

Analisis Hasil

SURVEI KEBUTUHAN DATA **BPS Kota Semarang**

2021



Analisis Hasil

SURVEI KEBUTUHAN DATA **BPS Kota Semarang**

2021



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Semarang 2021

Nomor Publikasi: : 33740.2160
Katalog : 1399013.3374

Ukuran Buku : 18,2 cm x 25,7 cm
Jumlah Halaman : xii + 68 halaman

Naskah:
BPS Kota Semarang

Penyunting:
BPS Kota Semarang

Desain Kover:
BPS Kota Semarang

Diterbitkan oleh:
© BPS BPS Kota Semarang

Dicetak oleh:
Badan Pusat Statistik

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

Tim Penyusun

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Semarang 2021

Penanggung Jawab :

Fachruddin Tri Ubajani S.Si, M.Si

Penyunting:

Yusnita Dewanti SST, M.Si.

Penulis:

Grahanisa Rahmahida, S.ST

Desain Grafis:

Grahanisa Rahmahida, S.ST

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

Kata Pengantar

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

Pada tahun 2021, SKD dilaksanakan di 515 satuan kerja BPS yang terdiri dari BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, serta 480 BPS Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia. Hasil dari pelaksanaan SKD 2021 salah satunya disajikan dalam publikasi dengan judul "Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2021" sebagai bentuk laporan dari penyelenggaraan SKD. Publikasi ini memberikan penjelasan secara deskriptif mengenai performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS. Penyajian data ditampilkan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) merupakan indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini.

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

Semarang, Desember 2021
Kepala BPS Kota Semarang



Fachruddin Tri Ubajani, S.Si, M.Si

Daftar Isi

Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang	3
1.2. Tujuan dan Manfaat	4
1.3. Landasan Teori.....	5
1.3.1. Konsep dan Definisi.....	5
1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu.....	6
1.3.3. Kepuasan Layanan.....	7
1.4. Metodologi	9
1.4.1. Metode <i>Sampling</i>	9
1.4.2. Metode Pengumpulan Data	10
1.4.3. Metode Analisis Data	10
1.5. Sistematika Penulisan	18
1.6. Realisasi Pengumpulan Data	19
Bab 2 Segmentasi Konsumen	23
2.1. Gambaran Umum Konsumen	25
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik.....	25
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	29
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan	30
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS	31
2.6. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	32
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	33
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan	35
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data	36
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana.....	36
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS ...	37
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS.....	40
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS ...	43

Bab 4 Analisis Persepsi Anti Korupsi	45
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS.....	47
4.2. Gap Analysis Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS.....	48
4.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS.....	49
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data	51
5.1. Kebutuhan Data Data Menurut Level Data	53
5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data	54
5.3. Kebutuhan Data menurut Ragam Data	55
5.4. Kebutuhan Menurut Jenis Data.....	55
5.5. Kebutuhan Menurut Sumber Data.....	56
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data	57
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS.....	59
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS.....	60
Bab 7 Penutup.....	63
7.1. Kesimpulan	65
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan	67
Daftar Pustaka.....	68

Daftar Tabel

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK	16
Tabel 1.2. Klasifikasi Kualitas Pelayanan	17
Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Semarang	39
Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Semarang.	40
Tabel 4.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Semarang Tahun 2021	48

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	25
Gambar 2.2.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Semarang Menurut Kelompok Umur	26
Gambar 2.3.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Semarang Menurut Jenis Kelamin	27
Gambar 2.4.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Semarang Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	27
Gambar 2.5.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Semarang Menurut Pekerjaan Utama	28
Gambar 2.6.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Semarang Menurut Instansi/Institusi	29
Gambar 2.7.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Semarang Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	30
Gambar 2.8.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Semarang Menurut Jenis Layanan	31
Gambar 2.9.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Semarang Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS	32
Gambar 2.10.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Semarang Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan Tahun 2021	32
Gambar 3.1.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Semarang Terhadap Pelayanan	35
Gambar 3.2.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Semarang Terhadap Akses Data	36
Gambar 3.3.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Semarang Terhadap Sarana dan Prasarana	37

Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Semarang	38
Gambar 3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Kota Semarang	42
Gambar 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kota Semarang	44
Gambar 4.1. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kota Semarang	47
Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Semarang Menurut Level Data	54
Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Semarang Menurut Periode Data	54
Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Semarang Menurut Perolehannya	55
Gambar 5.4. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Semarang Menurut Sumber Data	56
Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Semarang	59
Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Semarang Menurut Aspek Kualitas Data	60
Gambar 6.3. IKK BPS Kota Semarang 2020-2021	61

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

Survei Kebutuhan Data

Survei untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen



Juni-Agustus 2021



Konsumen Penerima Layanan



Analisis Deskriptif, Cross Tab, Gap, Kuadran



Kuesioner VKD2021



Bab 1

Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

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

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

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

SKD merupakan survei yang diselenggarakan BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. Sejarah pelaksanaan SKD dimulai tahun 2005 dimana survei ini pertama kali dilaksanakan dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008 dilakukan *pilot project* atau uji coba dengan pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 5 (lima) BPS Provinsi. Secara bertahap dilakukan penambahan wilayah Provinsi sehingga di tahun 2009 dan 2010 SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan 11 (sebelas) BPS Provinsi. Pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi dilaksanakan mulai tahun 2011 sampai dengan tahun 2013. Selanjutnya sejak tahun 2014 pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota. Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, sejak tahun 2019 pengumpulan data SKD dilaksanakan dengan metode CAWI (*Computer Aided Web Interviewing*). Penggunaan metode ini semakin membantu pada pelaksanaan SKD tahun 2020 karena dimulainya kondisi adaptasi kebiasaan baru. Berkaitan dengan kondisi pandemi yang masih terjadi pada tahun 2021, maka pengumpulan data survei dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan metode *online*. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan serta penyesuaian pelaksanaan survei senantiasa dilakukan.

