

**ANALISIS HASIL**

**SURVEI**

**KEBUTUHAN**

**DATA**

**KABUPATEN BENGKALIS**

**2020**



**ANALISIS HASIL**

**SURVEI**

**KEBUTUHAN**

**DATA**

**KABUPATEN BENGKALIS**

**2020**

<https://bengkalis.kab.bps.go.id>

# **ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA KABUPATEN BENGKALIS 2020**

**ISBN** : 978-602-5648-43-4  
**Nomor Publikasi** : 14080.2104  
**Katalog** : 1399013.1408  
**Ukuran Buku** : 14,8 x 21 cm  
**Jumlah Halaman** : xiv + 75 halaman

**Naskah:**

Badan Pusat Statistik Kabupaten Bengkalis

**Penyunting:**

Badan Pusat Statistik Kabupaten Bengkalis

**Gambar Kulit:**

Badan Pusat Statistik Kabupaten Bengkalis

**Penerbit:**

© Badan Pusat Statistik Kabupaten Bengkalis

**Dicetak oleh:**

CV. MN Grafika

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**

### **Penanggung Jawab Umum:**

Hari Prasetyo, SST., M.Si

### **Penyunting:**

Yoga Adinata, SST

### **Penulis:**

Aldi Firdaus, S.Tr.Stat

### **Pengolah Data:**

Aldi Firdaus, S.Tr.Stat

### **Gambar Kulit:**

Surya Kamala, S.Tr.Stat

## KATA PENGANTAR

Badan Pusat Statistik (BPS) berkomitmen untuk menyediakan data statistik yang berkualitas untuk semua pihak. Oleh karena itu, Survei Kebutuhan Data (SKD) diadakan untuk mengidentifikasi tingkat kebutuhan dan kepuasan pengguna data. SKD 2020 dilaksanakan oleh seluruh unit Pelayanan Statistik Terpadu BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.

Sesuai dengan komitmen BPS untuk menghasilkan statistik yang baik, kami terbuka dalam menerima saran dan kritik dalam penyempurnaan publikasi ini. Lebih lanjut, kami akan melakukan perbaikan berkelanjutan atas kualitas data dan kinerja pelayanan kami. Terima kasih.

Bengkalis, Juni 2021  
Kepala BPS  
Kabupaten Bengkalis,



Hari Prasetyo

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

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>Bab I Pendahuluan .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	3
1.2 Tujuan dan Manfaat .....	4
1.3 Landasan Teori .....	5
1.3.1. Pelayanan Statistik Terpadu .....	6
1.3.2. Faktor Kepuasan Layanan.....	7
1.4 Metodologi .....	9
1.4.1. Metode Pengumpulan Data .....	10
1.4.2. Metode Analisis Data.....	12
1.5 Persentase Kepuasan Konsumen .....	21
1.6 Indeks Perilaku Anti Korupsi.....	22
1.7 Sistematika Penulisan.....	24
1.8 Realisasi Pengumpulan Data .....	26
1.8.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana.....	26
1.8.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden.	28

<b>Bab II Segmentasi Konsumen.....</b>	<b>29</b>
2.1 Gambaran Umum .....	31
2.2 Konsumen Menurut Karakteristik .....	32
2.3 Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	39
2.4 Konsumen Menurut Jenis Layanan .....	41
2.5 Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS .....	42
<b>Bab III Analisis Kepuasan Konsumen.....</b>	<b>45</b>
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan.....	47
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data .....	48
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana .....	49
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS .....	50
3.5. <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> Terhadap Pelayanan BPS .....	52
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS .....	54
<b>Bab IV Analisis Perilaku Anti Korupsi .....</b>	<b>55</b>
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS .....	57

<b>Bab V Analisis Kebutuhan Data.....</b>	<b>59</b>
5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data.....	62
5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data.....	63
5.3. Kebutuhan Data Menurut Jenis Perolehan Data ....	64
<b>Bab VI Analisis Kepuasan Kualitas Data.....</b>	<b>67</b>
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS.	69
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS.....	71
<b>Bab VII Penutup .....</b>	<b>73</b>
7.1. Kesimpulan .....	75
7.2. Saran dan Rekomendasi .....	75

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan.....	21
Tabel 1.2. Kategori Persepsi Perilaku Anti Korupsi .....	24
Tabel 1.3. Jumlah dan Persentase Wilayah PST yang Memenuhi Sarana dan Prasarana .....	27
Tabel 1.4. Realisasi Jumlah Responden SKD 2020 di Kabupaten Bengkalis.....	28
Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesuaian, dan GAP Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Bengkalis .....	53
Tabel 3.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Bengkalis.....	54
Tabel 4.1. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kabupaten Bengkalis .....	58
Tabel 6.1. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Kabupaten Bengkalis .....	72

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Diagram <i>Cartesius Impotance and Performance Analysis</i> (IPA) .....	16
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkalis yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama .....	32
Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkalis Menurut Kelompok Umur .....	33
Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkalis Menurut Jenis Kelamin .....	34
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkalis Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan .....	35
Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkalis Menurut Pekerjaan Utama .....	37
Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkalis Menurut Instansi/Institusi .....	38
Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkalis Menurut Pemanfaat Utama Hasil Kunjungan .....	40

Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkalis Menurut Jenis Layanan.....	42
Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkalis Menurut Layanan BPS.....	43
Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkalis Terhadap Pelayanan.....	48
Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkalis Terhadap Akses Data.....	49
Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkalis Terhadap Sarana dan Prasarana .....	50
Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan GAP Pelayanan BPS di PST Kabupaten Bengkalis ....	52
Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Bengkalis Menurut Level Data .....	62
Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Bengkalis Menurut Periode Data.....	64
Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Bengkalis Menurut Perolehannya.....	65
Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Prov/Kab/Kota .....	70

Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat Menurut Aspek Kualitas Data ..... 71

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



# BAB I. PENDAHULUAN

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



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pelayanan utama Badan Pusat Statistik (BPS) adalah menyediakan data statistik untuk berbagai pihak. Data statistik dipakai untuk perencanaan dan evaluasi pembangunan bangsa dan negara. Oleh karena itu, BPS dituntut untuk menghasilkan data yang berkualitas agar menghasilkan pembangunan yang berkualitas.

Pelayanan yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dan kepuasan konsumen (*customer-driven*) menjadi fokus BPS Kabupaten Bengkalis. Hal itu sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Oleh karena itu, BPS memerlukan indikator sebagai bahan evaluasi kinerja dalam pemenuhan kebutuhan data statistik

masyarakat. Indikator tersebut didapat dari Survei Kebutuhan Data (SKD).

