



Analisis Hasil

**SURVEI  
KEBUTUHAN  
DATA**

**2020**

*Kota Semarang*







Analisis Hasil

**SURVEI**

**KEBUTUHAN**

**DATA**

*Kota Semarang*

**2020**

# **Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Kota Semarang 2020**

**ISBN** : 978-623-6116-08-1  
**No. Publikasi** : 33740.2115  
**Katalog** : 1399013.3374  
**Ukuran Buku** : 18,2 cm x 25,7 cm  
**Jumlah Halaman** : x + 64 halaman

**Naskah:**  
BPS Kota Semarang

**Desain Kover:**  
BPS Kota Semarang

**Penerbit:**  
© BPS Kota Semarang

**Pencetak:**  
Badan Pusat Statistik Kota Semarang

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

# Tim Penyusun

**Penanggung Jawab :**

Fachruddin Tri Ubajani S.Si, M.Si

**Penyunting:**

Yusnita Dewanti SST, M.Si.

**Penulis:**

Grahanisa Rahmahida, S.ST

**Pengolah Data:**

Grahanisa Rahmahida, S.ST

**Gambar Kulit:**

Grahanisa Rahmahida, S.ST



# Kata Pengantar



Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang diselenggarakan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) untuk mengidentifikasi kebutuhan data statistik dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS. SKD dilaksanakan secara rutin tiap tahun sejak 2005, namun awalnya masih dilakukan di BPS Pusat saja. Sejak tahun 2014, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

Pada tahun 2020, BPS kembali menyelenggarakan SKD di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 480 BPS Kabupaten/Kota. Hasil SKD 2020 disajikan dalam bentuk publikasi yang berisi analisis mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan terhadap kualitas data. Analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

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

Semarang, Maret 2021  
Kepala BPS Kota Semarang

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'F. Tri Ubajani'.

Fachruddin Tri Ubajani, S.Si, M.Si

# Daftar Isi



<b>Kata Pengantar</b> .....	<b>v</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>vii</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....	<b>viii</b>
<b>Daftar Gambar</b> .....	<b>ixx</b>
<b>Bab 1 Pendahuluan</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	3
1.2. Tujuan dan Manfaat .....	4
1.3. Landasan Teori .....	4
1.3.1. Pelayanan Statistik Terpadu .....	4
1.3.2. Faktor Kepuasan Layanan .....	5
1.3.3. Konsep dan Definisi .....	6
1.4. Metodologi .....	7
1.4.1. Metode Sampling .....	8
1.4.2. Metode Pengumpulan Data .....	8
1.4.3. Metode Analisis Data .....	8
1.5. Sistematika Penulisan .....	16
1.6. Realisasi Pengumpulan Data .....	16
1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST .....	17
1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2020 .....	18
<b>Bab 2 Segmentasi Konsumen</b> .....	<b>19</b>
2.1. Gambaran Umum Konsumen .....	21
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik .....	22
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan .....	26
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan .....	27
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS .....	28
<b>Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan</b> .....	<b>31</b>
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan .....	33
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data .....	34
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana .....	34

3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS .....	35
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS .....	37
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS.....	41
<b>Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi</b> .....	<b>43</b>
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS .....	45
<b>Bab 5 Analisis Kebutuhan Data</b> .....	<b>47</b>
5.1. Pencarian Jenis Data Menurut Level Data .....	49
5.2. Pencarian Jenis Data Menurut Periode Data .....	50
5.3. Perolehan Data BPS Provinsi/Kabupaten/Kota X.....	51
<b>Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data</b> .....	<b>53</b>
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS .....	55
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS .....	56
<b>Bab 7 Penutup</b> .....	<b>59</b>
7.1. Kesimpulan.....	61
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan .....	61
<b>Daftar Pustaka</b> .....	<b>64</b>

# Daftar Tabel



Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK	13
Tabel 1.2. Klasifikasi Kualitas Pelayanan	14
Tabel 1.3. Jumlah dan Persentase Wilayah PST yang Memenuhi Sarana dan Prasarana	17
Tabel 1.4. Realisasi Jumlah Responden SKD 2020 menurut Kategori Pengisian Kuesioner di PST BPS di Kota Semarang	18
Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Semarang	37
Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Semarang.	38

<https://semarang.kemendagri.go.id>

# Daftar Gambar



Gambar 1.1.	Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis	11
Gambar 2.1	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Semarang yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama	23
Gambar 2.3.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Semarang Menurut Jenis Kelamin	23
Gambar 2.4.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Semarang Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	24
Gambar 2.5.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Semarang Menurut Pekerjaan Utama	25
Gambar 2.6.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Semarang Menurut Instansi/Institusi	26
Gambar 2.7.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Semarang Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	27
Gambar 2.8.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Semarang Menurut Jenis Layanan	28
Gambar 2.9.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Semarang Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS	29
Gambar 3.1.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Semarang Terhadap Pelayanan	33
Gambar 3.2.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Semarang Terhadap Akses Data	34
Gambar 3.3.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Semarang Terhadap Sarana dan Prasarana	35
Gambar 3.4.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Semarang	36

Gambar 3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Kota Semarang	39
Gambar 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kota Semarang	41
Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Semarang Menurut Level Data	50
Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Semarang Menurut Periode Data	50
Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Semarang Menurut Perolehannya	51
Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Semarang	55
Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Semarang Menurut Aspek Kualitas Data	56
Gambar 6.3. IKK BPS Kota Semarang 2019-2020	57

## Survei Kebutuhan Data

Survei untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen



Juni-September  
2020



Konsumen Penerima Layanan



Analisis Deskriptif, Cross  
Tab, Gap, Kuadran



Kuesioner VKD-20







# Bab 1

## Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang

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

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

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

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

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

## 1.2. Tujuan dan Manfaat

Secara umum, tujuan pelaksanaan SKD 2020 adalah mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik. Tujuan tersebut sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik. Selain itu, pelaksanaan SKD 2020 juga dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan BPS. Hal ini ditujukan untuk menjawab amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Hasil SKD 2020 dapat dimanfaatkan oleh BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota untuk mengidentifikasi beberapa isu, antara lain:

- a. Kebutuhan data dari konsumen
- b. Kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan publik
- c. Rekomendasi perbaikan pelayanan publik
- d. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)
- e. Indikator Kinerja Utama (IKU)
- f. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

## 1.3. Landasan Teori

### 1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu

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

Pintu gerbang penyebarluasan data BPS adalah unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau one gate service. Keberadaan unit PST BPS diharapkan mampu mempermudah konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Pelayanan yang diberikan

oleh BPS tidak hanya dilakukan dengan tatap muka atau datang langsung ke unit PST BPS, tetapi dapat juga dilakukan tanpa tatap muka baik melalui website BPS, aplikasi AllStat BPS (berbasis Android dan iOS), telepon, faksimili, e-mail, maupun surat.

