

# Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Tegal

# 2021



# Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Tegal

# 2021



# **Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Tegal 2021**

**No. Publikasi:** 33280.2113

**Katalog:** 1399013.3328

**Ukuran Buku:** 18,5 cm x 25 cm

**Jumlah Halaman:** xii + 76 halaman

**Naskah:**

BPS Kabupaten Tegal

**Gambar Kulit:**

BPS Kabupaten Tegal

**Diterbitkan oleh:**

© Badan Pusat Statistik Kabupaten Tegal

**Dicetak oleh:**

Badan Pusat Statistik Kabupaten Tegal

**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** : Ir. Jamaludin, MM

**Editor** : Sodikin, S.ST

**Pemeriksa** : Prawoto

**Penulis Naskah** : Puji Astuti, S.Si

**Gambar Kulit** : Akhmad Fatikhurrizqi, S.ST

**Infografis** : Akhmad Fatikhurrizqi, S.ST, dkk



## 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. 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 Survei Kepuasan Masyarakat 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 Kabupaten Tegal 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.

Slawi, Desember 2021  
Kepala BPS Kabupaten Tegal

Ir. JAMALUDIN, MM



# DAFTAR ISI

<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>v</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>vii</b>
<b>Daftar Tabel.....</b>	<b>ix</b>
<b>Daftar Gambar .....</b>	<b>x</b>
<b>Bab 1 Pendahuluan .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Tujuan dan Manfaat .....	5
1.3 Landasan Teori .....	5
1.3.1 Konsep dan Definisi.....	5
1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu.....	7
1.3.3 Kepuasan Layanan.....	8
1.4 Metodologi .....	10
1.4.1 Metode Sampling.....	11
1.4.2 Metode Pengumpulan Data.....	11
1.4.3 Metodologi Analisis Data .....	12
1.5 Sistematika Penulisan .....	22
1.6 Realisasi Pengumpulan Data .....	23
<b>Bab 2 Segmentasi Konsumen .....</b>	<b>27</b>
2.1 Gambaran Umum Konsumen .....	29
2.2 Konsumen menurut Karakteristik.....	30
2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan .....	34
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan .....	35
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS.....	36
<b>Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan .....</b>	<b>39</b>
3.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan .....	41
3.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data .....	42
3.3 Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana .....	42
3.4 <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS .....	43

3.5	<i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> .....	46
3.6	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS.....	49
<b>Bab 4</b>	<b>Analisis Persepsi Anti Korupsi</b> .....	<b>51</b>
4.1	Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan BPS.....	53
<b>Bab 5</b>	<b>Analisis Kebutuhan Data</b> .....	<b>55</b>
5.1	Kebutuhan Data Menurut Level Data.....	58
5.2	Kebutuhan Data Menurut Periode Data.....	58
5.3	Kebutuhan Data Menurut Jenis Perolehan Data .....	59
<b>Bab 6</b>	<b>Analisis Kepuasan Kualitas Data</b> .....	<b>61</b>
6.1	Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS .....	63
6.2	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS.....	64
<b>Bab 7</b>	<b>Penutup</b> .....	<b>65</b>
7.1	Kesimpulan.....	67
7.2	Saran .....	68
<b>Daftar Pustaka</b>	.....	<b>71</b>
<b>Lampiran</b>	.....	<b>72</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Langkah-langkah penghitungan IKK.....	18
Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan.....	20
Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan dan Gap Pelayanan menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal.....	46

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Diagram <i>Cartesius Importance and Performance Analysis</i> .....	15
Gambar 1.2.	Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data ..	25
Gambar 2.1.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama.....	25
Gambar 2.2.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal menurut Kelompok Umur .....	30
Gambar 2.3.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal menurut Jenis Kelamin.....	31
Gambar 2.4.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan .....	32
Gambar 2.5.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal menurut Pekerjaan Utama.....	33
Gambar 2.6.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal menurut Instansi .....	34
Gambar 2.7.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan .....	35
Gambar 2.8.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal menurut Jenis Layanan .....	36
Gambar 2.9.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS.....	37
Gambar 3.1.	Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS.....	41
Gambar 3.2.	Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data BPS .....	42
Gambar 3.3.	Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana BPS.....	43

Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Layanan BPS di PST BPS Kabupaten Tegal .....	44
Gambar 3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Tegal .....	47
Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Tegal menurut Level Data.....	58
Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Tegal menurut Periode Data.....	59
Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Tegal menurut Perolehannya.....	60
Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap terhadap Data yang diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Tegal menurut Aspek Kualitas Data .....	64

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner VKD21 .....	72
-------------	-----------------------	----

# BAB 1 PENDAHULUAN



## PENCACAHAN :

PST BPS KAB. TEGAL  
Juni - Agustus 2021

## INSTRUMEN :

Kuesioner VKD21

## TUJUAN :

Mengukur tingkat kepuasan konsumen

## OBYEK/RESPONDEN :

Konsumen yang pernah menerima layanan dari unit PST BPS Kab. Tegal sejak 1 Januari 2021 sd akhir periode pencacahan

## Survei Kebutuhan Data

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



# 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](http://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.tegalkab.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 tau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Rincian biaya dapat diganti dalam bentuk pertanyaan yang lain jika dalam peraturannya biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen).

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

#### 7. Perilaku Pelaksana

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

#### 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

#### 9. Sarana dan Prasarana

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

### 1.4 Metodologi

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

### 1.4.1 Metode *Sampling*

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

### 1.4.2 Metode Pengumpulan Data

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

- a. Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:
  - Wawancara dikombinasikan dengan *self enumeration*, berlaku pada unit PST yang menerapkan layanan datang langsung/*offline*.

Pada metode pencacahan ini dilakukan wawancara untuk pertanyaan di blok I, dan selanjutnya dilakukan pengisian secara *self enumeration* (khususnya yang terkait persepsi responden).

- *Self-enumeration* atau swacacah oleh responden sepenuhnya dilakukan untuk pengisian kuesioner secara *online*. Pendataan dengan metode ini seluruh isian dalam kuesioner dilakukan pengisian mandiri oleh konsumen.

b. Di PST BPS Pusat:

- *Self-enumeration* secara *online*.

### 1.4.3 Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2021 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis.

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

### a) Analisis Tabulasi Silang

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

### b) Analisis Kesenjangan

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

### c) *Importance and Performance Analysis* (IPA)

Metode IPA dikenal pula dengan istilah analisis kuadran (*quadrant analysis*). Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James

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

Dalam IPA terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

#### 1. Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = Tingkat kepuasan

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

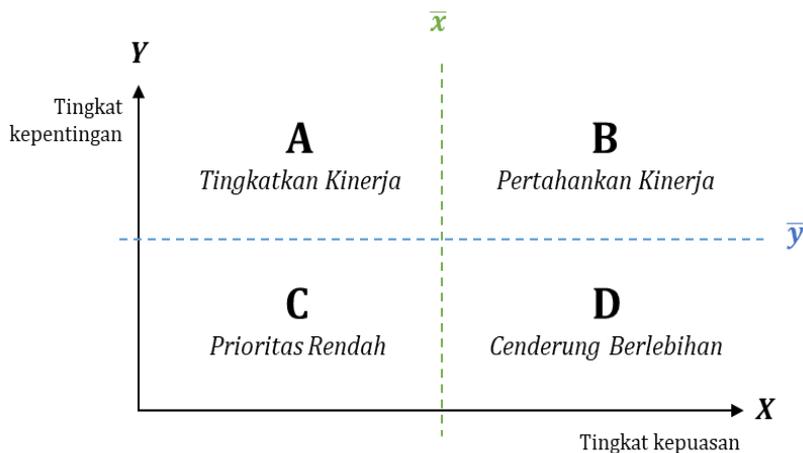
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

## 2. Diagram Cartesius

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



Gambar 1.1. Diagram *Cartesius Importance and Performance Analysis*

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

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

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

dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja atribut pelayanan tersebut lebih rendah dari harapan pengguna layanan terhadap atribut pelayanan tersebut.

