

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Padang

2022

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



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA PADANG**

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Padang

2022



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Padang 2022

ISSN: -

Nomor Publikasi: 13710.2119

Katalog: 1399013.1371/ 1399013.1371

Ukuran Buku: 17.6 x 25 cm

Jumlah Halaman: xiv+94 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 menggandakan sebagian atau seluruh isi buku ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari Badan Pusat Statistik Kota Padang (UU No. 28 tahun 2014 Tentang Hak Cipta Pasal 43 huruf b)

TIM PENYUSUN

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Provinsi/Kabupaten/Kota 2022

Pengarah:

Alfianto, S.Kom, M.Kom

Penanggung Jawab:

Alfid Junaidy, S.E

Editor:

Firlan, S.Si, M.Si

Penulis:

Masyitah Ayuning Setyo, S.Tr.Stat.

Desain Infografis:

Masyitah Ayuning Setyo, S.Tr.Stat.

Freepik

Kata Pengantar

Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana pelayanan publik. Salah satu bentuk evaluasi ini diwujudkan melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Badan Pusat Statistik (BPS), sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS telah menyelenggarakan SKM secara rutin setiap tahun yang diintegrasikan ke dalam Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data dan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan BPS.

Laporan hasil pelaksanaan SKD 2022 disajikan dalam bentuk publikasi yang berjudul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2022”. Publikasi ini berisikan gambaran mengenai kebutuhan data konsumen dan persepsi konsumen terhadap kinerja pelayanan PST BPS serta persepsi konsumen terhadap kualitas data BPS. Indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini mencakup Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

Publikasi ini terwujud berkat kerja sama yang baik antar unit kerja terkait. Kami berharap publikasi ini dapat bermanfaat untuk memperbaiki kualitas data dan kinerja pelayanan BPS. Saran dan masukan yang membangun sangat kami harapkan untuk perbaikan ke depan.

Terima kasih dan selamat membaca.

Padang, Desember 2022
Kepala BPS Kota Padang



Alfianto, S.Kom, M.Kom

Daftar Isi

Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiv
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tujuan dan Manfaat	2
1.3. Landasan Teori.....	3
1.4. Metodologi	7
1.5. Sistematika Penulisan.....	16
Bab 2 Segmentasi Konsumen	18
2.1. Realisasi Pengumpulan Data.....	20
2.2. Gambaran Umum Konsumen.....	22
2.3. Konsumen menurut Karakteristik	23
2.4. Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	28
2.5. Konsumen menurut Jenis Layanan	29
2.6. Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS.....	30
2.7. Konsumen Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	31
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	33
3.1. Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS	35
3.2. Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data.....	36
3.3. Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana	37
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS	38
3.5. <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> terhadap Pelayanan PST BPS.....	40

3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan PST BPS.....	44
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi	45
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS.....	47
4.2. Gap Analysis Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS	48
4.3. Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS.....	47
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....	50
5.1. Kebutuhan Data menurut Level Data.....	52
5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data.....	53
5.3. Kebutuhan Data menurut Ragam Data.....	54
5.4. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data.....	67
5.5. Perolehan Data menurut Sumber Data.....	68
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data.....	71
6.1. Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data BPS	73
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS.	75
Bab 7 Penutup	77
7.1. Kesimpulan	79
7.2. Rekomendasi	81
Daftar Pustaka	83
Lampiran	85

Daftar Tabel

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK.....	14
Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan.....	15
Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Padang.....	40
Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Padang... ..	41
Tabel 3.3. IKK Pelayanan BPS Kota Padang.....	44
Tabel 4.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Pusat.....	48
Tabel 4.2. Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) Pelayanan BPS di PST BPS Kota Padang Tahun 2022	48
Tabel 6.1. Tingkat Kepuasan terhadap Kelengkapan, Akurasi, dan Kemutakhiran Data yang disajikan oleh PST BPS Padang	74
Tabel 6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data	75

Daftar Gambar

Gambar 1.1. Diagram Cartesius <i>Importance and Performance Analysis</i>	11
Gambar 2.1. Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data	22
Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Padang yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama	23
Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Padang Berdasarkan Kelompok Umur	24
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Padang menurut Jenis Kelamin.....	25
Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Padang menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan.....	26
Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Padang menurut Pekerjaan Utama	27
Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Padang menurut Instansi	28
Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Padang menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	29
Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Padang menurut Jenis Layanan.....	30
Gambar 2.10. Persentase Konsumen PST BPS Kota Padang Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS.....	11
Gambar 2.11. Persentase Konsumen PST BPS Kota Padang Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	32
Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Padang	36
Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data BPS di PST BPS Kota Padang	37
Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Kota Padang	38
Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Gap</i> Pelayanan di PST BPS Kota Padang	39
Gambar 3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> Pelayanan PST BPS Kota Padang	42

Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah Penyedia Data dan Level Data BPS Kota Padang	53
Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang	54
Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data menurut Ragam Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang	55
Gambar 5.4. Persentase Pencarian Data Statistik Sosial menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang	56
Gambar 5.5. Persentase Pencarian Data Statistik Sosial menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang	56
Gambar 5.6. Persentase Pencarian Data Statistik Sosial menurut Perolehannya dari Penyedia Data BPS Kota Padang	57
Gambar 5.7. Persentase Pencarian Data Statistik Sosial menurut Jenis Sumber Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang	58
Gambar 5.8. Persentase Pencarian Data Statistik Produksi menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang	59
Gambar 5.9. Persentase Pencarian Data Statistik Produksi menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang	60
Gambar 5.10. Persentase Pencarian Data Statistik Produksi menurut Perolehannya dari Penyedia Data BPS Kota Padang	60
Gambar 5.11. Persentase Pencarian Data Statistik Distribusi menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang	61
Gambar 5.12. Persentase Pencarian Data Statistik Distribusi menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang	62
Gambar 5.13. Persentase Pencarian Data Statistik Distribusi menurut Perolehannya dari Penyedia Data BPS Kota Padang	63
Gambar 5.14. Persentase Pencarian Data Statistik Neraca menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang	63
Gambar 5.15. Persentase Pencarian Data Statistik Neraca menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang	64
Gambar 5.16. Persentase Pencarian Data Statistik Neraca menurut Perolehannya dari Penyedia Data BPS Kota Padang	65
Gambar 5.17. Persentase Pencarian Data Statistik IPDS menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang	66
Gambar 5.18. Persentase Pencarian Data Statistik IPDS menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang	66
Gambar 5.19. Persentase Pencarian Data Statistik IPDS menurut Perolehannya dari Penyedia Data BPS Kota Padang	67

Gambar 5.20. Persentase Pencarian Data menurut Jenis Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang	68
Gambar 5.21. Persentase Pencarian Data menurut Sumber Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang	69
Gambar 6.1. Persentase Tingkat Kepuasan Secara Umum Konsumen PST BPS Kota Padang Tahun 2022	74

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

Daftar Lampiran

Lampiran 1.	Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data	87
Lampiran 2.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin	89
Lampiran 3.	Kuesioner VKD22	91

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

01. PENDAHULUAN



Jadwal Pelaksanaan Pencacahan

23 Mei s.d 22 Juli 2022

Survei Kebutuhan Data berperan sebagai instrumen untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan, data dan informasi statistik yang disediakan BPS. Hasil SKD digunakan sebagai dasar penyusunan rekomendasi peningkatan kinerja pelayanan BPS di masa mendatang

Responden

Konsumen BPS Kota Padang yang memperoleh layanan sejak 1 Januari 2022 s.d. akhir pencacahan



Bab 1

Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta perubahan dalam berbagai bidang kehidupan sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berkenaan dengan hal tersebut diperlukan pemantauan pelayanan publik secara berkesinambungan sehingga pelayanan yang diperoleh masyarakat sesuai dengan standar pelayanan serta harapan dan kebutuhan masyarakat.

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.

Monitoring pelayanan melalui PST BPS perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta pelayanan yang diberikan. Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dilaksanakan 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 lima (5) BPS Provinsi. Secara bertahap dilakukan penambahan wilayah Provinsi sehingga di tahun 2009 dan 2010 SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan

sebelas (11) 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*). Berkaitan dengan kondisi pandemi yang masih terjadi, maka pengumpulan data survei dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan metode *online* sehingga adaptasi dan perubahan pelaksanaan survei senantiasa dilakukan.

1.2. Tujuan dan Manfaat

Tujuan pelaksanaan SKD 2022 secara umum adalah untuk memperoleh bahan evaluasi dari konsumen sebagai instrumen penting peningkatan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan yang baik. Tujuan tersebut tercantum dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik.

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2022 sebagai 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; dan
5. mengetahui nilai persepsi anti korupsi terhadap pelayanan BPS.

1.3. Landasan Teori

1.3.1. Konsep dan Definisi

- a. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- b. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- c. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- d. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- e. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2022 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2022 sampai periode pelaksanaan pencacahan.
- f. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- g. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- 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. Berdasarkan Undang-Undang No 16 Tahun 1997 tentang Statistik, hasil kegiatan sensus dan survei yang telah dilaksanakan harus disampaikan kepada masyarakat. 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 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 data, rekomendasi kegiatan statistik, dan penjualan publikasi/data mikro/peta wilayah kerja statistik.

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 secara *online* dalam memperoleh pelayanan. Pelayanan tanpa tatap muka atau *online* tersebut antara lain dapat diakses baik melalui *website* BPS, melalui pst.bps.go.id, aplikasi AllStat BPS (berbasis android dan iOS), telepon, faksimili, *email*, maupun surat.

Dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 78 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik, cakupan layanan PST meliputi:

- 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.

BPS senantiasa berupaya menyediakan informasi publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana. Di antaranya adalah BPS melakukan penyediaan data yang mudah diperoleh melalui *website* BPS atau <https://www.bps.go.id>.

1.3.3. Kepuasan Layanan

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:

a. Persyaratan

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

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

c. Waktu Penyelesaian

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

d. Biaya/Tarif

Biaya atau tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan 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).

e. 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.

f. 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*.

g. 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*.

h. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

i. 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 dibedakan menjadi tiga bagian, yaitu metode *sampling*, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

1.4.1. Metode *Sampling*

SKD 2022 dilaksanakan dengan metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2022 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS pada periode Januari 2022 sampai dengan waktu pencacahan. 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 dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu wawancara langsung kepada responden dan pendataan mandiri (kombinasi antara wawancara dengan swacacah) atau swacacah oleh responden. Pengumpulan data dengan metode wawancara langsung kepada responden dan dilanjutkan pengisian mandiri, dilakukan menggunakan moda PAPI (*Pencil and Paper Interview*) yaitu menggunakan kuesioner dalam bentuk *hardcopy*. Penggunaan moda PAPI diutamakan untuk wilayah yang terkendala sinyal, jaringan, maupun operasional di lapangan. Sedangkan pengumpulan data secara mandiri oleh responden dilakukan dengan moda CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*), yaitu dalam jaringan/daring (*online*) melalui aplikasi berbasis *website*.

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

a. Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:

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

b. Di PST BPS Pusat:

- *Self-enumeration* secara *online*.

1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2022 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain: analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

a) Analisis Tabulasi Silang

Analisis tabulasi silang adalah analisis yang menggunakan tabel untuk menggambarkan hubungan antara dua atau lebih variabel. Perbedaan dan persamaan antara dua atau lebih variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Dalam analisisnya tabulasi silang

akan memudahkan dalam memahami antara lain profil konsumen, kebutuhan dan ketersediaan data, maupun masalah lain.

b) Analisis Kesenjangan

Analisis kesenjangan atau *gap analysis* adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara harapan (tingkat kepentingan) terhadap kinerja (tingkat kepuasan) dari pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Pada analisis kesenjangan harapan konsumen akan dibandingkan dengan kinerja pelayanan yang diberikan (*delivered*) oleh unit pelayanan. Nilai kesenjangan atau *gap* diperoleh dari selisih antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna layanan pada setiap rincian pelayanan. Nilai kesenjangan dapat bernilai positif maupun negatif. *Gap* positif akan diperoleh jika tingkat kepuasan lebih besar dari tingkat kepentingan, dimana semakin besar nilai *gap* maka konsumen semakin puas. Nilai *gap* negatif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih kecil dibanding tingkat kepentingan, dimana semakin kecil nilai *gap* negatif konsumen semakin tidak puas.

c) Importance and Performance Analysis (IPA)

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

Dalam IPA terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

1. Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan,

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan.

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

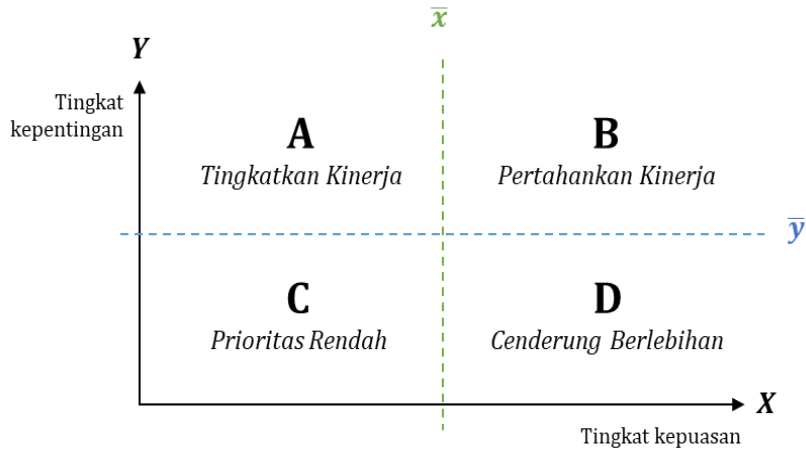
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen.

2. Diagram Cartesius

Diagram cartesius 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

Salah satu penyajian indikator kepuasan konsumen pada analisis hasil SKD 2022 adalah persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan aspek kualitas data BPS. Dari sisi pelayanan PST, indikator ini dihitung dari Blok 2 VKD22, yang mencakup persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS, akses data BPS, serta sarana dan prasarana PST BPS. Sedangkan dari sisi aspek kualitas data, indikator ini mencakup persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2022 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66. Hal ini didasarkan pada pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, dimana dalam skala 10, jika nilai kepuasan diatas 7,66 maka termasuk kategori kinerja yang baik (Tabel 1.2).

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 kualitas data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS. Dengan demikian, ada 2 (dua) aspek IKK yang dihitung dalam SKD 2022 yaitu IKK terhadap pelayanan PST BPS dan IKK terhadap kualitas data BPS.

