



Analisis Hasil

Survei Kebutuhan Data BPS Kota Bogor

2021



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA BOGOR**



Analisis Hasil

Survei Kebutuhan Data BPS Kota Bogor

2021

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Bogor 2021

ISSN :
Nomor Publikasi : 32710.2110.
Katalog : 1399013.3271

Ukuran Buku : 17,6 cm x 25 cm
Jumlah Halaman : xii + 72 halaman

Naskah :
BPS Kota Bogor

Penyunting :
BPS Kota Bogor

Desain Kover :
Fungsi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik BPS Kota Bogor

Diterbitkan oleh :
© BPS Kota Bogor

Dicetak oleh :
Badan Pusat Statistik Kota Bogor

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

Tim Penyusun

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Bogor 2021

Pengarah :
Daryanto, M.M

Penanggung Jawab :
Rudi Susilo, S.ST

Editor :
Malkan Ihwani, S.Tr.Stat

Penulis :
Yenni Dwi Sartika, SE
Tri Evi Apriana, SE

Desain Infografis :
Nurfitri Aulia, S.Tr.Stat
Kamilia Wafa Pakuani, S.Tr.Stat

Kata Pengantar

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

Pada tahun 2021, SKD dilaksanakan di 515 satuan kerja BPS yang terdiri dari BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, serta 480 BPS Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia. Hasil dari pelaksanaan SKD 2021 salah satunya disajikan dalam publikasi dengan judul **“Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Bogor 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.

Bogor, Desember 2021
Kepala BPS Kota Bogor



Daryanto, M.M

Daftar Isi

Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar.....	x
Daftar Lampiran	xii
Bab 1 Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Tujuan dan Manfaat	4
1.3 Landasan Teori.....	4
1.3.1 Konsep dan Definisi	4
1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu	5
1.3.3 Kepuasan Layanan	7
1.4 Metodologi	8
1.4.1 Metode Sampling	8
1.4.2 Metode Pengumpulan Data	9
1.4.3 Metode Analisis Data.....	10
1.5 Sistematika Penulisan	18
1.6 Realisasi Pengumpulan Data	19
1.7 Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST	19
1.8 Target dan Realisasi Jumlah Responden	20
Bab 2 Segmentasi Konsumen.....	23
2.1 Gambaran Umum Konsumen	25
2.2 Konsumen Menurut Karakteristik	25
2.2.1 Kelompok Umur	26
2.2.2 Jenis Kelamin.....	26
2.2.3 Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan	27
2.2.4 Pekerjaan Utama.....	28
2.2.5 Instansi/Institusi	29
2.3 Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan	30
2.4 Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	31
2.5 Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS.....	32

2.6	Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	33
Bab 3	Analisis Kepuasan Layanan	35
3.1	Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan	37
3.2	Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data.....	39
3.3	Kepuasan Konsumen Terhadap Pemenuhan Sarana dan Prasarana.....	39
3.4	<i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS.....	40
3.5	<i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS	41
3.6	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS.....	44
Bab 4	Analisis Persepsi Anti Korupsi	45
4.1	Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS	47
4.2	Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) Terhadap 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
5.3	Kebutuhan Data Menurut Jenis Sumber Data.....	53
Bab 6	Analisis Kepuasan Kualitas Data	55
6.1	Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS.....	57
6.2	Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS.....	58
Bab 7	Penutup.....	61
7.1	Kesimpulan	63
7.2	Saran	65
Daftar Pustaka		66
Lampiran		67

Daftar Tabel

Tabel 1.1	Langkah-Langkah Penghitungan IKK.....	15
Tabel 1.2	Nilai Kinerja Unit Pelayanan.....	17
Tabel 1.3	Ketersediaan Sarana dan Prasarana di unit PST BPS Kota Bogor.....	20
Tabel 1.4	Realisasi Jumlah Responden SKD 2021 BPS Kota Bogor	21
Tabel 3.1	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap per Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Bogor	41
Tabel 3.2	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian per Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Bogor.....	42

Daftar Gambar

Gambar 1.1	Diagram <i>Cartesius Impotance and Performance Analysis</i>	12
Gambar 2.1	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama	25
Gambar 2.2	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor Menurut Kelompok Umur.....	26
Gambar 2.3	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor Menurut Jenis Kelamin.....	27
Gambar 2.4	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor Menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan.....	28
Gambar 2.5	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor Menurut Pekerjaan Utama	29
Gambar 2.6	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor Menurut Instansi/Institusi.....	30
Gambar 2.7	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	31
Gambar 2.8	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor Menurut Jenis Layanan	32
Gambar 2.9	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS.....	33
Gambar 2.10	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor yang berasal dari K/L/OPD menggunakan Data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan	34
Gambar 3.1	Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS Kota Bogor Terhadap Pelayanan	37
Gambar 3.2	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Bogor Terhadap Pelayanan PST Menurut Atribut Pelayanan.....	38
Gambar 3.3	Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS Kota Bogor Terhadap Akses Data	39

Gambar 3.4	Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS Kota Bogor Terhadap Sarana dan Prasarana	39
Gambar 3.5	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Bogor	40
Gambar 3.6	<i>Importance and Performance Analysis</i> Pelayanan di PST BPS Kota Bogor	43
Gambar 3.7	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) untuk PST BPS Kota Bogor	44
Gambar 4.1	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kota Bogor	48
Gambar 5.1	Persentase Kebutuhan Data di PST BPS Kota Bogor Menurut Level Data	52
Gambar 5.2	Persentase Kebutuhan Data di PST BPS Kota Bogor Menurut periode data	53
Gambar 5.3	Persentase Perolehan Data Menurut Jenis Sumber Data di PST BPS Kota Bogor	53
Gambar 6.1	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS Kota Bogor secara umum	57
Gambar 6.2	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Bogor Menurut Aspek Kualitas Data	58
Gambar 6.3	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) di Wilayah PST BPS Kota Bogor terhadap Kualitas Data BPS	59

Daftar Lampiran

Lampiran Kuesioner VKD21	69
--------------------------------	----

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

1 PENDAHULUAN

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 dan Waktu



Pelayanan Statistik
Terpadu (PST)
BPS Kota Bogor

7 Juni -
13 Agustus 2021



Responden

Konsumen PST BPS Kota Bogor:

- Konsumen Tatap Muka
(datang langsung ke PST BPS
Kota Bogor)
- Konsumen Tanpa Tatap Muka
(email, surat, website dan PST
Online)



Instrumen

- Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) -
Analisis Tabungan Silang -
Analisis Kesenjangan -
Analisis Deskriptif -
Analisis Kuadran -

CAWI
(Computer Assisted
Web Interviewing)



PAPI
(Paper And Pencil
Interviewing)



Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Pelayanan Publik telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Sehingga diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Dengan demikian, perlu dilakukan pemantauan pelayanan publik secara berkesinambungan, sehingga masyarakat bisa memperoleh pelayanan sesuai dengan standar pelayanan serta harapan dan kebutuhan masyarakat.

Sebagai badan pelayanan publik yang memberikan pelayanan melalui penyediaan data dan informasi statistik, BPS mempunyai 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 rangka menyebarluaskan data dan informasi statistik, BPS menyediakan unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS seluruh Indonesia termasuk di BPS Kota Bogor.

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 dilaksanakan sejak tahun 2005 di BPS Pusat. Tahun 2014 lokasi 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

Secara umum, tujuan pelaksanaan SKD 2021 adalah mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik. Tujuan tersebut sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik. Selain itu, pelaksanaan SKD 2021 juga dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan BPS. Hal ini ditujukan untuk menjawab amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Hasil SKD 2021 dapat dimanfaatkan oleh BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota untuk mengidentifikasi beberapa isu, antara lain:

- a. Mengetahui jenis data yang dibutuhkan konsumen
- b. Memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan di unit PST pada masing-masing satuan kerja BPS seluruh Indonesia
- c. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan pelayanan BPS
- d. Mengetahui pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS
- e. 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 penyebaran 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 penyebaran data BPS. Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau disebut sebagai *one gate service*. Keberadaan unit PST diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Sistem layanan PST terbagi menjadi 2 (dua) yaitu konsumen datang langsung ke PST dan konsumen tanpa tatap muka dalam memperoleh pelayanan. Pelayanan tanpa tatap muka didapatkan melalui *website* BPS, aplikasi PST (pst.bps.go.id), aplikasi AllStat BPS (berbasis android dan iOS), telepon, faksimili, e-mail, maupun surat.

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

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

Berkenaan dengan semakin berkembangnya teknologi dan informasi serta terdapat tuntutan keterbukaan informasi publik seperti tercantum dalam Undang-

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

1.3.3 Kepuasan Layanan

Instansi penyelenggara pelayanan publik dalam melakukan evaluasi mengenai kepuasan pelayanan menilai kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, unsur dalam menilai kepuasan meliputi hal-hal berikut:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

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

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses 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

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

b. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

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

kepuasan lebih kecil dari tingkat kepentingan. Pada *gap* positif, semakin besar nilai *gap*, konsumen semakin puas. Sebaliknya, semakin kecil nilai *gap* negatif, konsumen semakin tidak puas.

c. *Importance and Performance Analysis (IPA)*

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

Dalam IPA, terdapat dua penghitungan yang digunakan, yaitu:

1. Tingkat Kesesuaian

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

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:

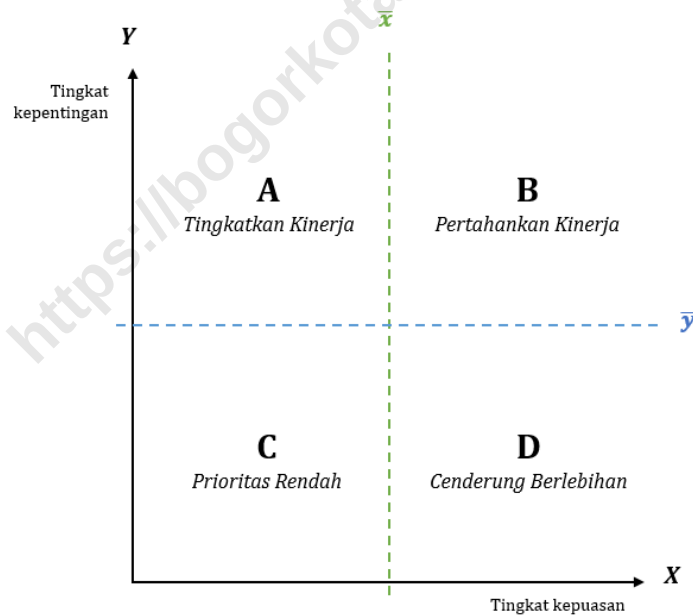
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum/tidak sesuai harapan konsumen