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

### **1.3.2. Faktor Kepuasan Layanan**

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

#### *a. Responsiveness (daya tanggap)*

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

#### *b. Assurances (jaminan)*

Jaminan merupakan bentuk kepastian dari suatu unit pelayanan. Unsur ini sangat ditentukan oleh jaminan dari pemberi layanan,

sehingga orang yang menerima layanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk pelayanan yang dilakukan tersebut tuntas dan sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran, dan kualitas pelayanan yang dijamin.

*c. Tangible (fisik)*

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

*d. Empathy (empati)*

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

*e. Reliability (keandalan)*

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

### **1.3.3. Konsep dan Definisi**

- a. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2020 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2020 sampai periode akhir pencacahan.

- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari.
- d. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- e. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- f. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- g. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- i. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- k. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputan yang ada di BPS pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- l. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- m. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.

#### **1.4. Metodologi**

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

### 1.4.1. Metode Sampling

SKD 2020 dilakukan dengan metode non probability sampling yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Adapun tekniknya adalah quota sampling yaitu teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang akan diselidiki ditetapkan terlebih dahulu.

### 1.4.2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKD 2020 dilakukan pada Juni–September 2020 oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (self enumeration). Instrumen yang digunakan adalah kuesioner VKD20. Pengumpulan data dilakukan dengan 2 (dua) metode, yaitu pencacahan manual dan elektronik (online). Pencacahan manual merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden dengan menggunakan kuesioner dalam bentuk hardcopy atau yang dikenal dengan istilah PAPI (Pencil and Paper Interview). Pencacahan elektronik merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden melalui aplikasi berbasis website atau yang dikenal dengan istilah CAWI (Computer Assisted Web Interviewing). Terdapat 3 (tiga) metode pencacahan elektronik SKD 2020, yaitu:

- 1) *Online E-mail*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui link yang dikirimkan melalui e-mail.
- 2) *Online PST*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui form entri pada web browser komputer di unit PST.
- 3) *Online Link*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui link yang diperoleh dari aplikasi layanan statistik BPS.

### 1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data.

Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain: analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (gap analysis), Importance and Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

Ruang lingkup analisis hasil SKD 2020 dalam publikasi ini adalah PST BPS Kota Semarang

a. Analisis Tabulasi Silang

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

b. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

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

c. Importance and Performance Analysis (IPA)

Metode IPA dikenal pula dengan istilah analisis kuadran (*quadrant analysis*). Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). Tujuan metode ini adalah untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dengan

prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Brandt, 2000 dan Latu, 2000). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang sangat mempengaruhi kepuasan dan peningkatan pelayanan (improvement). IPA telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

Dalam IPA, terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

#### 1) Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = Tingkat kesesuaian

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

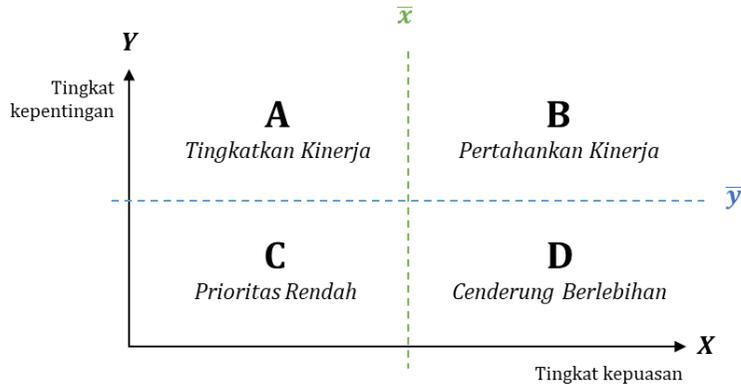
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

#### 2) Diagram Cartesius

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



Gambar 1.1 Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis

Keempat kuadran tersebut memiliki arti sebagai berikut:

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

Kuadran “Tingkatkan Kinerja” terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama unit pelayanan adalah peningkatan kinerja (performance improvement). Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja atribut pelayanan tersebut lebih rendah dari harapan pengguna layanan terhadap atribut pelayanan tersebut.

Atribut pelayanan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/pengguna layanan. Cara yang dapat dilakukan adalah perbaikan secara terus menerus terhadap kinerja, sehingga performance dari atribut pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

- Kuadran B (*high importance & high performance*)

Kuadran “Pertahankan Kinerja” terletak di sebelah kanan atas, yang berarti kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja atribut pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan

oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.

- Kuadran C (*low importance & low performance*)

Kuadran “Prioritas Rendah” terletak di sebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut tidak terlalu istimewa.

Peningkatan kinerja atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan sangat kecil.

- Kuadran D (*low importance & high performance*)

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

### Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

#### d. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

IKK atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS Kota Semarang dan data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS Kota Semarang. Aspek yang dihitung adalah kualitas pelayanan dan kualitas data.

IKK kualitas pelayanan diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD20. IKK kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata

tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data, yaitu kualitas secara umum, kelengkapan, akurasi, dan ketepatan. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Langkah-Langkah Penghitungan IKK

Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
1. Menghitung Penimbang	<p>Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan.</p> <p>Rumus penimbang:</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{13} \bar{y}_i}$ <p>dengan:</p> <p><math>w_i</math> = penimbang atribut pelayanan ke-i, <math>\sum_{i=1}^{13} w_i = 1</math></p> <p><math>\bar{y}_i</math> = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i</p> <p><math>i = 1, 2, \dots, 13</math></p>	<p>Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10. Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu</p> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^4 \bar{y}_i} = \frac{10}{40}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^4 w_i = 1$
2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{13} w_i} = \sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p><math>\bar{x}_i</math> = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data.</p> <p>Rumus IKK';</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^4 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^4 w_i} = \sum_{i=1}^4 \frac{10}{40} \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p><math>\bar{x}_i</math> = 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. Klasifikasi nilai IKK Tahun 2020 berbeda dengan klasifikasi pada tahun sebelumnya. Pada tahun 2020, klasifikasi nilai didasarkan pada PermenPANRB No. 14 Tahun 2017

tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tabel 1.2. Klasifikasi Kualitas Pelayanan

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

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

#### e. Persentase Konsumen yang Puas

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

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2020 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab di atas 7,66 (berdasarkan Tabel 1.2). Konsep penghitungan ini berbeda dengan tahun sebelumnya, dimana konsumen dikatakan puas jika memberikan penilaian di atas 5,5 (setengah dari nilai median). Oleh karena itu, jika akan membandingkan indikator persentase konsumen yang puas antara tahun 2020 dengan tahun 2019 perlu dilakukan penyesuaian rumus yang sama terlebih dahulu.