IKK terhadap pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD22. 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 (1)	IKK Pelayanan PST (2)	IKK Kualitas Data (3)
1. Menghitung Penimbang	<p>Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan.</p> <p>Rumus penimbang:</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{11} \bar{y}_i}$ <p>dengan:</p> <p>w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^{11} w_i = 1$</p> <p>\bar{y}_i = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i $i = 1, 2, \dots, 11$</p>	<p>Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10.</p> <p>Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu</p> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^3 \bar{y}_i} = \frac{10}{30}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^3 w_i = 1$
2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{11} w_i} = \sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p>\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^3 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^3 w_i} = \sum_{i=1}^3 \frac{10}{30} \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p>\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i</p>
3. Menghitung IKK	<p>Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:</p> $IKK = \frac{IKK'}{\text{Skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$	

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 sebagaimana dalam Tabel 1.2.

Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan

Nilai (1)	Kinerja Unit Pelayanan (2)
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 VKD2022.

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 SKD 2022

Bab 2 Segmentasi Konsumen, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Pusat yang menjadi responden SKD 2022 berdasarkan Blok I VKD22

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD22

Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD22

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 VKD22

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

02. SEGMENTASI KONSUMEN



56,25% konsumen BPS Kota Padang berprofesi sebagai PNS/TNI/Polri

59,38% menggunakan data BPS Kota Padang untuk Pemerintahan



65,63% konsumen BPS Kota Padang adalah PEREMPUAN



Bab 2

Segmentasi Konsumen

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

2.1. Realisasi Pengumpulan Data

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

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

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

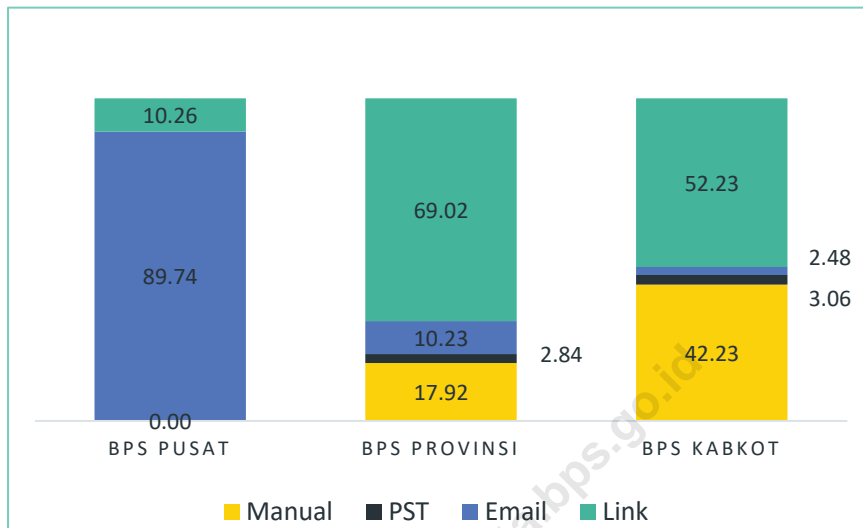
yang diantaranya termasuk pemberian pelayanan secara *daring* atau *online*. Secara rinci pengumpulan SKD terbagi menjadi 4 metode, yaitu:

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

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

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.



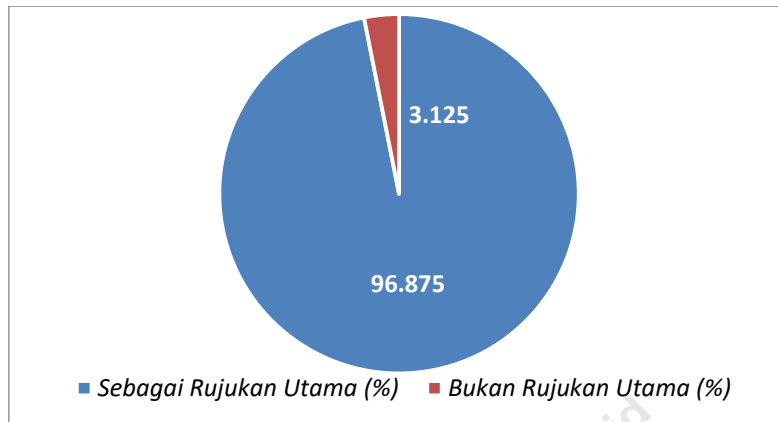
Gambar 2.1. Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data

2.2. 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 2.2. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Padang menggunakan data BPS sebagai data utama bagi kegiatan yang dilakukan dengan persentase mencapai 96,88%. Sementara itu, 3,13% konsumen memanfaatkan data BPS bukan sebagai rujukan utama atau dapat

dikatakan bahwa konsumen tersebut menggunakan data BPS hanya sebagai informasi pendukung kegiatan yang dilakukan.



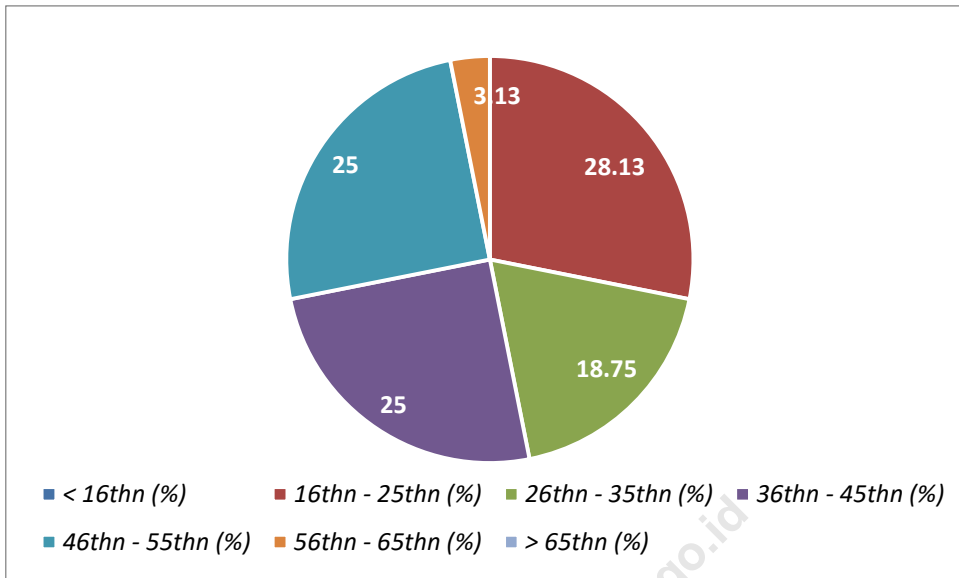
Gambar 2. 2. Persentase Konsumen di PST Kota Padang yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

2.3. 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

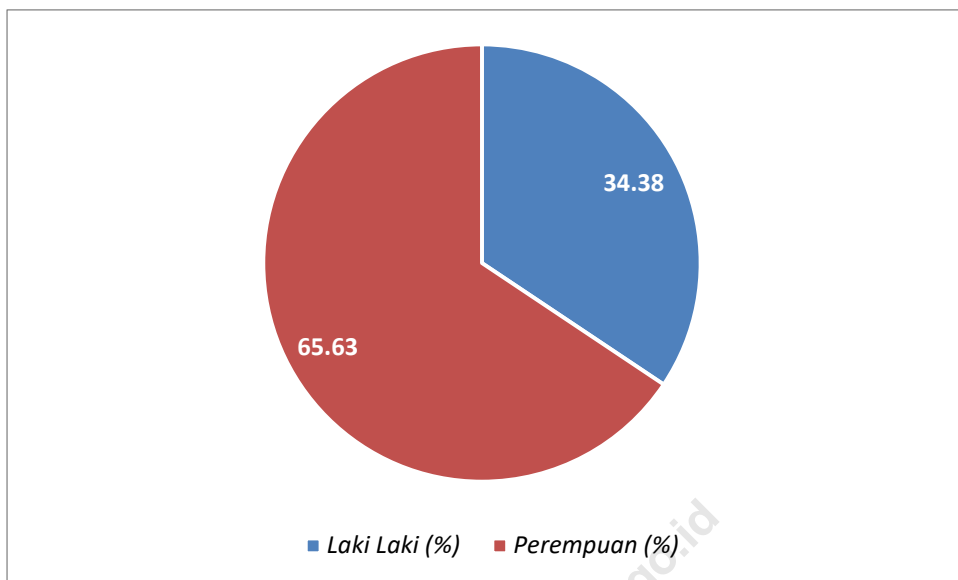
Berdasarkan Gambar 2.3, konsumen dibagi menjadi lima kelompok umur. Pada Tahun 2022 konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 16-25 tahun (28,13%), disusul konsumen 36-45 tahun dan konsumen berumur 46-55 tahun (25%), kemudian konsumen berumur 26-35 tahun (18,75%), dan pada tahun ini terdapat konsumen berumur 56-65 tahun (3,13%). 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 dibawah 16 tahun dan diatas 65 tahun yang tercatat menggunakan data dari PST BPS Kota Padang.



Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Padang Berdasarkan Kelompok Umur

Jenis Kelamin

Gambar 2.4 menunjukkan persentase konsumen BPS menurut jenis kelamin. Pada Tahun konsumen PST BPS Kota Padang didominasi oleh Perempuan. Terdapat sebanyak 65,63% konsumen perempuan, 34,38% lainnya adalah konsumen laki-laki.

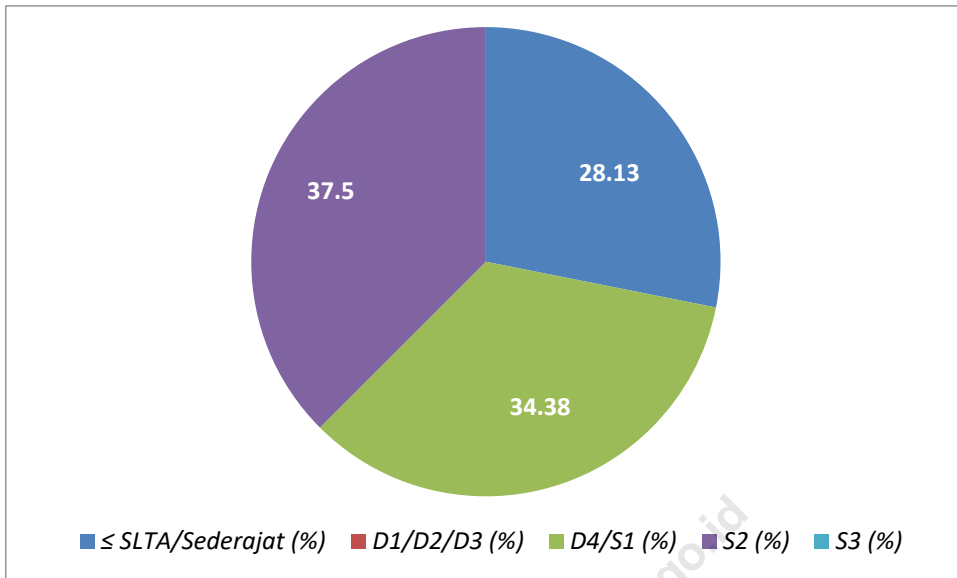


Gambar 2.4. Persentase Konsumen PST BPS Kota Padang Berdasarkan Jenis Kelamin

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 2.5, konsumen di PST BPS Kota Padang didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan S2 sebanyak 37,50%. Kemudian, konsumen dengan Pendidikan D4/S1 sebanyak 34,38% dan \leq SLTA/Sederajat sebanyak 28,13%. Sementara itu, tidak ada konsumen dengan Pendidikan akhir D1/D2/D3 dan S3 yang berkunjung ke PST BPS Kota Padang.

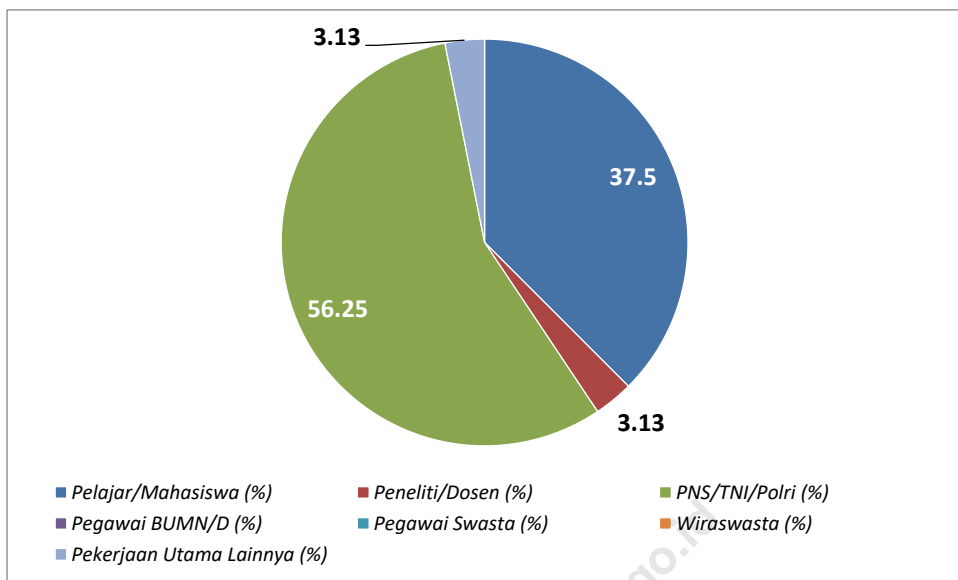


Gambar 2.5. Persentase Konsumen PST BPS Kota Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

Konsumen menurut pekerjaan utama perlu diketahui karena akan membantu dalam penyebaran data BPS. Pada SKD 2022, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Konsep pekerjaan utama yang digunakan dalam SKD 2022 adalah pekerjaan konsumen pada saat pencacahan. Hal ini sangat berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

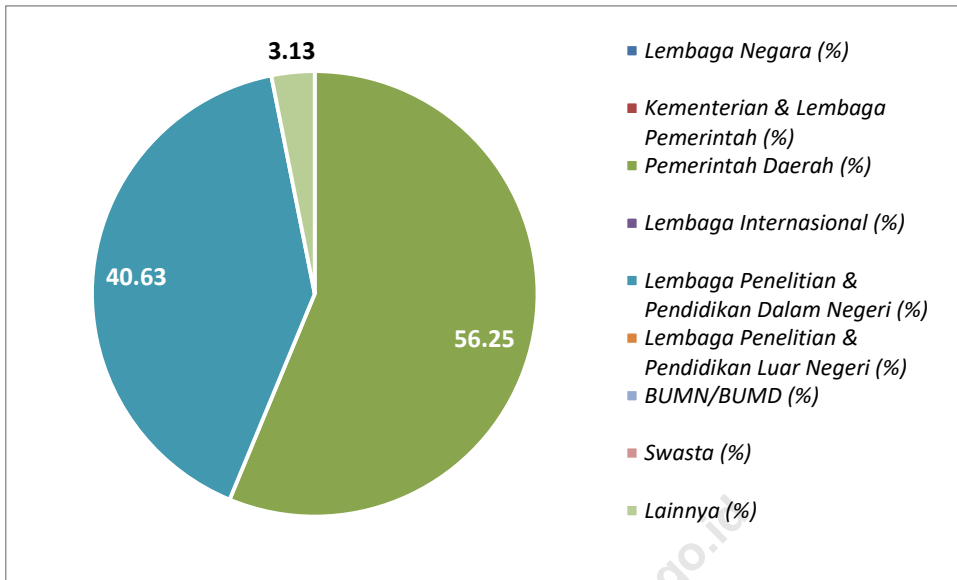
Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Padang adalah PNS/TNI/Polri (56,25%), pelajar/mahasiswa (37,50%), kemudian peneliti/dosen (3,13%) serta konsumen dengan pekerjaan utama lainnya (3,13%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai Pegawai BUMN/D, Wiraswasta, dan pegawai swasta tidak pernah berkunjung ke PST BPS Kota Padang selama Tahun 2022.



