



Katalog:
1399013.7405



Analisis Hasil

**SURVEI
KEBUTUHAN
DATA**

2020

BPS Kabupaten Konawe Selatan



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN KONAWE SELATAN**



Analisis Hasil

**SURVEI
KEBUTUHAN
DATA**

2020

BPS Kabupaten Konawe Selatan

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Konawe Selatan 2020

Nomor Publikasi : 74050.2129
Katalog BPS : 1399013.7405
Ukuran Buku : 21,0 x 29,7 cm
Jumlah Halaman : x + 64 halaman

Naskah :
BPS Kabupaten Konawe Selatan

Penyunting :
BPS Kabupaten Konawe Selatan

Desain Cover :
BPS Kabupaten Konawe Selatan

Penerbit :
© BPS Kabupaten Konawe Selatan

Sumber Ilustrasi:
www.freepik.com

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

Kata Pengantar



Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana pelayanan publik di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan. BPS sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik, melaksanakan kewajiban tersebut melalui Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik BPS.

SKD rutin diselenggarakan setiap tahun sekali. Salah satu penyajian hasil SKD 2020 berupa publikasi dengan judul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Konawe Selatan 2020” sebagai bentuk laporan penyelenggaraan SKD. Publikasi ini berisikan analisis deskriptif mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Data disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis.

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.

Andoolo, November 2021

Kepala BPS Kabupaten Konawe Selatan

A stylized, handwritten signature in black ink, appearing to read 'Muh. Amin'.

Muh. Amin, SE.

Daftar Isi



Kata Pengantar.....	iii
Daftar Isi	v
Daftar Tabel.....	vii
Daftar Gambar.....	ix
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang.....	3
1.2. Tujuan dan Manfaat.....	4
1.3. Landasan Teori	4
1.3.1. Pelayanan Statistik Terpadu	4
1.3.2. Faktor Kepuasan Layanan	5
1.3.3. Konsep dan Definisi.....	6
1.4. Metodologi.....	8
1.4.1. Metode Sampling.....	8
1.4.2. Metode Pengumpulan Data.....	8
1.4.3. Metode Analisis Data	9
1.5. Sistematika Penulisan.....	17
1.6. Realisasi Pengumpulan Data	17
1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST	17
1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2020.....	19
Bab 2 Segmentasi Konsumen.....	21
2.1. Gambaran Umum Konsumen	23
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik	24
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	28
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan	30
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS	30

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	33
3.1. Gambaran Umum Konsumen	35
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data	36
3.3. Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana	37
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS	40
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS.....	43
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi	45
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS	47
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data	49
5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data.....	51
5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data.....	52
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data	53
6.1. Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data	55
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS	56
Bab 7 Penutup.....	57
7.1. Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data	59
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan.....	61

Daftar Tabel



Tabel 1.1.	Langkah-Langkah Penghitungan IKK.....	13
Tabel 1.2.	Nilai Kinerja Unit Pelayanan.....	15
Tabel 1.3.	Jumlah dan Persentase Wilayah PST yang Memenuhi Sarana dan Prasarana	18
Tabel 3.1.	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Konawe Selatan	39
Tabel 3.2.	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Konawe Selatan.....	40

Daftar Gambar



Gambar 1.1.	Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis.....	11
Gambar 1.2.	Persentase Responden PST BPS Konawe Selatan Menurut Metode Pengumpulan Data.....	19
Gambar 2.1.	Persentase Konsumen di BPS Konawe Selatan yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	24
Gambar 2.2.	Persentase Konsumen di PST BPS Konawe Selatan Menurut Kelompok Umur*	25
Gambar 2.3.	Persentase Konsumen di PST BPS Konawe Selatan Menurut Jenis Kelamin.....	25
Gambar 2.4.	Persentase Konsumen di PST BPS Konawe Selatan Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	26
Gambar 2.5.	Persentase Konsumen di PST BPS Konawe Selatan Menurut Pekerjaan Utama	27
Gambar 2.6.	Persentase Konsumen di PST BPS Konawe Selatan Menurut Instansi/Institusi	28
Gambar 2.7.	Persentase Konsumen di PST BPS Konawe Selatan Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	29
Gambar 2.8.	Persentase Konsumen di PST BPS Konawe Selatan yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan	29

Gambar 2.9.	Persentase Konsumen di PST BPS Konawe Selatan Menurut Jenis Layanan.....	30
Gambar 2.10.	Persentase Konsumen di PST BPS Konawe Selatan Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS	31
Gambar 3.1.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Konawe Selatan Terhadap Pelayanan PST	35
Gambar 3.2.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Konawe Selatan Terhadap Pelayanan PST Menurut Atribut Pelayanan.....	36
Gambar 3.3.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Konawe Selatan Terhadap Akses Data BPS	37
Gambar 3.4.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Konawe Selatan Terhadap Sarana dan Prasarana PST	37
Gambar 3.5.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Gap</i> Pelayanan di PST BPS Konawe Selatan.....	38
Gambar 3.6.	<i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Konawe Selatan	41
Gambar 3.7.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan di PST BPS Konawe Selatan	43

PENDAHULUAN

BAB 1



Survei Kebutuhan Data

survei untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik

LOKUS & WAKTU

Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di satuan kerja BPS Konawe Selatan



Juni-September
2020

RESPONDEN

Konsumen yang pernah menerima layanan dari unit BPS Kabupaten Konawe Selatan sejak:

**1 Januari 2020 - akhir periode
pencacahan**

ANALISIS

- Analisis Deskriptif
- Analisis Tabulasi Silang (*cross tab analysis*)
- Analisis Kesenjangan (*gap analysis*)
- Analisis Kuadran (*importance and performance analysis*)

diperkaya dengan:
Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan
Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

INSTRUMEN

Kuisisioner VKD20
hardcopy & softcopy

Pencacahan manual
dengan *print out*
kuisisioner

Pencacahan elektronik
menggunakan sistem
online e-mail, online link,
dan *online PST*



Bab 1 Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

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

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

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

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dirancang dan dilakukan oleh BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik.

SKD pertama kali dilaksanakan tahun 2005 dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS Pusat dan lima BPS Provinsi sebagai uji coba (*pilot project*). Pada tahun 2009 dan 2010, SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan sebelas BPS Provinsi. Tahun 2011 – 2013, SKD dilakukan di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi. Sejak tahun 2014, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

1.2. Tujuan dan Manfaat

Secara umum, tujuan pelaksanaan SKD 2020 adalah mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik, serta memberikan pelayanan yang baik. Tujuan tersebut sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik.

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

1. Kebutuhan data dari konsumen
2. Kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan publik
3. Rekomendasi perbaikan pelayanan publik
4. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)
5. Indikator Kinerja Utama (IKU)
6. 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, faksimile, *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 BPS memiliki enam jenis layanan, yaitu layanan pustaka tercetak, layanan pustaka digital, layanan penjualan publikasi, layanan data mikro, layanan konsultasi statistik, serta layanan rekomendasi kegiatan statistik.

1.3.2. Faktor Kepuasan Layanan

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

a. Responsiveness (Daya Tanggap)

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

b. *Assurances (Jaminan)*

Jaminan merupakan bentuk kepastian dari suatu unit pelayanan. Unsur ini sangat ditentukan oleh jaminan dari pemberi layanan, sehingga orang yang menerima layanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk pelayanan yang dilakukan tersebut tuntas dan sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran, dan kualitas pelayanan yang dijamin.

c. *Tangible (Fisik)*

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

d. *Empathy (Empati)*

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

e. *Reliability (Keandalan)*

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

1.3.3. Konsep dan Definisi

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

- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang 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.

1.4. 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 (*Paper-and-Pencil Personal Interviewing*). Pencacahan elektronik merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden melalui aplikasi berbasis website atau yang dikenal dengan istilah CAWI (*Computer Aided 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 yang disediakan di PST BPS.
3. *Online Link*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui link yang diperoleh dari website BPS dan aplikasi Sistem Informasi Layanan Statistik (Silastik) 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).