2. Diagram *Cartesius*

Diagram *cartesius* digunakan untuk menggambarkan hubungan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*), seperti yang terdapat pada Gambar 1.1. Pada gambar tersebut, 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 pertama (kuadran A): “Tingkatkan Kinerja” (*high importance & low performance*)

Kuadran ini 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 kedua (kuadran B): “Pertahankan Kinerja” (*high importance & high performance*)

Kuadran ini 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 ketiga (kuadran C): “Prioritas Rendah” (*low importance & low performance*)

Kuadran ini 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 keempat (kuadran D): “Cenderung Berlebihan” (*low importance & high performance*)

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

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2021 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan di atas 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 (IKK)

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

IKK atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS dan data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS. Aspek IKK yang dihitung dalam SKD 2021 adalah 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: $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{11} \bar{y}_i}$ dengan: w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i,	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 $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^3 \bar{y}_i} = \frac{10}{30}$ dengan $\sum_{i=1}^3 w_i = 1$

	$\sum_{i=1}^{11} w_i = 1$ $\bar{y}_i = \text{rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i}$ $i = 1, 2, \dots, 11$	
2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan. Rumus IKK': $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{11} w_i}$ $= \sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i$ dengan: $\bar{x}_i = \text{rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i}$	IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data. Rumus IKK': $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^3 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^3 w_i} = \sum_{i=1}^3 \frac{10}{30} \bar{x}_i$ dengan: $\bar{x}_i = \text{rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i}$
3. Menghitung IKK	Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut: $IKK = \frac{IKK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$ Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2.	

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: Permen PANRB 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:

1. Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

$$w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{12} \bar{y}_i} \times 100\%$$

dengan:

$$w_i = \text{penimbang atribut pelayanan ke-}i, \quad \sum_{i=1}^{12} w_i = 1$$

$\bar{y}_i$ = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke- i
 $i = 1, 2, 3, 4$

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

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

Rumus IPAK':

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

dengan:

$\bar{x}_i$ = rata-rata tingkat kepuasan pada atribut pelayanan 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, menyajikan latar belakang , tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 2021.

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

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

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

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

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

Bab 7 Penutup, menyajikan kesimpulan hasil SKD 2021 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2022 dan rekomendasi perbaikan layanan di PST BPS Kota Bogor.

1.6 Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2021 BPS Kota Bogor telah dilakukan mulai Bulan Juni 2021 sampai dengan Bulan Agustus 2021.

1.7 Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST

Unit PST di BPS Kota Bogor telah berupaya mengikuti pedoman layanan yang dikembangkan oleh Direktorat Diseminasi Statistik BPS Pusat dan mengikuti pembinaan dari BPS Provinsi Jawa Barat. Diantaranya 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 BPS Kota Bogor.

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST pada SKD 2021, 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 Ketersediaan Sarana dan Prasarana di unit PST BPS Kota Bogor

Tahun	Ruang PST	Sarana dan Prasarana						
		Informasi Pelayanan	Maklumat Pelayanan	Wifi	Petugas Pelayanan	Ruang baca	Komputer	Sarana Pengaduan
2020	1	1	1	1	1	1	1	1
2021	1	1	1	1	1	1	1	1
Jumlah	1	1	1	1	1	1	1	1

Tabel 1.3 menjelaskan ketersediaan sarana dan prasarana di unit PST BPS Kota Bogor Tahun 2020-2021. Pemenuhan sarana dan prasarana tersebut tersedia dengan kualitas baik. Namun demikian perihal sarana dan prasarana komputer yang tersedia untuk aplikasi PST masih kurang memenuhi standar dan belum berfungsi maksimal. Petugas pelayanan yang tersedia belum terjadwal dan menyesuaikan dengan aktifitas petugas yang merangkap sebagai pelaksana kegiatan sensus, survei dan pengolahan di BPS Kota Bogor.

Pada unit PST BPS Kota Bogor, pemenuhan sarana dan prasarana di ruang baca diantaranya terdapat 2 (dua) rak buku, 1 (satu) lemari buku, 1 (satu) set meja-kursi baca, terdapat informasi jam pelayanan, informasi maklumat pelayanan, *wifi-internet*, tersedia petugas pelayanan, dan meja pelayanan untuk konsultasi statistik. Terdapat 1 (satu) unit komputer yang berfungsi baik di meja ruang konsultasi statistik, dan kotak sarana pengaduan di dekat rak buku dan ruang baca.

1.8 Target dan Realisasi Jumlah Responden

Dalam SKD 2021, BPS Kota Bogor memiliki target jumlah responden sebanyak 30 responden yang harus dipenuhi, dan capaian realisasi sebanyak 33 responden, atau 110 persen dari target yang telah ditetapkan.

Pelaksanaan kegiatan SKD 2021 secara umum berjalan dengan baik. Pelaksanaan dan realisasi 33 responden SKD 2021 Kota Bogor mengisi kuesioner

melalui link SKD 2021. Adapun rincian realisasi responden dapat dilihat pada Tabel 1.4.

Tabel 1.4 Realisasi Jumlah Responden SKD 2021 BPS Kota Bogor

Wilayah PST BPS	Responden
1	2
Kota Bogor	
- Target Responden	30
- Realisasi Responden	33
- Persentase Responden	110
- Laki-laki (persen)	42.42
- Perempuan (persen)	57.58



2 SEGMENTASI KONSUMEN

KONSUMEN PST BPS KOTA BOGOR DIDOMINASI OLEH ...



Perempuan
57,58%



**Lulusan
SLTA/Sederajat**
42,42%



PNS/TNI/POLRI
45,45%

SEBAGIAN BESAR KONSUMEN :



**Datang Langsung
ke PST BPS Kota Bogor**
45,65%

MENGGUNAKAN :



• **Fasilitas website untuk
memperoleh data**
41,30%



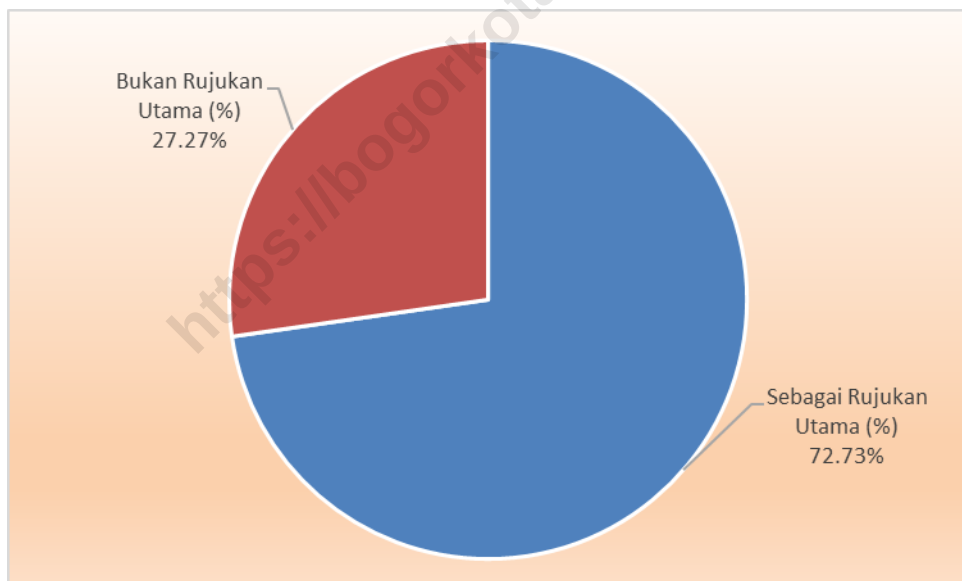
• **Data BPS sebagai
rujukan utama**
72,73%

Segmentasi Konsumen

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 hal, antara lain sebagai data penunjang penelitian, perencanaan, serta pembuatan keputusan. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi BPS dalam menyajikan data yang lengkap, akurat, dan mutakhir.

Kecenderungan konsumen di PST BPS Kota Bogor dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Bogor menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 72,73%. Dan bukan rujukan utama sebesar 27,27%.



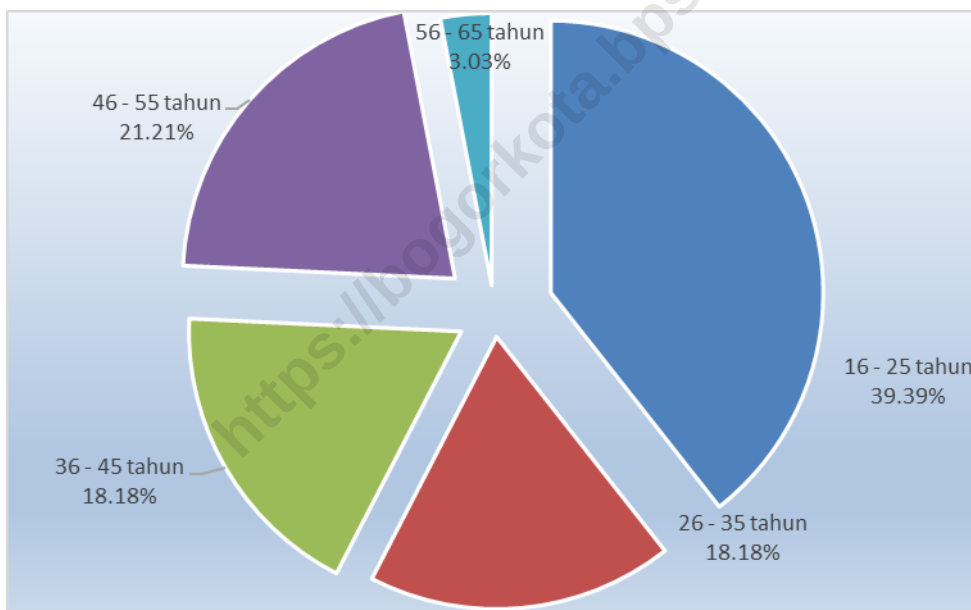
Gambar 2.1 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

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.

