

Katalog : 1399013.62

HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA KALIMANTAN TENGAH

2015



BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA KALIMANTAN TENGAH

2015

Hasil Survei Kebutuhan Data Kalimantan Tengah 2015

ISBN : 978-602-6774-27-9
Nomor Publikasi : 62560.1603
Katalog BPS : 1399013.62
Ukuran Buku : 14,8 x 21 cm
Jumlah Halaman : xiv + 46 halaman

Naskah:

Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik

Gambar Kulit:

Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik

Diterbitkan Oleh:

©BPS Provinsi Kalimantan Tengah

Dicetak oleh :

CV Azka Putra Pratama

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

TIM PENULIS

Penanggungjawab Umum : Hanif Yahya
Koordinator Teknis Penyusunan : Bob Setiabudi
Penyusun : Vina Natalia
Penyunting : Yoga Sasmita
Gambar Kulit : Eddy Surahman
Tata Letak : Vina Natalia

<http://kalteng.bps.go.id>

KATA PENGANTAR

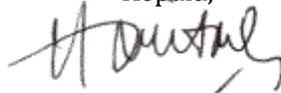
Survei Kebutuhan Data komandani oleh Direktorat Diseminasi Statistik BPS melalui Subdirektorat Rujukan Statistik. SKD yang dilakukan tahun 2015 dilaksanakan oleh seluruh unit PST Baik BPS RI maupun BPS Provinsi dan BPS kabupaten/kota.

Publikasi Hasil Survei Kebutuhan Data Kalimantan Tengah 2015 ini merupakan publikasi terbitan pertama yang disusun oleh BPS Provinsi Kalimantan Tengah. Hasil kegiatan SKD Kalimantan Tengah 2015 disajikan dalam bentuk publikasi yang berisi analisis deskriptif, analisis pengguna data, dan analisis performa unit pelayanan. Analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indikator Kinerja Utama (IKU) dan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

Besar harapan kami, publikasi ini dapat bermanfaat khususnya untuk memperbaiki kualitas data dan kinerja pelayanan data dan informasi di lingkungan BPS Provinsi Kalimantan Tengah.

Palangka Raya, April 2016
BPS Provinsi Kalimantan Tengah

Kepala,



Hanif Yahya, S.Si, M.Si

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	2
1.3 Landasan Teori.....	2
1.3.1 Pemasaran Data	2
1.3.2 Faktor Kepuasan Data	3
1.3.3 Faktor Kepuasan Layanan	4
1.4 Metodologi.....	6
1.4.1 Metode Pengumpulan Data	6
1.4.2 Metode Analisis.....	7
BAB II SEGMENTASI PENGGUNA DATA.....	13
2.1 Segmentasi Pengguna Data Menurut Karakteristik	14
2.1.1 Pengguna Data Menurut Jenis Kelamin	14
2.1.2 Pengguna Data Menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan	14
2.1.3 Segmentasi Pengguna Data Menurut Pekerjaan Utama.....	15

2.1.4	Segmentasi Pengguna Data Menurut Instansi/ Institusi Tempat Pekerjaan Utama	17
2.2	Segmentasi pengguna Data Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan	19
2.3	Segmentasi Pengguna Data Menurut Jenis Layanan yang Digunakan.....	20
2.4	Segmentasi Pengguna Data Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan.....	22
BAB III ANALISIS KEBUTUHAN DATA.....		25
3.1	Jenis Data yang Dicari	25
3.2	Level Data yang Dicari	27
3.3	Periode Data yang Dicari	29
3.4	Perolehan Data yang Dicari	30
BAB IV ANALISIS KEPUASAN DATA		33
BAB V ANALISIS KEPUASAN LAYANAN		35
BAB VI KESIMPULAN.....		39
LAMPIRAN		41

