

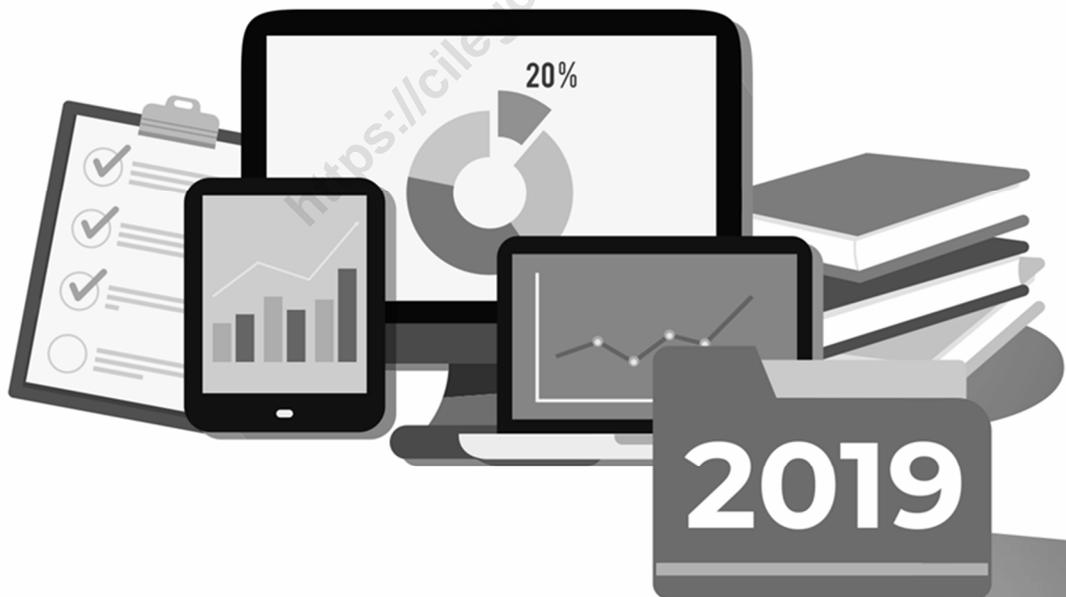
Analisis Hasil **SURVEI KEBUTUHAN DATA** BPS Kota Cilegon



Analisis Hasil

SURVEI KEBUTUHAN DATA

BPS Kota Cilegon



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Cilegon 2019

ISSN : -
No. Publikasi : 36720.2005
Katalog : 1399013.3672
Ukuran Buku : 18,2 cm x 25,7 cm
Jumlah Halaman : xii + 91 halaman

Naskah:
BPS Kota Cilegon

Penyunting:
BPS Kota Cilegon

Desain Kover:
BPS Kota Cilegon

Penerbit:
© BPS Kota Cilegon

Pencetak:
-

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

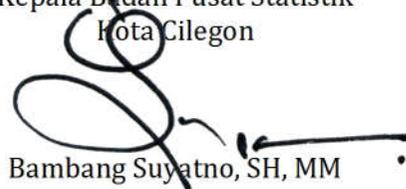
Kata Pengantar

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang diselenggarakan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) untuk mengidentifikasi kebutuhan data statistik dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS. SKD dilaksanakan oleh Direktorat Diseminasi Statistik melalui Subdirektorat Rujukan Statistik sejak tahun 2005.

Pada tahun 2019, BPS kembali menyelenggarakan SKD di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 479 BPS Kabupaten/Kota. Hasil SKD 2019 disajikan dalam bentuk publikasi yang berisi analisis karakteristik konsumen, analisis kebutuhan data, analisis kepuasan kualitas data, dan analisis performa unit layanan. Analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

Publikasi ini terwujud berkat kerja sama yang baik antar unit kerja terkait. Kami berharap publikasi ini dapat bermanfaat untuk memperbaiki kualitas data dan kinerja pelayanan BPS. Saran dan masukan yang membangun, sangat kami harapkan untuk perbaikan kedepannya. Terima kasih dan selamat membaca.

Cilegon, Mei 2020
Kepala Badan Pusat Statistik
Kota Cilegon



Bambang Suyatno, SH, MM

Daftar Isi

Kata Pengantar	iii
Daftar Isi.....	v
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Lampiran.....	xi
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang.....	3
1.2. Tujuan dan Manfaat	4
1.3. Landasan Teori.....	4
1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu	4
1.3.2 Faktor Kepuasan Layanan.....	5
1.3.3 Konsep dan Definisi.....	6
1.4. Metodologi	7
1.4.1 Metode Pengumpulan Data	7
1.4.2 Metode Analisis Data.....	8
1.5. Sistematika Penulisan	14
1.6. Realisasi Pengumpulan Data	15
Bab 2 Segmentasi Konsumen.....	16
2.1. Gambaran Umum Konsumen	18
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik	18
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan	23
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	24
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS.....	25
Bab 3 Analisis Kebutuhan Data.....	27
3.1 Gambaran Umum Kebutuhan Data.....	29
3.1.1 Pencarian Jenis Data Menurut Jenis Data	29
3.1.2 Pencarian Jenis Data Menurut Level Data	30
3.1.3 Pencarian Jenis Data Menurut Periode Data	31

3.1.4 Jenis Sumber Data yang Paling Banyak Diperoleh.....	32
Bab 4 Analisis Kepuasan Kualitas Data	35
4.1 Gambaran Umum Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data	38
Bab 5 Analisis Kepuasan Layanan	39
5.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan	41
5.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data.....	41
5.3 Kepuasan Konsumen Terhadap Pemenuhan Sarana dan Prasarana.....	42
5.4 <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS.....	42
5.5 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS	44
5.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS.....	48
Bab 6 Penutup.....	49
6.1 Kesimpulan	51
6.2 Saran	53
Daftar Pustaka	55
Lampiran	57
Lampiran 1. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Jenis Kelamin.....	60
Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Pekerjaan Utama.....	62
Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	64
Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Jenis Layanan	66
Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Fasilitas Utama Untuk Memperoleh Data BPS	68
Lampiran 6. Persentase Konsumen yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama Menurut Wilayah PST BPS	70
Lampiran 7. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data BPS.....	72
Lampiran 8. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data BPS	74

Lampiran 9. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data BPS.....	76
Lampiran 10. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data BPS.....	78
Lampiran 11. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Layanan Data Menurut Wilayah PST BPS.....	80
Lampiran 12. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST BPS.....	82
Lampiran 13. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pemenuhan Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST BPS	84
Lampiran 14. Indeks Kepuasan Konsumen Menurut Wilayah PST BPS.....	86
Lampiran 15. Kuesioner VKD19.....	88

Daftar Tabel

Tabel 1.1.	Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan	14
Tabel 3.1.	Lima Sumber Data yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Cilegon	34
Tabel 5.1.	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan <i>Gap</i> per Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Cilegon.....	44
Tabel 5.2.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian per Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Cilegon.....	45

Daftar Gambar

Gambar 1.1.	Diagram <i>Cartesius Impotance and Performance Analysis</i>	11
Gambar 2.1.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Cilegon yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	18
Gambar 2.2.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Cilegon Menurut Kelompok Umur*	19
Gambar 2.3.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Cilegon Menurut Jenis Kelamin	20
Gambar 2.4.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Cilegon Menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan	21
Gambar 2.5.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Cilegon Menurut Pekerjaan Utama.....	22
Gambar 2.6.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Cilegon Menurut Instansi/Institusi.....	23
Gambar 2.7.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Cilegon Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan	24
Gambar 2.8.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Cilegon Menurut Jenis Layanan.....	25
Gambar 2.9.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Cilegon Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS.....	26
Gambar 3.1.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Cilegon Menurut Jenis Data.....	30
Gambar 3.2.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Cilegon Menurut Level Data.....	31
Gambar 3.3.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Cilegon Menurut Periode Data.....	32

Gambar 3.4.	Persentase Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Kota Cilegon Menurut Jenis Sumber Data.....	32
Gambar 4.1.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS kota Cilegon	38
Gambar 4.2.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Cilegon Menurut Dimensi Kualitas Data .	38
Gambar 5.1.	Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS Kota Cilegon Terhadap Pelayanan	41
Gambar 5.2.	Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS Kota Cilegon Terhadap Akses Data.....	42
Gambar 5.3.	Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS Kota Cilegon Terhadap Sarana dan Prasarana.....	42
Gambar 5.4.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Gap</i> Pelayanan BPS di PST BPS Kota Cilegon	43
Gambar 5.5.	<i>Importance and Performance Analysis</i> Pelayanan BPS di PST BPS Kota Cilegon.....	46
Gambar 5.6.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kota Cilegon	48

Daftar Lampiran

Lampiran 1.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Jenis Kelamin	60
Lampiran 2.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Pekerjaan Utama.....	62
Lampiran 3.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan	64
Lampiran 4.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Jenis Layanan	66
Lampiran 5.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Fasilitas Utama Untuk Memperoleh Data BPS.....	68
Lampiran 6.	Persentase Konsumen yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama Menurut Wilayah PST BPS	70
Lampiran 7.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data BPS.....	72
Lampiran 8.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data BPS.....	74
Lampiran 9.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data BPS.....	76
Lampiran 10.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data BPS.....	78
Lampiran 11.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Layanan Data Menurut Wilayah PST BPS	80
Lampiran 12.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST BPS	82
Lampiran 13.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pemenuhan Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST BPS	84

Lampiran 14. Indeks Kepuasan Konsumen Menurut Wilayah PST BPS	86
Lampiran 15. Kuesioner VKD19	88

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

BAB 1

PENDAHULUAN

Survei Kebutuhan Data

survei untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik

LOKUS & WAKTU

Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di satuan kerja BPS Pusat dan BPS Provinsi/Kabupaten/Kota seluruh Indonesia



Februari - Agustus
2019

RESPONDEN

Konsumen penerima layanan unit PST BPS dengan cara:

- tatap muka (datang langsung ke unit PST BPS)
- tanpa tatap muka (telepon, e-mail, surat, website, dan layanan statistik online)

pada 1 Januari 2019 - periode akhir pencacahan

ANALISIS

- Analisis deskriptif
- Analisis tabulasi silang (*cross tab analysis*)
- Analisis kesenjangan (*gap analysis*)
- Analisis kuadran (*importance & performance analysis*)

diperkaya dengan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

INSTRUMEN

Kuesioner VKD19
hardcopy dan *softcopy*

pencacahan manual menggunakan *print out* kuesioner

pencacahan elektronik menggunakan sistem aplikasi SKD 2019

1.1. Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Oleh sebab itu, perlu dilakukan pemantauan pelayanan publik secara berkesinambungan, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan standar pelayanan serta harapan dan kebutuhan masyarakat.

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan badan 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. Dalam menyebarluaskan data dan informasi statistik, BPS menyediakan unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.

Pemantauan pelayanan di PST BPS perlu dilakukan untuk peningkatan kualitas data dan informasi statistik serta pelayanan. Oleh sebab itu, BPS merasa perlu menyelenggarakan suatu survei untuk mendapatkan bahan evaluasi mengenai kebutuhan dan kepuasan konsumen terhadap data dan informasi statistik serta pelayanan. Survei tersebut adalah Survei Kebutuhan Data.

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dirancang dan dilakukan oleh BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. SKD 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, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

1.2. Tujuan dan Manfaat

Secara umum, tujuan pelaksanaan SKD 2019 adalah mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik. Tujuan tersebut sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik. Selain itu, pelaksanaan SKD 2019 juga dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan BPS. Hal ini ditujukan untuk menjawab amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Hasil SKD 2019 dapat dimanfaatkan oleh BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota untuk mengidentifikasi beberapa isu, antara lain:

- a. Segmentasi konsumen
- b. Jenis data yang dibutuhkan oleh konsumen
- c. Tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan publik
- d. Rekomendasi perbaikan pelayanan publik
- e. Indikator Kinerja Utama (IKU)

1.3. Landasan Teori

1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu

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

Pintu gerbang penyebarluasan data BPS adalah unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau *one gate service*. 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 dapat juga dilakukan tanpa tatap muka baik melalui telepon, faksimili, *e-mail*, surat, *website*, maupun layanan statistik *online*.

Fungsi pelayanan di BPS Kota Cilegon melalui Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik. PST di BPS Kota Cilegon memiliki 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.

