

Analisis Kepuasan Konsumen Pada Pelayanan Statistik Terpadu Melalui SKD 2022 (Survei Kebutuhan Data) Di BPS Kabupaten Donggala

Moh Ikhsan S. Korona

Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tadulako

Ponirin Ponirin

Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tadulako

Muh. Riswandi Palawa

Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tadulako

Korespondensi penulis : Ikhsankorona12@gmail.com

Abstrak

PST is the gateway for BPS data dissemination. The services provided through the PST unit are one door or referred to as one gate service. The existence of the PST unit is expected to provide convenience for consumers in finding data and statistical information. The PST service system is divided into 2 (two), namely consumers who come directly to PST and consumers who go online to obtain services. These non-face-to-face or online services can be accessed either through the BPS website, via pst.bps.go.id, the BPS AllStat application (based on Android and iOS), telephone, facsimile, e-mail, or mail. The purpose of implementing SKD 2022 in general is to obtain evaluation material from consumers as an important instrument for improving the quality of data and statistical information and providing good service. Besides that, SKD is also a survey designed by BPS to identify the level of need and level of consumer satisfaction with data and services. The methodology described is divided into three parts, namely the sampling method, data collection method, and data analysis method. Based on the data collection method for all PST SKD organizers, the CAWI method is more widely used, for all PST organizers. This is related to the condition of adapting to new habits which include providing services online or online.

Keyword: *Customer Satisfaction, Service Quality*

Abstrak

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 secara *online* dalam memperoleh pelayanan. Pelayanan tanpa tatap muka atau *online* tersebut antara lain dapat diakses baik melalui *website* BPS, melalui pst.bps.go.id, aplikasi AllStat BPS (berbasis android dan IOS), telepon, faksimili, *email*, maupun surat. Tujuan Pelaksanaan SKD 2022 secara umum adalah untuk memperoleh bahan evaluasi dari konsumen sebagai instrumen penting

peningkatan kualitas data dan informasi statistic serta memberikan pelayanan yang baik. Disamping itu SKD juga merupakan survei yang dirancang oleh BPS untuk mengidentifikasi tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan. Metodologi yang dijabarkan dibedakan menjadi tiga bagian, yaitu metode *sampling*, metode pengumpulan data, serta metode analisis data. Berdasarkan metode pengumpulan data pada seluruh PST penyelenggara SKD metode CAWI lebih banyak digunakan, pada seluruh penyelenggara PST. Hal ini terkait dengan kondisi adaptasi kebiasaan baru yang diantaranya termasuk pemberian pelayanan secara *daring* atau *online*.

Kata Kunci: kepuasan konsumen, kualitas pelayanan

PENDAHULUAN

Penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai yang sesuai dengan kebutuhan serta perubahan dalam berbagai bidang kehidupan sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berkenaan dengan hal tersebut diperlukan pemantauan pelayan public secara berkesinambungan sehingga pelayanan yang diperoleh masyarakat sesuai dengan standar pelayanan serta harapan dan kebutuhan masyarakat.

BPS merupakan instansi penyelenggara pelayanan publik yang memberikan pelayanan melalui penyediaan data dan informasi statistic. Tugas dan tanggung jawab dibidang statistik tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. *Monitoring* pelayanan melalui PST BPS perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas data dan informasi statistic serta pelayanan yang diberikan. SKD 2022 (Survei Kebutuhan Data) adalah adalah survei yang dilaksanakan BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik.

Tujuan pelaksanaan SKD 2022 secara umum adalah untuk memperoleh bahan evaluasi dari konsumen sebagai instrumen penting peningkatan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan yang baik. Tujuan tersebut tercantum dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan data di Lingkungan Badan Pusat Statistik.

Secara khusus, tujuan pelaksanaa SKD 2022 sebagai berikut:

1. Mengetahui jenis data yang dibutuhkan konsumen
2. Memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan di unit PST pada masing-masing satuan kerja BPS seluruh Indonesia
3. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan pelayanan BPS

METODE

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

Metode Sampling

SKD 2022 dilaksanakan dengan metode *nonprobability sampling*, yaitu Teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2022 adalah konsumen yang menerima pelayan dari unit PST BPS pada periode Januari 2022 sampai dengan waktu pencacahan. 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.