SKD adalah survei yang dirancang dan dilakukan oleh BPS untuk mengidentifikasi tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen. SKD merupakan survei tahunan yang 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 hingga sekarang, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS kabupaten/kota.

SKD memberikan ruang bagi masyarakat untuk menilai kualitas pelayanan dan menyuarakan kebutuhan data statistik mereka. Hal tersebut merupakan umpan balik bagi BPS untuk meningkatkan kualitas pelayanan statistik. Umpan balik juga memberikan ide baru untuk melakukan inovasi pelayanan publik.

## **1.2. Tujuan dan Manfaat**

Secara umum, tujuan pelaksanaan SKD adalah mendapatkan bahan evaluasi dari pengguna data sebagai

pendukung peningkatan kualitas data statistik dan informasi statistik. Tujuan tersebut tercantum dalam Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik. Selain itu, juga dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan BPS.

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

1. Segmentasi konsumen;
2. Jenis data yang dibutuhkan oleh konsumen;
3. Tingkat kepuasan konsumen terhadap data statistik dan pelayanan BPS;
4. Rekomendasi perbaikan pelayanan publik;
5. Indikator Kinerja Utama (IKU);

### **1.3. Landasan Teori**

Pendekatan teoritis dalam analisis hasil SKD 2020 berdasarkan pada dua hal yaitu pelayanan statistik terpadu dan faktor kepuasan layanan.

### 1.3.1. Pelayanan Statistik Terpadu

Pelayanan Statistik Terpadu (PST) adalah tempat untuk melakukan fungsi pemasaran di BPS. PST adalah pintu gerbang penyebarluasan data statistik yang bersifat satu pintu atau *one gate* servis. 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 juga tanpa tatap muka baik melalui telepon, faksimili, *e-mail*, surat, *website*, maupun layanan statistik *online*. Fungsi pelayanan di BPS kabupaten/kota berada pada Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik.

Data statistik yang dihasilkan oleh BPS diharapkan dapat diakses oleh seluruh masyarakat dengan cepat dan biaya murah. Sehingga, penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi sorotan utama atas kinerja BPS. Oleh karena itu, BPS menyediakan satu gerbang pelayanan data melalui Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Terdapat enam jenis layanan, yaitu layanan perpustakaan tercetak, layanan perpustakaan digital, layanan penjualan buku, layanan data mikro/peta digital/*softcopy* publikasi, layanan konsultasi data

statistik, serta layanan konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik.

Data hasil kegiatan sensus maupun survei harus disampaikan kepada masyarakat sebagai konsumen. Penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi sorotan utama pihak luar, baik oleh sesama instansi pemerintah, swasta, maupun masyarakat umum. Oleh sebab itu, penyajian dan penyebarluasan data perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan informasi saat ini.

### **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 pelayanan agar dapat memberikan pelayanan prima. Berdasarkan konsep kualitas pelayanan tersebut, diharapkan mampu membentuk sikap dan perilaku pemberi pelayanan.

a. *Responsiveness* (daya tanggap)

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

b. *Reliability* (keandalan)

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

c. *Tangible* (fisik)

Unsur fisik merupakan bentuk aktualisasi nyata yang dapat terlihat atau digunakan oleh pemberi layanan guna membantu terlaksananya pelayanan. Unsur fisik

dapat berupa penampilan fisik petugas, sarana prasarana fisik, serta keadaan lingkungan sekitar.

d. *Assurances* (jaminan)

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

e. *Empathy* (empati)

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

#### **1.4. Metodologi**

Metodologi dalam penjelasan ini dibedakan ke dalam dua kelompok, yaitu metodologi pengumpulan data dan

metodologi analisis data. Perbedaan ini dilakukan dengan mempertimbangkan kemudahan dalam melakukan pengkajian kualitas data yang dihasilkan.

#### **1.4.1 Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data SKD 2020 dilakukan pada Januari – September 2020. Pengumpulan data dilakukan dengan 2 (dua) metode yaitu pencacahan manual dan elektronik (*online*). Pencacahan manual merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden dengan menggunakan kuesioner dalam bentuk *hardcopy*, atau yang dikenal dengan istilah PAPI (*Pencil and Paper Interview*). Pencacahan elektronik merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden melalui aplikasi berbasis *website* atau yang dikenal dengan istilah CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*). Secara garis besar, ada 3 (tiga) metode pencacahan elektronik SKD 2020, yaitu:

- 1) *Online-Email*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui *link* yang dikirimkan melalui *e-mail*.

- 2) *Online-PST*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui form entri pada *web browser* komputer di unit PST.
- 3) *Online-Link*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui *link* yang diperoleh dari aplikasi layanan statistik BPS.

Responden pada SKD 2020 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS dengan cara tatap muka atau datang langsung ke unit PST BPS serta tanpa tatap muka baik melalui telepon, faksimili, e-mail, surat, website, maupun layanan statistik online. Konsumen yang menjadi responden adalah konsumen yang menerima pelayanan pada 1 Januari 2020 sampai periode akhir pencacahan.

Cakupan data dalam SKD 2020 meliputi:

1. Keterangan pencacahan;
2. Keterangan responden, meliputi nama, umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, instansi/institusi, pemanfaatan hasil kunjungan, jenis layanan yang digunakan, fasilitas utama yang digunakan, dan penggunaan data BPS sebagai rujukan utama;

3. Pencarian data oleh responden, meliputi jenis data, level data, periode data, perolehan data, sumber data, dan kepuasan terhadap kualitas data;
4. Kepuasan responden terhadap layanan BPS.

#### **1.4.2 Metode Analisis Data**

Ruang lingkup analisis hasil SKD 2020 adalah PST BPS Kabupaten Bengkalis. Analisis tersebut disajikan dalam bentuk narasi dan infografis. Adapun hasil tabulasi nasional serta tabulasi menurut provinsi dicantumkan pada lampiran.

Analisis dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kebutuhan data, kepuasan konsumen terhadap kualitas data, serta kepuasan konsumen terhadap pelayanan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

##### **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*)

Analisis Kesenjangan (*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 penghitungan 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 menentukan urutan prioritas perbaikan pelayanan.