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 memengaruhi kepuasan dan peningkatan pelayanan (*improvement*). IPA telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

Dalam IPA, terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

1. Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = Tingkat kesesuaian

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

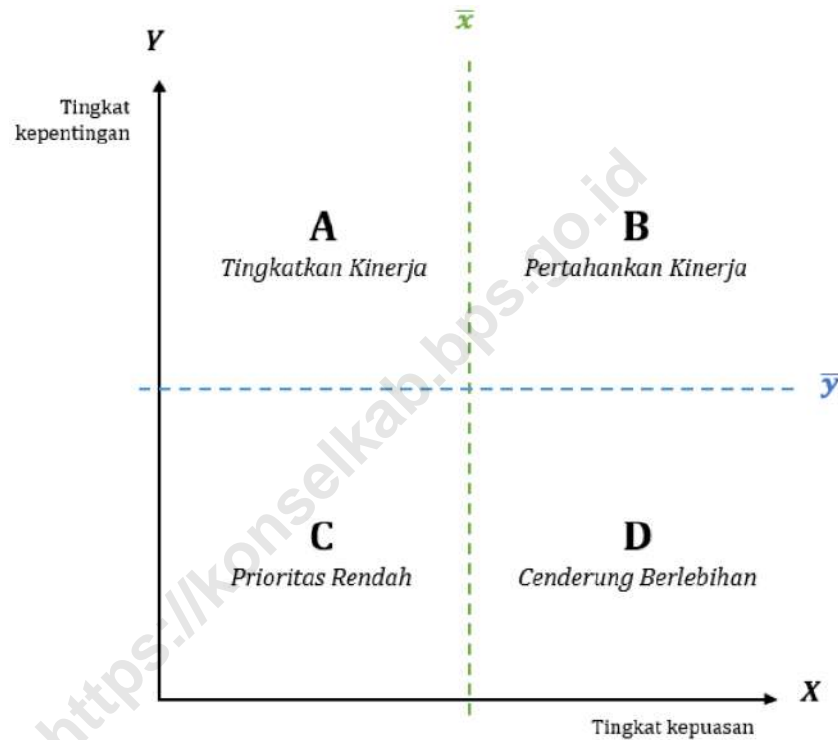
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

2. Diagram Cartesius

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



Gambar 1.1. Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis

Keempat kuadran tersebut memiliki arti sebagai berikut:

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

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

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

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

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

dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja atribut pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.

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

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

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

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

Kuadran “Cenderung Berlebihan” terletak di sebelah kanan bawah, yang berarti kinerjanya berlebihan sementara pengguna

layanan menganggap kurang penting. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya.

d. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

IKK atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS dan data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS. Dengan demikian, ada 2 (dua) aspek IKK yang dihitung dalam SKD 2020 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 13 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD20. IKK terhadap kualitas data BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data, yaitu kualitas secara umum, kelengkapan, akurasi, dan kemitakhiran. 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 :
	$w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{13} \bar{y}_i}$	$w = \frac{y}{\sum_{i=1}^4 \bar{y}_i} = \frac{10}{40}$

	<p>dengan:</p> <p>$w_i =$ penimbang atribut pelayanan ke-i,</p> $\sum_{i=1}^{13} w_i = 1$ <p>$\bar{y}_i =$ rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i</p> <p>$i = 1, 2, \dots, 13$</p>	<p>dengan:</p> $\sum_{i=1}^4 w_i = 1$
2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{13} w_i} = \sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i$	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^4 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^4 w_i} = \sum_{i=1}^4 \frac{10}{40} \bar{x}_i$
3. Menghitung IKK	<p>Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:</p> $IKK = \frac{IKK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$ <p>Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2.</p>	

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 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

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.

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. 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)

IPAK digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Aspek yang dihitung adalah penerapan perilaku anti korupsi, meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar, dan tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD20.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah:

1. Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

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

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

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

Rumus IPAK':

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

dengan:

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

3. Menghitung IPAK

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

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

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

1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

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

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

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

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

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

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

1.6. Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2020 dilakukan di 515 wilayah PST yang terdiri dari 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. <i>Wifi</i> | | |

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

Wilayah PST BPS	Jumlah PST	Sarana dan Prasarana						
		Informasi Pelayanan	Maklumat Pelayanan	<i>Wifi</i>	Informasi Petugas	Ruang Pelayanan	Komputer	Sarana Pengaduan
Pusat	1	1 (100)	1 (100)	1 (100)	1 (100)	1 (100)	1 (100)	1 (100)
Provinsi	34	34 (100)	34 (100)	34 (100)	32 (94,12)	34 (100)	34 (100)	34 (100)
Kabupaten / Kota	480	471 (98,13)	461 (96,04)	473 (98,54)	367 (76,46)	448 (93,33)	421 (87,71)	404 (84,17)
Jumlah	515	506 (98,25)	496 (96,31)	507 (98,45)	400 (77,67)	483 (93,79)	456 (88,54)	439 (85,24)

Tabel 1.3 menjelaskan pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, dan 480 PST BPS Kabupaten/Kota. Pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Provinsi sudah baik. Sarana dan prasarana berupa informasi pelayanan, maklumat pelayanan, wifi, ruang pelayanan, komputer, dan sarana pengaduan, sudah tersedia pada seluruh PST BPS Provinsi.

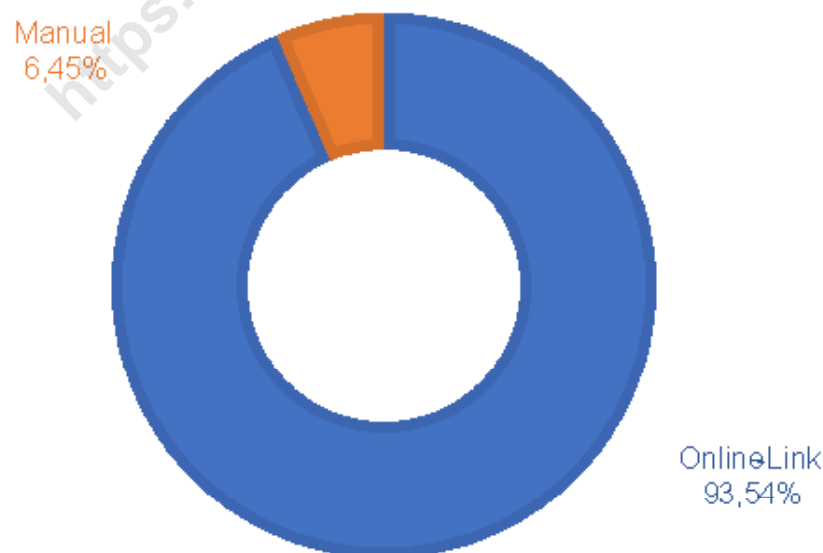
Pada PST BPS Kabupaten/Kota, pemenuhan sarana dan prasarana cukup bervariasi. Terdapat 98,13% PST yang memiliki informasi pelayanan, 96,04% PST yang memiliki informasi maklumat pelayanan, 98,54% PST yang memiliki WiFi, 76,46% PST yang memiliki informasi petugas pelayanan, 93,33% PST yang memiliki ruang pelayanan, 87,71% PST yang memiliki komputer, dan 84,17% PST yang memiliki sarana pengaduan.

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 BPS Konawe Selatan 2020 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden SKD 2020 di BPS Konawe Selatan sebesar 31 responden, atau sebesar 103,33% dari total target yang telah ditetapkan (30 responden).

Responden SKD 2020 di BPS Konawe Selatan diperoleh melalui 2 metode pengumpulan data yang diterapkan yaitu pencacahan manual dengan metode PAPI dan pencacahan elektronik dengan metode OnlineLink. Dari Gambar 1.2. dapat diketahui bahwa di BPS Konawe Selatan sebagian besar responden SKD 2020 diperoleh melalui pencacahan manual (93,54%) dan sisanya (6,45%) diperoleh melalui pencacahan elektronik, yakni dengan metode Online Link. Rincian realisasi responden dapat dilihat pada Lampiran 1.



Gambar 1.2. Persentase Responden PST BPS Konawe Selatan Menurut Metode Pengumpulan Data

SEGMENTASI KONSUMEN*

*pengguna data dan/atau pengguna layanan
yang menjadi responden SKD 2020

BAB 2

Konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan didominasi oleh...



Laki-Laki

77,42%



Lulusan DIV/S1

54,84%



Berprofesi PNS

64,52%

sebagian besar memanfaatkan...