#### f. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

##### Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

IPAK digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kota Semarang. Aspek yang dihitung adalah penerapan perilaku anti korupsi, meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada

praktik suap, tidak ada pungutan liar, dan tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD20. Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah:

### 1. Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

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

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

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

Rumus IPAK':

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

dengan:

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

### 3. Menghitung IPAK

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

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

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

### 1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

**Bab 1 Pendahuluan**, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 2020.

**Bab 2 Segmentasi Konsumen**, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Kota Semarang yang menjadi responden SKD 2020 berdasarkan Blok I VKD20.

**Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Kota Semarang berdasarkan Blok II VKD20.

**Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi**, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Kota Semarang berdasarkan Blok II VKD20.

**Bab 5 Analisis Kebutuhan Data**, berisi analisis mengenai data di PST BPS Kota Semarang yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD20.

**Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Kota Semarang yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD20.

**Bab 7 Penutup**, berisi kesimpulan hasil SKD 2020 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2021 dan rekomendasi perbaikan layanan di PST BPS Kota Semarang.

### 1.6. Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2020 dilakukan di 515 wilayah PST yang terdiri dari 1 PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, dan 480 PST BPS Kabupaten/Kota.

### 1.6.1 Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST

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

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST pada SKD 2020, meliputi:

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

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

Wilayah PST BPS	Jumlah PST	Sarana dan Prasarana						
		Informasi Pelayanan	Maklumat Pelayanan	<i>Wifi</i>	Informasi Petugas	Ruang Pelayanan	Komputer	Sarana Pengaduan
Kota Semarang	1	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	0 (0,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)
Jumlah	1	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	0 (0,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)

Tabel 1.3 menjelaskan pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Kota Semarang, meliputi Informasi Pelayanan, Maklumat Pelayanan, Wifi, Informasi Petugas, Ruang Pelayanan, Komputer dan Sarana Pengaduan.

Pada PST BPS Kota Semarang, pemenuhan sarana dan prasarana cukup terpenuhi. Dari hasil penilaian tahun 2020, ada satu sarana dan prasarana yang belum tersedia yaitu Informasi Petugas. Kedepan kekurangan sarana dan prasarana ini akan segera dilengkapi untuk lebih menunjang pelayanan di PST Kota Semarang.

### 1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2020

Dalam SKD 2020, masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi. PST BPS Pusat memiliki target responden paling banyak, yaitu 150 responden. Target jumlah responden untuk PST BPS Provinsi adalah 70 responden. Sementara itu, PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh responden sebanyak 30 responden.

Pelaksanaan kegiatan SKD 2020 di Kota Semarang secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengisi kuesioner ada sebanyak 41 responden. Kuesioner diisi oleh masing-masing responden dengan metode mengisi sendiri (self enumeration) baik melalui email, online PST maupun online link. Di Kota Semarang total realisasi responden adalah sebesar 41 responden atau sebesar 136,7% dari total target yang telah ditetapkan (30 responden). [lihat Tabel Realisasi Responden SKD Menurut Wilayah PST] Adapun rincian realisasi responden berdasarkan kategori media pengisian kuesioner di PST BPS di Kota Semarang dapat dilihat pada Tabel 1.4.

Tabel 1.4. Realisasi Jumlah Responden SKD 2020 menurut Kategori Pengisian Kuesioner di PST BPS di Kota Semarang

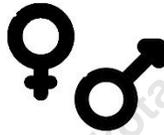
Kategori	Jumlah Resp.
Online E-mail	11
Online PST	1
Online Link	29
<b>Jumlah</b>	<b>41</b>



16-25 tahun

75,61%

58,66%



46,34%



Tugas Sekolah &  
Tugas Kuliah

46,34%



Pustaka Digital

40,26%



Memperoleh  
data melalui  
website BPS

68,29%







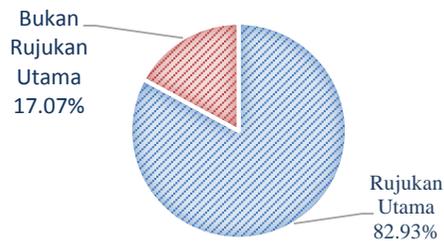
## Bab 2 Segmentasi Konsumen

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

### 2.1. Gambaran Umum Konsumen

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

Kecenderungan konsumen di PST BPS Kota Semarang dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Semarang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 82,93%.



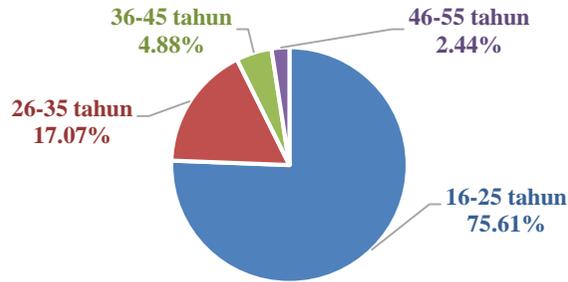
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Semarang yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

## 2.2. Konsumen Menurut Karakteristik

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

### Kelompok Umur

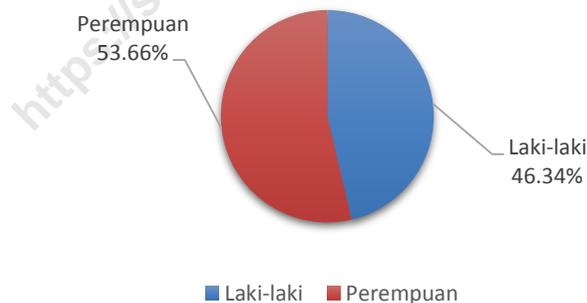
Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Kota Semarang didominasi oleh konsumen berumur 16-55 tahun yang terbagi menjadi empat kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 16-25 tahun (75,61%), disusul konsumen berumur 26-35 tahun (17,07%), konsumen berumur 36-45 tahun (4,88%) dan konsumen berumur 46-55 tahun (2,44%). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.



Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Semarang Menurut Kelompok Umur\*

### Jenis Kelamin

Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kota Semarang menurut jenis kelamin. Persentase Konsumen perempuan di PST BPS Kota Semarang adalah sebesar 53,66%. Sementara itu, 46,34% konsumen di PST Kota Semarang adalah laki-laki.