1.2. Tujuan dan Manfaat

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

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

Secara khusus tujuan pelaksanaan SKD dapat dijabarkan dalam rincian berikut:

1. Mengetahui jenis data yang dibutuhkan konsumen

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

1.3. Landasan Teori

1.3.1. Konsep dan Definisi

- a. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2021 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2021 sampai periode akhir pencacahan.
- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- d. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- e. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- f. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- g. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- i. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- k. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.

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

1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu

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

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

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

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

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

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

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

1.3.3. Kepuasan Layanan

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

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

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

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

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan Prasarana

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

1.4. Metodologi

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

1.4.1. Metode Sampling

SKD 2021 dilaksanakan dengan metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2021 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik penentuan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

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

Penerapan metode pencacahan sebagai berikut:

- 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.

1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2021 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta

kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis.

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

a) Analisis Tabulasi Silang

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

b) Analisis Kesenjangan

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

c) *Importance and Performance Analysis (IPA)*

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

Dalam IPA terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

1. Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = Tingkat kepuasan

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

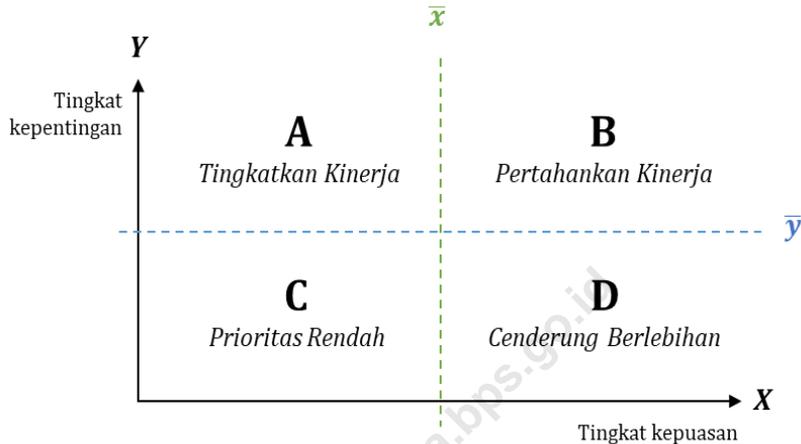
TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

2. Diagram Cartesius

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

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



Gambar 1.1. Diagram *Cartesius Importance and Performance Analysis*

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

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

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

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

performance dari atribut pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

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

Kuadran B atau Kuadran “Pertahankan Kinerja” terletak di sebelah kanan atas, yang memiliki arti bahwa kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja atribut pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.

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

Kuadran C terletak di sebelah kiri bawah atau disebut sebagai Kuadran “Prioritas Rendah”. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut tidak terlalu istimewa.

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

- Kuadran D

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

d) Persentase Konsumen yang Puas

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

Indikator kepuasan konsumen selain indikator IKK juga disajikan dalam bentuk persentase konsumen yang puas. Indikator ini antara lain meliputi persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, dan kualitas data. Persentase konsumen yang puas digunakan untuk menggambarkan berapa persen konsumen yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan BPS maupun data yang dihasilkan BPS terhadap seluruh konsumen yang mengisi SKD2021 pada periode pelaksanaan.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2021 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66 yaitu merujuk pada pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Pedoman yang digunakan untuk menentukan kriteria kepuasan konsumen menggunakan nilai yang sama dengan penentuan kepuasan pada indeks kepuasan konsumen. Nilai kriteria yang digunakan sama dengan analisis SKD2020, sehingga untuk perbandingan dapat dilakukan pada kedua tahun tersebut.

e) Indeks Kepuasan Konsumen

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS dan data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS. Dengan demikian, ada 2 (dua) aspek IKK yang dihitung dalam SKD 2021 yaitu IKK terhadap kualitas pelayanan BPS dan IKK terhadap kualitas data BPS.

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

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

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
1. Menghitung Penimbang	<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</p>	

<p>merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:</p> $IKK = \frac{IKK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$ <p>Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2.</p>

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

Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

f) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

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

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

1. Menghitung penimbang

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

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

dengan:

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

\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 10 menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi semakin diterapkan dengan sangat baik pada PST BPS.

1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD2021.

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

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

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

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

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

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

1.6. Realisasi Pengumpulan Data

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

1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST

Direktorat Diseminasi Statistik selaku unit yang diberikan tugas untuk mengelola PST di BPS Pusat senantiasa melakukan pembinaan pengembangan secara berkesinambungan. Pembinaan yang dilakukan misalnya terkait dengan pengembangan sumber daya manusia, pengembangan sarana dan prasarana,

sampai dengan pengembangan aplikasi PST. Kiat-kiat tersebut diharapkan mampu meningkatkan pelayanan data dan informasi statistik pada unit PST.

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST BPS Pusat, meliputi: (1) Informasi pelayanan, (2) Maklumat pelayanan, (3) *Wifi*, (4) Petugas pelayanan, (5) Ruang pelayanan, (6) Komputer, dan (7) Sarana Pengaduan. Kesemua komponen sarana dan prasarana tersebut dapat dipenuhi oleh PST di BPS Pusat, yang mengindikasikan terpenuhinya sarana dan prasarana yang baik dalam pelayanan. Selain tersedianya sarana prasarana tersebut PST BPS pusat melakukan adaptasi dengan kondisi baru, dengan melakukan pengembangan untuk pelayanan yang dilakukan secara *online*. Dengan memanfaatkan teknologi dan informasi serta sarana pendukung, pelayanan tanpa tatap muka langsung terus di kembangkan di PST.

1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021

Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2021. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden, dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah PST BPS Pusat dimana memiliki jumlah target 150 responden.

Pelaksanaan kegiatan SKD 2020 di Kota Semarang secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengisi kuesioner ada sebanyak 36 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 36 responden atau sebesar 120% dari total target yang telah ditetapkan (30 responden).

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*).

