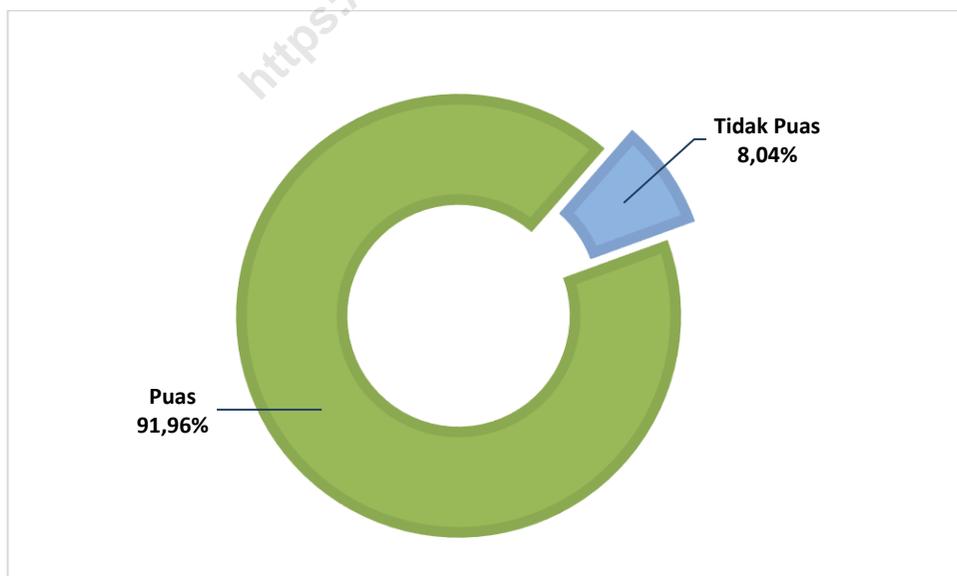
**Sarana & Prasarana
BPS**



Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kota Padang terhadap pelayanan PST BPS Kota Padang 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, 91,96% konsumen merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kota Padang sesuai hasil Survei Kebutuhan Data (SKD) 2021. Sementara itu masih ada 8,04% lainnya konsumen yang tidak puas dengan pelayanan PST BPS Kota Padang.

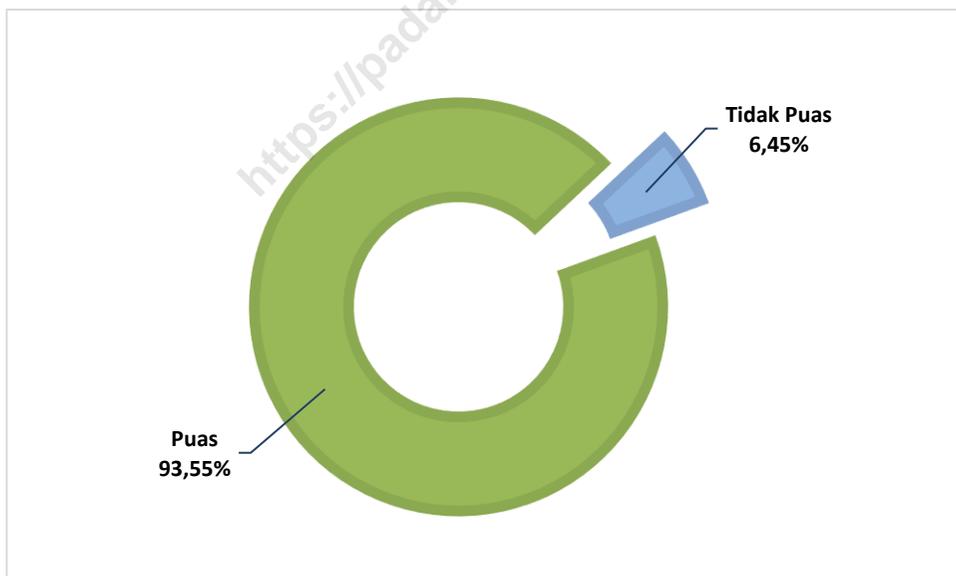


Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Padang

3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

Tingkat kepuasan konsumen PST terhadap akses data perlu diperhatikan. Hal ini dikarenakan apabila tingkat kepuasan tinggi maka dapat diartikan bahwa akses terhadap data BPS dapat dilakukan dengan mudah tanpa kendala. Sebaliknya saat tingkat kepuasan rendah maka perlu diperhatikan hal-hal yang mungkin memengaruhi seperti: user interface PST online yang kurang baik, kurangkannya sosialisai mengenai publikasi BPS, sulitnya prosedur untuk mendapatkan data mikro, kesulitan sinyal, serta berbagai alasan lainnya.

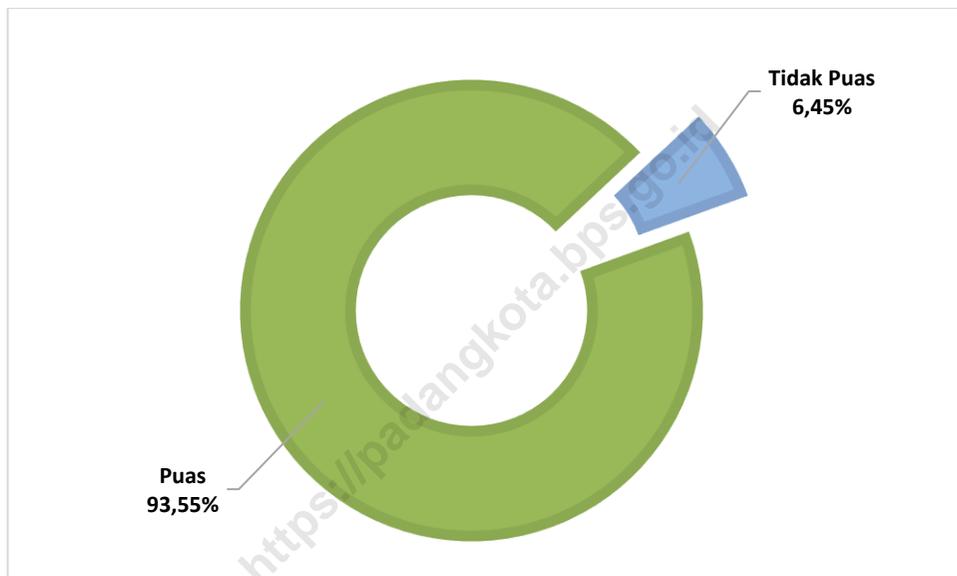
Berdasarkan gambar 3.2 dapat dilihat bahwa konsumen PST BPS Kota Padang yang puas terhadap akses data BPS sebesar 93,55%. Maka dengan begitu dapat disimpulkan bahwa akses terhadap data BPS sudah sangat mudah walaupun masih terdapat 6,45% konsumen lainnya yang merasa belum puas dengan akses data BPS Kota Padang.



Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data BPS di PST BPS Kota Padang

3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Tingkat kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana PST BPS juga penting untuk mengukur keberhasilan pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.3, sebanyak 93,55% konsumen data yang menjadi responden SKD 2021 merasa puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana PST BPS Kota Padang. Namun masih terdapat 6,45% konsumen lainnya yang belum merasa puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana PST BPS Kota Padang saat ini.

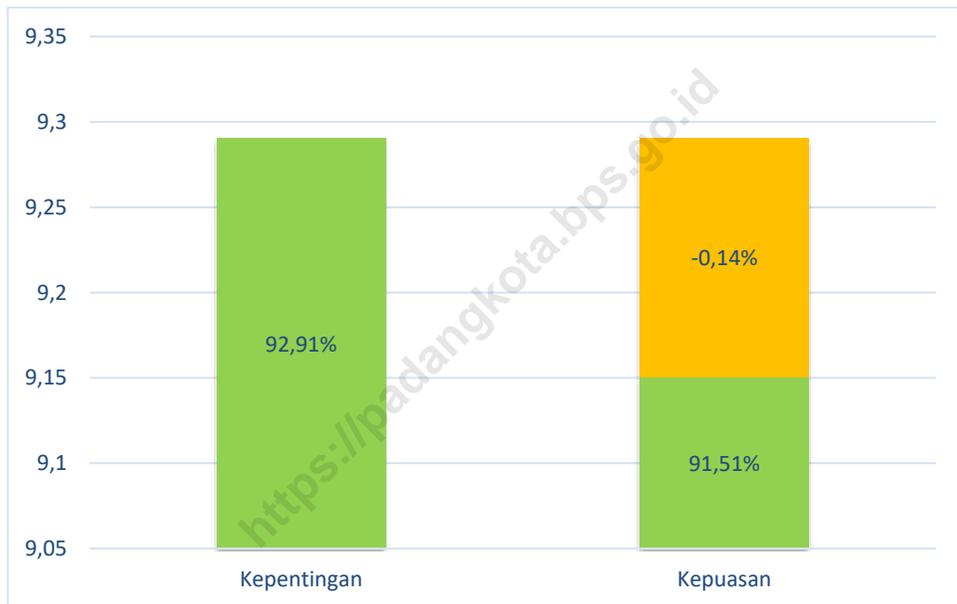


Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data BPS di PST BPS Kota Padang

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 Kota Padang yang memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap pelayanan BPS Kota Padang.

Gap analysis menganalisis kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kota Padang. Berdasarkan nilai *gap analysis* upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4, *gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS sebesar -0,14%. Artinya, pelayanan BPS sudah memuaskan konsumen, namun kepuasan tersebut belum sesuai dengan harapan konsumen.