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 layanan agar dapat memberikan pelayanan prima.

a. *Responsiveness* (daya tanggap)

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

b. *Assurances* (jaminan)

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

c. *Tangible* (fisik)

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

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

d. *Empathy* (empati)

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

e. *Reliability* (keandalan)

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

1.3.3 Konsep dan Definisi

- a. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS.
- b. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Misalnya, seorang konsumen mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.
- d. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- e. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- f. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- g. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- h. Unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- i. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.

- j. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- k. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.
- l. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- m. Layanan statistik *online* adalah bagian dari Sistem Informasi Layanan Statistik BPS yang digunakan untuk memfasilitasi konsumen dalam konsultasi data BPS, permintaan data mikro BPS, dan pembelian buku publikasi BPS yang dapat diakses melalui silastik.bps.go.id.

1.4. Metodologi

Metodologi dalam penjelasan ini dibedakan ke dalam dua kelompok, yaitu metode pengumpulan data dan metode analisis data.

1.4.1 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKD 2019 dilakukan pada Februari – Agustus 2019. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner VKD19. 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 2019, yaitu:

1. *Online-Email*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD19 melalui *link* yang dikirimkan melalui *e-mail*.
2. *Online-PST*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD19 melalui form entri pada *web browser* komputer di unit PST.

3. *Online-Link*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD19 melalui *link* yang diperoleh dari aplikasi layanan statistik BPS.

Responden SKD 2019 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS dengan cara tatap muka atau datang langsung ke unit PST BPS Kota Cilegon serta tanpa tatap muka baik melalui telepon, faksimili, *email*, surat, *website*, maupun layanan statistik *online*. Konsumen yang menjadi responden adalah konsumen yang menerima pelayanan mulai 1 Januari 2019 sampai periode akhir pencacahan.

Cakupan data dalam SKD 2019 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 Kota Cilegon 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 Kota Cilegon.

1.4.2 Metode Analisis Data

Ruang lingkup analisis hasil SKD 2019 dalam publikasi ini adalah PST BPS Kota Cilegon. Analisis tersebut disajikan dalam bentuk narasi dan infografis. Adapun hasil 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*)

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

c. *Importance and Performance Analysis* (IPA)

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

Dalam IPA, terdapat dua penghitungan yang digunakan, yaitu:

1. Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan

TK = Tingkat kesesuaian

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

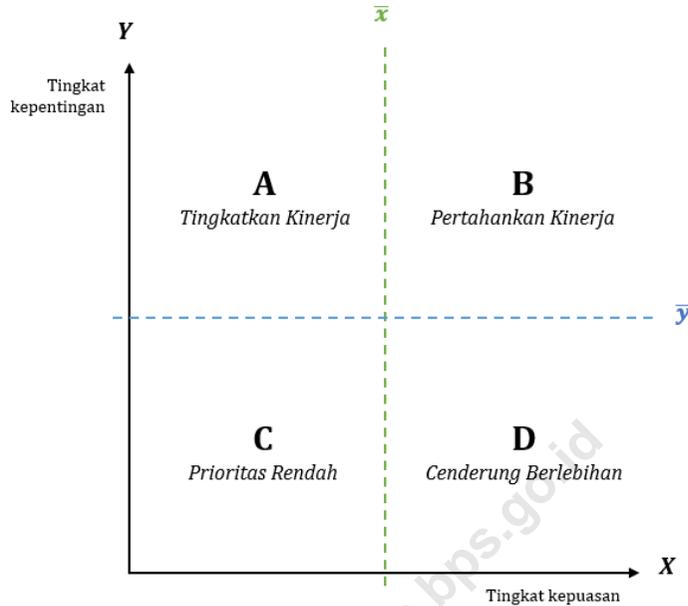
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

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

2. Diagram *Cartesius*

Diagram *cartesius* digunakan untuk menggambarkan hubungan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*), seperti yang terdapat pada Gambar 1.1. Pada gambar tersebut, diagram *cartesius* dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (\bar{x}, \bar{y}) , dengan \bar{x} adalah rata-rata tingkat kepuasan dan \bar{y} adalah rata-rata tingkat kepentingan.



Gambar 1.1. Diagram *Cartesius Importance and Performance Analysis*

Keempat kuadran tersebut memiliki arti sebagai berikut:

- Kuadran pertama (kuadran A): “Tingkatkan Kinerja” (*high importance & low performance*)

Kuadran ini terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama unit pelayanan adalah peningkatan kinerja (*performance improvement*). Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja atribut pelayanan tersebut lebih rendah dari harapan pengguna layanan terhadap atribut pelayanan tersebut.

Atribut pelayanan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/pengguna layanan. Cara yang dapat dilakukan adalah perbaikan secara terus menerus terhadap kinerja, sehingga *performance* dari atribut pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

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

Kuadran ini terletak di sebelah kanan atas, yang berarti kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja atribut pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.

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

Kuadran ini terletak di sebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut tidak terlalu istimewa.

Peningkatan kinerja atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan sangat kecil.

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

Kuadran ini terletak di sebelah kanan bawah, yang berarti kinerjanya berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya.

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 dalam 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 VKD19.

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, ..., 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:

$$IKK = \frac{IKK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$$

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

Tabel 1.1. Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan

Nilai IKK	Kualitas Pelayanan
25,00 - 64,99	Tidak baik
65,00 - 76,60	Kurang baik
76,61 - 88,30	Baik
88,31 - 100,00	Sangat Baik

Sumber: PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan, menyajikan latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 2019.

Bab 2 Segmentasi Konsumen, menyajikan analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Kota Cilegon yang menjadi responden SKD 2019 berdasarkan Blok I VKD19.

Bab 3 Analisis Kebutuhan Data, menyajikan analisis mengenai data di PST BPS Kota Cilegon yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok II VKD19.

Bab 4 Analisis Kepuasan Kualitas Data, menyajikan analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Kota Cilegon yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok II VKD19.

Bab 5 Analisis Kepuasan Layanan, menyajikan analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Kota Cilegon berdasarkan Blok III VKD19.

Bab 6 Penutup, menyajikan kesimpulan hasil SKD 2019 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2020 dan rekomendasi perbaikan layanan di PST BPS Kota Cilegon.

1.6. Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2019 yang dilakukan di BPS Kota Cilegon mengambil sampel sebanyak 30 responden. Pelaksanaan kegiatan SKD 2019 di Kota Cilegon secara keseluruhan berjalan dengan baik dengan persentase realisasi pengumpulan data SKD-D sebesar 100 persen. Adapun jumlah pengguna data yang datang langsung ke PST Kota Cilegon (SKD-P) mencapai 80 persen dari target.

BAB 2

SEGMENTASI KONSUMEN*

*pengguna data dan/atau pengguna layanan yang menjadi responden SKD 2019



73,33%

Konsumen menggunakan data BPS sebagai **rujukan utama**

Konsumen di PST BPS Kota Cilegon **didominasi**



Laki-laki

56,67%



Lulusan D4/S1

50,00%



Profesi
PNS/TNI/Polri

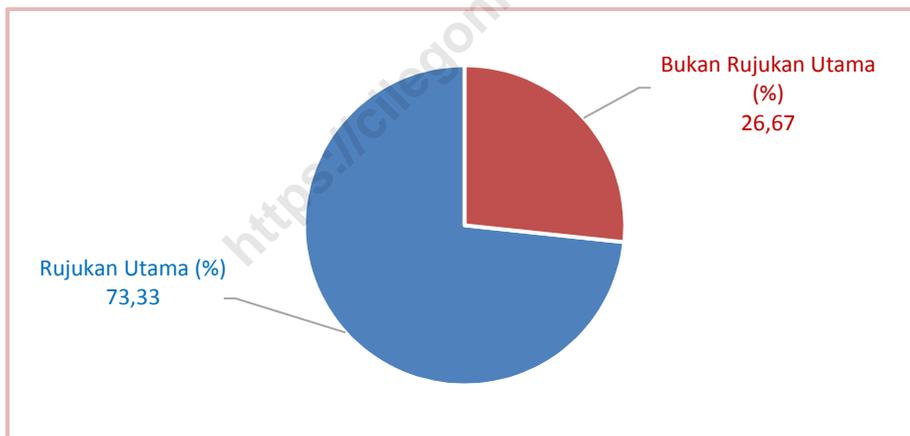
63,33%

Segmentasi Konsumen

2.1. Gambaran Umum Konsumen

Data dan informasi statistik yang dihasilkan oleh BPS, baik yang diperoleh dari sensus, survei, maupun kompilasi produk administrasi, sangat diminati oleh para konsumen. Data dan informasi tersebut dimanfaatkan oleh konsumen untuk berbagai hal, antara lain sebagai data penunjang penelitian, perencanaan, serta pembuatan keputusan. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi BPS dalam menyajikan data yang lengkap, akurat, dan mutakhir.

Kecenderungan konsumen di PST BPS Kota Cilegon dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Cilegon menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 73,33%.



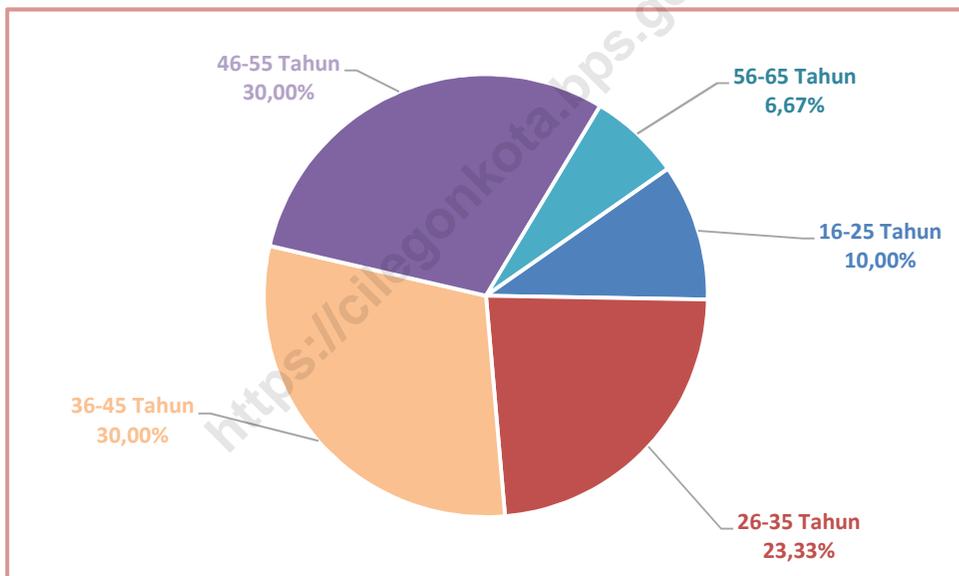
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Cilegon yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

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

Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Kota Cilegon didominasi oleh konsumen berumur 16-65 tahun yang terbagi menjadi lima kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 36-45 dan 46-55 tahun (masing-masing 30%), disusul konsumen berumur 26-35 tahun (23,33%), konsumen berumur 16-25 tahun (10%) dan konsumen berumur 56-65 tahun (6,67%). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang-orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan suatu produk atau jasa.