2.2.1 Kelompok Umur

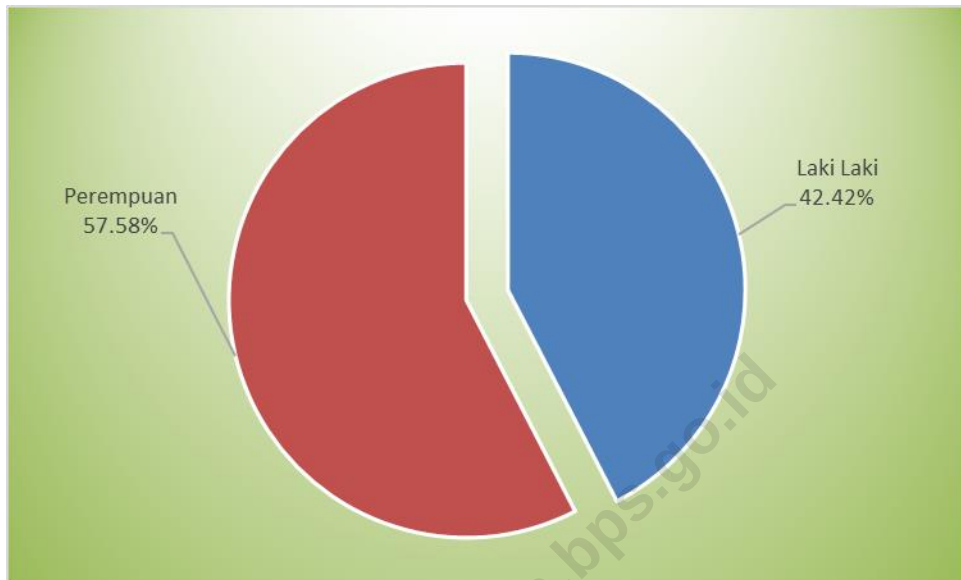
Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Kota Bogor didominasi oleh konsumen berumur 16-65 tahun yang terbagi menjadi lima kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 16-25 tahun (39,39%), disusul konsumen berumur 46-55 tahun (21,21%), konsumen berumur 26-35 tahun dan konsumen berumur 36-45 tahun sama banyaknya (18,18%), terakhir konsumen berumur 56-65 tahun (3,03%). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang-orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan suatu produk atau jasa.



Gambar 2.2 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor Menurut Kelompok Umur

2.2.2 Jenis Kelamin

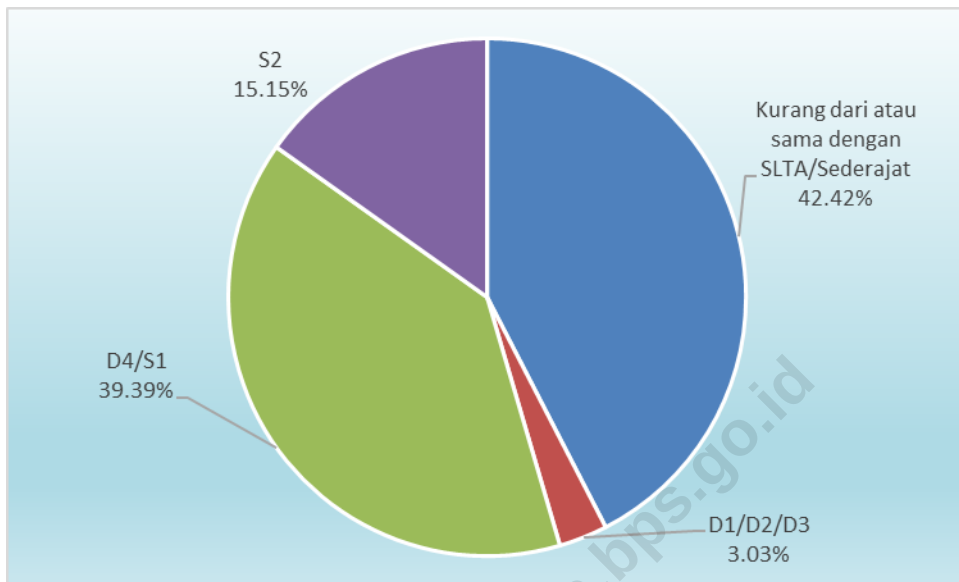
Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kota Bogor menurut jenis kelamin. Persentase Konsumen perempuan lebih dominan yaitu sebesar 57,58%.



Gambar 2.3 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor Menurut Jenis Kelamin

2.2.3 Pendidikan Terakhir 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 di PST Kota Bogor menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi empat, yaitu SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, dan S2/S3. Berdasarkan Gambar 2.4, Konsumen terbanyak adalah tingkat pendidikan kurang dari atau sama dengan SLTA/ Sederajat (42,42%), selanjutnya konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 yaitu (39,39%) dan konsumen dengan tingkat pendidikan S2 sebanyak 15,15%. Sedangkan konsumen yang paling sedikit dengan persentase 3,03% adalah berpendidikan D1/D2/D3

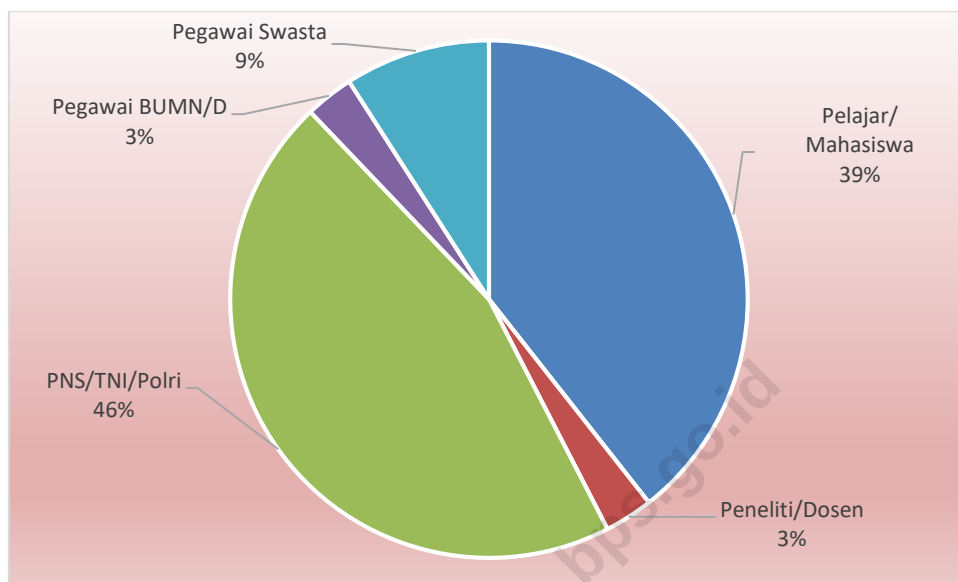


Gambar 2.4 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor Menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

2.2.4 Pekerjaan Utama

Pada SKD 2021, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2021 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut. Dari hasil SKD 2021 BPS Kota Bogor untuk wiraswasta dan Lainnya hasilnya 0%.

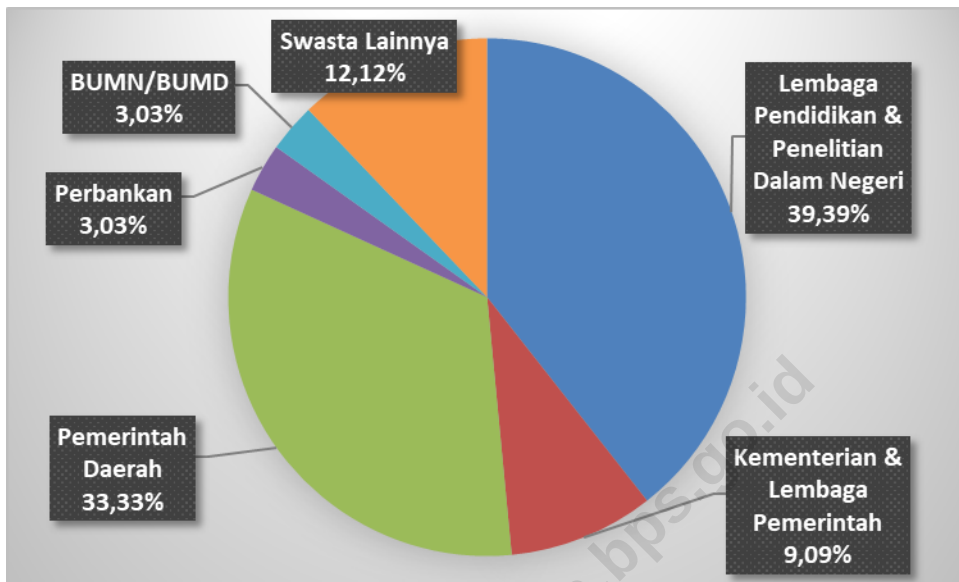
Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Bogor adalah PNS/TNI/Polri memiliki persentase sebesar 45,45%. Konsumen pelajar/mahasiswa sebesar 39,39%. Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pegawai swasta memiliki persentase sebesar 9,09%. Konsumen dengan pekerjaan pegawai BUMN/D dan Peneliti/Dosen sama-sama sebanyak 3,03%.