Gambar 3. 4. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data BPS di PST BPS Kota Padang

Tabel 3.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan *Gap* per Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Padang

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	GAP
1.	Dipenuhinya persyaratan pelayanan yang ditetapkan	9,03	9,13	0,1
2.	Kemudahan prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan	9,23	9,03	-0,19
3.	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan	9,19	9,29	0,1
4.	Kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan	8,81	9,13	0,32
5.	Produk pelayanan yang diterima	9,16	9	-0,16
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9,26	9,13	-0,13
7.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	9,29	9,13	-0,16
8.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan merespon dengan baik	9,42	9,23	-0,19
9.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online memberikan informasi yang jelas	9,32	9,23	-0,1
10.	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui	9,16	9,1	-0,06
11.	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	10	8	-2
12.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	9,26	9,35	0,1
13.	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan	9,39	9,48	0,1
14.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,42	9,48	0,06
15.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,42	9,55	0,13

Tabel 3.1. menjelaskan tingkat kepuasan, tingkat kepentingan, dan *gap* dari responden menurut atribut pelayanan. Dari tabel tersebut atribut Proses penanganan pengaduan PST memiliki *gap* paling jauh yaitu sebesar -2. Hal itu berarti kepuasan konsumen terhadap proses penanganan pengaduan (data) oleh PST BPS Kota Padang masih cukup jauh dari kepentingan yang diharapkan. Sedangkan atribut keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui dan tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan memiliki *gap* yang paling kecil antara kepentingan dan kepuasan. Atribut tidak ada pungli dalam pelayanan melebihi apa

yang diharapkan oleh konsumen. Hal ini menjelaskan bahwa atribut tersebut sudah hampir sesuai dengan kepentingan yang diharapkan.

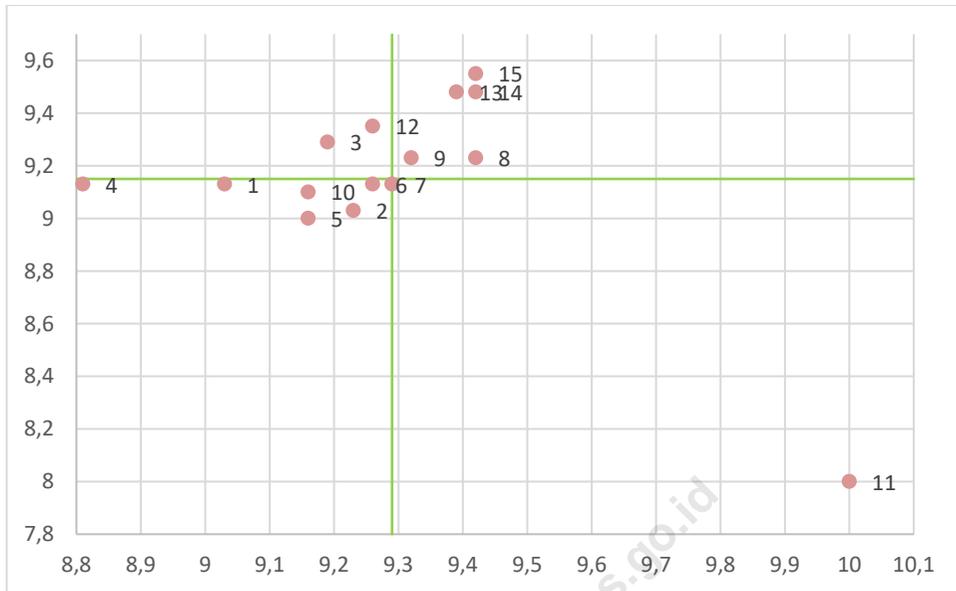
3.5. *Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan BPS*

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS berdasarkan atribut pelayanan serta prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kota Padang. IPA menganalisis persentase tingkat kesesuaian setiap atribut 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. Maka dari itu, prioritas perbaikan kinerja pelayanan yang harus dilakukan oleh PST BPS Pusat dapat dianalisis.

Tabel 5.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Dari tabel tersebut atribut yang memiliki tingkat kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan persentase tingkat kesesuaian 103,66%. Sedangkan atribut proses penanganan pengaduan PST memiliki tingkat kesesuaian paling rendah yaitu 80%.

Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian per Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Padang

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Kesesuaian
1.	Dipenuhinya persyaratan pelayanan yang ditetapkan	9,03	9,13	101,07
2.	Kemudahan prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan	9,23	9,03	97,9
3.	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan	9,19	9,29	101,05
4.	Kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan	8,81	9,13	103,66
5.	Produk pelayanan yang diterima	9,16	9	98,24
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9,26	9,13	98,61
7.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	9,29	9,13	98,26
8.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan merespon dengan baik	9,42	9,23	97,94
9.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online memberikan informasi yang jelas	9,32	9,23	98,96
10.	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui	9,16	9,1	99,3
11.	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	10	8	80
12.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	9,26	9,35	101,04
13.	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan	9,39	9,48	101,03
14.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,42	9,48	100,68
15.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,42	9,55	101,37



Keterangan:

1. Dipenuhinya persyaratan pelayanan yang ditetapkan
2. Kemudahan prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan
3. Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan
4. Kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan
5. Produk pelayanan yang diterima
6. Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan
7. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan
8. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan merespon dengan baik
9. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online memberikan informasi yang jelas
10. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui
11. Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.
12. Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.
13. Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan
14. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan
15. Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan

Gambar 3.5. *Importance and Performance Analysis* Pelayanan PST BPS Kota Padang

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 Kota Padang adalah kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan dan tidak adanya diskriminasi dalam pelayanan.

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 5.4, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kota Padang adalah:

1. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan merespon dengan baik;
2. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online memberikan informasi yang jelas;
3. Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan;
4. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan;
5. Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.

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 5.4, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Kota Padang adalah:

1. Dipenuhinya persyaratan pelayanan yang ditetapkan
2. Kemudahan prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan
3. Kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan
4. Produk pelayanan yang diterima
5. Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan
6. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan
7. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui

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 5.4, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Kota Padang adalah proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.

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 Kota Padang. IKK hasil SKD 2020 ialah 91,43%. IKK yang dihasilkan dari Survei Kebutuhan Data (SKD) 2020 dihitung dengan metode berbeda dari SKD tahun sebelumnya. Pada SKD 2020, IKK diperoleh dengan menghitung tingkat kepuasan dikali dengan penimbang yang didapat dari tingkat kepentingan. Angka IKK dengan metode yang diterapkan pada SKD 2020 ini memiliki kisaran nilai minimum 25 dan maksimal 100.

Tabel 3.3. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kota Padang 2021

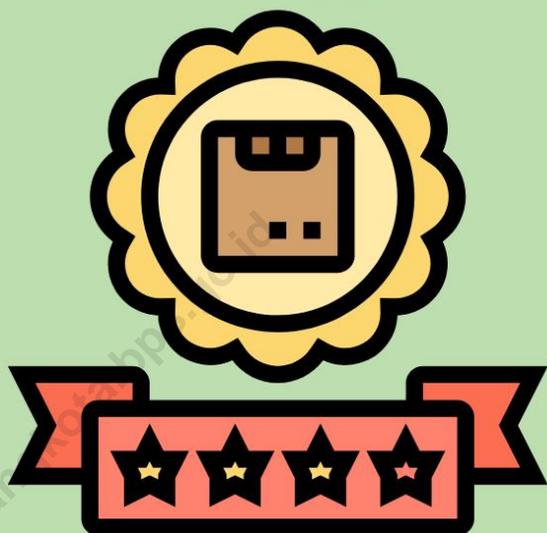
Kode Daerah	Nama Daerah	IKK
1371	PADANG	90,27

Berdasarkan Gambar 3.3, dapat dilihat bahwa IKK BPS Kota Padang tahun 2020 sebesar 90,27. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BPS Kota Padang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen data.

BAB 4

Analisis Persepsi Anti Korupsi

Perilaku Anti
Korupsi Telah
Diterapkan dalam
Pelayanan PST BPS
Kota Padang



IPAK

94,68

Indeks Persepsi Anti Korupsi



Pada bab ini diuraikan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan Kota Padang. 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

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

Penerapan perilaku anti korupsi merujuk pada persentase konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan *gap analysis*. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kota Padang yang memberikan penilaian puas hingga sangat puas dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS.

Gap masing-masing atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat dalam Tabel 4.1. Berdasarkan tabel tersebut, terlihat semua atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi memiliki nilai gap positif.

Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja dari semua atribut sudah melampaui harapan konsumen di PST BPS Kota Padang.

Tabel 4.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kota Padang, 2021

No.	Atribut Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	Gap
1.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	9,26	9,35	0,1
2.	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan	9,39	9,48	0,1
3.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,42	9,48	0,06
4.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,42	9,55	0,13

4.3. 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. IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kota Padang pada tahun 2020 sebesar 94,68. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kota Padang.

Tabel 4. 2. Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) Pelayanan BPS di PST BPS Kota Padang Tahun 2021

Kode Daerah	Nama Daerah	IPAK
1371	PADANG	94,68

BAB 5

Analisis Kebutuhan Data

1

SOSIAL

Jenis Data yang Paling Banyak
Dicari Menurut Ragam Statistik

2

IPDS

Jenis Data yang Paling Banyak
Dicari Menurut Ragam Statistik

3

NAS

Jenis Data yang Paling Banyak
Dicari Menurut Ragam Statistik

SKD 2021, 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.