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

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

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

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

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

Peningkatan kinerja atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena

pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan sangat kecil.

- Kuadran D

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

**d) Persentase Konsumen yang Puas**

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, kemitakhiran data, dan kualitas data. Persentase konsumen yang puas digunakan untuk menggambarkan berapa persen konsumen yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan BPS maupun data yang dihasilkan BPS terhadap seluruh konsumen yang mengisi SKD2021 pada periode pelaksanaan.

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

SKD2020, sehingga untuk perbandingan dapat dilakukan pada kedua tahun tersebut.

#### e) Indeks Kepuasan Konsumen

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

IKK terhadap kualitas pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD21. IKK terhadap kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data, yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran data. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
1. Menghitung Penimbang	Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan. Rumus penimbang:	Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10. Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu

Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
	$w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{11} \bar{y}_i}$ <p>dengan:</p> <p><math>w_i</math> = penimbang atribut pelayanan ke-i,</p> $\sum_{i=1}^{11} w_i = 1$ <p><math>\bar{y}_i</math> = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i</p> <p><math>i = 1, 2, \dots, 11</math></p>	$w = \frac{y}{\sum_{i=1}^3 \bar{y}_i} = \frac{10}{30}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^3 w_i = 1$
<p>2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')</p>	<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><math>\bar{x}_i</math> = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 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><math>\bar{x}_i</math> = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i</p>
<p>3. Menghitung IKK</p>	<p>Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:</p> $IKK = \frac{IKK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$ <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:

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

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

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

2. Menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan (IPAK')

IPAK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 (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:

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

3. Menghitung IPAK

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

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

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

## 1.5 Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

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

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

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

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

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

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

## 1.6 Realisasi Pengumpulan Data

### 1.6.1 Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST BPS Kabupaten Tegal, 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 Kabupaten Tegal, yang mengindikasikan terpenuhinya sarana dan prasarana yang baik dalam pelayanan. Selain tersedianya sarana prasarana tersebut PST BPS Kabupaten Tegal 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

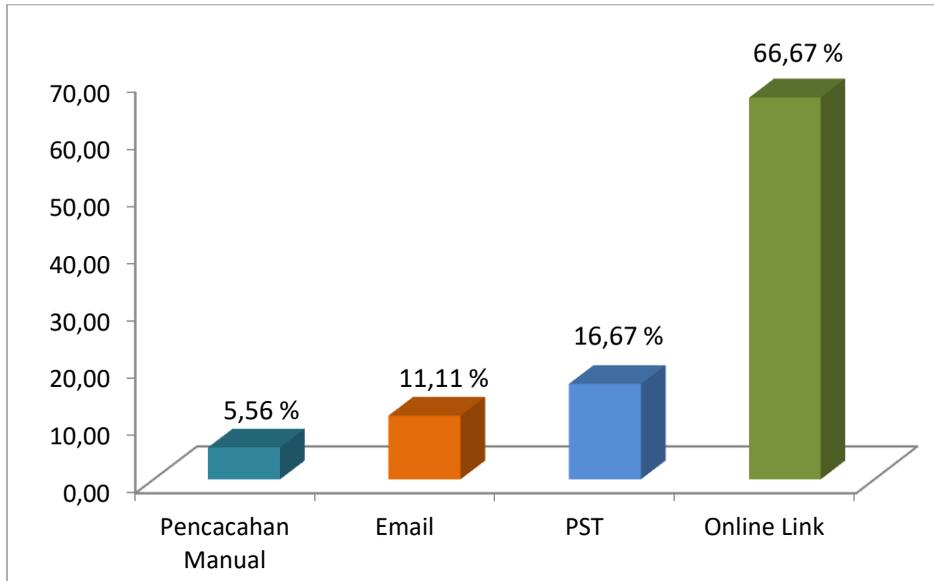
Pengumpulan data SKD 2021 dilaksanakan pada periode Juni-Agustus 2021. Responden yang tercakup pada survei ini adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS Kabupaten Tegal dengan cara tatap muka atau datang langsung ke unit PST BPS Kabupaten Tegal dan responden tanpa tatap muka baik melalui telepon, faksimili, e-mail, surat, website, maupun layanan statistik online. Konsumen yang menjadi responden adalah konsumen yang menerima pelayanan pada 1 Januari 2021 sampai periode akhir pencacahan. Dari target sampel sejumlah 30 orang diperoleh responden sebanyak 36 orang atau 120 persen.

Berdasarkan metode pengumpulan data, penyelenggaraan SKD metode CAWI lebih banyak digunakan di PST BPS Kabupaten Tegal. Hal ini

terkait dengan kondisi adaptasi kebiasaan baru yang diantaranya termasuk pemberian pelayanan secara *daring* atau *online*. Secara rinci pengumpulan SKD terbagi menjadi 4 metode, yaitu:

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

Metode pengumpulan SKD 2021 PST BPS Kabupaten Tegal didominasi dengan metode *link* atau sebesar 66,67 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data melalui CAWI sudah mulai familiar digunakan mengingat tingginya persentase responden yang mengisi melalui metode ini. Meskipun demikian metode pengentrian secara manual masih digunakan yaitu sebanyak 5,56 persen. Sementara metode *e-mail* sebanyak 11,11 persen dan metode PST sebanyak 16,67 persen.



Gambar 1.2 . Persentase responden menurut metode pengumpulan data



# BAB 2 SEGMENTASI KONSUMEN



Akses Data  
di Website  
53,57%



Pemanfaatan  
di bidang  
pemerintahan  
55,56%



Produk  
statistik  
di website  
43,75%

Laki-laki  
66,67%



Pemanfaatan  
untuk tugas  
sekolah  
13,89



Mahasiswa  
D4/S1  
61,11%



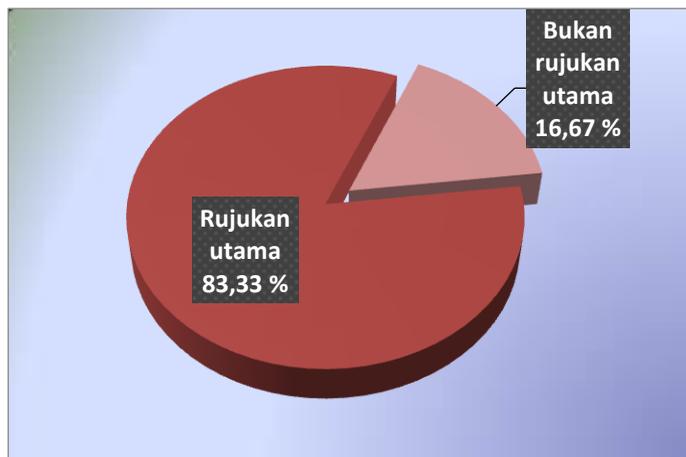


## Bab 2 Segmentasi Konsumen

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

### 2.1 Gambaran Umum Konsumen

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



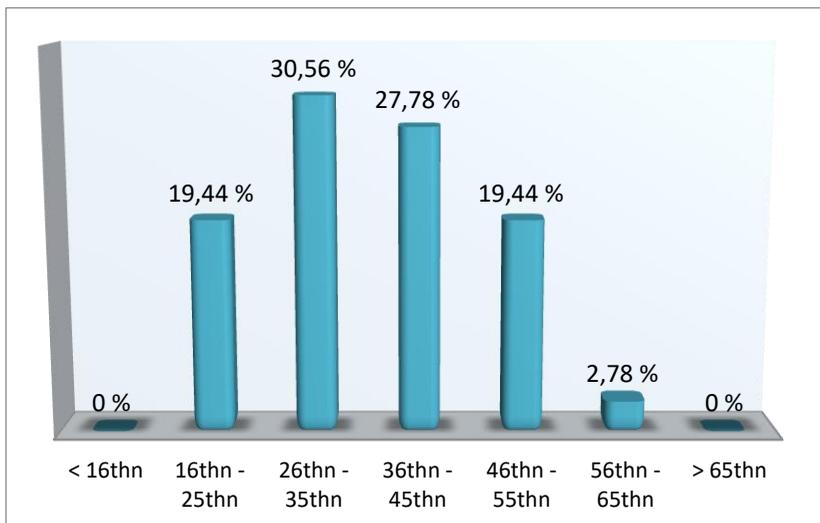
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama

Kecenderungan konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal menggunakan data BPS sebagai data utama bagi kegiatan yang dilakukan dengan persentase mencapai 83,33%. Sementara itu, 16,67% konsumen memanfaatkan data BPS bukan sebagai rujukan utama atau dapat dikatakan bahwa konsumen tersebut menggunakan data BPS hanya sebagai informasi pendukung kegiatan yang dilakukan.