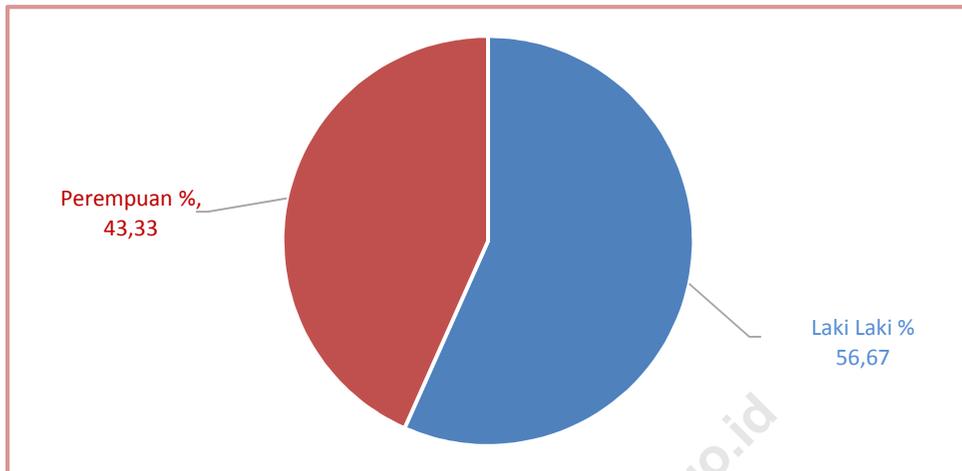


Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Cilegon Menurut Kelompok Umur*

* *Customer Satisfaction Index, Stratford-On-Avon District Council, April 2012*

Jenis Kelamin

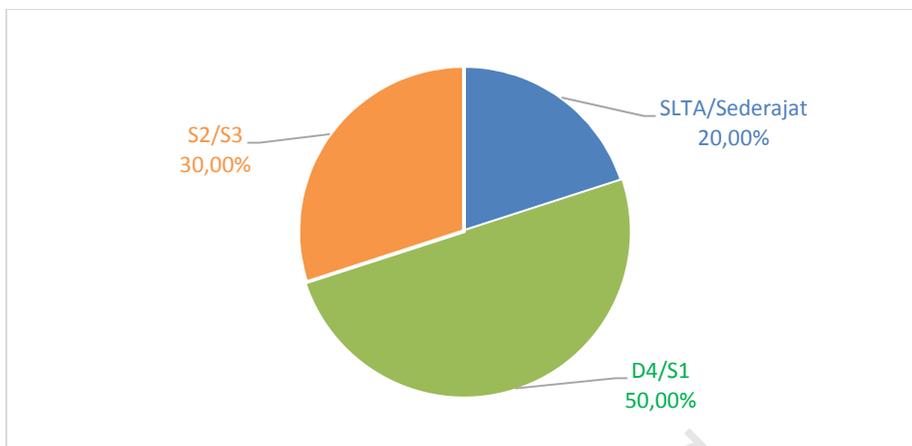
Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kota Cilegon menurut jenis kelamin. Persentase Konsumen perempuan di PST BPS Kota Cilegon adalah sebesar 43,33%. Sementara itu, 56,67% konsumen di PST BPS Kota Cilegon adalah laki-laki.



Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Cilegon Menurut Jenis Kelamin

Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2019, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu SLTP/ sederajat, SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, dan S2/S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Kota Cilegon didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (50%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan S2/S3 (30%). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan SLTA/ sederajat menjadi konsumen PST BPS Kota Cilegon dengan persentase 20%.

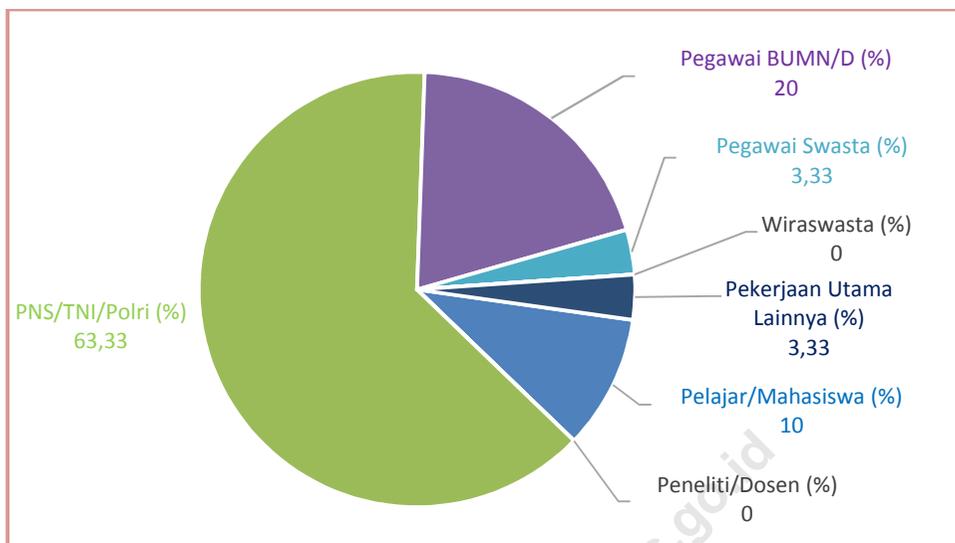


Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Cilegon Menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

Pada SKD 2019, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2019 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

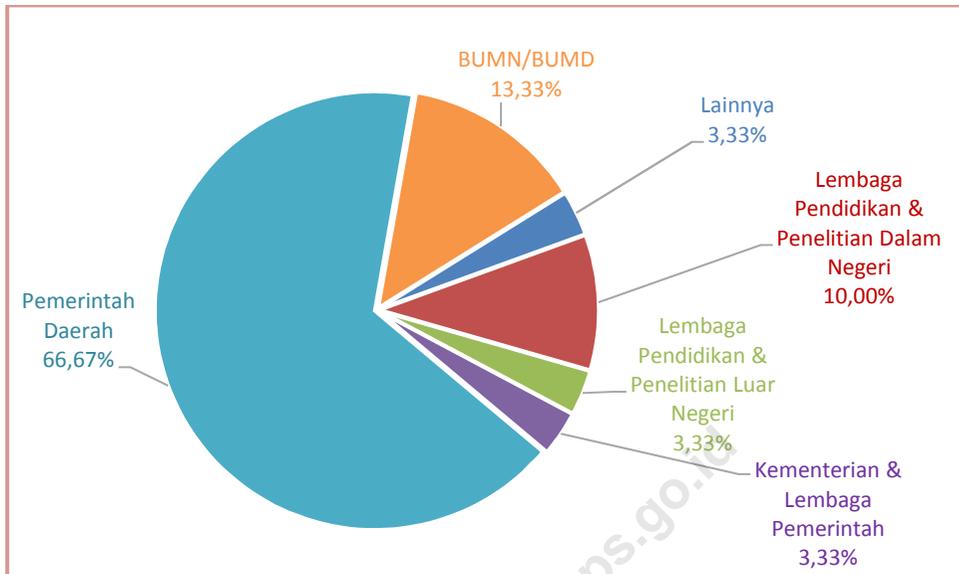
Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Cilegon adalah PNS/TNI/Polri yang memiliki persentase sebesar 63,33%, pegawai BUMN/D memiliki persentase sebesar 20%, sedangkan pelajar/mahasiswa memiliki persentase sebesar 10%. Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pegawai swasta dan lainnya sama-sama memiliki persentase sebesar 3,33%.



Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Cilegon Menurut Pekerjaan Utama

Instansi/Institusi

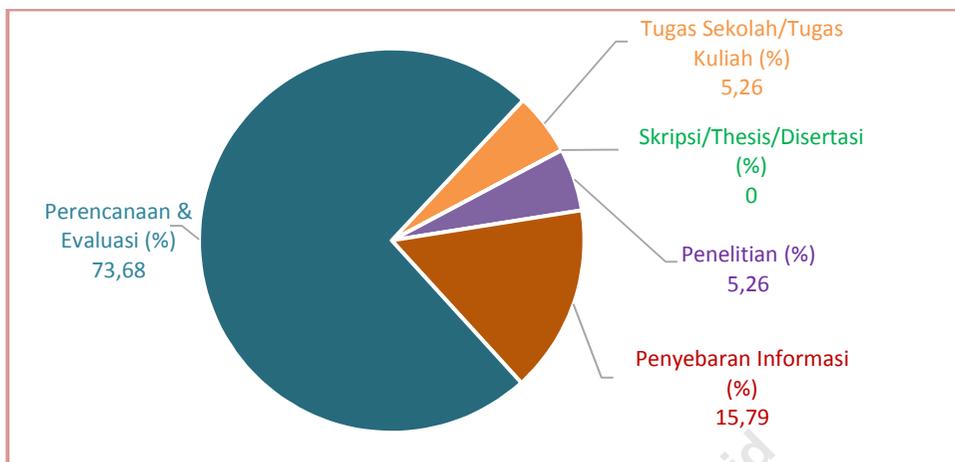
Konsumen pada SKD 2019 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Cilegon berasal dari Pemerintah Daerah (66,67%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 dan pekerjaan utama konsumen, yaitu PNS/TNI/Polri. Konsumen yang bekerja di BUMN/BUMD berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 13,33%. Sementara itu, konsumen yang bekerja di Lembaga Penelitian Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri memiliki persentase sebesar 10%.



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

2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Pemanfaatan hasil kunjungan ke PST BPS Kota Cilegon terdiri atas lima jenis, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Skripsi/Tesis/Disertasi, Penelitian, Perencanaan dan Evaluasi, serta Penyebaran Informasi. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, hasil SKD 2019 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kota Cilegon cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kota Cilegon paling banyak dimanfaatkan untuk Perencanaan dan Evaluasi (73,68%). pemanfaatan hasil kunjungan peringkat kedua adalah untuk penyebaran informasi yaitu sebesar 15,79%. Pemanfaatan untuk Tugas sekolah/tugas kuliah dan penelitian menempati posisi ketiga dengan persentase sebesar 5,26%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kota Cilegon sangat dibutuhkan dalam bidang perencanaan dan evaluasi.



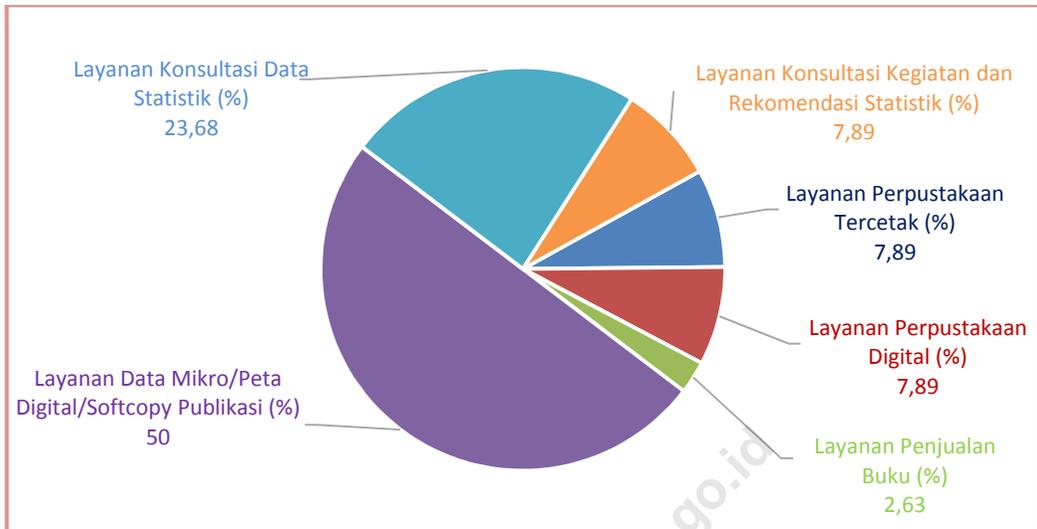
Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Cilegon Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Jika dilihat dari konsumen yang berasal dari Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah, persentase konsumen di PST BPS Kota Cilegon yang menggunakan data BPS untuk perencanaan dan evaluasi pembangunan nasional adalah sebesar 73,68%.

2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

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

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kota Cilegon oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Layanan Data Mikro/Peta *Digital/Softcopy* publikasi, yaitu sebesar 50%. Pada posisi kedua, Layanan Konsultasi Data Statistik dengan persentase sebesar 23,68%. Sementara itu, Layanan Penjualan Buku adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu sebesar 2,63%.