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, dan Kualitas Pelayanan.....	12
Tabel 2.1. Target dan Realisasi Pengguna Data Wilayah PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah 2015	13
Tabel 2.2. Persentase Pengguna Data Menurut Pendidikan Terakhir Wilayah PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2015.....	15
Tabel 2.3. Persentase Pengguna Data Menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2015.....	16
Tabel 2.4. Persentase Pengguna Data Menurut Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2015.....	17
Tabel 2.4. Persentase Pengguna Data Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan Utama di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2015.....	19
Tabel 2.5. Persentase Pengguna Data Menurut Jenis Layanan yang Digunakan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2015.....	21
Tabel 2.6. Persentase Pengguna Data Menurut Fasilitas Utama Yang digunakan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2015.....	22
Tabel 3.1 Jenis Data yang Paling Banyak Dicari Menurut Ragam Data yang Dihasilkan BPS Kalimantan Tengah, 2015	26
Tabel 3.2 Persentase Orang Data Menurut Kelompok Data dan Level Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2015.....	28

Tabel 3.3	Persentase Orang Data Menurut Kelompok Data dan Periode Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2015.....	30
Tabel 3.4.	Persentase Orang-Data Menurut Kelompok Data dan Perolehan Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2015.....	32
Tabel 4.1.	Persentase pengguna data yang puas terhadap kualitas data menurut ragam data yang dihasilkan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2015	34

<http://kalteng.bps.go.id>

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kuadran Cartesius	8
Gambar 2.2. Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Pekerjaan Utama pada di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2015	16
Gambar 2.3. Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Instansi/ Institusi Tempat Pekerjaan Utama di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2015.....	18
Gambar 2.4. Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Pemanfaatan Data di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2015.....	20
Gambar 2.5. Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Jenis Layanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2015.....	21
Gambar 2.6. Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2015	23
Gambar 3.1. Persentase Orang-Data Menurut Kelompok Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2015.....	27
Gambar 3.2. Persentase Orang-Data Menurut Level Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2015...	28

Gambar 3.3	Persentase Orang-Data Menurut Periode Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2015 ..	29
Gambar 3.4.	Persentase Orang-Data Menurut Perolehan Data yang dihasilkan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2015	31
Gambar 5.1.	Persentase Pengguna Data yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2015	35
Gambar 5.2.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah Menurut Atribut Pelayanan, 2015	36
Gambar 5.3.	<i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> Pelayanan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2015 ...	37
Gambar 5.4.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2015	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner VKD-P 2015	43
Lampiran 2. Kuesioner VKD-D 2015	45

<http://kalteng.bps.go.id>

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini, penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Untuk itu, setiap instansi/lembaga/institusi diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hal tersebut sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengatur prinsip-prinsip pelayanan yang baik.

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan lembaga publik yang memiliki tugas dan tanggung jawab menyediakan data dan informasi di bidang statistik. Hal ini sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. Dalam menghasilkan dan menyajikan data statistik, BPS senantiasa berusaha untuk memperhatikan kepuasan serta kualitas pelayanan kepada pengguna data yang mencari data statistik. BPS selalu berupaya untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Untuk itu, dipandang perlu mengidentifikasi kebutuhan dan tingkat kepuasan pengguna data melalui Survei Kebutuhan Data (SKD).

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dilakukan dan dirancang oleh BPS untuk mengidentifikasi tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan pengguna data dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Pada tahun 2015, dilakukan pengembangan lokasi SKD. Selain dilaksanakan di BPS dan 33 BPS provinsi, SKD

2015 juga dilaksanakan di BPS kabupaten/kota. Pertimbangan pengembangan lokasi ini dilakukan berdasarkan adanya penilaian Indikator Kinerja Utama yang harus dilakukan untuk seluruh BPS.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Secara umum, tujuan pelaksanaan SKD adalah mendapatkan bahan evaluasi dari pengguna data sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik. Selain itu, pelaksanaan SKD juga dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan publik BPS. Hal ini ditujukan untuk menjawab amanat peraturan perundang-undangan mengenai pelayanan publik.