## 2.2 Konsumen Menurut Karakteristik

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

### Kelompok Umur

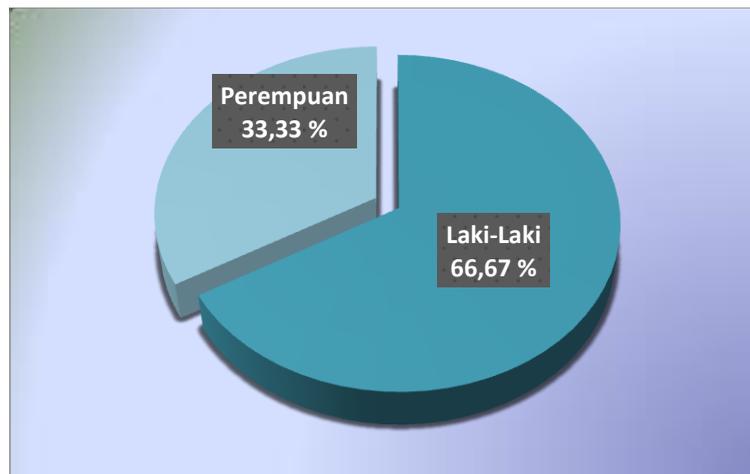


Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal menurut Kelompok Umur

Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal didominasi oleh kelompok umur usia produktif 15-64 tahun. Konsumen terbanyak ialah kelompok umur 26-35 tahun (30,56%), disusul kelompok umur 36-45 tahun (27,78%), kelompok umur 16-25 tahun dan kelompok umur 46-55 tahun (19,44%), dan kelompok umur 56-65 tahun (2,78%).

### **Jenis Kelamin**

Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen BPS menurut jenis kelamin. Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal didominasi oleh konsumen laki-laki dengan persentase sebesar 66,67%. Sementara itu, 33,33% konsumen adalah perempuan.



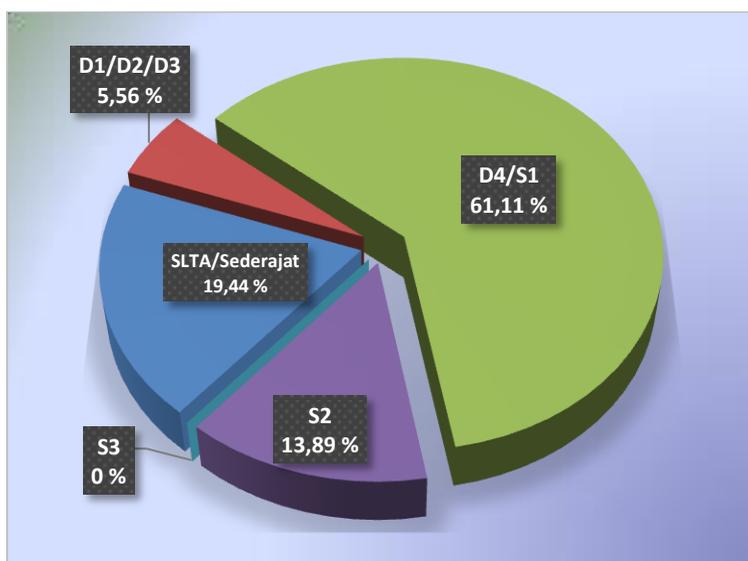
Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal Menurut Jenis Kelamin

### **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 PST BPS Kabupaten Tegal didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (61,11%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan  $\leq$ SLTA/ sederajat (19,44%). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan S2 (13,89%) dan D1/D2/D3 (5,56%).



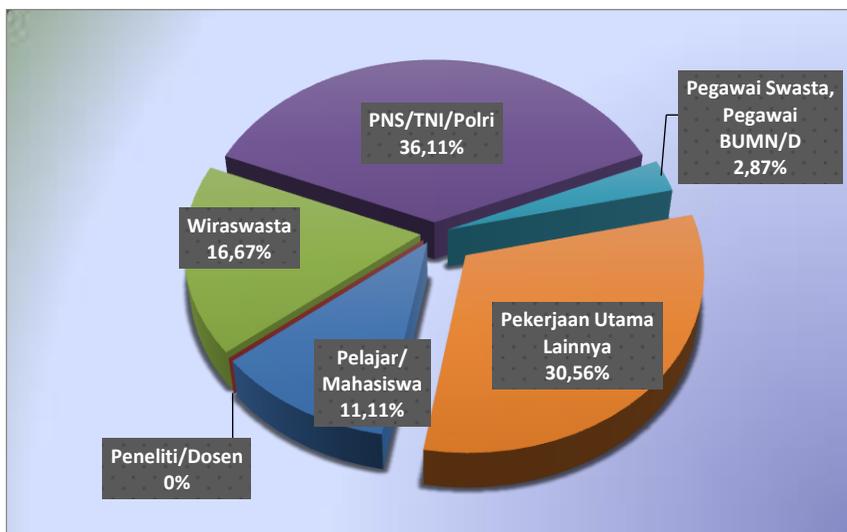
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal Menurut Pendidikan tertinggi yang ditamatkan

### Pekerjaan Utama

Konsumen menurut pekerjaan utama perlu diketahui karena akan membantu dalam penyebarluasan data BPS. Pada SKD 2021, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya.

Konsep pekerjaan utama yang digunakan dalam SKD 2021 adalah pekerjaan konsumen pada saat pencacahan. Hal ini sangat berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

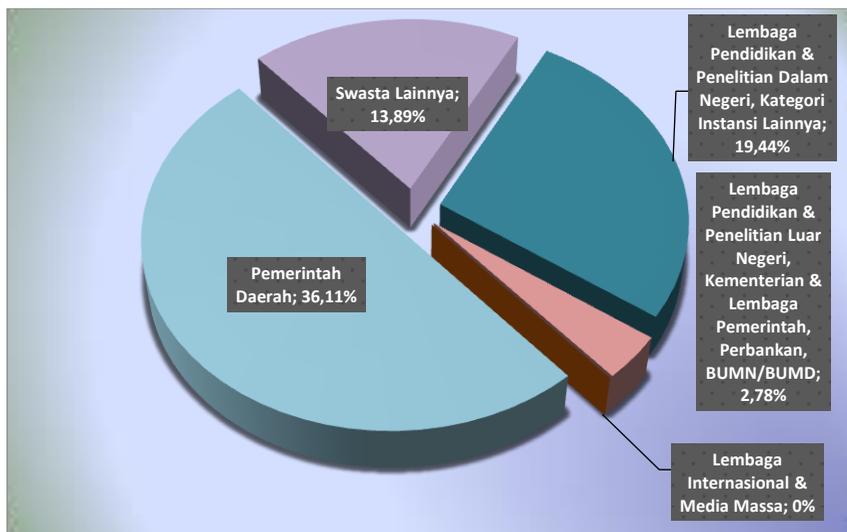
Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal adalah PNS/TNI/Polri (36,11%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai wiraswasta memiliki persentase sebesar 16,67%. Konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa memiliki persentase sebesar 11,11%. Konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pegawai BUMN/D dan pegawai swasta memiliki persentase yang sama yaitu sebesar 2,78% dan konsumen dengan pekerjaan utama lainnya memiliki persentase sebesar 30,56%.