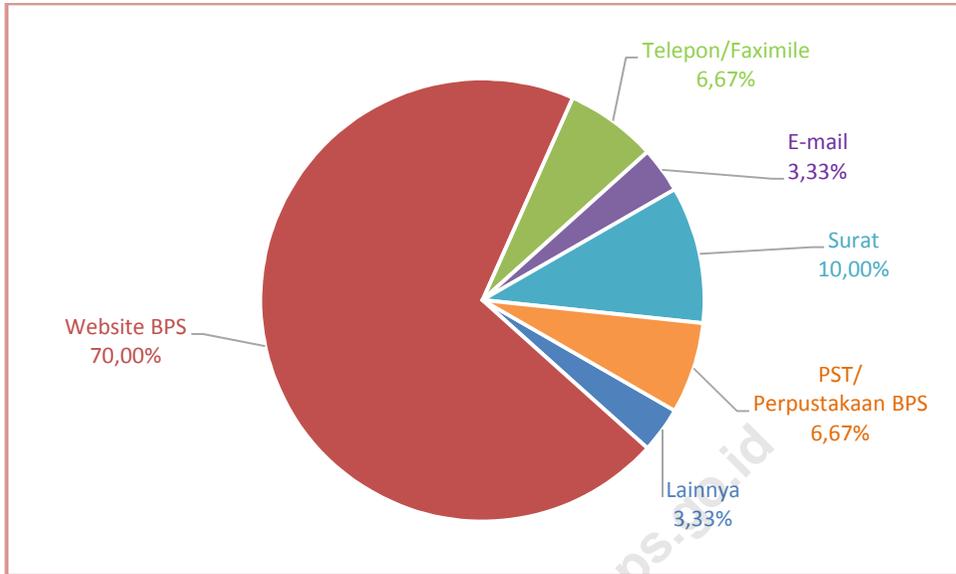


Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Cilegon Menurut Jenis Layanan

2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

Dalam SKD 2019, ditanyakan pula mengenai fasilitas utama yang digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS. Fasilitas tersebut meliputi *Website*, *Telepon/Faximile*, *E-mail*, *Surat*, berkunjung langsung ke PST/Perpustakaan BPS, layanan statistik *online*, serta fasilitas lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Cilegon mendapatkan data melalui fasilitas *Website* BPS dengan persentase sebesar 70%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada *website* BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kota Cilegon. Walaupun demikian, masih ada konsumen yang berkunjung langsung ke PST/Perpustakaan BPS dan melalui telepon/faximile, masing-masing dengan persentase 6,67%. Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kota Cilegon adalah melalui *E-mail* dan lainnya dengan persentase masing-masing 3,33%.



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

BAB 3

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

Pencarian jenis data menurut

Jenis Data

Kependudukan



51,43%

PDRB



22,86%

Harga-harga



5,71%

Keadaan Geografis



5,71%

Periode Data

Tahunan



91,43%

Sepuluh Tahunan



5,71%

Bulanan



2,86%

Sumber Data

Softcopy



74,29%

Hardcopy



25,71%

Analisis Kebutuhan Data

Bab ini menganalisis mengenai kebutuhan data konsumen dilihat dari sisi pencarian data dan perolehan data yang dicari oleh konsumen. Analisis dilakukan terhadap jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari oleh konsumen.

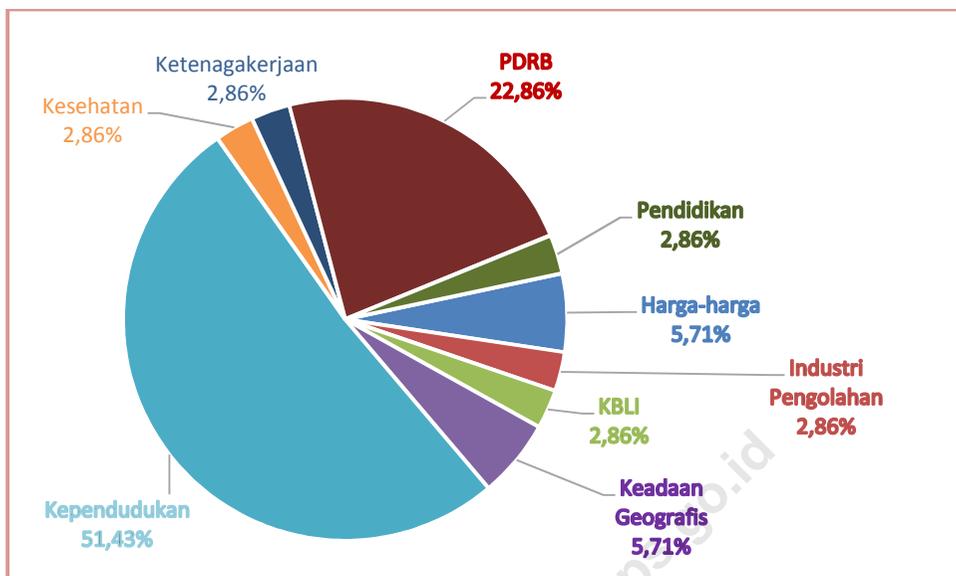
Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dicari (data). Misalnya, seorang pengguna data mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data. Dalam mencari data, konsumen bisa mencari lebih dari satu *series* data untuk jenis data yang sama. Sehingga, jika konsumen mencari satu jenis data sebanyak sepuluh tahun, orang tersebut akan dihitung sebagai satu konsumen dan sepuluh orang-data.

3.1 Gambaran Umum Kebutuhan Data

Jenis data dikelompokkan menurut kedeputian yang terdapat di BPS Pusat yang selanjutnya disebut sebagai ragam data. Ragam data tersebut adalah ragam data statistik sosial, ragam data statistik produksi, ragam data statistik distribusi dan jasa, ragam data neraca dan analisis statistik (NAS), ragam data metodologi dan informasi statistik (MIS), serta ragam data lainnya. Cakupan pembahasan pada subbab ini terbagi menjadi dua, yaitu pencarian data di wilayah PST BPS Kota Cilegon dan perolehan data yang disediakan/dihasilkan oleh BPS Kota Cilegon.

3.1.1 Pencarian Jenis Data Menurut Jenis Data

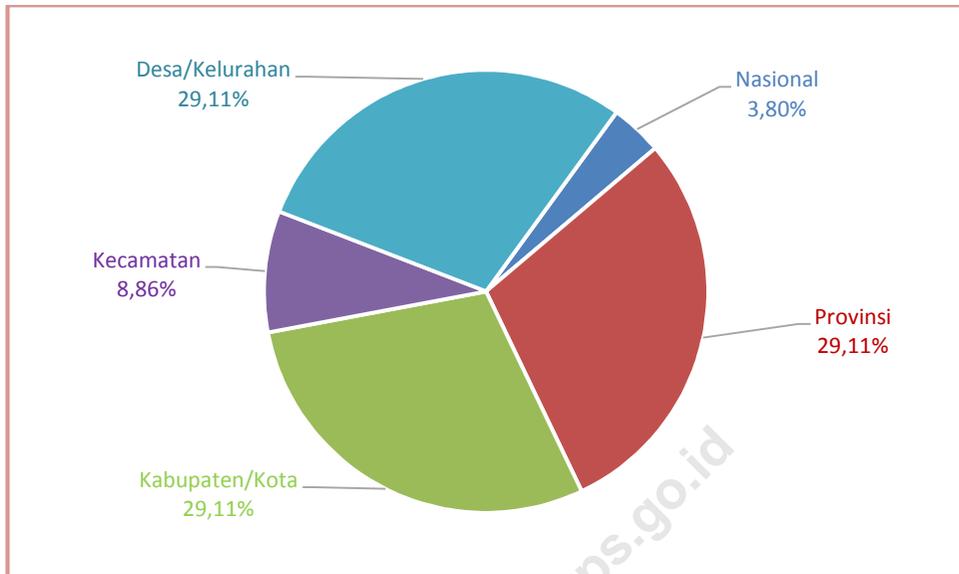
Gambar 3.1 menjelaskan persentase pencarian data di PST BPS Kota Cilegon menurut jenis data. Jumlah pencarian data di PST BPS Kota Cilegon adalah 35 orang-data. Dari jumlah tersebut, 51,43% merupakan pencarian data pada jenis data Kependudukan. Sementara itu, jenis data Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) dicari oleh 22,86% konsumen. kemudian jenis data harga-harga dan keadaan geografis masing-masing dicari oleh 5,71%. Kemudian data yang dicari oleh konsumen dengan persentase masing-masing 2,86% adalah pada jenis data kesehatan, ketenagakerjaan, pendidikan, industri pengolahan, KBLI, yaitu 2,86%.



Gambar 3.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Cilegon Menurut Jenis Data

3.1.2 Pencarian Jenis Data Menurut Level Data

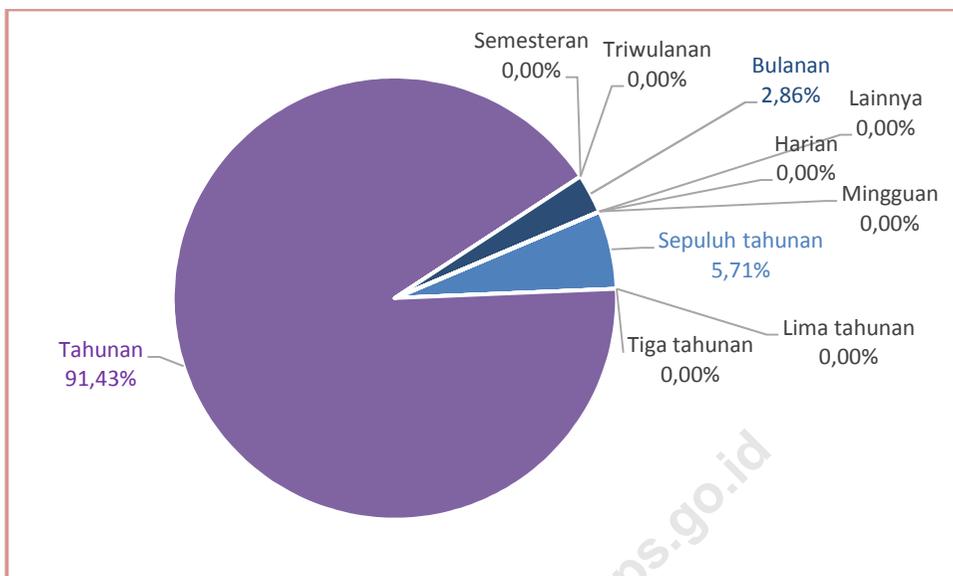
Dari hasil SKD 2019, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kota Cilegon. Secara umum, dari 35 orang-data, yang mencari data pada level provinsi, kabupaten/kota dan desa masing-masing dengan persentase sebesar 29,11%. Data selanjutnya adalah data level kecamatan (8,86%). Level data dengan pencarian paling sedikit adalah data level nasional (3,8%). Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 3.2.



Gambar 3.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Cilegon Menurut Level Data

3.1.3 Pencarian Jenis Data Menurut Periode Data

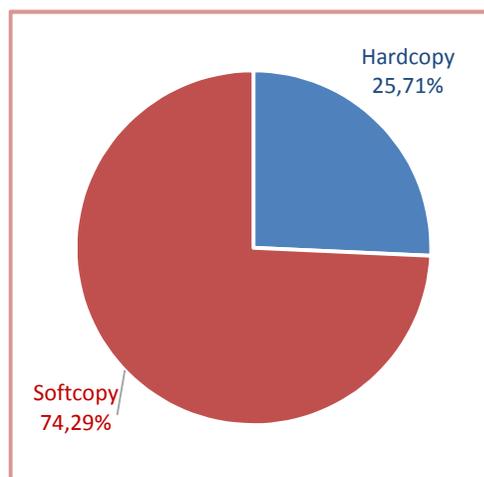
Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 3.3 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 91,43%. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu sepuluh tahunan yang memiliki persentase 5,71% dan bulanan yang memiliki persentase 2,86%. Sedangkan periode data lainnya memiliki persentase 0%.



Gambar 3.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Cilegon Menurut Periode Data

3.1.4 Jenis Sumber Data yang Paling Banyak Diperoleh

Hasil penyelenggaraan kegiatan statistik yang dilakukan oleh BPS didiseminasikan dalam 2 jenis media, yaitu *hardcopy* dan *softcopy*. Gambar 3.4 menyajikan persentase perolehan data dari penyedia data BPS Pusat menurut jenis sumber data. Berdasarkan gambar tersebut, sebagian besar konsumen memperoleh data dalam media *softcopy* (74,29%). Sementara itu, 25,71% data diperoleh dalam media *hardcopy*.



