KATALOG:1399013.7308

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA KABUPATEN MAROS 2020



Ntips://naroskab.hps.doi.id

KATALOG:1399013.7308

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA KABUPATEN MAROS 2020



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Kabupaten Maros 2020

ISSN : No. Publikasi :

 Katalog
 : 1399013.7308

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

 Jumlah Halaman
 : xiii + 75 halaman

Naskah:

Bidang Integrasi dan Pengolahan Diseminasi Statistik/IPDS BPS Kabupaten Maros

Desain Kover:

Bidang Integrasi dan Pengolahan Diseminasi Statistik/IPDS BPS Kabupaten Maros

Penerbit:

© BPS Kabupaten Maros

Pencetak:

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

Pengarah : Marwanto, S.Si., M.Si,

Penanggung Jawab Umum : Marwanto, S.Si., M.Si,

Penanggung Jawab Teknis : Hikmayani, SST

Editor : Hikmayani, SST

Penulis dan Pengolah Data : M. Daud Azzainuri, SST

Desain/Layout : M. Daud Azzainuri, SST

Ntips://naroskab.hps.doi.id

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.

Maros, Desember 2020 Kepala BPS Kabupaten Maros

Marwanto, S.Si., M.Si.



Ntips://naroskab.hps.doi.id

Daftar Isi



Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	
Bab 1 Pendahuluan	
1.1. Latar Belakang	
1.2. Tujuan dan Manfaat	
1.3. Landasan Teori	44
1.3.1. Pelayanan Statistik Terpadu	44
1.3.2. Faktor Kepuasan Layanan	55
1.3.3. Konsep dan Definisi	66
1.4. Metodologi	7
1.4.1. Metode Pengumpulan Data	78
1.4.2. Metode Analisis Data	88
1.5. Sistematika Penulisan	1616
1.6. Realisasi Pengumpulan Data	
1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST	1616
1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2020	1717
Bab 2 Segmentasi Konsumen	2022
2.1. Gambaran Umum Konsumen	2222
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik	2323
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	2727
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan	2828
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS	2929
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	34
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan	3434
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data	3535
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana	3636

3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS	3636
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap	
Pelayanan BPS	
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi	
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS	4848
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data	
5.1. Pencarian Jenis Data Menurut Level Data	
5.2. Pencarian Jenis Data Menurut Periode Data	
5.3. Perolehan Data BPS Provinsi/Kabupaten/Kota X	
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data	.5557
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS	5757
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data	
BPS	
Bab 7 Penutup	
7.1. Kesimpulan	
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan	
Daftar Pustaka	
Lampiran	6767
Lampiran 1. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur	6969
Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin	7570
Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	7570
Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama	
Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi	
Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan	
Lampiran 7. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan	
Lampiran 8. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh	
Data BPSLampiran 9. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan	
Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama	7572



Lampiran 10.	Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan,		
	Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan7572		
Lampiran 11.	Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Ragam Data7572		
Lampiran 12.	Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data7572		
Lampiran 13.	Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data7573		
Lampiran 14.	Persentase Pencarian Data menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya7573		
Lampiran 15.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data7573		
Lampiran 16.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data7573		
Lampiran 17.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data7573		
Lampiran 18.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran		
	Data Menurut Wilayah Penyedia Data		
Lampiran 19.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST74		
Lampiran 20.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST74		
Lampiran 21.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST74		
Lampiran 22.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan75		
Lampiran 23.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST75		
Lampiran 24.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data75		
Lamniran 25	Indeks Persensi Anti Korunsi (IPAK) Menurut Wilayah PST 75		

Daftar Tabel



Tabel 1.1.	Langkah-Langkah Penghitungan IKK					
Tabel 1.2.	Klasifikasi Kualitas Pelayanan					
Tabel 1.3.	Jumlah Sarana dan Prasarana PST Kabupaten Maros					
Tabel 1.4.	Realisasi Jumlah Responden SKD 2020 Menurut Wilayah PST					
	BPS di Kabupaten Maros	18				
Tabel 3.1.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan					
	Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Maros	39				
Tabel 3.2.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat					
	Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten					
	Maros	40				