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

### Kategori Instansi

Konsumen pada SKD 2021, dapat dikelompokkan menurut instansi pekerjaan utama.

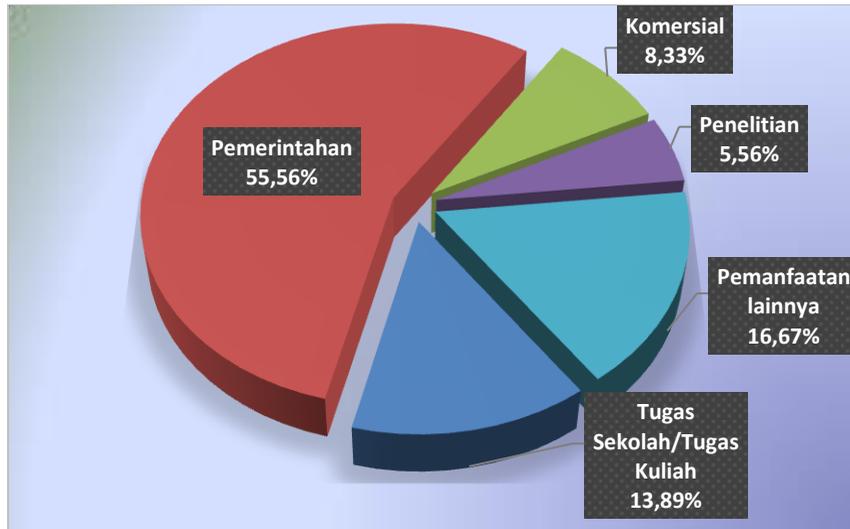


Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal menurut Instansi

Berdasarkan gambar 2.6, sebagian besar konsumen PST di BPS Kabupaten Tegal berasal dari instansi pemerintah daerah yaitu sebanyak 36,11 persen.

### 2.3 Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Hasil SKD 2021 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan BPS terdiri atas tugas sekolah/tugas kuliah, pemerintahan, komersial, penelitian dan lainnya. Berdasarkan Gambar 2.7, hasil SKD 2021 menunjukkan bahwa sebagian besar pemanfaatan hasil kunjungan di PST BPS Kabupaten Tegal adalah untuk kegiatan pemerintah (55,56%). Hasil kunjungan lainnya yaitu digunakan untuk tugas sekolah/tugas kuliah (13,89%), komersial (8,33%) dan penelitian (5,56%).

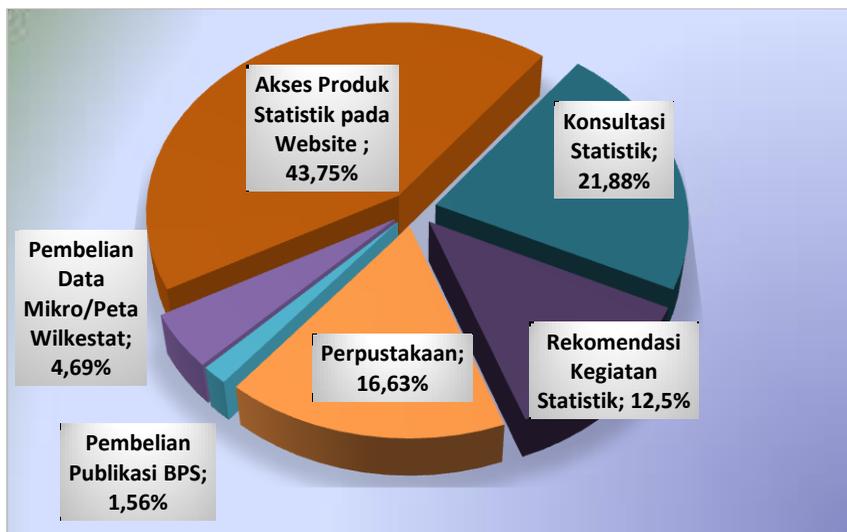


Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

## 2.4 Konsumen Menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai badan publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut adalah perpustakaan, pembelian publikasi BPS, pembelian data mikro/peta wilayah kerja statistik, akses produk statistik pada website BPS serta layanan konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Tegal oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah layanan akses produk statistik pada website BPS yaitu 43,75%. Selanjutnya layanan perpustakaan (16,63%), layanan konsultasi statistik (21,88%), layanan rekomendasi kegiatan statistik (12,5%), layanan pembelian data mikro/peta wilayah kerja statistik (4,69%) dan layanan pembelian publikasi BPS (1,56%).

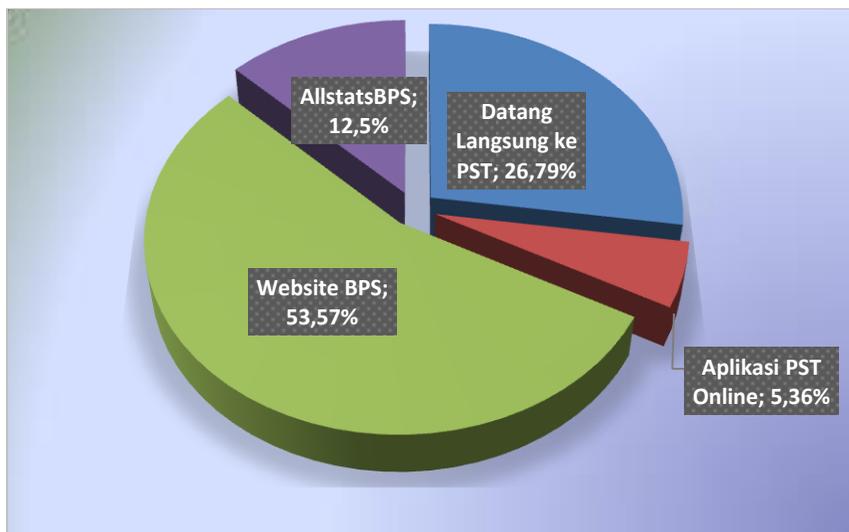


Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal menurut Jenis Layanan

## 2.5 Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Dalam SKD 2021, ditanyakan pula mengenai fasilitas utama yang digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS. Fasilitas tersebut adalah *website*, telepon/*faximile*, *e-mail*, surat, berkunjung langsung ke PST/perpustakaan BPS, serta fasilitas lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal mendapatkan data melalui website BPS dengan persentase sebesar 53,57%. Selanjutnya, konsumen memilih mendapatkan data dengan cara berkunjung/datang langsung ke PST sebanyak 26,79%. Sementara itu, fasilitas lainnya yang digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS adalah melalui aplikasi PST online sebanyak 5,36%, AllstatsBPS sebanyak 12,5% dan lainnya sebanyak 1,79%.



