

Analisis Hasil **Survei** **Kebutuhan** **Data 2021**



Analisis Hasil **Survei** **Kebutuhan** **Data 2021**



**Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS
Kabupaten Maros
2021**

ISSN:

Nomor Publikasi: 73080.2123

Katalog: 1399013.7308

Ukuran Buku: 18,2cm x 25,7cm

Jumlah Halaman: xi + 62 halaman

Naskah:

BPS Kabupaten Maros

Penyunting:

BPS Kabupaten Maros

Desain Kover:

BPS Kabupaten Maros

Diterbitkan oleh:

© BPS Kabupaten Maros

Dicetak oleh:

Badan Pusat Statistik

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

Tim Penyusun

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Maros 2021

Pengarah:

Marwanto, S.Si., M.Si.

Penanggung Jawab:

Marwanto, S.Si., M.Si.

Editor:

Himayani, SST

Penulis:

Roseta Afrina Arsyanti, S.Tr.Stat

Desain Infografis:

Roseta Afrina Arsyanti, 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.

Maros, Desember 2021
Kepala Badan Pusat Statistik
Kabupaten Maros



Marwanto, S.Si., M.Si.

Daftar Isi

Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	xi
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	29
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan	30
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS.....	31
2.6. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	32
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	33
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan	35
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data	36
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana	36

3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS.....	37
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS.....	39
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	40
Bab 4 Analisis Persepsi Anti Korupsi.....	41
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS.....	43
4.2. Gap Analysis Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS	44
4.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS	44
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....	46
5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data.....	48
5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data	49
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data	50
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS.....	52
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS	53
Bab 7 Penutup	55
7.1. Kesimpulan.....	57
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan	58
Daftar Pustaka.....	59
Lampiran	61

Daftar Tabel

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK	16
Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan	17
Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan per Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Maros	37
Tabel 4.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Maros Menurut Indikator Anti Korupsi	44

Daftar Gambar

Gambar 1.1. Diagram <i>Cartesius Importance and Performance Analysis</i>	13
Gambar 1.2. Persentase responden menurut metode pengumpulan data	22
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama	25
Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros menurut Kelompok Umur	26
Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros menurut Jenis Kelamin	27
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	27
Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros menurut Pekerjaan Utama	28
Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros menurut Instansi/Institusi	29
Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan	30
Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros menurut Jenis Layanan	30
Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS	31
Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST di BPS Kabupaten Maros	35
Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST di BPS Kabupaten Maros	36
Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Kabupaten Maros	37
Gambar 3.4. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Kabupaten Maros	38
Gambar 3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Maros	39
Gambar 4.1 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan BPS Kabupaten Maros	43
Gambar 5.1. Persentase Orang-Data menurut level Data di BPS Kabupaten Maros	49
Gambar 5.2. Persentase Orang-Data menurut Periode Data di BPS Kabupaten Maros	49
Gambar 6.1 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data (Akurasi, Kemutakhiran, dan Kelengkapan) yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Maros (persen)	53

Daftar Lampiran

Lampiran 1 Kuesioner SKD 2021

62

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

BAB 1 PENDAHULUAN



Survei Kebutuhan Data

1

Survei untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik.

2 Lokus & Waktu



Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di satuan kerja BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 480 BPS Kabupaten/Kota



Juni-September 2021



3

Responden

Konsumen yang pernah menerima layanan dari unit PST sejak :

1 Januari 2021 - akhir periode pencacahan

4 Analisis



- * Analisis deskriptif
- * Analisis Gap
- * Indeks Kepuasan Konsumen
- * Indeks Perilaku Anti Korupsi

5

Instrumen

Kuesioner VKD21
Hardcopy & Softcopy



PAPI (*Pencil and Paper Interview*)
Pencacahan manual dengan print out kuesioner

CAWI (*Computer Assisted Web Interview*)
Pencacahan elektronik menggunakan sistem online e-mail, online link, dan online PST

Bab 1

Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

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

BPS merupakan instansi penyelenggara pelayanan publik yang memberikan pelayanan melalui penyediaan data dan informasi statistik. Tugas dan tanggung jawab di bidang statistik tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. Pelaksanaan penyebarluasan data dan informasi statistik dilakukan dengan menyediakan unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS baik tingkat pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota di seluruh Indonesia.

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

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

- l. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- m. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya

1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu

Badan Pusat Statistik merupakan lembaga yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan statistik dasar serta menjadi rujukan informasi bagi statistik secara keseluruhan. Hal ini menjadikan salah satu tugas dari BPS adalah menyediakan data dan informasi statistik secara menyeluruh. Hasil Kegiatan sensus dan survei yang dilaksanakan harus disampaikan kepada masyarakat, berdasarkan Undang-Undang No 16 Tahun 1997 tentang Statistik. Penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi perhatian utama pihak luar, baik oleh instansi pemerintah, swasta, maupun masyarakat umum. Oleh sebab itu, penyajian dan penyebarluasan data perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan informasi serta kondisi yang terkini.

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

Layanan di PST merupakan pintu gerbang penyebarluasan data BPS. Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau disebut sebagai *one gate service*. Keberadaan unit PST diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Sistem layanan PST terbagi menjadi 2 (dua) yaitu konsumen datang langsung ke PST dan konsumen tanpa tatap muka dalam memperoleh pelayanan. Pelayanan tanpa tatap

muka didapatkan melalui *website* BPS, aplikasi PST (pst.bps.go.id), aplikasi AllStat BPS (berbasis android dan iOS), telepon, faksimili, e-mail, maupun surat.

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

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

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

1.3.3. Kepuasan Layanan

Instansi penyelenggara pelayanan publik dalam melakukan evaluasi mengenai kepuasan pelayanan menilai kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang

Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, unsur dalam menilai kepuasan meliputi hal-hal berikut:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

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

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses 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

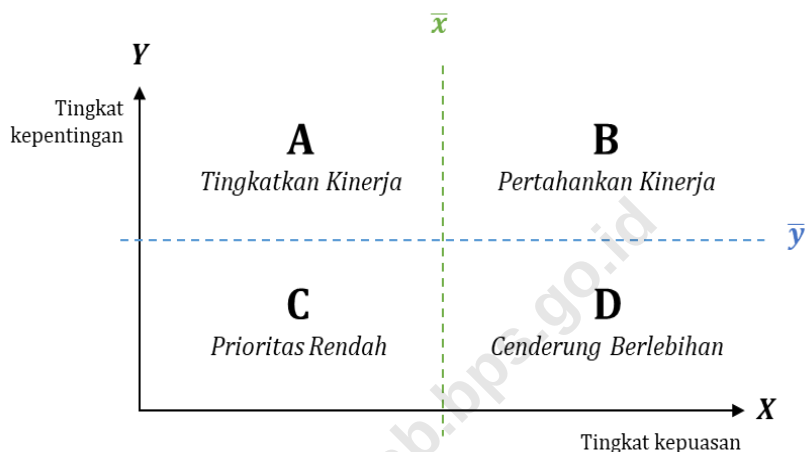
TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

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 kemutakhiran data. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

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

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

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 Pusat yang menjadi responden SKD 2021 berdasarkan Blok I VKD21.