Adapun rincian realisasi responden berdasarkan kategori media pengisian kuesioner di PST BPS di Kota Semarang seluruhnya menggunakan Online Link.

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



16-25 Tahun

38,89%

63,89%



36,11%



Pemerintahan

38,89%



Produk Digital

57,14%



Website
BPS

53,70%



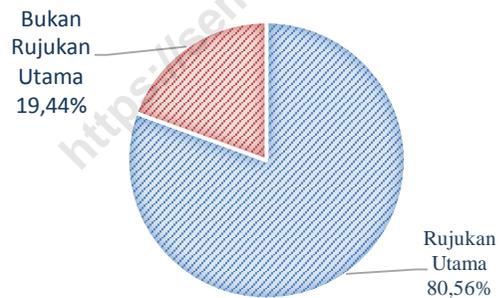
<https://semarangkota.bps.go.id>

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.



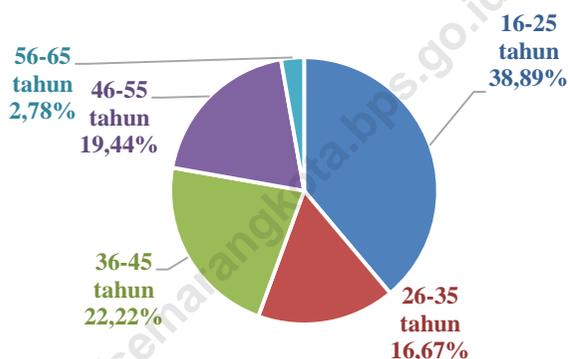
2.1 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Semarang yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

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

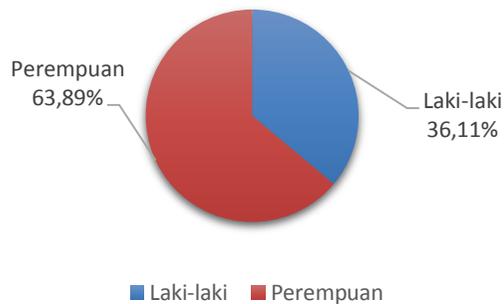
Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Kota Semarang berumur 16-65 tahun yang terbagi menjadi empat kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 16-25 tahun (38,89%), disusul konsumen berumur 36-45 tahun (22,22%), konsumen berumur 46-55 tahun (19,44%), konsumen berumur 26-35 tahun (16,67%) dan konsumen berumur 56-65 tahun (2,78%). 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

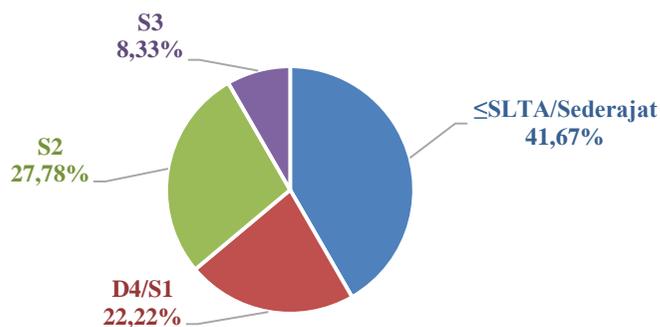
Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kota Semarang menurut jenis kelamin. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Semarang didominasi oleh perempuan yaitu sebesar 63,89%. Sementara itu, 36,11% konsumen di PST Kota Semarang adalah laki-laki.



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 2021, 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 (41,67%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan S2 (27,78%). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 sebesar 22,22 % dan S3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase 8,33%.

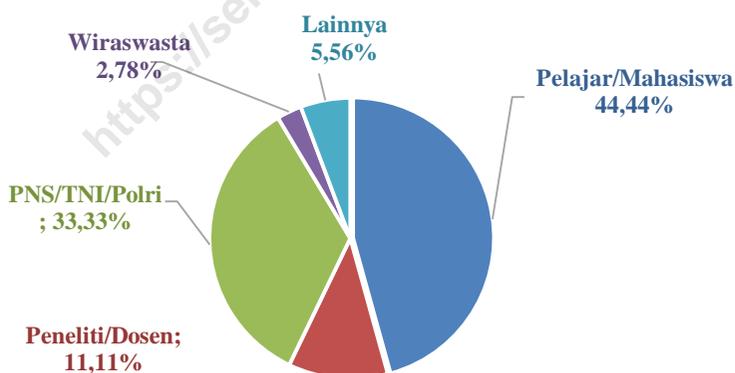


Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Semarang Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

Pada SKD 2021, 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 2021 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 (44,44%). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang didominasi oleh tingkat pendidikan SLTA/ sederajat (41,67%). Konsumen dengan status pekerjaan PNS/TNI/Polri menempati urutan kedua yaitu sebesar 33,33%. Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai peneliti/Dosen memiliki persentase sebesar 11,11%. Konsumen yang bekerja sebagai wiraswasta dan pekerjaan lainnya memiliki persentase masing-masing sebesar 5,56% dan 2,78%.

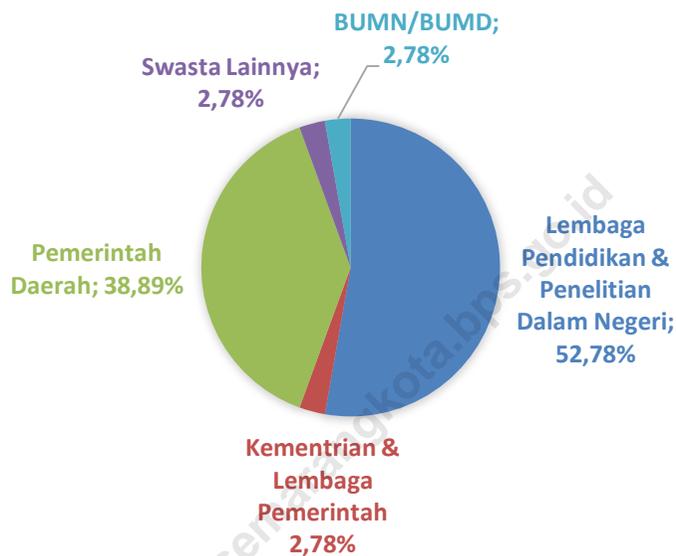


Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Semarang Menurut Pekerjaan Utama

Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2021 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Semarang berasal dari Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri (52,78%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan tingkat pendidikan

SLTA/ sederajat dan pekerjaan utama konsumen, yaitu pelajar/ mahasiswa. Konsumen yang bekerja di Pemerintah Daerah berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 38,89%. Sementara itu, konsumen yang bekerja di Kementerian & Lembaga Pemerintah, BUMN/ BUMD dan swasta lainnya memiliki persentase sama yaitu sebesar 2,78%.