Daftar Gambar



Gambar 1.1.	Diagram Cartesius Impotance and Performance Analysis11
Gambar 2.1.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros yang
	Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama23
Gambar 2.2.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros Menurut
	Kelompok Umur*24
Gambar 2.3.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros Menurut Jenis
	Kelamin24
Gambar 2.4.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros Menurut
	Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan25
Gambar 2.5.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros Menurut
	Pekerjaan Utama26
Gambar 2.6.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros Menurut
	Instansi/Institusi27
Gambar 2.7.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros Menurut
	Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan28
Gambar 2.8.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros Menurut Jenis
	Layanan29
Gambar 2.9.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros Menurut
	Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS30
Gambar 3.1.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros
	Terhadap Pelayanan35
Gambar 3.2.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros
	Terhadap Akses Data35
Gambar 3.3	Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros Terhadap Sarana dan
	Prasarana 36

Gambar 3.3.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS c
	PST BPS Kabupaten Maros3
Gambar 3.5.	Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BP
	Kabupaten Maros4
Gambar 3.6.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BP
	Kabupaten Maros4
Gambar 5.1.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Maros Menuru
	Level Data5
Gambar 5.2.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Maros Menuru
	Periode Data5
Gambar 5.3.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Maros Menuru
	Perolehannya5
Gambar 6.1.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh da
	Penyedia Data BPS Kabupaten Maros5
Gambar 6.2.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh da
	Penyedia Data RPS Pusat Menurut Asnek Kualitas Data 5







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 menyebarluaskan 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 dijaminkan.

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.
- 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 kedeputian yang ada di BPS pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- 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 Kabupaten Maros

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



10

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:

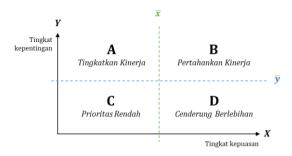
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

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 ratarata tingkat kepuasan dan \bar{y} adalah rata-rata tingkat kepentingan.



Gambar 1.1. Diagram Cartesius Impotance 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.

d. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

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 Kabupaten Maros dan data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS

Kabupaten Maros . 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 kemutakhiran. Adapun langkahlangkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data		
1. Menghitung Penimbang	Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan. Rumus penimbang: $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{13} \bar{y}_i}$ dengan: $w_i = \text{penimbang atribut pelayanan ke-i}$ $\bar{y}_i = \text{rata-rata tingkat kepentingan cara masing-masing aspek kualitas da diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10 Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu w = \frac{y}{\sum_{i=1}^{4} \bar{y}_i} = \frac{10}{40} dengan \sum_{i=1}^{4} w_i = 1 \bar{y}_i = \text{rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i}$			
2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	$i=1,2,,13$ IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan. Rumus IKK': $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{13} w_i} = \sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i$ dengan: $\bar{x}_i = \text{rata-rata tingkat kepuasan}$ atribut pelayanan ke-i	IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data. Rumus IKK'; $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^4 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^4 w_i} = \sum_{i=1}^4 \frac{10}{40} \bar{x}_i$ dengan: $\bar{x}_i = \text{rata-rata tingkat kepuasan}$ aspek kualitas data ke-i		
3. Menghitung IKK	Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut: $IKK = \frac{IKK'}{skala\ maksimum\ pernilaian} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$			

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.

 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

Tabel 1.2. Klasifikasi Kualitas Pelayanan

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 Kabupaten Maros . 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 ratarata 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 = 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 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:

$$IPAK = \frac{IPAK'}{skala\ maksimum\ pernilaian} \times 100 = \frac{IPAK'}{10} \times 100$$

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 Kabupaten Maros yang menjadi responden SKD 2020 berdasarkan Blok I VKD20.

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

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

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

Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Kabupaten Maros 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 Kabupaten Maros .

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
- 4. Petugas pelayanan
- 6. Komputer

- 2. Maklumat pelayanan
- 5. Ruang pelayanan
- 7. Sarana pengaduan

3. Wifi

Tabel 1.3. Jumlah Sarana dan Prasarana PST Kabupaten Maros

		Sarana dan Prasarana						
Wilayah PST BPS	Jumlah PST	Informasi Pelayanan	Maklumat Pelayanan	Wifi	Informasi Petugas	Ruang Pelayanan	Komputer	Sarana Pengaduan
Kabupaten Maros	1	1	1	1	0	1	0	1

Tabel 1.3 menjelaskan pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Kabupaten Maros. Terlihat bahwa hampir semua sarana terpenuhi kecuail untuk ketersedian informasi petugas dan computer di PST Kabupaten Maros

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 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Secara nasional, total realisasi responden SKD 2020 adalah sebesar 19.091 responden, atau sebesar 105,94% dari total target yang telah ditetapkan (16.900 responden). Di Kabupaten Maros, total realisasi responden adalah sebesar 35 responden atau sebesar 116,67 dari total target yang telah ditetapkan (30 responden). Adapun rincian realisasi responden berdasarkan wilayah PST BPS di Kabupaten Maros dapat dilihat pada Tabel 1.5.