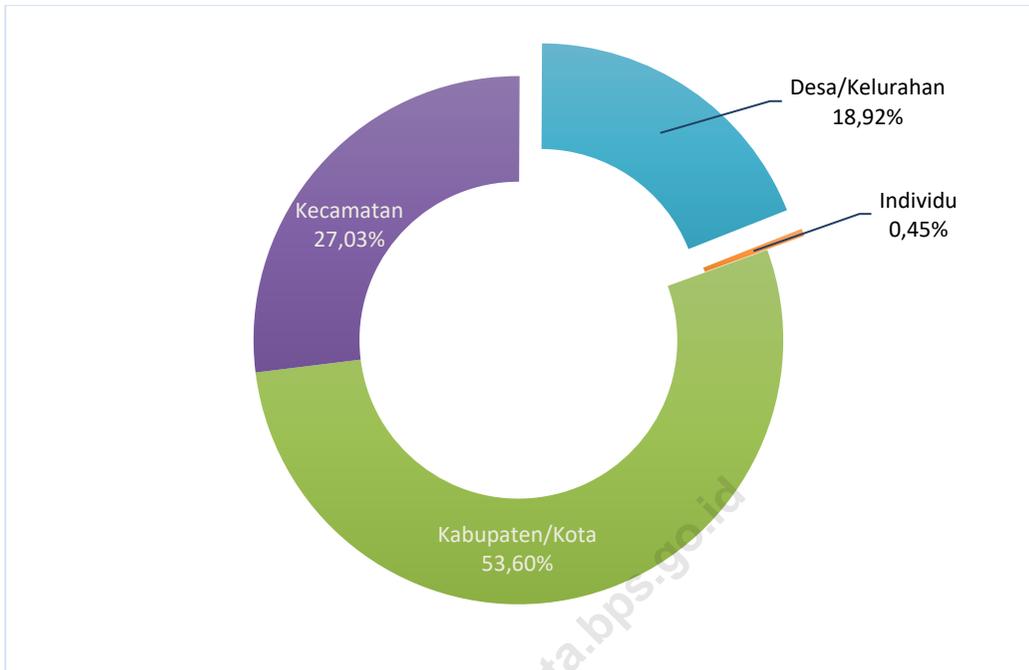
Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kota Padang dan wilayah penyedia data BPS Kota Padang. Wilayah PST BPS Kota Padang digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kota Padang. Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Kota Padang digunakan untuk menganalisis perolehan konsumen terhadap data yang dihasilkan oleh BPS Kota Padang. 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 Menurut Level Data

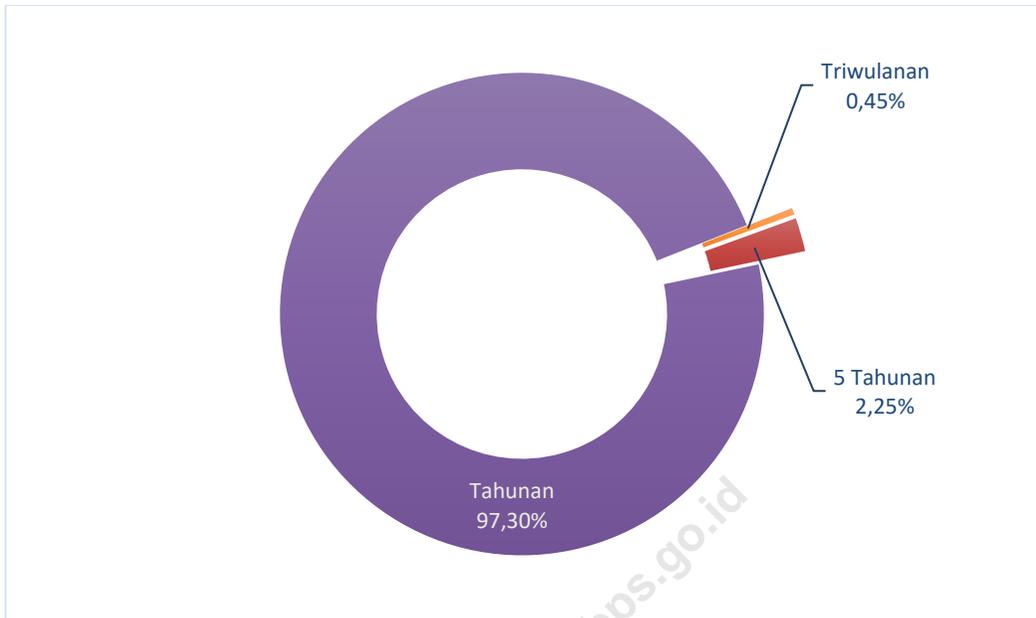
Dari hasil SKD 2021, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dicari oleh konsumen. Data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kota Padang pada Tahun 2021 terdiri dari level Kabupaten/Kota (53,60%), Kecamatan (27,03%), Desa/Kelurahan (18,92%), dan individu (04,5%).



Gambar 5. 1. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah Penyedia Data dan Level Data

5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data

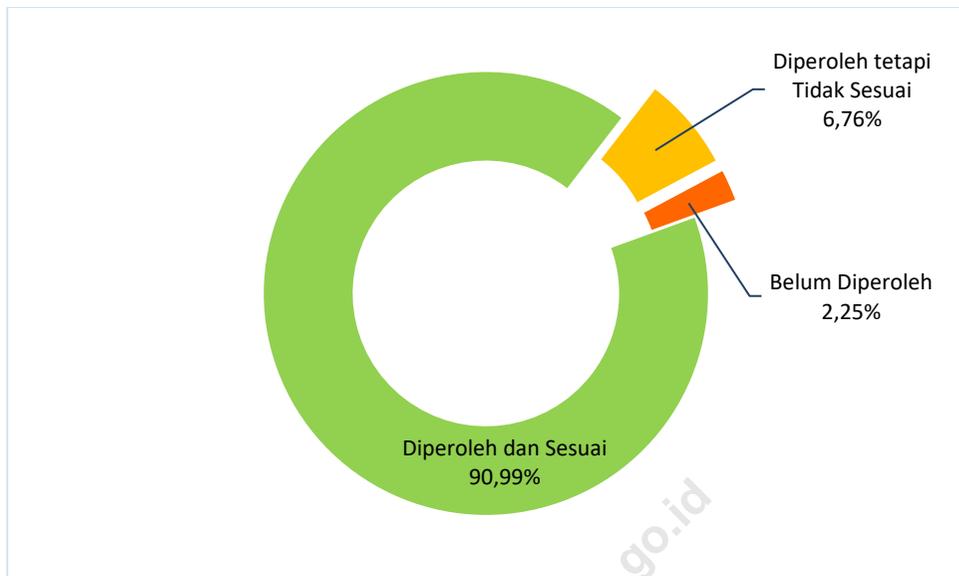
Jenis data yang dicari oleh pengguna dapat dibedakan menurut periode data. Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari oleh konsumen PST BPS Kota Padang. Sebanyak 97,30% konsumen mencari data dengan periode tahunan. Sementara itu, hanya 2,25% konsumen yang mencari data dengan periode 5 tahunan dan 0,45% lainnya mencari data triwulanan.



Gambar 5. 2. Persentase Pencarian Data menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang

5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data

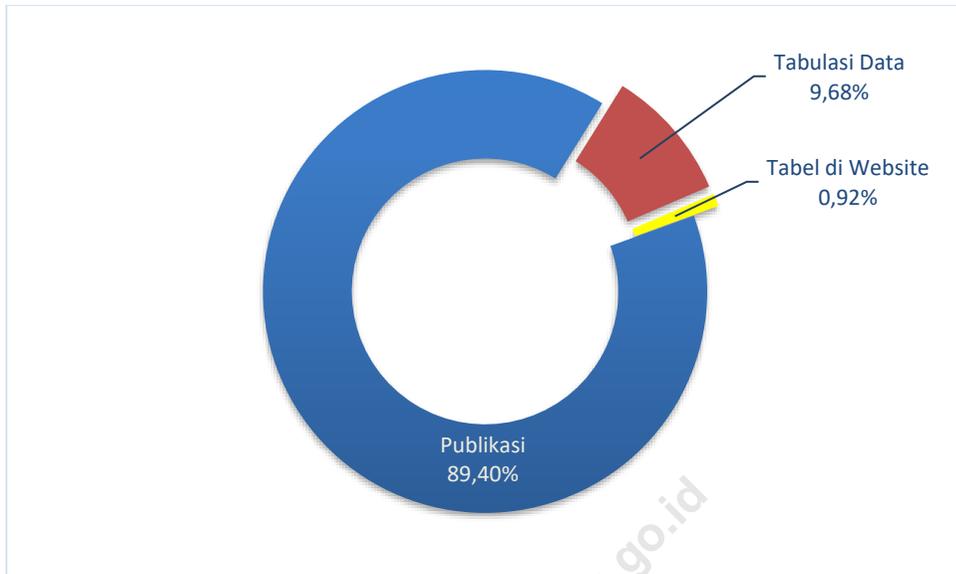
Pada SKD 2021, ditanyakan mengenai perolehan data konsumen PST BPS Kota Padang. Berdasarkan Gambar 5.4 dari seluruh orang-data yang mencari data dari penyedia data BPS Kota Padang, 90,99% memperoleh data sesuai dengan yang dicari, 6,76% berhasil memperoleh data yang dicari namun tidak sesuai dengan yang diinginkan, serta 2,25% konsumen data belum berhasil memperoleh data yang dicari.



Gambar 5. 3. Persentase Pencarian Data menurut Jenis Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang

5.4. Kebutuhan Data menurut Sumber Data

Dalam menyediakan data, BPS menyajikan berbagai jenis sumber data, yaitu publikasi, tabulasi data, serta table di website. Publikasi yang disajikan berbentuk *softcopy* dan *hardcopy* yang tersedia di PST *offline* BPS Kota Padang. Gambar 5.5 menyajikan persentase perolehan data berdasarkan jenis sumber data. Berdasarkan Gambar tersebut, dari 31 orang-data, jenis sumber data yang paling banyak diperoleh konsumen pada penyedia data BPS Kota Padang ialah publikasi (89,40%). Sumber data lainnya seperti tabulasi data dan tabel di website hanya diakses oleh masing-masing 9,68% dan 0,92% konsumen.