Hasil SKD dapat dimanfaatkan oleh BPS, BPS provinsi, dan BPS kabupaten/kota untuk mengidentifikasi beberapa isu antara lain:

1. Segmentasi pengguna data;
2. Jenis data yang dibutuhkan;
3. Tingkat kepuasan pengguna data terhadap data dan informasi statistik serta pelayanan BPS;
4. Prioritas peningkatan pelayanan;
5. Penilaian Indikator Kinerja Utama (IKU).

1.3 Landasan Teori

Pendekatan teoritis dalam analisis hasil SKD 2015 hanya didasarkan pada tiga hal yaitu pemasaran data, faktor pelayanan data, dan faktor kepuasan pelayanan.

1.3.1 Pemasaran Data

BPS sebagai instansi yang melaksanakan kegiatan statistik secara nasional selalu dituntut untuk menghasilkan data yang berkualitas dan mutakhir. Saat ini, seluruh kebijakan dan rencana

pembangunan di segala bidang melibatkan data BPS sebagai acuan. Kementerian dan lembaga, institusi swasta, konsultan, peneliti, serta mahasiswa selalu menggunakan data sebagai bahan pendukung penelitian, perencanaan, pengembangan, serta pengambilan keputusan.

BPS dinilai baik kinerjanya tidak hanya dilihat dari kesuksesan pelaksanaan kegiatan statistik, tetapi juga dilihat bagaimana data BPS dapat diakses oleh seluruh masyarakat. Pada dasarnya, data tersebut wajib disosialisasikan kepada masyarakat. Penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi sorotan utama pihak luar, baik oleh sesama instansi pemerintah, swasta, maupun masyarakat umum. Oleh sebab itu, penyajian dan penyebarluasan data perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan informasi saat ini.

Data hasil kegiatan sensus maupun survei harus disampaikan kepada masyarakat sebagai pengguna data. Pintu gerbang pemasaran data di BPS melalui Direktorat Diseminasi Statistik. Direktorat Diseminasi Statistik memiliki tujuh jenis layanan, yaitu layanan umum BPS, layanan resepsionis Pelayanan Statistik Terpadu (PST), layanan perpustakaan tercetak, layanan perpustakaan digital, layanan penjualan buku, layanan data mikro/peta digital/softcopy publikasi dan konsultasi statistik, serta layanan rekomendasi kegiatan statistik. Sementara itu, fungsi pelayanan di BPS provinsi berada pada bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik

1.3.2 Faktor Kepuasan Data

Terdapat beberapa faktor yang memengaruhi Kepuasan data. Departemen Statistik International Monetary Fund (IMF) dengan Data Quality Assessment Framework (DQAF) menetapkan tiga faktor yaitu akurasi dan reliabilitas, servisabilitas, dan aksesibilitas

(IMF, 2006). Sementara itu, Food and Agriculture Organization (FAO) menetapkan faktor kualitas data terdiri dari akurasi, ketepatan waktu, aksesibilitas, komparabilitas, koheren, dan relevan (FAO, 2004). Sementara itu, dalam draft Statistical Quality Assurance Framework (Stat-QAF), kualitas data dipengaruhi oleh delapan dimensi yaitu tingkat akurasi, relevansi, koheren, komparabilitas, aksesibilitas, tepat waktu, penafsiran (interpretabilitas), dan tingkat kepercayaan (Arumwaty, 2011).

Pelaksanaan SKD 2015 hanya menggali tiga dimensi utama yang juga merupakan tiga aspek dalam Indikator Kinerja Utama (BPS, 2013). Ketiga dimensi tersebut terdiri dari kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran data. Kelengkapan data merujuk pada ketersediaan data baik menurut waktu (longitudinal) maupun menurut wilayah (cross-sectional). Adanya kelengkapan data akan memudahkan untuk membandingkan data antar waktu dan antar wilayah. Akurasi data mengacu pada tingkat kepercayaan data dengan kondisi yang ada. Sementara itu, kemutakhiran lebih menekankan pada kekinian (up to date) data.

