
**STRATEGI PENGEMBANGAN USAHA/LEMBAGA PERUSAHAAN DI BADAN
PUSAT STATISTIK KOTA MATARAM**Febi Febrianti¹, Harbyanto Junarta²^{1,2}PS Manajemen UNDIKMA, (Mataram), (Indonesia)Corresponding author email: : febifebrianti749@gmail.com

History Article

Article history:Received Januari 19,
2025Approved Februari
28, 2025

Keywords:Business Strategy,
Institutional
Development, Visit
Level**ABSTRACT**

Monitoring of services through the BPS PST needs to be carried out in order to improve the quality of data and statistical information and the services provided. The Data Needs Survey (SKD) is a survey conducted by BPS to identify consumer needs and satisfaction in order to improve the quality of data and public services. Based on a study of the results of the 2023 Mataram City Data Needs Survey (SKD), the highest percentage of data users at the Mataram City BPS came from ASN/TNI/Polri (54.06%) in line with the use of their data for government decision-making (59.45%). Based on the services used, most data users access statistical products on the BPS Website (52%) which is supported by the large number of visitors who choose the type of data access service through the Mataram City BPS website (69.77%). In addition, many data users also use statistical consultation services (18.60%), use printed publications available in the Mataram BPS library (4.65%), and also use statistical activity recommendation services (4.65%). This is supported by the large number of PST visitors who come visited the BPS PST of Mataram City (18%). The level of data user satisfaction with the quality of data on the Mataram City statistical service has been very satisfactory, reaching a value of 98.24%. The assessment aspects that include the services obtained (99.51%), data access (97.30%) and infrastructure (100%) obtained very good values during 2023. The Consumer Satisfaction Index for BPS Services reached 97.67% and the Anti-Corruption Perception Index (IPAK) for BPS Services reached 98.43%. This figure shows that both data services and anti-corruption perceptions from BPS Mataram City are very good for data users in 2023.

Keywords: Business Strategy, Institutional Development, Visit Level

ABSTRAK

Monitoring pelayanan melalui PST BPS perlu dilakukan guna

meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta pelayanan yang diberikan. Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dilaksanakan BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. Berdasarkan kajian terhadap hasil Survei Kebutuhan Data (SKD) Kota Mataram Tahun 2023, dapat Persentase tertinggi pengguna data di BPS Kota Mataram berasal dari kalangan ASN/TNI/Polri (54,06%) sejalan dengan pemanfaatan datanya untuk pengambilan keputusan pemerintah (59,45%). Berdasarkan layanan yang digunakan, sebagian besar pengguna data banyak mengakses produk statistik pada Website BPS (52%) yang didukung dengan banyaknya pengunjung yang memilih jenis layanan akses data melalui website BPS Kota Mataram (69,77%). Selain itu, pengguna data juga banyak yang menggunakan layanan konsultasi statistik (18,60%), menggunakan publikasi tercetak yang ada di perpustakaan BPS Mataram (4,65%), dan juga menggunakan layanan rekomendasi kegiatan statistik (4,65%). Hal ini didukung dengan banyaknya pengunjung PST yang datang berkunjung ke PST BPS Kota Mataram (18%). Tingkat kepuasan pengguna data terhadap kualitas data pada layanan statistik Kota Mataram sudah sangat memuaskan hingga mencapai nilai 98,24%. Aspek penilaian yang mencakup layanan yang diperoleh (99,51%), akses data (97,30%) dan sarana prasarana (100%) memperoleh nilai yang sangat baik selama tahun 2023. Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS mencapai 97,67% dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS mencapai 98,43%. Angka ini menunjukkan bahwa baik pelayanan data, maupun persepsi anti korupsi dari BPS Kota Mataram sangat baik terhadap pengguna data pada tahun 2023.

Kata Kunci : Startegi Usaha, pengembangan Institusi, Tingkat Kunjungan

© 2025 Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen

INTRODUCTION

Penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta perubahan dalam berbagai bidang kehidupan sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Berkenaan dengan hal tersebut diperlukan pemantauan dan evaluasi pelayanan publik 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 statistik. Tugas dan tanggung jawab di bidang statistik tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. Pelaksanaan penyebarluasan data dan informasi statistik dilakukan dengan menyediakan unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS baik tingkat pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota di seluruh Indonesia.