Gambar 2.5 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor Menurut Pekerjaan Utama

2.2.5 Instansi/Institusi

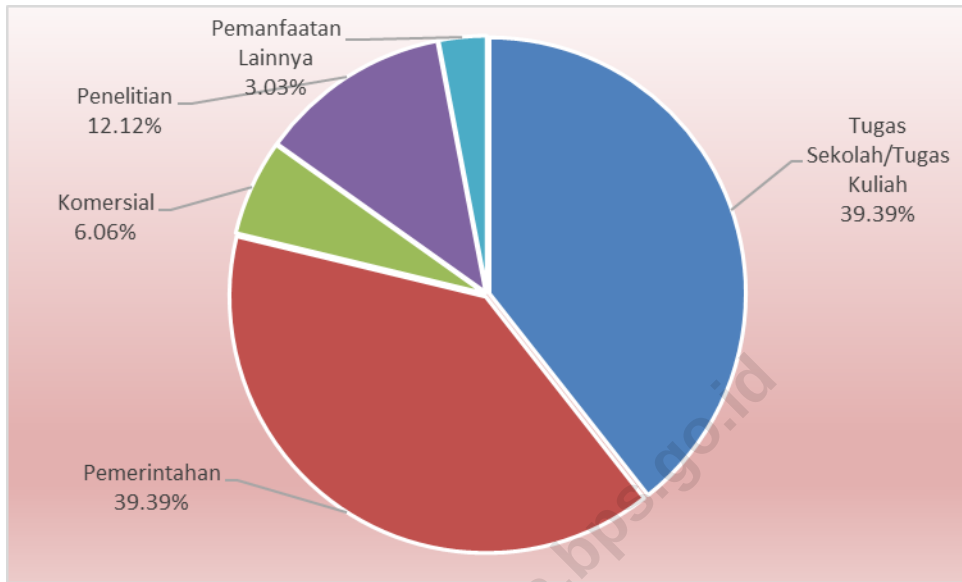
Konsumen pada SKD 2021 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Bogor berasal dari Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri 39,39%. Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan tingkat pendidikan SLTA/ sederajat dan pekerjaan utama konsumen, yaitu pelajar/mahasiswa. Konsumen yang bekerja di Pemerintah Daerah berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 33,33%. Konsumen yang bekerja di Swasta Lainnya sebesar 12,12%, Kementerian dan Lembaga Pemerintah sebesar 9,09%. Sementara itu, konsumen yang bekerja di BUMN/BUMD dan Perbankan memiliki persentase yang sama sebesar 3,03%.



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

2.3 Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Pemanfaatan hasil kunjungan ke PST BPS Kota Bogor terdiri atas lima jenis, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Pemanfaatan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, hasil SKD 2021 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kota Bogor cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kota Bogor paling banyak dimanfaatkan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah dan Pemerintahan sama-sama sebesar 39,39%. Pemanfaatan untuk Penelitian sebesar 12,12% dan Komersial sebesar 6,06%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kota Bogor sangat dibutuhkan dalam bidang penelitian dan komersial. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan yang paling sedikit adalah untuk Pemanfaatan Lainnya, yaitu sebesar 3,03%.

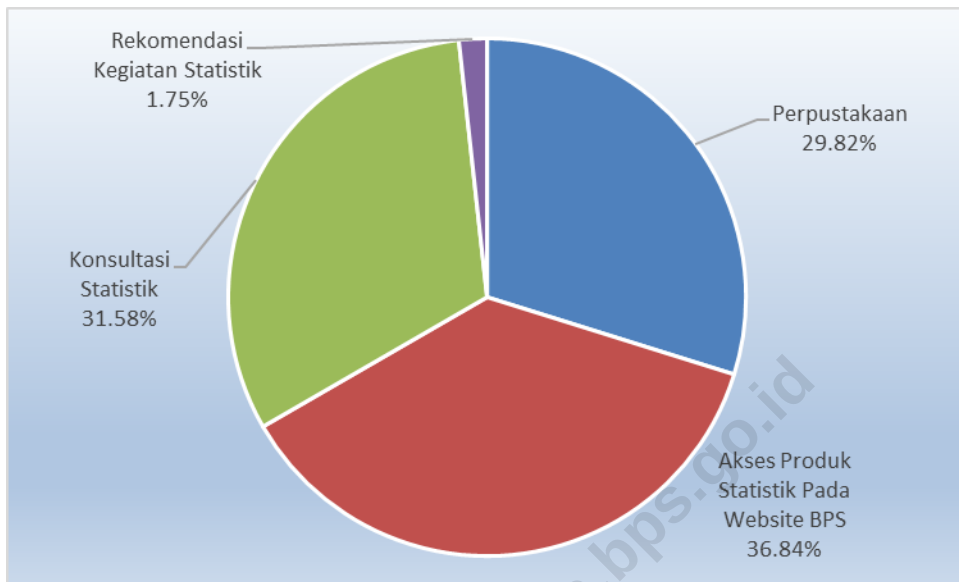


Gambar 2.7 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

2.4 Konsumen Menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi Perpustakaan Tercetak, Perpustakaan Digital, Penjualan Buku, Data Mikro/Peta *Digital/Softcopy* Publikasi, Konsultasi Data Statistik, serta Konsultasi dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kota Bogor 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 sebesar 36,84%. Pada posisi kedua, Layanan Konsultasi Statistik dengan persentase sebesar 31,58%. Berikutnya Layanan Perpustakaan sebesar 29,82%. Sementara itu, Rekomendasi Kegiatan Statistik adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu sebesar 1,75%.

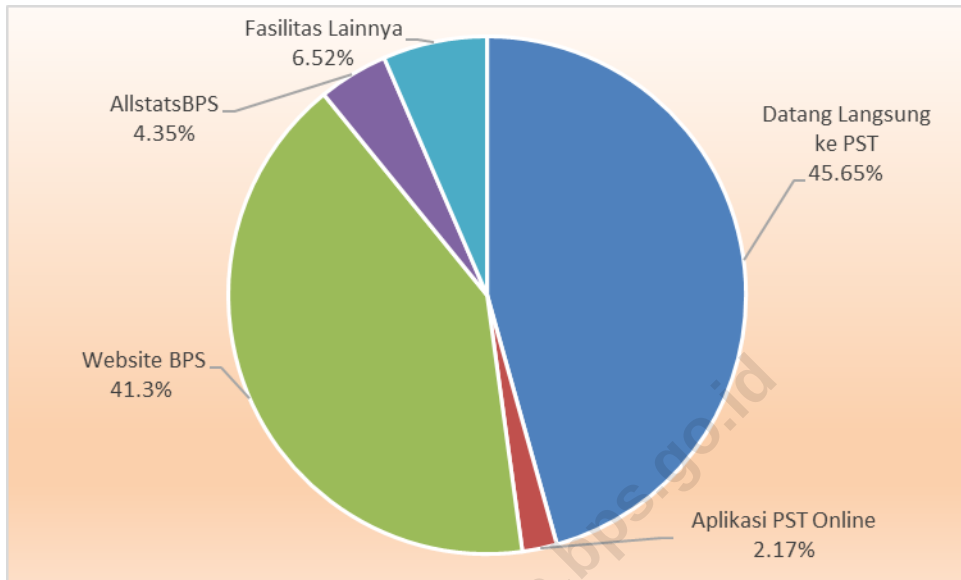


Gambar 2.8 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor Menurut Jenis Layanan

2.5 Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

Kepada konsumen yang menjadi responden dalam SKD 2021, juga ditanyakan mengenai fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS. Fasilitas tersebut meliputi *Website*, *AllStats* BPS (aplikasi Android dan iOS), Aplikasi PST *Online*, datang langsung ke PST/Perpustakaan BPS, dan fasilitas lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Bogor untuk mendapatkan data dengan cara datang langsung ke PST sebesar 45,65%. Kemudian melalui *website* BPS sebesar 41,30%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada *website* BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kota Bogor. Konsumen yang menggunakan fasilitas lainnya sebesar 6,52%, *Allstats* BPS sebesar 4,35% dan fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kota Bogor adalah melalui Aplikasi PST *Online* dengan persentase sebesar 2,17%.

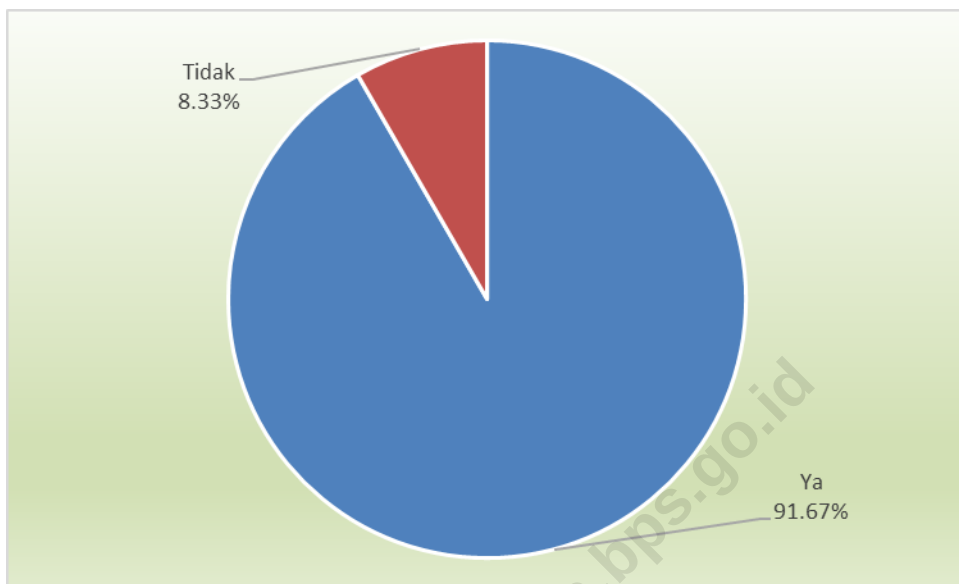


Gambar 2.9 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

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

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 Kementerian/Lembaga/OPD mendominasi yaitu sebesar 42,42%.

Berdasarkan hasil SKD 2021, terlihat pada Gambar 2.10. terdapat 91,67% 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 akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.



Gambar 2.10 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bogor yang berasal dari K/L/OPD menggunakan Data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan

03

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN



Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Bogor

96,97%

Konsumen puas dengan akses data

92,42%

Konsumen puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana

93,39%

Konsumen puas dengan pelayanan

Gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kota Bogor

IKK

Indeks Kepuasan Konsumen

86,99

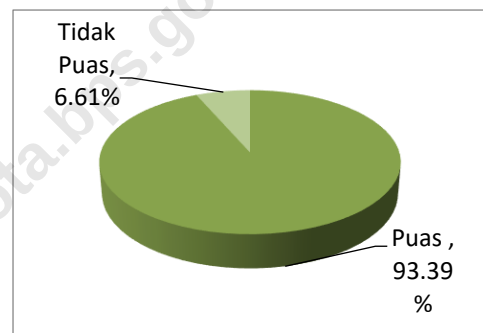


Analisis Kepuasan Layanan

Pada bab ini, dilakukan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS di PST BPS Kota Bogor secara umum dan menurut atribut pelayanan. Analisis kepuasan konsumen meliputi analisis persentase konsumen yang merasa puas, *gap analysis*, *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan analisis Indeks Kepuasan Konsumen (IKK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen (orang).