Gambar 3.4. Persentase Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Kota Cilegon Menurut Jenis Sumber Data

Sumber data yang dicakup dalam SKD 2019 dapat berupa publikasi, data mikro, peta digital, dan *website*. Berdasarkan hasil SKD 2019, sumber data dari penyedia data BPS Kota Cilegon yang paling banyak diperoleh adalah Publikasi Kota Cilegon Dalam Angka. Tingginya perolehan data dari Kota Cilegon Dalam Angka dapat disebabkan oleh keragaman jenis data dan penyajian data yang terdapat dalam publikasi tersebut. Adapun sumber data yang menempati urutan kedua yang paling banyak diperoleh adalah Publikasi Produk Domestik Regional Bruto Kota Cilegon Menurut Lapangan Usaha. Hal ini sejalan dengan salah satu jenis data yang paling banyak dicari di PST BPS Kota Cilegon adalah data mengenai Produk Domestik Regional Bruto. Lebih lanjut, 5 (lima) sumber data yang paling banyak diperoleh dari penyedia data BPS Pusat dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Lima Sumber Data yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Cilegon

No.	Sumber Data	Persentase (%)
1.	Kota Cilegon Dalam Angka	54,29
2.	Produk Domestik Regional Bruto Kota Cilegon Menurut Lapangan Usaha	14,29
3.	<i>Website</i> BPS	8,57
4.	Kecamatan Cilegon Dalam Angka	8,57
5.	Kecamatan Cibeber Dalam Angka	5,71

BAB 4

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

96,77%

konsumen

puas

terhadap kualitas data BPS Kota Cilegon



KEPUASAN
KONSUMEN MENURUT

**Dimensi
Kualitas Data**

Kelengkapan Data

90,32%



Akurasi Data

96,77%



Kemutakhiran Data

96,77%



Analisis Kepuasan Kualitas Data

Bab ini membahas tentang kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Cilegon. Kepuasan konsumen tersebut digambarkan dalam perbandingan antara jumlah konsumen yang puas terhadap data BPS terhadap jumlah konsumen yang memperoleh data BPS. Satuan konsumen yang digunakan adalah orang-data (pasangan satu-satu antara konsumen dengan jenis data yang dicari).

Pengukuran kualitas data pada analisis SKD 2019 menggunakan variabel pengukuran Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS. Variabel tersebut adalah:

1. Kelengkapan

Data BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data.

2. Akurasi

Data BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya.

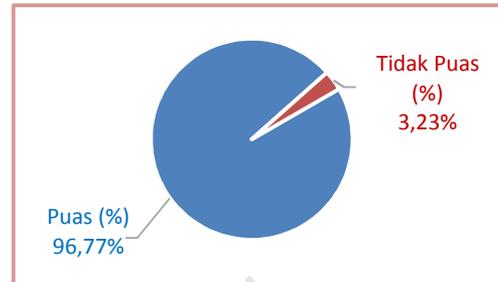
3. Kemutakhiran

Data BPS *up to date*/terkini, sehingga dapat menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.

Kepuasan konsumen disajikan dalam bentuk persentase kepuasan kualitas data secara umum. Persentase kepuasan kualitas data menggambarkan kepuasan konsumen secara umum. Dengan kata lain, persentase tersebut tidak menggambarkan rata-rata persentase kepuasan menurut dimensi kualitas data atau ragam data. Selain itu, persentase kepuasan konsumen juga disajikan menurut dimensi kualitas data dan menurut ragam data.

4.1 Gambaran Umum Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data

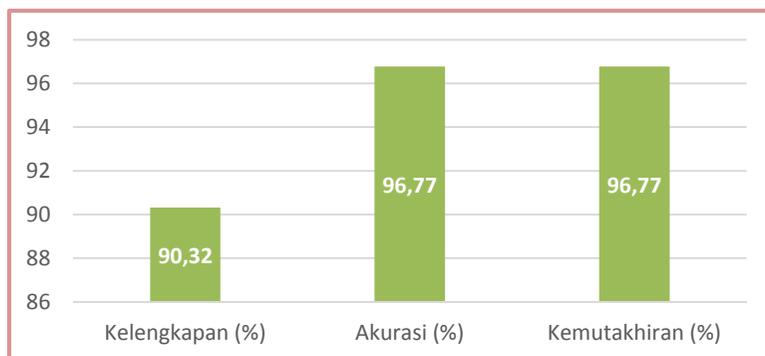
Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Cilegon disajikan dalam Gambar 4.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kota Cilegon dengan persentase mencapai 96,77%, sedangkan 3,23% konsumen di PST BPS Kota Cilegon merasa tidak puas dengan kualitas data.



Gambar 4.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS kota Cilegon

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Cilegon disajikan menurut dimensi kualitas data. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap masing-masing dimensi dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS Kota Cilegon.

Berdasarkan Gambar 4.2, lebih dari 90% konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing dimensi kualitas data. Kemutakhiran menjadi dimensi kualitas data dengan persentase kepuasan paling tinggi (96,77%).



Gambar 4.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Cilegon Menurut Dimensi Kualitas Data

BAB 5

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

PRESENTASE KEPUASAN KONSUMEN

di PST BPS Kota Cilegon

95,95%

konsumen **puas** dengan akses data*

*kemudahan memperoleh data dan metadata di PST/perpustakaan dan website

95,37%

konsumen **puas** dengan pelayanan

96,08%

konsumen **puas** dengan pemenuhan sarana dan prasarana**

**kenyamanan ruang pelayanan dan keberadaan fasilitas pengaduan

IKK = 79,35

Indeks Kepuasan Konsumen

gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di **PST BPS Kota Cilegon**

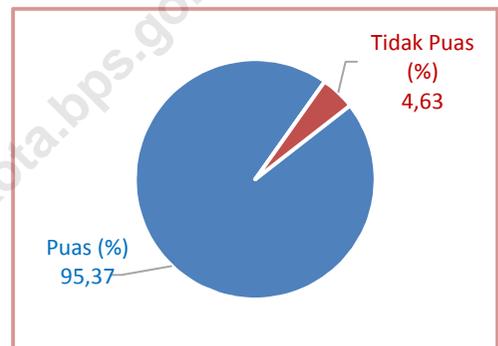
Semakin tinggi nilai IKK, maka konsumen **semakin puas** dengan pelayanan yang diberikan

Analisis Kepuasan Layanan

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

5.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 5.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kota Cilegon sebesar 95,37%, sedangkan 4,63% konsumen di PST BPS Kota Cilegon merasa tidak puas terhadap pelayanan.

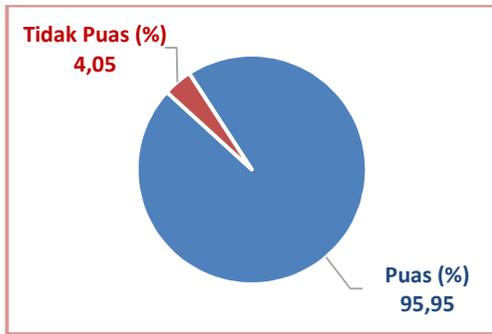


Gambar 5.1. Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS Kota Cilegon Terhadap Pelayanan

5.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut kemudahan memperoleh publikasi dari PST/perpustakaan BPS, kemudahan memperoleh data dari website BPS, serta kemudahan akses metadata. Berdasarkan Gambar 5.3, persentase konsumen di PST BPS Kota Cilegon yang puas terhadap akses data sebesar

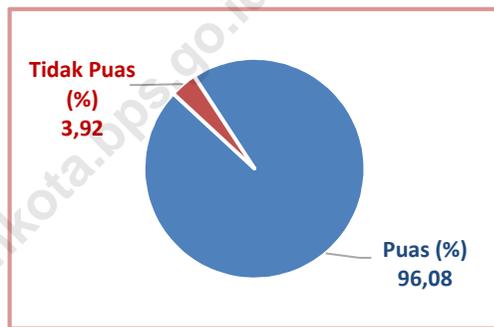
95,95%, sedangkan 4,05% konsumen di PST BPS Kota Cilegon merasa tidak puas dengan akses data.



Gambar 5.2. Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS Kota Cilegon Terhadap Akses Data

5.3 Kepuasan Konsumen Terhadap Pemenuhan Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta kejelasan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 5.4, persentase konsumen di PST BPS Kota Cilegon yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 96,08%, sedangkan 3,92% konsumen di PST BPS Kota Cilegon merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.



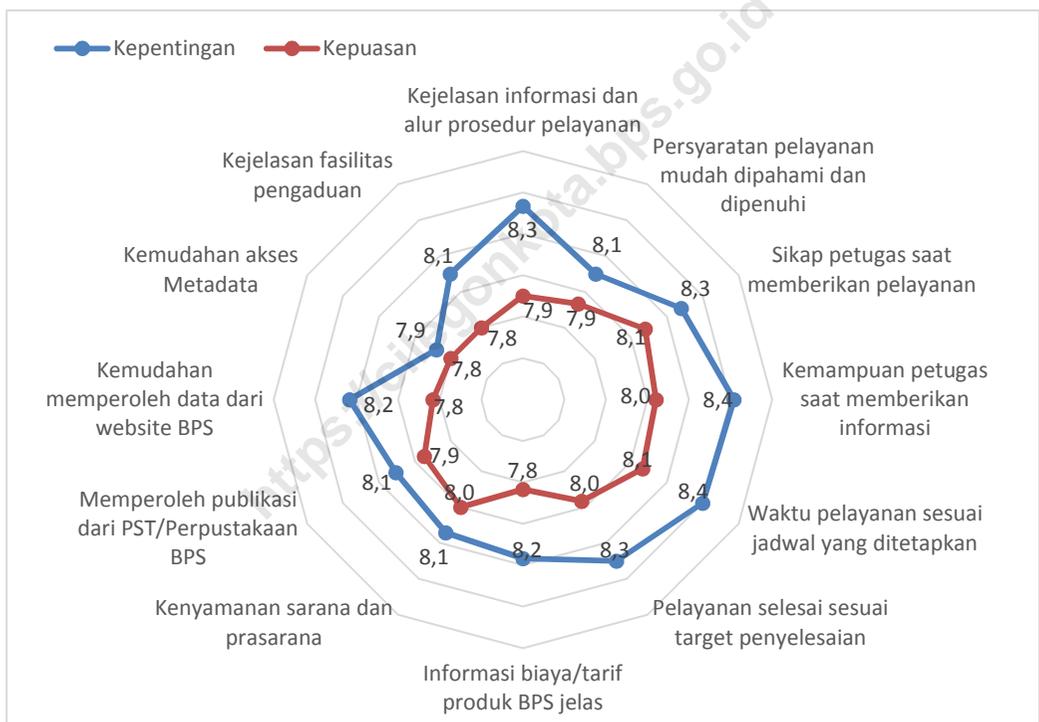
Gambar 5.3. Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS Kota Cilegon Terhadap Sarana dan Prasarana

5.4 Gap Analysis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS

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

BPS Kota Cilegon yang memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap pelayanan BPS.

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kota Cilegon. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 5.5, terlihat bahwa seluruh atribut pelayanan di PST BPS Kota Cilegon memiliki nilai *gap* negatif, yaitu nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan).



Gambar 5.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan *Gap* Pelayanan BPS di PST BPS Kota Cilegon

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 5.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan, atribut kemampuan petugas saat memberikan informasi, atribut kemudahan memperoleh data dari website BPS memiliki nilai *gap* paling jauh yaitu -0,4. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kota Cilegon. Sementara itu, atribut

dengan *gap* paling dekat ialah kenyamanan sarana dan prasarana dan kemudahan akses metadata (-0,1).

