

Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin

Volume 1, Nomor 11, December 2023

Licenced by CC BY-SA 4.0

E-ISSN: [2986-6340](https://doi.org/10.5281/zenodo.10396504)DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.10396504>

Tingkat Kepuasan Publik terhadap Kualitas Data Statistik Resmi Hasil Diseminasi BPS Berdasarkan Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun 2022

Nito Sudinata¹¹Program Studi D-III Statistika, Politeknik Statistika STIS, IndonesiaEmail : 112212801@stis.ac.id

Abstrak

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan lembaga pemerintah di Indonesia yang berperan sebagai produsen statistik resmi. Penjaminan standar kualitas data menjadi kunci utama sebelum dipublikasikan dan dirilis kepada publik. Tujuan penulisan ini menjelaskan metode diseminasi data yang diterapkan oleh BPS, menjelaskan penjaminan kualitas data, dan membandingkan persentase kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS berdasarkan dimensi penilaian yang ditetapkan oleh BPS. Tingkat kepuasan publik terhadap kualitas data diukur dari survei kebutuhan data (SKD) tiap tahun oleh BPS. Survei tersebut merupakan survei tahunan yang dirilis pada akhir tahun. Berdasarkan survei kebutuhan data (SKD) tahun 2022, penilaian kepuasan dilihat dari tiga aspek, yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data. 94,57% konsumen memberikan penilaian puas terhadap kelengkapan data BPS, 96,89% konsumen puas terhadap akurasi data, dan 95,76% konsumen puas terhadap kemutakhiran data. Selain itu, indeks kepuasan konsumen (IKK) terhadap kualitas data juga diukur dalam survei tersebut. Skor IKK yang diperoleh BPS sebesar 92,76 yang artinya sangat baik. Dengan penjaminan kualitas data yang baik dan strategi diseminasi data yang tepat diharapkan akan meningkatkan kepuasan konsumen data BPS di masa yang akan datang.

Kata kunci: *official statistics*, diseminasi data, penjaminan kualitas data, survei kebutuhan data (SKD) BPS, IKK.

Article Info

Received date: 03 December 2023

Revised date: 7 December 2023

Accepted date: 12 December 2023

PENDAHULUAN

Badan Pusat Statistik (BPS) adalah lembaga pemerintah non-kementerian yang berperan sebagai produsen statistik resmi atau *National Statistics Office* (NSO) di Indonesia yang bertanggung jawab langsung kepada presiden. Menurut Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 57 Tahun 2013, peran BPS sebagai badan statistik indonesia adalah menyediakan data yang unggul dan berkualitas yang dijadikan rujukan ketika akan merumuskan kebijakan dalam menyusun rencana-rencana, melakukan monitoring, dan sebagai bahan evaluasi berbagai program. Hal tersebut diperkuat dengan Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 36 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis BPS tahun 2020-2024 bahwa visi BPS untuk tahun 2020-2024 merupakan penyedia data statistik berkualitas untuk Indonesia maju.

Dalam memperoleh data statistik, BPS menyelenggarakan beberapa kegiatan statistik, yaitu sensus, survei, kompilasi produk administrasi, dan cara lain sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (UU Statistik Nomor 16 Tahun 1997). Kegiatan tersebut dilaksanakan sebagai upaya penyediaan dan penyebaran data (diseminasi), upaya pengembangan ilmu statistik, dan upaya yang mengarah pada perwujudan Sistem Statistik Nasional. Diseminasi statistik memiliki variasi metode yang berbeda pada kantor statistik nasional atau National Statistics Office (NSO) tiap negara karena menyesuaikan dengan kebutuhan dari pengguna data di negara tersebut. Metode diseminasi dapat dilakukan melalui *website*, media sosial, *hardcopy*, mesin ke mesin (M2M), multimedia, aplikasi *mobile*, portal GIS (Ambarsari et al., 2021, dikutip dalam United Nations, 2021). BPS menghasilkan produk serta layanan statistik bagi pengguna data yang tepat waktu, berkualitas, dan beragam.