1.3.3 Faktor Kepuasan Layanan

Parasuraman (2001) menyatakan bahwa terdapat lima unsur penting yang menentukan kepuasan yaitu *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *reliability*. Kelima unsur tersebut merupakan unsur penting yang diukur sebagai kualitas pelayanan (*service quality*). Konsep dari kualitas pelayanan adalah membentuk sikap dan perilaku dari penyedia pelayanan agar dapat memberikan pelayanan prima. Berdasarkan konsep kualitas pelayanan tersebut, diharapkan mampu membentuk sikap dan perilaku pemberi pelayanan.

a. *Responsiveness* (daya tanggap)

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

b. *Reliability* (keandalan)

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

c. *Tangible* (fisik)

Unsur fisik merupakan bentuk aktualisasi nyata yang dapat terlihat atau digunakan oleh pemberi layanan guna membantu terlaksananya pelayanan. Unsur fisik dapat berupa penampilan fisik petugas, sarana prasarana fisik, serta keadaan lingkungan sekitar.

d. *Assurances* (jaminan)

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

e. *Empathy* (empati)

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

1.4 Metodologi

Metodologi dalam penjelasan ini dibedakan ke dalam dua kelompok, yaitu metodologi pengumpulan data dan metodologi analisis data. Perbedaan ini dilakukan dengan mempertimbangkan kemudahan dalam melakukan pengkajian kualitas data yang dihasilkan.

1.4.1 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKD 2015 dilakukan selama tiga bulan, yaitu Mei – Juli 2015. Pengumpulan data di unit pelayanan dilakukan dengan cara wawancara langsung terhadap responden.

Responden pada SKD 2015 dibedakan menjadi dua, yaitu pengguna data yang mengunjungi unit pelayanan pada periode pencacahan dan pengguna data instansi/institusi yang pernah menggunakan data BPS dalam kurun waktu satu tahun terakhir sebelum pencacahan. Pengguna data yang mengunjungi unit pelayanan pada periode pencacahan dicacah dengan menggunakan kuesioner VKD15-P. Sementara itu, pengguna data instansi/institusi yang pernah menggunakan data BPS dalam kurun waktu satu tahun terakhir sebelum pencacahan dicacah dengan menggunakan kuesioner VKD15-D.

1.4.2 Metode Analisis

Hasil SKD 2015 dianalisis dengan menggunakan beberapa metode analisis, yaitu analisis tabulasi silang (*cross-tab analysis*), analisis gap (*gap analysis*), dan *Importance and Performance Analysis* (IPA). Pengolahan data SKD 2015 dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai kebutuhan data, Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indikator Kinerja Utama (IKU).

a. Analisis Tabulasi Silang (*cross-tab analysis*)

Tabulasi silang yang biasa disebut dengan *cross-tab* merupakan tabel yang menggambarkan hubungan dua atau lebih variabel. Perbedaan dan hubungan (korelasi) dua variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Berbagai analisis deskriptif hasil SKD 2015 disusun berdasarkan hasil tabulasi silang. Tabulasi silang akan membantu dalam memahami baik profil pengguna data, ketersediaan data, maupun identifikasi masalah lainnya.

b. Analisis Kesenjangan (*gap analysis*)

Gap analysis adalah analisis mengenai kesenjangan antara harapan pengguna layanan dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh unit layanan yang bersangkutan. Pada *gap analysis*, harapan pengguna layanan akan dibandingkan dengan kinerja yang dipersembahkan (*delivered*) oleh unit layanan.

c. *Importance and Performance Analysis* (IPA)

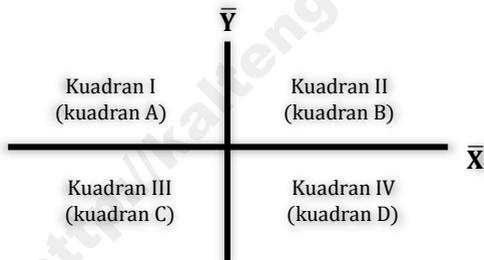
Metode IPA dikenal pula dengan istilah analisis kuadran (*quadrant analysis*). Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). Tujuan metode ini adalah mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Brandt, 2000 dan Latu, 2000). IPA telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan

dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang sangat memengaruhi kepuasan. Selain itu, informasi yang ditampilkan juga berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang perlu ditingkatkan (*improvement*).