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

Keterangan:

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

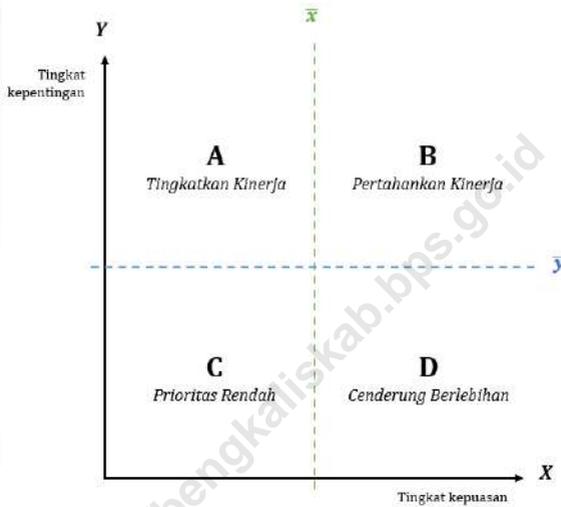
TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

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* (IPA)

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.

**Indeks  
Kepuasan  
Konsumen  
(IKK)**

IKK atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dengan menggunakan IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok III kuesioner VKD20.

Langkah-langkah penghitungan IKK 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:

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

$\bar{y}_i$  = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke- $i$

$i = 1, 2, \dots, 12$

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

IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 12 atribut pelayanan.

Rumus IKK':

$$IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{12} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{12} w_i} = \sum_{i=1}^{12} w_i \bar{x}_i$$

dengan:

$\bar{x}_i$  = rata-rata tingkat kepuasan pada atribut pelayanan ke-*i*

3. Menghitung Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap unit pelayanan. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:

$$\begin{aligned} IKK &= \frac{IKK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 \\ &= \frac{IKK'}{10} \times 100 \end{aligned}$$

Hasil penghitungan IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan

Nilai IKK	Kualitas Pelayanan
(1)	(2)
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

### 1.5. Persentase Kepuasan Konsumen

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 1.1). Konsep penghitungan ini berbeda dengan tahun sebelumnya,

dimana konsumen dikatakan puas jika memberikan penilaian di atas 5,5 (setengah dari nilai median). Oleh karena itu, jika akan membandingkan indikator persentase konsumen yang puas antara tahun 2020 dengan tahun 2019 perlu dilakukan penyesuaian rumus yang sama terlebih dahulu.

### 1.6. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

#### Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

IPAK digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Bengkalis. 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:

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

Keterangan:

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

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

$i = 1, 2, 3, 4$

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

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

Rumus IPAK':

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

Keterangan:

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

## 3. Menghitung IPAK

Penghitungan IPAK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen

terhadap perilaku anti korupsi. IPAK merupakan hasil konversi nilai IPAK' menggunakan rumus berikut:

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

$$IPAK = \frac{IPAK'}{10} \times 100$$

Dengan menggunakan metode kuartil, nilai IPAK dikelompokkan menjadi 4 kategori pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2 Kategori Persepsi Perilaku Anti Korupsi

Nilai IPAK	Persepsi Anti Korupsi
(1)	(2)
25,00 - 43,75	Sangat tidak diterapkan dalam pelayanan
43,76 - 62,50	Tidak diterapkan dalam pelayanan
62,51 - 81,25	Diterapkan dalam pelayanan
81,26 - 100,00	Sangat diterapkan dalam pelayanan

### 1.7. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

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

**Bab 2 Segmentasi Konsumen**, terdiri dari analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkalis yang menjadi responden SKD 2020 berdasarkan Blok I VKD20.

**Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan**, terdiri dari analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Kabupaten Bengkalis berdasarkan Blok II VKD20.

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

**Bab 5 Analisis Kebutuhan Data**, terdiri dari analisis mengenai data di PST BPS Kabupaten Bengkalis yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD20.

**Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data**, terdiri dari analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Kabupaten Bengkalis yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD20.

**Bab 7 Penutup**, terdiri dari kesimpulan hasil SKD 2020 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2021 dan rekomendasi perbaikan layanan di PST BPS Kabupaten Bengkalis.

## **1.8. Realisasi Pengumpulan Data**

SKD 2020 dilakukan di 515 wilayah PST yang terdiri dari 1 PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, dan 480 PST BPS Kabupaten/Kota.

### **1.8.1 Pemenuhan Sarana dan Prasarana**

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
2. Maklumat pelayanan
3. Wifi
4. Petugas Pelayanan
5. Ruang Pelayanan
6. Komputer
7. Sarana Pengaduan

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

Wilayah PST BPS	Informasi Pelayanan	Maklumat	Fasilitas WiFi	Informasi Petugas	Informasi Keberadaan Ruang Pelayanan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
BPS Kabupaten Bengkulu	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)

Wilayah PST BPS	Fasilitas Komputer	Pengaduan
(1)	(7)	(8)
BPS Kabupaten Bengkulu	1 (100,00)	1 (100,00)

Tabel 1.1 menjelaskan pemenuhan sarana dan prasarana di PST Kabupaten Bengkulu. Pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Kabupaten Bengkulu sudah baik. Semua sarana dan prasarana seperti keberadaan informasi pelayanan, maklumat pelayanan, fasilitas WiFi, informasi petugas, ruang pelayanan, computer, dan sarana pengaduan sudah tersedia.

### 1.8.2 Target dan Realisasi Jumlah Responden

Dalam SKD 2020, masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi. PST BPS Pusat memiliki target 150 responden, untuk PST BPS Provinsi adalah 70 responden dan PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh responden sebanyak 30 responden.

Pelaksanaan kegiatan SKD 2020 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Tabel 1.2 menjelaskan target SKD untuk BPS Kab/Kota ditargetkan sebanyak 30 responden, di mana total realisasi responden SKD 2020 Kabupaten Bengkalis sebanyak 31 responden (103.33%) dari total target yang ditetapkan. Pelaksanaan kegiatan SKD 2020 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Di Kabupaten Bengkalis, total realisasi responden adalah sebesar x responden atau sebesar x dari total target yang telah ditetapkan (x responden).