Atribut pelayanan di PST BPS Kota Cilegon memiliki *gap* -0,1 sampai -0,4. Walaupun demikian, menurut Parsuraman (1991), jika *gap* negatif bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

Tabel 5.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan *Gap* per Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Cilegon

No.	Atribut Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	<i>Gap</i>
1.	Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan	7,9	8,3	-0,4
2.	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	7,9	8,1	-0,2
3.	Sikap petugas saat memberikan pelayanan	8,1	8,3	-0,2
4.	Kemampuan petugas saat memberikan informasi	8,0	8,4	-0,4
5.	Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan	8,1	8,4	-0,3
6.	Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian	8,0	8,3	-0,3
7.	Informasi biaya/tarif produk BPS jelas	7,8	8,2	-0,3
8.	Kenyamanan sarana dan prasarana	8,0	8,1	-0,1
9.	Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS	7,9	8,1	-0,2
10.	Kemudahan memperoleh data dari website BPS	7,8	8,2	-0,4
11.	Kemudahan akses metadata	7,8	7,9	-0,1
12.	Kejelasan fasilitas pengaduan	7,8	8,1	-0,3

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

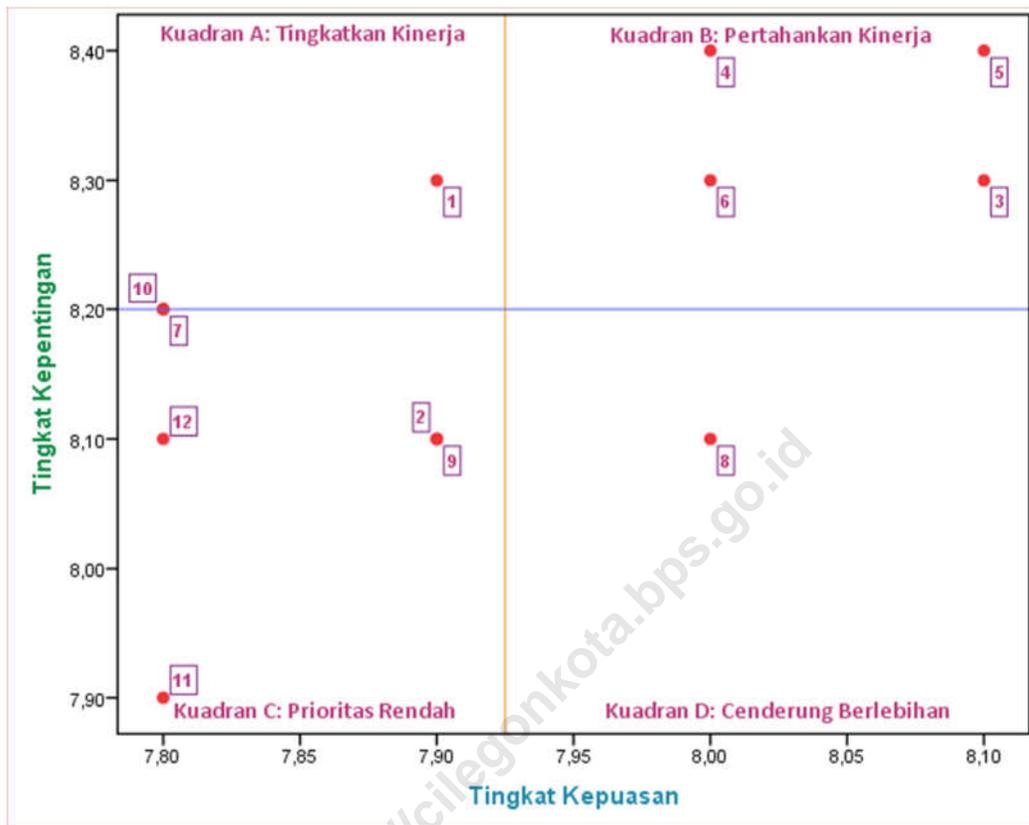
Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kota Cilegon. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat

kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.

Tabel 5.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian per Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Cilegon

No.	Atribut Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan	7,9	8,3	94,80
2.	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	7,9	8,1	97,94
3.	Sikap petugas saat memberikan pelayanan	8,1	8,3	97,58
4.	Kemampuan petugas saat memberikan informasi	8,0	8,4	95,54
5.	Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan	8,1	8,4	96,03
6.	Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian	8,0	8,3	95,98
7.	Informasi biaya/tarif produk BPS jelas	7,8	8,2	95,92
8.	Kenyamanan sarana dan prasarana	8,0	8,1	98,25
9.	Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS	7,9	8,1	98,05
10.	Kemudahan memperoleh data dari website BPS	7,8	8,2	95,14
11.	Kemudahan akses metadata	7,8	7,9	98,98
12.	Kejelasan fasilitas pengaduan	7,8	8,1	96,30

Tabel 5.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian masing-masing atribut bernilai <100%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kota Cilegon belum memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah kemudahan akses metadata (98,98%), sedangkan kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (94,80%).



Keterangan

- | | |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan 2. Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi 3. Sikap petugas saat memberikan pelayanan 4. Kemampuan petugas saat memberikan informasi 5. Waktu pelayanan sesuai waktu yang diberikan | <ol style="list-style-type: none"> 6. Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian 7. Informasi biaya/tarif produk BPS jelas 8. Kenyamanan sarana dan Prasarana 9. Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS 10. Kemudahan memperoleh data dari <i>website</i> BPS 11. Kemudahan akses metadata 12. Kejelasan fasilitas pengaduan |
|--|---|

Gambar 5.5. *Importance and Performance Analysis* Pelayanan BPS di PST BPS Kota Cilegon

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 5.5, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kota Cilegon adalah:

1. Kejelasan Informasi dan Alur Prosedur Pelayanan

2. Informasi biaya/tarif produk BPS jelas
3. Kemudahan memperoleh data dari *website* BPS

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 5.5, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kota Cilegon adalah:

1. Kemampuan petugas saat memberikan informasi
2. Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian
3. Sikap petugas saat memberikan pelayanan
4. Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 5.4, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Kota Cilegon adalah:

1. Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi
2. Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS
3. Kemudahan akses metadata
4. Kejelasan fasilitas pengaduan

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 5.5, atribut pelayanan PST BPS Kota Cilegon yang termasuk dalam kuadran D adalah atribut kenyamanan sarana dan prasarana.

5.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kota Cilegon tahun 2019 sebesar 79,35, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Cilegon masuk kategori Baik. Berdasarkan Gambar 5.5, IKK BPS di PST BPS Kota Cilegon mengalami kenaikan sebesar 3,68 dari 75,67 pada tahun 2018 menjadi 79,35 pada tahun 2019. Hal tersebut menunjukkan

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



Gambar 5.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kota Cilegon

BAB 6

PENUTUP

JENIS LAYANAN di PST BPS Kota Cilegon



Perpustakaan
Tercetak



Perpustakaan
Digital



Konsultasi Data
Statistik



Penjualan
Publikasi



Data Mikro/
Peta Digital/
Softcopy Publikasi



Konsultasi
Rekomendasi
Kegiatan
Statistik

6.1 Kesimpulan

Tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS diidentifikasi melalui kegiatan SKD. Identifikasi tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Sejak tahun 2005, SKD dilaksanakan setiap tahun. Tahun 2019, SKD dilaksanakan selama Bulan Februari – Agustus 2019. Pencacahan responden SKD 2019 dilakukan secara manual dan elektronik dengan menggunakan kuesioner VKD19.

Hasil SKD 2019 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai 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).

Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2019 di PST BPS Kota Cilegon. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2019 di PST BPS Kota Cilegon secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Kota Cilegon yang sesuai target, yaitu 100%.
2. Konsumen di PST BPS Kota Cilegon didominasi oleh konsumen yang berasal dari PNS/TNI/Polri (63,33%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk perencanaan dan evaluasi (73,68%). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Cilegon adalah PNS/TNI/Polri. Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah PNS/TNI/Polri (63,33%).
3. Konsumen di PST BPS Kota Cilegon cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk digital atau *softcopy*. Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling sering digunakan

oleh konsumen di PST BPS Kota Cilegon adalah layanan data mikro/peta digital/*softcopy* publikasi (50%) dan layanan konsultasi data statistik (23,68%). Kecenderungan tersebut juga diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah *website* BPS (70%).

4. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Cilegon menggunakan data BPS sebagai data utama untuk kegiatan yang dilakukan. Dengan kata lain, BPS menjadi rujukan utama bagi konsumen dalam memperoleh data. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase penggunaan data BPS sebagai rujukan utama sebesar 73,33%.
5. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST Kota Cilegon sangat beragam. Level Provinsi, Kabupaten/Kota dan Desa/Kelurahan merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen (29,11%). Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (91,43%).
6. Jenis data yang paling banyak dicari konsumen di PST BPS Kota Cilegon secara berurutan adalah kependudukan, produk domestik regional bruto, harga-harga, keadaan geografis, Kesehatan, ketenagakerjaan, Pendidikan, industry pengolahan dan KBLI.
7. Sumber data BPS dapat berupa publikasi, data mikro, peta digital maupun *website* yang disediakan oleh BPS Pusat, BPS Provinsi, atau BPS Kabupaten/Kota. Lima sumber data yang paling banyak diperoleh oleh konsumen BPS Kota Cilegon berasal dari publikasi Kota Cilegon Dalam Angka, Publikasi PDRB Menurut Lapangan Usaha, *Website* BPS, publikasi Kecamatan Cilegon Dalam Angka dan publikasi Kecamatan Cibeer Dalam Angka.
8. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Cilegon yang ditunjukkan dengan persentase konsumen yang merasa puas terhadap kualitas data BPS sebesar 96,77%.
9. Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Cilegon disajikan menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemitakhiran data. Lebih dari 90% konsumen merasa puas terhadap masing-masing dimensi kualitas data tersebut. Sebanyak 90,32%

konsumen merasa puas dengan kelengkapan data, 96,77% konsumen merasa puas dengan akurasi data, serta 96,77% konsumen merasa puas dengan kemutakhiran data.

10. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kota Cilegon yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 95,37%. Walaupun demikian, masih terdapat *gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kota Cilegon pada masing-masing atribut pelayanan yang berkisar antara -0,1 sampai -0,4. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.
11. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kota Cilegon digambarkan melalui IKK. Nilai IKK PST BPS Kota Cilegon adalah 79,35. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kota Cilegon adalah baik.

6.2 Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis SKD 2019 dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik adalah:

1. Berdasarkan hasil *Importance and Performance Analysis* (IPA), 2 (dua) atribut pelayanan di PST BPS Kota Cilegon menjadi prioritas utama perbaikan, yaitu:
 - a. Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan
 - b. Kemudahan memperoleh data dari *website* BPSPerbaikan juga perlu dilakukan pada atribut-atribut dengan prioritas perbaikan rendah, antara lain:
 - a. Kemudahan akses metadata
 - b. Kejelasan fasilitas pengaduan
 - c. Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi
 - d. Informasi biaya/tarif produk BPS jelas

2. Instrumen kuesioner SKD 2020 perlu disesuaikan kembali mengikuti Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS yang baru seiring dengan Rencana Strategis (Renstra) BPS 2020-2024.

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

Daftar Pustaka

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



LAMPIRAN

<https://regional.kota.bps.go.id>

PRINSIP SATU DATA INDONESIA

Perpres No. 39 Tahun 2019
tentang Satu Data Indonesia



STANDAR DATA

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memenuhi Standar Data

Konsep

ide yang mendasari Data dan tujuan Data tersebut diproduksi.

Definisi

penjelasan tentang Data yang memberi batas atau membedakan secara jelas arti dan cakupan Data tertentu dengan Data yang lain.

Klasifikasi

penggolongan Data secara sistematis ke dalam kelompok atau kategori berdasarkan kriteria yang ditetapkan oleh Pembina Data atau dibakukan secara luas.

Ukuran

unit yang digunakan dalam pengukuran jumlah, kadar, atau cakupan.

Satuan

besaran tertentu dalam Data yang digunakan sebagai standar untuk mengukur atau menakar sebagai sebuah keseluruhan

METADATA

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memiliki Metadata

Metadata adalah **informasi** dalam bentuk struktur dan format yang baku untuk **menggambarkan Data**, **menjelaskan Data**, serta **memudahkan pencarian, penggunaan**, dan **pengelolaan informasi Data**.