Metode Pengumpulan Data

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

Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2022 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,

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

a). Analisis Tabulasi Silang

Analisis tabulasi silang adalah analisis yang menggunakan tabel untuk menggambarkan hubungan antara dua atau lebih variabel.

b). Analisis Kesenjangan

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

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

Metode IPA dikenal pula dengan istilah analisis kuadran (*quadrant analysis*). Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). Tujuan metode ini adalah untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Brandt, 2000 dan Latu, 2000). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang sangat 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).

d). Persentase Konsumen yang Puas

Salah satu penyajian indikator kepuasan konsumen pada analisis hasil SKD 2022 adalah persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan aspek kualitas data BPS. Dari sisi pelayanan PST, indikator ini dihitung dari Blok 2 VKD22, yang mencakup persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS, akses data BPS, serta sarana dan prasarana PST BPS.

e). Indeks Kepuasan Konsumen

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS dan kualitas data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS. Dengan demikian, ada 2 (dua) aspek IKK yang dihitung dalam SKD 2022 yaitu IKK terhadap pelayanan PST BPS dan IKK terhadap kualitas data BPS.

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.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan metode pengumpulan data pada seluruh PST penyelenggara SKD metode CAWI lebih banyak digunakan, pada seluruh penyelenggara PST. Hal ini terkait dengan kondisi adaptasi kebiasaan baru yang diantaranya termasuk pemberian pelayanan secara *daring* atau *online*. Secara rinci pengumpulan SKD terbagi menjadi empat metode, yaitu:

1. Wawancara kepada responden yang datang untuk kemudian dilakukan input oleh petugas (atau disebut manual).
2. Responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST.
3. Responden yang mengisi survei secara mandiri melalui link pengisian yang

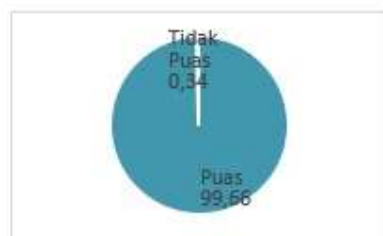
dikirimkan melalui *E-mail*.

4. Responden yang mengisi survei secara mandiri melalui link yang ditujukan kepada publik, baik melalui link yang didapatkan dari *website* maupun media lain.

Analisis Kepuasan Layanan

Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan

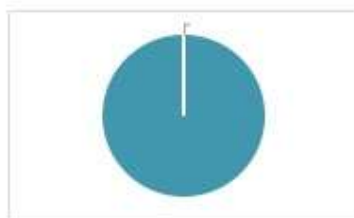
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 1 persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Donggala sebesar 99,66 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di PST BPS Kabupaten Donggala sudah baik tetapi masih perlu ditingkatkan agar menjadi lebih baik lagi.



Gambar 1 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Donggala yang Puas Terhadap Pelayanan menurut Wilayah PST

Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan BPS yaitu kepuasan konsumen terhadap akses data. Di BPS Kabupaten Donggala, konsumen yang merasa puas terhadap akses data sebesar 100 persen seperti yang ditunjukkan pada gambar 2



Gambar 2 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Donggala yang Puas Terhadap Akses Data

Kepuasan Konsumen terhadap Sarana Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Donggala yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 100 persen.



Gambar 3 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Donggala yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana

Gap Analysis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS bergantung pada kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Hal ini berarti seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dengan *gap analysis*. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kabupaten Donggala yang memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap pelayanan BPS. *Gap analysis* memberikan gambaran kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Donggala. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan.