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



# BAB 3

# ANALISIS KEPUASAN LAYANAN



**PELAYANAN  
DATA**

**96,95%**

**AKSES DATA**

**91,67%**

**SARANA  
PRASARANA**

**95,83%**



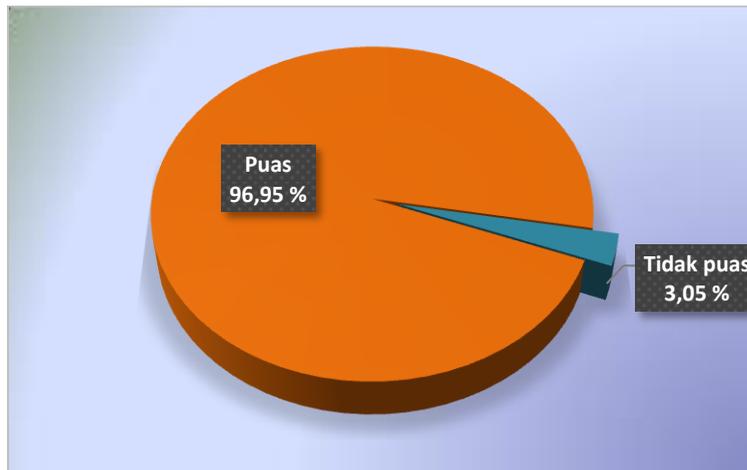
## Bab 3

### Analisis Kepuasan Layanan

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

#### 3.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

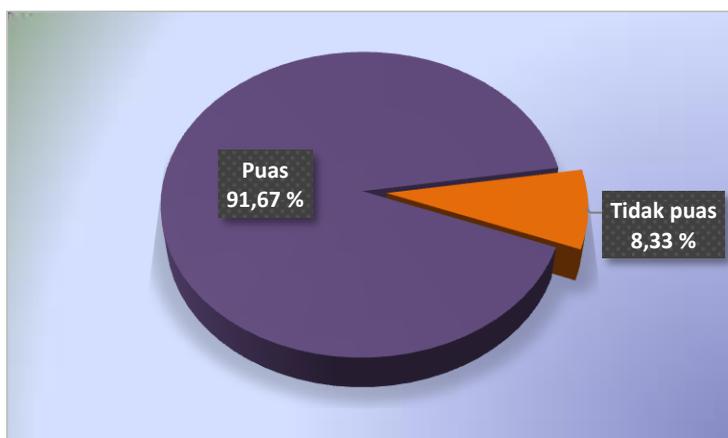
Keberhasilan pelayanan BPS Kabupaten Tegal dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan gambar 3.1 persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST Kabupaten Tegal sebesar 96,95 persen.



Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS

### 3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data

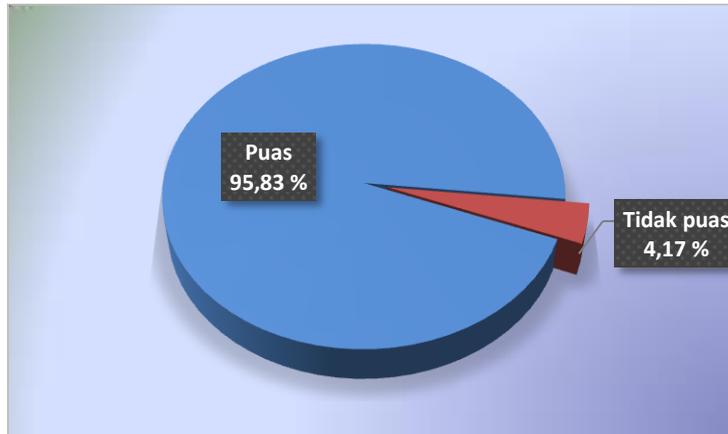
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), akses data pada website BPS, dan akses konten pada website BPS. Berdasarkan gambar 3.2, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal yang puas terhadap akses data sebesar 91,67 persen, sedangkan 8,33 persen konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal merasa tidak puas.



Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data BPS

### 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 Kabupaten Tegal yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 95,83 persen, sedangkan 4,17 persen konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.



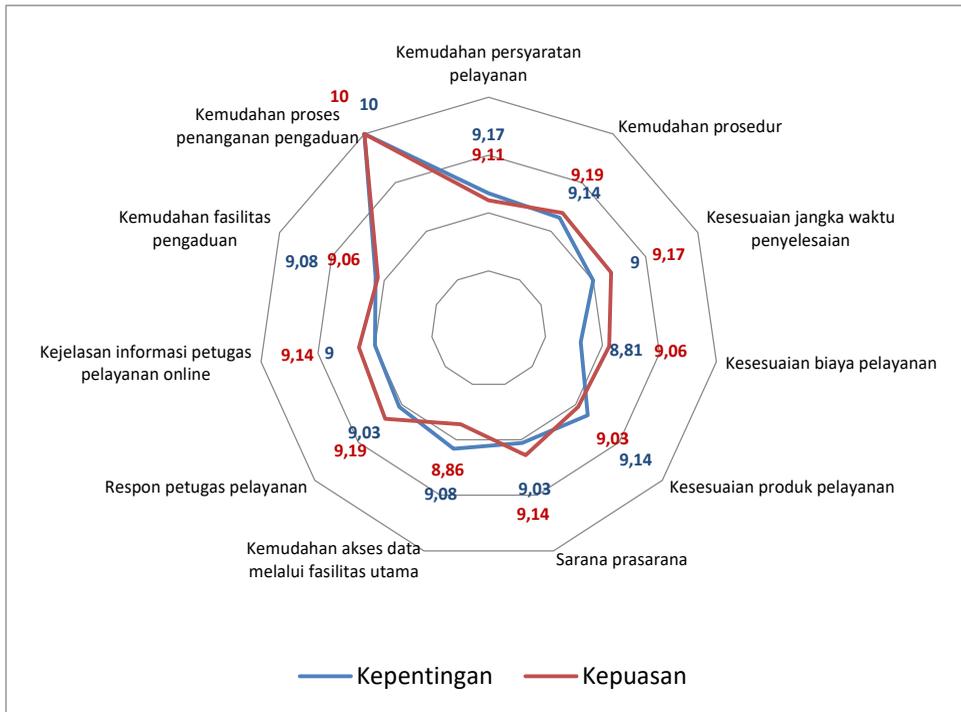
Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana BPS Kabupaten Tegal

### 3.4 Gap Analysis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

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

*Gap analysis* dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Tegal. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan gambar 3.4, terlihat bahwa nilai gap atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal cukup bervariasi antara nilai gap negatif, yaitu nilai persepsi (kepuasan) lebih rendah dari nilai harapan

(kepentingan), dan gap positif yaitu nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari nilai harapan (kepentingan).



Gambar 3.4. Tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan Layanan BPS di PST BPS Kabupaten Tegal

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam tabel 3.1. berdasarkan tabel tersebut, atribut kemudahan akses data melalui fasilitas utama memiliki nilai gap paling jauh yaitu -0,22. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal. Atribut lain yang masih belum dapat memenuhi harapan konsumen yaitu atribut kemudahan persyaratan pelayanan yang memiliki nilai gap -0,06, atribut kesesuaian

produk pelayanan memiliki nilai gap -0,11 dan atribut kemudahan fasilitas pengaduan memiliki nilai gap -0,02. 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 yang memiliki gap negatif sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

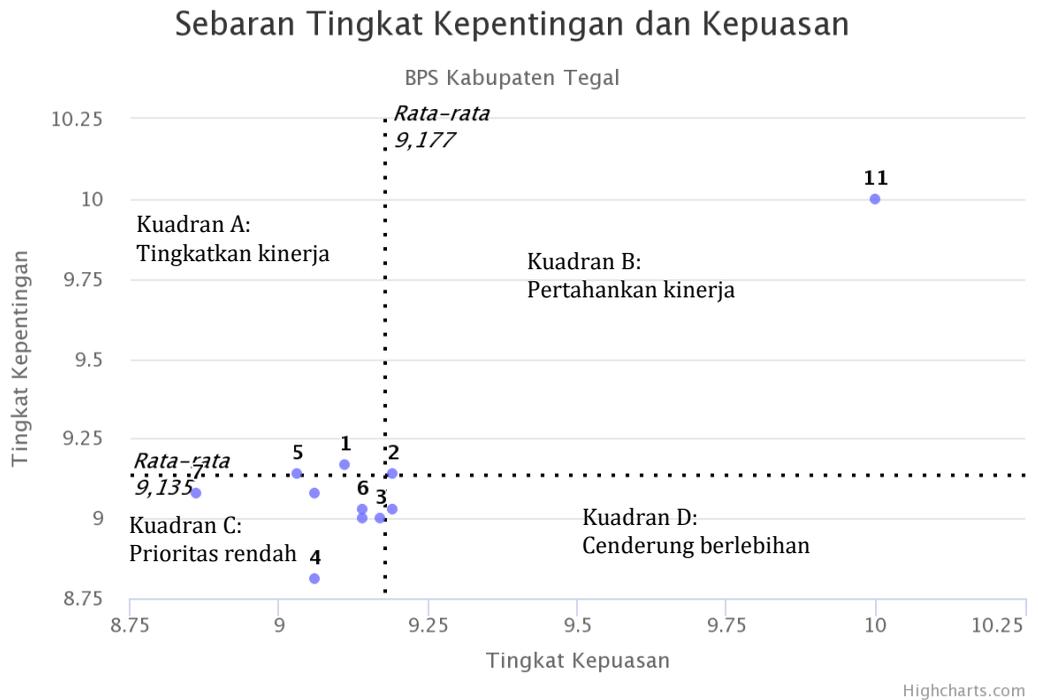
Selanjutnya, terdapat enam atribut yang memiliki nilai gap positif. Nilai gap positif terbesar yaitu pada atribut kesesuaian biaya pelayanan yang memiliki nilai gap sebesar 0,25. Selanjutnya atribut kesesuaian jangka waktu penyelesaian memiliki nilai gap 0,17. Atribut respon petugas pelayanan memiliki nilai gap 0,16. Atribut kejelasan informasi petugas pelayanan online memiliki nilai gap 0,14. Atribut sarana dan prasarana memiliki nilai gap 0,11, dan atribut kemudahan prosedur memiliki nilai gap 0,05. Keenam atribut dengan gap positif tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal mampu memenuhi dan bahkan melebihi harapan konsumen. Secara keseluruhan, berdasarkan nilai gap dari kesebelas atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan PST BPS Kabupaten Tegal sudah memiliki kinerja yang baik.

Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kab. Tegal

No.	Indikator	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Gap
1.	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,17	9,11	-0,06
2.	Kemudahan Prosedur	9,14	9,19	0,05
3.	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9	9,17	0,17
4.	Kesesuaian Biaya Pelayanan	8,81	9,06	0,25
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,14	9,03	-0,11
6.	Sarana Prasarana	9,03	9,14	0,11
7.	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,08	8,86	-0,22
8.	Respon Petugas Pelayanan	9,03	9,19	0,16
9.	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	9	9,14	0,14
10.	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,08	9,06	-0,02
11.	Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan	10	10	0

### 3.5 *Importance and Performance Analysis (IPA)*

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS berdasarkan atribut pelayanan serta prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal. IPA menganalisis persentase tingkat kesesuaian setiap atribut dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X. Maka dari itu, prioritas perbaikan kinerja pelayanan yang harus dilakukan oleh PST BPS Kabupaten Tegal dapat dianalisis.



Keterangan	
1. Kemudahan persyaratan pelayanan	7. Kemudahan akses data melalui fasilitas utama
2. Kemudahan prosedur	8. Respon petugas pelayanan
3. Kesesuaian jangka waktu penyelesaian	9. Kejelasan informasi petugas peyanan online
4. Kesesuaian biaya pelayanan	10. Kemudahan fasilitas pengaduan
5. Kesesuaian produk pelayanan	11. Kemudahan proses penanganan pengaduan
6. Sarana prasarana	

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

Pada gambar 3.5. merupakan gambar dari analisis kuadran hasil dari SKD 2021 PST BPS Kabupaten Tegal. Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan.

Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kabupaten Tegal adalah:

1. Kemudahan persyaratan pelayanan;
2. Kesesuaian produk pelayanan;

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 3.4, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kabupaten Tegal adalah:

1. Kemudahan prosedur;
2. Kemudahan proses penanganan 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 3.5, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Kabupaten Tegal adalah:

1. Kesesuaian jangka waktu penyelesaian;
2. Kesesuaian biaya pelayanan;
3. Sarana prasarana;
4. Kemudahan akses data melalui fasilitas utama;
5. Kejelasan informasi petugas pelayanan online;
6. Kemudahan fasilitas 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 3.5, atribut pelayanan PST BPS Kabupaten Tegal yang termasuk dalam kuadran D adalah respon petugas pelayanan.

### **3.5 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. IKK hasil SKD 2021 adalah 91,85. Nilai ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Tegal termasuk dalam kategori sangat baik karena berada pada rentang nilai 88,31-100. IKK yang dihasilkan dari Survei Kebutuhan Data (SKD) 2021 diperoleh dengan menghitung tingkat kepuasan dikali dengan penimbang yang didapat dari tingkat kepentingan. Angka IKK dengan metode yang diterapkan ini memiliki kisaran nilai minimum 25 dan maksimal 100.



# BAB 4

## ANALISIS PERSEPSI ANTI KORUPSI



# Indeks Persepsi Anti Korupsi

**IPAK**

**94,87**

---

**Perilaku anti korupsi sangat diterapkan  
dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal**

---





## **Bab 4**

### **Analisis Persepsi Anti Korupsi**

Pada bab ini diuraikan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Kabupaten Tegal. 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 sudah ditetapkan 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 Tegal mencapai 94,87. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Tegal.



# BAB 5

# ANALISIS

# KEBUTUHAN

# DATA

## LEVEL PENCARIAN DATA



NASIONAL

0,59%



DATA 5 TAHUNAN

2,6%



KABUPATEN

97,95%



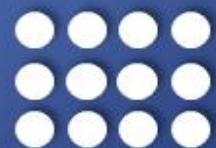
DATA TAHUNAN

96,5%



KECAMATAN

1,47%



DATA BULANAN

0,9%



## Bab 5

### Analisis Kebutuhan Data

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

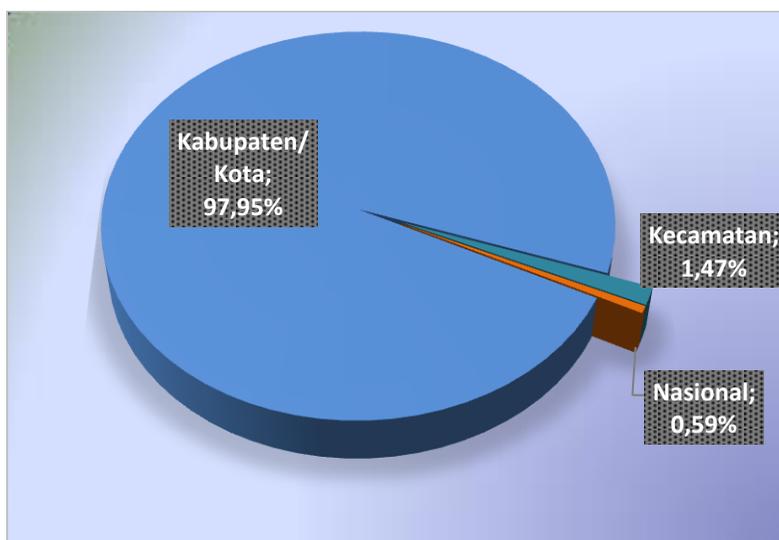
Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kabupaten Tegal dan wilayah penyedia data BPS Kabupaten Tegal. Wilayah PST BPS Kabupaten Tegal digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal.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

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

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

## 5.1 Kebutuhan Data Menurut Level Data

Dari hasil SKD 2021, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal. Level data dengan persentase pencarian terbanyak ialah level kabupaten/kota dengan persentase sebesar 97,95 persen, selanjutnya disusul oleh level kecamatan (1,47%), dan level nasional (0,59%). Level data provinsi, desa/kelurahan, individu dan lainnya memiliki persentase kecil yaitu 0,00 persen.