Diagram Cartesius digunakan untuk menggambarkan hubungan antara rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) dan rata-rata tingkat kepuasan (*performance*), seperti yang terdapat pada Gambar 1.1. Pada gambar tersebut, rata-rata tingkat kepentingan dilambangkan dengan \bar{Y} dan rata-rata tingkat kepuasan dilambangkan dengan \bar{X} .

Gambar 1.1. Kuadran Cartesius



Keempat kuadran Cartesius 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 indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna

layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja indikator tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja dari indikator tersebut lebih rendah dari pada harapan para pengguna layanan terhadap indikator tersebut.

Kinerja dari indikator yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/pengguna layanan. Caranya adalah melakukan perbaikan secara terus menerus terhadap kinerja, sehingga *performance* dari indikator 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 indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja unit pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi.

Indikator kepuasan pemangku kepentingan/pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua indikator kepuasan ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul di mata pemangku kepentingan/pengguna layanan.

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

Kuadran ini terletak disebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah. Kuadran ini memuat indikator kepuasan

yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja indikator ini tidaklah terlalu istimewa.

Peningkatan kinerja indikator kepuasan pemangku kepentingan/pengguna layanan 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 indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan. Indikator kepuasan pemangku kepentingan/pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya.

d. Indeks Kepuasan Konsumen

Indeks ini digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan terhadap kualitas data, pelayanan, dan keragaman data. IKK merupakan proksi untuk indeks kepuasan pengguna data BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan antara harapan dan kinerja. Aspek yang akan dihitung dengan menggunakan IKK yaitu kualitas produk dan kualitas layanan. Penghitungan IKK dilakukan terhadap 13 variabel. Penilaian pengguna data terhadap unit pelayanan menggunakan skala likert 1 sampai 4.

Indeks Harapan Gabungan dihitung dengan rumus:

$$IH = \frac{\sum \bar{h}_i B_i}{\sum B_i}$$

dengan :

\bar{h}_i = rata-rata tingkat kepentingan pada atribut ke- i

B_i = penimbang atribut ke- i

Indeks Kinerja Gabungan dihitung dengan rumus:

$$IK = \frac{\sum \bar{k}_i B_i}{\sum B_i}$$

dengan :

\bar{k}_i = rata-rata nilai kinerja pada atribut ke- i

B_i = penimbang atribut ke- i

Indeks Kepuasan Konsumen dihitung dengan rumus :

$$IKK = \frac{IH}{IK}$$

Penghitungan IKK menghasilkan nilai 1 sampai 4. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKK, hasil penghitungan tersebut dikonversikan ke nilai persentase menggunakan rumus sebagai berikut:

$$IKK_k = \frac{IKK}{\text{skala maksimum penilaian presepsi}} \times 100 = \frac{IKK}{4} \times 100$$

dengan:

IKK = nilai IKK yang sebelum dikonversi

IKK_k = nilai IKK yang setelah dikonversi

Hasil konversi nilai IKK menjadi IKK_k dapat dilihat pada Tabel 1.1. Pada pembahasan selanjutnya, IKK_k akan disebut sebagai IKK.

Tabel 1.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, dan Kualitas Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval konversi	Kualitas Pelayanan
(1)	(2)	(3)	(4)
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	Sangat Tidak Memuaskan
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	Tidak Memuaskan
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	Memuaskan
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	Sangat Memuaskan

e. Indikator Kinerja Utama

IKU adalah indikator yang digunakan untuk mengukur keberhasilan dari suatu tujuan dan sasaran strategis instansi pemerintah. IKU di wilayah PST BPS dan BPS provinsi dihitung berdasarkan variabel kualitas data, kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, dan kesesuaian data.