Tabel 1.4. Realisasi Jumlah Responden SKD 2020 di Kabupaten Bengkalis

Kode Daerah	Nama Daerah	Target SKD	Pencapaian SKD	Persentase Pencapaian SKD (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1408	Kabupaten Bengkalis	30	31	103.33

# BAB II. SEGMENTASI KONSUMEN

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



## **BAB II**

### **SEGMENTASI KONSUMEN**

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

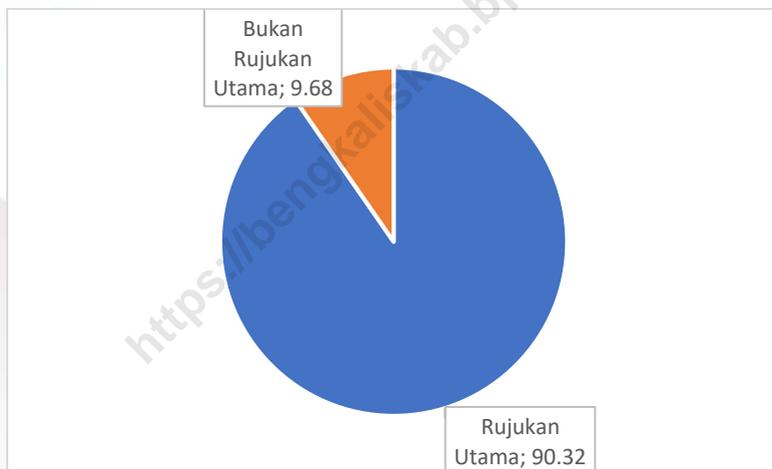
#### **2.1. Gambaran Umum**

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

Kecenderungan konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkalis dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar

konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkalis menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 90,32 persen. Hal ini karena BPS sebagai penyedia data dalam mendukung kegiatan konsumen untuk mengambil kebijakan.

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



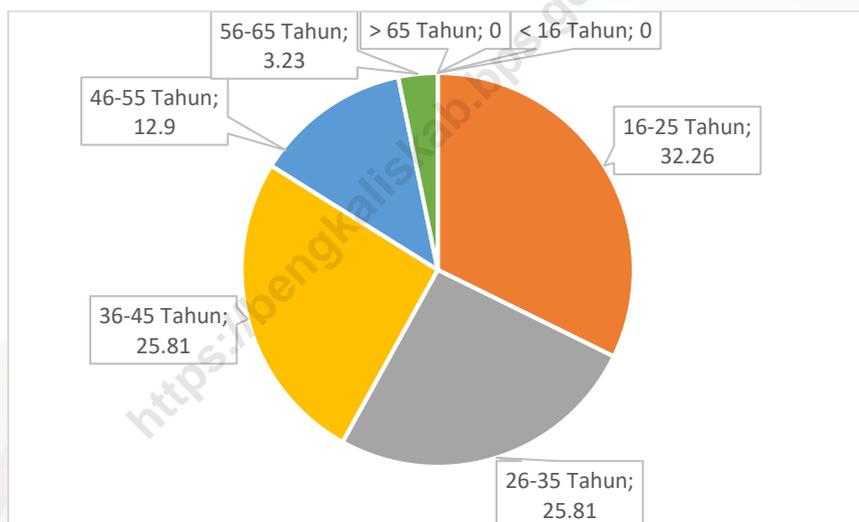
## 2.2. Konsumen Menurut Karakteristik

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

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



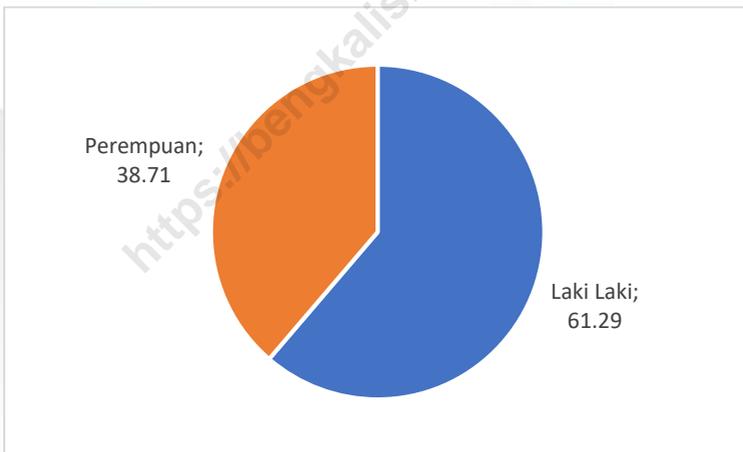
*\*Customer Satisfaction Index, Stratford-On-Avon District Council, April 2021*

Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu didominasi oleh konsumen berumur 16-55 tahun yang terbagi menjadi empat kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen yang berada di kelompok 16-25 Tahun (32.26%), kemudian disusul kelompok

umur 26-35 Tahun (25.81%), Kelompok umur 36-45 Tahun (25.81%), dan kelompok umur 46-55 Tahun (12.9%). Dominasi ini dipengaruhi oleh factor usia produktif (15-64 Tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan barang/jasa.

### Jenis Kelamin

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

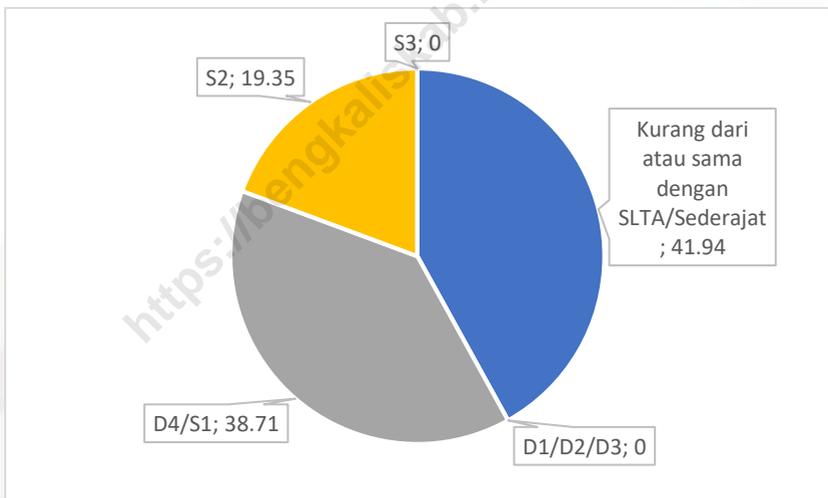


Gambar 2.3 menjelaskan persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkalis menurut jenis kelamin. Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkalis yang terbesar berjenis kelamin laki-laki yaitu sebesar 61.29 persen. Sedangkan untuk perempuan sebesar 38.71 persen. Artinya,

dari 5 konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkalis yang berjenis kelamin laki-laki adalah sebesar 3 orang sedangkan 2 orang berjenis kelamin perempuan.

### Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

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



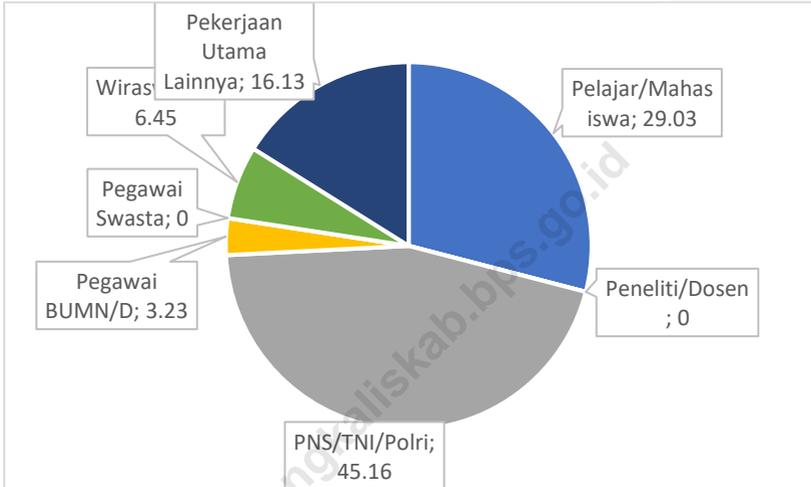
Pada SKD 2020, karakteristik konsumen menurut Pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu  $\leq$  SLTA/ sederajat. D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkalis didominasi oleh konsumen dengan tingkat

Pendidikan kurang dari atau sama dengan SLTA/ sederajat sebesar 41.94 persen. Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 sebesar 38.71 persen. Sedangkan, konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 dan S3 tidak ada yang menggunakan PST BPS Kabupaten Bengkalis pada tahun 2020. Berikut disajikan persentase konsumen di PST BPS kabupaten Bengkalis menurut pendidikan tertinggi yang ditamatkan.

### **Pekerjaan Utama**

Pada SKD 2020, karakteristik konsumen menurut Pekerjaan Utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan pekerjaan utama lainnya. Pekerjaan utama yang menjadi Batasan adalah saat pencacahan SKD 2020. Pekerjaan tersebut yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Bengkalis.

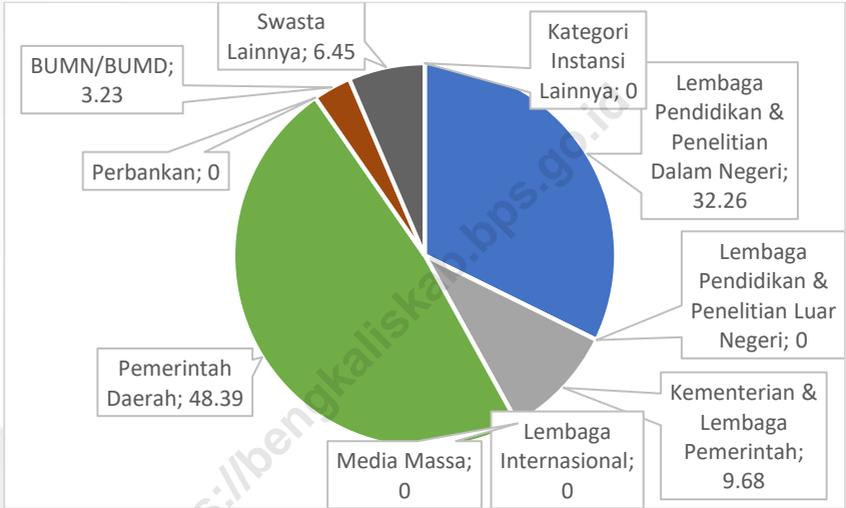
Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkalis Menurut Pekerjaan Utama



Berdasarkan Gambar 2.5 menjelaskan bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkalis berstatus sebagai PNS/TNI/Polri yaitu sebesar 45.16 persen. Kemudian konsumen terbanyak selanjutnya berstatus sebagai pelajar/mahasiswa sebesar 29.03 persen. Sedangkan konsumen yang berstatus sebagai pegawai swasta dan peneliti/dosen tidak ada yang menggunakan PST BPS Kabupaten Bengkalis pada saat pencacahan SKD 2020.

## Instansi/Institusi

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



Konsumen pada SKD 2020 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkalis berasal dari Pemerintah Daerah (48.39%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan pekerjaan utama konsumen, yaitu ASN/TNI/Polri. Konsumen yang bekerja di Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 32.26 persen sejalan dengan dominasi konsumen dengan pekerjaan utama

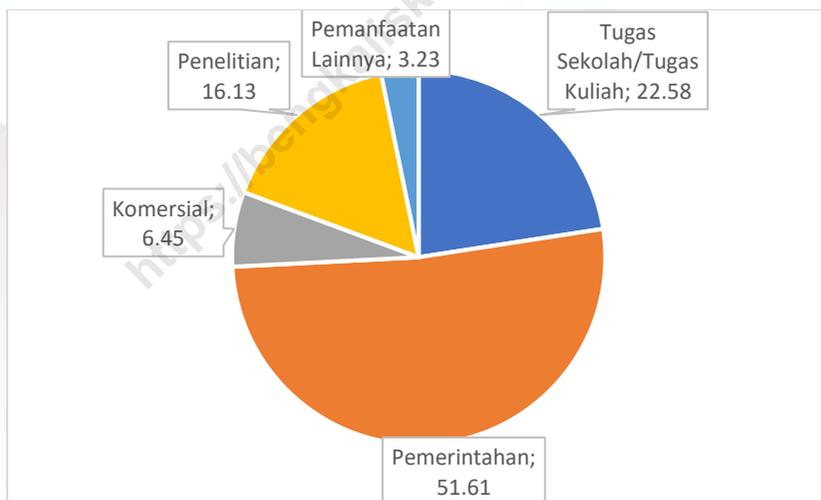
konsumen yaitu, pelajar/mahasiswa. Sementara itu, konsumen yang bekerja di Kementerian dan Lembaga Pemerintahan (9.68%), BUMN/BUMD (3.23%), dan swasta lainnya (6.45%) juga menjadi konsumen PST BPS Kabupaten Bengkalis.