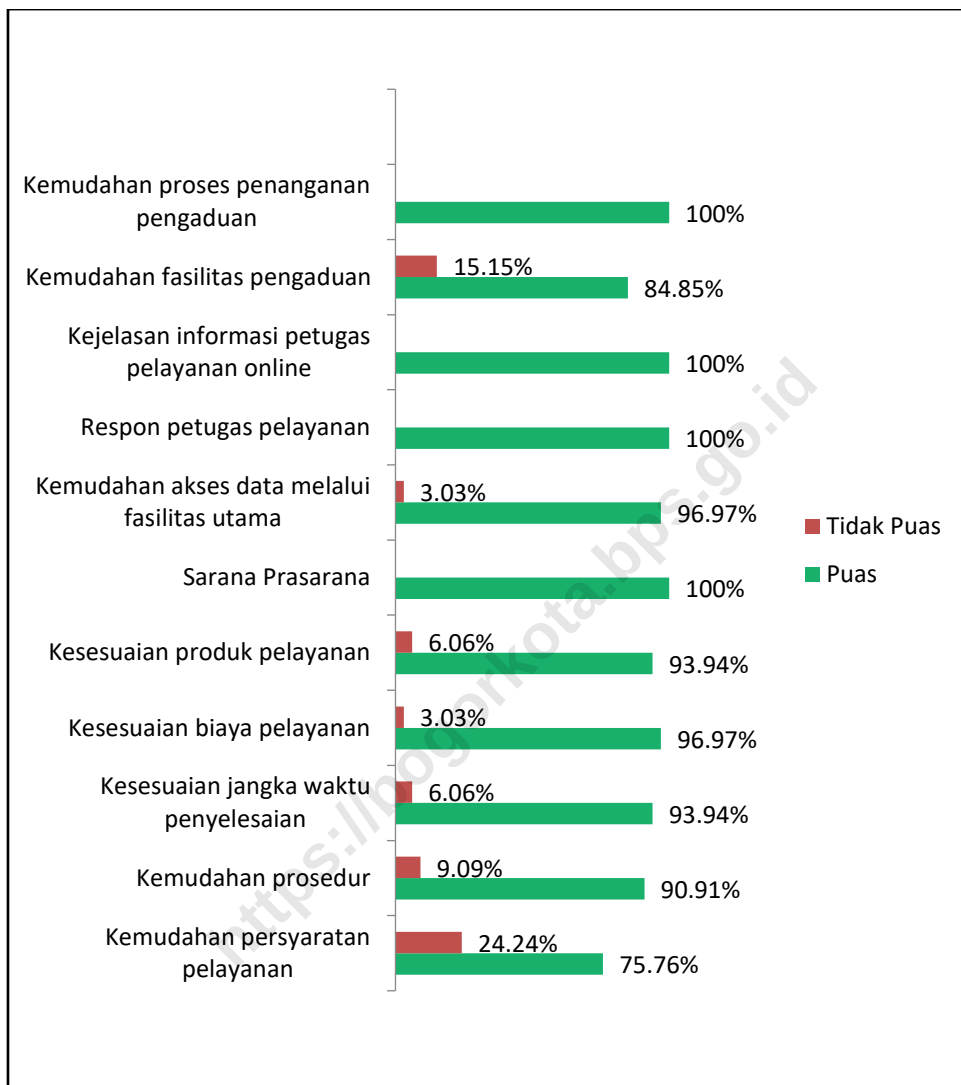
3.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kota Bogor sebesar 93,39%. Setiap tahunnya pelayanan di PST BPS Kota Bogor semakin baik.



Gambar 3.1 Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS Kota Bogor Terhadap Pelayanan

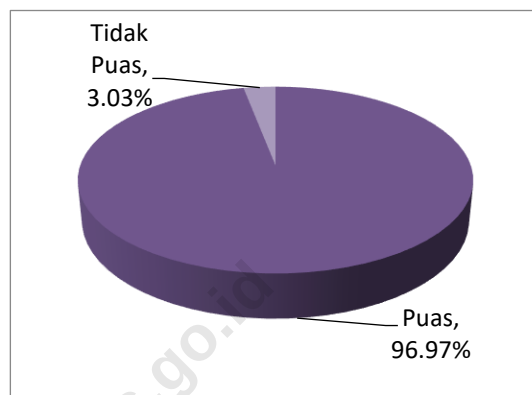
Kepuasan konsumen dapat dilihat berdasarkan atribut pelayanan. Berdasarkan Gambar 3.2, atribut pelayanan dengan persentase kepuasan tertinggi terdapat pada kemudahan proses penanganan pengaduan, kejelasan informasi petugas pelayanan online, respon petugas pelayanan, serta sarana prasarana (100%). Persentase kepuasan terendah terdapat pada atribut Kemudahan persyaratan pelayanan (75,76%)



Gambar 3.2 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Bogor Terhadap Pelayanan PST Menurut Atribut Pelayanan

3.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

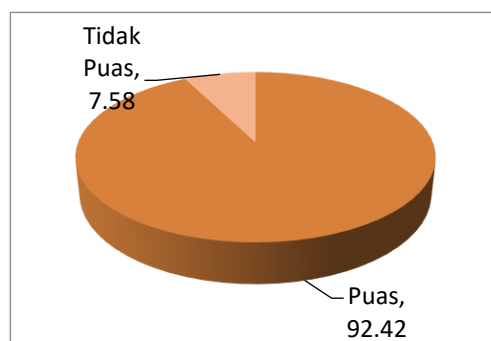
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut kemudahan memperoleh publikasi dari PST/perpustakaan BPS, kemudahan memperoleh data dari website BPS, serta kemudahan akses metadata. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kota Bogor yang puas terhadap akses data sebesar 96,97%, sedangkan 3,03% konsumen di PST BPS Kota Bogor merasa tidak puas dengan akses data.



Gambar 3.3 Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS Kota Bogor Terhadap Akses Data

3.3 Kepuasan Konsumen Terhadap Pemenuhan Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta kejelasan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.4 persentase konsumen di PST BPS Kota Bogor yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 92,42%, sedangkan 7,58% konsumen di PST BPS Kota Bogor merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.

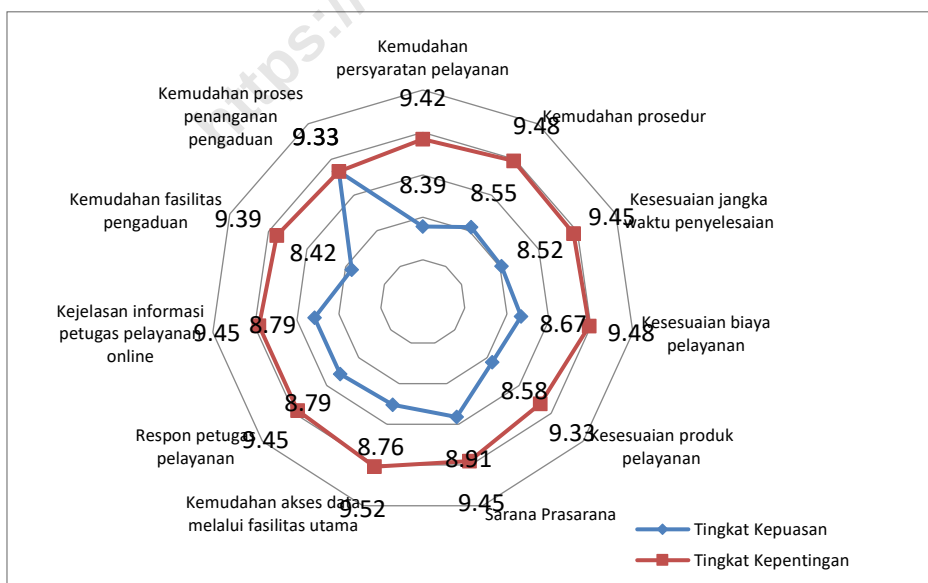


Gambar 3.4 Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS Kota Bogor Terhadap Sarana dan Prasarana

3.4 Gap Analysis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS

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

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



Gambar 3.5 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Bogor

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut kemudahan akses metadata memiliki nilai *gap* paling jauh yaitu -1,03. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kota Bogor. Sementara itu, atribut dengan *gap* paling dekat ialah sikap petugas saat memberikan pelayanan (-0,54).

Atribut pelayanan di PST BPS Kota Bogor memiliki *gap* -0,54 sampai -1,03. jika *gap* negatif bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

Tabel 3.1 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap per Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Bogor

No.	Atribut Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	Gap
1.	Kemudahan persyaratan pelayanan	8,39	9,42	-1,03
2.	Kemudahan prosedur	8,55	9,48	-0,93
3.	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian	8,52	9,45	-0,93
4.	Kesesuaian biaya pelayanan	8,67	9,48	-0,81
5.	Kesesuaian produk layanan	8,58	9,33	-0,75
6.	Sarana prasarana	8,91	9,45	-0,54
7.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama	8,76	9,52	-0,76
8.	Respon petugas pelayanan	8,79	9,45	-0,66
9.	Kejelasan informasi petugas pelayanan online	8,79	9,45	-0,66
10.	Kemudahan fasilitas pengaduan	8,42	9,39	-0,97
11.	Kemudahan proses penanganan pengaduan	9,33	9,33	0

3.5 Importance and Performance Analysis (IPA) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS

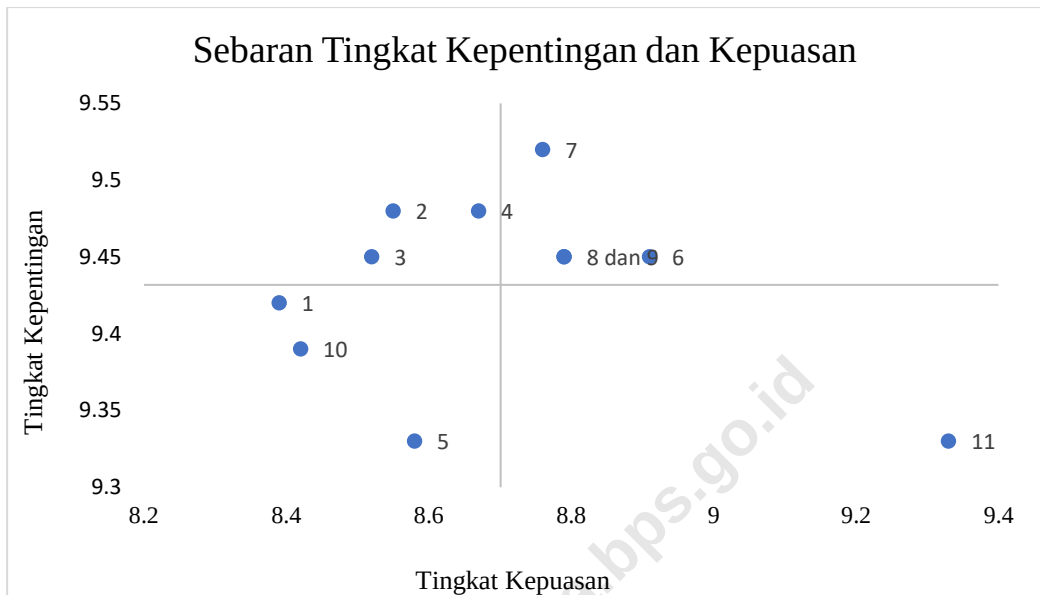
Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kota Bogor. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat

kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.