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

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

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

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

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

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 senantiasa melakukan pembinaan pengembangan secara berkesinambungan. Pembinaan yang dilakukan misalnya terkait dengan pengembangan sumber daya manusia, pengembangan sarana dan prasarana, sampai dengan pengembangan aplikasi PST. Kiat-kiat tersebut diharapkan mampu meningkatkan pelayanan data dan informasi statistik pada unit PST.

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

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

1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 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.

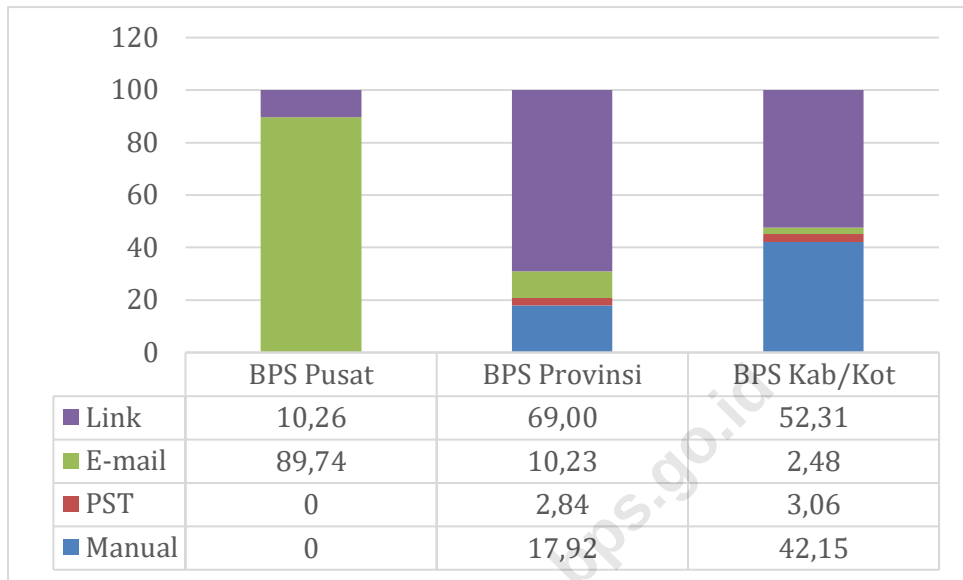
Berdasarkan metode pengumpulan data pada seluruh PST penyelenggara SKD metode CAWI lebih banyak digunakan, pada seluruh penyelenggara PST. Hal ini terkait dengan kondisi adaptasi kebiasaan baru yang diantaranya termasuk pemberian pelayanan secara *daring* atau *online*. Secara rinci pengumpulan SKD terbagi 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* atau sebesar 54,36 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data melalui CAWI sudah mulai familiar digunakan mengingat tingginya persentase responden yang mengisi melalui metode ini. Meskipun demikian metode pengentrian secara manual masih banyak digunakan yaitu sebanyak 38,28 persen. Metode ini dilaksanakan salah satunya pada PST yang masih melakukan pelayanan secara *offline*, serta pada wilayah yang mempunyai kendala terkait jaringan maupun sinyal jika dilakukan secara CAWI.

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*

*Pengguna data dan/atau pengguna layanan yang menjadi responden SKD 2021



10%

Konsumen menggunakan data BPS sebagai Rujukan Utama

Konsumen di BPS Kabupaten Maros didominasi oleh :

Laki-laki

64%



PNS/TNI/POLRI

50%



Sebagian besar konsumen di BPS Kabupaten Maros menggunakan :



Layanan Perpustakaan Digital

46,88%

www.bps.go.id



Fasilitas website BPS untuk memperoleh data

43,33%



Data BPS untuk Skripsi/Thesis/Disertasi

50%

Bab 2

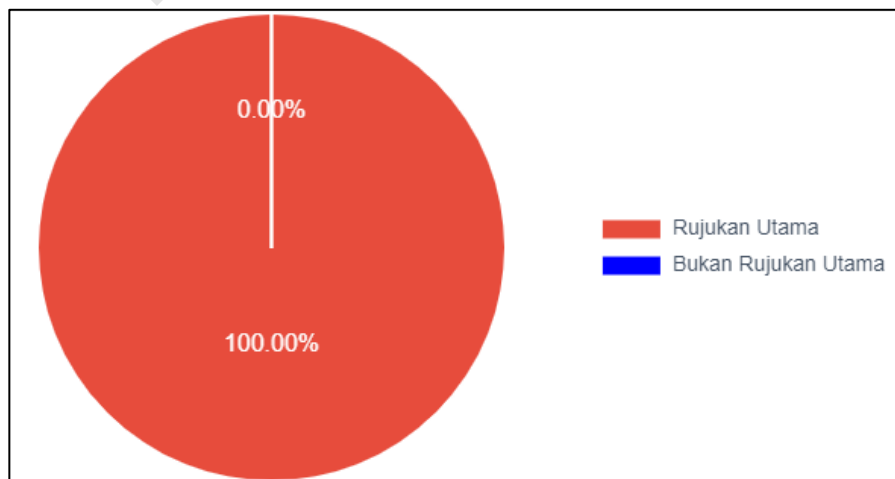
Segmentasi Konsumen

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

2.1. Gambaran Umum Konsumen

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

Gambar 2.1. menunjukkan tentang kecenderungan konsumen di PST BPS Kabupaten Maros dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama. Sebanyak 100% konsumen di PST BPS Kabupaten Maros menggunakan data BPS sebagai data utama bagi kegiatan yang dilakukan.



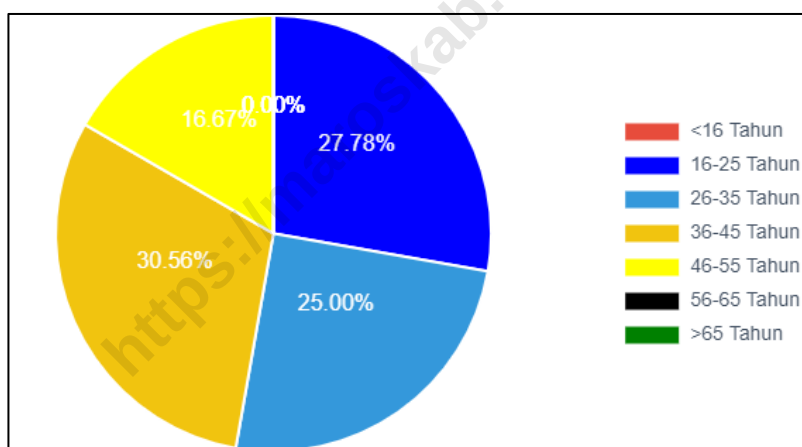
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama

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

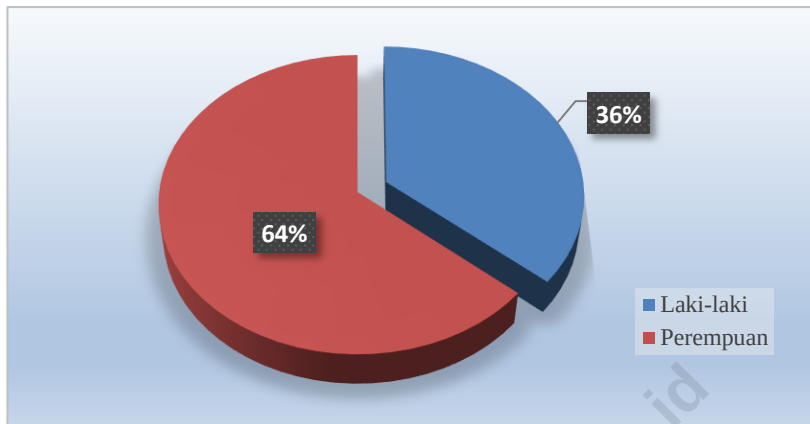
Gambar 2.2 menunjukkan persentase konsumen PST BPS Kabupaten Maros menurut kelompok umur. Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros cenderung lebih banyak berumur 36-45 tahun sebanyak 30,56 persen. Selanjutnya berumur 16-25 tahun sebanyak 27,78 persen, berumur 26-35 sebanyak 25 persen dan berumur 46-55 tahun sebanyak 16,67 persen.



Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros menurut Kelompok Umur

Jenis Kelamin

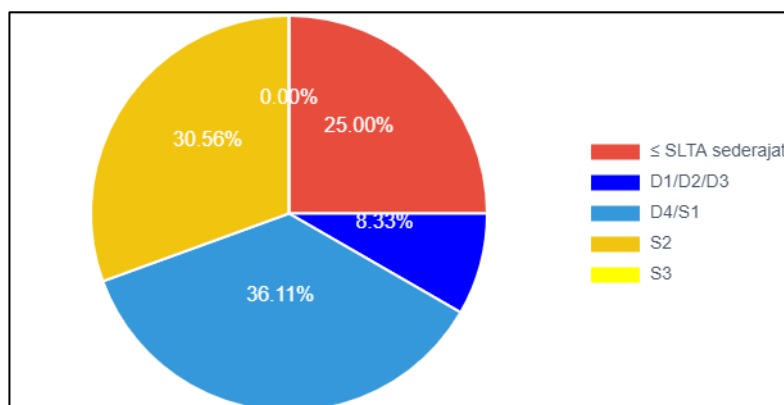
Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen PST BPS Kabupaten Maros menurut jenis kelamin. Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros cenderung lebih banyak berjenis kelamin perempuan daripada laki-laki. Konsumen berjenis kelamin perempuan sebanyak 64 persen sedangkan laki-laki sebanyak 36 persen.



Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros menurut Jenis Kelamin

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Pendidikan tertinggi yang ditamatkan konsumen diklasifikasikan menjadi lima klasifikasi, yaitu < SLTA sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Gambar 2.4 menunjukkan persentase konsumen PST BPS Kabupaten Maros menurut Pendidikan tertinggi yang ditamatkan. Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros mayoritas memiliki pendidikan D4/S1 sebanyak 36,11 persen. Kemudian sebanyak 30,56 persen konsumen PST BPS Kabupaten Maros memiliki Pendidikan S2, sebanyak 25 persen konsumen PST BPS Kabupaten Maros memiliki Pendidikan < SLTA sederajat, dan sebanyak 8,33 persen konsumen PST BPS Kabupaten Maros memiliki Pendidikan D1/D2/D3.

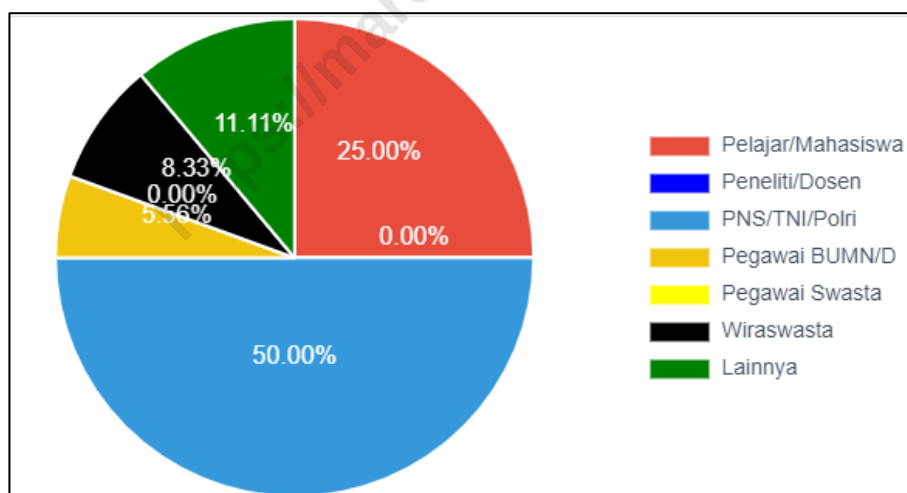


Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

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

Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Maros adalah PNS/TNI/Polri sebesar 50 persen. Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa memiliki persentase sebesar 25 persen sebagai wiraswasta sebesar 8,33 persen, sebagai pegawai BUMN/D sebesar 5,56 persen, dan pekerjaan lainnya sebesar 11,11 persen.

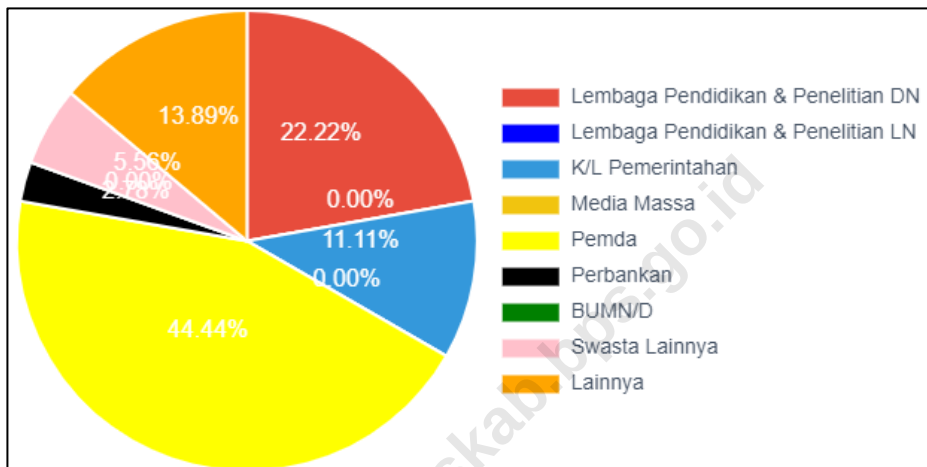


Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros menurut Pekerjaan Utama

Instansi/Institusi

Gambar 2.6 menunjukkan persentase konsumen BPS Kabupaten Maros berdasarkan instansi/institusi. Sebagian besar konsumen di BPS Kabupaten Maros berasal dari instansi pemerintah daerah, yaitu sebesar 44,44 persen. Konsumen

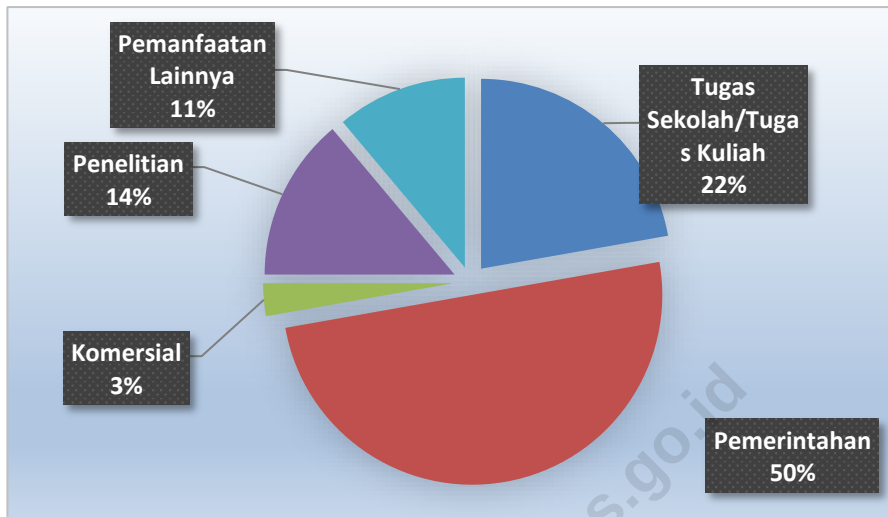
lainnya berasal dari Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri, Instansi lainnya, Kementerian/Lembaga Pemerintahan, Instansi Swasta Lainnya, serta Perbankan dengan persentase berturut-turut sebesar 22,22 persen, 13,89 persen, 11,11persen, 5,56 persen, serta 2,78 persen.



Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros menurut Instansi/Institusi

2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

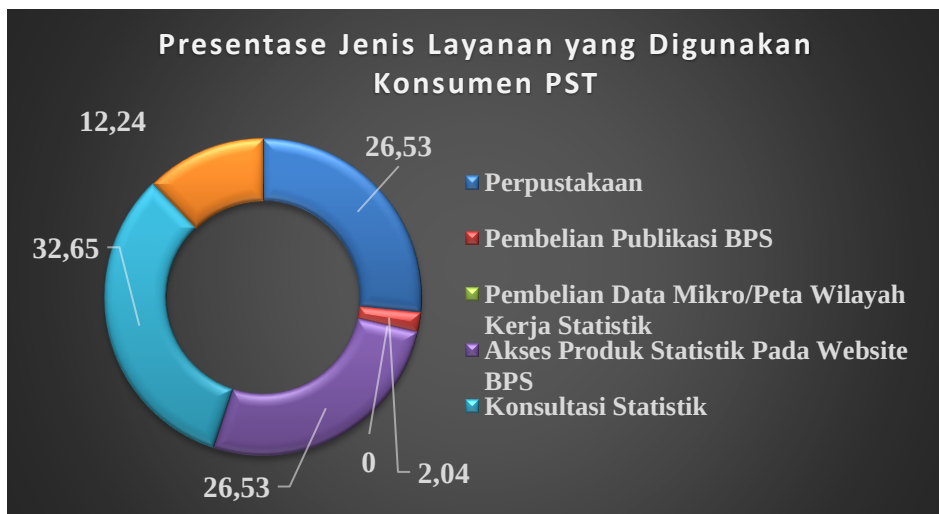
Hasil SKD 2021 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan BPS terdiri atas lima jenis, yaitu untuk tugas sekolah/tugas kuliah, terkait pemerintahan, komersial, penelitian, serta pemanfaatan lainnya. Berdasarkan Gambar 2.7, hasil SKD 2021 menunjukkan bahwa sebagian besar pemanfaatan hasil kunjungan di PST BPS Kabupaten Maros adalah terkait pekerjaan untuk sektor pemerintahan 50 persen. Hal ini sejalan dengan persentase konsumen menurut pekerjaan utama yaitu PNS/TNI/Polri. Dari kalangan ini data digunakan sebagai bahan perencanaan untuk merumuskan kebijakan. pemanfaatan untuk tugas sekolah/kuliah menempati posisi kedua, dengan persentase sebesar 22 persen, pemanfaatan untuk penelitian sebesar 14 persen, untuk tujuan komersial sebesar 3 persen dan pemanfaatan untuk tujuan lainnya sebesar 11 persen.



Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

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

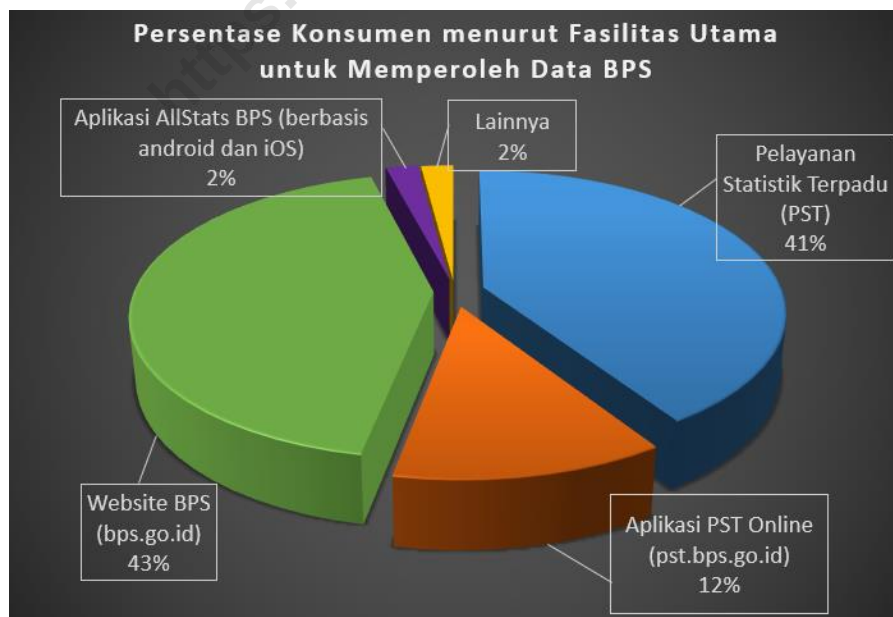


Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros menurut Jenis Layanan

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Maros oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Konsultasi Statistik yaitu sebesar 32,65 persen. Pada posisi kedua, terdapat layanan Perpustakaan dan Akses Website sebesar 26,53 persen. Kemudian layanan Rekomendasi Kegiatan Statistik sebesar 12,24 persen dan layanan Pembelian Publikasi BPS sebesar 2,04 persen. Sementara itu, pembelian data mikro/pe0ta wilayah kerja statistik pada tahun 2021 tidak dinikmati oleh konsumen (yaitu 0,00 persen).

2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Dalam SKD 2021, ditanyakan pula mengenai fasilitas utama yang digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS. Fasilitas tersebut adalah *Website*, Aplikasi PST Online, Allstat BPS, berkunjung langsung ke PST/perpustakaan BPS, serta fasilitas lainnya. Gambar 2.8 dibawah menunjukkan persentase konsumen menurut fasilitas Utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS.



Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Maros mendapatkan data melalui fasilitas *Website* BPS dengan persentase sebesar 43 persen. Selanjutnya, konsumen memilih mendapatkan data dengan cara berkunjung langsung ke PST sebanyak 41 persen. Kemudian konsumen memilih mendapatkan data dengan Aplikasi PST Online sebanyak 12 persen. Sementara itu konsumen yang memilih mendapatkan data dengan Aplikasi Allstat BPS sebanyak 2 persen, dan dengan cara lainnya sebanyak 2 persen.

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

Dalam SKD 2021, ditanyakan pula apakah data yang diperoleh dari BPS digunakan untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional dengan pilihan ya atau tidak. Pada Tahun 2021 konsumen data BPS Kabupaten menjawab ya, menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional sebanyak 100 persen.