### **2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan**

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Bengkalis menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkalis. Dalam SKD 2020, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, hasil SKD 2020 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kabupaten Bengkalis cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Bengkalis paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan (51.61%). Pemanfaatan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah menempati posisi kedua dengan persentase sebesar 22.58 persen. Sementara sisanya

adalah pemanfaatan untuk komersial, penelitian, dan lainnya yang masing-masing bernilai 6.45%, 16.13%, dan 3.23%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Bengkalis sangat dibutuhkan dalam bidang penelitian dan perencanaan.

Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkalis Menurut Pemanfaat Utama Hasil Kunjungan



Merujuk pada Gambar 2.7, konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkalis 51.61 persen adalah pemerintah yang berasal dari Kementerian/Lembaga/Organisasi Perangkat Daerah (K/L/OPD). Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu

“Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”, BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, monitoring, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Berdasarkan hasil SKD 2020, 100 persen konsumen yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan. Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

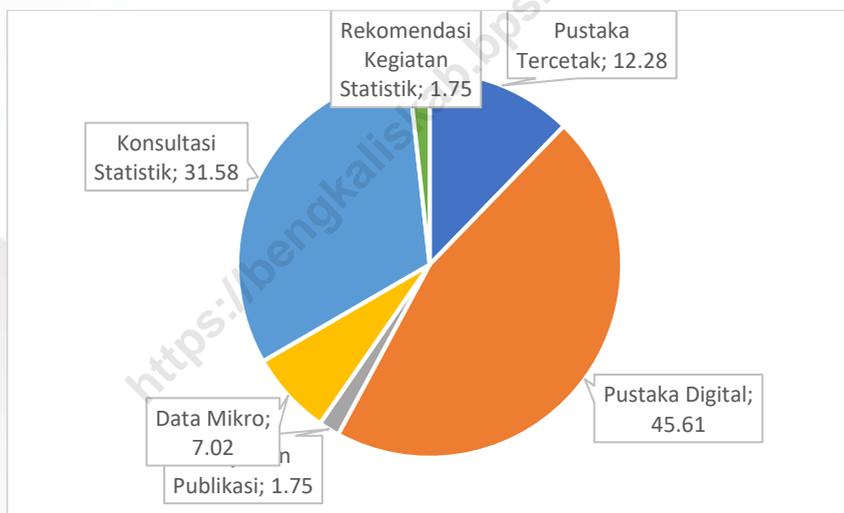
#### **2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan**

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi Pustaka Tercetak, Pustaka Digital, Penjualan Publikasi, Data Mikro, Konsultasi Data Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Bengkalis oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Pustaka Digital, yaitu sebesar 45.61 persen. Pada posisi kedua,

Konsultasi Data Statistik dengan persentase sebesar 31.58 persen. Sementara itu, Penjualan Publikasi dan rekomendasi kegiatan statistik adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu sebesar 1.75 persen.

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

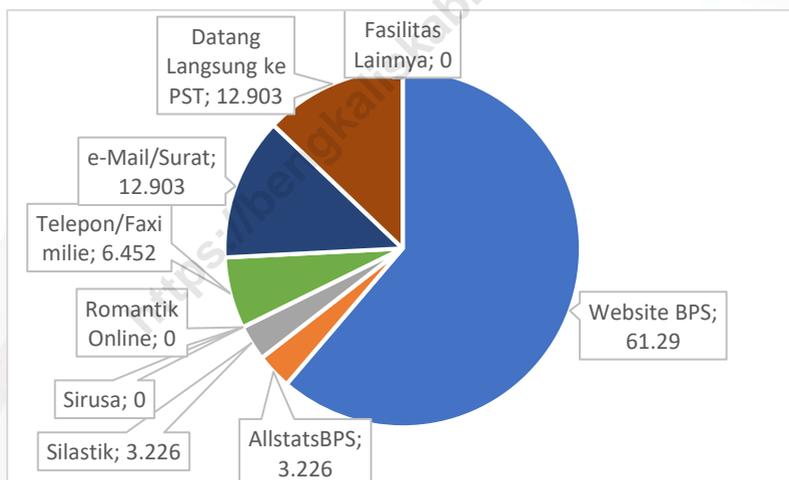


## 2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi

responden SKD 2020. Fasilitas tersebut meliputi Website BPS, Allstat BPS (aplikasi android dan iOS), Silastik (silastik.bps.go.id), Sirusa (sirusa.bps.go.id), Romantik *Online* (romantic.bps.go.id), telepon/faksimili, e-mail/surat, datang langsung ke PST, dan lainnya.

Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkalis Menurut Layanan BPS



Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkalis mendapatkan data melalui *website* BPS Kabupaten Bengkalis dengan persentase sebesar 61.29 persen. Sementara itu, yang mendapatkan data melalui kunjungan langsung ke PST hanya

12.903 persen. Persentase ini sama besarnya dengan konsumen meminta data melalui e-mail/surat. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada website BPS optimal untuk diketahui oleh konsumen. Khususnya pandemi COVID-19 yang menjadikan konsumen menggunakan layanan *online* dalam memperoleh data. Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kabupaten Bengkalis adalah melalui Sirusa, Romantik Online, dan lainnya dengan persentase masing-masing 0 persen.

# BAB III. ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN

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

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

## **BAB III**

### **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN**

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

#### **3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan**

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Bengkalis sebesar 77.61%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di PST BPS Kabupaten Bengkalis baik.

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



### 3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), akses data pada website BPS, dan akses konten pada website BPS. Berdasarkan Gambar 3.2, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkalis yang puas terhadap akses data sebesar 85.87 persen sedangkan 14.13 persen konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkalis merasa tidak puas dengan akses data.

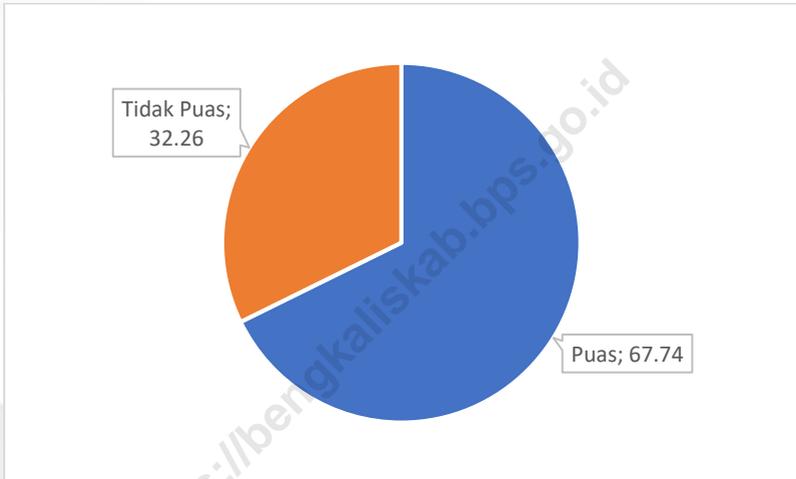
Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkalis Terhadap Akses Data



### 3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkalis yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 67.74 persen, sedangkan 32.26 persen konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkalis merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.

Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkalis Terhadap Sarana dan Prasarana

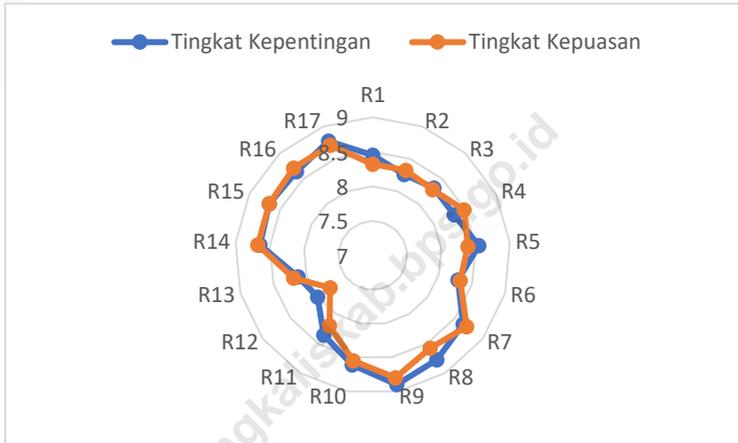


### 3.4. *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

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 Kabupaten Bengkalis 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 Kabupaten Bengkalis. Dalam gap analysis, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Tabel 3.1 dan Gambar 3.4, terlihat bahwa 9 atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Bengkalis memiliki nilai gap positif, yaitu nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari nilai harapan (kepentingan), sementara 8 atribut memiliki nilai gap negatif.

Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan GAP Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Bengkalis



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

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Bengkalis. Importance and Performance Analysis (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 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian, dan GAP Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Bengkalis

No. Rincian	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Kesesuaian (%)	GAP
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
R1	8.4516	8.3226	98.4733	-0.13
R2	8.2581	8.3226	100.7812	0.06
R3	8.3226	8.2903	99.6124	-0.03
R4	8.3226	8.4839	101.938	0.16
R5	8.5484	8.3871	98.1132	-0.16
R6	8.2903	8.3226	100.3891	0.03
R7	8.6452	8.7097	100.7463	0.06
R8	8.7742	8.5806	97.7941	-0.19
R9	8.9	8.8	98.8764	-0.1
R10	8.6129	8.5484	99.2509	-0.06
R11	8.3548	8.1935	98.0695	-0.16
R12	8	7.7742	97.1774	-0.23
R13	8.129	8.1935	100.7937	0.06
R14	8.6452	8.6774	100.3731	0.03
R15	8.6774	8.6774	100	0
R16	8.6452	8.7097	100.7463	0.06
R17	8.7742	8.7097	99.2647	-0.06

Tabel 3.1 menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian sembilan atribut bernilai >100%, sementara hanya delapan atribut bernilai <100%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Bengkalis sudah memenuhi sebagian besar harapan konsumen.

### 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Tabel 3.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Bengkalis

<b>Wilayah PST BPS</b>	<b>IKK</b>
(1)	(2)
BPS Kabupaten Bengkalis	83.86

IKK digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Bengkalis tahun 2020 sebesar 83.86, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Bengkalis masuk kategori Sangat Baik.

## BAB IV. ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI

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

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

## **BAB IV**

### **ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI**

Bab ini menjabarkan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkalis terhadap perilaku anti korupsi pelayanan PST BPS Kabupaten Bengkalis. Analisis perilaku anti korupsi meliputi penerapan perilaku anti korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

#### **4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan BPS**

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap

perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 4 atribut anti korupsi. Berdasarkan Tabel 4.1, IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Bengkalis pada tahun 2020 adalah 86.94. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Bengkalis.

Tabel 4.1. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kabupaten Bengkalis

<b>Kode Daerah</b>	<b>Nama Daerah</b>	<b>IPAK</b>
(1)	(2)	(3)
1408	Kabupaten Bengkalis	86.94

# BAB V. ANALISIS KEBUTUHAN DATA

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



## **BAB V**

### **ANALISIS KEBUTUHAN DATA**

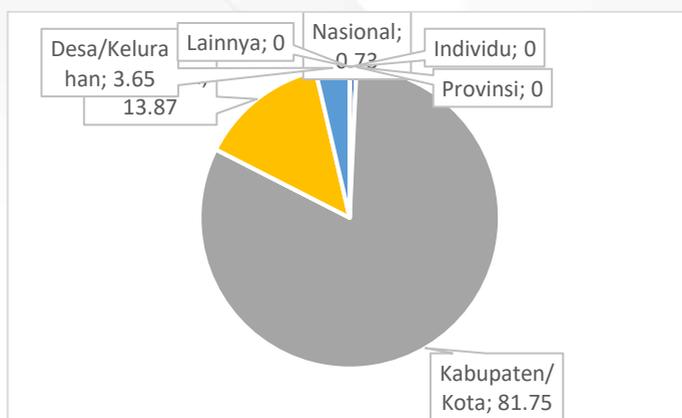
Bab ini menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi jenis data, level data, periode data, dan perolehan data. Selain itu, analisis dilakukan terhadap jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari oleh konsumen.

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

### 5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data

Dari hasil SKD 2020, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkalis. Secara umum, dari 137 orang-data, 81.75 persen mencari data pada level kabupaten/kota. Data selanjutnya adalah data level kecamatan (13.87%), data level desa/kelurahan (3.65%), dan data level nasional (0.73%). Level data dengan pencarian paling sedikit adalah data level individu, provinsi, dan lainnya (0%). Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.