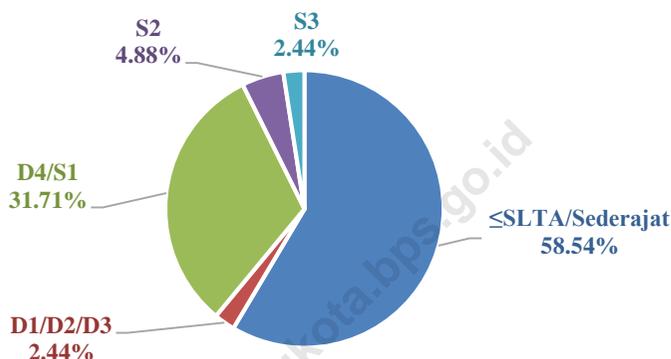


Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Semarang Menurut Jenis Kelamin

### Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2020, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu  $\leq$ SLTA/ sederajat, D1/D2/D3,

D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di Kota Semarang didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan SLTA/ sederajat (58,54%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (31,71%). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 dan S3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase masing-masing 2,44%.

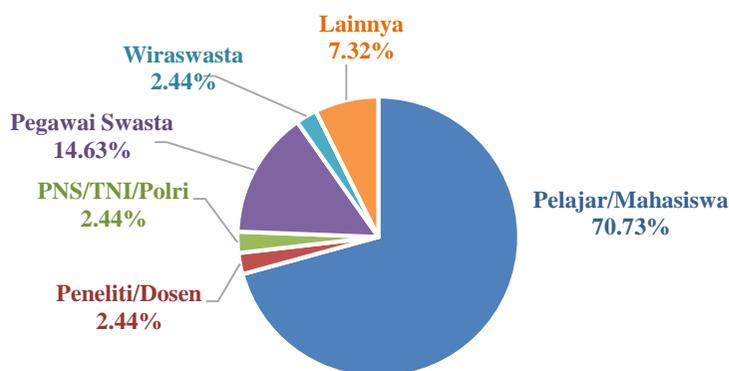


Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Semarang Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

### Pekerjaan Utama

Pada SKD 2020, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2020 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

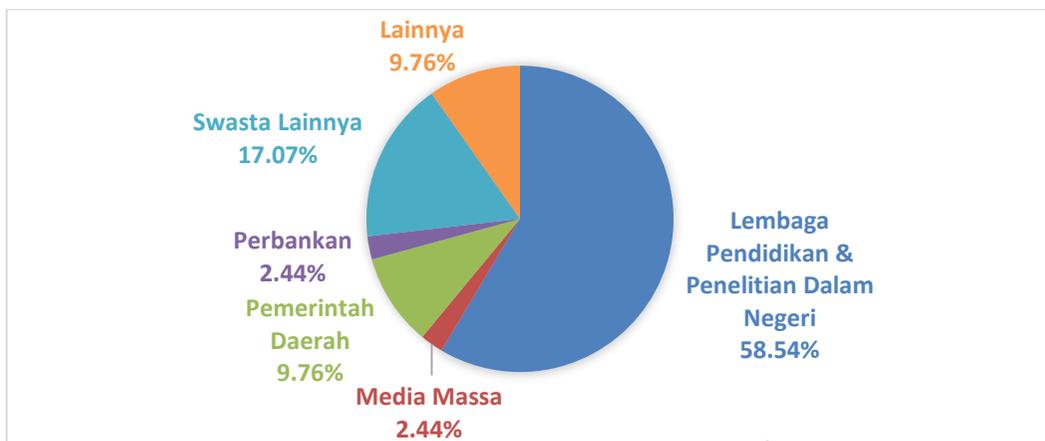
Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Semarang adalah pelajar/mahasiswa (70,73%). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang didominasi oleh tingkat pendidikan SLTA/ sederajat (58,54%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pegawai swasta memiliki persentase sebesar 14,63%. Konsumen yang bekerja sebagai peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri dan wiraswasta memiliki persentase sama yaitu sebesar 2,44%.



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

### Instansi/Institusi

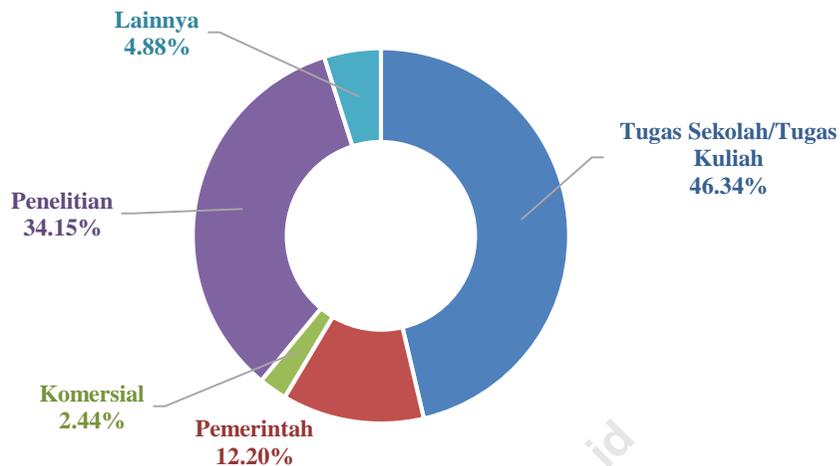
Konsumen pada SKD 2020 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Semarang berasal dari Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri (58,54%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan tingkat pendidikan SLTA/ sederajat dan pekerjaan utama konsumen, yaitu pelajar/mahasiswa. Konsumen yang bekerja di Institusi Swasta lainnya berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 17,07%. Sementara itu, konsumen yang bekerja di Pemerintah Daerah dan lainnya memiliki persentase sama yaitu sebesar 9,76%.



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

### 2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kota Semarang menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kota Semarang. Dalam SKD 2020, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7 hasil SKD 2020 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kota Semarang cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kota Semarang paling banyak dimanfaatkan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah (46,34%). Pemanfaatan untuk Penelitian dan Pemerintah menempati posisi kedua dan ketiga, dengan persentase masing-masing sebesar 34,15% dan 12,20%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kota Semarang sangat dibutuhkan dalam bidang penelitian dan perencanaan. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan yang paling sedikit adalah untuk Komersial, yaitu sebesar 2,44%.