BAB II SEGMENTASI PENGGUNA DATA

Pelaksanaan SKD 2015 di Wilayah PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah berjalan dengan baik seperti terlihat pada Tabel 2. Realisasi pengumpulan data di BPS Provinsi Kalimantan Tengah sudah memenuhi bahkan melebihi target yaitu sebesar 130,67 persen untuk pengumpulan data menggunakan kuesioner VKD15-P dan sebesar 102,50 persen untuk pengumpulan data menggunakan kuesioner VKD14-D.

Tabel 2.1. Target dan Realisasi Pengguna Data Wilayah PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2015

Pengguna Data (Jenis Dokumen)	Tar-get	Realisasi			Persen tase
		Laki-Laki	Perem-puan	Total	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1. Pengguna Data dikunjungi (VKD15-D)	150	103	93	196	130,67
2. Pengguna Data datang langsung (VKD15-P)	40	29	12	41	102,50
Total	190	132	105	237	124,74

Dari 237 pengguna data pada Wilayah PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, terdapat 214 pengguna data (90,30 persen) yang memanfaatkan data BPS sebagai rujukan utama. Sementara itu, 9,70 persen tidak memanfaatkan data BPS sebagai rujukan utama. Dengan kata lain, data BPS hanya digunakan sebagai informasi pendukung kegiatan yang dilakukan.

2.1 Segmentasi Pengguna Data Menurut Karakteristik

2.1.1 Pengguna Data Menurut Jenis Kelamin

Pada pada wilayah PST BPS Kalimantan Tengah, pengguna data dengan jenis kelamin laki-laki memiliki persentase tertinggi (55,70 persen) dibanding dengan pengguna data perempuan (44,30 persen).

Dari sebanyak 214 pengguna data yang memanfaatkan data BPS sebagai rujukan utama, pengguna data laki-laki sebanyak 55,14 persen dan pengguna data perempuan sebanyak 44,86 persen.

2.1.2 Pengguna Data Menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan

Data BPS digunakan oleh berbagai kalangan, pada berbagai tingkat pendidikan. Oleh karena itu, BPS perlu menyiapkan sumber daya manusia yang berkualitas.

Berdasarkan pendidikan terakhir yang ditamatkan (Tabel 2.1), terlihat bahwa persentase terbesar adalah pengguna data dengan pendidikan terakhir yang ditamatkan SLTA, yaitu sebesar 55,27 persen. Hal ini terkait dengan sebagian pengguna data BPS adalah mahasiswa yang menggunakan data untuk keperluan tugas Sekolah/kuliah dan skripsi.

Tabel 2.2. Persentase Pengguna Data Menurut Pendidikan Terakhir Wilayah PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2015

Pendidikan Terakhir	Pengguna Data
(1)	(2)
SLTP/Sederajat	1,27
SLTA/Sederajat	55,27
D1/D2/D3	1,69
D4/S1	31,65
S2/S3	10,13
Jumlah	100,00

Persentase Pengguna data yang menggunakan Data BPS sebagai rujukan utama paling banyak adalah Pengguna data yang berpendidikan terakhir yang ditamatkan SLTA/Sederajat (56,54 persen) diikuti oleh pengguna data adalah Pengguna data yang berpendidikan terakhir yang ditamatkan D4/S2 (30,37 persen).