Gambar 2.6. Persentase Konsumen PST BPS Kota Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama

Instansi/Institusi

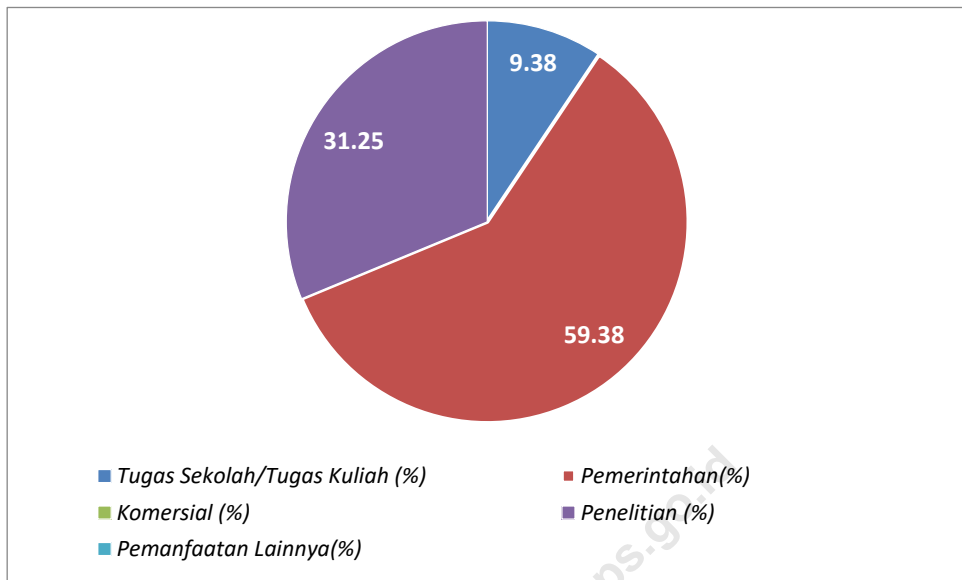
Konsumen pada SKD 2022 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.7, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Padang berasal dari pemerintah daerah (56,25%). Pada posisi kedua, yaitu lembaga penelitian dan pendidikan dalam negeri dengan persentase sebesar 40.63%. Kemudian instansi lainnya sebesar 3,13%.



Gambar 2.7. Persentase Konsumen PST BPS Kota Padang Berdasarkan Instansi/Institusi

2.4. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Hasil SKD 2022 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan BPS terdiri atas lima jenis, yaitu untuk tugas sekolah/tugas kuliah, penelitian, pemerintah, komersil dan lainnya. Berdasarkan Gambar 2.8, hasil SKD 2022 menunjukkan bahwa sebagian besar pemanfaatan hasil kunjungan di PST BPS Kota Padang adalah untuk Pemerintahan (59,38%). Penelitian dan Tugas Sekolah/Tugas Kuliah menempati posisi kedua dan ketiga, dengan persentase masing-masing sebesar 31,25% dan 9,38%. Sementara itu, pada tahun 2022 tidak ada pemanfaatan hasil kunjungan untuk komersial.

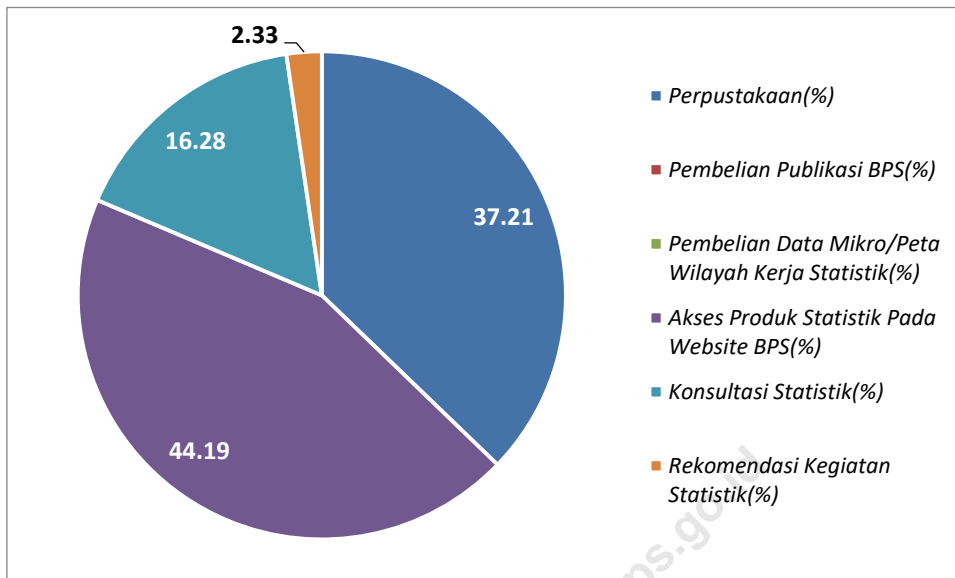


Gambar 2.8. Persentase Konsumen PST BPS Kota Padang Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

2.5. Konsumen Menurut Jenis Layanan

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

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kota Padang oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.9. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang terbanyak dilakukan oleh konsumen adalah akses produk statistik pada website BPS Kota Padang (44,19%), selanjutnya adalah layanan perpustakaan (37,21%), konsultasi statistik (16,28%), serta layanan rekomendasi kegiatan statistik (2,33%).

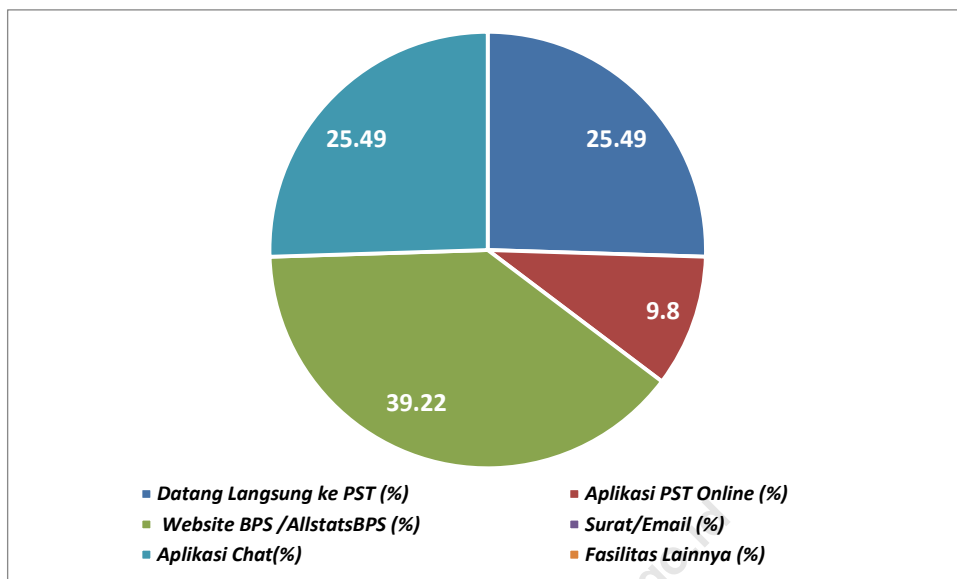


Gambar 2.9. Persentase Konsumen PST BPS Kota Padang Menurut Jenis Layanan

2.6. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Pada saat melakukan SKD 2022, 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 2.10, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Padang mendapatkan data melalui website BPS / Aplikasi Allstats (39,22%), kemudian konsumen juga datang langsung ke PST BPS Kota Padang (25,49%) atau melalui aplikasi chat (25,49%), dan aplikasi PST online (9,8%).

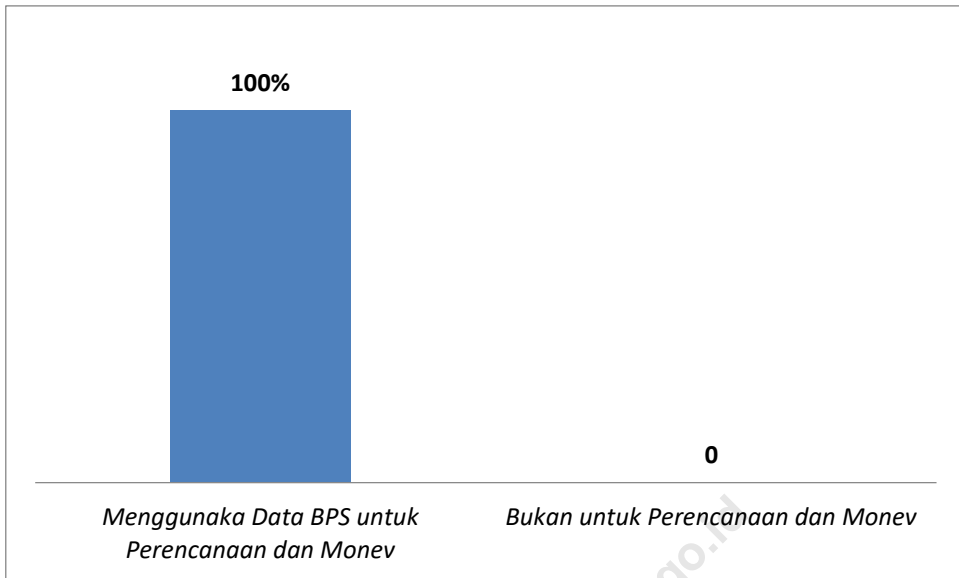


Gambar 2.10. Persentase Konsumen PST BPS Kota Padang Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

2.7. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS 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 pada tahun 2022 adalah sebesar 100%, artinya seluruh konsumen K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan.



Gambar 2.11. Persentase Konsumen PST BPS Kota Padang Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

03. ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan **BPS KOTA PADANG**



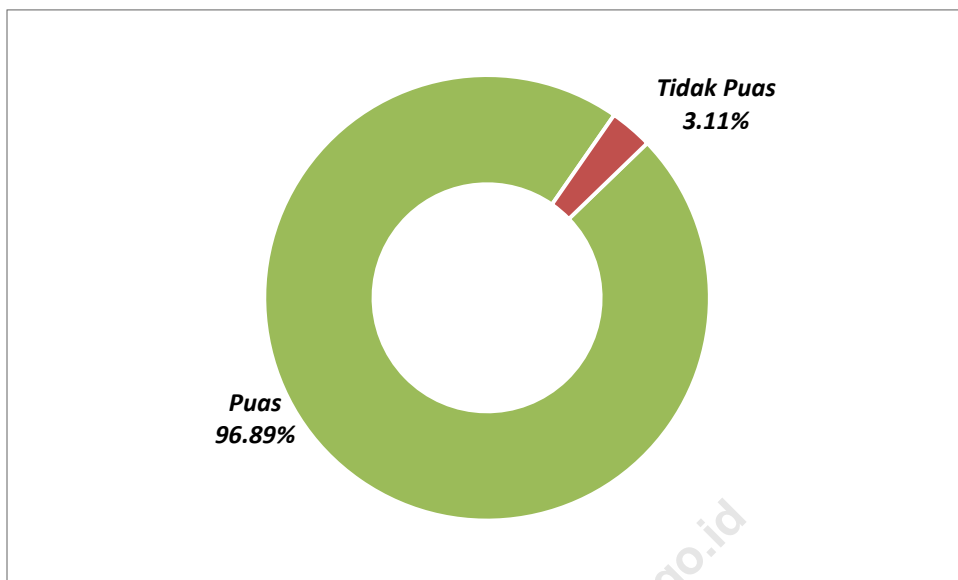
Bab 3

Analisis Kepuasan Layanan

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, 96,89% konsumen merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kota Padang sesuai hasil Survei Kebutuhan Data (SKD) 2022. Sementara itu masih ada 3,11% lainnya konsumen yang tidak puas dengan pelayanan PST BPS Kota Padang.

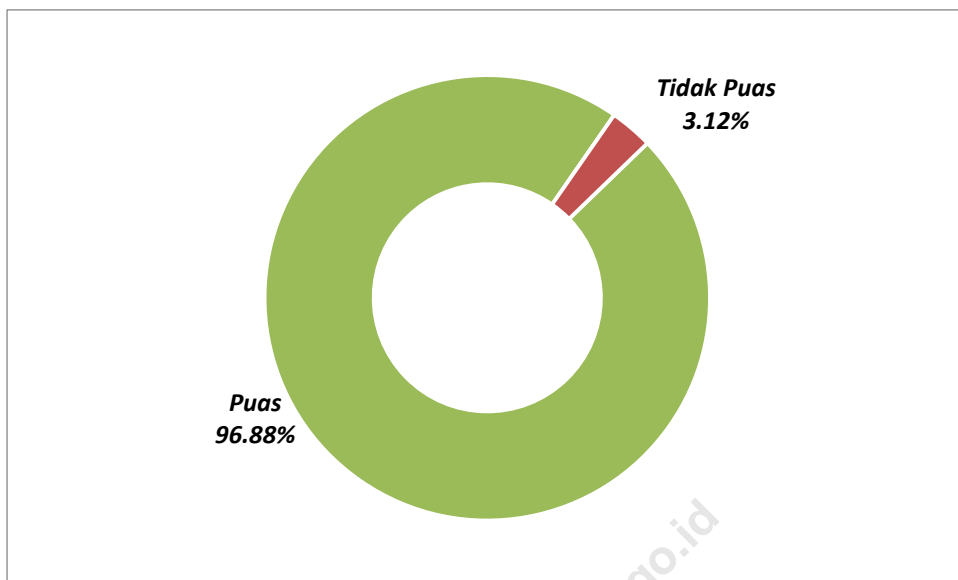


Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Padang

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, kurangkanya sosialisai mengenai publikasi BPS, sulitnya prosedur untuk mendapatkan data mikro, kesulitan sinyal, serta berbagai alasan lainnya.