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

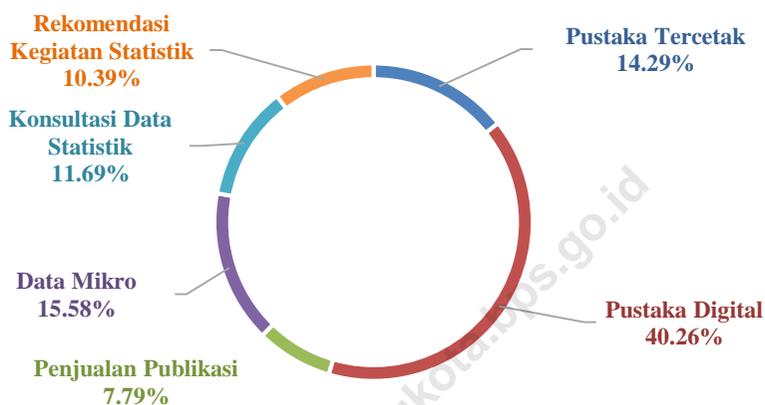
Merujuk pada Gambar 2.7, konsumen di PST BPS Kota Semarang didominasi oleh konsumen yang berasal dari Kementerian/Lembaga/Organisasi Perangkat Daerah (K/L/OPD). Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”, BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, *monitoring*, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Berdasarkan hasil SKD 2020, 100% konsumen yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi pembangunan. Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

#### 2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

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

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kota Semarang oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis

layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Pustaka Digital, yaitu sebesar 40,26%. Pada posisi kedua, Data Mikro dengan persentase sebesar 15,58%. Sementara itu, Penjualan Publikasi adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu sebesar 7,79%.



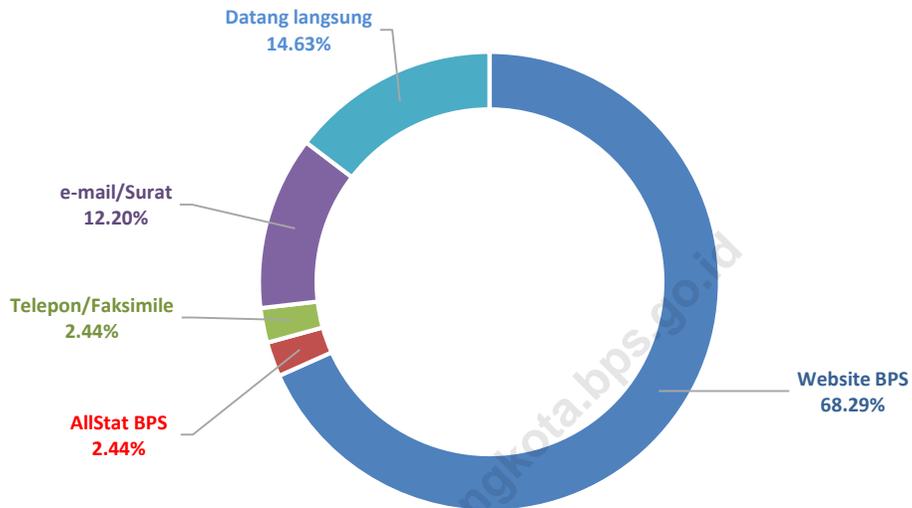
Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Semarang Menurut Jenis Layanan

## 2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2020. Fasilitas tersebut meliputi *Website* BPS, Allstat BPS (aplikasi android dan iOS), Silastik ([silastik.bps.go.id](http://silastik.bps.go.id)), Sirusa ([sirusa.bps.go.id](http://sirusa.bps.go.id)), Romantik Online ([romantic.bps.go.id](http://romantic.bps.go.id)), telepon/faksimili, *e-mail*/surat, datang langsung ke PST, dan lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Semarang mendapatkan data melalui fasilitas *Website* BPS dengan persentase sebesar 68,29%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada *website* BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kota Semarang. Walaupun demikian, masih ada konsumen yang datang langsung ke PST BPS dengan persentase 14,63%. Sementara itu, fasilitas yang

paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kota Semarang adalah melalui Silastik, Sirusa, Romantik Online, dan Lainnya dengan persentase masing-masing 0,00%.



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

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

# BAB 3

# Analisis Kepuasan Layanan

## Persentase Kepuasan Konsumen

di PST BPS  
Kota Semarang



**87.80%**  
Konsumen puas  
dengan akses  
data



**85.37%**  
Konsumen puas  
dengan sarana &  
prasarana

**IKK = 89,53**  
Indeks Kepuasan Konsumen





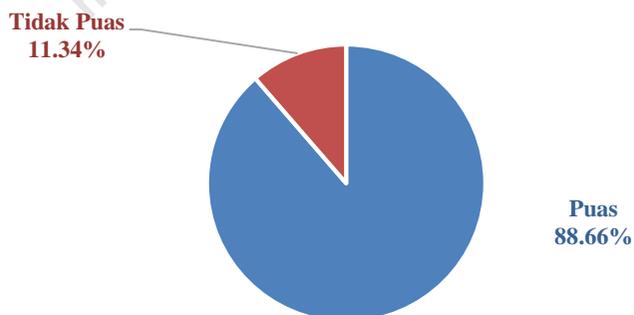
## Bab 3

# Analisis Kepuasan Layanan

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

### 3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

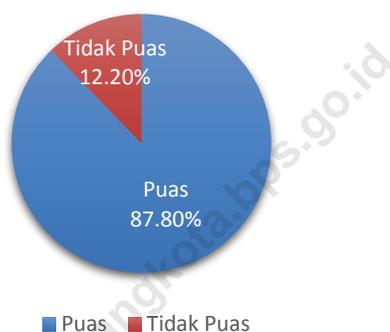
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kota Semarang sebesar 88,66%.



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

### 3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

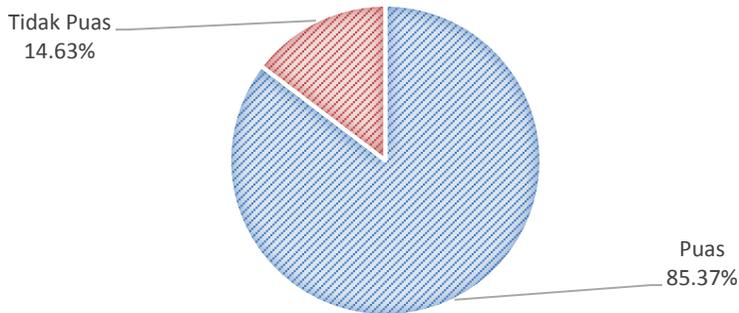
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), akses data pada *website* BPS, dan akses konten pada *website* BPS. Berdasarkan Gambar 3.3 persentase konsumen di PST BPS Kota Semarang yang puas terhadap akses data sebesar 87,80%, sedangkan 12,20% konsumen di PST BPS Kota Semarang merasa tidak puas dengan akses data.



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

### 3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.4 persentase konsumen di PST BPS Kota Semarang yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 85,37%, sedangkan 14,63% konsumen di PST BPS Kota Semarang merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.