Sebagai penyedia data statistik, BPS harus dapat memenuhi kebutuhan dari pengguna data dan menjaga kualitas data yang dihasilkan sehingga mampu memberikan kepuasan terhadap konsumen data. Data yang berkualitas akan memberikan banyak manfaat bagi publik karena mampu dijadikan sebagai dasar dalam pengambilan suatu keputusan. Salah satu faktor yang memengaruhi

kepuasan konsumen data adalah penjaminan kualitas data. Artikel ini didasarkan oleh data tingkat kepuasan konsumen data BPS berdasarkan Survei Kebutuhan Data (SKD) tahun 2022. Survei ini pertama kali dilaksanakan oleh BPS pada tahun 2005. SKD merupakan survei tahunan yang dirilis oleh BPS pada akhir tahun. Survei SKD yang terakhir dirilis oleh BPS adalah SKD tahun 2022. Pelaksanaan SKD 2022 secara umum bertujuan untuk mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS serta melakukan identifikasi kebutuhan data konsumen (Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Tahun 2022). Adapun, tujuan dari penelitian ini adalah menjelaskan metode diseminasi data yang diterapkan oleh BPS, menjelaskan penjaminan kualitas data, dan membandingkan persentase kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS berdasarkan dimensi penilaian yang ditetapkan oleh BPS.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dengan kaji pustaka (library research) yang bersifat kualitatif. Penulisan artikel ini dilakukan dengan mengambil informasi yang tersedia sesuai dengan topik pembahasan melalui berbagai sumber pustaka yang berasal dari laporan analisis hasil Survei Kebutuhan Data 2022 yang dipublikasikan BPS, artikel ilmiah, situs berita, laman web BPS, peraturan-peraturan yang terkait dengan topik pembahasan, serta literatur lainnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Metode Diseminasi Data BPS

Badan Pusat Statistik (BPS) dalam mendesiminasi data statistik lebih fokus pada pemasaran konten atau *content marketing* dan penggunaan teknologi. Adapun strategi yang digunakan oleh BPS adalah sebagai berikut.

- 1) Website Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Website layanan statistik terpadu merupakan website yang dibuat oleh BPS untuk memberikan kemudahan bagi konsumen data dalam mendapatkan produk BPS (www.bps.go.id).
- 2) Penertiban buku softcopy. Publikasi BPS terdiri atas publikasi buku dan publikasi nonbuku. Dalam penerbitan buku BPS menyediakan buku dalam bentuk cetak (*hardcopy*) dan buku elektronik (*softcopy*). Setiap bulannya BPS rutin menerbitkan publikasi dalam bentuk buku sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan (www.bps.go.id).
- 3) Aplikasi Allstats BPS. Aplikasi Allstats dapat diunduh gratis di playstore dan app store, menampilkan produk-produk BPS yang dikemas dalam beberapa menu utama yaitu: Indikator Strategis, Tabel Dinamis, Publikasi, Publikasi ARC, Berita Resmi Statistika, Tabel Statis, Berita Kegiatan BPS, Galeri Infografis, Silastik (<https://ppid.bps.go.id/>).
- 4) Infografis. BPS kebanyakan menyajikan data dalam bentuk tabel atau dalam bentuk grafik. Untuk memudahkan konsumen dalam memahami data, BPS menggunakan infografis sebagai media komunikasi untuk menyampaikan informasi data statistik. Setiap awal bulan, BPS melakukan siaran pers BRS (Berita Resmi Statistik) (www.bps.go.id).