Tabel 3.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian per Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Bogor

No.	Atribut Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Kemudahan persyaratan pelayanan	8,39	9,42	89,07
2.	Kemudahan prosedur	8,55	9,48	90,10
3.	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian	8,52	9,45	90,07
4.	Kesesuaian biaya pelayanan	8,67	9,48	91,37
5.	Kesesuaian produk layanan	8,58	9,33	91,88
6.	Sarana Prasarana	8,91	9,45	94,23
7.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama	8,76	9,52	92,04
8.	Respon petugas pelayanan	8,79	9,45	92,95
9.	Kejelasan informasi petugas pelayanan online	8,79	9,45	92,95
10.	Kemudahan fasilitas pengaduan	8,42	9,39	89,68
11.	Kemudahan proses penanganan pengaduan	9,33	9,33	100

Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian masing-masing atribut bernilai <100% sampai dengan 100%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kota Bogor sudah memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi adalah kemudahan proses penanganan pengaduan (100%), sedangkan atribut kemudahan persyaratan pelayanan memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (89,07%).



Gambar 3.6 *Importance and Performance Analysis* Pelayanan di PST BPS Kota Bogor

Keterangan

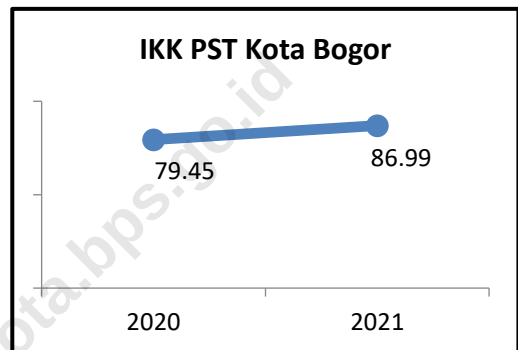
- | | |
|---|---|
| 1. Kemudahan Persyaratan pelayanan | 7. Kemudahan akses data melalui fasilitas utama |
| 2. Kemudahan prosedur | 8. Respon petugas pelayanan |
| 3. Kesesuaian jangka waktu penyelesaian | 9. Kejelasan informasi petugas pelayanan online |
| 4. Kesesuaian biaya pelayanan | 10. Kemudahan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

Berdasarkan sebaran tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen PST BPS Kota Bogor atribut kinerja yang harus dipertahankan adalah sarana prasarana, kemudahan akses data melalui fasilitas utama, respon petugas pelayanan, kejelasan informasi petugas pelayanan online, serta kemudahan proses penanganan pengaduan. Dan rekomendasi yang diberikan untuk perbaikan pelayanan prioritas utamanya adalah kemudahan prosedur, kesesuaian jangka waktu penyelesaian berikutnya kesesuaian biaya pelayanan. Masih ada lagi untuk aspek pelayanan lain yang harus ditingkatkan seperti kemudahan persyaratan pelayanan, kesesuaian produk pelayanan, juga kemudahan fasilitas pengaduan.

3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kota Bogor tahun 2020 sebesar 79,45 yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Bogor masuk kategori Baik. Berdasarkan Gambar 3.7. IKK BPS di PST BPS Kota Bogor mengalami kenaikan sebesar 7,5 dari 79,45 pada tahun 2020 menjadi 86,99 pada tahun 2021. Hal tersebut menunjukkan bahwa

konsumen di PST BPS Kota Bogor semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kota Bogor.



Gambar 3.7 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) untuk PST BPS Kota Bogor

04

ANALISIS PERSEPSI ANTI KORUPSI



**INDEKS PERSEPSI
ANTI KORUPSI (IPAK)**



91,29

Perilaku anti korupsi
sangat diterapkan dalam
pelayanan di PST BPS
Kota Bogor.



**IPAK 2021
meningkat sebesar
3,64
dibanding tahun 2020**



Analisis Persepsi Anti Korupsi

Pada bab ini, dijelaskan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Kota Bogor. Analisis persepsi anti korupsi meliputi penerapan perilaku anti korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

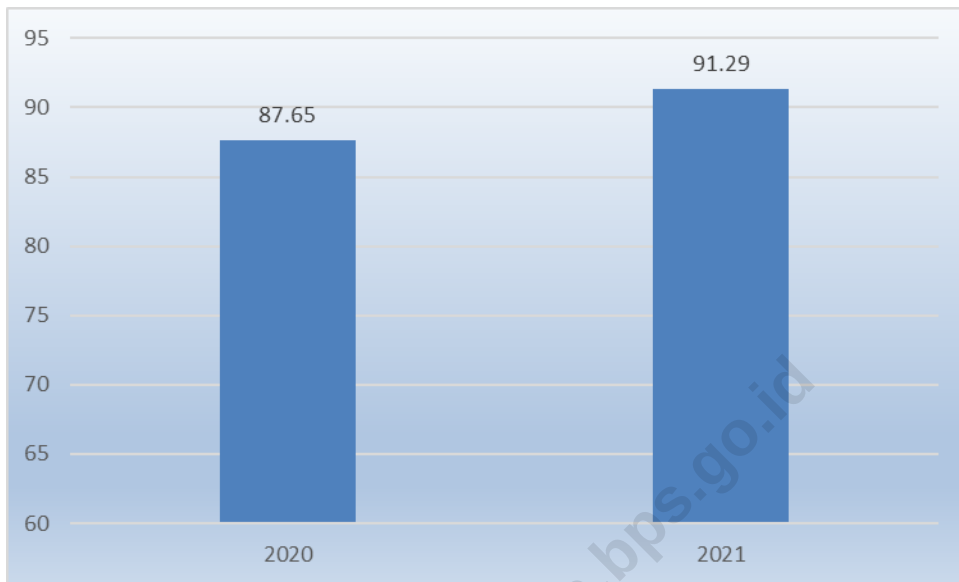
4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

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

4.2 Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang juga digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS. Berbeda dengan indikator persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi, indikator IPAK menggunakan tingkat kepentingan konsumen sebagai penimbang antar atribut yang menjadi *proxy* dari perilaku anti korupsi.

Nilai IPAK PST BPS Kota Bogor berdasarkan hasil SKD2021 sebesar 91,29 yang berarti bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kota Bogor. Angka ini juga mengalami peningkatan dibandingkan dengan IPAK Tahun 2020 yang sebesar 87,65.