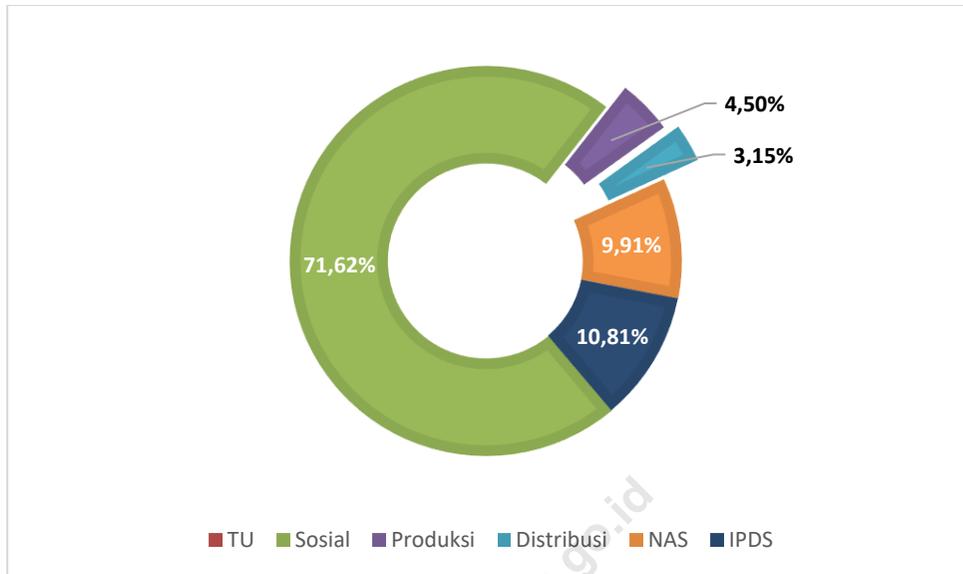


Gambar 5. 4. Persentase Pencarian Data menurut Sumber Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang

5.5. Kebutuhan Data menurut Ragam Data

Jenis data yang dibahas merupakan rincian data yang dicari oleh setiap konsumen. Jenis data akan dibahas menurut kelompok ke deputian (ragam data) yang terdapat di BPS Kota Padang. Ragam data dibagi menjadi enam jenis, yaitu ragam data statistik sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik. Adapun pencarian jenis data yang dibahas pada bagian ini hanya mencakup wilayah penyedia data BPS Kota Padang.

Gambar 4.3 menjelaskan persentase pencarian data dari penyedia data BPS Kota Padang menurut ragam data. Jumlah pencarian data di wilayah PST BPS Kota Padang adalah 222 orang-data. Dari jumlah tersebut, 71,62% merupakan pencarian data pada ragam data sosial. Selanjutnya, 10,81% merupakan pencarian data pada ragam data IPDS. Kemudian ragam data Neraca dan Analisis Statistik sebanyak 9,91%, ragam data produksi dan distribusi berturut-turut sebesar 3,15% dan 4,50%.

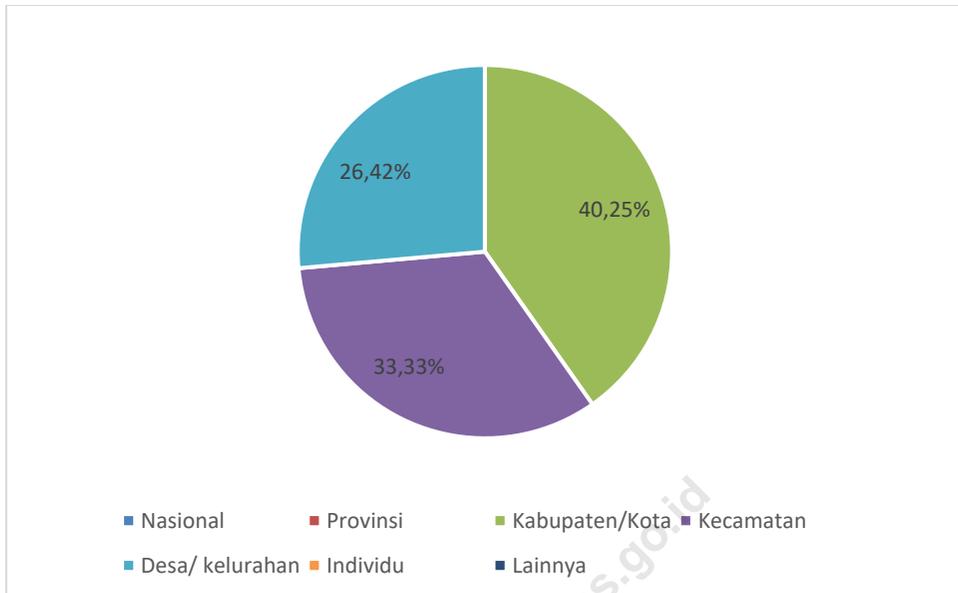


Gambar 5. 5. Persentase Pencarian Data Menurut Ragam Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang

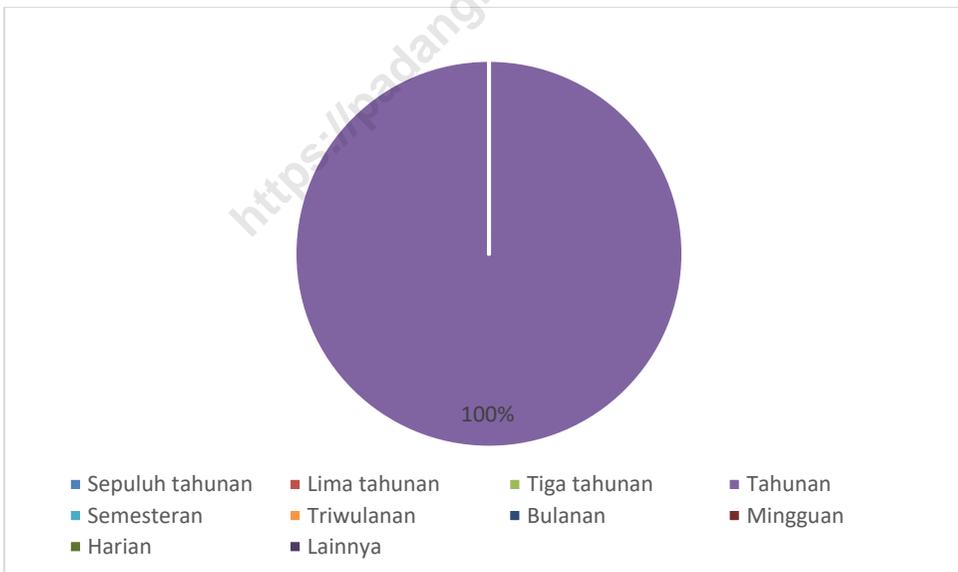
5.6. Ragam Data Statistik Sosial

Data statistik sosial merupakan ragam data yang paling banyak dicari konsumen. Berdasarkan gambar 5.5 sebanyak 71,62% orang-data mencari data statistik sosial dari penyedia data BPS Kota Padang dalam SKD 2021. Pencarian data statistik sosial dapat dikaji lebih lanjut menurut level data, periode data, serta sumber data yang digunakan untuk memperoleh data.

Pencarian ragam data statistik sosial menurut level data dapat dilihat pada Gambar 5.6. level data statistik sosial yang mendominasi pencarian adalah level kabupaten/kota yang dengan persentase sebesar 40,25%. Jika dilihat dari periode data, 100% orang-data mencari data ragam sosial dengan periode data tahunan. Angka tersebut sangat jauh selisihnya dari periode – periode data lain.

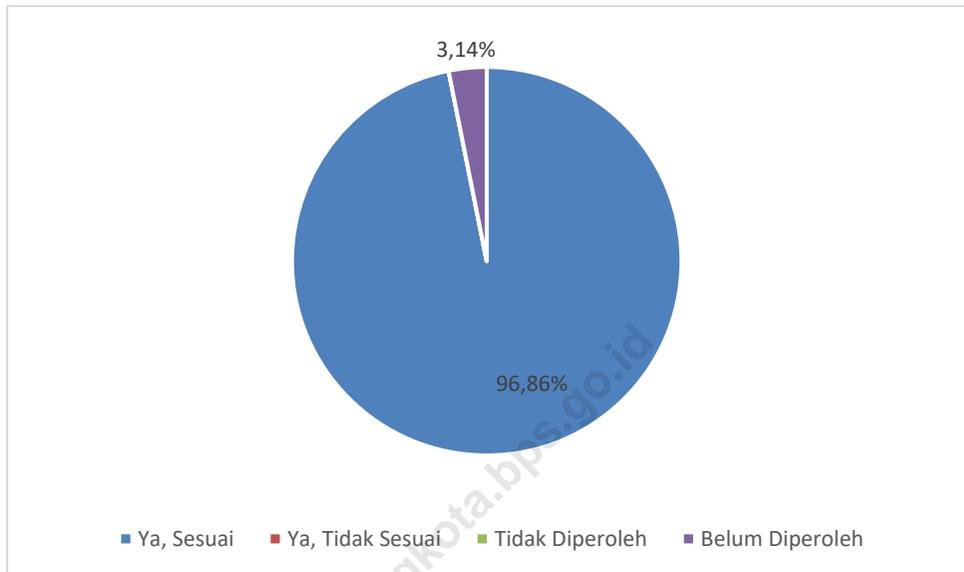


Gambar 5. 6. Persentase Pencarian Data Statistik Sosial menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang