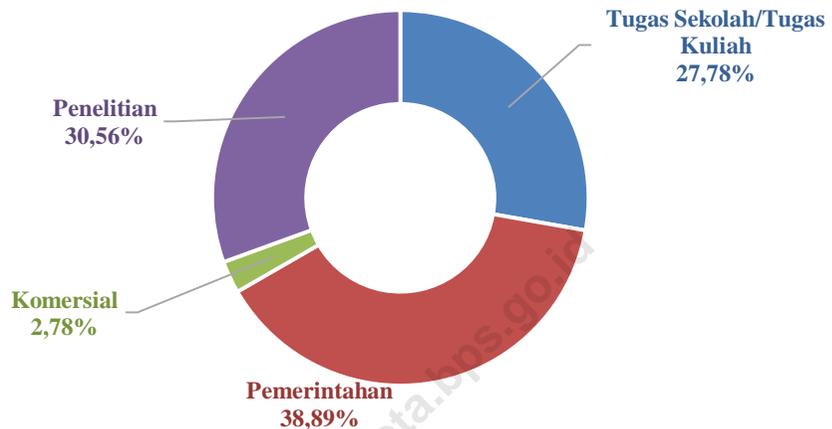


Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Semarang Menurut Instansi/Institusi

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 2021, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7 hasil SKD 2021 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 Pemerintahan (38,89%). Pemanfaatan untuk Penelitian dan Tugas Sekolah/Tugas Kuliah menempati posisi kedua dan ketiga, dengan

persentase masing-masing sebesar 30,56% dan 27,78%. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan yang paling sedikit adalah untuk Komersial, yaitu sebesar 2,78%.

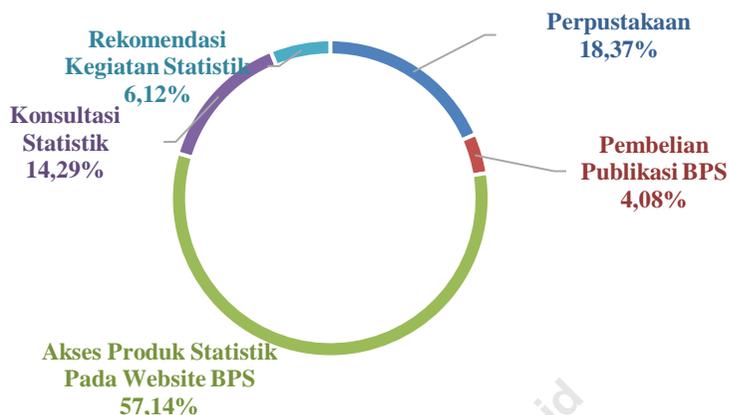


Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Semarang Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

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 Perpustakaan, Pembelian publikasi BPS, Akses Produk Statistik Pada Website BPS, Konsultasi 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 Akses Produk Statistik Pada Website BPS, yaitu sebesar 57,14%. Pada posisi kedua, Perpustakaan dengan persentase sebesar 18,37%. Sementara itu Pembelian Publikasi BPS adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu sebesar 4,08%.

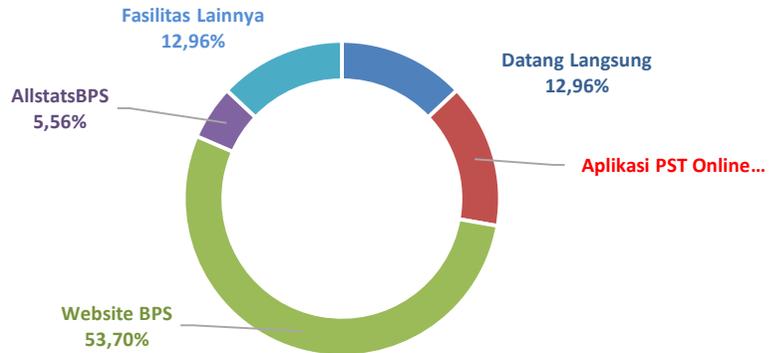


Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Semarang Menurut Jenis Layanan

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 2021. Fasilitas tersebut meliputi datang langsung ke BPS, Aplikasi PST Online, *Website* BPS, *Allstat* BPS dan fasilitas lainnya.

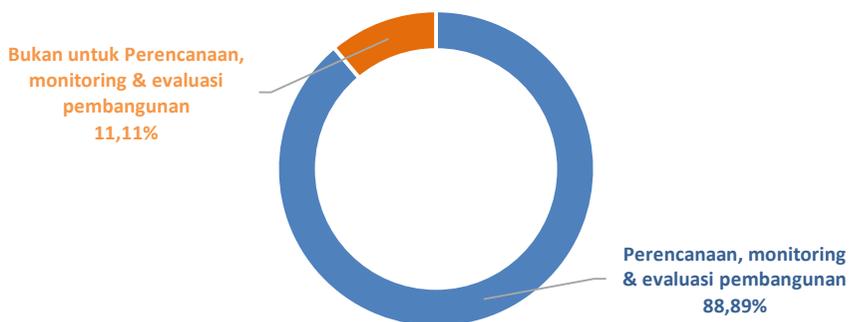
Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Semarang mendapatkan data melalui fasilitas *Website* BPS dengan persentase sebesar 53,70%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada *website* BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kota Semarang. Walaupun demikian, masih ada konsumen yang datang langsung ke PST BPS dengan persentase 12,96%. Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kota Semarang adalah *Allstat* BPS dengan persentase 5,56%.