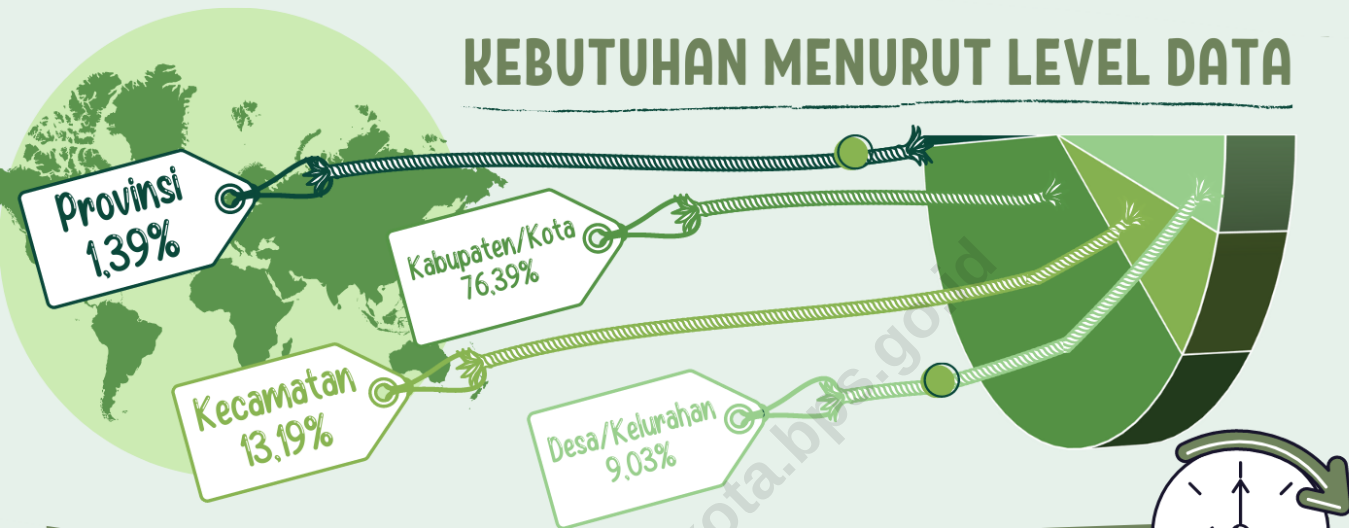


Gambar 4.1 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kota Bogor

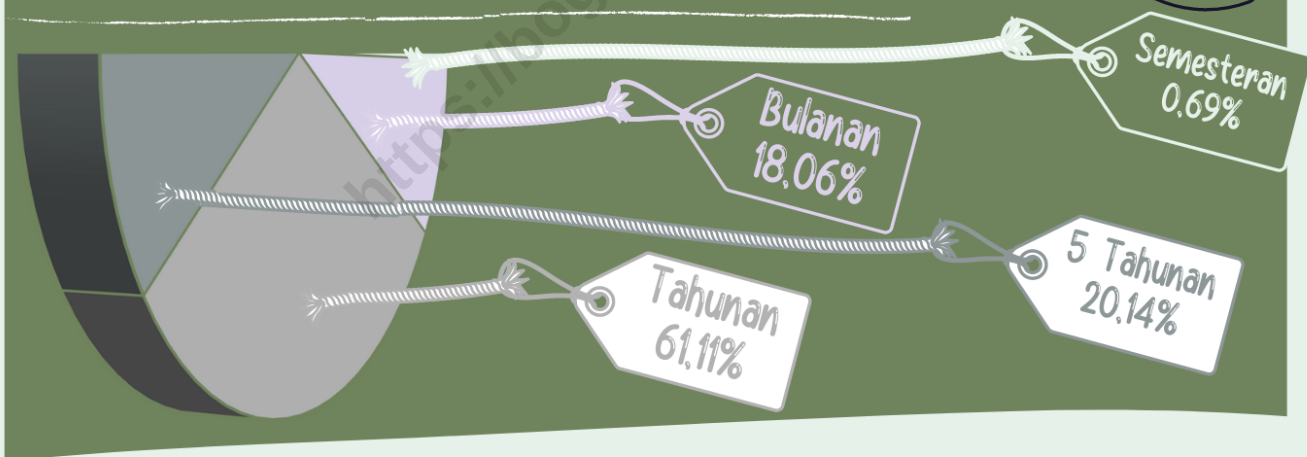
5

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

KEBUTUHAN MENURUT LEVEL DATA



KEBUTUHAN MENURUT PERIODE DATA



KEBUTUHAN MENURUT SUMBER DATA



Analisis Kebutuhan Data

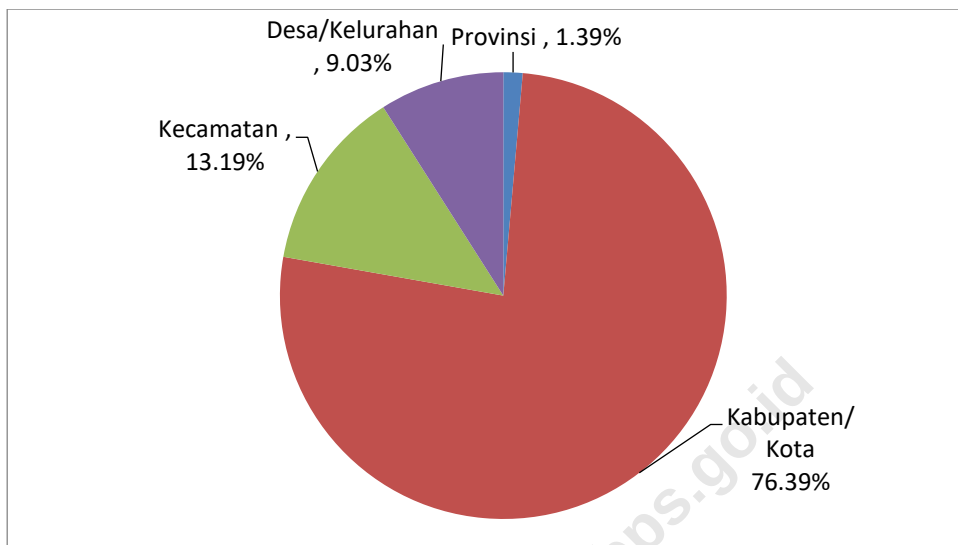
SKD 2021, selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan PST BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data serta mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS. Pada bab ini akan menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari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

Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kota Bogor dan wilayah penyedia data BPS Kota Bogor. Wilayah PST BPS Kota Bogor digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kota Bogor. Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Kota Bogor digunakan untuk menganalisis perolehan konsumen terhadap data yang dihasilkan oleh BPS Kota Bogor. 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. Dalam 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

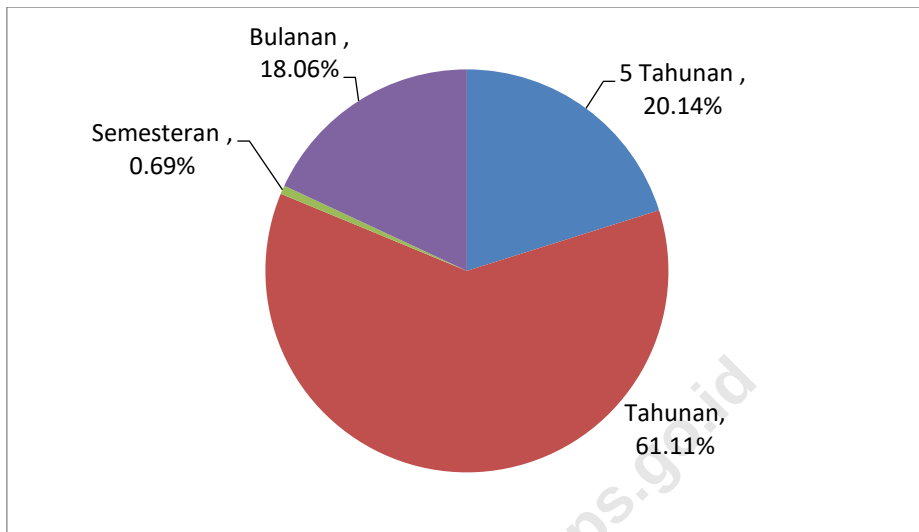
Dari hasil SKD 2021, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kota Bogor. Kebutuhan data pada level provinsi (1,39%), kebutuhan data pada level kabupaten/kota (76,39%), kebutuhan data level kecamatan (13,39%), kebutuhan data level kelurahan (9,03%). Jadi kebutuhan data yang paling sedikit adalah data level provinsi. Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



Gambar 5.1 Persentase Kebutuhan Data di PST BPS Kota Bogor Menurut Level Data

5.2 Kebutuhan Data Menurut Periode Data

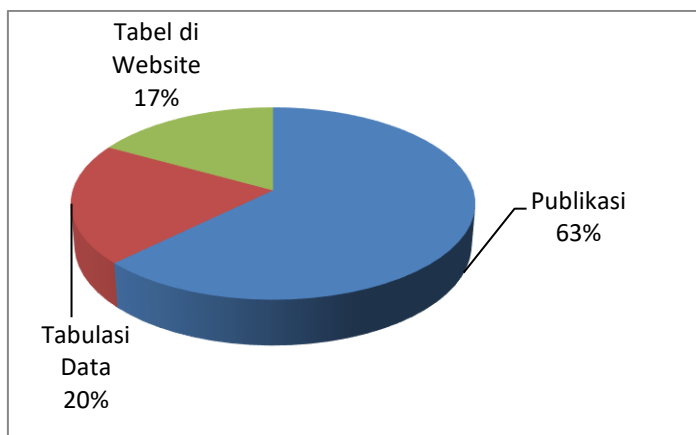
Periode data dalam SKD 2021 terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dibutuhkan dengan persentase mencapai 61,11%. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu lima tahunan yang memiliki persentase 20,14%. Untuk periode bulanan persentase sebesar 18,06%. Sementara itu, data dengan kebutuhan yang terendah menurut periode adalah data periode semesteran, yaitu 0,69%.



Gambar 5.2 Persentase Kebutuhan Data di PST BPS Kota Bogor Menurut periode data

5.3 Kebutuhan Data Menurut Jenis Sumber Data

Hasil penyelenggaraan kegiatan statistik yang dilakukan oleh BPS didiseminasikan dalam berbagai sumber data. Gambar 5.3. menyajikan persentase perolehan data dari penyedia data BPS Kota Bogor menurut jenis sumber data. Berdasarkan gambar tersebut, sebagian besar data diperoleh konsumen dari publikasi 63%, diperoleh dari tabulasi data 20% dan diperoleh dari tabel di website 17%.



Gambar 5.3 Persentase Perolehan Data Menurut Jenis Sumber Data di PST BPS Kota Bogor

06

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA



98,31%



Konsumen PUAS
terhadap kualitas
data BPS Kota Bogor



98,31%

96,61%

100%

1

2

3

KEPUASAN KONSUMEN MENURUT ASPEK KUALITAS DATA

1 Kelengkapan Data

2 Akurasi Data

3 Kemutakhiran Data

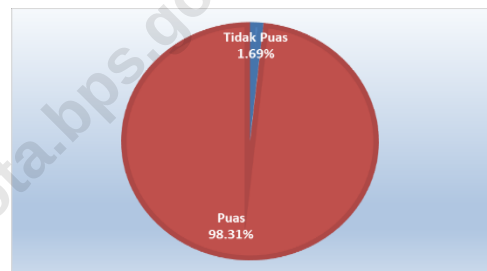


Analisis Kepuasan Kualitas Data

Bab ini membahas tentang kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Bogor. 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.

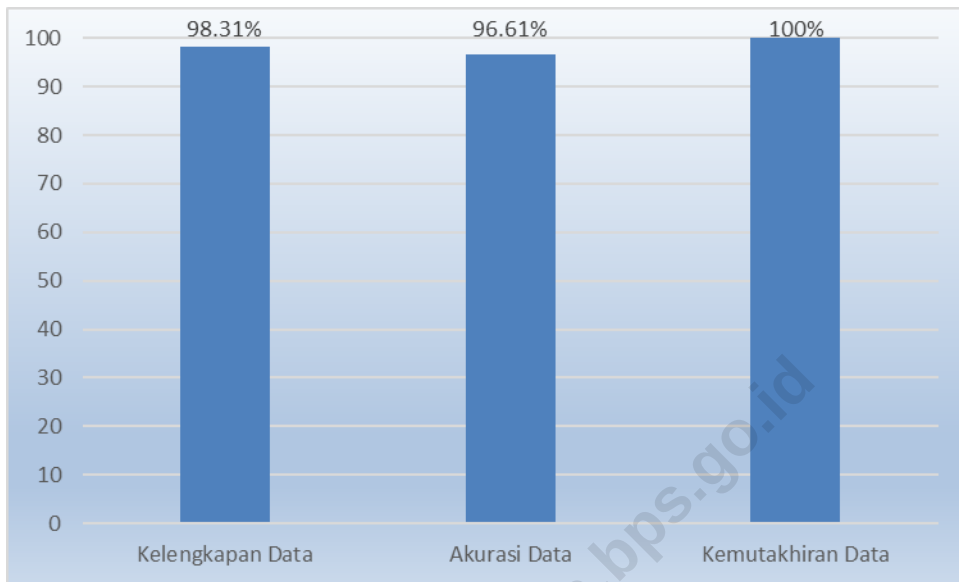
6.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Bogor disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kota Bogor dengan persentase mencapai 98,31%.