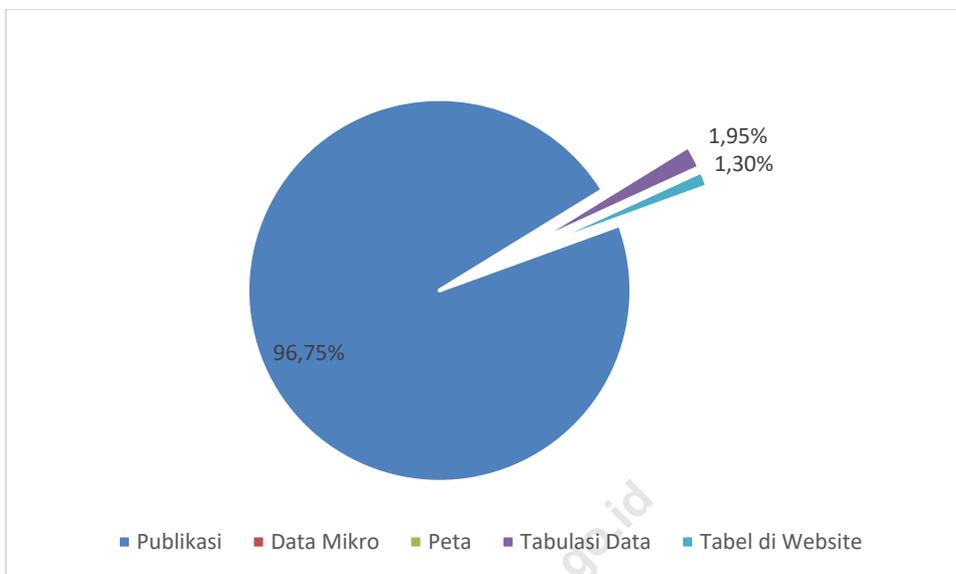
Gambar 5. 7. Persentase Pencarian Data Statistik Sosial menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang

Berdasarkan Gambar 5.8., dari seluruh orang-data yang mencari data statistik sosial dari penyedia data BPS Kota Padang, 96,86% memperoleh data sesuai dengan yang dicari, 3,14% belum memperoleh data yang dicari.



Gambar 5. 8. Persentase Pencarian Data Statistik Sosial menurut Perolehannya dari Penyedia Data BPS Kota Padang

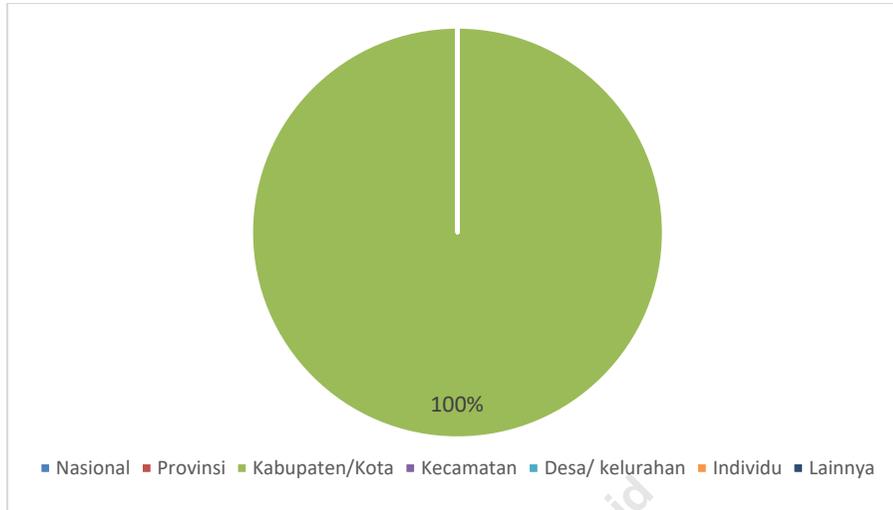
Sumber data yang paling sering digunakan untuk memperoleh data statistik sosial adalah publikasi, sebanyak 96,75% konsumen mengakses data menggunakan fitur tersebut. Sementara itu 3,25% lainnya mengakses data melalui tabulasi data dan tabel di *website*.



Gambar 5. 9. Persentase Pencarian Data Statistik Sosial menurut Jenis Sumber Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang

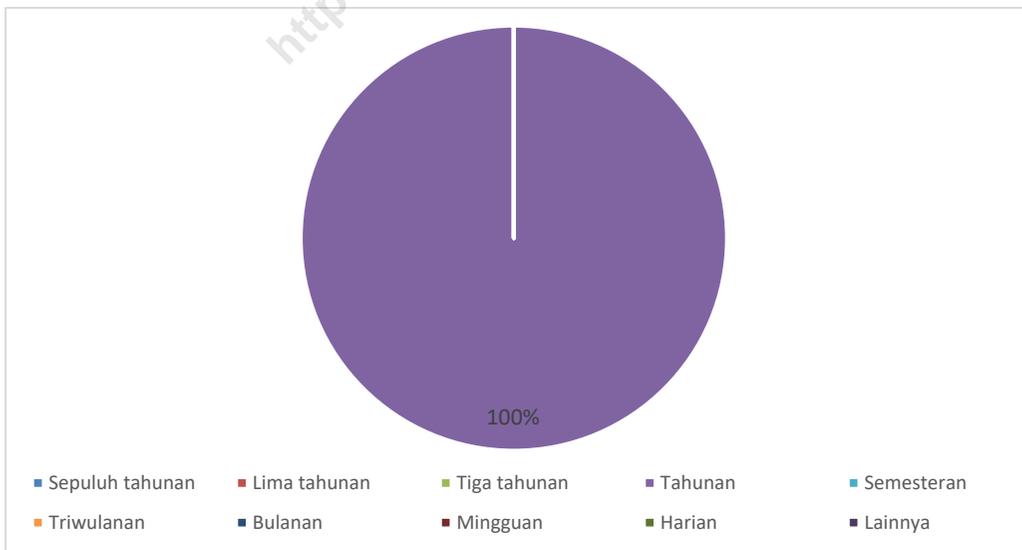
5.7. Ragam Data Statistik Produksi

Dalam SKD 2021, data statistik produksi yang dihasilkan oleh BPS Kota Padang dicari oleh 4,50 % orang-data. Pencarian data statistik produksi dapat dikaji lebih lanjut menurut level data, periode data, serta sumber data yang digunakan untuk memperoleh data.



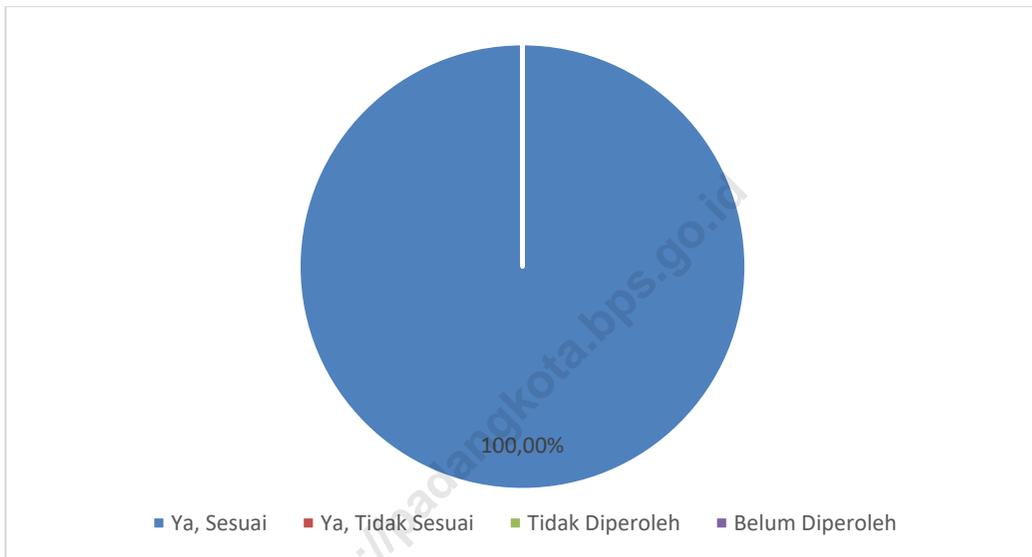
Gambar 5. 10. Persentase Pencarian Data Statistik Produksi menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang

Pencarian ragam data statistik produksi menurut level data dapat dilihat pada Gambar 5.10. level data statistik produksi yang paling banyak dicari adalah level data kabupaten/kota yaitu sebesar 100%. Hal ini dikarenakan data produksi lebih akurat untuk menghasilkan data level kota, dan tingkat error untuk level desa/kelurahannya lebih tinggi.