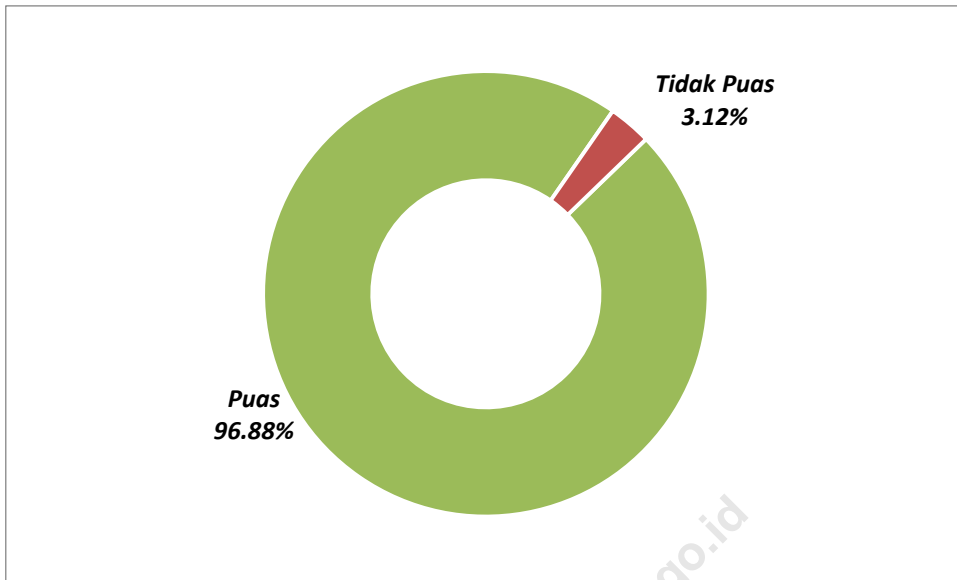
Berdasarkan gambar 3.2 dapat dilihat bahwa konsumen PST BPS Kota Padang yang puas terhadap akses data BPS sebesar 96,88%. Maka dengan begitu dapat disimpulkan bahwa akses terhadap data BPS sudah sangat mudah walaupun masih terdapat 3,12% konsumen lainnya yang merasa belum puas dengan akses data BPS Kota 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 96,88% konsumen data yang menjadi responden SKD 2022 merasa puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana PST BPS Kota Padang. Namun masih terdapat 3,12% konsumen lainnya yang belum merasa puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana PST BPS Kota Padang saat ini.



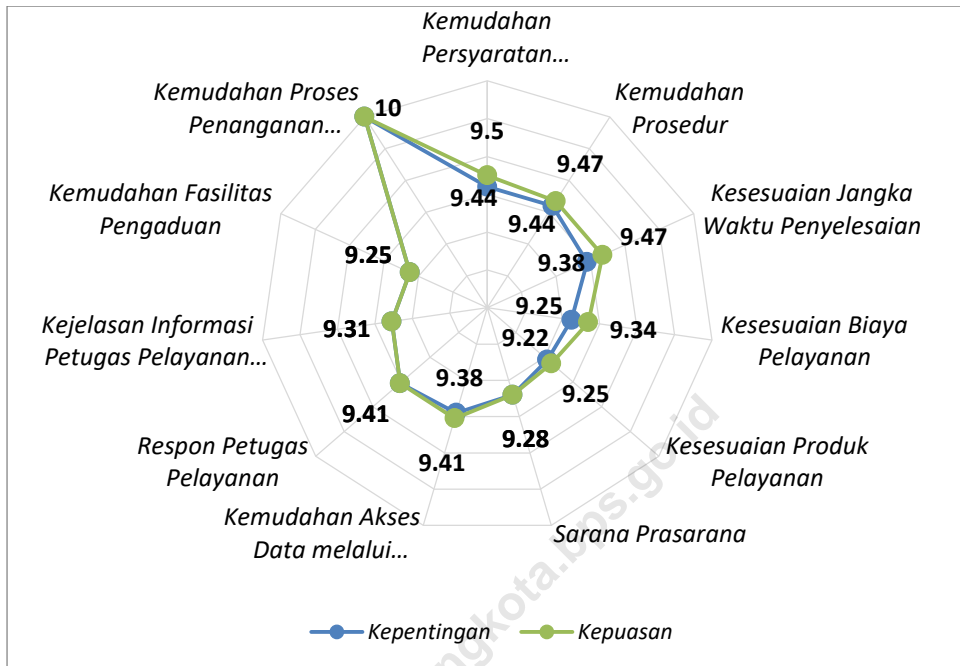
Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Kota Padang

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, terlihat bahwa seluruh atribut pelayanan di PST BPS Kota Padang memiliki *gap* positif, yaitu nilai

persepsi(kepuasan) lebih tinggi atau sama dengan nilai harapan (kepentingan).



Gambar 3. 4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Kota Padang

Tabel 3.1. menjelaskan tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, dan gap dari responden menurut atribut pelayanan. Dari tabel tersebut terlihat gap yang bervariasi diantara nilai nol dan positif. hal ini menunjukkan tingkat kepuasan dari responden sudah memenuhi tingkat kepentingan yang diharapkan, bahkan melebihi untuk atribut 1, 2, 3, 4, 5, dan 7.

Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan. Tingkat Kepuasan. dan GAP per Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Padang

No	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	GAP
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Dipenuhinya persyaratan pelayanan yang ditetapkan	9.44	9.50	0.06
2.	Kemudahan prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan	9.44	9.47	0.03
3.	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan	9.38	9.47	0.09
4.	Kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan	9.25	9.34	0.09
5.	Kesesuaian produk pelayanan yang diterima	9.22	9.25	0.03
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9.28	9.28	0.00
7.	Kemudahan akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan	9.38	9.41	0.03
8.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan merespon dengan baik	9.41	9.41	0.00
9.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online memberikan informasi yang jelas	9.31	9.31	0.00
10.	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui	9.25	9.25	0.00
11.	Kemudahan proses penanganan pengaduan	10.00	10.00	0.00

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

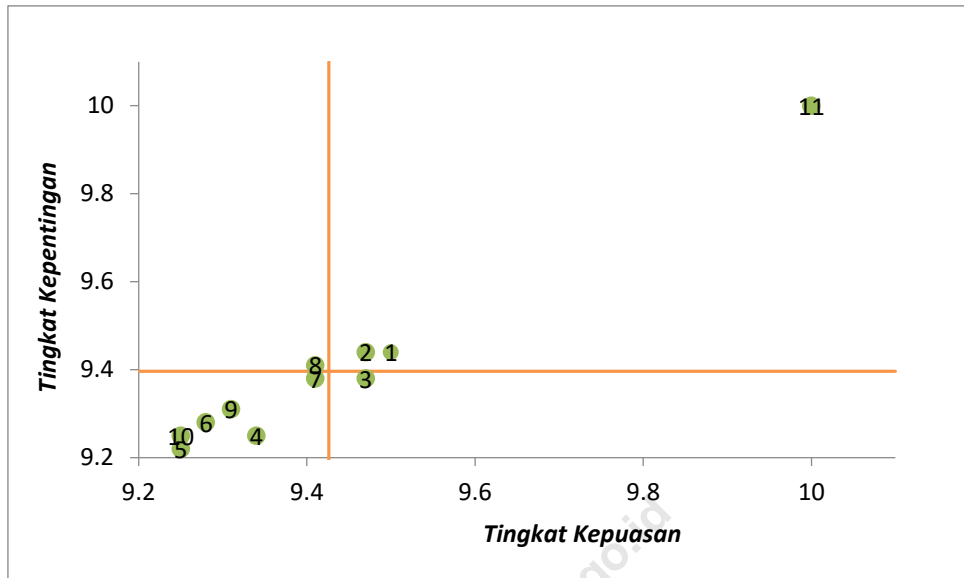
Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS berdasarkan atribut pelayanan, serta prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kota Padang. IPA menganalisis persentase tingkat kesesuaian setiap atribut dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, 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 3.2 menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Secara keseluruhan, tingkat kesesuaian seluruh atribut berada pada angka 100% artinya tingkat kepuasan konsumen sudah memenuhi harapan konsumen. Atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah biaya pelayanan (101,01%).

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

No (1)	Atribut Pelayanan (2)	Kepentingan (3)	Kepuasan (4)	Kesesuaian (5)
1.	Dipenuhinya persyaratan pelayanan yang ditetapkan	9.44	9.50	100.66
2.	Kemudahan prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan	9.44	9.47	100.33
3.	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan	9.38	9.47	101.00
4.	Kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan	9.25	9.34	101.01
5.	Kesesuaian produk pelayanan yang diterima	9.22	9.25	100.34
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9.28	9.28	100.00
7.	Kemudahan akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan	9.38	9.41	100.33
8.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan merespon dengan baik	9.41	9.41	100.00
9.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online memberikan informasi yang jelas	9.31	9.31	100.00
10.	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui	9.25	9.25	100.00
11.	Kemudahan proses penanganan pengaduan	10.00	10.00	100.00



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.

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 pelayanan petugas atau aplikasi pelayanan yang merespon dengan baik.

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan yang masuk dalam kuadran B ini adalah:

1. Kemudahan prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan;
2. Dipenuhinya persyaratan pelayanan yang ditetapkan; dan
3. Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Kota Padang adalah:

1. Kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan;
2. Produk pelayanan yang diterima;
3. Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan;
4. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan;
5. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online memberikan informasi yang jelas; dan
6. 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 3.5, atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini adalah kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan.

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 2022 ialah sebesar 94,30. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BPS Kota Padang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen data.

Tabel 3.3. IKK Pelayanan BPS Kota Padang

Kode Daerah	Nama Daerah	IKK
(1)	(2)	(3)
1371	PADANG	94,30

04. ANALISIS PERSEPSI ANTI KORUPSI

Indeks Perilaku Anti Korupsi BPS KOTA PADANG



96,02%

Bab 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

Pada bab ini diuraikan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS 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 Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Padang

No (1)	Atribut Pelayanan (2)	Kepentingan (3)	Kepuasan (4)	GAP (5)
1.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	9.56	9.50	-0.06
2.	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan	9.56	9.53	-0.03
3.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9.66	9.69	0.03
4.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9.63	9.69	0.06

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 2022 sebesar 96.02. 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 2022

Kode Daerah (1)	Nama Daerah (2)	IPAK (3)
1371	PADANG	96,02

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

05. ANALISIS KEBUTUHAN DATA

Kebutuhan Konsumen Data BPS Kota Padang 2022



47,80%

Data pada level
kelurahan

100%

Data periode tahunan

76,59%

Ragam Data Sosial

Bab 5

Analisis Kebutuhan Data

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

Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS 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.

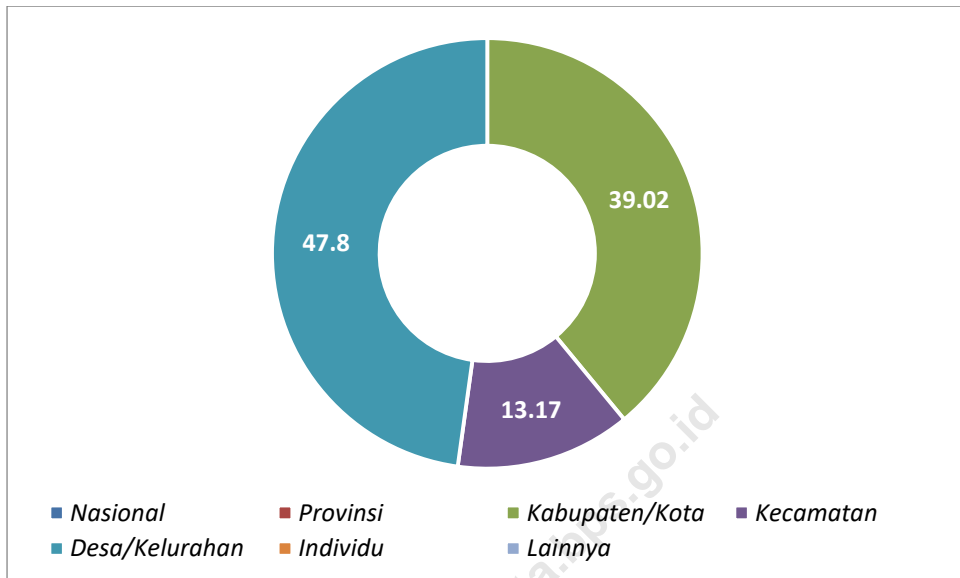
Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data). Misalnya, seorang pengguna data membutuhkan lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

Ketika mencari data yang dibutuhkan, konsumen bisa membutuhkan lebih dari satu *series* data untuk jenis data yang sama. Sehingga, jika konsumen membutuhkan 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 2022, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dicari oleh konsumen. Data yang dicari oleh konsumen di PST

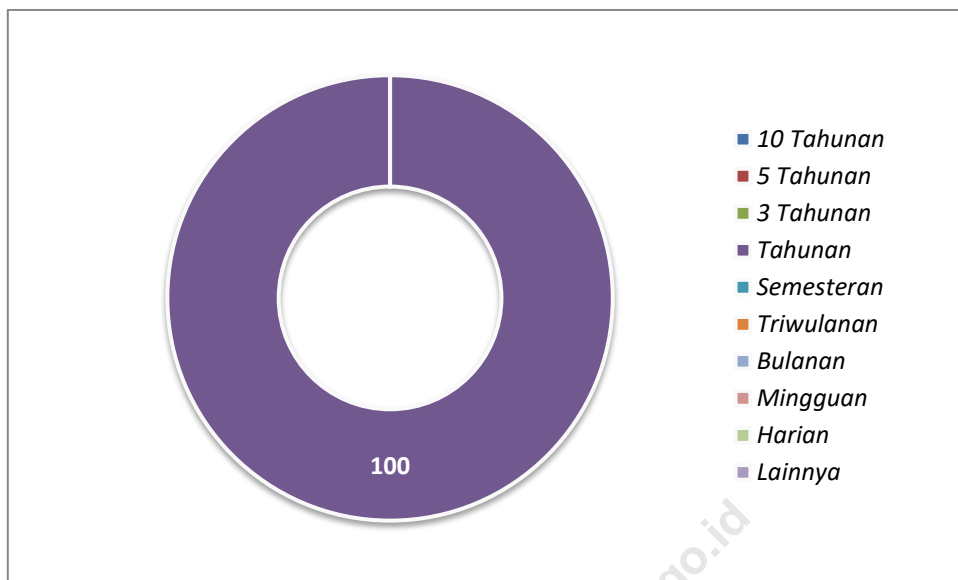
BPS Kota Padang pada Tahun 2022 terdiri dari level Kabupaten/Kota (39,02%), Kecamatan (13,17%), dan Desa/Kelurahan (47,80%).



Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah Penyedia Data dan Level Data di BPS Kota Padang

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. Pada SKD 2022, didapatkan bahwa seluruh konsumen data pada PST BPS Kota Padang mencari data periode tahunan.

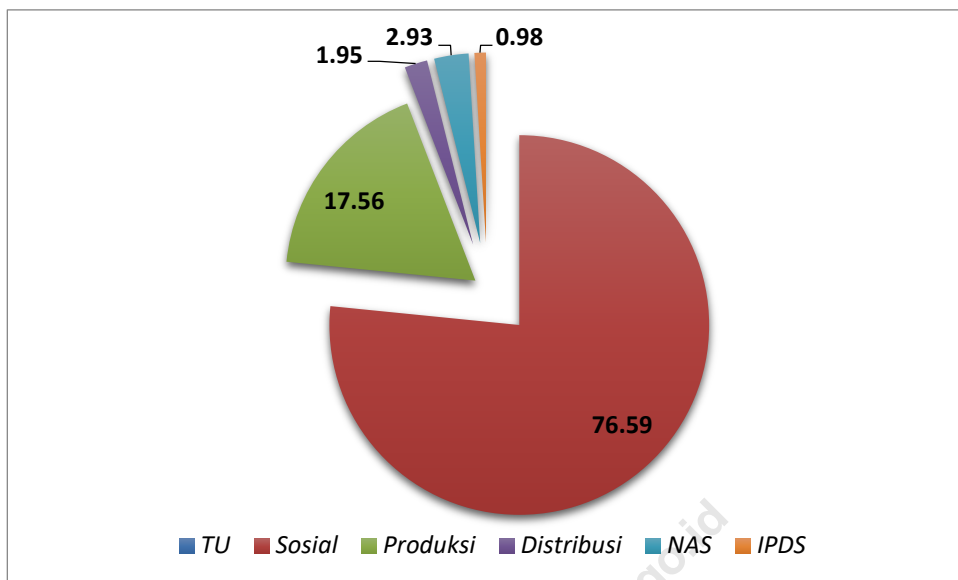


Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang

5.3. 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 5.3 menjelaskan persentase pencarian data dari penyedia data BPS Kota Padang menurut ragam data. Jumlah pencarian data di wilayah PST BPS Kota Padang adalah 205 orang-data. Dari jumlah tersebut, sebanyak 76,59% merupakan pencarian data pada ragam data sosial. Selanjutnya, sebanyak 17,56% merupakan pencarian data pada ragam data Produksi. Kemudian, ragam data Neraca dan Analisis Statistik sebanyak 2,93%; ragam data distribusi dan IPDS berturut-turut sebesar 1,95% dan 0,98%.

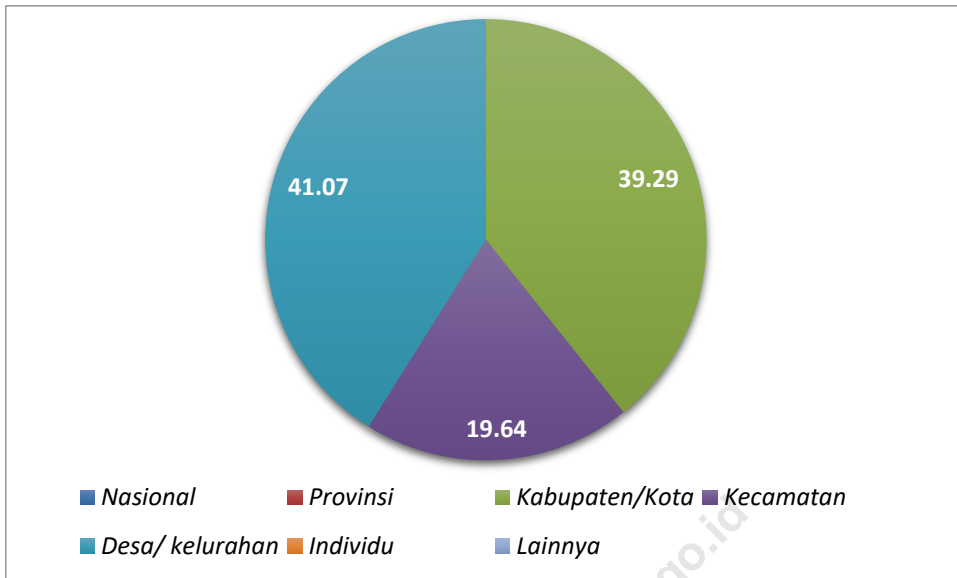


Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data Menurut Ragam Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang

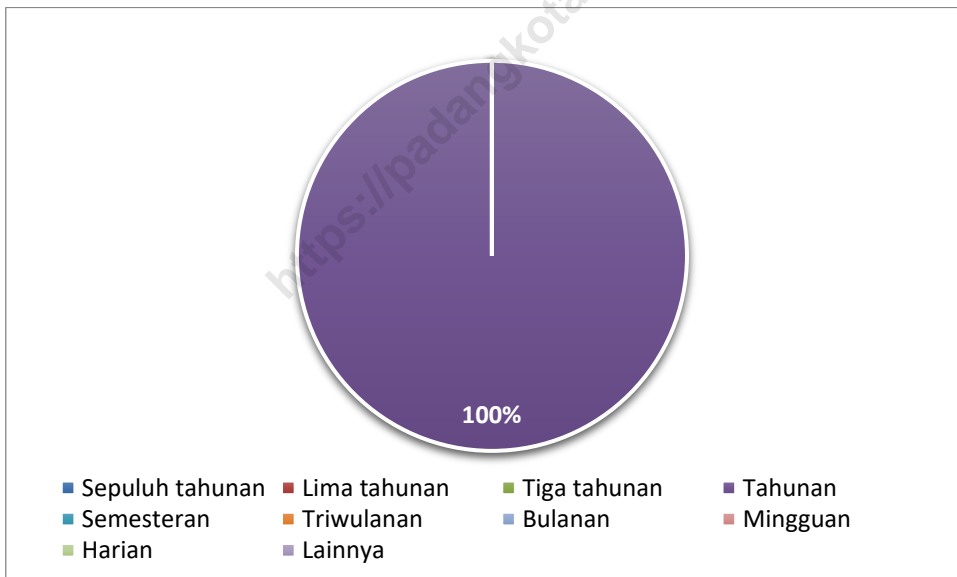
Ragam Data Statistik Sosial

Data statistik sosial merupakan ragam data yang paling banyak dicari konsumen. Berdasarkan gambar 5.3 sebanyak 76,59% orang-data mencari data statistik sosial dari penyedia data BPS Kota Padang dalam SKD 2022. 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 5.4, level data statistik sosial yang mendominasi pencarian adalah level kabupaten/kota yang dengan persentase sebesar 39,29%. Jika dilihat dari periode data, 100% orang-data mencari data ragam sosial dengan periode data tahunan.



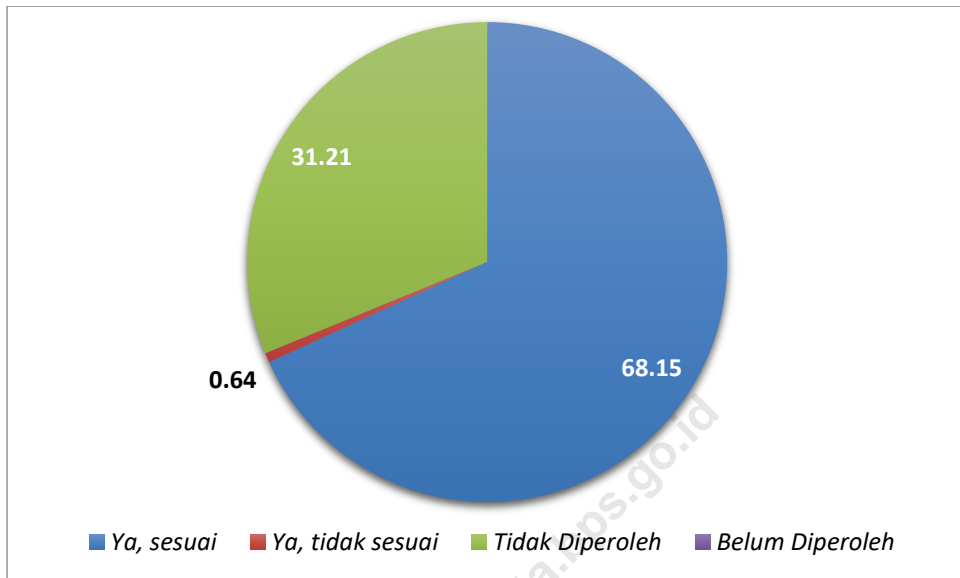
Gambar 5.4. Persentase Pencarian Data Statistik Sosial menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang



Gambar 5.5. Persentase Pencarian Data Statistik Sosial menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang

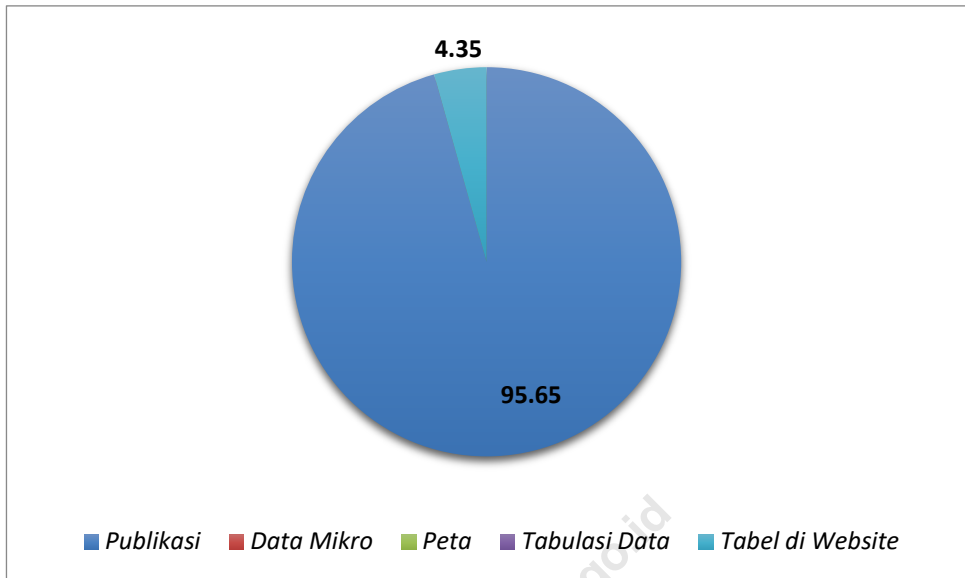
Berdasarkan Gambar 5.6, dari seluruh orang-data yang mencari data statistik sosial dari penyedia data BPS Kota Padang, sebanyak 68,15% memperoleh data sesuai dengan yang dicari, kemudian 31,21% belum

memperoleh data yang dicari, dan sebanyak 0,64% memperoleh data meskipun tidak sesuai.



Gambar 5.6. Persentase Pencarian Data Statistik Sosial menurut Perolehannya dari Penyedia Data BPS Kota Padang

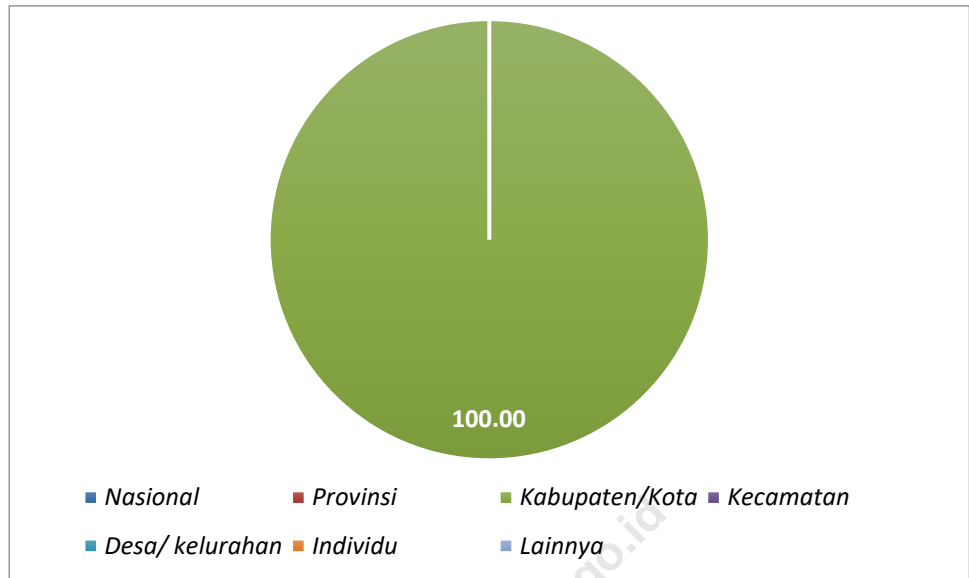
Sumber data yang paling sering digunakan untuk memperoleh data statistik sosial adalah melalui publikasi, yakni sebanyak 96,65% konsumen. Sisanya, konsumen memperoleh data melalui tabel di *website*, yakni sebanyak 4,35% konsumen.