Tabel 1.4. Realisasi Jumlah Responden SKD 2020 Menurut Wilayah PST BPS di Kabupaten Maros

Wilayah PST BPS	Jumlah Resp.		
Kabupaten Maros	35		

Hitlps://maroskab.hps.do.id



nithes: Ilmanoskab. bes. 90 id

Ntips://naroskab.hps.doi.id

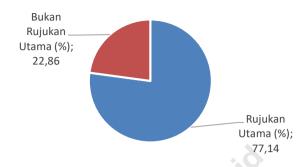


Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kabupaten Maros. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan BPS Kabupaten Maros oleh konsumen. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

2.1. Gambaran Umum Konsumen

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

Kecenderungan konsumen di PST BPS Kabupaten Maros dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Maros menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 77,14 %.



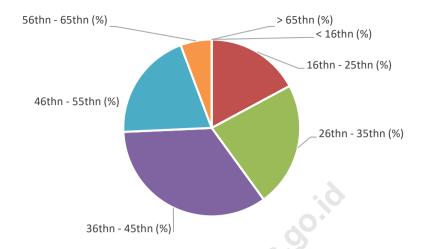
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

2.2. Konsumen Menurut Karakteristik

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

Kelompok Umur

Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Kabupaten Maros didominasi oleh konsumen berumur 16-55 tahun yang terbagi menjadi empat kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 36-45 tahun (34,29%), disusul konsumen berumur 26-35 tahun (22,86%), konsumen berumur 46-55 tahun (20%) dan konsumen berumur 16-25 tahun (17,14%). 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.

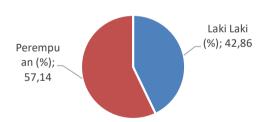


Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros Menurut Kelompok Umur*

*Customer Satisfaction Index, Stratford-On-Avon District Council, April 2012

Jenis Kelamin

Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Maros menurut jenis kelamin. Persentase Konsumen perempuan di PST BPS Kabupaten Maros adalah sebesar 57,14%. Sementara itu, 42,86% konsumen di PST BPS Kabupaten Maros adalah laki-laki.

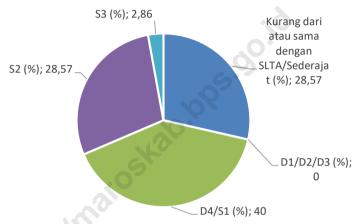


Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros Menurut Jenis Kelamin

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 ≤SLTA/sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Kabupaten Maros didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan DIV/S1 (40%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan S2 dan SLTA/Sederajat masing-masing (28,57%). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan S3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase 2,86%.



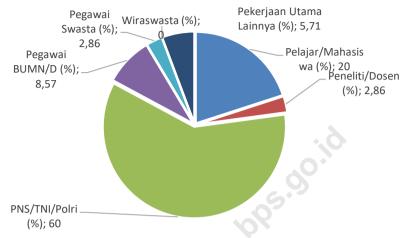
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

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 Kabupaten Maros adalah PNS/TNI/Polri (60%). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang didominasi oleh tingkat pendidikan DIV/S1 (40%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai Pelajar/Mahasiswa memiliki persentase sebesar

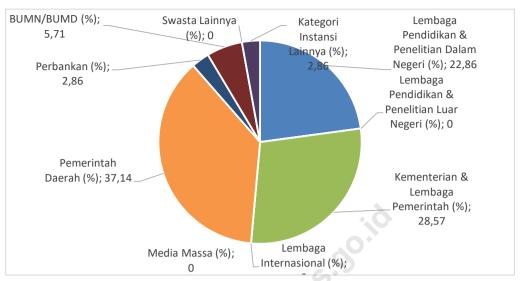
20%. Konsumen yang bekerja sebagai peneliti/dosen dan pegawai wiraswasta memiliki persentase sama yaitu sebesar 2,86%.