Monitoring pelayanan melalui PST BPS perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta pelayanan yang diberikan. Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dilaksanakan BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. Sejarah pelaksanaan SKD dimulai tahun 2005 dimana survei ini pertama kali dilaksanakan dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008 dilakukan pilot project atau uji coba dengan pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan lima (5) BPS Provinsi. Secara bertahap dilakukan penambahan wilayah Provinsi sehingga di tahun 2009 dan 2010 SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan sebelas (11) BPS Provinsi. Pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi dilaksanakan mulai tahun 2011 sampai dengan tahun 2013. Selanjutnya, sejak tahun 2014 pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, sejak tahun 2019 pengumpulan data SKD dilaksanakan dengan metode CAWI (Computer Aided Web Interviewing). Berkaitan dengan kondisi pandemi yang masih terjadi, maka pengumpulan data survei dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan metode online sehingga adaptasi dan perubahan pelaksanaan survei senantiasa dilakukan.

adapun Tujuan Pelaksanaan SKD secara umum adalah untuk memperoleh bahan evaluasi dari konsumen sebagai bahan pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik, serta memberikan pelayanan yang baik. Tujuan tersebut sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik. Secara khusus tujuan pelaksanaan SKD dapat dijabarkan dalam rincian 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 4) Mengetahui pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS dan 5) Mengetahui nilai persepsi anti korupsi terhadap pelayanan BPS

METHODE

Survei Kebutuhan Data dilaksanakan dengan metode nonprobability sampling, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2023 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS pada periode Januari 2023 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 di masing-masing wilayah PST BPS dilakukan dengan dua cara, yaitu wawancara langsung kepada responden serta pendataan mandiri (self-enumeration) atau swacacah oleh responden. Pengumpulan data dengan metode wawancara langsung kepada responden dilakukan menggunakan moda PAPI (Pencil and Paper Interview), yaitu menggunakan kuesioner dalam bentuk hardcopy. Penggunaan moda PAPI diutamakan untuk wilayah yang terkendala sinyal, jaringan, maupun operasional di lapangan. Sedangkan pengumpulan data secara mandiri oleh responden dilakukan dengan moda CAWI (Computer Assisted Web Interviewing), yaitu dalam jaringan/daring (online) melalui aplikasi berbasis website. Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut: a. Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota: - Wawancara dikombinasikan dengan self-enumeration, berlaku pada unit PST yang menerapkan layanan datang langsung/offline. Pada metode pencacahan ini dilakukan wawancara untuk pertanyaan di blok I, dan selanjutnya dilakukan pengisian secara self-enumeration (khususnya yang terkait persepsi responden). - Self-enumeration atau swacacah oleh responden sepenuhnya dilakukan untuk pengisian kuesioner secara online. Pendataan dengan metode ini seluruh isian dalam kuesioner dilakukan pengisian mandiri oleh konsumen. b. Di PST BPS Pusat: - Self-enumeration secara online.

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2023 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain: analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (gap analysis), Importance and Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

RESULT AND DISCUSSION

Segmentasi Konsumen analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kota Mataram. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan BPS Kota Mataram oleh konsumen. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang. Realisasi Pengumpulan Data Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2023. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden, dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah PST BPS Pusat dimana memiliki jumlah target 150 responden.

Pelaksanaan SKD 2023 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden di PST BPS Kota Mataram yang mengikuti survei adalah sebesar 37 responden (123,33 persen). 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 4

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 (atau disebut PST).
3. Responden yang mengisi survei secara mandiri melalui link pengisian yang dikirimkan melalui e-mail (atau disebut 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 (selanjutnya disebut link).

Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD

Pada bagian ini, dibahas mengenai karakteristik konsumen yang menjadi responden SKD 2023. Karakteristik konsumen yang dianalisis dibagi menjadi lima, yaitu kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, dan instansi/institusi.