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

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

Berdasarkan hasil SKD 2021, sebagian besar konsumen yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan (88,89%). BPS sebagai penyedia data statistik harus menghasilkan statistik yang mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya, dalam rangka mendukung Indonesia Maju. Eksistensi BPS sebagai penyedia data dan informasi statistik menjadi semakin penting, karena memegang peran dan pengaruh sentral dalam penyediaan statistik berkualitas tidak hanya di Indonesia, melainkan juga di tingkat dunia.



Gambar 2.10. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Semarang Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan Tahun 2021

BAB 3

Analisis Kepuasan Layanan

Persentase Kepuasan Konsumen

di PST BPS
Kota Semarang



91,67%
Konsumen puas
dengan akses
data



93,06%
Konsumen puas
dengan sarana &
prasarana

IKK = 89,54%

Indeks Kepuasan Konsumen

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

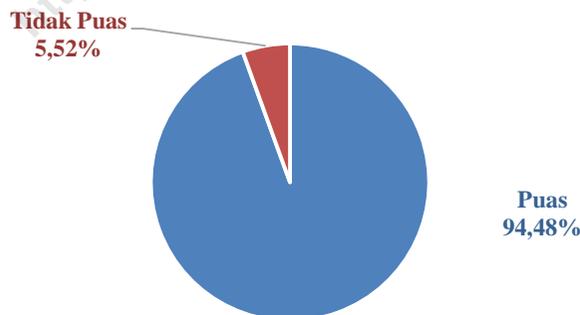
Bab 3

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 94,48%.



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

3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

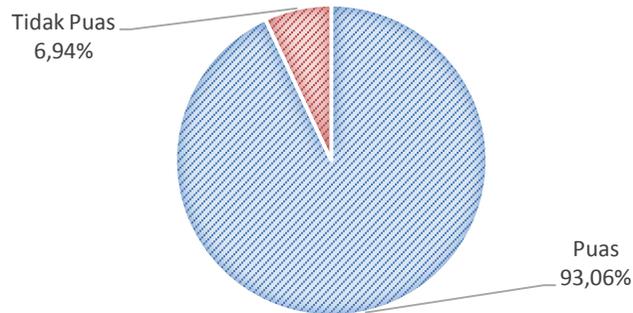
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), akses data pada *website* BPS, dan akses konten pada *website* BPS. Berdasarkan Gambar 3.2 persentase konsumen di PST BPS Kota Semarang yang puas terhadap akses data sebesar 91,67%, sedangkan 8,33% 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 3.3 persentase konsumen di PST BPS Kota Semarang yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 93,06%, sedangkan 6,94% konsumen di PST BPS Kota Semarang merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.



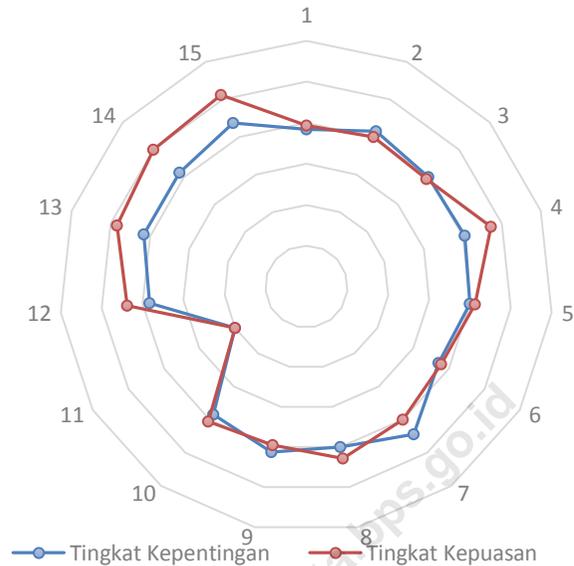
Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Semarang Terhadap Sarana dan Prasarana

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 3.4 terlihat bahwa terdapat 4 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 Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan memiliki nilai gap paling jauh 0,42. Sementara itu, atribut dengan gap paling dekat ialah Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit. (0,00).

Atribut pelayanan di PST BPS Kota Semarang memiliki gap -0,22 sampai 0,42. 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 oleh konsumen.	8.92	8.97	0.06
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	9.08	9	-0.08
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	9	8.97	-0.03
4.	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	9.03	9.36	0.33
5.	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	9	9.06	0.06
6.	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	8.86	8.89	0.03
7.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	9.22	9	-0.22
8.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	9	9.14	0.14
9.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	9.06	8.97	-0.08
10.	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.	8.92	9.03	0.11
11.	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	8	8	0
12.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	8.92	9.19	0.28
13.	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	9.08	9.42	0.33
14.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	9.08	9.5	0.42
15.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	9.19	9.56	0.36