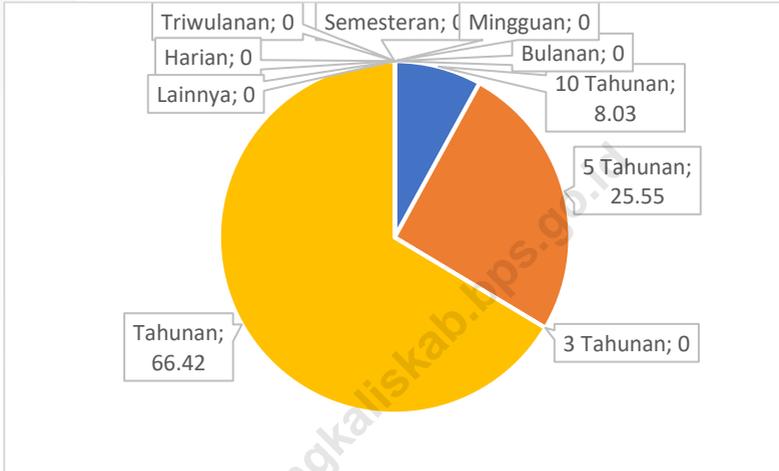
Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Bengkalis Menurut Level Data



## 5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data

Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 66.42 persen. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu lima tahunan yang memiliki persentase 25.55 persen dan sepuluh tahunan yang memiliki persentase 8.03 persen. Sementara itu, data dengan pencarian yang terendah menurut periode adalah data periode harian, mingguan, bulanan, triwulanan, semesteran, dan 3 tahunan yaitu, 0 persen.

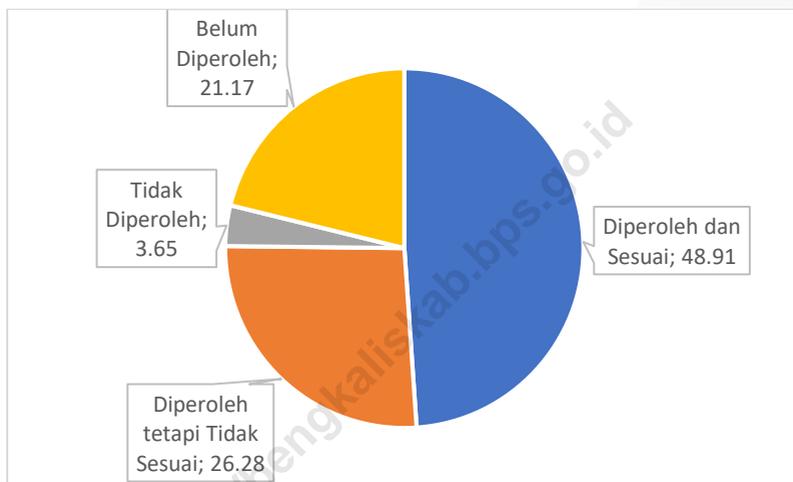
Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Bengkalis Menurut Periode Data



### 5.3. Kebutuhan Data Menurut Jenis Perolehan Data

Berdasarkan Gambar 5.3, dari seluruh pencarian data, 48.91 persen memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan, 26.28 persen memperoleh data tetapi tidak sesuai, 3.65 persen tidak berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan, dan 21.17 persen belum memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan.

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





## BAB VI. ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

<https://bengkalis.kab.bps.go.id>



## **BAB VI**

### **ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA**

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

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

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Bengkalis disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Bengkalis dengan persentase mencapai 98.94 persen.

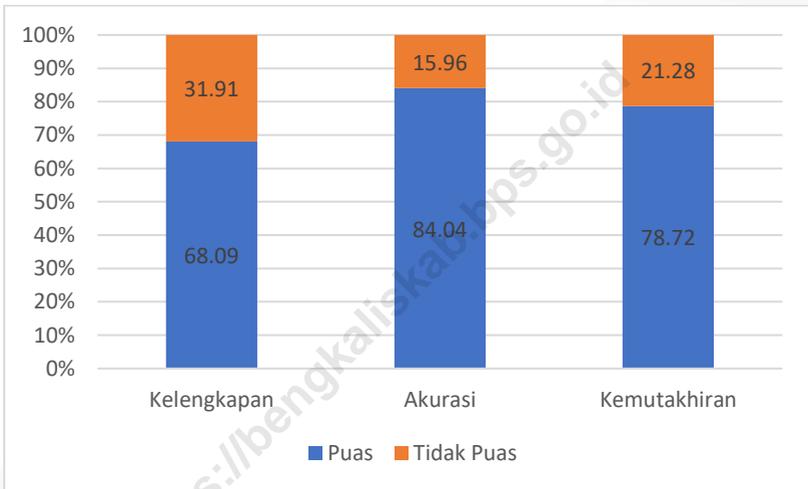
Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Prov/Kab/Kota



### Aspek Kualitas Data

Berdasarkan Gambar 6.2, lebih dari 60% konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data. Akurasi menjadi dimensi kualitas data dengan persentase kepuasan paling tinggi (84.04 persen).

Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat Menurut Aspek Kualitas Data



## 6.2. Indek 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 Bengkulu. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Bengkulu tahun 2020 sebesar 83.7, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Bengkulu masuk

kategori Sangat Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Bengkulu merasa puas dengan kualitas data yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Bengkulu.

Tabel 6.1. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Kabupaten Bengkulu

<b>Kode Daerah</b>	<b>Nama Daerah</b>	<b>IKK Terhadap Kualitas Data</b>
(1)	(2)	(3)
1408	Kabupaten Bengkulu	83.7

# BAB VII. PENUTUP

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



## BAB VII

### PENUTUP

#### 7.1. Kesimpulan

Peningkatan kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh PST Kabupaten Bengkalis pada tahun 2020 jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya menunjukkan semakin baik kualitas PST BPS Kabupaten Bengkalis dan menjadi bahan evaluasi pelayanan di BPS Kabupaten Bengkalis untuk mempertahankan bahkan meningkatkan lagi kualitas pelayanan dan memberikan kepuasan yang lebih baik kepada konsumen. Terutama dengan adanya pandemi Covid-19, BPS Kabupaten Bengkalis juga melayani secara daring melalui *e-mail*.

#### 7.2. Saran dan Rekomendasi

Diperlukan adanya perbaikan *website* BPS Kabupaten Bengkalis yang lebih memudahkan konsumen dalam pencarian data, dan juga penyederhanaan menu-menu yang ada pada *website* BPS.

# DATA

## MENCERDASKAN BANGSA

<https://bengkalis.kab.bps.go.id>



**BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN BENGKALIS**

Jalan Antara 439 Bengkalis, Riau

Website: <https://bengkalis.kab.bps.go.id>

Email: [bps1408@bps.go.id](mailto:bps1408@bps.go.id)

ISBN 978-602-5648-43-4 (PDF)



9 786025 648434