Pustaka Digital

73,81%



Datang ke PST

67,74%



Data untuk Pemerintahan

73,81%



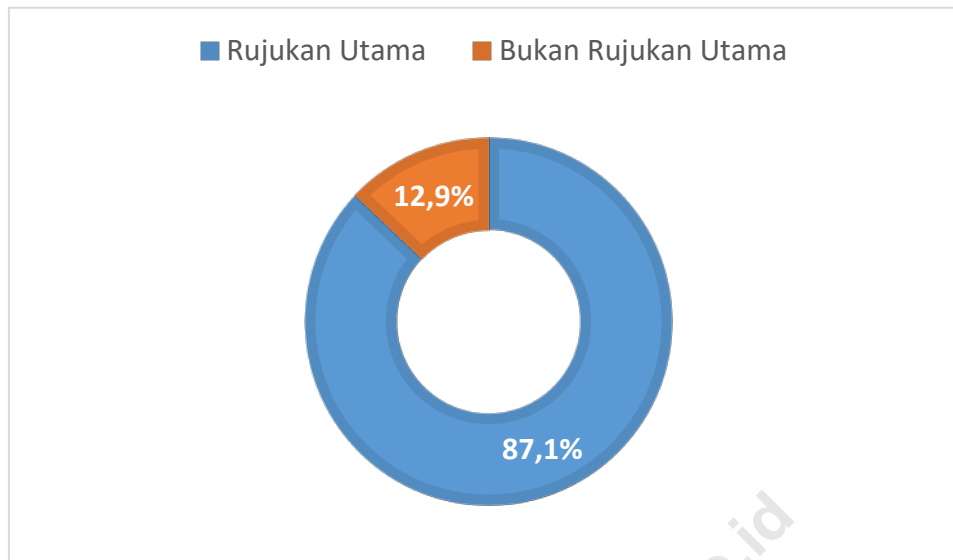
Bab 2 Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Konawe Selatan. Segmentasi konsumen yang dimaksud adalah segmentasi responden SKD 2020 di PST BPS Konawe Selatan. Segmentasi ini meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan BPS 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, yang sejalan dengan visi BPS tahun 2020-2024 yaitu **Penyedia data statistik berkualitas untuk Indonesia Maju**.

Kecenderungan konsumen di PST BPS Konawe Selatan dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Konawe Selatan menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 87,1%.



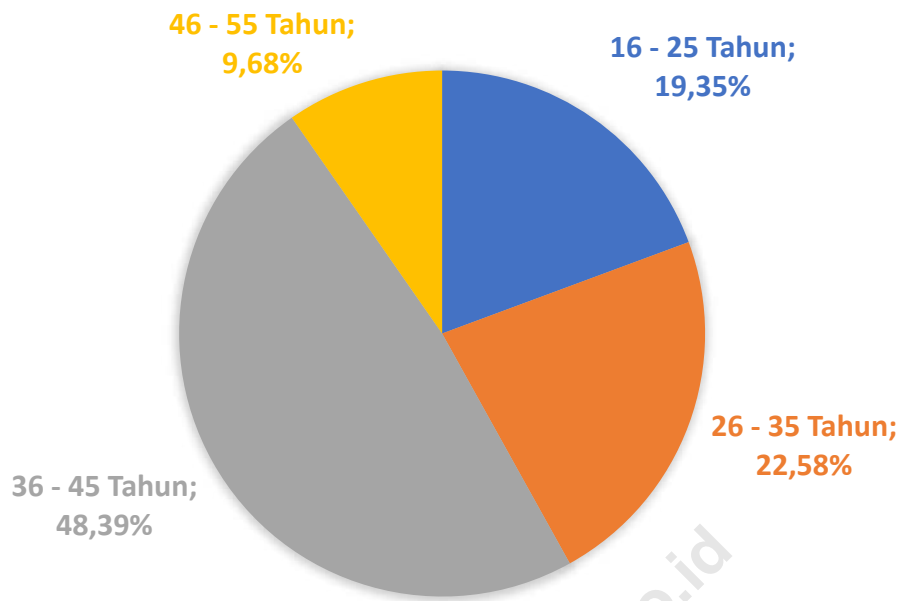
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di BPS Konawe Selatan yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

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 Konawe Selatan didominasi oleh konsumen berumur 16-55 tahun yang terbagi menjadi empat kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 36-45 tahun (48,39%), disusul konsumen berumur 26-35 tahun (22,58%), konsumen berumur 16-25 tahun (19,35%), dan konsumen berumur 46-55 tahun (9,68%). 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.

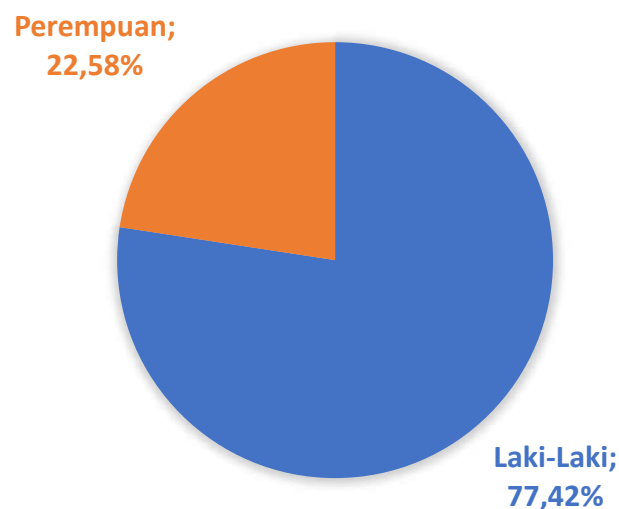


Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Konawe Selatan Menurut Kelompok Umur*

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

Jenis Kelamin

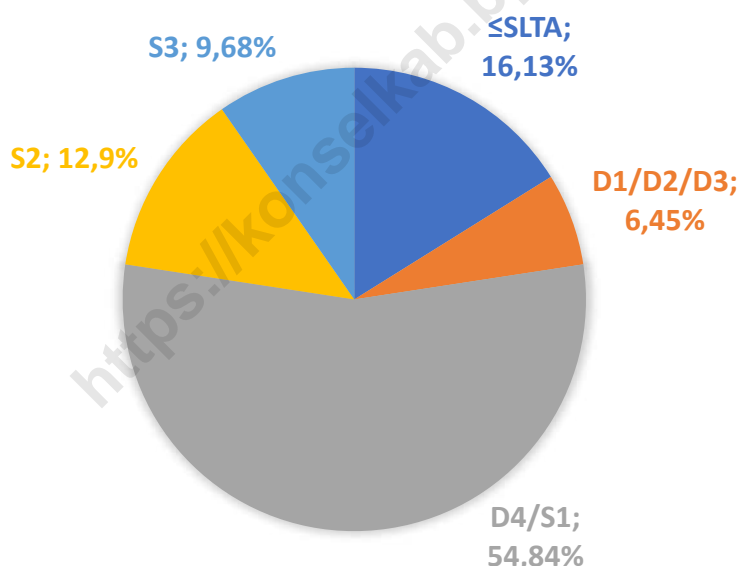
Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Konawe Selatan menurut jenis kelamin. Konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan didominasi oleh konsumen laki-laki dengan persentase sebesar 77,42%. Sementara itu, 22,58% konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan adalah perempuan.



Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Konawe Selatan Menurut Jenis Kelamin

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2020, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu \leq SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Konawe Selatan didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (54,84%) dan posisi kedua dengan tingkat pendidikan \leq SLTA/ sederajat (16,13%). Konsumen terbanyak selanjutnya yaitu dengan tingkat pendidikan S2 sebanyak 12,9%. Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 dan S3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase masing-masing sebanyak 6,45% dan 9,68%.



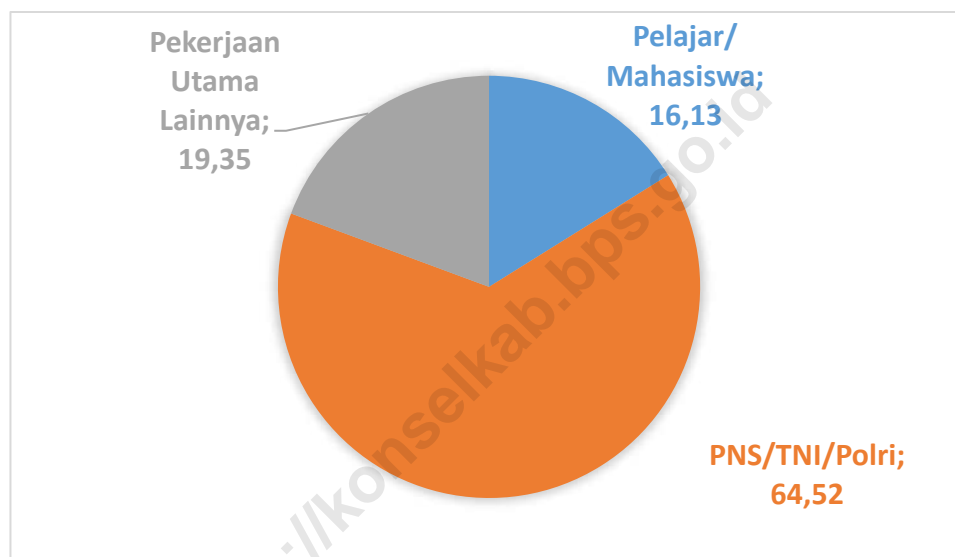
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Konawe Selatan Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

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.