Kelompok Umur

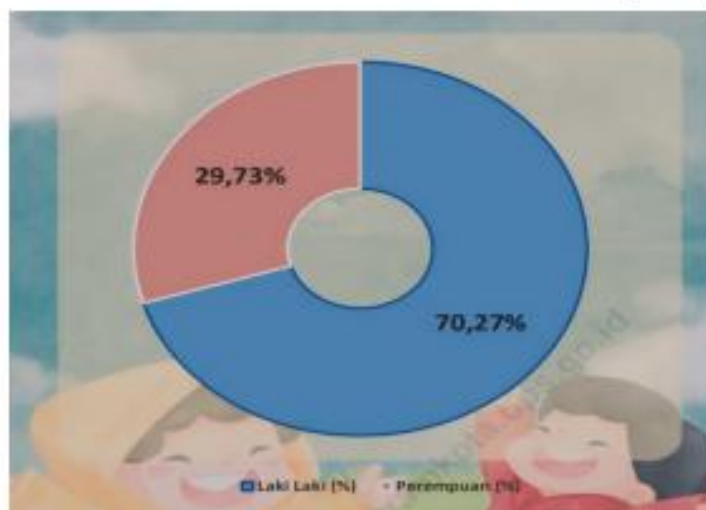
Berdasarkan Gambar 2.1, konsumen di PST BPS Kota Mataram didominasi oleh konsumen berumur 16-65 tahun yang terbagi menjadi lima kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 26-35 tahun (27,5%) kemudian disusul konsumen berumur 36-45 tahun (24,32%), kemudian kelompok umur 46-55 dengan persentase (21,62%). Sedangkan, konsumen berumur 16-25 tahun menduduki peringkat terbanyak ke empat (13,51%), dan yang terakhir konsumen berumur 56-65 tahun (5,41%). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (16-55 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa



Gambar 2.1 Persentase konsumen di PTS BPS Kota Mataram menurut Kelompok Umur

Jenis Kelamin

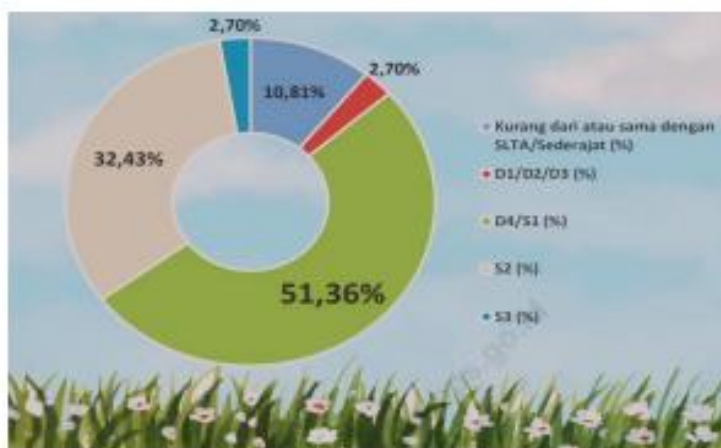
Gambar 2.2 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kota Mataram menurut jenis kelamin. Persentase konsumen laki-laki di PST BPS Kota Mataram adalah sebesar 70,27%. Sementara itu, 29,73% konsumen di PST BPS Kota Mataram adalah perempuan.



Gambar 2.2 Persentase konsumen di PTS BPS Kota Mataram menurut Jenis Kelamin

Tingkat Pendidikan

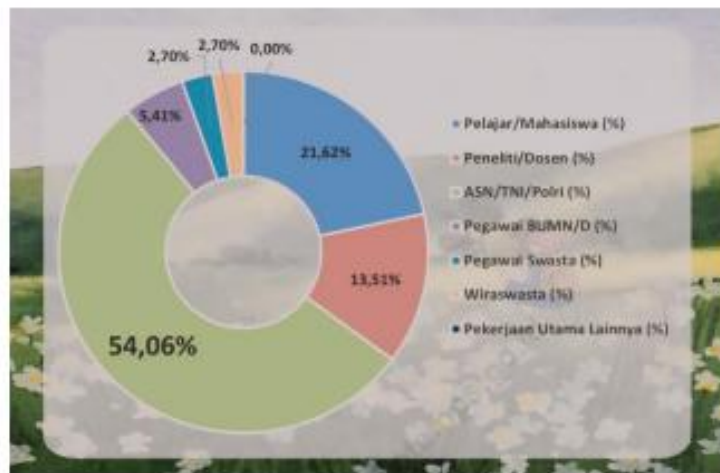
Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui, Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2023, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu $\leq$ SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.3, konsumen di PST BPS Kota Mataram didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (51,36%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan S2(32,43%). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 dan S3 memiliki konsumen yang paling sedikit yaitu sama-sama berjumlah 2,7%.