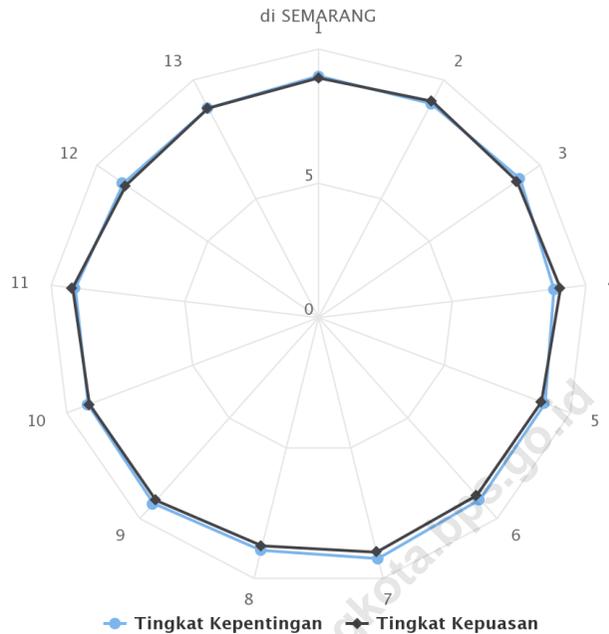
Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Semarang Terhadap Sarana dan Prasarana

### 3.4. *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

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

*Gap analysis* dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kota Semarang. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.5 terlihat bahwa terdapat 3 atribut pelayanan di PST BPS Kota Semarang memiliki nilai gap negatif, yaitu nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan).

### Tingkat Kepuasan Berbanding Tingkat Kepentingan



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

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima memiliki nilai gap paling jauh yaitu -0,24 dan 0,24. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kota Semarang. Sementara itu, atribut dengan gap paling dekat ialah Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit (0,00).

Atribut pelayanan di PST BPS Kota Semarang memiliki gap -0,24 sampai -0,24. Walaupun demikian, menurut Parsuraman (1991), jika gap negatif bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

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

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	9,00	8,93	0,07
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	9,00	9,10	-0,10
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	9,10	8,95	0,15
4.	Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan	8,80	9,05	-0,24
5.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	9,00	8,85	0,15
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9,05	8,85	0,20
7.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11)	9,24	9,00	0,24
8.	Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari	8,93	8,76	0,17
9.	Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh	9,24	9,10	0,15
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik	9,15	9,10	0,05
11.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas	9,10	9,20	-0,10
12.	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui	8,80	8,68	0,12
13.	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	8,81	8,81	0,00

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

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kota Semarang. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat

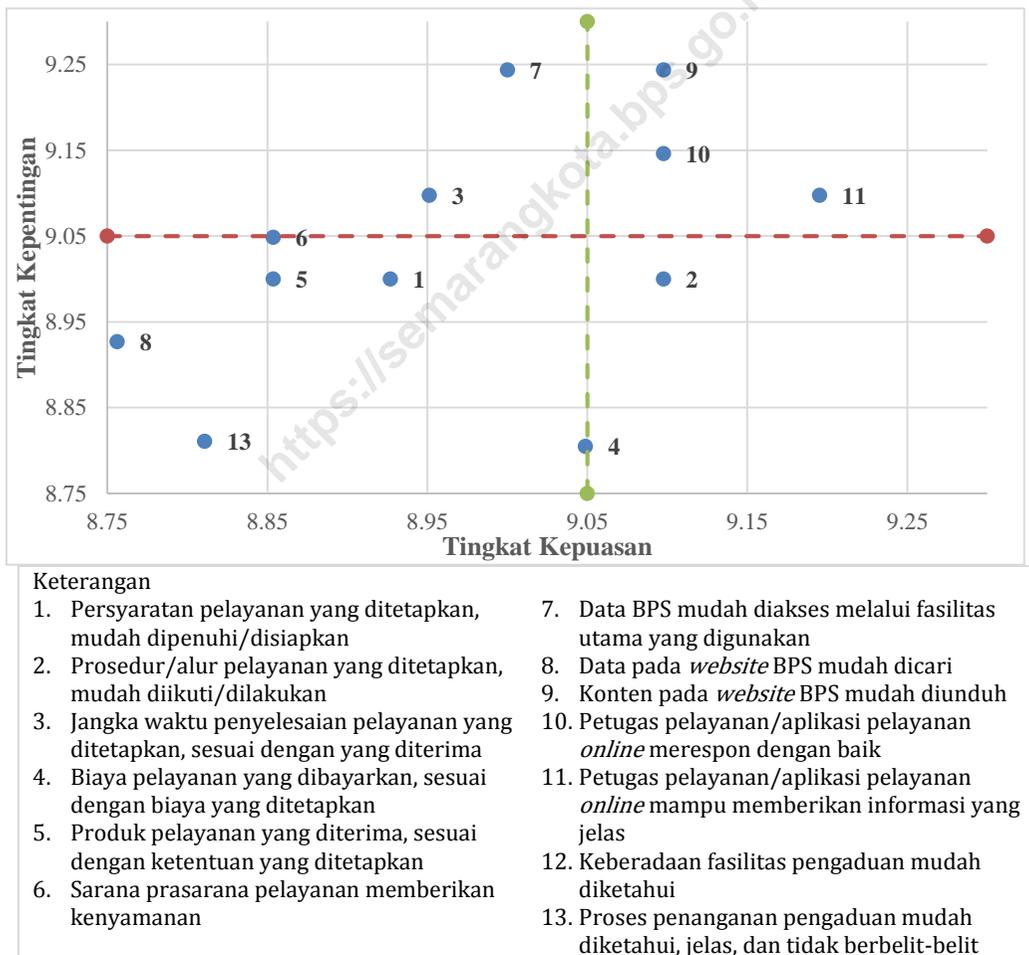
kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.

Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Semarang.

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	9,00	8,93	99.19
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	9,00	9,10	101.08
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	9,10	8,95	98.39
4.	Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan	8,80	9,05	102.77
5.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	9,00	8,85	98.37
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9,05	8,85	97.84
7.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11)	9,24	9,00	97.36
8.	Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari	8,93	8,76	98.09
9.	Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh	9,24	9,10	98.42
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik	9,15	9,10	99.47
11.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas	9,10	9,20	101.07
12.	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui	8,80	8,68	98.62
13.	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	8,81	8,81	100.00

Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian

masing-masing atribut bervariasi. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian 100% keatas ialah Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan (101,08%), Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan (102,77%), Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas (101,075) dan Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit (100%). Sedangkan atribut Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (97,36%).