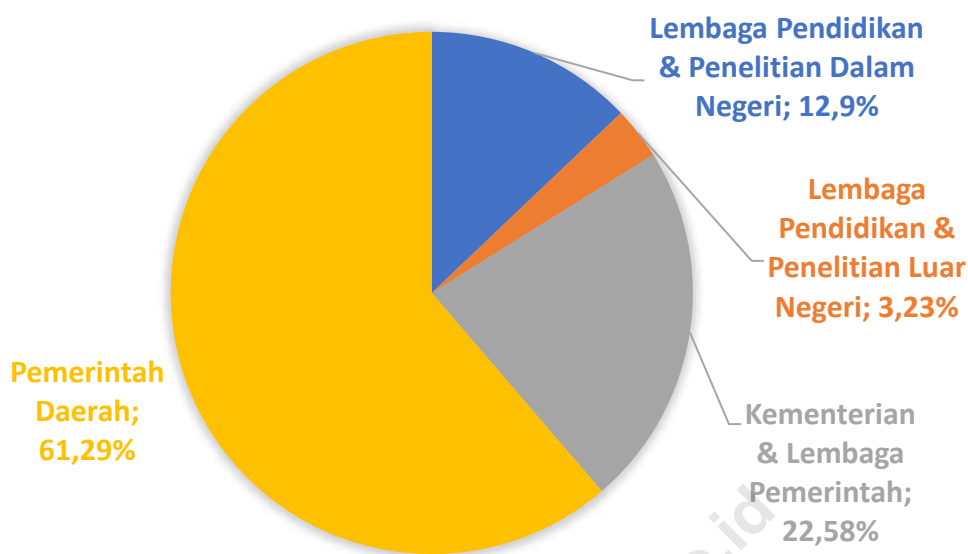
Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Konawe Selatan adalah PNS/TNI/Polri (64,52%). Kelompok konsumen selanjutnya didominasi oleh konsumen dengan pekerjaan utama lainnya sebesar 19,35%. Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa memiliki persentase sebesar 16,13%.



Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Konawe Selatan Menurut Pekerjaan Utama

Instansi/Institusi

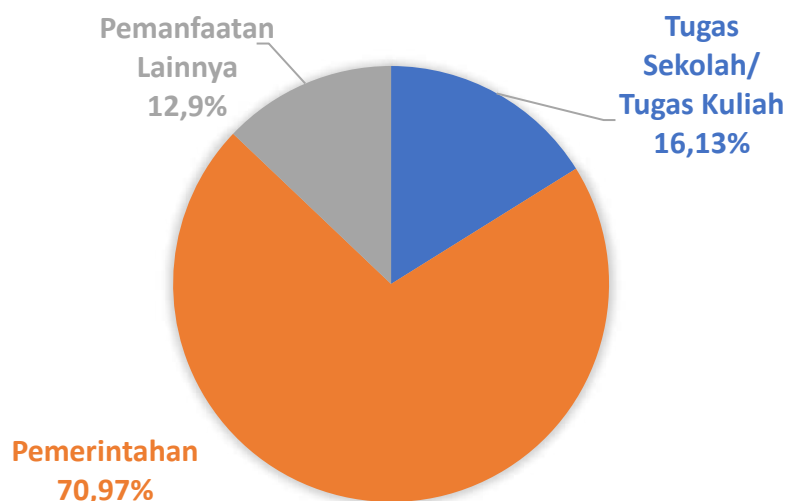
Konsumen pada SKD 2020 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Konawe Selatan berasal dari Pemerintah Daerah (61,29%). Konsumen yang berasal dari Kementerian dan Lembaga Pemerintah berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 22,58%. Sementara itu, konsumen yang bekerja di Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri memiliki persentase sebesar 12,9%. Adapun sebanyak 3,23% konsumen lainnya berasal dari Lembaga Pendidikan dan Penelitian Luar Negeri.



Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Konawe Selatan Menurut Instansi/Institusi

2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

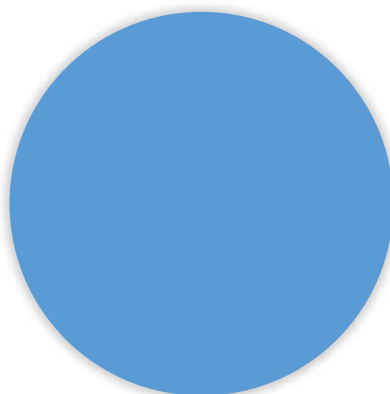
Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Konawe Selatan menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Konawe Selatan. Dalam SKD 2020, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, 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 Konawe Selatan cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Konawe Selatan paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan (70,97%). Pemanfaatan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah menempati posisi kedua sebesar 16,13%. Adapun 12,9% lainnya digunakan untuk pemanfaatan lainnya. Hasil ini menunjukkan bahwa kunjungan ke PST BPS Konawe Selatan sangat dibutuhkan bagi pemerintah.



Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Konawe Selatan Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

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. Merujuk pada gambar 2.6. bahwa konsumen yang berasal dari Pemerintah Daerah mendominasi dengan 61,29%, yang kemudian disusul dengan Kementerian/ Lembaga/OPD (K/L/OPD) yaitu sebesar 22,58%. Berdasarkan hasil SKD 2020, sebagaimana terdapat pada Gambar 2.8 di bawah ini terdapat 100% konsumen yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan. Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

Menggunakan Data BPS
untuk Perencanaan dan
Monev
100%

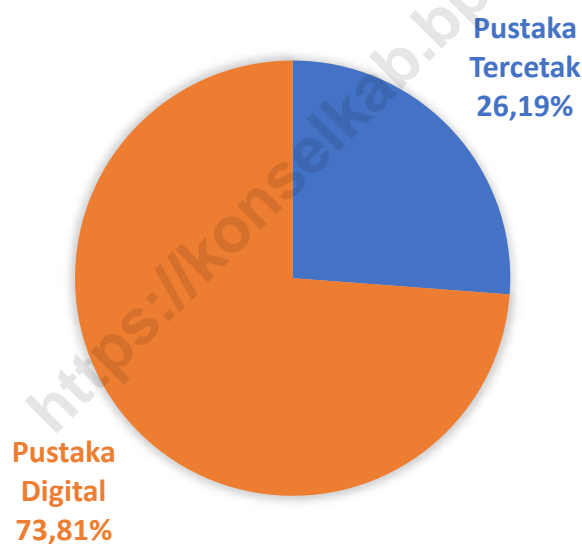


Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Konawe Selatan yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan

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 Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Konawe Selatan oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.9. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Pustaka Digital yaitu sebesar 73,81%. Selanjutnya, 26,19% lainnya adalah layanan pustaka tercetak. Adapun layanan penjualan publikasi, data mikro, konsultasi statistik, dan rekomendasi kegiatan statistik adalah jenis layanan yang belum pernah digunakan oleh konsumen PST BPS Konawe Selatan.

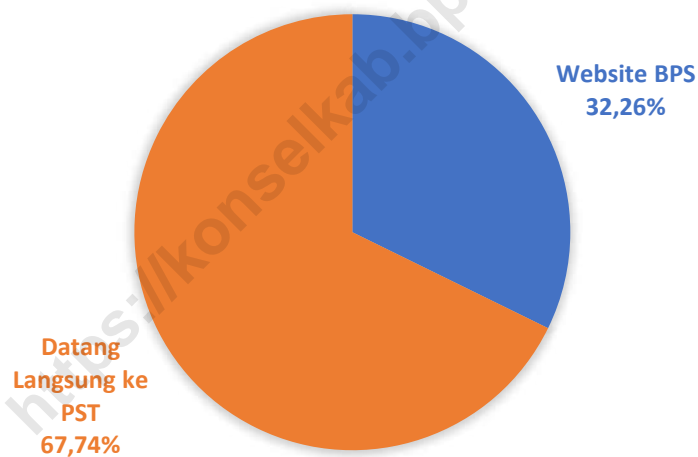


Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Konawe Selatan Menurut Jenis Layanan

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, AllStats BPS (aplikasi android dan iOS), Silastik (silastik.bps.go.id), SIRuSa (sirusa.bps.go.id), Romantik Online (romantik.bps.go.id), telepon/faksimile, e-mail/surat, datang langsung ke PST, dan lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.10, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Konawe Selatan mendapatkan data melalui datang langsung ke PST sebanyak 67,742% dan konsumen lainnya sebanyak 32,258% memperoleh data melalui fasilitas website BPS. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada website BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Konawe Selatan. Fasilitas untuk memperoleh layanan BPS sudah tersedia dengan beragam layanan lainnya seperti AllStats BPS (aplikasi android dan iOS), Silastik (silastik.bps.go.id), SIRuSa (sirusa.bps.go.id), Romantik Online (romantik.bps.go.id), telepon/faksimile dan e-mail/surat, namun hasil SKD 2020 menunjukkan bahwa konsumen PST Konawe Selatan pada umumnya memanfaatkan website BPS dan mengunjungi langsung PST BPS Konawe Selatan.