Gambar 2.3 Persentase konsumen di PTS BPS Kota Mataram menurut Pendidikan

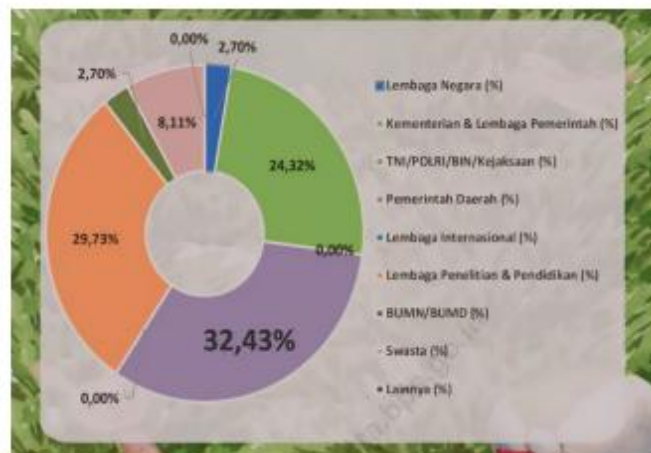
Pada SKD 2023, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, ASN/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2023 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut. Berdasarkan Gambar 2.4, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Mataram adalah ASN/TNI/Polri (54,06%). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang pendidikan terakhirnya didominasi oleh D4/S1 dan S2. Adapun konsumen yang masih menempuh Pendidikan sebagai

Pelajar/Mahasiswa memiliki persentase sebesar 21,62%. Konsumen yang bekerja sebagai peneliti/dosen memiliki persentase sebesar 10%.



Gambar 2.4 Persentase konsumen di PTS BPS Kota Mataram menurut Pekerjaan Utama Institudi

Konsumen pada SKD 2023 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Mataram berasal dari Pemerintah Daerah (32,43%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 dan pekerjaan utama konsumen, yaitu ASN/TNI/Polri. Konsumen yang berasal dari institusi Lembaga Penelitian dan Pendidikan dalam Negeri berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 29,73% dan kemudian disusul oleh konsumen data yang berasal dari Kementerian dan Lembaga Pemerintahan (24,32%)



Gambar 2.5 Persentase konsumen di PTS BPS Kota Mataram menurut Institusi

Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil

Kunjungan Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kota Mataram menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kota Mataram. Dalam SKD 2023, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Pemanfaatan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.6, hasil kunjungan ke PST BPS Kota Mataram paling banyak dimanfaatkan untuk menentukan kebijakan Pemerintah (59,45%). Pemanfaatan untuk Penelitian memiliki persentase terbesar kedua yaitu sebesar 18,92% dan disusul untuk penggunaan Tugas Sekolah/Tugas Kuliah sebesar 16,22%. Dari hasil-hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil

kunjungan ke PST BPS Kota Mataram sangat dibutuhkan dalam bidang penelitian dan perencanaan. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan untuk tujuan komersial yaitu sebesar 5,41%.

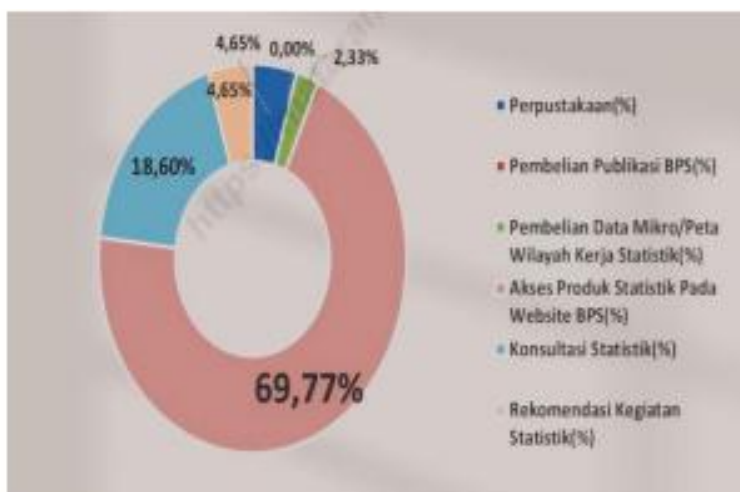


Gambar 2.6 Persentase konsumen di PTS BPS Kota Mataram menurut Pemanfaatan utama hasil kunjungan

Merujuk pada Gambar 2.6, konsumen di PST BPS Kota Mataram didominasi oleh konsumen yang berasal dari Pemerintahan yaitu 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 2023, 100% konsumen yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan. Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