BAB 3 ANALISIS KEPUASAN LAYANAN



98,34%

Konsumen
Puas dengan
Pelayanan PST
BPS Kab. Maros



100%

Konsumen
Puas dengan
Akses Data



97,22%

Konsumen
Puas dengan
Sarana Prasarana

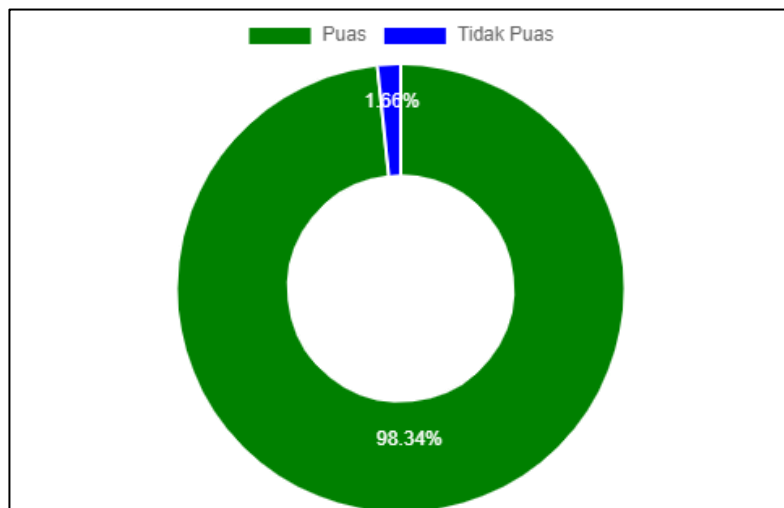
Bab 3

Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Maros terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Maros 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

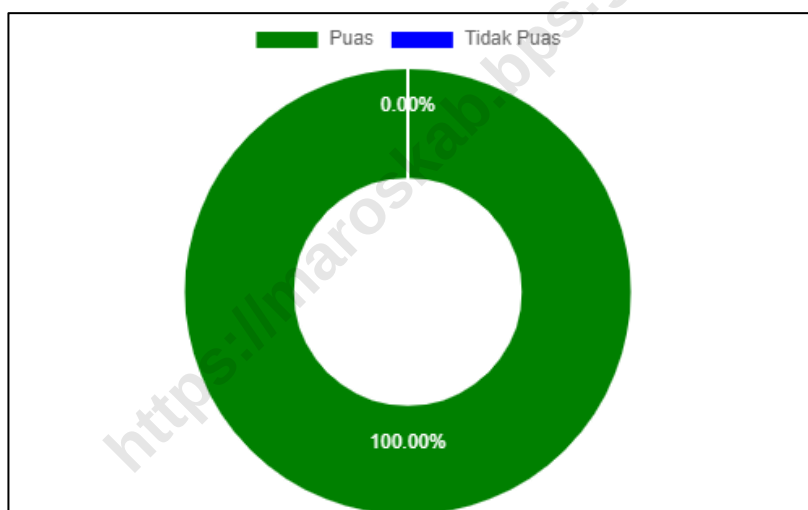
Dalam SKD 2021 diukur juga tentang kepuasan konsumen terhadap Layanan BPS Kabupaten Maros. Pada gambar 3.1 terlihat bahwa 98,34 persen konsumen puas terhadap layanan yang ada di BPS Kabupaten Maros. Nilai persentase kepuasan konsumen ini menggambarkan pelayanan PST BPS Kabupaten Maros dalam melayani pengguna data. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan PST di BPS Kabupaten sudah baik.



Gambar 3.1 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST di BPS Kabupaten Maros

3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

Selain mengukur kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS Kabupaten Maros, dalam SKD 2021 diukur juga tentang kepuasan konsumen terhadap Akses Data di PST BPS Kabupaten Maros. Pada gambar 3.3 terlihat bahwa 100 persen konsumen puas terhadap Akses data di PST BPS Kabupaten Maros. Nilai persentase kepuasan konsumen ini menggambarkan mudahnya data BPS diakses oleh konsumen/pengguna data. Nilai persentase kepuasan akses data diperoleh dari kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS, kemudahan memperoleh data dari *website* BPS, serta kemudahan akses metadata di BPS Kabupaten Maros.

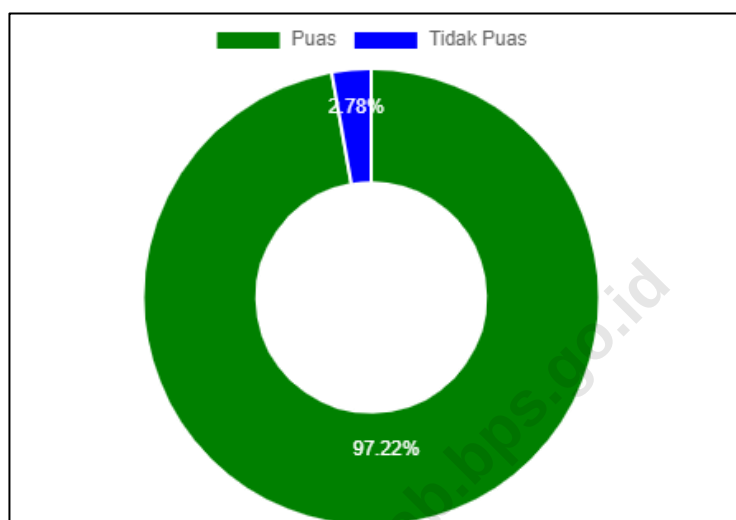


Gambar 3.2 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data di PST BPS Kabupaten Maros

3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Selain mengukur kepuasan konsumen terhadap akses data di PST BPS Kabupaten Maros, dalam SKD 2021 diukur juga tentang kepuasan konsumen terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Kabupaten Maros. Pada gambar 3.4 terlihat bahwa 97,22 persen konsumen puas terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Kabupaten Maros. Nilai presentase tersebut termasuk tinggi yang menunjukkan bahwa fasilitas, kelengkapan, serta kenyamanan sarana dan prasarana yang ada di PST BPS Kabupaten

Maros sudah baik dan memenuhi harapan konsumen yang harus dipertahankan serta dapat ditingkatkan.



Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Kabupaten Maros

3.4. *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

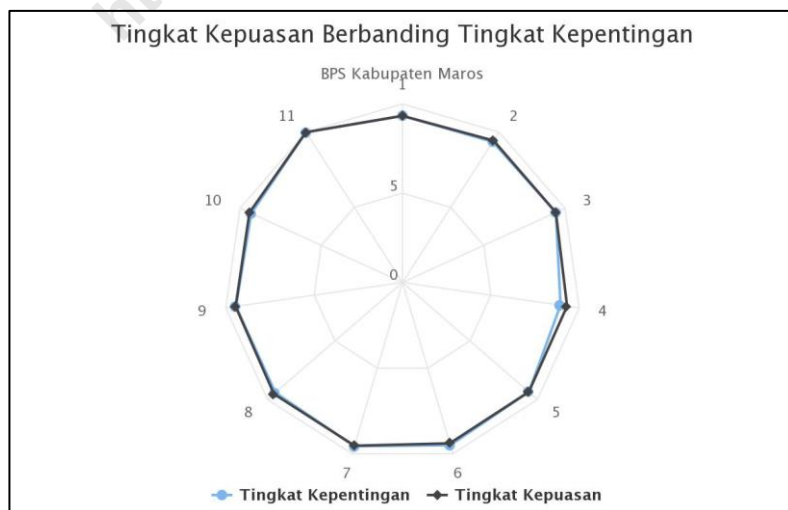
Kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS bergantung pada kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Tabel 3.1 dibawah ini menunjukkan gap antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan konsumen berdasarkan atribut/indikator pelayanan di PST BPS Kabupaten Maros

Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan per Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Maros

No	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9.33	9.33	0
2	Kemudahan Prosedur	9.44	9.36	0.08
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9.44	9.44	0
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9.31	8.94	0.37

No	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	9.36	9.36	0
6	Sarana Prasarana	9.39	9.50	-0.11
7	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9.53	9.56	-0.03
8	Respon Petugas Pelayanan	9.53	9.42	0.11
9	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	9.44	9.42	0.02
10	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9.42	9.31	0.11
11	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	10.00	10.00	0

Berdasarkan Tabel 3.1 dapat dilihat bahwa nilai dari gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Maros sebagian besar bernilai positif atau lebih besar dari nol, hal ini bahwa PST BPS Kabupaten Maros sudah memenuhi harapan konsumen pada kedua indikator pelayanan tersebut. Namun, terdapat dua indikator yang memiliki nilai gap negatif, yaitu pada indikator Sarana Prasarana dan Kemudahan Akses Data Melalui Fasilitas Utama. Hal ini berarti PST BPS Kabupaten Maros perlu meningkatkan kembali sarana prasarana dan kemudahan akses melalui fasilitas utama yang ada.

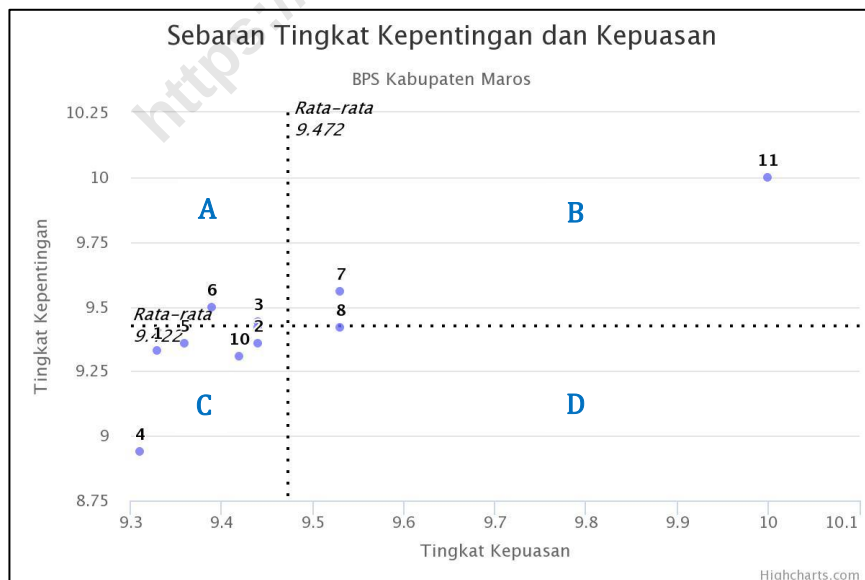


Gambar 3.4. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Kabupaten Maros

Gambar 3.4 diatas menunjukkan plot-plot nilai-nilai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan berdasarkan indicator pelayanan dari 1 hingga 11. Gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan ditunjukkan melalui jarak antara dua garis (tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan). Dari gambar 3.5 terlihat bahwa tingkat kepentingan konsumen di PST BPS Kabupaten Maros berbanding dengan tingkat kepuasannya.

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

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Maros berdasarkan indikator pelayanan serta prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Maros menggunakan metode *Importance and Performance Analysis* yang divisualisasikan dalam bentuk tabel kuadran. Indikator pelayanan PST BPS dipetakan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan terhadap kinerja PST BPS pada sumbu X.



Gambar 3.5 *Importance and Performance Analysis* Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Maros

Berdasarkan hasil *Importance and Performance Analysis*, indikator 3–Kesesuaian jangka waktu penyelesaian dan 6–sarana prasarana berada pada kuadran A. Hal ini menunjukkan bahwa indikator ke-3 dan ke-6 perlu ditingkatkan kembali kinerjanya oleh BPS Kabupaten Maros. Kemudian Indikator 1, 2, 4, 5, 9, 10 berada pada kuadran C yang menunjukkan bahwa prioritas BPS Kabupaten Maros untuk indikator tersebut rendah. Selanjutnya, untuk kuadran D tidak ada indikator yang masuk kedalamnya, artinya tidak ada indikator yang berlebihan pelayanannya di BPS Kabupaten Maros.

Sementara itu, kuadran B terdapat tiga indikator pelayanan yaitu indikator ke-7, ke-8, dan ke-9 atau indikator kemudahan akses data melalui fasilitas utama, respon petugas pelayanan, dan kejelasan informasi petugas pelayanan *online*. Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa BPS Kabupaten Maros harus mempertahankan pelayanannya terhadap ketiga indikator tersebut karena kinerja terhadap ketiga indikator pelayanan tersebut sudah dapat memenuhi harapan konsumen.

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 Kabupaten Maros. IKK hasil SKD BPS Kabupaten Maros Tahun 2021 adalah sebesar 94,76. Berdasarkan angka tersebut, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Maros “sangat baik” dan patut untuk dipertahankan

BAB 4 ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI



94,79%

Konsumen Puas terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan di BPS Kab. Maros 2021



Indeks Persepsi Anti Korupsi BPS Kab. Pekalongan 2020

94,79

Perilaku Anti Korupsi sudah diterapkan

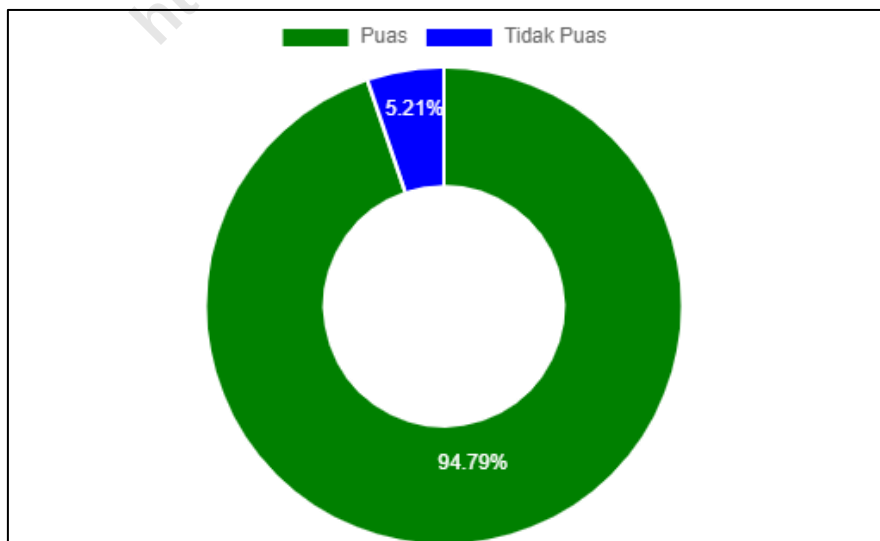
Bab 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

Pada bab ini diuraikan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Kabupaten Maros. 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

Dalam SKD 2021 diukur juga tentang kepuasan konsumen terhadap penerapan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS Kabupaten Maros. Pada gambar 4.1 terlihat bahwa 94,79 persen konsumen puas terhadap penerapan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS Kabupaten Maros. Nilai persentase kepuasan konsumen ini menggambarkan pelayanan PST BPS Kabupaten Maros dalam melayani pengguna data telah menerapkan perilaku anti korupsi.