Gambar 2.10. Persentase Konsumen di PST BPS Konawe Selatan Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

BAB 3

IKK=89,44

Indeks Kepuasan Konsumen

kualitas pelayanan PST
BPS Konawe Selatan
termasuk kategori sangat baik
(skala 100)

Gambaran tingkat
kepuasan konsumen
terhadap pelayanan di
**PST BPS Konawe
Selatan**



Persentase konsumen yang puas
terhadap Sarana dan prasarana
Pelayanan BPS

98,39%

Persentase konsumen yang puas
terhadap Pelayanan BPS

99,44%



Persentase konsumen yang puas
terhadap Akses Data BPS

98,7%



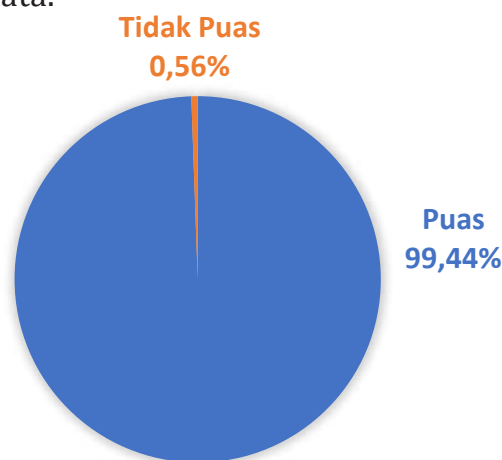


Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Konawe Selatan terhadap pelayanan PST BPS Konawe Selatan. 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.

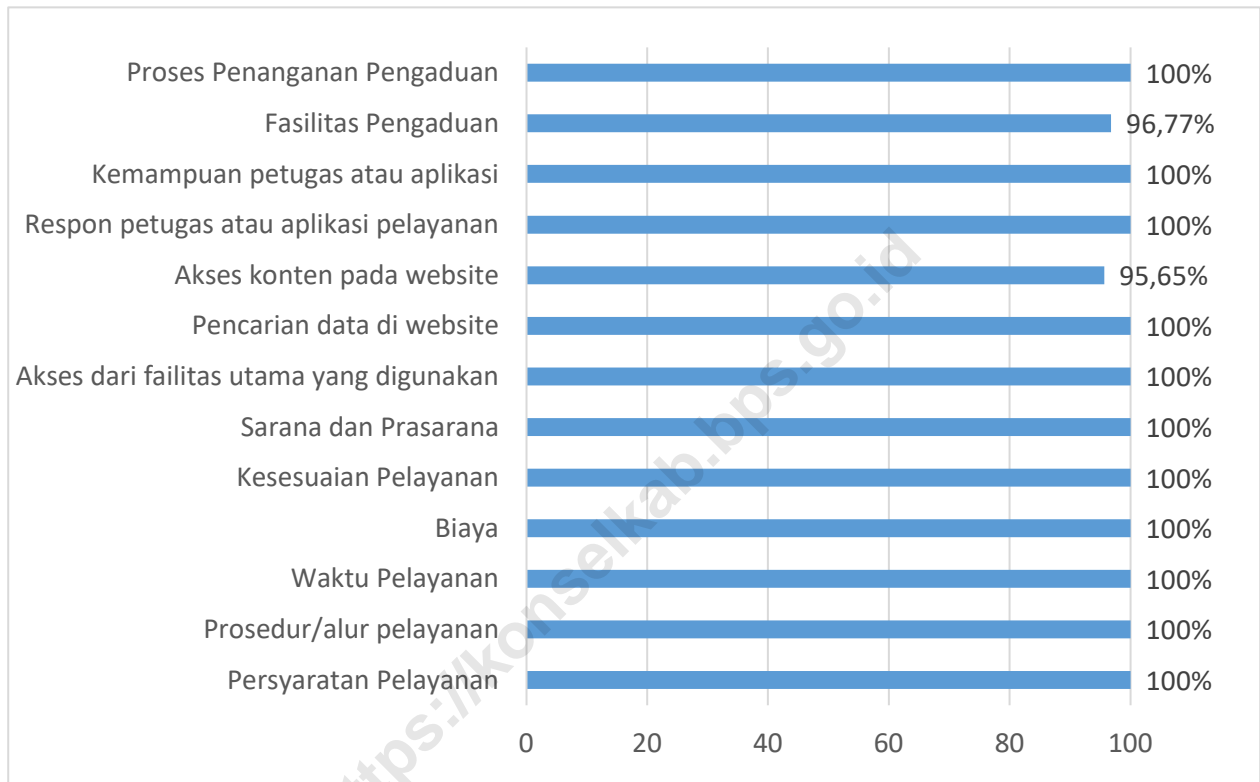
3.1. Gambaran Umum Konsumen

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan konsumen yang puas terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, konsumen yang puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Konawe Selatan sebesar 99,44%. Penilaian yang cukup tinggi ini bukan berarti berhenti di tempat, BPS Kabupaten Konawe Selatan harus tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang maksimal, baik itu dari segi pemenuhan sarana dan prasarana kemudahan akses data, dan layanan data.



Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Konawe Selatan Terhadap Pelayanan PST

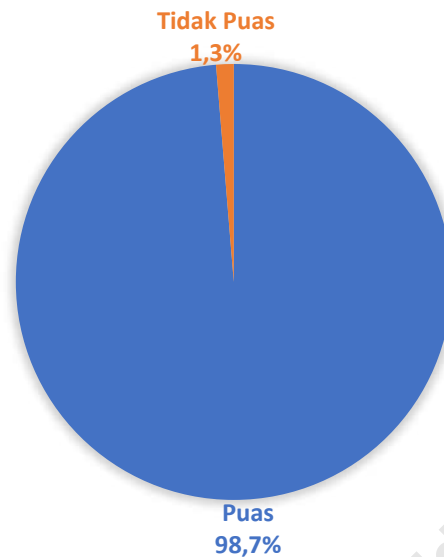
Kepuasan konsumen juga dapat dilihat berdasarkan atribut pelayanan. Berdasarkan Gambar 3.2, konsumen sudah merasa puas dengan atribut pelayanan PST Konawe Selatan. Namun, masih ada beberapa atribut dimana konsumen merasa masih kurang puas yakni atribut keberadaan fasilitas pengaduan (96,77%) dan atribut akses konten pada website BPS.



Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Konawe Selatan Terhadap Pelayanan PST Menurut Atribut Pelayanan

3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

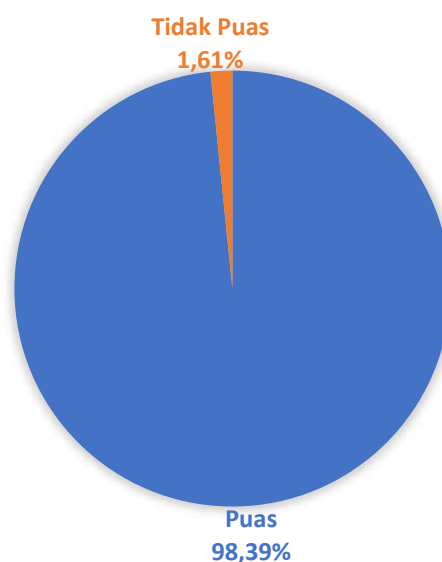
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut kemudahan memperoleh data BPS dari fasilitas utama pelayanan, kemudahan pencarian data dari website BPS, serta kemudahan mengunduh konten dari website BPS. Berdasarkan Gambar 3.3, konsumen di PST BPS Konawe Selatan yang puas terhadap akses data sebesar 98,7%.



Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Konawe Selatan Terhadap Akses Data BPS

3.3. Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.4, persentase konsumen di PST BPS Konawe Selatan yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 98,39%.