Gambar 5.7. Persentase Pencarian Data Statistik Sosial menurut Jenis Sumber Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang

Ragam Data Statistik Produksi

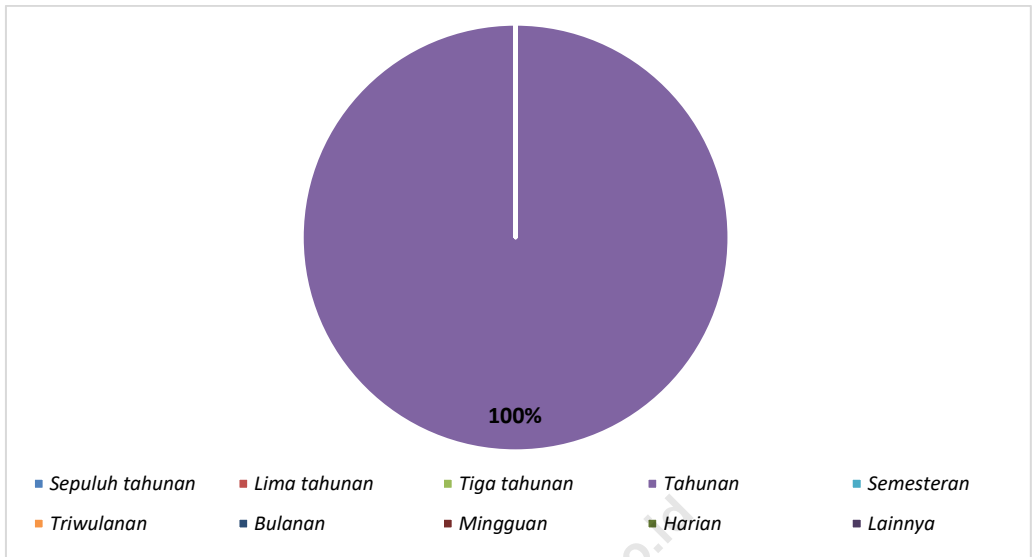
Dalam SKD 2022, ragam data produksi yang dihasilkan oleh BPS Kota Padang dicari oleh sebanyak 17,56% orang-data. Pencarian data produksi dapat dikaji lebih lanjut menurut level data, periode data, serta sumber data yang digunakan untuk memperoleh data.



Gambar 5.8. Persentase Pencarian Data Statistik Produksi menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang

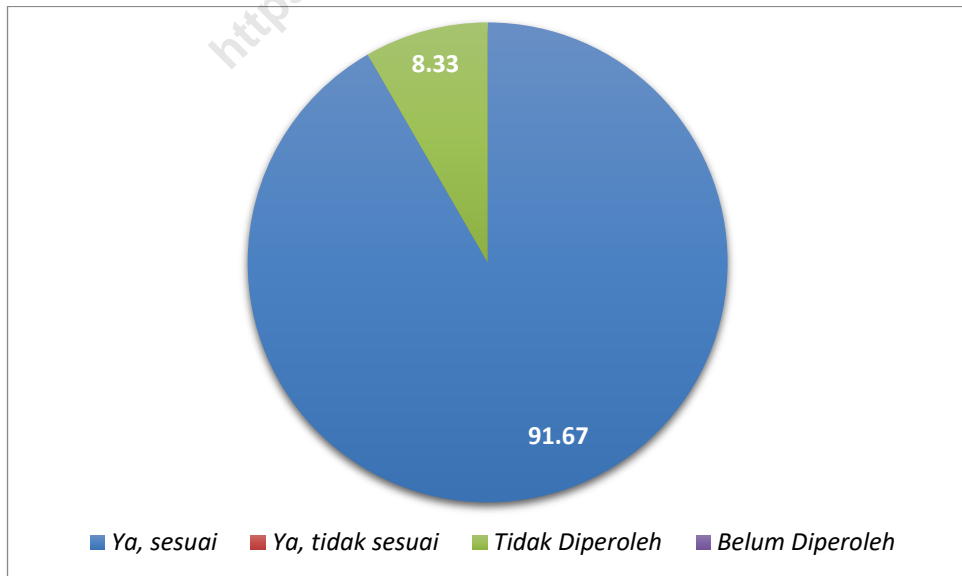
Pencarian ragam data produksi menurut level data dapat dilihat pada Gambar 5.8, level data statistik produksi yang paling banyak dicari adalah level data kabupaten/kota yaitu sebesar 100%. Hal ini dikarenakan data produksi lebih akurat untuk menghasilkan data level kota dan tingkat error untuk level desa/kelurahannya lebih tinggi.

Gambar 5.9 menunjukkan pencarian ragam data produksi dilihat dari periode data. Jika dilihat dari periode data, 100% orang-data mencari ragam data produksi dengan periode data tahunan.



Gambar 5.9. Persentase Pencarian Data Statistik Produksi menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang

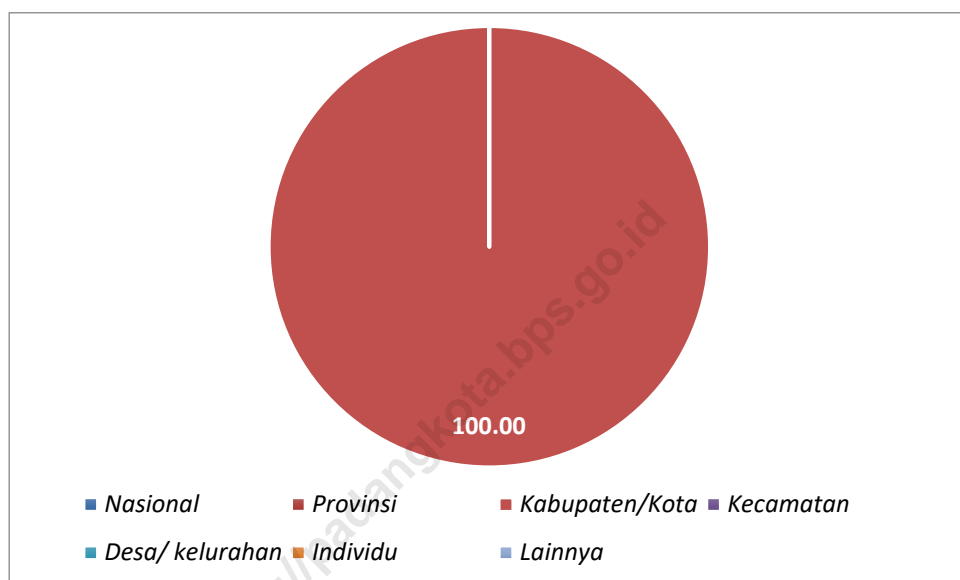
Berdasarkan Gambar 5.10, dari sebanyak 91,67% orang-data yang mencari ragam data statistik produksi memperoleh data sesuai dengan yang dicari, selebihnya tidak memperoleh data yang dicari (8,33%).



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

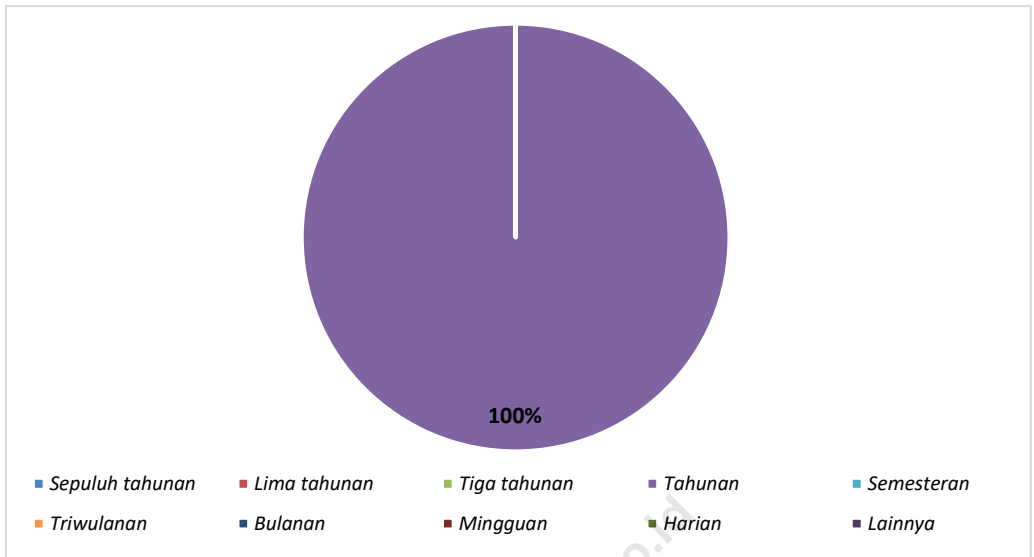
Ragam Data Distribusi

Dalam SKD 2022, ragam data distribusi yang dihasilkan oleh BPS Kota Padang dicari oleh 1,95% orang-data. Pencarian data statistik distribusi dapat dikaji lebih lanjut menurut level data, periode data, serta sumber data yang digunakan untuk memperoleh data.



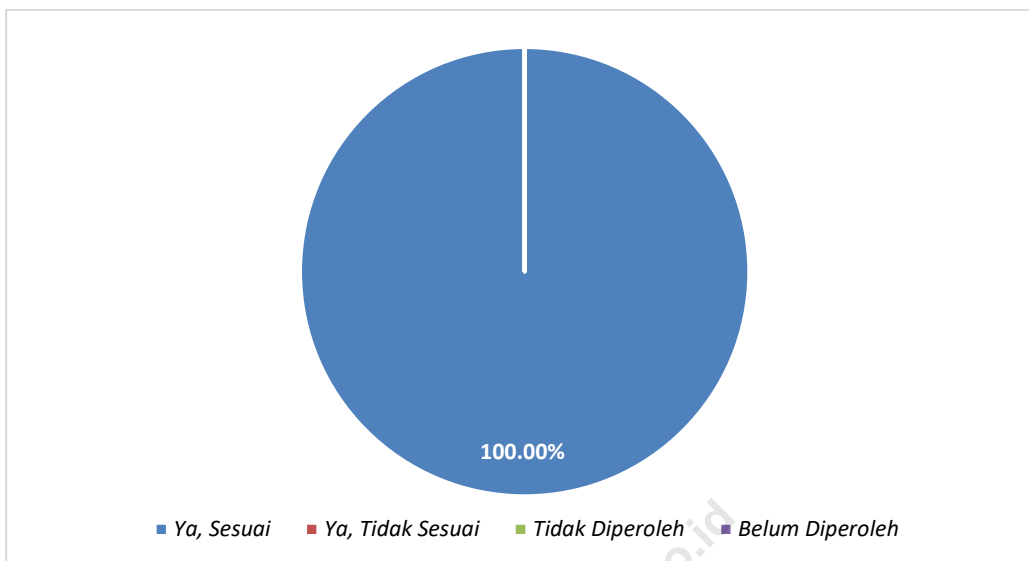
Gambar 5.11. Persentase Pencarian Data Statistik Distribusi menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang

Pencarian ragam data statistik distribusi menurut level data dapat dilihat pada Gambar 5.11, level data statistik distribusi yang dicari seluruhnya adalah level data kabupaten/kota. Hal ini dikarenakan data distribusi lebih akurat untuk menghasilkan data level kota.



Gambar 5.12. Persentase Pencarian Data Statistik Distribusi menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang

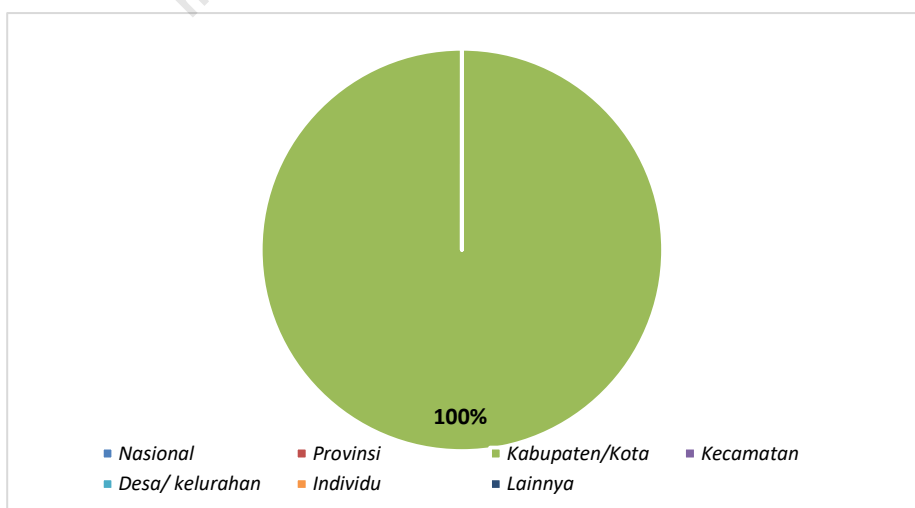
Gambar 5.12 menunjukkan pencarian data statistik distribusi dilihat dari periode data. Periode data yang paling banyak dicari konsumen PST BPS Kota Padang untuk ragam data distribusi ialah periode tahunan yaitu 100%. Berdasarkan Gambar 5.13, dari seluruh orang-data yang mencari data statistik distribusi, 100% memperoleh data sesuai dengan yang dicari.



Gambar 5.13. Persentase Pencarian Data Statistik Distribusi menurut Perolehannya dari Penyedia Data BPS Kota Padang

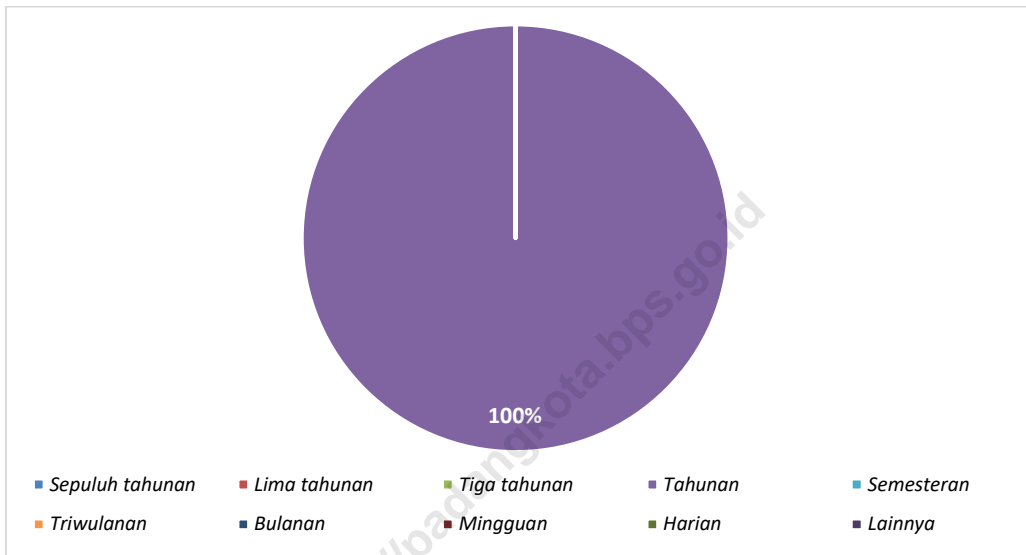
Ragam Data Statistik Neraca dan Analisis

Dalam SKD 2022, data statistik neraca yang dihasilkan oleh BPS Kota Padang dicari oleh 2,93% orang-data. Pencarian data statistik neraca dapat dikaji lebih lanjut menurut level data, periode data, serta perolehan data.