INTEROPERABILITAS

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memenuhi kaidah interoperabilitas data

KODE REFERENSI dan/atau DATA INDUK

Data yang dihasilkan Produsen Data harus menggunakan Kode Referensi dan/atau Data Induk

Lampiran 1. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Jenis Kelamin

Wilayah PST BPS (Satker)	Jenis Kelamin	
	Laki-laki	Perempuan
Provinsi Banten	56,00	44,00
Kabupaten/Kota		
Kabupaten Pandeglang	46,67	53,33
Kabupaten Lebak	70,00	30,00
Kabupaten Tangerang	63,33	36,67
Kabupaten Serang	73,33	26,67
Kota Tangerang	60,00	40,00
Kota Cilegon	56,67	43,33
Kota Serang	30,00	70,00
Kota Tangerang Selatan	50,00	50,00

Metadata Indikator

Nama	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Jenis Kelamin
Konsep	: Indikator ini untuk mengetahui segmentasi responden SKD berdasarkan jenis kelamin, sehingga didapatkan gambaran apakah responden SKD didominasi perempuan atau laki-laki.
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi	: - Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah PST BPS - Jenis Kelamin
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen (responden SKD) dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	: $p_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dimana: p_i = Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke-i y = Jumlah seluruh konsumen $i = 1, 2$ (1: laki-laki, 2: perempuan)

Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Pekerjaan Utama

Wilayah PST BPS (Satker)	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	PNS/TNI/ Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Lain- nya
Provinsi Banten	73,00	2,00	13,00	2,00	5,00	0,00	5,00
Kabupaten/Kota							
Kabupaten Pandeglang	53,33	3,33	16,67	0,00	3,33	3,33	20,00
Kabupaten Lebak	30,00	0,00	43,33	3,33	3,33	3,33	16,67
Kabupaten Tangerang	26,67	0,00	3,33	3,33	60,00	6,67	0,00
Kabupaten Serang	50,00	3,33	30,00	0,00	13,33	0,00	3,33
Kota Tangerang	36,67	3,33	53,33	3,33	3,33	0,00	0,00
Kota Cilegon	10,00	0,00	63,33	20,00	3,33	0,00	3,33
Kota Serang	46,67	13,33	20,00	0,00	3,33	6,67	10,00
Kota Tangerang Selatan	73,33	0,00	20,00	3,33	3,33	0,00	0,00

Metadata Indikator

Nama	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Pekerjaan Utama
Konsep	: Indikator ini untuk mengetahui segmentasi responden SKD berdasarkan pekerjaan utama, sehingga didapatkan gambaran pekerjaan utama yang mendominasi responden SKD.
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis pekerjaan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pekerjaan utama adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan, meliputi Pelajar/Mahasiswa, Peneliti/Dosen, PNS/TNI/Polri, Pegawai BUMN/D, Pegawai Swasta, Wiraswasta, dan Lainnya.
Klasifikasi	: - Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah PST BPS - Pekerjaan Utama
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen (responden SKD) dengan pekerjaan utama tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	: $p_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dimana: p_i = Persentase konsumen dengan pekerjaan utama ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan pekerjaan utama ke-i y = Jumlah seluruh konsumen $i = 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7$ (1: Pelajar/Mahasiswa, 2: Peneliti/Dosen, 3: PNS/TNI/Polri, 4: Pegawai BUMN/D, 5: Pegawai Swasta, 6: Wiraswasta, 7: Lainnya)

Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Wilayah PST BPS (Satker)	Pemanfaatan Data				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Skripsi/ Tesis/ Disertasi	Penelitian	Penyebaran Informasi	Perencanaan dan Evaluasi
Provinsi Banten	7,21	57,66	13,51	6,31	15,32
Kabupaten/Kota					
Kabupaten Pandeglang	28,12	25,00	3,12	18,75	25,00
Kabupaten Lebak	12,12	9,09	12,12	3,03	63,64
Kabupaten Tangerang	9,09	15,15	12,12	6,06	57,58
Kabupaten Serang	20,00	26,67	6,67	0,00	46,67
Kota Tangerang	21,88	9,38	0,00	12,50	56,25
Kota Cilegon	5,26	0,00	5,26	15,79	73,68
Kota Serang	11,43	28,57	25,71	20,00	14,29
Kota Tangerang Selatan	53,33	20,00	3,33	3,33	20,00

Metadata Indikator

- Nama** : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan
- Konsep** : Indikator ini untuk mengetahui segmentasi responden SKD berdasarkan pemanfaatan hasil kunjungan, sehingga didapatkan gambaran dominasi pemanfaatan data oleh responden SKD.
- Definisi** : Perbandingan jumlah konsumen menurut pemanfaatan hasil kunjungan ke BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Pemanfaatan hasil kunjungan adalah penggunaan hasil kunjungan, baik berupa pencarian data maupun konsultasi, meliputi Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Skripsi/Tesis/Disertasi, Penelitian, Perencanaan dan evaluasi, serta Penyebaran Informasi.
- Klasifikasi** : - Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah PST BPS
- Pemanfaatan Data
- Ukuran** : Persentase
- Satuan** : Persen
- Interpretasi** : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen (responden SKD) dengan pemanfaatan hasil kunjungan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Rumus** : $p_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
dimana:
 p_i = Persentase konsumen dengan pemanfaatan data ke-i
 x_i = Jumlah konsumen dengan pemanfaatan data ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 $i = 1, 2, 3, 4, 5$ (1: Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, 2: Skripsi/Tesis/Disertasi, 3: Penelitian, 4: Perencanaan dan evaluasi, 5: Penyebaran Informasi)

Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Jenis Layanan

Wilayah PST BPS (Satker)	Jenis Layanan					
	Perpus- takaan Tercetak	Perpus- takaan Digital	Penjualan Buku	Data Mikro/ Peta Digital/ Softcopy Publikasi	Konsultasi Data Statistik	Konsultasi dan Rekomendasi Kegiatan Statistik
Provinsi Banten	7,63	61,83	0,00	6,11	20,61	3,82
Kabupaten/Kota						
Kabupaten Pandeglang	44,12	5,88	0,00	8,82	26,47	14,71
Kabupaten Lebak	40,00	14,29	2,86	11,43	25,71	5,71
Kabupaten Tangerang	6,45	3,23	3,23	83,87	3,23	0,00
Kabupaten Serang	46,67	0,00	0,00	30,00	23,33	0,00
Kota Tangerang	10,00	0,00	3,33	30,00	40,00	16,67
Kota Cilegon	7,89	7,89	2,63	50,00	23,68	7,89
Kota Serang	25,81	16,13	3,23	25,81	19,35	9,68
Kota Tangerang Selatan	36,67	10,00	0,00	23,33	23,33	6,67

Metadata Indikator

- Nama** : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Jenis Layanan
- Konsep** : Indikator ini untuk mengetahui segmentasi responden SKD berdasarkan jenis layanan yang digunakan, sehingga didapatkan gambaran dominasi jenis layanan yang digunakan oleh responden SKD.
- Definisi** : Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Jenis layanan adalah layanan-layanan yang disediakan oleh unit PST BPS. Jenis layanan meliputi Perpustakaan tercetak, Perpustakaan digital, Penjualan buku, Data mikro/peta digital/softcopy publikasi, Konsultasi data statistik, serta Konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik.
- Klasifikasi** : - Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah PST BPS
- Jenis layanan
- Ukuran** : Persentase
- Satuan** : Persen
- Interpretasi** : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen (responden SKD) yang menggunakan jenis layanan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Rumus** : $p_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
dimana:
 p_i = Persentase konsumen dengan jenis layanan ke-i
 x_i = Jumlah konsumen dengan jenis layanan ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 $i = 1, 2, 3, 4, 5, 6$ (1: Perpustakaan tercetak, 2: Perpustakaan digital, 3: Penjualan buku, 4: Data mikro/peta digital/softcopy publikasi, 5: Konsultasi data statistik, 6: Konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik)

Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Fasilitas Utama Untuk Memperoleh Data BPS

Wilayah PST BPS (Satker)	Jenis Layanan					
	Perpustakaan Tercetak	Perpustakaan Digital	Penjualan Buku	Data Mikro/ Peta Digital/ <i>Softcopy</i> Publikasi	Konsultasi Data Statistik	Konsultasi dan Rekomendasi Kegiatan Statistik
Provinsi Banten	7,63	61,83	0,00	6,11	20,61	3,82
Kabupaten/Kota						
Kabupaten Pandeglang	44,12	5,88	0,00	8,82	26,47	14,71
Kabupaten Lebak	40,00	14,29	2,86	11,43	25,71	5,71
Kabupaten Tangerang	6,45	3,23	3,23	83,87	3,23	0,00
Kabupaten Serang	46,67	0,00	0,00	30,00	23,33	0,00
Kota Tangerang	10,00	0,00	3,33	30,00	40,00	16,67
Kota Cilegon	7,89	7,89	2,63	50,00	23,68	7,89
Kota Serang	25,81	16,13	3,23	25,81	19,35	9,68
Kota Tangerang Selatan	36,67	10,00	0,00	23,33	23,33	6,67

Metadata Indikator

- Nama** : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Fasilitas Utama Untuk Memperoleh Data BPS
- Konsep** : Indikator ini untuk mengetahui segmentasi responden SKD berdasarkan fasilitas utama untuk memperoleh data BPS, sehingga didapatkan gambaran fasilitas utama yang sering digunakan oleh responden SKD untuk memperoleh data BPS.
- Definisi** : Perbandingan jumlah konsumen menurut fasilitas utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Fasilitas utama adalah sarana utama yang digunakan konsumen untuk memperoleh layanan BPS. Jenis fasilitas utama meliputi *Website* BPS, Telepon/Faksimili, *E-mail*, Surat, PST/Perpustakaan BPS, Layanan Statistik *Online*, dan Lainnya.
- Klasifikasi** : - Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah PST BPS
- Fasilitas Utama
- Ukuran** : Persentase
- Satuan** : Persen
- Interpretasi** : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen (responden SKD) yang menggunakan fasilitas utama tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Rumus** : $p_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
dimana:
 p_i = Persentase konsumen dengan jenis fasilitas utama ke-i
 x_i = Jumlah konsumen dengan jenis fasilitas utama ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 $i = 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7$ (1: *Website* BPS, 2: Telepon/Faksimili, 3: *E-mail*, 4: Surat, 5: PST/Perpustakaan BPS, 6: Layanan Statistik *Online*, 7: Lainnya)

Lampiran 6. Persentase Konsumen yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama Menurut Wilayah PST BPS

Wilayah PST BPS (Satker)	Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama
Provinsi Banten	97,00
Kabupaten/Kota	
Kabupaten Pandeglang	90,00
Kabupaten Lebak	90,00
Kabupaten Tangerang	3,33
Kabupaten Serang	96,67
Kota Tangerang	93,33
Kota Cilegon	73,33
Kota Serang	93,33
Kota Tangerang Selatan	93,33

Metadata Indikator

- Nama** : Persentase Konsumen yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama Menurut Wilayah PST BPS
- Konsep** : Indikator ini untuk mendapatkan gambaran responden SKD yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama.
- Definisi** : Perbandingan jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Rujukan utama adalah penggunaan data BPS sebagai acuan utama dalam melakukan suatu kegiatan.
- Klasifikasi** : Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah PST BPS
- Ukuran** : Persentase
- Satuan** : Persen
- Interpretasi** : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen (responden SKD) yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama di wilayah PST BPS tertentu.
- Rumus** : $p = \frac{x}{y} \times 100\%$
dimana:
p = Persentase konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama
x = Jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama
y = Jumlah seluruh konsumen

Lampiran 7. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data BPS

Wilayah Penyedia Data BPS	Kepuasan Terhadap Kelengkapan Data
Provinsi Banten	85,17
Kabupaten/Kota	
Kabupaten Pandeglang	100,00
Kabupaten Lebak	100,00
Kabupaten Tangerang	100,00
Kabupaten Serang	100,00
Kota Tangerang	100,00
Kota Cilegon	90,32
Kota Serang	97,56
Kota Tangerang Selatan	100,00

Metadata Indikator

Nama	: Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data BPS
Konsep	: Indikator ini untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen yang menjadi responden SKD terhadap kelengkapan data BPS.
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kelengkapan data BPS terhadap jumlah konsumen data. Kelengkapan data adalah data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data.
Klasifikasi	: Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah Penyedia Data BPS
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen data yang merasa puas dengan kelengkapan data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.
Rumus	: $p = \frac{x}{y} \times 100\%$ dimana: p = Persentase konsumen yang merasa puas terhadap kelengkapan data BPS x = Jumlah konsumen data yang merasa puas terhadap kelengkapan data BPS y = Jumlah seluruh konsumen data

Lampiran 8. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data BPS

Wilayah Penyedia Data BPS	Kepuasan Terhadap Akurasi Data
Provinsi Banten	98,15
Kabupaten/Kota	
Kabupaten Pandeglang	100,00
Kabupaten Lebak	100,00
Kabupaten Tangerang	100,00
Kabupaten Serang	100,00
Kota Tangerang	100,00
Kota Cilegon	96,77
Kota Serang	97,56
Kota Tangerang Selatan	100,00

Metadata Indikator

Nama	: Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data BPS
Konsep	: Indikator ini untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen yang menjadi responden SKD terhadap akurasi data BPS.
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akurasi data BPS terhadap jumlah konsumen data. Akurasi data adalah data yang dihasilkan BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya.
Klasifikasi	: Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah Penyedia Data BPS
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen data yang merasa puas dengan akurasi data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.
Rumus	: $p = \frac{x}{y} \times 100\%$ dimana: p = Persentase konsumen yang merasa puas terhadap akurasi data BPS x = Jumlah konsumen data yang merasa puas terhadap akurasi data BPS y = Jumlah seluruh konsumen data