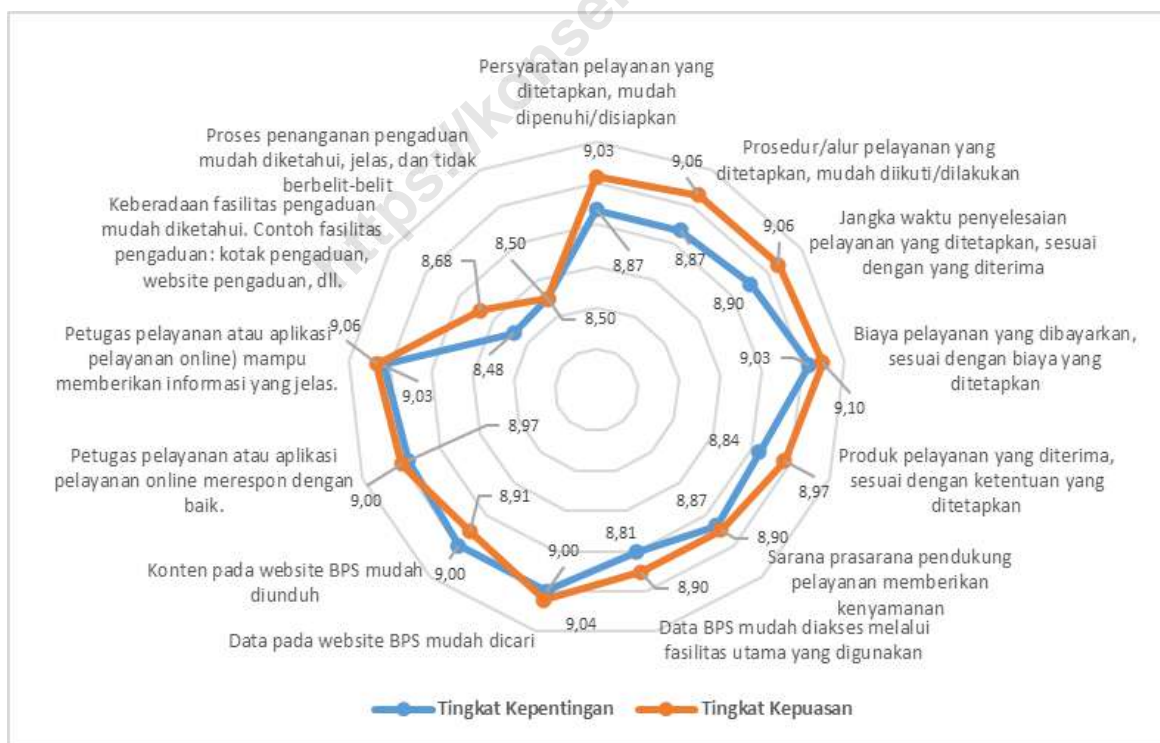


Gambar 3.4. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Konawe Selatan Terhadap Sarana dan Prasarana PST

3.4. *Gap Analysis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS*

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

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



Gambar 3.5. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan *Gap* Pelayanan di PST BPS Konawe Selatan

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut pelayanan yang memiliki nilai *gap* paling jauh yaitu Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan dan Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui yakni sebesar 0,19. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari kedua atribut tersebut sudah cukup jauh di atas harapan konsumen di PST BPS Konawe Selatan. Sementara itu, masih ada satu atribut dimana kepuasan konsumen masih berada di bawah harapan konsumen yakni Konten pada website BPS mudah diunduh sebesar -0,09. 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 atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

Tabel 3.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Konawe Selatan

No	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	8,87	9,03	0,16
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	8,87	9,06	0,19
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	8,90	9,06	0,16
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan	9,03	9,1	0,06
5	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	8,84	8,97	0,13
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	8,87	8,9	0,03
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	8,81	8,9	0,1
8	Data pada website BPS mudah dicari	9,00	9,04	0,04
9	Konten pada website BPS mudah diunduh	9,00	8,91	-0,09
10	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik.	8,97	9,00	0,03
11	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas.	9,03	9,06	0,03
12	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui. Contoh fasilitas pengaduan: kotak pengaduan, website pengaduan, dll.	8,48	8,68	0,19
13	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	8,50	8,50	0

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

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan menjadi salah satu kriteria dalam menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Konawe Selatan. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dan 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 Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Konawe Selatan

No	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	8,87	9,03	101,82
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	8,87	9,06	102,18
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	8,90	9,06	101,81
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan	9,03	9,10	100,71
5	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	8,84	8,97	101,46
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	8,87	8,90	100,36
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	8,81	8,90	101,10
8	Data pada website BPS mudah dicari	9,00	9,04	100,48
9	Konten pada website BPS mudah diunduh	9,00	8,91	99,03
10	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>on-line</i> merespon dengan baik.	8,97	9,00	100,36
11	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas.	9,03	9,06	100,36
12	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui. Contoh fasilitas pengaduan: kotak pengaduan, website pengaduan, dll.	8,48	8,68	102,28
13	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	8,50	8,50	100,00

Tabel 3.2 menyajikan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Secara umum, tingkat kesesuaian masing-masing atribut melebihi 100% artinya tingkat kepuasan konsumen sudah melebihi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui (102,28%), sedangkan atribut Konten pada website BPS mudah diunduh memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (99,03%).



Keterangan:

1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	8	Data pada website BPS mudah dicari
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	9	Konten pada website BPS mudah diunduh
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	10	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan	11	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.
5	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	12	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui. Contoh fasilitas pengaduan: kotak pengaduan, website pengaduan, dll.
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	13	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan		

Gambar 3.6. *Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Konawe Selatan*

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: Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan dan Konten pada website BPS mudah diunduh. 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
2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan
3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan
4. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai
5. Data pada website BPS mudah dicari
6. Respon petugas atau aplikasi pelayanan online
7. Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan online dalam memberikan informasi

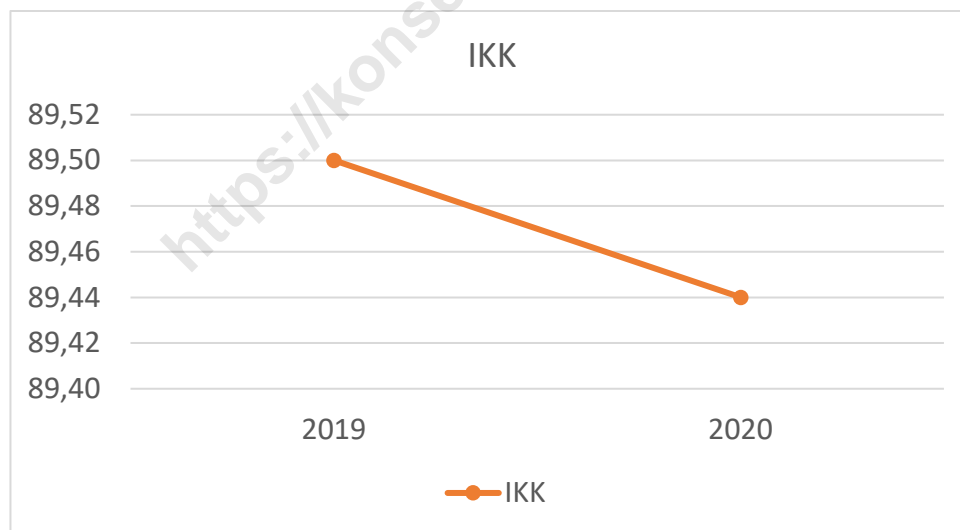
Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut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

1. Kemudahan akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan
2. Kejelasan fasilitas pengaduan
3. Proses penanganan pengaduan

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan PST BPS yang termasuk dalam kuadran D adalah Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Konawe Selatan tahun 2019 sebesar 89,5, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Konawe Selatan masuk kategori **Sangat Baik**. Berdasarkan Gambar 3.7, IKK BPS di PST BPS Konawe Selatan pada tahun 2020 mengalami penurunan dibandingkan IKK tahun 2019.