Konsumen Menurut Jenis Layanan

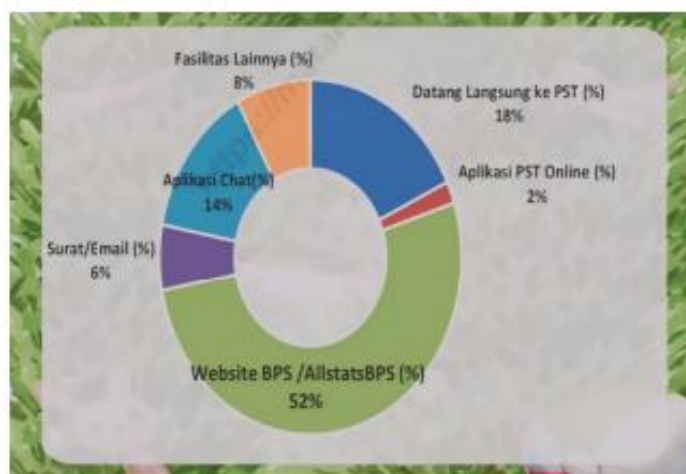
Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi Pustaka Tercetak, Pembelian Publikasi, Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik, Akses Produk Statistik pada Website BPS, Konsultasi Data Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik. Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kota Mataram oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.7. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Akses Produk Statistik pada Website BPS yaitu sebesar 69,77%. Hal ini sesuai dengan kemajuan teknologi yang sedang berkembang, dimana informasi dapat diakses dimana saja dan kapan saja, dengan adanya website sangat memudahkan pengguna data untuk mengunduh publikasi online, Berita Resmi Statistik maupun Tabel Dinamis yang tersedia. Pada posisi kedua, layanan yang banyak digunakan ialah Konsultasi Statistik dengan persentase sebesar 18,60%. Setelah itu disusul oleh layanan perpustakaan dan rekomendasi kegiatan statistik sebesar 4,65%. Sementara itu, Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik dan Pembelian Publikasi BPS adalah jenis layanan yang paling sedikit kedua digunakan, yaitu masing-masing sebesar 2,33% dan 0%.



Gambar 2.7 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Mataram Menurut Jenis Layanan

Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2023. Fasilitas tersebut meliputi datang langsung ke PST, Aplikasi PST Online, Website BPS, Allstat BPS (aplikasi android dan iOS), dan fasilitas lainnya. Berdasarkan Gambar 2.8, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Mataram mendapatkan data melalui Website Kota Mataram dengan persentase sebesar 52% dan yang kedua ialah penggunaan fasilitas Datang Langsung ke PST yaitu sebesar 18%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada perpustakaan dan website BPS cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kota Mataram. Walaupun demikian, masih ada konsumen yang merasa lebih nyaman untuk menggunakan Aplikasi Chat dan fasilitas lainnya (dengan googlesites permintaan data inovasi BPS Kota Mataram yang Bernama SIBeMO) dengan persentase masing-masing sebesar 14% dan 6%. Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kota Mataram adalah melalui Surat/Email dan Aplikasi PST Online (pst.bps.go.id) dengan persentase yang juga sama yaitu 2%.



Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Mataram Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS

Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan PST BPS

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kota Mataram sebesar 99,51% **Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data**

Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas umum yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), akses data pada website BPS, dan akses konten pada website BPS. Persentase konsumen di PST BPS Kota Mataram yang puas terhadap data sebesar 97,3%. Sehingga hanya ada 2,7% konsumen di PSR BPS Kota Mataram yang merasa tidak puas dengan akses data

ANALISIS LINGKUNGAN INTERNAL Badan Pusat Statistik (BPS)

1. Kekuatan (Strengths)

- a. Reputasi dan Kepercayaan Publik: BPS dikenal sebagai sumber data statistik resmi di Indonesia, yang dipercaya oleh berbagai instansi pemerintah, swasta, dan masyarakat umum.
- b. Kompetensi SDM: Memiliki tenaga ahli yang terlatih dan berpengalaman di bidang statistik dan pengolahan data.
- c. Teknologi Informasi: Menggunakan teknologi informasi yang canggih dalam pengumpulan, pengolahan, dan penyebaran data, seperti metode CAWI (Computer Aided Web Interviewing).
- d. Cakupan Layanan: BPS memiliki jaringan yang luas hingga tingkat provinsi dan kabupaten/kota, memungkinkan penyebaran data yang merata di seluruh Indonesia.
- e. Produk Data yang Beragam: Menyediakan berbagai jenis data statistik yang mencakup sosial, ekonomi, distribusi, dan jasa.