Tabel 1 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan dan Gap Pelayanan di PST BPS
Kabupaten Donggala

No	Indikator	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,47	9,47	0,00
2	Kemudahan Prosedur	9,43	9,40	-0,03
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,40	9,43	0,03
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,77	9,60	-0,17
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,50	9,37	-0,13
6	Sarana Prasarana	9,47	9,43	-0,03
7	Kemudahan Akses Data Melalui Fasilitas Utama	9,47	9,43	-0,03
8	Respon Petugas Pelayanan	9,67	9,67	0,00
9	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9,50	9,50	0,00
10	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,37	9,43	0,07
11	Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan	10,00	10,00	0,00

Importance and Performance Analysis (IPA) terhadap Pelayanan BPS

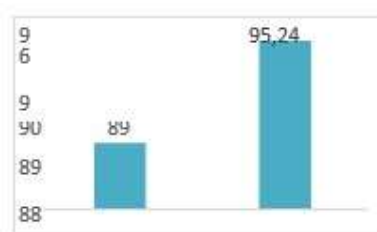
Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS berdasarkan atribut pelayanan serta prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Donggala. IPA menganalisis persentase tingkat kesesuaian setiap atribut dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan.

Tabel 2 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kesesuaian Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Donggala

No	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan sudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen	9,467	9,467	100,00
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan	9,433	9,400	99,65
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan	9,400	9,433	100,35
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan	9,767	9,600	98,29
5	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	9,500	9,367	98,60
6	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9,467	9,433	99,65
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	9,467	9,433	99,65
8	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik	9,667	9,667	100,00
9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas	9,500	9,500	100,00
10	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui	9,367	9,433	100,71
11	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas dan tidak berbelit-belit	10,000	10,000	100,00
12	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,533	9,667	101,40
13	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan	9,600	9,567	99,65
14	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,733	9,767	100,34
15	Tidak Ada praktek percaloan dalam pelayanan	9,667	9,700	100,34

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. Berdasarkan Gambar 1.4, IKK BPS di PST BPS Kabupaten Donggala tahun 2022 sebesar 95.24 dengan kategori Sangat Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kabupaten Donggala puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Donggala. Dan terjadinya peningkatan dari tahun sebelumnya, artinya pada tahun 2022 pelayanan yang diberikan kepada konsumen lebih baik dari tahun sebelumnya

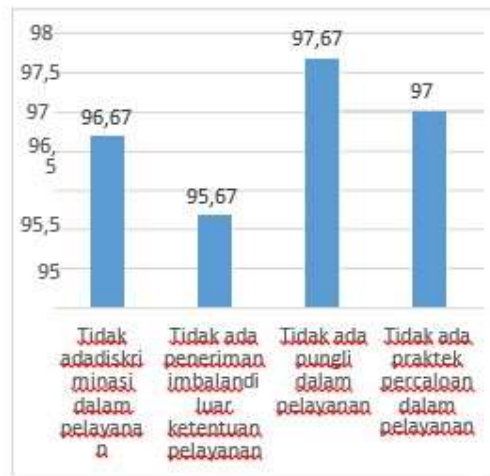


Gambar 4 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Donggala

Analisis Perilaku Anti Korupsi

Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

Penerapan perilaku anti korupsi merujuk pada persentase konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 1.5, banyaknya konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Donggala berada di atas 95,67 persen. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa seluruh konsumen telah merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Donggala. Keempat aspek belum mencapai seratus persen oleh karena itu Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS perlu ditingkatkan terutama pada aspek yang masih rendah.



Gambar 5 Sentimen Konsumen SKD 2022 Terhadap Pelayanan dan Kualitas Data BPS

Gap Analysis Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS

Tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut.

Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan *gap analysis*. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kabupaten Donggala yang memberikan penilaian puas hingga sangat puas dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS.

Tabel 1.3, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan dan Gap Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Donggala

No	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,533	9,667	0,13
2	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan	9,600	9,567	-0,03
3	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,733	9,767	0,03
4	Tidak Ada praktek percaloan dalam pelayanan	9,667	9,700	0,03

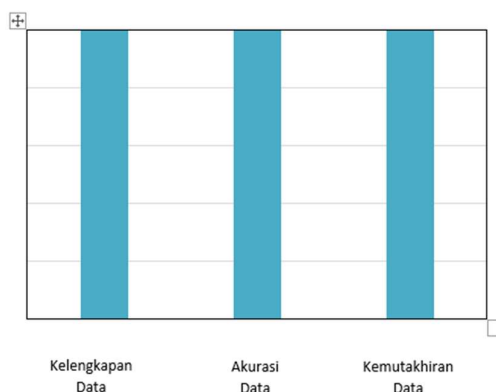
Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS

(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 Kabupaten Donggala berdasarkan hasil SKD 2022 sebesar 96,75 yang berarti bahwa perilaku anti korupsi sangat baik diterapkandalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Donggala.