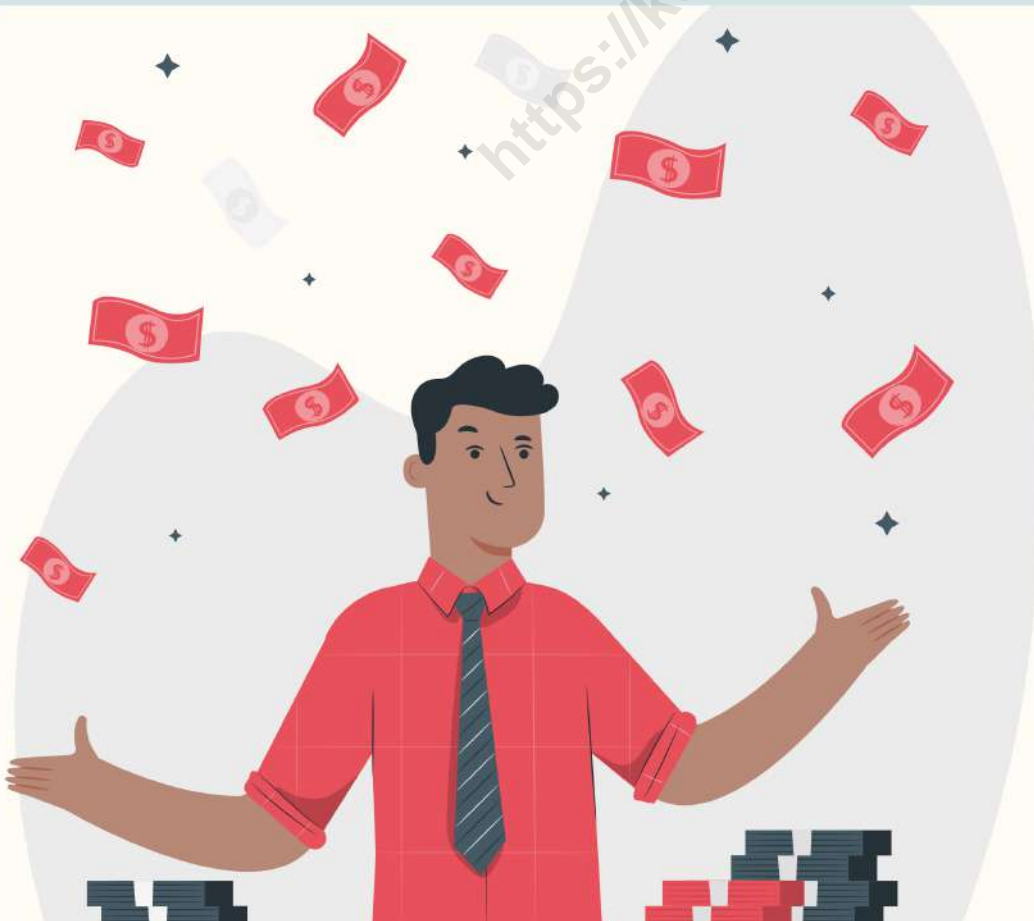
Gambar 3.7. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan di PST BPS Konawe Selatan

ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI

BAB
4

Indeks Persepsi
Anti Korupsi

IPAK
92,67



Perilaku anti korupsi
sangat diterapkan dalam
pelayanan di PST BPS
Konawe Selatan



Bab 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

Bab ini menjabarkan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen di PST BPS Konawe Selatan terhadap perilaku anti korupsi pelayanan PST BPS Konawe Selatan. 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) adalah indikator yang digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS. Indikator IPAK menggunakan tingkat kepentingan konsumen sebagai penimbang antar atribut yang menjadi proxy dari perilaku anti korupsi. Nilai IPAK PST BPS Konawe Selatan berdasarkan hasil SKD 2020 sebesar 92,67 yang berarti bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Konawe Selatan.

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

BAB 5



Persentase pencarian data di PST BPS Konawe Selatan menurut Level Data

68,92%

Data Level Kabupaten

Persentase pencarian data di PST BPS Konawe Selatan menurut Periode Data

98,65%

Data Tahunan





Bab 5 Analisis Kebutuhan Data

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

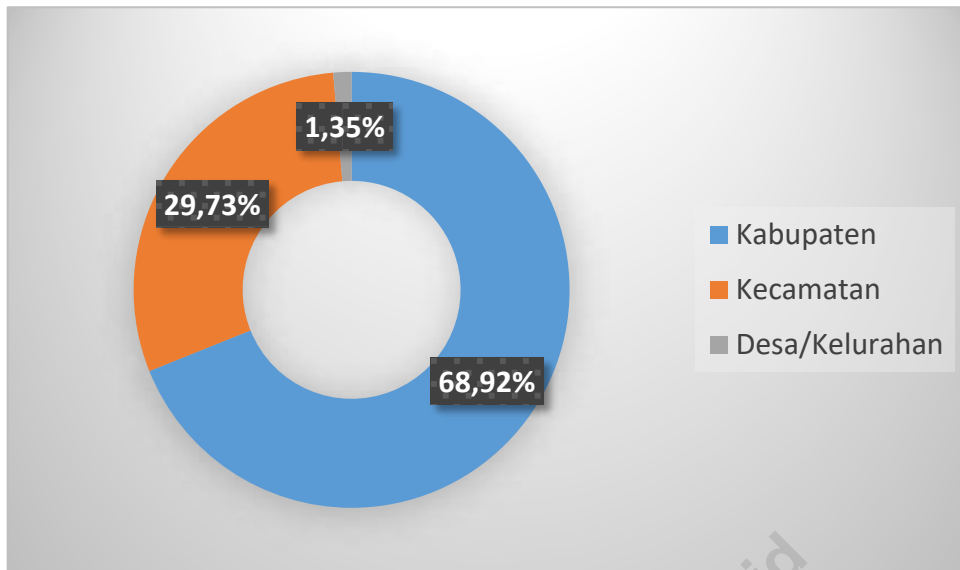
Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Konawe Selatan dan wilayah penyedia data BPS Konawe Selatan. Wilayah PST Konawe Selatan pusat digunakan untuk menganalisis level, periode, ragam, dan perolehan dari data yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Konawe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

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

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

5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data

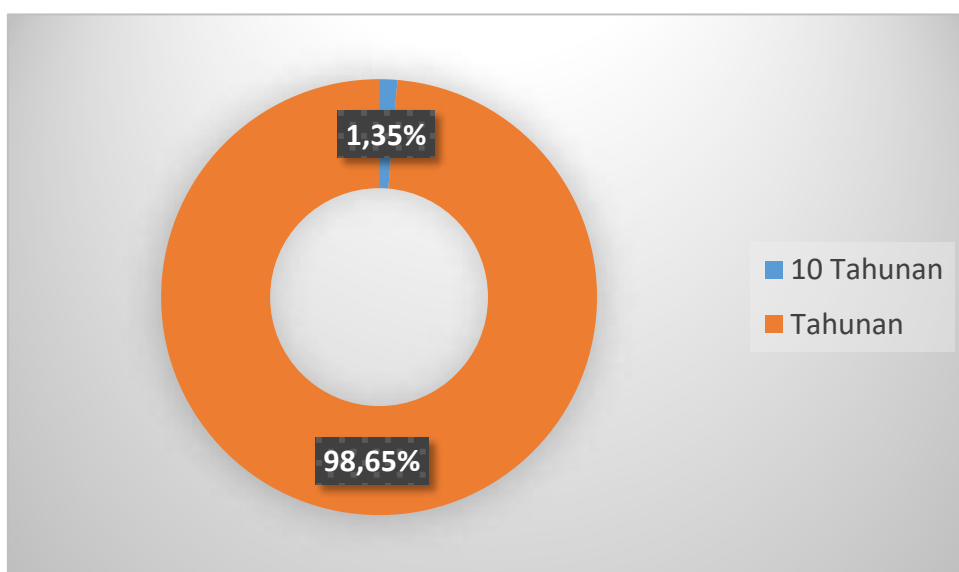
Penilaian Tingkat penyajian/level data dari data yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Konawe Selatan dapat diidentifikasi dari hasil SKD 2020. Jumlah orang data di PST BPS Konawe Selatan adalah 74 orang-data. Dari jumlah tersebut, level data kabupaten menjadi level data yang paling dibutuhkan oleh konsumen, yaitu sebesar 68,92%. Level data yang dibutuhkan selanjutnya adalah data level kecamatan (29,73%) dan sisanya (1,35%) adalah data level desa/kelurahan.



Gambar 5.1. Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Konawe Selatan Menurut Level Data

5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data

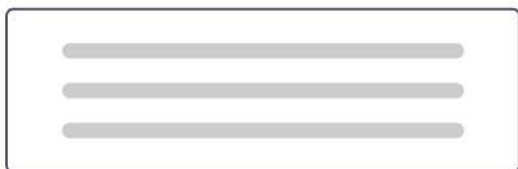
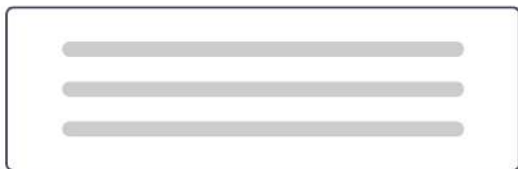
Periode data yang dicakup dalam SKD 2020 terdiri atas sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan masih menjadi data yang paling banyak dibutuhkan dengan persentase mencapai 98,65%. Adapun 1,35% lainnya adalah data 10 Tahunan. Sementara itu, untuk data periode lima tahunan, tiga tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, dan harian tidak ada yang mencari atau 0%.