2. Kelemahan (Weaknesses)

- a. Keterbatasan Anggaran: Keterbatasan anggaran dapat menghambat pengembangan teknologi dan perluasan layanan.
- b. Kualitas Data yang Variatif: Masih terdapat variabilitas dalam kualitas data yang dihasilkan, terutama di wilayah yang sulit dijangkau.
- c. Kecepatan Respons: Proses pengumpulan dan penyebaran data terkadang memakan waktu yang lama, terutama untuk data yang membutuhkan verifikasi lapangan.
- d. Kesadaran Masyarakat: Tingkat pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya data statistik masih perlu ditingkatkan

3. Peluang (Opportunities)

- a. Perkembangan Teknologi: Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi membuka peluang untuk pengembangan metode pengumpulan dan pengolahan data yang lebih efisien.
- b. Kerjasama Internasional: Kesempatan untuk memperluas kerjasama dengan lembaga statistik internasional untuk peningkatan kapasitas dan adopsi praktik terbaik.
- c. Kebutuhan Data yang Meningkat: Peningkatan kebutuhan data dari berbagai sektor, seperti pemerintahan, bisnis, dan akademisi, memberikan peluang untuk memperluas layanan.
- d. Regulasi dan Kebijakan Pemerintah: Dukungan regulasi dan kebijakan pemerintah yang mengutamakan penggunaan data statistik dalam perencanaan dan pengambilan keputusan.

4. Ancaman (Threats)

- a. Persaingan dengan Penyedia Data Lain: Munculnya berbagai lembaga dan perusahaan swasta yang juga menyediakan data statistik dapat menjadi ancaman bagi peran BPS.
- b. Kendala Geografis: Wilayah Indonesia yang luas dan beragam menjadi tantangan dalam memastikan kualitas dan ketepatan waktu pengumpulan data.
- c. Keamanan Data: Risiko kebocoran data dan serangan siber menjadi ancaman yang serius mengingat semakin tingginya ketergantungan pada teknologi digital
- d. Perubahan Kebijakan: Perubahan kebijakan pemerintah yang tidak mendukung atau mengurangi anggaran untuk statistik dapat mempengaruhi operasional BPS.

CONCLUSION

Berdasarkan kajian terhadap hasil Survei Kebutuhan Data (SKD) Kota Mataram Tahun 2023, dapat disimpulkan bahwa persentase tertinggi pengguna data di BPS Kota Mataram berasal dari kalangan ASN/TNI/Polri (54,06%) sejalan dengan pemanfaatan datanya untuk pengambilan keputusan pemerintah (59,45%). Berdasarkan layanan yang digunakan, sebagian besar pengguna data banyak mengakses produk statistik pada Website BPS (52%) yang didukung dengan banyaknya pengunjung yang memilih jenis layanan akses data melalui website BPS Kota Mataram (69,77%). Selain itu, pengguna data juga banyak yang menggunakan layanan konsultasi statistik (18,60%), menggunakan publikasi tercetak yang ada di perpustakaan BPS Mataram (4,65%), dan juga menggunakan layanan rekomendasi kegiatan statistik (4,65%). Hal ini didukung dengan banyaknya pengunjung PST yang datang berkunjung ke PST BPS Kota Mataram (18%). Tingkat kepuasan pengguna data terhadap kualitas data pada layanan statistik Kota Mataram sudah sangat memuaskan hingga mencapai nilai 98,24%. Aspek penilaian yang mencakup layanan yang diperoleh (99,51%), akses data (97,30%) dan sarana prasarana (100%) memperoleh nilai yang sangat baik selama tahun 2023. Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS mencapai 97,67% dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS mencapai 98,43%. Angka ini menunjukkan bahwa baik pelayanan data, maupun persepsi anti korupsi dari BPS Kota Mataram sangat baik terhadap pengguna data pada tahun 2023.

REFERENCES

- Deng, Jinyang dan Chad D. Pierskalla. 2018. Linking Importance–Performance Analysis, Satisfaction, and Loyalty. A Study of Savannah, GA." Sustainability, ISSN 2071-1050. DOI:10.3390/su10030704.
- Poliakova, Adela. 2010. Application of the customer satisfaction index (CSI) to transport services. Electronical Technical Journal of Technology, Engineering, and Logistics in Transport, Number IV, Volume V, December 2010. ISSN 1801-674X.
- Samuel, Hatane & Foedjiawati. 2005. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya). Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol 7, No 1.