Gambar 6.1 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS Kota Bogor secara umum

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Bogor bukan hanya dapat disajikan secara umum, tetapi juga dapat digambarkan melalui 3 (tiga) aspek kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemitakhiran data. Tingkat kepuasan konsumen PST BPS Kota Bogor untuk masing-masing aspek dapat dilihat pada Gambar 6.2. berikut ini:



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

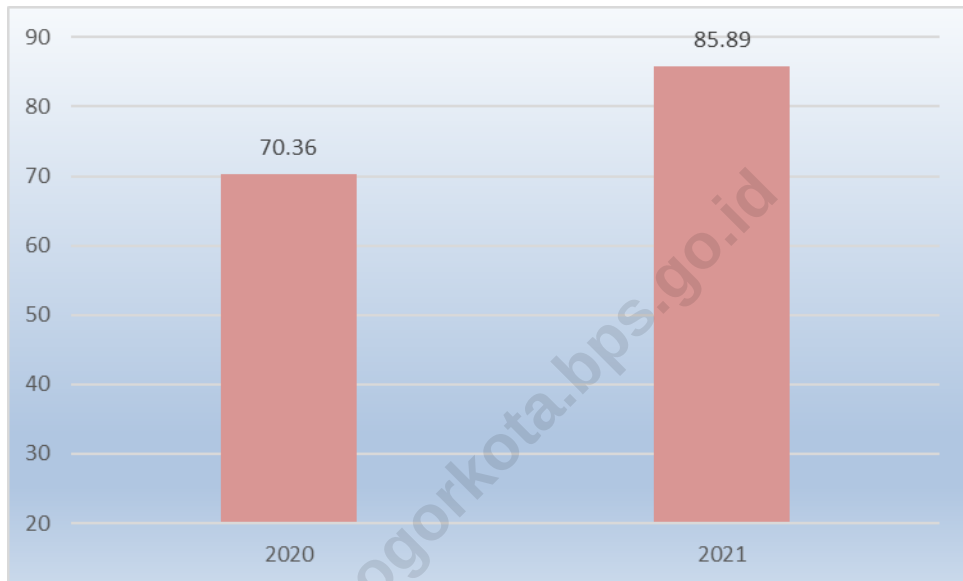
Berdasarkan Gambar 6.2, lebih dari 95% konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data. Kemutakhiran menjadi aspek kualitas data dengan persentase kepuasan paling tinggi (100%). Sedangkan akurasi data menjadi aspek kualitas data dengan persentase kepuasan terendah (96,61%).

6.2 Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Indeks kepuasan konsumen (IKK) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS Kota Bogor. Nilai IKK terhadap kualitas data untuk BPS Kota Bogor tahun 2021 sebesar 85,89 yang berarti bahwa kualitas data dari penyedia BPS Kota Bogor masuk dalam kategori baik.

Hal tersebut juga menunjukkan bahwa konsumen puas dengan kualitas data yang dihasilkan oleh BPS Kota Bogor. Berdasarkan Gambar 6.3. IKK terhadap kualitas data di PST BPS Kota Bogor tahun 2021 mengalami kenaikan dari yang sebelumnya sebesar 70,36 pada tahun 2020 menjadi 85,89 pada tahun 2021.

Dengan hasil tersebut diharapkan BPS Kota Bogor akan terus meningkatkan kualitas data-data yang dihasilkan.

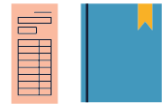


Gambar 6.3 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) di Wilayah PST BPS Kota Bogor terhadap Kualitas Data BPS



PST

Pelayanan Statistik Terpadu



<https://bogorkota.bogor.go.id/>

7.1 Kesimpulan

Sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan pelayanan PST BPS Kota Bogor, maka dilaksanakan Survei Kebutuhan Data (SKD) yang tujuannya untuk mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen data. 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. Pencacahan responden SKD 2021 dilakukan secara manual dan elektronik dengan menggunakan kuesioner VKD21.

Hasil SKD 2021 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, kepuasan konsumen terhadap kualitas data, serta kepuasan konsumen terhadap pelayanan. Data disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini antara lain Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK), dan persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan kualitas data BPS.

Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2021 di PST BPS Kota Bogor. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2021 di PST BPS Kota Bogor secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Kota Bogor yang melebihi target, yaitu 110% dan selesai tepat waktu.
2. Konsumen di PST BPS Kota Bogor didominasi oleh konsumen yang berasal dari lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri (39,39%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk Pemerintahan dan tugas sekolah/tugas kuliah (39,39%). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Bogor adalah pegawai pemerintahan dan akademisi. Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah PNS/TNI/Polri sebesar 45,45% dan pelajar/mahasiswa sebesar 39,39%.
3. Konsumen di PST BPS Kota Bogor cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk digital atau *softcopy*.

Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Kota Bogor adalah layanan Akses produk statistik pada *website* BPS (36,84%) dan konsultasi statistik (31,58%). Akan tetapi konsumen di PST BPS Kota Bogor lebih suka datang langsung. Ini terlihat persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah datang langsung (45,65%) dan *website* BPS (41,30%).

4. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Bogor 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 72,73%.
5. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kota Bogor yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 93,39%.
6. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kota Bogor digambarkan melalui IKK terhadap pelayanan PST BPS. Nilai IKK terhadap pelayanan BPS Kota Bogor adalah 86,99 yang artinya kualitas pelayanan di PST BPS Kota Bogor masuk kategori baik.
7. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Kota Bogor digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK PST BPS Kota Bogor adalah 91,29, yang berarti bahwa perilaku anti korupsi sudah semakin diterapkan dengan sangat baik.
8. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kota Bogor sangat beragam. Level Kabupaten/Kota merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen (76,39%). Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (61,11%).
9. Sumber data BPS dapat berupa publikasi, tabulasi data maupun *website* yang disediakan oleh BPS Kota Bogor. Publikasi dari penyedia data BPS Kota Bogor yang paling banyak diperoleh oleh konsumen adalah Kota Bogor Dalam Angka dan PDRB menurut lapangan usaha.
10. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Bogor yang ditunjukkan dengan persentase

konsumen yang merasa puas terhadap kualitas data BPS sebesar 98,31. Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Bogor disajikan menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemitakhiran data. Lebih dari 95% konsumen merasa puas terhadap masing-masing dimensi kualitas data tersebut. Sebanyak 98,31% konsumen merasa puas dengan kelengkapan data, 96,61% konsumen merasa puas dengan akurasi data, serta 100% konsumen merasa puas dengan kemitakhiran data.

11. Kepuasan konsumen terhadap kualitas data untuk penyedia data BPS Kota Bogor digambarkan melalui IKK terhadap kualitas data. Nilai IKK terhadap kualitas data adalah 85,89. Artinya kualitas data dari penyedia BPS Kota Bogor masuk dalam kategori 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 perbaikan dalam kemudahan mencari data pada website BPS. Perbaikan juga diperlukan pada atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan berikutnya, meliputi:

- a. Kemudahan prosedur
- b. Kesesuaian jangka waktu penyelesaian
- c. Kesesuaian biaya pelayanan
- d. Kemudahan persyaratan pelayanan
- e. Kesesuaian produk pelayanan
- f. Kemudahan fasilitas pengaduan

Daftar Pustaka

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

LAMPIRAN

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



Lampiran Kuesioner VKD21



**SURVEI KEBUTUHAN DATA
TAHUN 2021**

VKD21

RAHASIA

Disiar dalam:

1. PDF No. 33 Tahun 2009 tentang Peraturan Menteri Statistik

2. PDF No. 33 Tahun 2009 tentang Peraturan Menteri Statistik

3. Kertas BPS No. 89 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SDDS di lingkungan BPS

Pencacah

Nama : _____

Tanggal : _____

Pemeriksa

Nama : _____

Tanggal : _____

Nomor Responden :

Kode Wilayah : _____

Nomor Urut : _____

Keterangan Pencacahan (disisi oleh petugas)

1. Nama : _____

2. Tahun lahir : _____

3. E-mail : _____

4. Nomor handphone : _____

5. Jenis kelamin : _____

6. Pendidikan tertinggi yang diamatkan : _____

7. Pekerjaan utama : _____

8. Nama induk/instansi : _____

9. Kategori induk/instansi : _____

10. Penempatan utama hasil kunjungan : _____

11. Jenis layanan yang digunakan : _____

12. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS : _____

13. Apakah data BPS digunakan sebagai rujukan utama? : _____

14. Apakah pernah melakukan pengaduan terkait Pelayanan Statistik Terpadu (PST)? : _____

Blok I. Keterangan Responden

1. Nama : _____

2. Tahun lahir : _____

3. E-mail : _____

4. Nomor handphone : _____

5. Jenis kelamin : _____

6. Pendidikan tertinggi yang diamatkan : _____

7. Pekerjaan utama : _____

8. Nama induk/instansi : _____

9. Kategori induk/instansi : _____

10. Penempatan utama hasil kunjungan : _____

11. Jenis layanan yang digunakan : _____

12. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS : _____

13. Apakah data BPS digunakan sebagai rujukan utama? : _____

14. Apakah pernah melakukan pengaduan terkait Pelayanan Statistik Terpadu (PST)? : _____

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

Sangat tidak penting /tidak puas

Sangat penting /puas

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: (sesuai Blok 1 Rincian 12).	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online 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 fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, website https://pengaduan.bps.go.id , e-mail lpdabq@bps.go.id)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	Diusyunkan jika responden pernah melakukan pengaduan (BRIK 4 berkode 1). Proses penanganan pengaduan PST 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 IV. Catatan

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

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



Sensus
Penduduk
2020

DATA

MENCERDASKAN BANGSA

BADAN PUSAT STATISTIK KOTA BOGOR

Jl. Layungsari III No.13, RT.04/RW.18, Empang,
Bogor Selatan, Kota Bogor, 16132

Telp : (0251) 8324579

Web : www.bogorkota.bps.go.id