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

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 3.6, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS adalah:

1. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima
2. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan

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

1. Konten pada website BPS mudah diunduh
2. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan online merespon dengan baik
3. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas

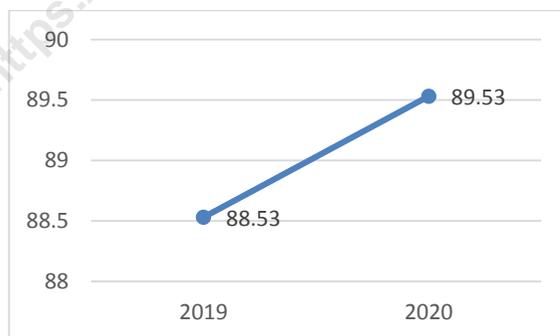
Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS adalah:

1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan
2. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
3. Sarana prasarana pelayanan memberikan kenyamanan
4. Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan
5. Data pada website BPS mudah dicari
6. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit

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 3.6, atribut pelayanan PST BPS yang termasuk dalam kuadran D adalah prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan.

### 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index*(CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kota Semarang tahun 2020 sebesar 89,53, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Semarang masuk kategori Baik. Berdasarkan Gambar 3.7 IKK BPS di PST Kota Semarang mengalami kenaikan sebesar 1,00 dari 88,53 pada tahun 2019 menjadi 89,53 pada tahun 2020. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kota Semarang semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kota Semarang.



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









## Bab 4

# Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

### 4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 4 atribut anti korupsi. Nilai IPAK PST BPS Kota Semarang berdasarkan hasil SKD 2020 sebesar 92,75 yang berarti bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kota Semarang.



# BAB 5

# ANALISIS KEBUTUHAN DATA



52.07%

menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari



60.74%

Dari seluruh pencarian data, 60.74% memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan



51.24%

Secara umum, dari 242 orang, 51.24% mencari data pada level Kabupaten/Kota







## Bab 5

# Analisis Kebutuhan Data

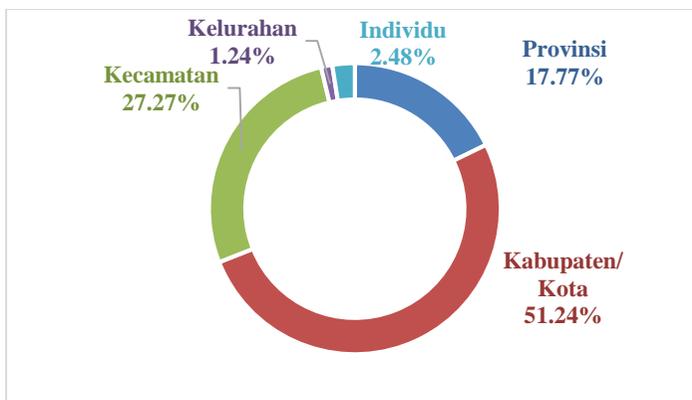
Bab ini menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi jenis data, level data, periode data, dan perolehan data. Selain itu, analisis dilakukan terhadap jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari oleh konsumen.

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

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

### 5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data

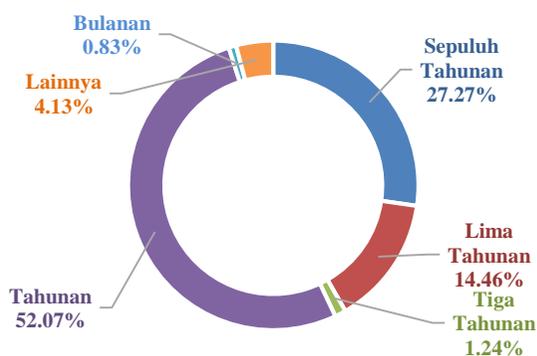
Dari hasil SKD 2020, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kota Semarang. Secara umum, dari 242 orang-data, 51,24% mencari data pada level Kabupaten/Kota. Data selanjutnya adalah data level Kecamatan (27,27%) dan data Provinsi (17,77%). Level data dengan pencarian paling sedikit adalah data level Nasional (0,00%) dan Lainnya (0,00%). Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



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

## 5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data

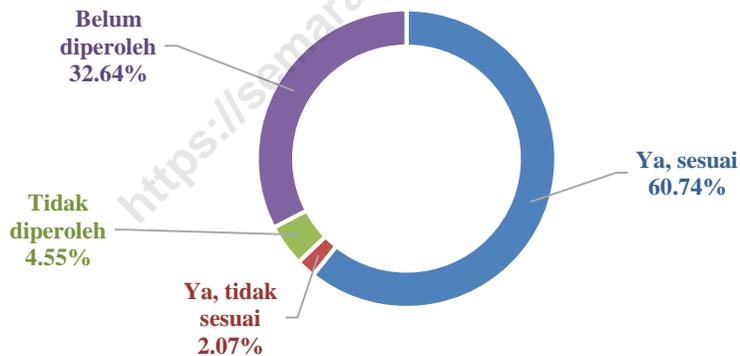
Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 52,07%. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu sepuluh tahunan yang memiliki persentase 27,27%. Sementara itu, data dengan pencarian yang terendah menurut periode adalah data periode Semesteran, Triwulanan, Mingguan, dan Harian, yaitu 0%.



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

### 5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2020 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu diperoleh dan sesuai, diperoleh tapi tidak sesuai, tidak diperoleh, dan belum diperoleh. Jenis perolehan diperoleh dan sesuai memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan diperoleh tapi tidak sesuai berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan tidak diperoleh berarti bahwa data yang dicari benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, belum diperoleh memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh. Analisis berikut menjelaskan jenis perolehan data BPS di Kota Semarang.



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

Berdasarkan Gambar 5.3, dari seluruh pencarian data, 60,74% memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan, 2,07% berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan tetapi hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan,

4,55% tidak berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan, dan 32,64% belum memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan.

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

# Analisis Kepuasan Kualitas Data

**92,17%**



Konsumen puas  
terhadap kualitas  
data di BPS



**IKK : 89,53 %**

Indeks Kepuasan Konsumen





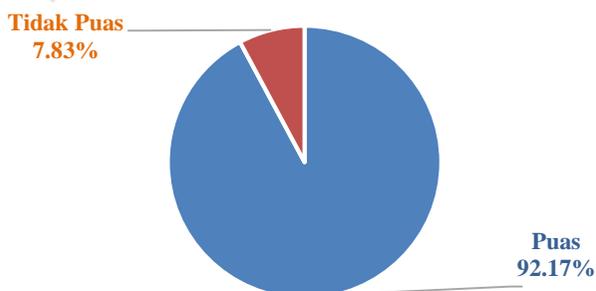
## Bab 6

# Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

### 6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Semarang disajikan dalam Gambar 6.1 Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Pusat dengan persentase mencapai 92,17%.