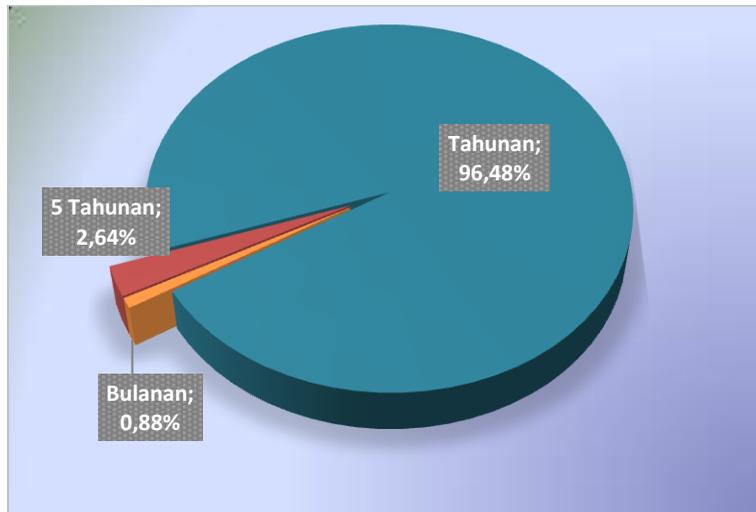


Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Tegal menurut Level Data

## 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 96,48 persen. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu lima tahunan yang memiliki persentase 2,64 persen. Sementara itu, data dengan pencarian yang terendah menurut periode adalah data periode bulanan, yaitu 0,88 persen.

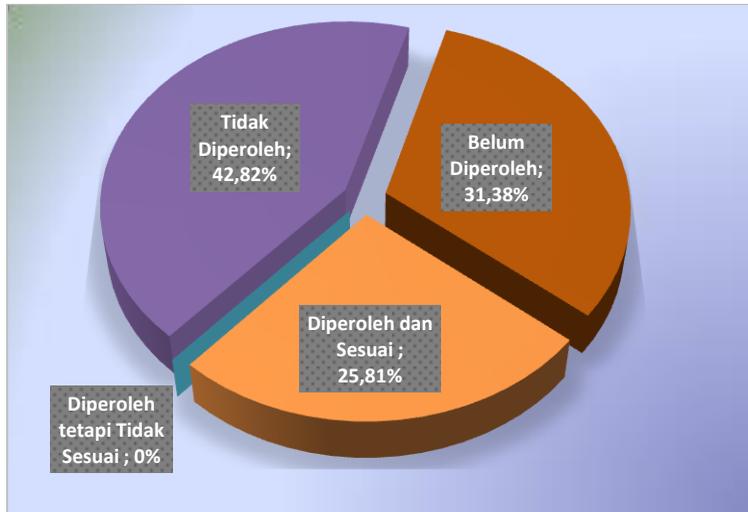


Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Tegal menurut Periode Data

### 5.3 Kebutuhan Data Menurut Jenis Perolehan Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2021 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 di PST BPS Kabupaten Tegal.



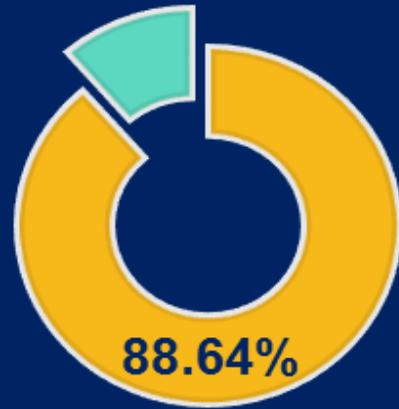
Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Tegal menurut Perolehannya

# BAB 6

# ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA



**Kelengkapan  
Data**



**Akurasi  
Data**



**Kemutakhiran  
Data**



**Indeks Kepuasan  
Konsumen**



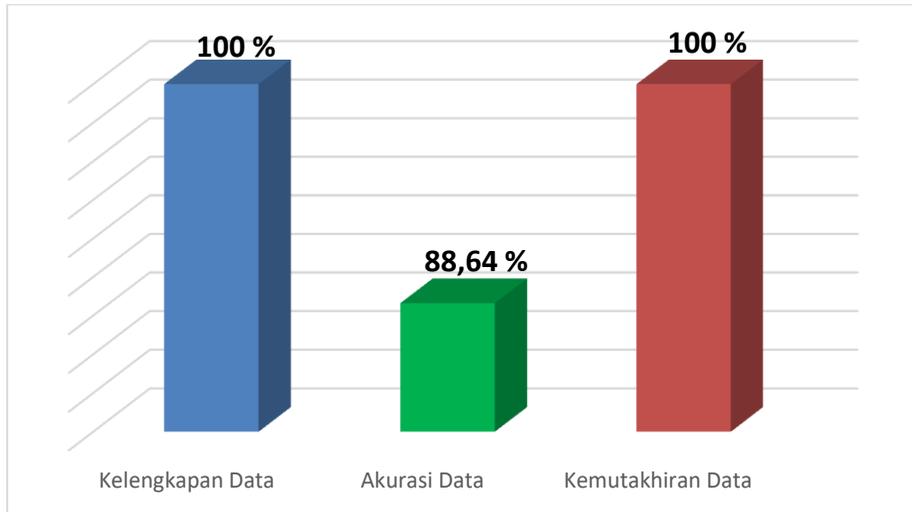
## **Bab 6**

### **Analisis Kepuasan Kualitas Data**

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

#### **6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS**

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data ini dapat dilihat lagi melalui aspek-aspek yang terdiri dari kelengkapan, akurasi dan kemitakhiran data. Kepuasan konsumen terhadap aspek kelengkapan data nilainya 100 persen, kepuasan konsumen terhadap aspek akurasi data nilainya 88,64 persen, dan kepuasan konsumen terhadap aspek kemitakhiran data nilainya 100 persen.



Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data yang diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Tegal 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 Tegal. Nilai IKK untuk kualitas data BPS Kabupaten Tegal tahun 2021 sebesar 91,5, yang artinya kualitas data PST BPS Kabupaten Tegal masuk kategori sangat baik.

# BAB 7

# PENUTUP

**PENGUMPULAN  
DATA**

**100%**



**91,5**

**INDEKS  
KEPUASAN  
KONSUMEN**

**KONSUMEN PUAS DENGAN DATA BPS**



## Bab 7 Penutup

### 7.1 Kesimpulan

Tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS diidentifikasi melalui kegiatan SKD. Identifikasi tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik.

Secara umum, pelaksanaan SKD 2021 di PST BPS Kabupaten Tegal berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data yang melebihi target, yaitu 120%.

Hasil SKD 2021 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kebutuhan data dan kepuasan konsumen. Adapun metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel, grafik, analisis kuadran dan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/ *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Berdasarkan hasil analisis SKD 2021, dapat diambil kesimpulan:

1. Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal mayoritas menggunakan data BPS sebagai rujukan utama (83,33%).
2. Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal didominasi oleh konsumen yang berasal dari instansi pemerintah daerah (36,11%).
3. Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal mayoritas memperoleh data BPS melalui website BPS sebesar 53,57 persen.
4. Mayoritas konsumen puas terhadap pelayanan data yang diberikan BPS Kabupaten Tegal sebesar 96,95 persen, puas terhadap akses data

sebesar 91,67 persen dan puas terhadap sarana prasarana di PST BPS Kabupaten Tegal sebesar 95,83 persen.

5. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal digambarkan melalui IKK. Nilai IKK PST BPS Kabupaten Tegal tahun 2021 mencapai 91,85. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal sudah berada pada kategori sangat baik.
6. Nilai IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Tegal mencapai 94,87. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Tegal.
7. Nilai IKK untuk kualitas data BPS Kabupaten Tegal tahun 2021 sebesar 91,5, yang artinya kualitas data PST BPS Kabupaten Tegal masuk kategori sangat baik.