Gambar 5. 11. Persentase Pencarian Data Statistik Produksi menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang

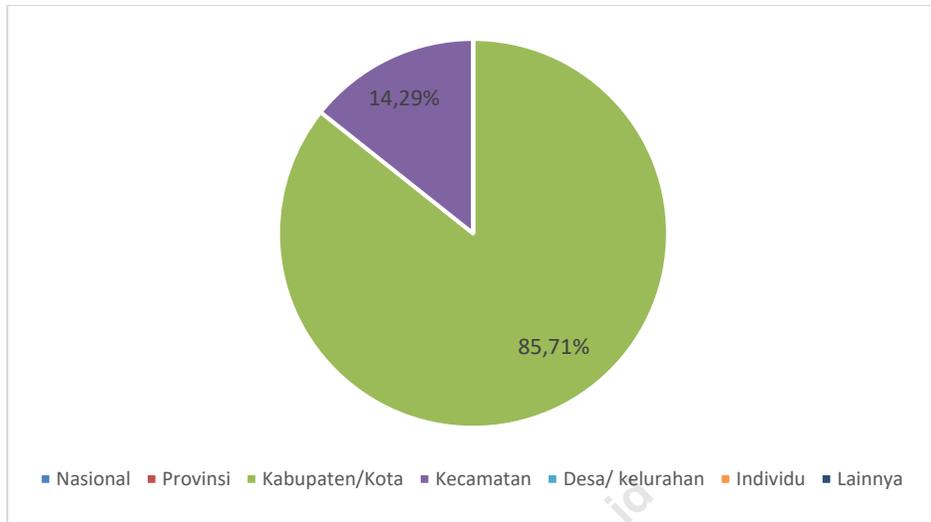
Gambar 5.11 menunjukkan pencarian data statistik produksi dilihat dari periode data. Periode data yang paling banyak dicari konsumen PST BPS Kota Padang mencari data produksi pada periode tahunan yaitu 100%. Berdasarkan Gambar 5.12, dari seluruh orang-data yang mencari data statistik 100% konsumen memperoleh data sesuai dengan yang dicari.



Gambar 5. 12. Persentase Pencarian Data Statistik Produksi menurut Perolehannya dari Penyedia Data BPS Kota Padang

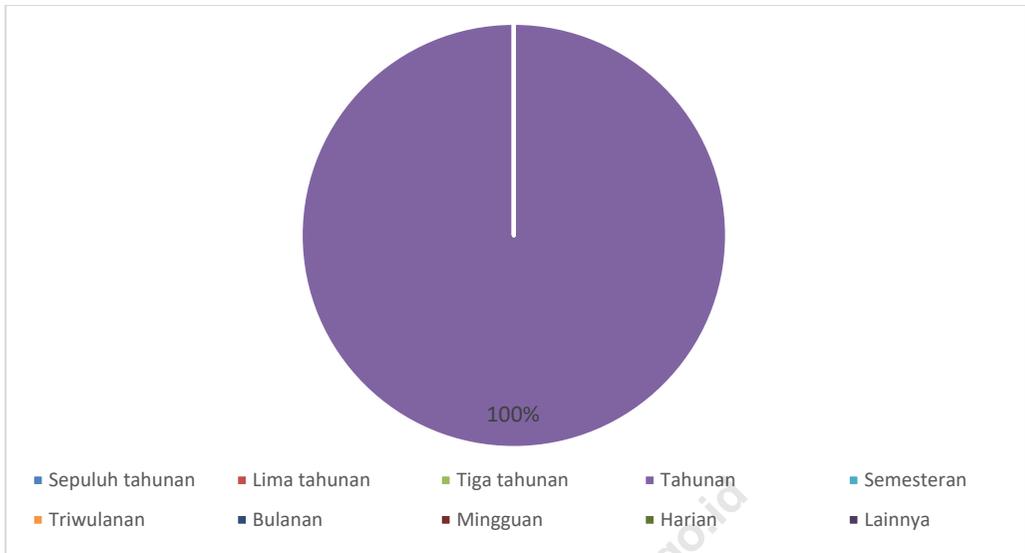
5.8. Ragam Data Statistik Distribusi

Dalam SKD 2021, data statistik distribusi yang dihasilkan oleh BPS Kota Padang dicari oleh 3,15 % orang-data. Pencarian data statistik produksi dapat dikaji lebih lanjut menurut level data, periode data, serta sumber data yang digunakan untuk memperoleh data.



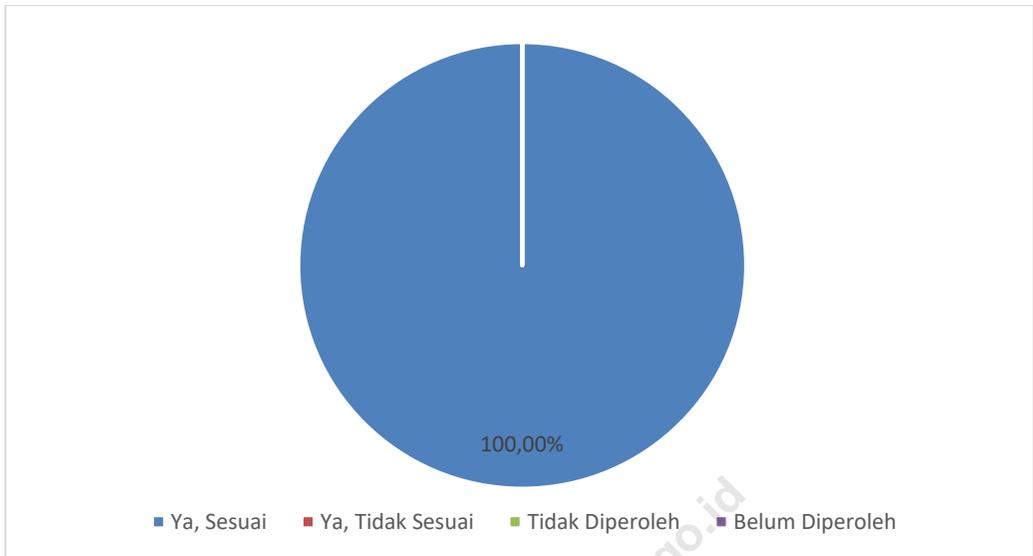
Gambar 5. 13. Persentase Pencarian Data Statistik Produksi menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang

Pencarian ragam data statistik produksi menurut level data dapat dilihat pada Gambar 5.13. level data statistik produksi yang paling banyak dicari adalah level data kabupaten/kota yaitu sebesar 85,71%, sementara 14,29% lainnya mencari data pada level kecamatan. Hal ini dikarenakan data distribusi lebih akurat untuk menghasilkan data level kota, dan tingkat error untuk level desa/kelurahannya lebih tinggi.



Gambar 5. 14. Persentase Pencarian Data Statistik Produksi menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang

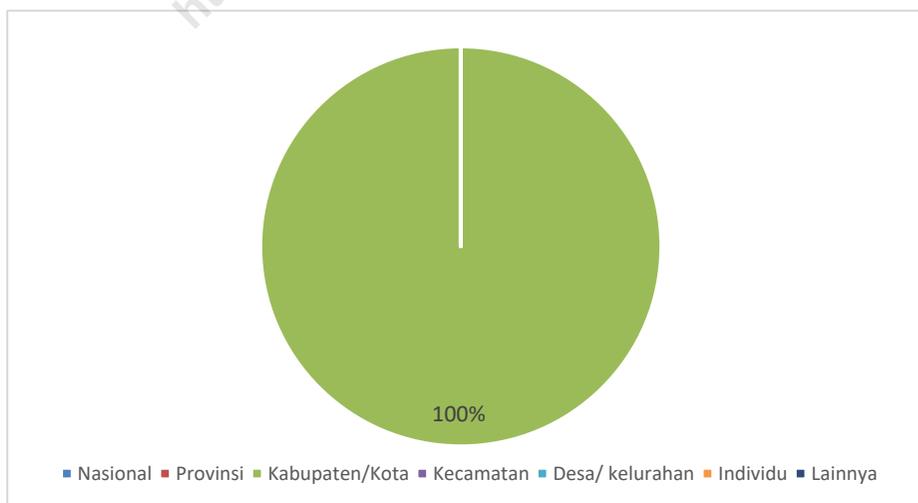
Gambar 5.14 menunjukkan pencarian data statistik distribusi dilihat dari periode data. Periode data yang paling banyak dicari konsumen PST BPS Kota Padang mencari data produksi pada periode tahunan yaitu 100%. Berdasarkan Gambar 5.15, dari seluruh orang-data yang mencari data statistik distribusi, 100% memperoleh data sesuai dengan yang dicari.



Gambar 5. 15. Persentase Pencarian Data Statistik Distribusi menurut Perolehannya dari Penyedia Data BPS Kota Padang

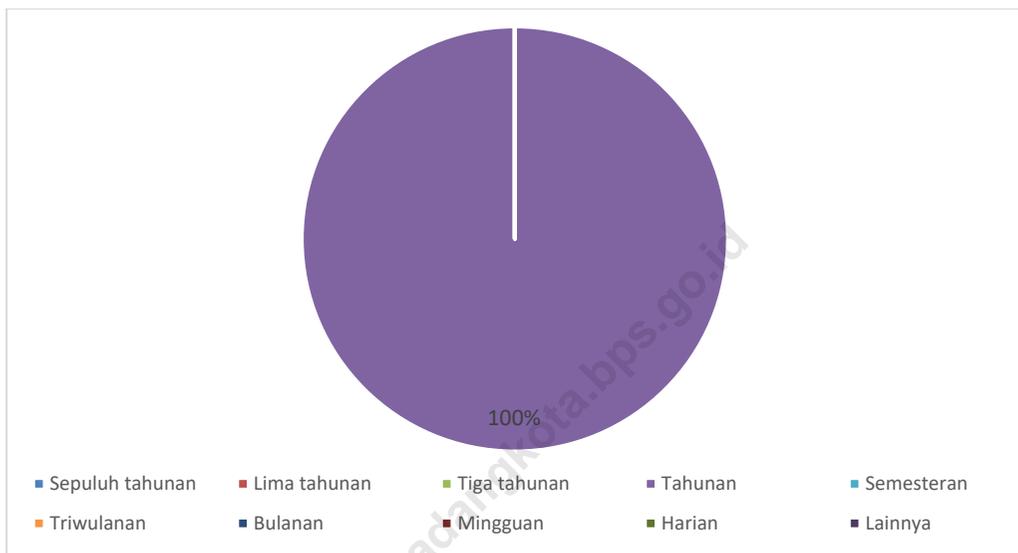
5.9. Ragam Data Statistik Produksi

Dalam SKD 2021, data statistik neraca yang dihasilkan oleh BPS Kota Padang dicari oleh 9,91 % orang-data. Pencarian data statistik neraca dapat dikaji lebih lanjut menurut level data, periode data, serta perolehan data.