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

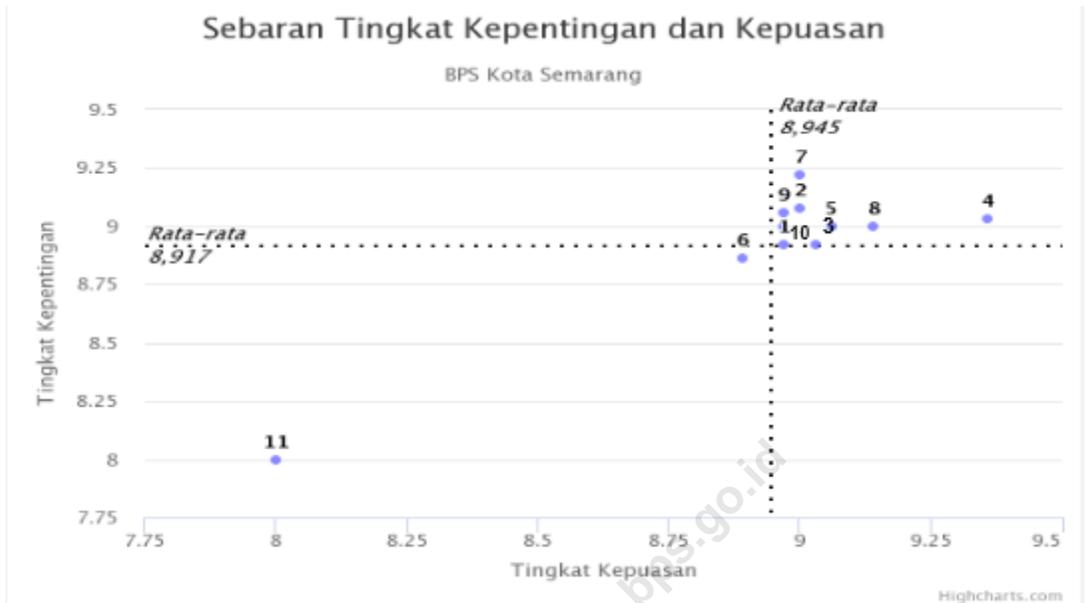
Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kota Semarang. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan ke 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 oleh konsumen.	8.92	8.97	1.01
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	9.08	9	0.99
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	9	8.97	1
4.	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	9.03	9.36	1.04
5.	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	9	9.06	1.01
6.	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	8.86	8.89	1
7.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	9.22	9	0.98
8.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	9	9.14	1.02
9.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	9.06	8.97	0.99
10.	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.	8.92	9.03	1.01
11.	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	8	8	1

12.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	8.92	9.19	1.03
13.	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	9.08	9.42	1.04
14.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	9.08	9.5	1.05
15.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	9.19	9.56	1.04

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 Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen. (101%), Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan. (104%), Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan. (101%) Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik. (102%) Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui (101%), Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan. (103%), Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan (104%), Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan (105%) dan Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan (104%). Sedangkan atribut Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (98%).



Keterangan :

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

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, tidak ada atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kota Semarang.

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. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
2. Kemudahan Prosedur
3. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
4. Kesesuaian Biaya pelayanan
5. Kesesuaian Produk Pelayanan
6. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
7. Respon Petugas Pelayanan
8. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online
9. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

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 Kota Semarang adalah:

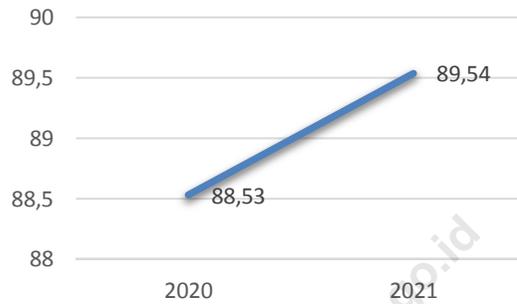
1. Sarana prasarana
2. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.6, tidak ada atribut pelayanan PST BPS Kota Semarang yang termasuk dalam kuadran D.

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 2021 sebesar 89,54, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Semarang masuk kategori Baik. Berdasarkan Gambar 3.7 IKK BPS di PST Kota Semarang

mengalami kenaikan sebesar 0,01 dari 88,53 pada tahun 2020 menjadi 89,54 pada tahun 2021. 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 Tahun 2020-2021

Bab 4

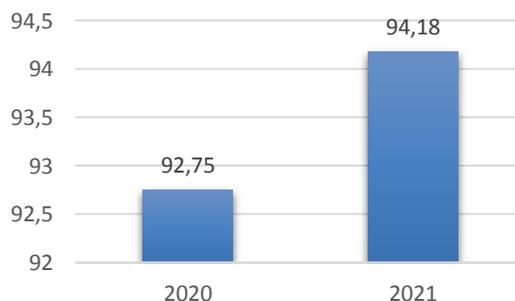
Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

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 94,18 yang berarti bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kota Semarang.



Gambar 4.1. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kota Semarang

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

Tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan 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 kualitas 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 Semarang yang memberikan penilaian puas hingga sangat puas dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS.

Tabel 4.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Semarang Tahun 2021

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	8.92	9.19	1.03
2	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	9.08	9.42	1.04
3	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	9.08	9.5	1.05
4	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	9.19	9.56	1.04

Gap masing-masing atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat dalam Tabel 4.1. Berdasarkan tabel tersebut, terlihat bahwa semua atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi memiliki nilai gap positif. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut anti korupsi tersebut sudah melampaui harapan konsumen di PST BPS Kota Semarang.

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang juga digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS. Berbeda dengan indikator persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi, indikator IPAK menggunakan tingkat kepentingan konsumen sebagai penimbang antar atribut yang menjadi proxy dari perilaku anti korupsi. Nilai IPAK PST BPS Kota Semarang berdasarkan hasil SKD 2021 sebesar 94,18 yang berarti bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kota Semarang. 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. Atribut-atribut tersebut meliputi :

1. Petugas pelayanan tidak melakukan diskriminasi dalam memberikan pelayanan, ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas tidak dibeda-bedakan berdasarkan posisi, jabatan, dan status sosial konsumen.
2. Petugas pelayanan tidak menerima imbalan dari luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan, ini berarti petugas pelayanan tidak menerima hadiah dari pengguna data (gratifikasi).
3. Petugas pelayanan tidak meminta imbalan diluar tarif resmi (pungutan liar), ini berarti dalam memberikan layanan, petugas hanya menerapkan biaya sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.
4. Petugas pelayanan tidak melakukan praktik percaloan, ini berarti bahwa konsumen mendapatkan layanan langsung dari petugas. Petugas tidak menawarkan dirinya untuk menjadi perantara dan mempermudah perolehan layanan dengan menyertakan biaya di luar ketentuan kepada konsumen.