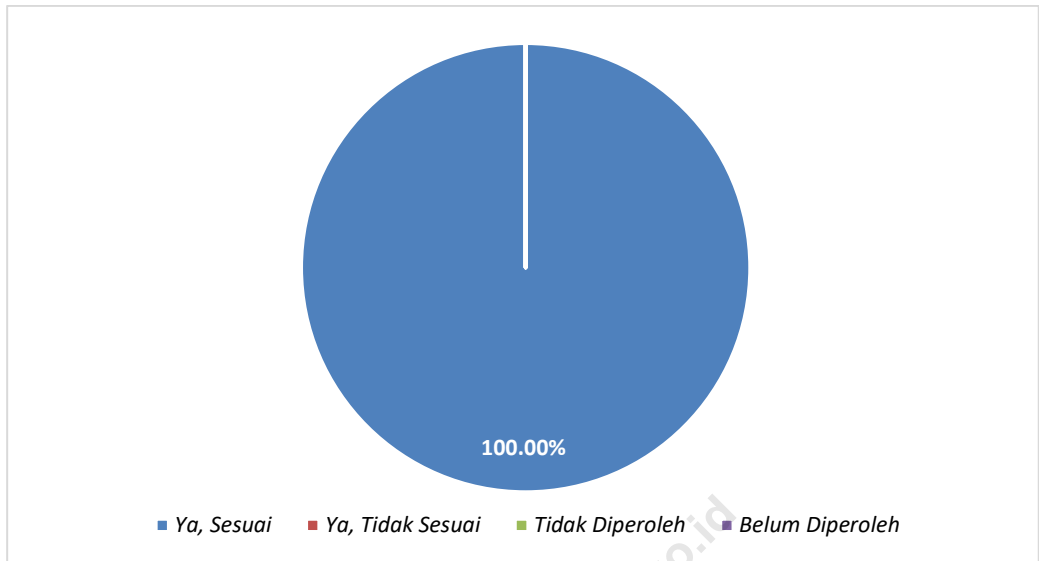
Gambar 5.14. Persentase Pencarian Data Statistik Neraca menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang

Pencarian ragam data statistik neraca menurut level data dapat dilihat pada Gambar 5.14, level data statistik neraca yang paling banyak dicari adalah level data kabupaten/kota yaitu sebesar 100%. Hal ini dikarenakan data neraca lebih akurat untuk menghasilkan data level kota. Selanjutnya, gambar 5.15 menunjukkan pencarian data statistik neraca dilihat dari periode data.



Gambar 5. 15. Persentase Pencarian Data Statistik Neraca menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang

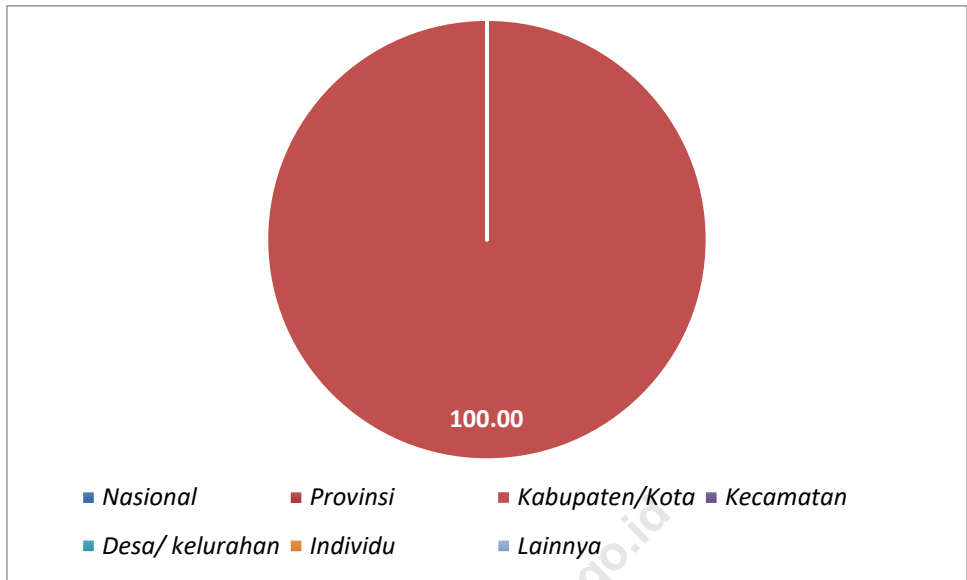
Periode data yang paling banyak dicari konsumen PST BPS Kota Padang untuk ragam data neraca adalah periode tahunan. Berdasarkan Gambar 5.16, seluruh orang-data yang mencari data statistik neraca telah memperoleh data sesuai dengan yang dicari.



Gambar 5.16. Persentase Pencarian Data Statistik Neraca menurut Perolehannya dari Penyedia Data BPS Kota Padang

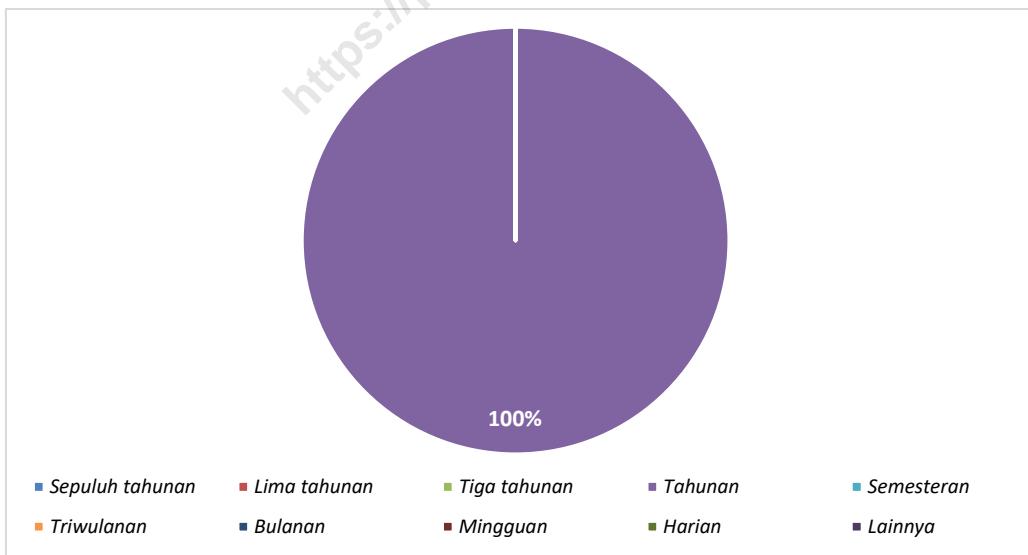
Ragam Data IPDS

Dalam SKD 2022, data statistik IPDS yang dihasilkan oleh BPS Kota Padang dicari oleh 0,98% orang-data. Pencarian data statistik IPDS dapat dikaji lebih lanjut menurut level data, periode data, serta sumber data yang digunakan untuk memperoleh data.



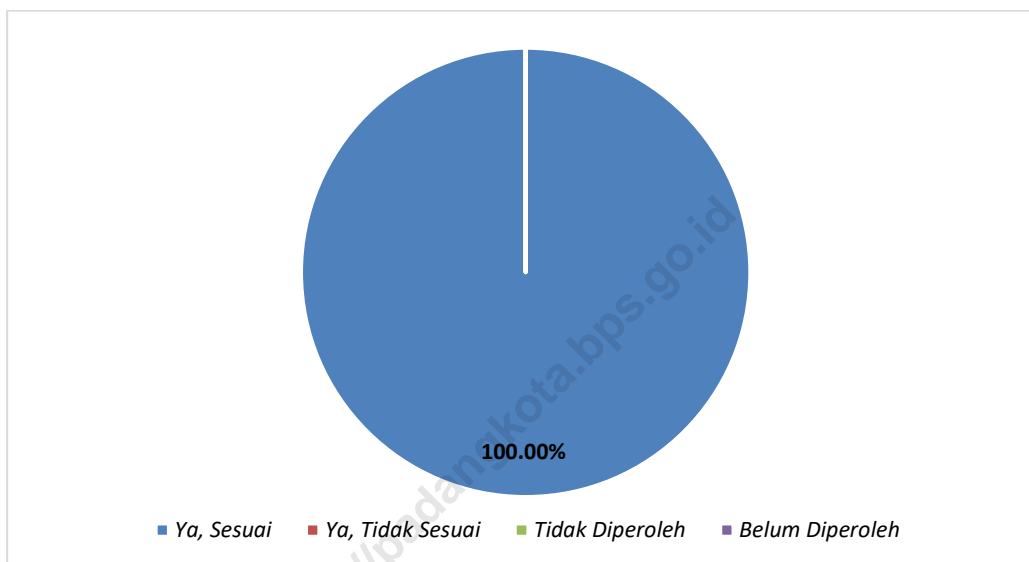
Gambar 5.17. Persentase Pencarian Data Statistik IPDS menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang

Pencarian ragam data statistik IPDS menurut level data dapat dilihat pada Gambar 5.17, level data statistik IPDS yang dicari oleh seluruh orang-data adalah level kabupaten/kota.



Gambar 5.18. Persentase Pencarian Data Statistik IPDS menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang

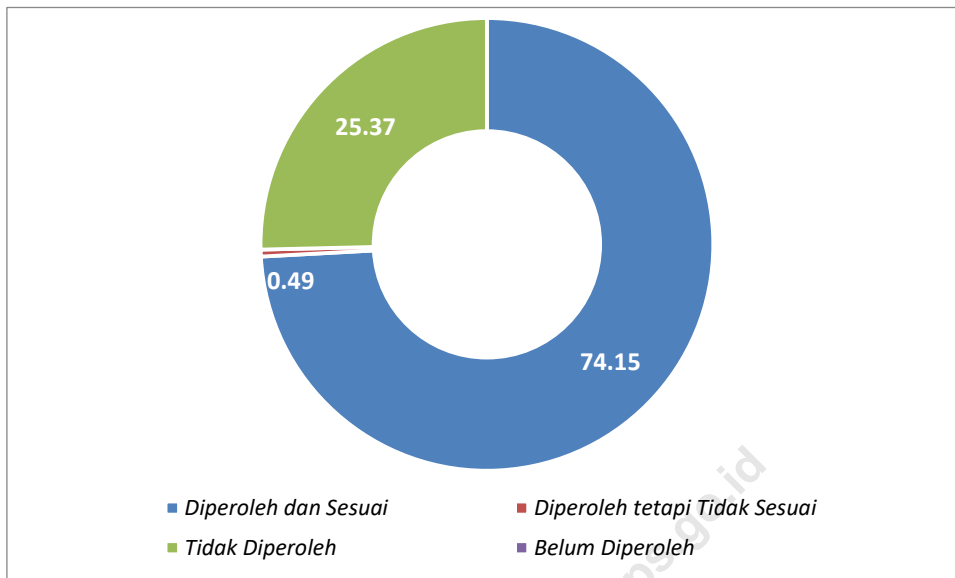
Gambar 5.18 menunjukkan pencarian data statistik IPDS dilihat dari periode data. Periode data yang dicari konsumen PST BPS Kota Padang adalah periode tahunan. Berdasarkan Gambar 5.19, dari seluruh orang-data yang mencari data statistik IPDS, 100% memperoleh data sesuai dengan yang dicari.



Gambar 5.19. Persentase Pencarian Data Statistik IPDS menurut Perolehannya dari Penyedia Data BPS Kota Padang

5.4. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data

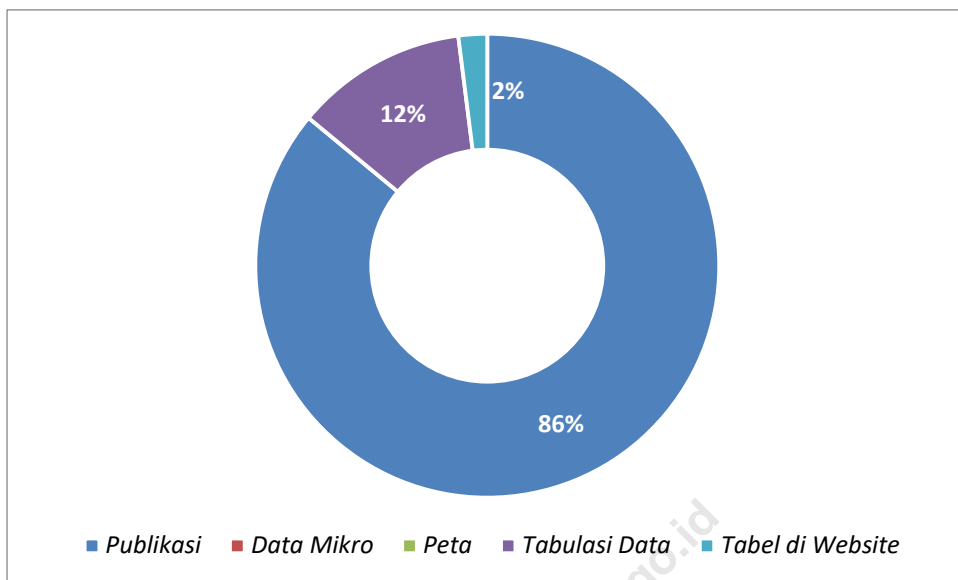
Pada SKD 2022, ditanyakan mengenai perolehan data konsumen PST BPS Kota Padang. Berdasarkan Gambar 5.20 dari seluruh orang-data yang mencari data dari penyedia data BPS Kota Padang, sebanyak 74,15% memperoleh data sesuai dengan yang dicari, kemudian sebanyak 0,49% berhasil memperoleh data yang dicari namun tidak sesuai dengan yang diinginkan, serta terdapat 25,37% konsumen data belum berhasil memperoleh data yang dicari.