Penjaminan Kualitas Data BPS

BPS melakukan proses penjaminan kualitas data agar produk-produk statistik yang dihasilkan mempunyai jaminan kualitas. Hal ini bertujuan untuk memberikan kepuasan dan mempertahankan kepercayaan publik terhadap statistik resmi yang dihasilkan oleh BPS. Adapun data yang berkualitas harus memenuhi tiga syarat, yaitu data yang dihasilkan akurat, data yang dikumpulkan dan dihasilkan tepat waktu dan sesuai dengan perkembangan zaman, serta data yang dihasilkan relevan atau sesuai kebutuhan pengguna. Menurut Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 36 Tahun 2020, BPS menggunakan 6 (enam) dimensi kualitas statistik antara lain relevansi (*relevance*), akurasi (*accuracy*), aktualitas (*timeliness*) dan tepat waktu (*punctuality*), aksesibilitas (*accessibility*), koherensi (*coherence*) dan keterbandingan (*comparability*), dan interpretabilitas (*interpretability*). Dengan jaminan tersebut kepercayaan dan kepuasan publik terhadap produk BPS akan meningkat dan mempermudah dalam mengakses data sesuai dengan jadwal rilis yang telah ditentukan.

Penjaminan kualitas atau *quality assurance* merupakan bagian dari manajemen kualitas yang difokuskan pada pemberian kepercayaan bahwa persyaratan kualitas akan terpenuhi (Waskitho, 2021, dikutip dalam International Organization for Standardization, 2015). *National Quality Assurance Framework* (NQAF) adalah implementasi dari penjaminan kualitas pada Sistem Statistik

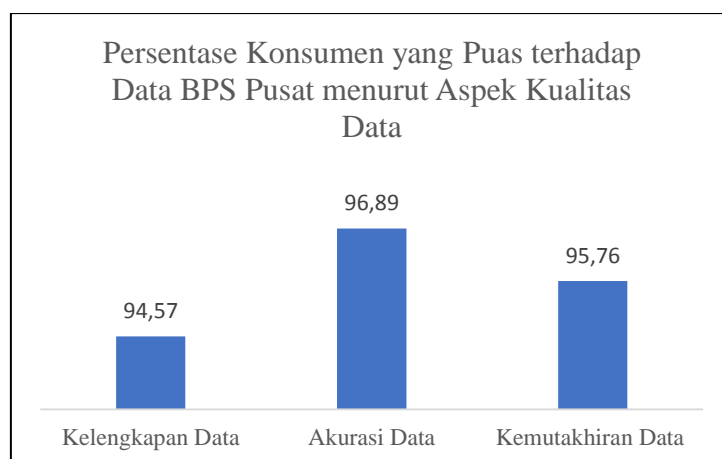
Nasional (SSN) yang melibatkan kantor statistik nasional, dalam hal ini adalah BPS dan instansi terkait yang terlibat di dalam Sistem Statistik Nasional (United Nations, 2019).

Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang disediakan oleh BPS Pusat disajikan melalui 3 (tiga) aspek kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemitakhiran data. Akurasi data merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam menilai kualitas data yang disediakan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) dalam Survei Kebutuhan Data (SKD). Kelengkapan data mencerminkan sejauh mana informasi yang dikumpulkan oleh BPS mencakup seluruh elemen sampel yang telah ditetapkan, kualitas data yang memegang peranan kunci dalam kepercayaan pengguna dan pengambilan keputusan yang akurat. Kelengkapan data bisa didefinisikan sebagai sejauh mana survei berhasil memperoleh respons dari responden yang diminta.

Dimensi yang menjadi penilaian adalah tingkat respons, pemenuhan kriteria sampel, pemantauan kehilangan data, metode pemulihan data, konsistensi internal, pelaporan, penggunaan teknologi, dan umpan balik pengguna. Aspek kedua adalah akurasi data. Akurasi data mencerminkan sejauh mana data yang diberikan oleh BPS sesuai dengan kenyataan atau keadaan yang sebenarnya. Aspek ketiga adalah kemitakhiran data. Kemitakhiran data menjadi kunci utama untuk mendukung perencanaan dan pengambilan kebijakan yang efektif di berbagai sektor. Dalam konteks ini, BPS harus memastikan bahwa data yang disediakan selalu terkini, mengikuti dinamika perubahan masyarakat, ekonomi, dan lingkungan.

Berikut adalah data persentase konsumen data yang puas terhadap data BPS menurut aspek kualitas data.