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

BAB 5

ANALISIS KEBUTUHAN DATA



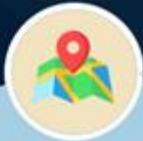
61,34%

Periode Data Tahunan adalah yang paling banyak dicari



71%

Publikasi merupakan salah satu jenis data yang paling banyak dicari



44,44%

Data yang diminta adalah level Kelurahan



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

Bab 5

Analisis Kebutuhan Data

SKD 2021, selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan PST BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data serta mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS. Pada bab ini akan menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi kebutuhan data menurut jenis data, level data, periode data, dan perolehan data.

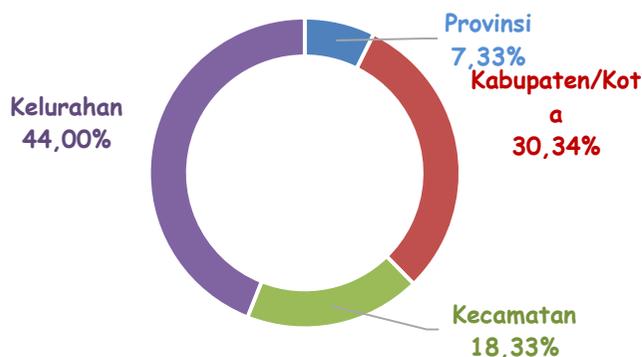
Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kota Semarang dan wilayah penyedia data BPS Kota Semarang. Wilayah PST BPS Kota Semarang digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kota Semarang. Sementara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

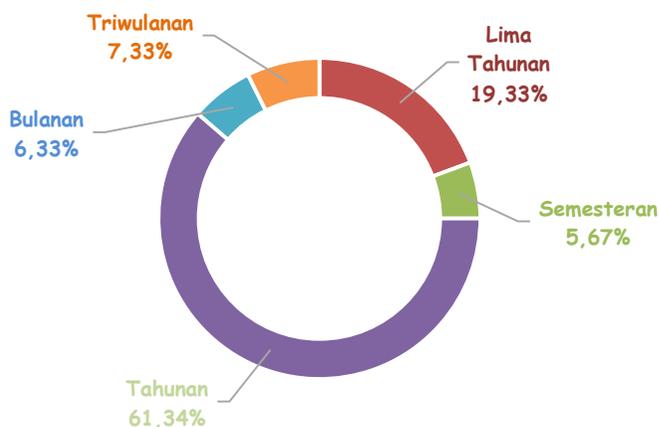
Dari hasil SKD 2021, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kota Semarang. Secara umum, dari 36 orang-data, 44,44% mencari data pada level Kelurahan. Data selanjutnya adalah data level Kabupaten/Kota (30,34%), data level Kecamatan (18,33%) dan data Provinsi (7,33%). 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 2021 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 61,34%. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu lima tahunan yang memiliki persentase 19,33%. Sementara itu, data dengan pencarian yang terendah menurut periode adalah data periode Semesteran yaitu sebesar 5,67%.

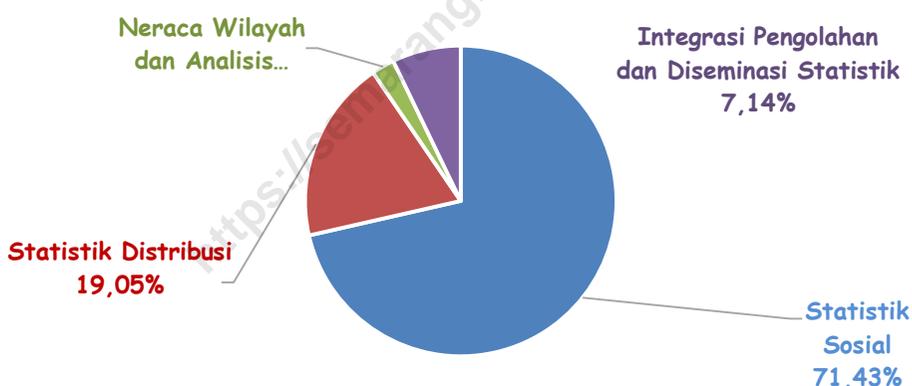


Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Semarang Menurut Periode Data

5.3. Kebutuhan Data menurut Ragam Data

Jenis data dikelompokkan menurut fungsi yang terdapat di BPS Kota Semarang yang selanjutnya disebut sebagai ragam data. Ragam data tersebut adalah ragam data statistik sosial, ragam data statistik produksi, ragam data statistik distribus, ragam data neraca wilayah dan analisis statistik (Nwas), dan ragam data Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik (IPDS).

Gambar 5.3 menyajikan persentase kebutuhan data di PST BPS Kota Semarang menurut ragam data. Sama seperti tahun 2020, ragam data sosial masih menjadi primadona sebagai data yang paling banyak dibutuhkan. Adapun persentase kebutuhan data ragam statistik sosial yaitu sebesar 71,43%. Sementara itu, ragam data statistik distribusi menjadi data yang dibutuhkan kedua terbanyak setelah ragam data sosial, yaitu sebesar 19,05%. Kemudian ragam Nwas dan IPDS berturut-turut sebesar 2,38% dan 7,14%.