## 7.2 Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis SKD 2021 dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik adalah:

1. IPA memetakan 11 atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan pada sumbu X. Berdasarkan hasil IPA, 4 atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal menjadi prioritas utama perbaikan (kuadran A), yaitu:
  - a. Kemudahan persyaratan pelayanan;
  - b. Kesesuaian produk pelayanan;Selain kedua atribut tersebut, ada aspek pelayanan yang lain yang juga perlu dilakukan perbaikan layanan, yaitu:

- a. Kesesuaian jangka waktu penyelesaian
  - b. Kesesuaian biaya pelayanan
  - c. Sarana dan prasarana
  - d. Kemudahan akses data melalui fasilitas utama
  - e. Kejelasan informasi petugas pelayanan online
  - f. Kemudahan fasilitas pengaduan
2. Atribut yang sudah memenuhi harapan konsumen dan perlu dipertahankan karena dianggap penting oleh konsumen (Kuadran B), yaitu:
- a. Kemudahan prosedur;
  - b. Respon petugas pelayanan;
  - c. Kemudahan proses penanganan pengaduan;
3. Atribut pelayanan yang akan digunakan pada kuesioner SKD 2022 sebaiknya tidak mengalami banyak perubahan dibandingkan SKD 2021. Selain atribut yang tidak berubah perlu untuk mempertahankan IPA, hal ini ditunjukkan untuk mengetahui keterbandingan variable antar tahun.



## DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. 2014. Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2014. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Badan Pusat Statistik. 2015. Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2015. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Brandt, R.D. 2000. An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. Burke White Paper Series, Vol. 2, Issue 2, pp. 1-8.
- Deng, Jinyang dan Chad D. Pierskalla. 2018. Linking Importance–Performance Analysis, Satisfaction, and Loyalty. A Study of Savannah, GA." Sustainability, ISSN 2071-1050. DOI:10.3390/su10030704.
- Latu, TM & Everett, AM. 2000. Review of Satisfaction Research and measurement Approaches. Science & Research Internal Report 183. New Zealand: Departement of Conservation.
- Martilla, JA, & James, JC. 1977. Importance–Performance Analysis. Journal of Marketing, 41(1), 13–17.
- Martinez, CL. 2003. Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1. Arizona: CenterPoint Institute Inc.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. Delivering Quality Service. New York: The Free Press.
- [1] Poliakova, Adela. 2010. Application of the customer satisfaction index (CSI) to transport services. Electronical Technical Journal of Technology, Engineering, and Logistics in Transport, Number IV, Volume V, December 2010. ISSN 1801-674X.
- Samuel, Hatane & Foedjiawati. 2005. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya). Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol 7, No 1.
- Transportation Research Board. 1999. A Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality. Washington DC: National Academy Press.

# LAMPIRAN

**SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2021**

Dasar hukum:  
 1. PP No. 31 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik  
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 10 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Statistik  
 3. Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 981 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SDC di Lingkungan BPS

<b>Pencacah</b>	Nama : _____ Tanggal : _____	<b>Peneriksa</b>	Nama : _____ Tanggal : _____	<b>Nomor Responden :</b>	_____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____	<b>Nomor Urut</b>	_____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____
-----------------	---------------------------------	------------------	---------------------------------	--------------------------	--	-------------------	--

**Blok I. Keterangan Responden**

1 Nama	: _____	9 Kategori instansi/institusi <i>Pilih salah satu/jawaban</i>	: Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri Kementerian & Lembaga Pemerintah Lembaga Internasional Media Massa Pemerintah Daerah Perbankan BUMN/BUMD Swasta lainnya Lainnya (.....)	: - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10	
2 Tahun lahir	: _____	10 Pemanfaatan utama hasil kunjungan dari/ atau akses layanan <i>Pilih salah satu/jawaban</i>	: Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah Pemerintahan Komersial Penelitian Lainnya (.....)	: - 1 - 2 - 3 - 4 - 5	
3 E-mail	: _____	11 <b>Permintaan-permintaan berikut ini merupakan pada periode 1 Januari 2021 s.d. saat pengisian kuisioner</b>			
4 Nomor handphone	: _____	11.1 Perumahan yang digunakan <i>Boleh pilih lebih dari satu/jawaban</i>	: Perumahan Publikasi BPS Perumahan Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik Akses produk statistik pada website BPS Konsultasi Statistik Rekomendasi Kegiatan Statistik	: - 1 - 2 - 4 - 8 - 16 - 32	
5 Jenis kelamin	: Laki-laki _____ Perempuan _____	12 Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS <i>Boleh pilih lebih dari satu/jawaban</i>	: Ruang langsung ke unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) Aplikasi pelayanan statistik terpadu <i>online</i> (pst.bps.go.id) Website BPS (bps.go.id) Aplikasi AISStats BPS (berbasis android dan iOS) Lainnya (.....)	: - 1 - 2 - 8 - 16	
6 Pendidikan tertinggi yang ditempuh <i>Pilih salah satu/jawaban</i>	: S (L1)/Sederajat _____ D1/D2/D3 _____ D4 _____ S3 _____	13 Apakah data BPS digunakan sebagai rujukan utama?	: Ya _____ Tidak _____	: - 1 - 2	
7 Pekerjaan utama <i>Pilih salah satu/jawaban</i>	: Pelajar/Mahasiswa _____ Peneliti/Dosen _____ PNS/TNI/Polri _____ Pegawai BUMN/BUMD _____ Pegawai Swasta _____ Wiraswasta _____ Lainnya (.....)	14 Apakah pernah melakukan pengaduan terkait Pelayanan Statistik Terpadu (PST)?	: Ya _____ Tidak _____	: - 1 - 2	
8 Nama instansi/institusi	: _____				

Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS			
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut? Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <i>Sangat tidak penting / tidak puas</i> <i>Sangat penting / puas</i>			
No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan: .....	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8	Peugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9	Peugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10	Keberadaan <b>fasilitas pengaduan PST</b> mudah diketahui. (contoh: Korak saran dan pengaduan, website: <a href="https://pengaduan.bps.go.id">https://pengaduan.bps.go.id</a> , e-mail: <a href="mailto:bps@bps.go.id">bps@bps.go.id</a> )	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
11	<i>Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (BRI4 berkode 1).</i> Proses <b>penanganan pengaduan PST</b> mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
12	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
13	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
14	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
15	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**Blok III. Kebutuhan Data**

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

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

No.	Data yang Dibutuhkan/Dikonsumsi			Apakah data pada kolom (2) - (5) sudah diperoleh?			Sumber Data		Tingkat Kepuasan <sup>9)</sup>				
	Tahun Data	Level Data <sup>3)</sup>	Periode Data <sup>4)</sup>	Ya, sesuai	Ya, tidak sesuai	Tidak diperoleh	Belum diperoleh	Jenis Sumber Data	Judul Sumber Data	Tahun Sumber Data	Apakah data ini digunakan untuk perencanaan, monitoring, dan pembangunan nasional?	Jika Blok I Rincian 9 berkode 3 atau 6 Sebutkan perspsi responden terhadap jenis data yang diperoleh	
								1. Pabrikasi 2. Data Mikro 3. Peta 4. Tabulasi Data 5. Tabel di Website				1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Sangat tidak puas Sangat puas	Akurasi Data (sesuai fenomena) Ketidakhadiran Data
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	

<sup>1)</sup> Kode level data kolom (4)  
1. Nasional  
2. Provinsi  
3. Kabupaten/Kota  
4. Kecamatan

<sup>2)</sup> Kode periode data kolom (5)  
1. Sepuluh tahunan  
2. Lima tahunan  
3. Tiga tahunan  
4. Tahunan  
5. Semesteran  
6. Triwulan  
7. Bulanan  
8. Mingguan  
9. Harian  
10. Lainnya (sebutkan .....

<sup>3)</sup> Definisi kolom (11) - (13)  
Ketidakhadiran : Data lengkap terhadap aspek cakupan wilayah atau tahun data.  
Akurasi : Data mampu menggambarkan kondisi yang sebenarnya atau sesuai fenomena yang terjadi pada periode referensi data.  
Ketidakhadiran : Data terbaru yang dapat menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi pada periode referensi data (up to date).

**Blok IV. Catatan**

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



# DATA

Mencerdaskan Bangsa



**BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN TEGAL**

Jl. Ade Irma Suryani NO. 1 Slawi 52417

Telp. : (0283) 4561190

Homepage: <http://tegalkab.bps.go.id>

Email: [bps3328@bps.go.id](mailto:bps3328@bps.go.id)