Sumber: Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Tahun 2022

Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa 94,57% konsumen yang memperoleh data BPS Pusat memberikan penilaian puas terhadap kelengkapan data BPS, 96,89% konsumen puas terhadap akurasi data, dan 95,76% konsumen puas terhadap kemitakhiran data. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen menyatakan lebih puas terhadap akurasi data BPS Pusat dibandingkan dengan kelengkapan dan kemitakhiran data.

Selain persentase kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS, Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap kualitas data BPS Pusat juga dihasilkan dari SKD 2022. Indikator ini digunakan untuk melihat seberapa tinggi tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS Pusat. IKK terhadap kualitas data diukur melalui 3 aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemitakhiran. Skala yang digunakan dalam IKK ini adalah skala 100. Nilai IKK terhadap kualitas data BPS Pusat adalah sebesar 92,76, yang artinya kualitas data BPS Pusat masuk dalam kategori sangat baik.

SIMPULAN

Dalam rangka meningkatkan kualitas data, BPS sebagai penyedia data statistik resmi di Indonesia melakukan survei kebutuhan data atau SKD. Salah satu tujuan dalam SKD adalah mengidentifikasi tingkat kepuasan konsumen data terhadap *official statistics* yang dihasilkan oleh BPS. Survei tersebut dilaksanakan setiap tahun untuk melihat persentase kepuasan konsumen data sehingga data yang diperoleh akan dijadikan dasar dalam meningkatkan penjaminan kualitas data

yang dihasilkan oleh BPS. Salah satu instrumen penjaminan kualitas data yang dapat menyajikan informasi dan memperbarui informasi terkait penjaminan kualitas yang dilakukan oleh BPS dan kementerian/lembaga adalah National Quality Assurance Framework (NQAF). Selain melakukan penjaminan kualitas data, BPS mengembangkan strategi pemasaran data *official statistics* dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dan informasi. Sekarang ini BPS fokus pada pemasaran digital yaitu menggunakan media sosial dapat berupa tulisan blog mengenai informasi suatu data *official statistics*, infografis, video, halaman Web, Facebook, Instagram, Youtube, Tiktok, dan media sosial lainnya. Dengan adanya penjaminan kualitas dan strategi diseminasi yang diterapkan, Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap kualitas data BPS yang diukur dari tiga aspek sebesar 92,76. Nilai tersebut menggambarkan bahwa kualitas data yang dihasilkan oleh BPS sangat baik. Dengan demikian, potensi yang bisa dikembangkan di lingkungan BPS dalam meningkatkan kualitas dan diseminasi data *official statistics* berupa penambahan strategi pemasaran atau promosi data *official statistics* serta penjaminan kualitas yang menyesuaikan prinsip-prinsip statistik internasional secara ketat.

REFERENSI

- Ambarsari, T., Rachmaningsih, T., & Suryono, H. (2021). Mengembangkan Diseminasi Official Statistics: Peluang dalam Perbaikan Pelayanan Publik (Developing Dissemination of Official statistics: Opportunities in Public Service Improvement). *Seminar Nasional Official Statistics*, 1–10.
- Nation, U. (2021). *Edition of the Handbook of Statistical Organization* (Issue April).
- Waskitho, S. (2021). *Pembangunan Web National Quality Assurance Framework (NQAF) di Badan Pusat Statistik*. 1–8. <https://repo.stis.ac.id/handle/123456789/1082>
- Republik Indonesia. (1997). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 1997 Tentang Statistik. Jakarta: Sekretariat Negara.
- BPS. (2013). Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 57 Tahun 2013.
- BPS. (2020). Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 36 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis BPS tahun 2020-2024
- Direktorat Diseminasi Statistik. (2022). Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2022. Badan Pusat Statistik.
- BPS. (2023). Badan Pusat Statistik. BPS. www.bps.go.id
- BPS. (2023). Sistem Informasi Layanan Statistik (SILASTIK). BPS. silastik.bps.go.id
- BPS. (2023). Badan Pusat Statistik. BPS. <https://ppid.bps.go.id/>