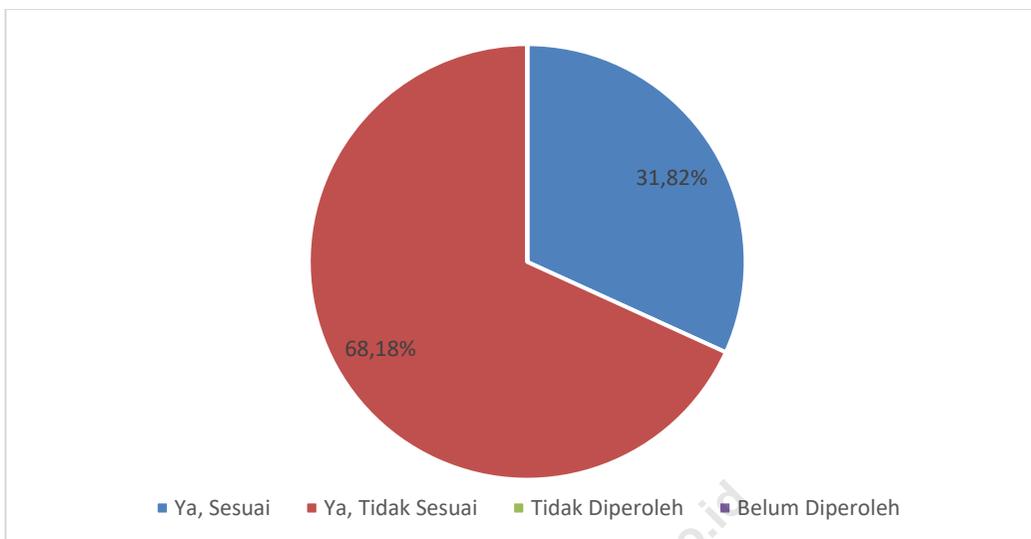
Gambar 5. 16. Persentase Pencarian Data Statistik Neraca menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang

Pencarian ragam data statistik neraca menurut level data dapat dilihat pada Gambar 5.16. level data statistik produksi yang paling banyak dicari adalah level data kabupaten/kota yaitu sebesar 100%. Hal ini dikarenakan data neraca lebih akurat untuk menghasilkan data level kota, dan tingkat error untuk level desa/kelurahannya lebih tinggi.



Gambar 5. 17. Persentase Pencarian Data Statistik Neraca menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang

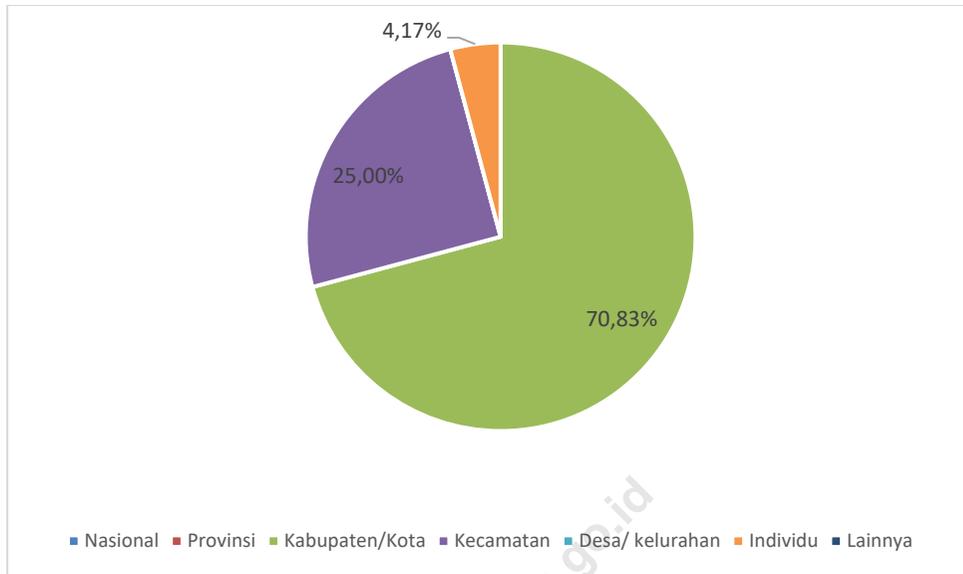
Gambar 5.17 menunjukkan pencarian data statistik neraca dilihat dari periode data. Periode data yang paling banyak dicari konsumen PST BPS Kota Padang mencari data produksi pada periode tahunan yaitu 100%. Berdasarkan Gambar 5.19, dari seluruh orang-data yang mencari data statistik 31,82% neraca, memperoleh data sesuai dengan yang dicari dan 68,18% memperoleh data namun belum sesuai dengan yang dicari.



Gambar 5. 18. Persentase Pencarian Data Statistik Neraca menurut Perolehannya dari Penyedia Data BPS Kota Padang

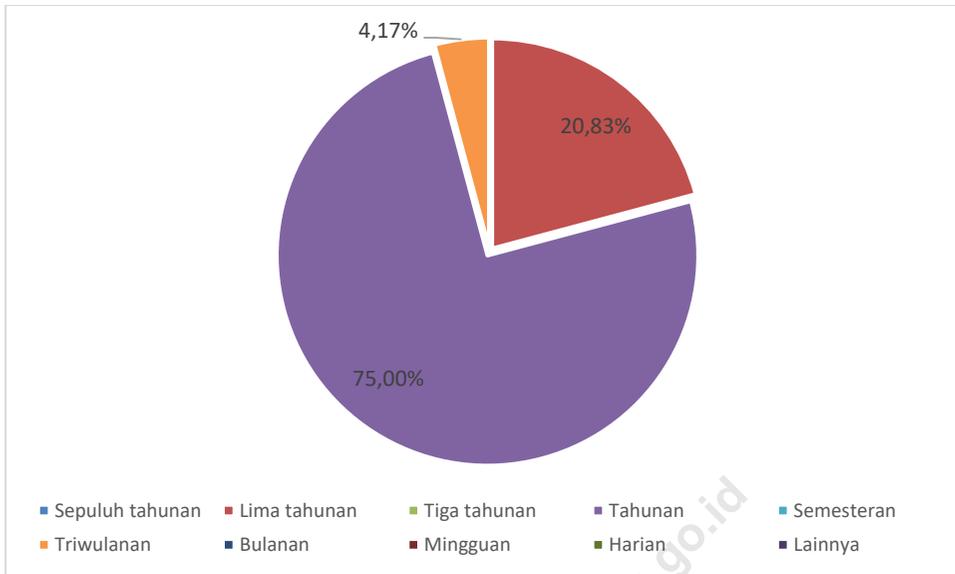
5.10. Ragam Data Statistik IPDS

Dalam SKD 2021, data statistik IPDS yang dihasilkan oleh BPS Kota Padang dicari oleh 10,81 % orang-data. Pencarian data statistik IPDS dapat dikaji lebih lanjut menurut level data, periode data, serta sumber data yang digunakan untuk memperoleh data.



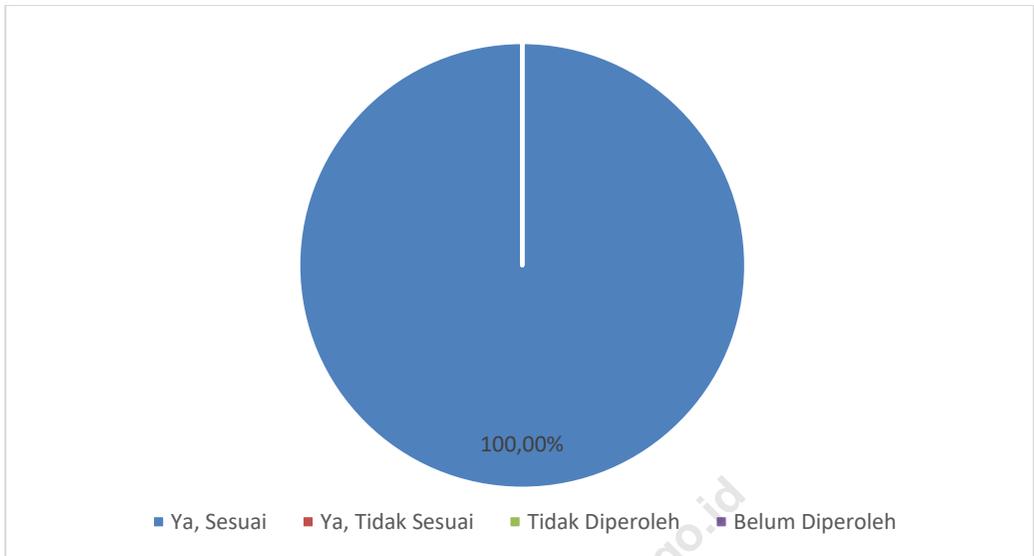
Gambar 5. 19. Persentase Pencarian Data Statistik IPDS menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang

Pencarian ragam data statistik produksi menurut level data dapat dilihat pada Gambar 5.20. level data statistik IPDS yang paling banyak dicari adalah level data kabupaten/kota yaitu sebesar 70,83%, sementara 25,00% lainnya mencari data pada level kecamatan, dan terdapat sekitar 4,17% konsumen yang mencari data individu. Hal ini dikarenakan data IPDS lebih akurat untuk menghasilkan data level kota, dan tingkat error untuk level desa/kelurahannya lebih tinggi.