Gambar 4.1 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan BPS Kabupaten Maros

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

Penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS didapatkan menggunakan empat indikator pelayanan. Tabel 4.1 menunjukkan nilai tingkat kepuasan, tingkat kepentingan, dan gap dari keempat indikator anti korupsi.

Tabel 4.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Maros Menurut Indikator Anti Korupsi

No.	Indikator	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Gap
1	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,39	9,47	0,08
2	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan	9,36	9,5	0,14
3	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,31	9,47	0,17
4	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,47	9,47	0

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat dilihat bahwa nilai dari gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen berdasarkan indikator anti korupsi di PST BPS Kabupaten Maros seluruhnya bernilai lebih besar dari nol (positif). Hasil ini berarti PST BPS Kabupaten Maros sudah memenuhi harapan konsumen pada keempat indikator anti korupsi tersebut.

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

Berdasarkan hasil SKD 2021 terhadap konsumen data di PST BPS Kabupaten Maros, Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) dari PST BPS Kabupaten Maros adalah sebesar 94,79 persen. Angka ini dapat diinterpretasikan bahwa perilaku anti korupsi telah diterapkan dengan sangat baik pada pelayanan PST BPS Kabupaten Maros.

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

BAB 5 ANALISIS KEBUTUHAN DATA



Kebutuhan Data menurut Level Data

37,08%

Konsumen membutuhkan data
pada level Kabupaten/Kota



Kebutuhan Data menurut Periode Data

37,08%

Konsumen membutuhkan data
pada periode waktu Tahunan

Bab 5

Analisis Kebutuhan Data

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.

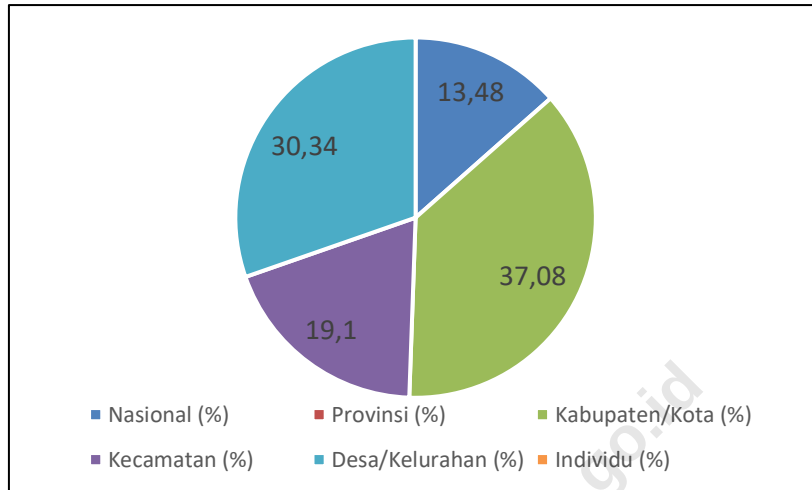
Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kabupaten Maros dan wilayah penyedia data BPS Kabupaten Maros. Wilayah PST BPS Kabupaten Maros digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Maros.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

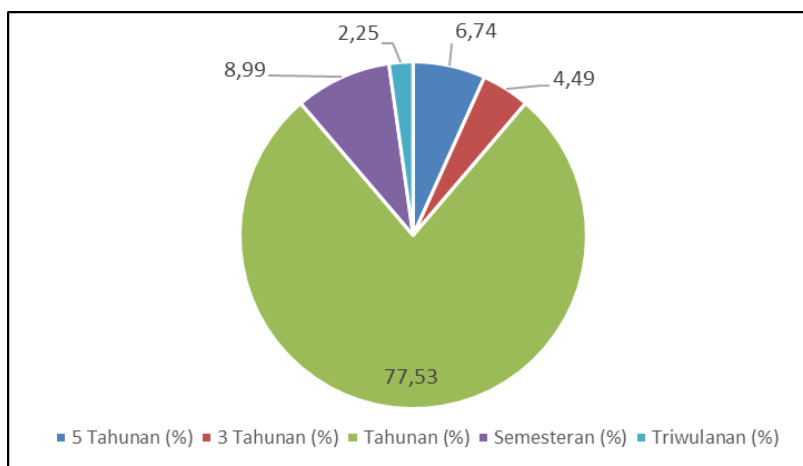
Berdasarkan level data, pengguna data mencari data yang lebih rinci seperti pada level penyajian kabupaten/kota hingga level desa/kelurahan. Berdasarkan Gambar 5.1 sebesar 37,08 persen pengguna data mencari data pada tingkat kabupaten/kota; 30,34 persen pada desa/kelurahan; 19,1 persen pada kecamatan dan 13,48 persen pada tingkat Nasional.



Gambar 5.1 Persentase Orang-Data menurut level Data di BPS Kabupaten Maros

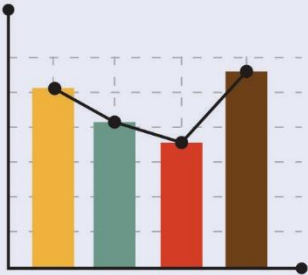
5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data

Hasil SKD 2021 di PST BPS Kabupaten Maros menunjukkan data tahunan merupakan data yang paling banyak dicari oleh konsumen, yaitu dengan persentase konsumen sebesar 77,53 persen. Selanjutnya yaitu data semesteran dengan persentase konsumen sebesar 8,99 persen, data 5 tahunan dengan persentase konsumen sebesar 6,74 persen, data 3 tahunan dengan persentase konsumen sebesar 4,49 persen, dan data triwulanan dengan persentase konsumen sebesar 2,25 persen.



Gambar 5.2 Persentase Orang-Data menurut Periode Data di BPS Kabupaten Maros

BAB 6 ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA



Presentase Kepuasan Konsumen terhadap Data :

100%

Konsumen puas dengan Kemitakhiran Data

100%

Konsumen puas dengan Akurasi Data

100%

Konsumen puas dengan Kelengkapan Data



Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS Kabupaten Maros 2021

84,76

Masuk Kategori "Sangat Memuaskan"

Bab 6

Analisis Kepuasan Kualitas Data

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Maros. 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 2021 menggunakan beberapa variable sebagai berikut :

1. Kelengkapan

Data BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data.

2. Akurasi

Data BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya.