Gambar 5.20. Persentase Pencarian Data menurut Jenis Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang

5.5. Kebutuhan Data menurut Sumber Data

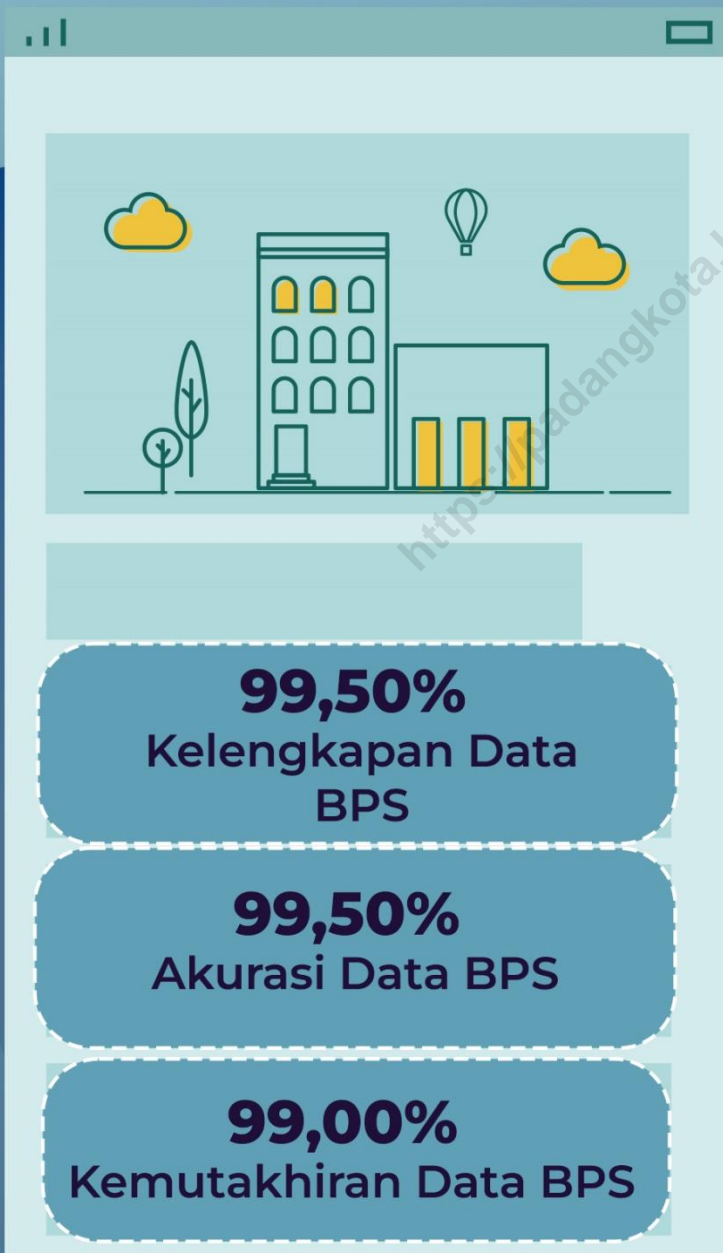
Dalam menyediakan data, BPS menyajikan berbagai jenis sumber data, yaitu publikasi, tabulasi data, serta tabel di *website*. Publikasi yang disajikan berbentuk *softcopy* dan *hardcopy* yang tersedia di PST *offline* BPS Kota Padang. Gambar 5.21 menyajikan persentase perolehan data berdasarkan jenis sumber data. Berdasarkan Gambar tersebut, dari 32 orang-data, jenis sumber data yang paling banyak diperoleh konsumen pada penyedia data BPS Kota Padang ialah publikasi (86%). Sumber data lainnya seperti tabulasi data dan tabel di *website* diakses oleh masing-masing 12% dan 2% konsumen.



Gambar 5.21. Persentase Pencarian Data menurut Sumber Data dari Penyedia Data BPS Kota Padang

06. ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data BPS Kota Padang



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 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.

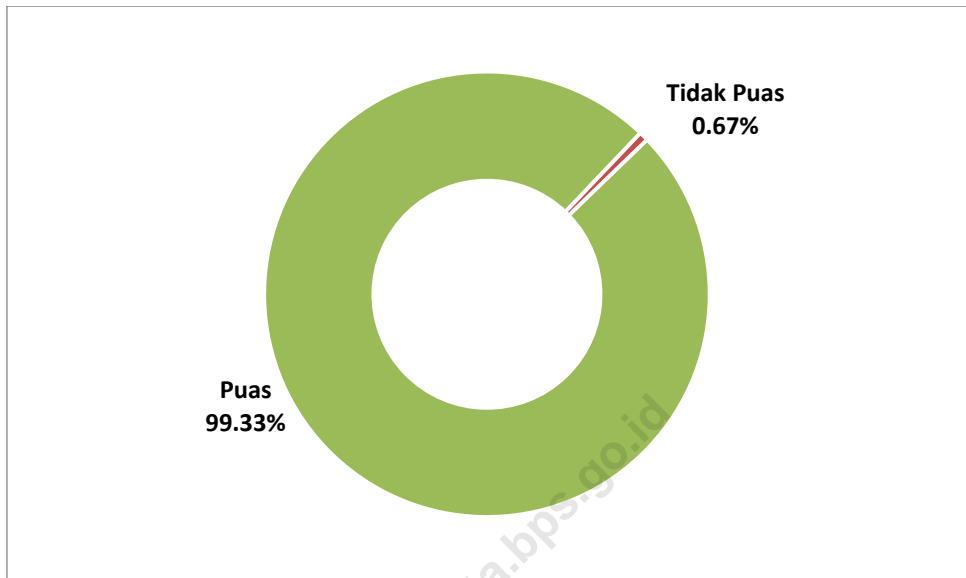
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Pengukuran kualitas data pada analisis SKD 2022 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 2022 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 6.1 diketahui bahwa hampir seluruh

konsumen PST BPS Kota Padang (99.33%) 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 2022

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

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

Kriteria Kualitas Data (1)	Puas (%) (2)	Tidak Puas (%) (3)
Kelengkapan	99,50	0,50
Akurasi	99,50	0,50
Kemitakhiran	99,00	1,00

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 2022, IKK diperoleh dengan menghitung tingkat kepuasan dikali dengan penimbang yang didapat dari tingkat kepentingan. Angka IKK dengan metode yang diterapkan pada SKD 2022 ini memiliki kisaran nilai minimum 25 dan maksimal 100.

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

Kode Daerah	Nama Daerah	IKK Kualitas Data
(1)	(2)	(3)
1371	PADANG	92,77

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 92,77. Hal ini menunjukkan bahwa data yang disediakan oleh BPS Kota Padang telah memenuhi kebutuhan konsumen data dengan baik.

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

07. PENUTUP



IKK Pelayanan BPS Kota Padang

94,30%



IPAK BPS Kota Padang

96,02%



IKK Kualitas Data BPS Kota Padang

92,77%

Bab 7

Penutup

7.1. Kesimpulan

Tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS diidentifikasi melalui kegiatan SKD. Identifikasi tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Sejak tahun 2005, SKD rutin dilaksanakan secara tahunan, SKD 2022 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 2022 di PST BPS Kota Padang berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data yang melebihi target, yaitu 106,67%.

Hasil SKD 2022 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 2022, dapat diambil kesimpulan:

1. Konsumen di PST BPS Kota Padang didominasi oleh konsumen yang berasal dari pemerintah daerah (56,25%). Persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah PNS/TNI/Polri (56,25%). Hal ini memperlihatkan bahwa data dimanfaatkan untuk keperluan pembangunan daerah.
2. Konsumen di PST BPS Kota Padang pada umumnya menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk digital. Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling

sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Kota Padang adalah akses produk statistik pada *website* yaitu sebesar (44,19%) 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 96,88%.
4. Sebagian besar level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kota Padang adalah data tingkat kelurahan (47,80%). Selain itu, data tingkat kabupaten/kota dan kecamatan, masing-masing 39,02% dan 13,17%.
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, produksi, dan neraca.
6. Sebagian besar konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari BPS Kota Padang yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 99,33%.
7. Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari BPS Kota Padang disajikan menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data. Dimensi kelengkapan dan akurasi data merupakan dimensi dengan persentase kepuasan tertinggi, yaitu 99,50%.
8. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan layanan data di PST BPS Kota Padang yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 96,89%. Berdasarkan *gap analysis*, untuk 11 atribut pelayanan, sudah memenuhi harapan konsumen.
9. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kota Padang digambarkan melalui IKK. Nilai IKK untuk pelayanan PST BPS Kota

Padang adalah 94,30%, dimana angka ini meningkat dari tahun sebelumnya. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kota Padang adalah semakin memuaskan.

7.2. Rekomendasi

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 11 atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan pada sumbu X. Berdasarkan hasil IPA, atribut pelayanan di PST BPS Kota Padang menjadi prioritas utama perbaikan (kuadran A), yaitu pelayanan petugas atau aplikasi pelayanan yang merespon dengan baik.

Perbaikan juga perlu dilakukan pada atribut-atribut dengan prioritas perbaikan rendah (kuadran C), yaitu:

- a. Kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan
 - b. Produk pelayanan yang diterima
 - c. Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan
 - d. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan
 - e. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online memberikan informasi yang jelas, dan
 - f. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui
2. Atribut pelayanan yang digunakan pada kuesioner SKD 2023 sebaiknya tidak mengalami banyak perubahan dibandingkan SKD 2022. 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.

LAMPPIRAN

lampiran

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

Lampiran 1. Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data

Satker PST	Jumlah Responden	Metode Pengumpulan Data			
		Manual	PST	Email	Link
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Kota Padang	32	13	1	0	18

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

Metadata Indikator

Konsep	: Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data.
Definisi	: Banyaknya konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu menurut metode pengumpulan data yang digunakan. Secara garis besar, metode pengumpulan data dibedakan menjadi 2 yaitu manual dan <i>online</i> , dimana untuk metode <i>online</i> dibedakan menjadi 3: 1) <i>PST</i> ; yaitu untuk responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada <i>device</i> atau komputer yang terdapat di masing-masing PST. 2) <i>Email</i> ; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui <i>email</i> . 3) <i>Link</i> ; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui <i>link</i> yang didapatkan dari publik seperti pada <i>website</i> , aplikasi layanan, dll.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS 2. Metode Pengumpulan Data
Ukuran	: Jumlah
Satuan	: Orang
Rumus Penghitungan	: $Y = \sum_{i=1}^4 x_i$ Dengan: Y = Total jumlah responden x_i = Jumlah responden menurut metode pengumpulan data, dimana $i = 1$ (manual), 2 (email), 3 (PST), dan 4 (link)
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan metode pengumpulan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut metode pengumpulan data yang digunakan.

Lampiran 2. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Satker PST (1)	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki (2)	Perempuan (3)
Kota Padang	34,38	65,63

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

Metadata Indikator

Konsep	: Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin
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	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke-i $y = \sum_{i=1}^2 x_i$ = Jumlah seluruh konsumen $i = 1$ (laki-laki), 2 (perempuan)
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.

Lampiran 3. Kuesioner VKD22

VKD22

SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2022

RAHASIA

Gambar dan foto:
1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik
2. PP No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik
3. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik
4. Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKM di Lingkungan BPS

Pencacah	Nama : _____ Tanggal : _____	Pemeriksa	Nama : _____ Tanggal : _____	Nomor Responden :	Kode Wilayah : _____ Nomor Urut : _____
-----------------	---------------------------------	------------------	---------------------------------	--------------------------	---

Keterangan Pencacahan (diliisi oleh petugas)

1 Nama		
: _____	: _____	
2 Tahun lahir : _____		
3 E-mail : _____		
4 Nomor handphone* *untuk keperluan survei ini : _____		
5 Jenis kelamin : Laki-laki _____ Perempuan _____	9 Nama instansi/institusi : _____	
6 Pendidikan tertinggi yang ditamatkan : ≤ SLTA/Sederajat D1/D2/D3 _____ D4/S1 _____ S2 _____ S3 _____		10 Penerimaan utama hasil kumpulan dan/atau akses layanan Pribi salah satu jawaban : Tugas Sekolah/Tugas Kuliah _____ 1 Pemerintahan _____ 2 Komersial _____ 3 Penelitian _____ 4 Lainnya (.....) _____ 5
7 Pekerjaan utama : Pelajar/Mahasiswa _____ Peneliti/Dosen _____ PNS/TNI/Polri _____ Pegawai BUMN/BUMD _____ Wiraswasta _____ Lainnya (.....) _____		11 Jenis layanan yang digunakan : Perustakaan _____ 1 Pembelian Publikasi BPS _____ 2 Pembelian Data Mikroy/Peta Wilayah Kerja Statistik _____ 4 Akses produk statistik pada Website BPS _____ 8 Konsultasi Statistik _____ 16 Rekomendasi Kegiatan Statistik _____ 32
8 Kategori instansi/institusi : Lembaga Negara _____ 1 Kementerian & Lembaga Pemerintah _____ 2 Pemerintah Daerah _____ 3 Lembaga Internasional _____ 4 Lembaga Penelitian & Pendidikan Dalam Negeri _____ 5 Lembaga Penelitian & Pendidikan Luar Negeri _____ 6 BUMN/BUMD _____ 7 Swasta _____ 8 Lainnya (.....) _____ 9		12 Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS : Datang langsung ke unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) _____ 1 Boleh pilih lebih dari satu jawaban Website BPS (bps.go.id/AIStats BPS _____ 4 Surat/Email _____ 8 Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, Chatlis, dll) _____ 16 Lainnya (.....) _____ 32
13 Apakah data BPS digunakan sebagai rujukan utama? : Ya _____ Tidak _____		14 Apakah pernah melakukan pengaduan terkait Pelayanan Statistik Terpadu (PST)? : Ya _____ Tidak _____

Blok I. Keterangan Responden

Peraturan-pertanyaan berikut ini menyusul pada periode 1 Januari 2022 s.d. saat pengisian kuesioner

Boleh pilih lebih dari satu jawaban

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:	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, website https://pengaduan.bps.go.id , e-mail bps@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 (BIR14 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

Blok III. Kebutuhan Data

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

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

No.	Data yang Dibutuhkan/Dikonsumsi				Apakah data pada kolom (2) - (5) sudah diperoleh?		Sumber Data			Tingkat Kepuasan ³⁾		
	Jenis Data Tuliskan jenis data beserta wilayah datanya <i>Misal: Kependudukan Provinsi Bengkulu, Keresogokoran Kabupaten Semarang, dll</i>	Tahun Data	Level Data ¹⁾	Periode Data ²⁾	Ya, sesuai	Tidak diperoleh	Jenis Sumber Data	Judul Sumber Data <i>Misal: Provinsi Jambi Dalam Angka, Potensi Desa, Website BPS Provinsi Jambi, Peta Indonesia per Kabupaten, dll</i>	Tahun Sumber Data	Apakah data ini digunakan untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional?	Kelengkapan Data	Akurasi Data
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)

¹⁾ Kode level data kolom (4)

- 1. Nasional
- 3. Kabupaten/kota
- 2. Provinsi
- 4. Kecamatan

²⁾ Kode periode data kolom (5)

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

³⁾ Definisi kolom (11) - (13)

- 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
- 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://padangkota.bps.go.id>

ST 2023

SENSUS PERTANIAN

BerAKHLAK

Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA PADANG**

BPS-Statistics of Padang Municipality

Jl. Raya By Pass KM 13 Kel. Sungai Sapih Kec. Kuranji

Telp. (0751) 498515. Fax. (0751) 4975151

E-mail : bps1371@bps.go.id