Gambar 5.3. Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Kendal Menurut Ragam Data Tahun 2021

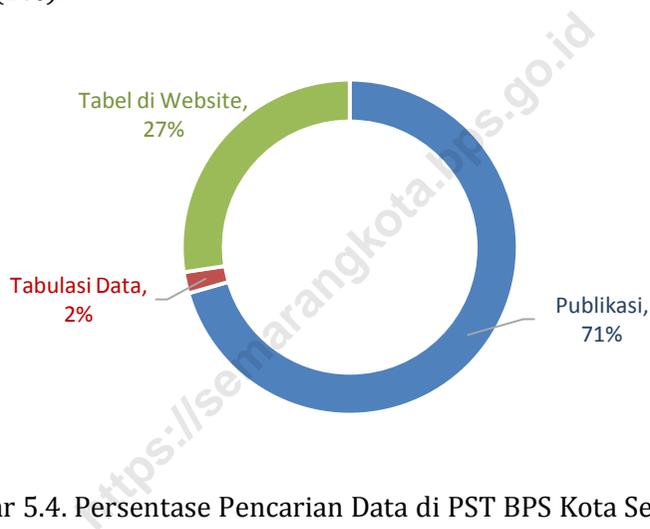
5.4. Kebutuhan Data menurut Jenis Data

Lima jenis data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh pada masing-masing ragam data berurutan sesuai jumlah orang data. Data kependudukan masih menjadi data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh konsumen pada ragam data statistik sosial. Berbeda dengan ragam data statistik sosial, Sementara itu, pada ragam data statistik distribusi, data harga konsumen/ inflasi menjadi data yang

paling banyak dicari pada tahun 2021. PDRB menurut lapangan usaha masih menjadi data ragam data NAS yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh.

5.5. Kebutuhan Data menurut Sumber Data

Sumber data dalam SKD 2021 terbagi menjadi 5 jenis data yaitu Publikasi, Data Mikro, Peta, Tabulasi, dan Tabel di Website. Gambar 5.4 menunjukkan bahwa publikasi merupakan jenis data yang paling banyak dicari yaitu sebesar 71% pengguna layanan. Sementara sisanya merupakan jenis data tabel di website (27%) dan tabulasi (2%).



Gambar 5.4. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Semarang Menurut Sumber Data

Analisis Kepuasan Kualitas Data

85,62%



Konsumen puas
terhadap kualitas
data di BPS



IKK : 89,54
Indeks Kepuasan Konsumen

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

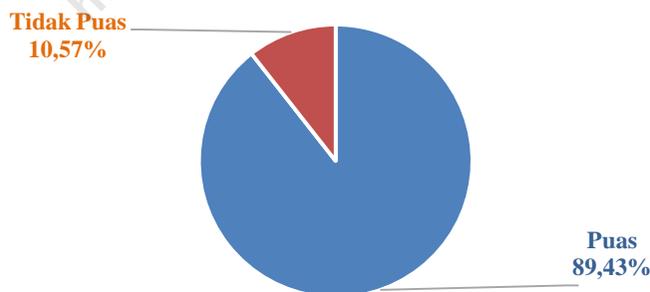
Bab 6

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 89,43%.

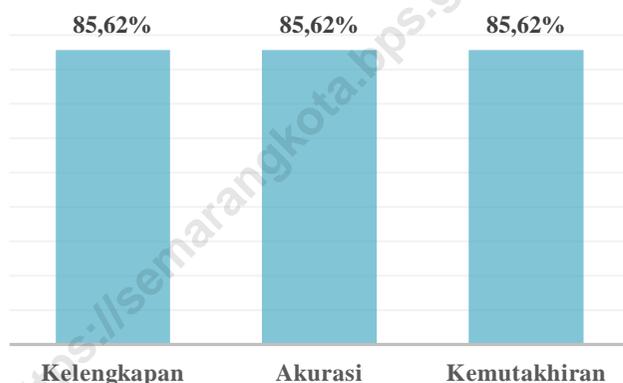


Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Semarang

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.

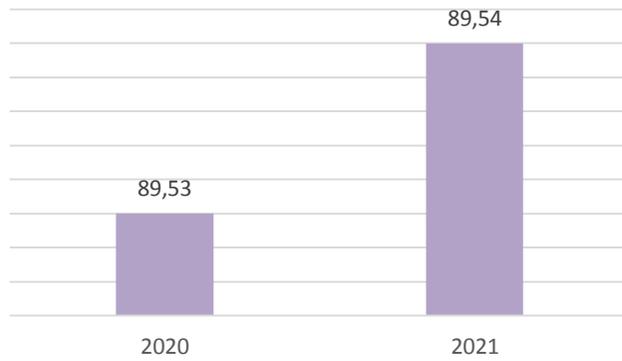
Berdasarkan Gambar 6.2, lebih dari 85% konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data yaitu kelengkapan data, akurasi data dan kemutakhiran data dengan persentase kepuasan masing-masing sebesar 85,62%.



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 2021 sebesar 89,54, 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 0,01 dari 89,53 pada tahun 2020 menjadi 89,54 pada tahun 2021. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kota Semarang.



Gambar 6.3 IKK BPS Kota Semarang 2020-2021

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

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

Bab 7

PENUTUP

Kesimpulan

IKK BPS Kota Semarang meningkat dari 89.53 di tahun 2020 menjadi 89.54 di tahun 2021



Saran

*Meningkatkan sarana dan prasarana PST
Meningkatkan Kemudahan Proses
Penanganan pengaduan*

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

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 2021 diselenggarakan di 515 satuan kerja BPS, yaitu di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 480 BPS Kabupaten/Kota. Cakupan responden SKD 2021 adalah konsumen yang pernah menerima layanan dari PST Kota Semarang selama 1 Januari 2020 sampai dengan akhir periode pencacahan.

Realisasi jumlah responden SKD 2021 di BPS Kota Semarang sebesar 36 responden. Hasil SKD 2021 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 2021 di PST Kota Semarang. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2021 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 80,56 %.
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 (52,78%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk tugas sekolah/tugas kuliah

(46,33%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen berasal dari akademisi. Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah pelajar/mahasiswa (47,22%).

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 (53,71%).
4. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kota Semarang yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 85,62 %.
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 89,54. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kota Semarang masuk kategori sangat 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 94,18. 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 95,62 %. Disamping itu, persentase konsumen yang puas terhadap data juga disajikan menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data.

7.2 Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Berdasarkan hasil SKD 2021, saran dan rekomendasi yang menjadi prioritas utama yang diberikan kepada unit pelayanan PST BPS Kota Semarang adalah perbaikan dalam atribut sarana dan prasarana PST dan perbaikan pada Kemudahan proses penanganan pengaduan.

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

Daftar Pustaka

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

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>