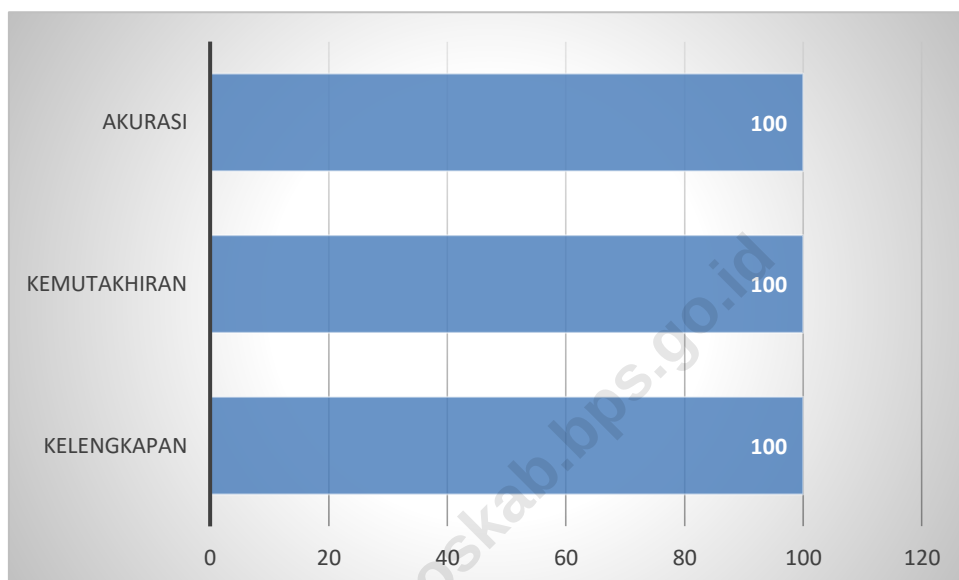
3. Kemutakhiran

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

Terdapat beragam data yang dihasilkan oleh BPS, khususnya BPS Kabupaten Maros. Data tersebut beberapa merupakan indikator sosial ekonomi penting seperti angka kemiskinan, pengangguran, pertumbuhan ekonomi dan sebagainya.

Gambar 6.1 menunjukkan kepuasan konsumen terhadap data BPS yang meliputi kepuasan kelengkapan data, akurasi data, serta kemutakhiran data.

Berdasarkan gambar tersebut terlihat bahwa konsumen data BPS Kabupaten Maros 100 persen puas terhadap kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran data.



Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data (Akurasi, Kemutakhiran, dan Kelengkapan) yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Maros (persen)

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. IKK hasil SKD BPS Kabupaten Maros Tahun 2021 adalah sebesar 94,76 yang berarti bahwa kualitas data di BPS Kabupaten Maros sudah baik.

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

BAB 7

KESIMPULAN DAN SARAN



Bab 7

Penutup

7.1. Kesimpulan

Melalui Survei Kebutuhan Data Tahun 2021, BPS Kabupaten Maros memperoleh segmentasi pengguna data BPS. Proporsi pengguna data berjenis kelamin laki-laki lebih banyak dibandingkan perempuan. Menurut pekerjaan utamanya, konsumen BPS Kabupaten Maros sebagian besar berasal dari kalangan PNS/TNI/Polri yang mana sebagian besar dari mereka berasal dari institusi pemerintah daerah dan menggunakan data BPS untuk keperluan pemerintahan. Sebesar 10 persen dari konsumen menggunakan data BPS Kabupaten Maros sebagai rujukan utama.

Sementara menurut jenis layanan, layanan pustaka digital (mengakses produk statistik pada *website*) adalah yang paling diminati oleh konsumen. Meskipun demikian, konsumen sebagian besar datang langsung ke BPS Kabupaten Maros untuk memperoleh data. Oleh karena itu, kenyamanan PST/Perpustakaan BPS dan pencetakan publikasi menjadi perhatian utama sebagai bentuk pelayanan prima BPS Kabupaten Maros. Konsumen yang merasa puas terhadap layanan di PST BPS Kabupaten Maros adalah sebesar 98,34 persen. Sementara itu, 100 persen dari konsumen puas terhadap akses data dan 97,22 persen konsumen puas terhadap sarana dan prasana yang disediakan oleh BPS Kabupaten Maros.

Secara umum, kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Maros Tahun 2021 sudah sangat baik dan patut dipertahankan. Hal ini didasari dengan nilai Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap pelayanan BPS Kabupaten Maros yang bernilai sebesar 94,76. Hasil SKD 2021 BPS Kabupaten Maros menunjukkan bahwa Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) dari PST BPS Kabupaten Maros adalah sebesar 94,79 persen. Dapat dikatakan bahwa perilaku anti korupsi telah diterapkan dengan sangat baik pada pelayanan PST BPS Kabupaten Maros.

Berdasarkan level data, kebutuhan data konsumen BPS Kabupaten Maros Tahun 2021 paling banyak adalah data pada level kabupaten. Sementara itu, berdasarkan periode data, sebagian besar kebutuhan data konsumen adalah data tahunan. Berdasarkan segi kualitas data, hasil SKD 2021 BPS Kabupaten Maros menunjukkan bahwa konsumen sudah puas dengan kualitas data BPS Kabupaten Maros, baik dari dimensi kelengkapan, akurasi, maupun kemutakhiran data. Hal tersebut diperkuat dengan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap kualitas data BPS Kabupaten Maros pada Tahun 2021 yang mempunyai nilai sebesar 94,76 yang berarti bahwa kualitas data di BPS Kabupaten Maros sudah baik.

7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Berdasarkan hasil pencacahan SKD 2021, beberapa responden survei memberikan saran kepada BPS Kabupaten Maros. diantaranya adalah supaya BPS Kabupaten Maros dapat melakukan sinkronisasi data untuk indikator pembangunan daerah (misi pembangunan ekonomi) dan melakukan koordinasi dengan instansi lain dengan lebih baik supaya dapat mewujudkan Satu Data Indonesia (SDI).

Berikut ini adalah catatan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik Tahun 2021 yang diberikan kepada BPS Kabupaten Maros.

Tingkatkan Kinerja :

1. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
2. Sarana Prasarana
3. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan

Pertahankan Kinerja :

1. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
2. Respon Petugas Pelayanan
3. Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan

Daftar Pustaka

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

LAMPIRAN

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

Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS

Menurut pendapat Saudara, bagaimana **tingkat kepentingan pelayanan** dan **tingkat kepuasan** Saudara terhadap **pelayanan** berikut?

Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Sangat tidak penting /tidak puas

Sangat penting /puas

No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan: (sesuai Blok 1 Rincian 12).	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, <i>website</i> https://pengaduan.bps.go.id , <i>e-mail</i> bpshq@bps.go.id)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
11	<i>Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (B1R14 berkode 1),</i> Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
12	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
13	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
14	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
15	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Diisi jika jenis layanan yang digunakan selain rekomendasi statistik (Blok I Rincian 11 berisi salah satu kode 1, 2, 4, 8, 16)

Tuliskan informasi mengenai **data-data yang dibutuhkan/dikonsultasikan dari BPS** serta tingkat kepuasan terhadap masing-masing data tersebut.

[illegible]

1. Nasional 3. Kabupaten/kota 5. Desa/kelurahan 7. Lainnya (sebutkan)

2. Provinsi 4. Kecamatan 6. Individu

1. Sepuluh tahunan	4. Tahunan	7. Bulanan	10. Lainnya (sebutkan)
2. Lima tahunan	5. Semesteran	8. Mingguan	
3. Tiga tahunan	6. Triwulanan	9. Harian	

Kelengkapan : Data lengkap terhadap aspek cakupan wilayah atau tahun data.
 Akurasi : Data mampu menggambarkan kondisi yang sebenarnya atau sesuai fenomena yang terjadi pada periode referensi data.
 Kemutakhiran : Data terbaru yang dapat menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi pada periode referensi data (*up to date*).

Blok IV. Catatan

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

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



DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN MAROS**

Jln. Jenderal Sudirman, Kec. Turikale
Kabupaten Pekalongan Telp. (0411) 3875505
Homepage: <http://maroskab.bps.go.id>
Email: bps7308@bps.go.id