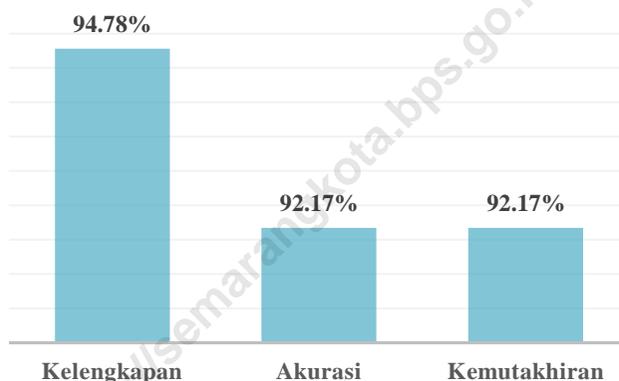


Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Semarang

## Aspek Kualitas Data

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Semarang disajikan menurut aspek kualitas data. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap masing-masing aspek dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS Kota Semarang.

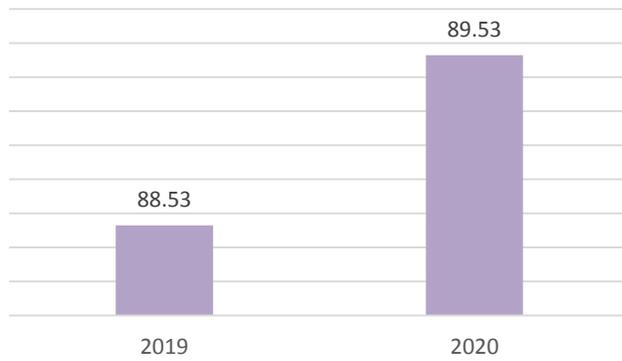
Berdasarkan Gambar 6.2, lebih dari 90% konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data. Kelengkapan menjadi dimensi kualitas data dengan persentase kepuasan paling tinggi (94,78%).



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

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS dari Penyedia Data BPS Kota Semarang. Nilai IKK untuk PST BPS Kota Semarang tahun 2020 sebesar 92,64, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Semarang masuk kategori Baik. Berdasarkan Gambar 6.3, IKK BPS di PST BPS Kota Semarang mengalami kenaikan sebesar 1 dari 88,53 pada tahun 2019 menjadi 89,53 pada tahun 2020. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kota Semarang.



Gambar 6.3. IKK BPS Kota Semarang 2019-2020

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

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

# BAB 7 PENUTUP

## Kesimpulan

IKK Pelayanan PST BPS Kota Semarang 2020 meningkat dengan nilai 89,53 berbanding 88,53 pada tahun 2019.



## Saran

**Meningkatkan kualitas data dan informasi statistik  
Memberikan pelayanan publik yang lebih baik**





## Bab 7 Penutup

### 7.1 Kesimpulan

Pelaksanaan Survei Kebutuhan Data (SKD) bertujuan untuk mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan pelayanan PST BPS. SKD 2020 diselenggarakan di 515 satuan kerja BPS, yaitu di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 480 BPS Kabupaten/Kota. Cakupan responden SKD 2020 adalah konsumen yang pernah menerima layanan dari PST Kota Semarang selama 1 Januari 2020 sampai dengan akhir periode pencacahan.

Realisasi jumlah responden SKD 2020 di BPS Kota Semarang sebesar 41 responden. Hasil SKD 2020 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Data disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini antara lain Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK), dan persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan kualitas data BPS.

Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2020 di PST Kota Semarang. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2020 di PST BPS Kota Semarang secara umum berjalan dengan baik. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Semarang menggunakan data BPS sebagai data utama untuk kegiatan yang dilakukan. Dengan kata lain, BPS menjadi rujukan utama bagi konsumen dalam memperoleh data. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase penggunaan data BPS sebagai rujukan utama sebesar 82,93 %.

2. Realisasi pengumpulan data di PST BPS Kota Semarang, yang digambarkan melalui responden SKD, didominasi oleh konsumen yang berasal dari lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri (58,54%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk tugas sekolah/tugas kuliah (46,34%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen berasal dari akademisi. Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah pelajar/mahasiswa (70,73%).
3. Konsumen di PST BPS Kota Semarang cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk digital atau softcopy. Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Kota Semarang adalah layanan pustaka digital (40,26%). Kecenderungan tersebut juga diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah website BPS (68,29%).
4. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kota Semarang yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 88,66 %.
5. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kota Semarang digambarkan melalui IKK terhadap Pelayanan PST BPS. Nilai IKK terhadap Pelayanan PST BPS Kota Semarang adalah 89,53. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kota Semarang masuk kategori baik.
6. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Kota Semarang digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK PST BPS Kota Semarang adalah 92,75. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kota Semarang.
7. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Semarang yang ditunjukkan dengan persentase konsumen yang merasa puas terhadap kualitas data BPS sebesar 92,17 %. Disamping itu, persentase konsumen yang puas terhadap data juga disajikan

menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemitakhiran data. Sekitar 90% konsumen merasa puas terhadap masing-masing dimensi kualitas data tersebut. Sebanyak 94,78% konsumen merasa puas dengan kelengkapan data, 92,17% konsumen merasa puas dengan akurasi data, serta 92,17% konsumen merasa puas dengan kemitakhiran data.

9. Kepuasan konsumen terhadap kualitas data untuk penyedia data BPS Kota Semarang digambarkan melalui IKK terhadap Kualitas Data. Nilai IKK terhadap Kualitas Data untuk penyedia data BPS Kota Semarang adalah 92,64. Artinya, kualitas data dari penyedia BPS Kota Semarang masuk dalam kategori sangat baik.

## **7.2 Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan**

Berdasarkan hasil SKD 2020, saran dan rekomendasi yang menjadi prioritas utama yang diberikan kepada unit pelayanan PST BPS Kota Semarang adalah perbaikan dalam atribut Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan. Perbaikan juga perlu dilakukan pada atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan berikutnya, meliputi:

1. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima.
2. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
3. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan.
4. Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan
5. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui. Contoh fasilitas pengaduan: kotak pengaduan, website pengaduan, dll.



## Daftar Pustaka

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

# DATA

## MENCERDASKAN BANGSA



BADAN PUSAT STATISTIK

KOTA SEMARANG

Jalan Inspeksi No. 1

Telp/fax : (024) 3546413

Email : bps3374@bps.go.id

Website : <http://semarangkota.bps.go.id>

ISBN 978-623-6116-08-1



9 786236 116081