Gambar 5.2. Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Konawe Selatan Menurut Periode Data

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

BAB 6



IKK=90,28



Indeks Kepuasan Konsumen terhadap kualitas data BPS Konawe Selatan

kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS Konawe Selatan termasuk kategori sangat baik (skala 100)



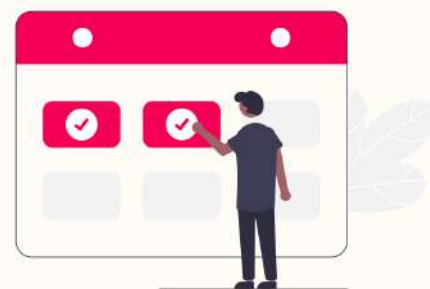
94,74%

Kelengkapan Data



96,05%

Akurasi Data



92,11%

Kemutakhiran Data

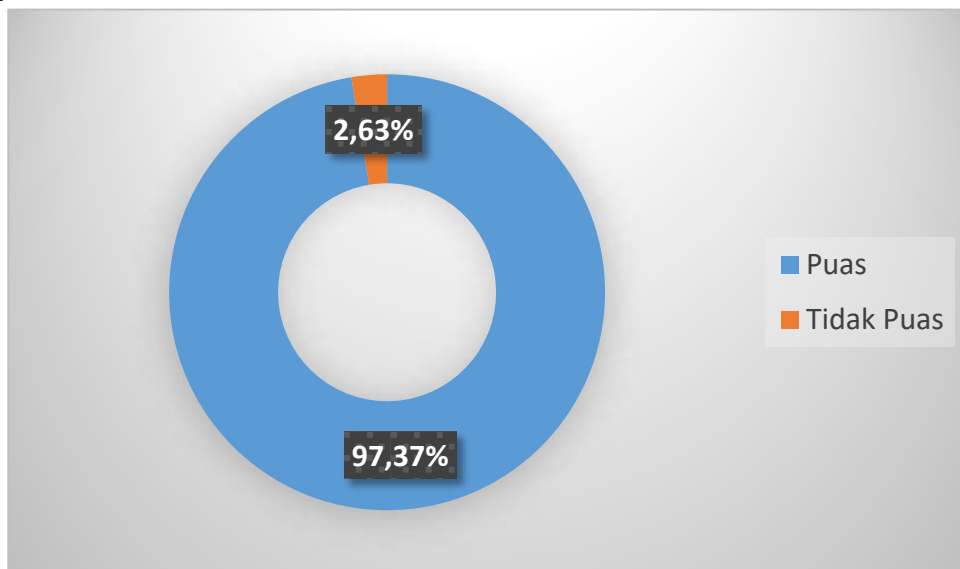


Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Konawe Selatan. 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

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Konawe Selatan disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan kualitas data yang disediakan oleh BPS Konawe Selatan dengan persentase mencapai 97,37 persen.

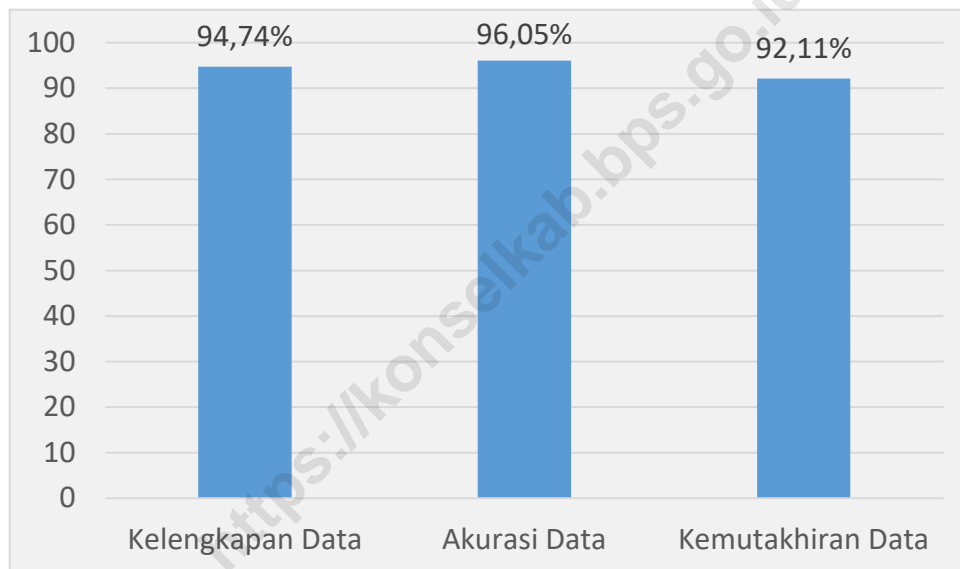


Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS Konawe Selatan secara Umum

Aspek Kualitas Data

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Konawe Selatan bukan hanya dapat disajikan secara umum, tetapi juga dapat digambarkan melalui 3 (tiga) aspek kualitas data yang ditangkap dalam SKD 2020 yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemitakhiran data.

Berdasarkan Gambar 6.2, lebih dari 92% konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data. Akurasi data menjadi aspek kualitas data dengan persentase kepuasan konsumen paling tinggi (96,05%).



Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Konawe Selatan 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 Konawe Selatan. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Konawe Selatan tahun 2020 sebesar 90,28 yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Konawe Selatan masuk kategori Sangat Baik.



KEPUASAN KONSUMEN

PST BPS Konawe
Selatan 2020

IKK
Pelayanan

→ 89,44

IKK
Kualitas
Data

→ 90,28

gambaran tingkat kepuasan
konsumen terhadap pelayanan
BPS Konawe Selatan

gambaran tingkat kepuasan
konsumen terhadap kualitas data
BPS Konawe Selatan

Indeks Persepsi
Anti Korupsi

IPAK
92,67





Bab 7 Penutup

7.1. Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data

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

Realisasi jumlah responden SKD 2020 di BPS Konawe Selatan sebesar 31 responden. Pengumpulan data SKD 2020 di PST BPS Konawe Selatan dilakukan dalam kurun waktu Juni–September 2020 oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (self enumeration) melalui pencacahan manual dan pencacahan elektronik (online).

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

Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2020 di PST BPS Konawe Selatan. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2020 di PST BPS Konawe Selatan secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Konawe Selatan yang melebihi target (103,33%) dan selesai tepat waktu.
2. Konsumen di PST BPS Konawe Selatan, yang digambarkan melalui responden SKD, didominasi oleh konsumen yang berasal dari pemerintah daerah (61,29%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk kepentingan pemerintahan (70,97%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen berasal dari PNS. Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah PNS/TNI/Polri (64,52%).
3. Konsumen di PST BPS Konawe Selatan 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 Konawe Selatan adalah perpustakaan digital (73,81%).
4. Sebagian besar konsumen di PST BPS Konawe Selatan menggunakan data BPS sebagai data utama untuk kegiatan yang dilakukan. Dengan kata lain, BPS menjadi rujukan utama bagi konsumen dalam memperoleh data. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase penggunaan data BPS sebagai rujukan utama sebesar 87,10%.
5. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Konawe Selatan yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 99,44%. Terdapat 1 dari 13 atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan yang ditunjukkan dengan gap antara harapan dan persepsi sebesar -0,09. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pelayanan di BPS Kabupaten Konawe Selatan sudah memiliki kinerja yang sangat baik.
6. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Konawe Selatan digambarkan melalui IKK terhadap Pelayanan PST BPS. Nilai IKK terhadap Pelayanan PST BPS Konawe Selatan adalah 89,44. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Konawe Selatan masuk kategori sangat baik.

7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Berdasarkan hasil SKD 2020, saran dan rekomendasi yang menjadi prioritas utama yang diberikan kepada unit pelayanan PST BPS Kabupaten Konawe Selatan adalah kemudahan untuk mengunduh konten pada website BPS Konawe Selatan. Perbaikan juga perlu dilakukan pada atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan berikutnya, meliputi:

1. Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan
2. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan
3. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui
4. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.



Daftar Pustaka

- Brandt, R.D. 2000. An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. Burke White Paper Series, Vol. 2, Issue 2, pp. 1-8.
- 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.



DATA

MENCERDASKAN BANGSA

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



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN KONAWE SELATAN**

Jl. Poros 60 Kompleks Perkantoran PEMDA Kabupaten Konse,

Telp. (0401) 3088520

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

Email : bps7405@bps.go.id