Gambar 5. 20. Persentase Pencarian Data Statistik IPDS menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang

Gambar 5.21 menunjukkan pencarian data statistik distribusi dilihat dari periode data. Periode data yang paling banyak dicari konsumen PST BPS Kota Padang mencari data IPDS pada periode tahunan yaitu sebanyak 75,00% konsumen. Berdasarkan Gambar 5.22, dari seluruh orang-data yang mencari data statistik distribusi, 100% memperoleh data sesuai dengan yang dicari.



Gambar 5. 21. Persentase Pencarian Data Statistik IPDS menurut Perolehannya dari Penyedia Data BPS Kota Padang

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

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

BAB 6

Analisis Kepuasan Kualitas Data



IKK

89,50

Indeks Kepuasan Konsumen

kualitas Data BPS Kota Padang
termasuk kategori **sangat baik** (skala
100)

Tingkat Kepuasan

99,08

Akurasi

99,54

Kelengkapan

99,54

Kemutakhiran



Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Padang. 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

Pengukuran kualitas data pada analisis SKD 2020 menggunakan gabungan variabel pengukuran Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS dan dimensi kualitas pada Kerangka Penjaminan Kualitas BPS (*BPS-Quality Assurance Framework*, BPS-QAF). Variabel dan dimensi tersebut adalah:

1. Kelengkapan

Data BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data.

2. Akurasi

Data BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya.

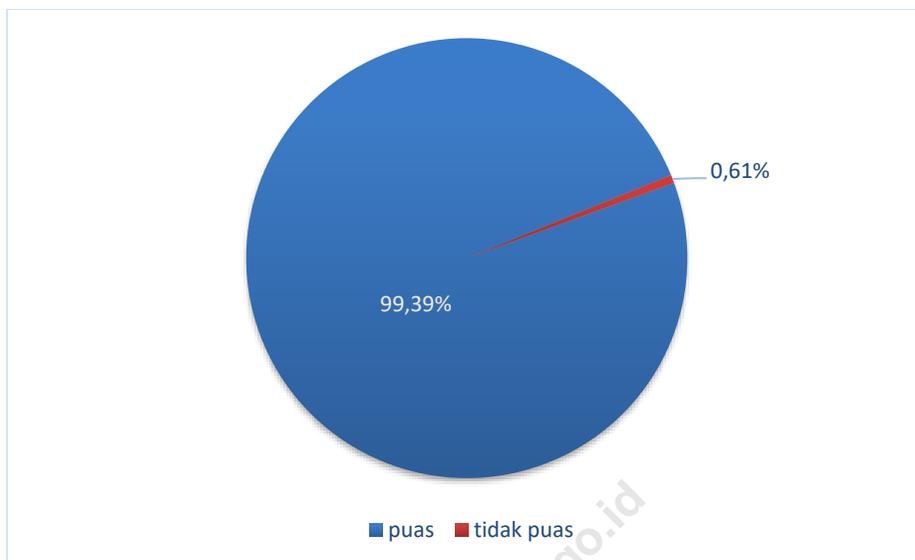
3. Kemutakhiran

Data BPS *up to date*/terkini, sehingga masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.

4. Aksesibilitas

Data BPS mudah diakses.

Pada SKD 2021 variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen adalah kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran. Ketiga variabel tersebut kemudian digunakan sebagai pembentuk indeks kepuasan konsumen (IKK). Berdasarkan gambar 4.4 diketahui bahwa hampir seluruh konsumen PST BPS Kota Padang (99,39%) merasa puas dengan kualitas data yang dimiliki oleh PST BPS Kota Padang.



Gambar 6. 1. Persentase Tingkat Kepuasan Secara Umum Konsumen PST BPS Kota Padang Tahun 2021

Tabel 6.1. Tingkat Kepuasan terhadap Kelengkapan, Akurasi, dan Kemutakhiran Data yang disajikan oleh PST BPS Kota Padang

Kriteria Kualitas Data	Puas	Tidak Puas
Kelengkapan	99,54	0,46
Akurasi	99,08	0,92
Kemutakhiran	99,54	0,46

Table 6.1 menunjukkan bahwa Konsumen PST BPS Kota Padang memiliki tingkat kepuasan secara rata-rata sebesar 100 persen terhadap kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran data yang disajikan oleh PST BPS Kota Padang. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat kesesuaian antara data yang dicari dengan data yang tersedia.

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 pelayanan yang diberikan oleh BPS Kota Padang. Pada SKD 2021, IKK diperoleh dengan menghitung tingkat kepuasan dikali dengan penimbang yang didapat dari tingkat kepentingan. Angka IKK dengan metode yang diterapkan pada SKD 2021 ini memiliki kisaran nilai minimum 25 dan maksimal 100.

Tabel 6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data

Kode Daerah	Nama Daerah	IKK Data
1371	PADANG	89,5

Gambaran umum kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Padang disajikan dalam Tabel 6.2. Berdasarkan tabel tersebut, nilai IKK mendekati sempurna, yaitu 89,5. Hal ini menunjukkan bahwa Data yang disediakan oleh BPS Kota Padang telah memenuhi kebutuhan data konsumen dengan baik.

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



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 2021 dilaksanakan di 515 wilayah PST yang terdiri dari PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, serta 480 PST BPS Kabupaten/Kota.

Secara umum, pelaksanaan SKD 2021 di PST BPS Kota Padang berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data yang melebihi target, yaitu 103,33%.

Hasil SKD 2021 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kebutuhan data, kepuasan konsumen, dan persepsi anti korupsi. Adapun metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis *gap*, *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Berdasarkan hasil analisis SKD 2021, dapat diambil kesimpulan:

1. Konsumen di PST BPS Kota Padang didominasi oleh konsumen yang berasal dari lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri (48,39%). Persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah pelajar/mahasiswa (48,39%). Hal ini memperlihatkan bahwa data dimanfaatkan untuk keperluan penelitian yang dilakukan oleh pelajar dan mahasiswa demi menunjang kemajuan pendidikan.
2. Konsumen di PST BPS Kota Padang menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk *hardcopy* dan *digital*. Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Kota Padang adalah layanan

perpustakaan tercetak dan Digital yaitu sebesar (48,84%) dari total pengunjung.

3. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Padang menggunakan data BPS sebagai data utama untuk kegiatan yang dilakukan. Dengan kata lain, BPS menjadi rujukan utama bagi konsumen dalam memperoleh data. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase sebesar 93,55 %.
4. Sebagian besar level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kota Padang adalah data tingkat kota (53,60%). Selain itu, data tingkat Kecamatan dan kelurahan, masing-masing 27,03% dan 18,92%.
5. Jenis data BPS dikelompokkan menurut ragam data, yaitu statistik sosial, statistik produksi, statistik distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, serta IPDS. Adapun jenis data yang paling banyak dicari oleh konsumen di PST BPS Kota Padang pada masing-masing ragam data secara berurutan adalah sosial, IPDS, dan neraca
6. Sebagian besar konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari BPS Kota Padang yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 99,39%.
7. Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari BPS Kota Padang disajikan menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemitakhiran data. Dimensi kelengkapan dan kemitakhiran data merupakan dimensi dengan persentase kepuasan tertinggi, yaitu 99,54%.
8. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan layanan data di PST BPS Kota Padang yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 91,96%. Walaupun demikian, masih terdapat *gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kota Padang sebesar -0,14. Artinya, pelayanan di PST BPS Kota Padang sudah memuaskan konsumen, namun belum sesuai dengan harapan konsumen.
9. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kota Padang digambarkan melalui IKK. Nilai IKK untuk pelayanan PST BPS Kota Padang

adalah 90,27%. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kota Padang adalah sangat memuaskan.

7.2 Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis SKD 2020 dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik adalah:

1. IPA memetakan 15 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, atribut pelayanan di PST BPS Kota Padang menjadi prioritas utama perbaikan (kuadran A), yaitu kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan dan tidak adanya diskriminasi dalam pelayanan.
Perbaikan juga perlu dilakukan pada atribut-atribut dengan prioritas perbaikan rendah (kuadran C), yaitu:
 - a. Dipenuhinya persyaratan pelayanan yang ditetapkan
 - b. Kemudahan prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan
 - c. Kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan
 - d. Produk pelayanan yang diterima
 - e. Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan
 - f. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan
 - g. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui
2. Atribut pelayanan yang akan digunakan pada kuesioner SKD 2022 sebaiknya tidak mengalami banyak perubahan dibandingkan SKD 2021. Hal ini ditujukan untuk mengetahui keterbandingan variabel antar tahun.
3. Perlunya peningkatan sosialisasi cara mendownload publikasi/tabel pada website BPS Kota Padang yaitu pada <http://padangkota.bps.go.id>

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

Daftar Pustaka

- Badan Pusat Statistik. 2020. Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2020. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- 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.

LAMPIRAN

<https://paud.pangkajene.go.id>

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Jenis Kelamin
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = 1 (laki-laki), 2 (perempuan)</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis kelamin.

DATA

MENCERDASKAN BANGSA
— *Enlighten The Nation* —



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA PADANG**

BPS-Statistics of Padang Municipality
Jl. By Pass Km 13, Kel. Sungai Sapih, Kec. Kuranji
Telp. (0751) 498515
email : bps1371@bps.go.id
Homepage : padangkota.bps.go.id

ISBN 978-602-0712-33-8