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

Instansi/Institusi

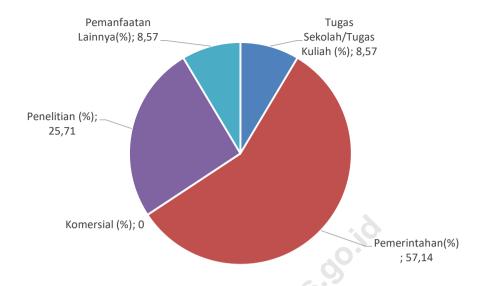
Konsumen pada SKD 2020 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Maros berasal dari Pemerintah Daerah (37,14%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan tingkat pendidikan DIV/S1 dan pekerjaan utama konsumen, yaitu PNS/TNI/Polri. Konsumen yang bekerja di Institusi Kementrian dan Lembaga Pemerintah berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 38.57%. Sementara itu, konsumen yang bekerja di Lembaga penelitian dan pendidikan dalam negeri memiliki persentase sebesar 22,86%.



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

2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Maros menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Maros . 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 Kabupaten Maros cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Maros paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan (57,14%). Pemanfaatan untuk Penelitian serta Tugas sekolah/tugas penelitan menempati posisi kedua dan ketiga, dengan persentase masing-masing sebesar 25,71% dan 8,57%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Maros sangat dibutuhkan dalam bidang penelitian dan perencanaan. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan yang paling sedikit adalah untuk Komersial, yaitu sebesar 0%.



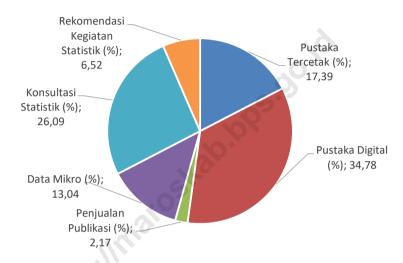
Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Merujuk pada Gambar 2.7, konsumen di PST BPS Kabupaten Maros 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, 91,30% 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 Kabupaten Maros oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Pustaka Digital, yaitu sebesar 37,78%. Pada posisi kedua, Konsultasi Data Statistik dengan persentase sebesar 26,09%. Sementara itu, Penjualan Publikasi adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu sebesar 2,17%.



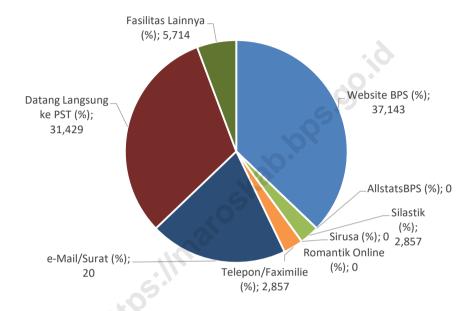
Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros Menurut Jenis Layanan

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), Sirusa (sirusa.bps.go.id), Romantik Online (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 Kabupaten Maros mendapatkan data melalui fasilitas *Website* BPS dengan persentase sebesar 37,14%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada *website* BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data

konsumen di PST BPS kabupaten Maros. Walaupun demikian, masih ada konsumen yang datang langsung ke PST BPS dengan persentase 31,429%. Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kabupaten Maros adalah melalui Telepon/Faksimili dan lainnya dengan persentase masing-masing 2,85%.



Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS



Nttps://maioskab.bps.go.id

い。 い。



Ntips://naroskab.hps.doi.id

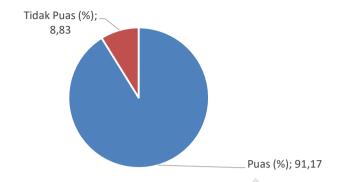


Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

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

3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

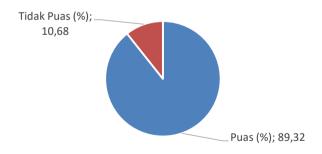
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Maros sebesar 91,17 %. Adapun yang merasa tidak puas sebesar 8,83%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di PST BPS Kabupaten Maros sudah baik.



Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros Terhadap Pelayanan

3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

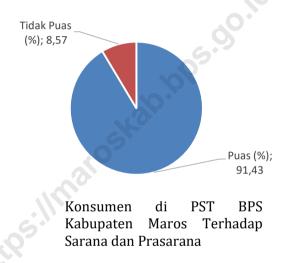
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), akses data pada *website* BPS, dan akses konten pada *website* BPS. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Maros yang puas terhadap akses data sebesar 89,32%, sedangkan 10,68% konsumen di PST BPS Kabupaten Maros merasa tidak puas dengan akses data.



Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros 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 Kabupaten Maros yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 91,43%, sedangkan 8,57% konsumen di PST BPS Kabupaten Maros merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.

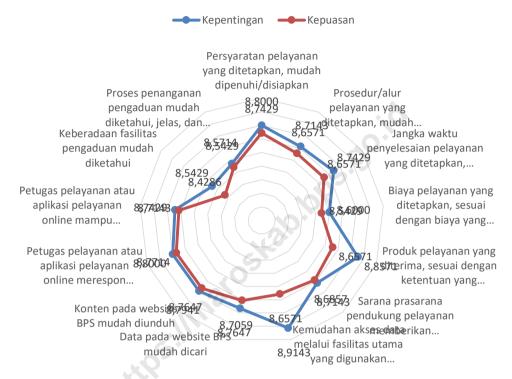


3.4. *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

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 Kabupaten Maros 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 Provinsi/Kabupaten/Kota X. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka

mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.5, terlihat bahwa seluruh atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Maros memiliki nilai gap negatif, yaitu nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan).



Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Maros

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut kemudaha akses data melalui fasilitas utama yang digunakan memiliki nilai gap paling jauh yaitu -0,257. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Maros. Sementara itu, atribut dengan gap paling dekat ialah Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit (-0,0285).

Atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Maros memiliki gap -0,0285 sampai -0,257. 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.

https://maioskab.hps.go.id

Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Maros

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	8,8000	8,7429	-0,0571
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	8,7143	8,6571	-0,0572
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	8,7429	8,6571	-0,0858
4.	Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan	8,6000	8,5429	-0,0571
5.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	8,8571	8,6571	-0,2000
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	8,7143	8,6857	-0,0286
7.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11)	8,9143	8,6571	-0,2572
8.	Data pada website BPS mudah dicari	8,7647	8,7059	-0,0588
9.	Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh	8,7941	8,7647	-0,0294
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik	8,8000	8,7714	-0,0286
11.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas	8,7429	8,7143	-0,0286
12.	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui	8,5429	8,4286	-0,1143
13.	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	8,5714	8,5429	-0,0285

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

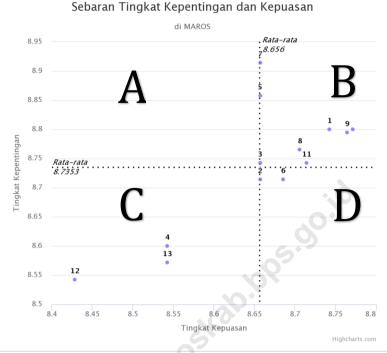
Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Maros. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan

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 Kabupaten Maros

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	8,8000	8,7429	99,35
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	8,7143	8,6571	99,34
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	8,7429	8,6571	99,02
4.	Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan	8,6000	8,5429	99,34
5.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	8,8571	8,6571	97,74
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	8,7143	8,6857	99,67
7.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11)	8,9143	8,6571	97,11
8.	Data pada website BPS mudah dicari	8,7647	8,7059	99,33
9.	Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh	8,7941	8,7647	99,67
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik	8,8000	8,7714	99,68
11.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas	8,7429	8,7143	99,67
12.	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui	8,5429	8,4286	98,66
13.	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit- belit	8,5714	8,5429	99,67

Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian masing-masing atribut bernilai <100%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Maros belum memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ada 4 atribut yaitu, Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan, Konten pada website BPS mudah diunduh, Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas, Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit (99,67%), sedangkan atribut Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (97,11%).



Keterangan

- Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan
- Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan
- 3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima
- 4. Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan
- 5. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
- 6. Sarana prasarana pelayanan memberikan kenyamanan

- 7. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan
- 8. Data pada website BPS mudah dicari
- 9. Konten pada website BPS mudah diunduh
- 10. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan *online* merespon dengan baik
- 11. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan *online* mampu memberikan informasi yang jelas
- 12. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui
- 13. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, ielas, dan tidak berbelit-belit

Gambar 3.6. *Importance and Performance Analysis* (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Maros

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:

- Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima
- 2. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
- 3. Kemudahan akses data 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. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan
- 2. Data pada *website* BPS mudah dicari
- 3. Konten pada website BPS mudah diunduh
- 4. Petugas pelayanan atau 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. Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan
- 2. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui
- 3. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelitbelit

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memilki 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 dan Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.