Analisis Kepuasan Kualitas Data

Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data BPS

Berdasarkan Gambar 1.6, seluruh konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data. Persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan, akurasi, dan kemitakhiran data pada PST BPS Kabupaten Donggala tahun 2022 juga menunjukkan nilai yang sempurna untuk ketiga aspek kualitas data.



Gambar 1.6 Persentase kepuasan konsumen terhadap kemitakhiran, kelengkapan dan akurasi data pada PST Kabupaten Donggala

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS

Pada SKD 2022, IKK diperoleh dengan menghitung tingkat kepuasan dikali dengan penimbang yang didapat dari tingkat kepentingan. Angka IKK dengan metode yang diterapkan pada SKD 2022 ini memiliki kisaran nilai minimum 25 dan maksimum 100. Secara keseluruhan konsumen di PST BPS Kabupaten Donggala sudah merasa puas dengan kualitas data yang ada di PST BPS Kabupaten Donggala.

KESIMPULAN DAN SARAN

Salah satu survei yang diselenggarakan oleh BPS adalah SurveiKebutuhan Data (SKD). SKD merupakan survei yang dirancang oleh BPS untuk mengidentifikasi tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS. Hal ini dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta pelayanan publik yang lebih baik. Hasil SKD 2022 dianalisis dengan menggunakan metode analisis deskriptif, 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).

Berdasarkan hasil analisis SKD 2022 tersebut, dapat disimpulkan bahwa:

1. Mayoritas konsumen menjadikan BPS sebagai rujukan utama dengan presentase sebesar 100%.
2. Dalam hal kepuasan terhadap layanan data, pada umumnya konsumen sangat puas terhadap pelayanan (99,66%), akses data (100%), dan sarana prasarana yang presentasenya masing-masing sebesar 100%.
3. Sebagian besar konsumen PST BPS Kabupaten Donggala lebih memilih untuk mengakses langsung data BPS melalui Website/AllStat BPS dengan presentase sebesar 53 persen.
4. Konsumen juga sangat puas terhadap dimensi kualitas data yaitu kelengkapan data (100%), akurasi data (100%), dan kemitakhiran data (100%).
5. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Donggala dapat diketahui dari nilai IKK/*Customer Satisfaction Index* (CSI). Berdasarkan hasil SKD 2022, nilai IKK PST BPS Kabupaten Donggala adalah 93,77. Hal ini berarti kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Donggala sudah sangat baik.

6. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS dapat dilihat dari SKD 2022 yaitu sebesar 96,75 %. Hal ini mengindikasikan bahwa di BPS tidak terdapat potensi korupsi dalam hal pelayanan data.

Terkait dengan hasil analisis sekaligus rekomendasi atau saran yang dapat diberikan untuk peningkatan kualitas dan pelayanan BPS Kabupaten Donggala yang lebih baik adalah dalam hal *Importance and Performance Analysis* (IPA), yaitu:

1. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan harus mudah diikuti/dilakukan
2. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima harus sesuai dengan yang ditetapkan
3. Produk pelayanan yang diterima harus sesuai dengan yang dijanjikan
4. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan harus memberikan kenyamanan
5. Data BPS harus mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan
6. Petugas pelayanan atau pelayanan aplikasi online harus mampu memberikan informasi yang jelas
7. Keberadaan fasilitas pengaduan harus mudah diketahui

Daftar Rujukan

- Brandt, R.D. 2000. An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. Burke White Paper Series, Vol.2, Issue 2, pp. 1-8.
- Latu, TM & Everett, AM. 2000. Review of Satisfaction Research and measurement Approaches. Science & Research Internal Report 183. New Zealand: Departement of Conservation.
- Martilla, JA, & James, JC. 1977. Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 13-17.
- Martinez, CL. 2003. Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1. Arizona: CenterPoint Institute Inc.
- Parasuraman, Valerie A. Zeithml 2001. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.