Lampiran 9. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data BPS

Wilayah Penyedia Data BPS	Kepuasan Terhadap Kemutakhiran Data
Provinsi Banten	97,65
Kabupaten/Kota	
Kabupaten Pandeglang	100,00
Kabupaten Lebak	100,00
Kabupaten Tangerang	100,00
Kabupaten Serang	100,00
Kota Tangerang	100,00
Kota Cilegon	96,77
Kota Serang	97,56
Kota Tangerang Selatan	100,00

Metadata Indikator

- Nama** : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data BPS
- Konsep** : Indikator ini untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen yang menjadi responden SKD terhadap kemutakhiran data BPS.
- Definisi** : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kemutakhiran data BPS terhadap jumlah konsumen data. Kemutakhiran data adalah data yang dihasilkan oleh BPS *up to date*/terkini sehingga masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.
- Klasifikasi** : Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah Penyedia Data BPS
- Ukuran** : Persentase
- Satuan** : Persen
- Interpretasi** : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen data yang merasa puas dengan kemutakhiran data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.
- Rumus** : $p = \frac{x}{y} \times 100\%$
dimana:
p = Persentase konsumen yang merasa puas terhadap kemutakhiran data BPS
x = Jumlah konsumen data yang merasa puas terhadap kemutakhiran data BPS
y = Jumlah seluruh konsumen data

Lampiran 10. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data BPS

Wilayah Penyedia Data BPS	Kepuasan Terhadap Kualitas Data
Provinsi Banten	97,78
Kabupaten/Kota	
Kabupaten Pandeglang	100,00
Kabupaten Lebak	100,00
Kabupaten Tangerang	100,00
Kabupaten Serang	100,00
Kota Tangerang	100,00
Kota Cilegon	96,77
Kota Serang	97,56
Kota Tangerang Selatan	100,00

Metadata Indikator

Nama	: Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data BPS
Konsep	: Indikator ini untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen yang menjadi responden SKD terhadap kualitas data BPS secara umum.
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kualitas data BPS secara umum terhadap jumlah konsumen data. Kualitas data diukur dari tiga dimensi, yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemitakhiran data.
Klasifikasi	: Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah Penyedia Data BPS
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen data yang merasa puas dengan kualitas data secara umum yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.
Rumus	: $p = \frac{x}{y} \times 100\%$ dimana: p = Persentase konsumen yang merasa puas terhadap kualitas data BPS secara umum x = Jumlah konsumen data yang merasa puas terhadap kualitas data BPS secara umum y = Jumlah seluruh konsumen data

Lampiran 11. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Layanan Data Menurut Wilayah PST BPS

Wilayah PST BPS (Satker)	Kepuasan Terhadap Layanan Data
Provinsi Banten	99,41
Kabupaten/Kota	
Kabupaten Pandeglang	100,00
Kabupaten Lebak	99,42
Kabupaten Tangerang	100,00
Kabupaten Serang	98,33
Kota Tangerang	100,00
Kota Cilegon	95,37
Kota Serang	96,64
Kota Tangerang Selatan	99,44

Metadata Indikator

Nama	: Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Layanan Data Menurut Wilayah PST BPS
Konsep	: Indikator ini untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen yang menjadi responden SKD terhadap layanan data BPS.
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan layanan data BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Layanan data diukur dari 12 variabel, yaitu (1) Informasi dan alur prosedur pelayanan, (2) Persyaratan pelayanan, (3) Sikap petugas, (4) Kemampuan petugas, (5) Waktu pelayanan, (6) Kesesuaian pelayanan, (7) Biaya, (8) Sarana dan Prasarana, (9) Akses publikasi dari PST/Perpustakaan, (10) Akses website, (11) Akses Metadata, (12) Fasilitas pengaduan
Klasifikasi	: Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah PST BPS
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen (responden SKD) yang merasa puas dengan layanan data di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	: $p = \frac{x}{y} \times 100\%$ dimana: p = Persentase konsumen yang merasa puas terhadap layanan data BPS x = Jumlah konsumen yang merasa puas terhadap layanan data BPS y = Jumlah seluruh konsumen

Lampiran 12. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST BPS

Wilayah PST BPS (Satker)	Kepuasan Terhadap Akses Data
Provinsi Banten	99,32
Kabupaten/Kota	
Kabupaten Pandeglang	100,00
Kabupaten Lebak	98,77
Kabupaten Tangerang	100,00
Kabupaten Serang	96,67
Kota Tangerang	100,00
Kota Cilegon	95,95
Kota Serang	96,55
Kota Tangerang Selatan	100,00

Metadata Indikator

Nama	: Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST BPS
Konsep	: Indikator ini untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen yang menjadi responden SKD terhadap akses data BPS.
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akses data BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Akses data diukur dari 3 variabel, yaitu (1) Akses publikasi dari PST/Perpustakaan BPS, (2) Akses Website BPS, (3) Akses metadata
Klasifikasi	: Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah PST BPS
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen (responden SKD) yang merasa puas dengan akses data di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	: $p = \frac{x}{y} \times 100\%$ dimana: p = Persentase konsumen yang merasa puas terhadap akses data BPS x = Jumlah konsumen yang merasa puas terhadap akses data BPS y = Jumlah seluruh konsumen

Lampiran 13. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pemenuhan Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST BPS

Wilayah PST BPS (Satker)	Kepuasan Terhadap Pemenuhan Sarana dan Prasarana
Provinsi Banten	100,00
Kabupaten/Kota	
Kabupaten Pandeglang	100,00
Kabupaten Lebak	98,25
Kabupaten Tangerang	100,00
Kabupaten Serang	96,67
Kota Tangerang	100,00
Kota Cilegon	96,08
Kota Serang	96,67
Kota Tangerang Selatan	100,00

Metadata Indikator

Nama	: Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pemenuhan Sarana dan Prasarana Data Menurut Wilayah PST BPS
Konsep	: Indikator ini untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen yang menjadi responden SKD terhadap pemenuhan sarana dan prasarana di BPS.
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan sarana dan prasarana terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi	: Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah PST BPS
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen (responden SKD) yang merasa puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	: $p = \frac{x}{y} \times 100\%$ dimana: p = Persentase konsumen yang merasa puas terhadap sarana dan prasarana BPS x = Jumlah konsumen yang merasa puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS y = Jumlah seluruh konsumen

Lampiran 14. Indeks Kepuasan Konsumen Menurut Wilayah PST BPS

Wilayah PST BPS (Satker)	Indeks Kepuasan Konsumen
Provinsi Banten	89,97
Kabupaten/Kota	
Kabupaten Pandeglang	86,63
Kabupaten Lebak	76,76
Kabupaten Tangerang	94,12
Kabupaten Serang	81,96
Kota Tangerang	80,64
Kota Cilegon	79,35
Kota Serang	85,68
Kota Tangerang Selatan	87,04

Metadata Indikator

- Nama** : Indeks Kepuasan Konsumen Menurut Wilayah PST BPS
- Konsep** : Indikator ini untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.
- Definisi** : Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Indeks ini diperoleh dengan menghitung penimbang yang didapatkan dari tingkat kepentingan konsumen. Sehingga, untuk menghitung IKK ini diperlukan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dari konsumen.
- Klasifikasi** : Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah PST BPS
- Ukuran** : Indeks
- Satuan** : -
- Interpretasi** : Sesuai PermenpanRB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, interpretasi nilai IKK adalah
25,00 - 64,99 : Tidak baik
65,00 - 76,60 : Kurang baik
76,61 - 88,30 : Baik
88,31 - 100,00 : Sangat baik
- Rumus** : $IKK = ((\sum_{i=1}^{12} x_i) \times 100) / y$
dimana:
 x_i = Rata-rata kepuasan tertimbang unsur pelayanan ke-i
 $x_i = w_i \times z_i$
 w_i = Penimbang unsur ke-i = Rata-rata skor kepentingan unsur ke-i / jumlah rata-rata skor kepentingan
 z_i = Rata-rata skor kepuasan unsur ke-i
 y = Skala maksimum penilaian

Lampiran 15. Kuesioner VKD19

RAHASIA



**SURVEI KEBUTUHAN DATA
TAHUN 2019**

VKD19
No. Rekomendasi: V.19.0000.001

Pencacah
Nama : _____
Tanggal : _____

Pemeriksa
Nama : _____
Tanggal : _____

Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)

Nomor Responden :

Blok I. Keterangan Responden

1 Nama	: _____	8 Pemanfaatan Hasil Kunjungan <i>Boleh pilih lebih dari satu jawaban</i>	: Tugas Sekolah/Tugas Kuliah Skripsi/Tesis/Disertasi Penelitian Perencanaan Evaluasi Penyebaran Informasi	- 1 - 2 - 4 - 8 - 16 - 32	
2 Umur	: _____ tahun				
3 Jenis Kelamin	: Laki-laki Perempuan				
4 Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: SLTP/Sederajat SLTA/Sederajat D1/D2/D3 D4/S1 S2/S3	9 Jenis Layanan yang Digunakan <i>Boleh pilih lebih dari satu jawaban</i>	: Perpustakaan Tercetak Perpustakaan Digital Penjualan Buku Data Mikro/Peta Digital/ Softcopy Publikasi Konsultasi Data Statistik Konsultasi dan Rekomendasi Kegiatan Statistik	- 1 - 2 - 4 - 8 - 16 - 32	
5 Pekerjaan Utama <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Pelajar/Mahasiswa Peneliti/Dosen PNS/TNI/Polri Pegawai BUMN/D Pegawai Swasta Wiraswasta Lainnya (.....)	10 Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Layanan BPS <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Website BPS Telepon/Faksimili E-mail Surat PST/Perpustakaan BPS Layanan Statistik <i>Online</i> Lainnya (.....)	- 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 0	
6 Nama Instansi/Institusi	: _____	11 Apakah Data BPS Digunakan Sebagai Rujukan Utama?	: Ya Tidak	- 1 - 2	
7 Kategori Instansi/Institusi <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri Kementerian & Lembaga Pemerintah Lembaga Internasional Media Massa Pemerintah Daerah Perbankan BUMN/BUMD Swasta lainnya Lainnya (.....)			- 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 0	

Blok III. Kepuasan terhadap Layanan BPS

Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan Saudara pada rincian pelayanan berikut?
Lingkaran angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Sangat Tidak Penting/Puas Sangat Penting/Puas

No	Rincian Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	Kejelasan Informasi dan alur prosedur pelayanan Informasi dan alur dari prosedur pelayanan mudah dipahami, mudah dilaksanakan, dan tidak berbelit-belit.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi Hal-hal yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3	Sikap petugas saat memberikan pelayanan Petugas sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan dan peduli terhadap keluhan konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4	Kemampuan petugas saat memberikan informasi Petugas memiliki pengetahuan yang memadai dan kompeten dalam memberikan penjelasan, terutama mengenai data dan publikasi	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5	Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan Pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal atau tidak kurang dari jadwal yang telah ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6	Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian Produk/jasa pelayanan diberikan sesuai dengan janji yang diberikan. Apabila terjadi keterlambatan, petugas memberikan informasi kepada konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7	Informasi biaya/tarif produk BPS jelas Informasi tentang biaya/tarif produk BPS (berbayar/gratis) dapat diketahui dengan jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8	Kenyamanan sarana dan prasarana Tersedia sarana dan prasarana pendukung pelayanan yang nyaman dan mudah digunakan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9	Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS Publikasi di PST/Perpustakaan BPS mudah diakses dan diperoleh.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10	Kemudahan memperoleh data dari website BPS Data di website BPS mudah diakses dan diperoleh.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
11	Kemudahan akses metadata Metadata statistik mudah diakses dan diperoleh.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
12	Kejelasan fasilitas pengaduan Fasilitas pengaduan tersedia untuk konsumen yang ingin memberikan pengaduan/keluhan mengenai data dan pelayanan BPS.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Keterangan:
* Untuk mengisi respon yang belum pernah berkunjung ke kantor BPS
** Untuk mengisi data responden yang belum pernah menghubungi website BPS

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

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

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA CILEGON**

Jl. Sukabumi Kavling Blok I, Cilegon 42418
Telp. 0254385524, Fax. 0254 385040
Email: bps3672@bps.go.id WebSite: cilegonkota.bps.go.id