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 Kabupaten Maros tahun 2020 sebesar 86,57, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Maros masuk kategori Baik. Berdasarkan Gambar 3.7, IKK BPS di PST BPS Kabupaten Maros mengalami penurunan sebesar 1,59 dari 88,16 pada tahun 2019 menjadi 86,57 pada tahun 2020. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kabupaten Maros tidak terlalu berubah kepuasan dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Maros.



Gambar 3.5. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Maros

<u>い</u> 1



Ntips://naroskab.hps.doi.id



Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi

Bab ini menjabarkan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen di PST BPS Kabupaten Maros terhadap perilaku anti korupsi pelayanan PST BPS Kabupaten Maros . 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. IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Maros pada tahun 2020 adalah 90,36. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Maros.



Ntips://naroskab.hps.doi.id



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.

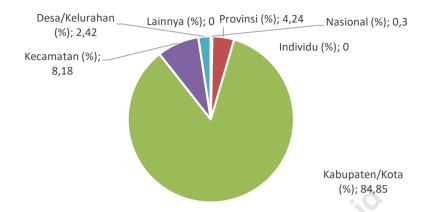
Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kabupaten Maros dan wilayah penyedia data BPS Kabupaten Maros . Wilayah PST BPS Kabupaten Maros digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Maros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

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

Ketika mencari data, konsumen bisa mencari lebih dari satu *series* data untuk jenis data yang sama. Sehingga, jika konsumen mencari satu jenis data sebanyak sepuluh tahun, orang tersebut akan dihitung sebagai satu konsumen dan sepuluh orang-data.

5.1. Kebutuhan Data Data Menurut Level Data

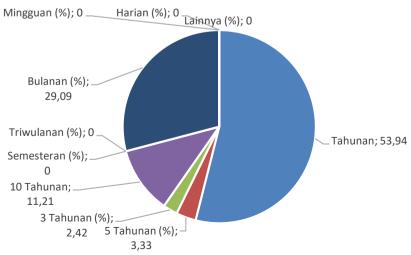
Dari hasil SKD 2020, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Maros . Secara umum, dari 330 orang-data, 84.85% mencari data pada level kabupaten. Data selanjutnya adalah data level kecamatan (8,18%) dan data level provinsi (4,24%). Level data dengan pencarian paling sedikit adalah data level individu (0,0%). Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Maros 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 53,94%. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu sepuluh tahunan yang memiliki persentase 11,21%. Sementara itu, data dengan pencarian yang terendah menurut periode adalah data periode harian dan mingguan, yaitu 0%.

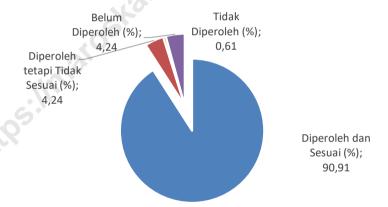




Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Kabupaten Maros 2020

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 Kabupaten Maros .



Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Maros Menurut Perolehannya

Berdasarkan Gambar 5.3, dari seluruh pencarian data, 90,91% memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan, 4,24% berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan tetapi hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan, 0,61% tidak berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan, dan 4,24% belum memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan.





Ntips://naroskab.hps.doi.id

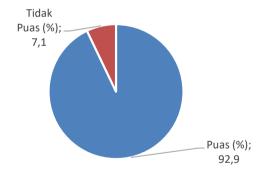


Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Maros. 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 Kabupaten Maros disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Pusat dengan persentase mencapai 92,9%.

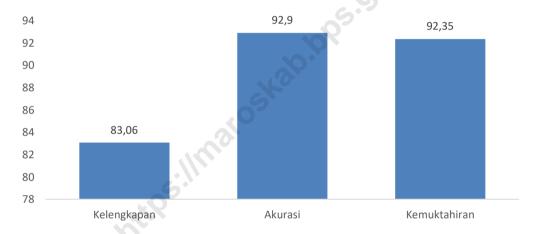


Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Maros

Aspek Kualitas Data

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Maros 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 Kabupaten Maros.

Berdasarkan Gambar 6.2, lebih dari 83% konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data. Kemutakhiran menjadi dimensi kualitas data dengan persentase kepuasan paling tinggi (92,35%).



Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat 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 Kabupaten Maros. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Maros tahun 2020 sebesar 85,13, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Maros masuk kategori Baik.

*

Ntips://naroskab.hps.doi.id



7.1. Kesimpulan

Tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS diidentifikasi melalui kegiatan SKD. Identifikasi tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Sejak tahun 2005, SKD rutin dilaksanakan secara tahunan.

Secara umum, pelaksanaan SKD 2020 di PST BPS Kabupaten Maros berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data yang lebih dari target, yaitu 116,67%.

Hasil SKD 2020 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kebutuhan data dan kepuasan konsumen. Adapun metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis gap, Importance and Performance Analysis (IPA), dan Customer Satisfaction Index (CSI).

Berdasarkan hasil analisis SKD 2020, dapat diambil kesimpulan:

- 1. Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros didominasi oleh konsumen yang berasal dari PNS/TNI/Polri (60%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk pemerintahan (57,14%) serta penelitian (28,71%).
- Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros 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 Kabupaten Maros adalah layanan pustaka digital (34,78%).

- 3. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Maros menggunakan data BPS sebagai data utama untuk kegiatan yang dilakukan. Dengan kata lain, BPS menjadi rujukan utama bagi konsumen dalam memperoleh data. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase sebesar 77,14%
- 4. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Maros sangat beragam. Level Kabupaten merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen (84,85%).
- 5. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Maros yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 92,90% dan IKK 85,13.
- 6. Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Maros disajikan menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data. Dimensi ketiga dimensi tersebut mendapatan kepuasan diatas 83 % dari konsumen.
- 7. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kabupaten Maros yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 91,17%. Artinya, pelayanan di PST BPS Kabupaten Maros sudah memuaskan konsumen dan sesuai dengan harapan konsumen.

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Maros digambarkan melalui IKK. Nilai IKK PST BPS Kabupaten Maros adalah 86,57. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Maros adalah memuaskan. IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Maros pada tahun 2020 adalah 90,36. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Maros.

7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

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

IPA memetakan 12 atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan pada sumbu X. Berdasarkan hasil IPA, Hanya 3 atribut pelayanan yang n perlu dilakukan perbaikan pada atribut-atribut dengan prioritas perbaikan rendah (kuadran A), yaitu:

- a) Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima
- b) Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
- c) Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan



- 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.

Ntips://naroskab.hps.doi.id





Lampiran 1. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur

	< 16thn	16thn - 26thn - 25thn 35thn		36thn - 45thn	46thn - 55thn	56thn - 65thn	> 65thn	
Nama Daerah	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
MAROS	0	17,14	22,86	34,29	20	5,71	0	

Metadata Indikator

Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan

Kelompok Umur

Konsep : Segmentasi konsumen

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut kelompok

umur terhadap jumlah konsumen yang menjadi

responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.

Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS

2. Kelompok Umur

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Rumus Penghitungan : $P_i = \frac{x_i}{v} \times 100\%$

dimana:

P_i = Persentase konsumen dengan kelompok umur ke-i

x_i = Jumlah konsumen dengan kelompok umur ke-i

y = Jumlah seluruh konsumen

i = kelompok umur tertentu, yaitu:

1. < 16 th 5. 46 - 55 th

2. 16 -25 th 6. 56 - 65 th 3. 26 - 35 th 7. > 65 th

4. 36 - 45 th

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak

jumlah konsumen dengan kelompok umur tersebut di

wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Nama Daerah	Jumlah (orang)	Laki Laki (%)	Perempuan (%)
MAROS	35	42,86	57,14

Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Nama Daerah	Kurang dari atau sama dengan SLTA/Sederajat (%)	D1/D2/ D3 (%)	D4/S1 (%)	S2 (%)	S3 (%)
MAROS	28,57	0	40	28,57	2,86

Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Nama Daerah	Pelajar/ Mahasis wa (%)	Peneliti /Dosen (%)	PNS/TNI /Polri (%)	Pegawai BUMN/ D (%)	Pegawai Swasta (%)	Wiras wasta (%)	Pekerjaan Utama Lainnya (%)
MAROS	20	2,86	60	8,57	2,86	0	5,71

Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi

Nama Daerah	Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri (%)	Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri (%)	Kementerian & Lembaga Pemerintah (%)	Lembaga Internasional (%)	Media Massa (%)	Pemerintah Daerah (%)	Perbankan (%)	вими/вимр (%)	Swasta Lainnya (%)	Kategori Instansi Lainnya (%)
MAROS	22,86	0	28,57	0	0	37,14	2,86	5,71	0	2,86

Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Nama Daerah	Tugas Sekolah/Tugas Kuliah (%)	Pemerinta han(%)	Komersi al (%)	Peneliti an (%)	Pemanfaatan Lainnya(%)
MAROS	8,57	57,14	0	25,71	8,57

Lampiran 7. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan

Nama Daerah	Pustaka Tercetak (%)	Pustaka Digital (%)	Penjualan Publikasi (%)	Data Mikro (%)	Konsultas i Statistik (%)	Rekomendasi Kegiatan Statistik (%)
MAROS	17,39	34,78	2,17	13,04	26,09	6,52

Lampiran 8. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS

Nama Daerah	Website BPS (%)	AllstatsBPS (%)	Silastik (%)	Sirusa (%)	Romantik Online (%)	Telepon/Faxim ilie (%)	e-Mail/Surat (%)	Datang Langsung ke PST (%)	Fasilitas Lainnya (%)
MAROS	37,143	0	2,857	0	0	2,857	20	31,429	5,714

Lampiran 9. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

Nama	Jumlah Konsumen	Rujukan Utama	Bukan Rujukan Utama	
Daerah	(orang)	(%)	(%)	
MAROS	35	77,14	22,86	

Lampiran 10. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Nama Daerah	Perencanaan dan Evaluasi (%)
MAROS	91,3

Lampiran 11. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Ragam Data

-

Lampiran 12. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data

Nama Daerah	Nasio nal (%)	Provinsi (%)	Kabupaten /Kota (%)	Kecamatan (%)	Desa/Kelurahan (%)	Individu (%)	Lainnya (%)
MAROS	0,3	4,24	84,85	8,18	2,42	0	0

Lampiran 13. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data

Nama Daerah	10 Tahunan (%)	5 Tahunan (%)	3 Tahunan (%)	Tahunan (%)	Semesteran (%)	Triwulanan (%)	Bulanan (%)	Mingguan (%)	Harian (%)	Lainnya (%)
MAROS	11,21	3,33	2,42	53,94	0	0	29,09	0	0	0

Lampiran 14. Persentase Pencarian Data menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya

Nama Daerah	Diperoleh dan Sesuai (%)	Diperoleh tetapi Tidak Sesuai (%)		Tidak Diperoleh (%)	Belum Diperoleh (%)
MAROS	90,91	~(0	4,24	0,61	4,24

Lampiran 15. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Nama Daerah	Puas (%)	Tidak Puas (%)
MAROS	92,9	7,1

Lampiran 16. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Nama Daerah	Puas (%)	Tidak Puas (%)
MAROS	83,06	16,94

Lampiran 17. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Nama Daerah	Puas (%)	Tidak Puas (%)
MAROS	92,9	7,1

Lampiran 18. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Nama Daerah	Puas (%)	Puas (%)
MAROS	92,35	7,65

Lampiran 19. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST

Nama Daerah	Puas (%)	Tidak Puas (%)		
MAROS	91,17	8,83		

Lampiran 20. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST

Nama Daerah	Puas (%)	Tidak Puas (%)		
MAROS	89,32	10,68		

Lampiran 21. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST

Nama Daerah	Puas (%)	Tidak Puas (%)
MAROS	91,43	8,57

Lampiran 22. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan

Nama Daerah	B2R1 Puas	B2R2 Puas	B2R3 Puas	B2R4 Puas	B2R5 Puas	B2R6 Puas	B2R7 Puas	B2R8 Puas	B2R9 Puas	B2R10 Puas	B2R11 Puas	B2R12 Puas	B2R13 Puas	Puas Umum	Tidak Puas Umum
MAROS	97,14	94,29	94,29	25′88	91,43	97,14	25'88	88,24	91,18	94,29	91,43	85,71	82,86	91,17	8,83

Lampiran 23. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST

Nama Daerah	IKK		
MAROS	86,57		

Lampiran 24. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data

Nama Daerah	IKK DATA
MAROS	85,13

Lampiran 25. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST

Nama Daerah	IPAK
MAROS	90,36