2.1.3 Segmentasi Pengguna Data Menurut Pekerjaan Utama

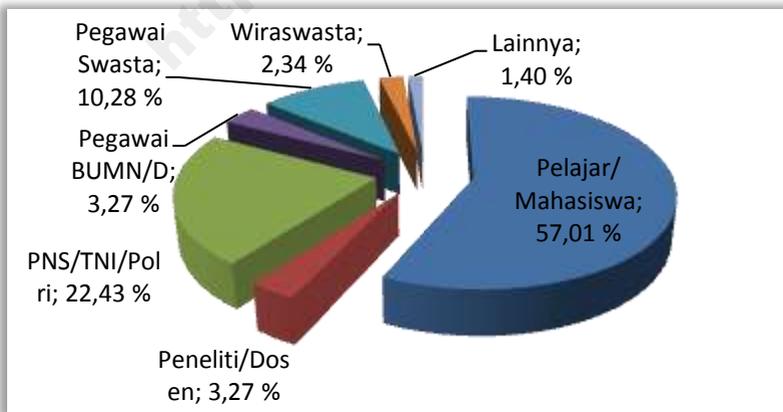
Pada periode pencacahan SKD 2015, pengguna data dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu Pelajar/ Mahasiswa, Peneliti/Dosen, PNS/TNI/Polri, Pegawai BUMN/D, Pegawai Swasta, Wiraswasta dan Lainnya. Pekerjaan utama menurut konsep SKD 2015 adalah pekerjaan responden pada saat pencacahan. Hal ini sangat berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan.

Berdasarkan Tabel 2.2, pengguna terbanyak wilayah PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah adalah Pelajar/Mahasiswa sebesar 67,35 persen. Sementara itu, pekerjaan utama pengguna data terendah adalah Pegawai BUMN/D sebesar 1,42 persen.

Tabel 2.3. Persentase Pengguna Data Menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2015

Pekerjaan Utama	Pengguna Data
(1)	(2)
Pelajar/ Mahasiswa	55,70
Peneliti/Dosen	2,95
PNS/TNI/Polri	22,78
Pegawai BUMN/D	3,38
Pegawai Swasta	9,70
Wiraswasta	3,38
Lainnya	2,11
Jumlah	100,00

Gambar 2.2. Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Pekerjaan Utama pada di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2015



Bila dilihat menurut Pengguna data yang menggunakan data BPS sebagai Rujukan Utama, pengguna terbanyak wilayah PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah adalah Pelajar/Mahasiswa sebesar 57,01 persen.

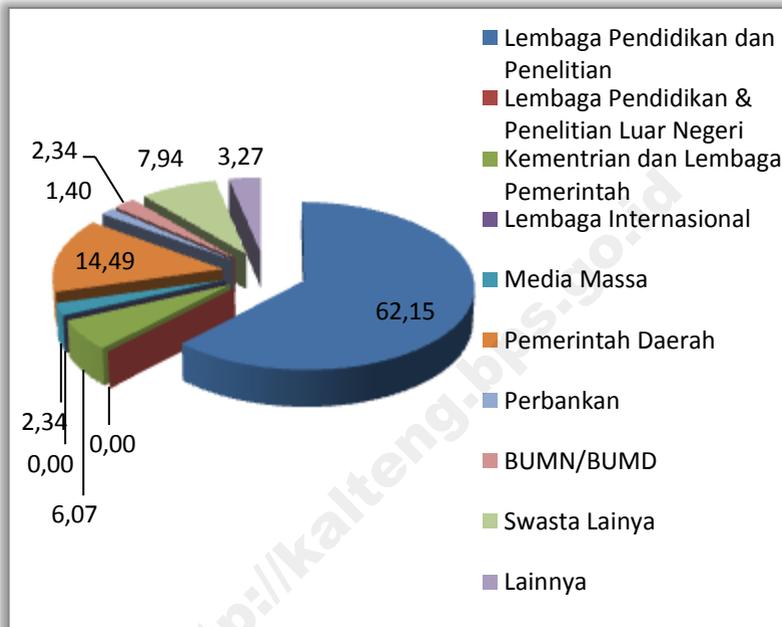
2.1.4 Segmentasi Pengguna Data Menurut Instansi/ Institusi Tempat Pekerjaan Utama

Tabel 2.4. Persentase Pengguna Data Menurut Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2015

Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama	Pengguna Data
(1)	(2)
Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri	61,60
Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri	0,00
Kementerian & Lembaga Pemerintah	5,91
Lembaga Internasional	0,42
Media Massa	2,53
Pemerintah Daerah	13,92
Perbankan	1,27
BUMN/D	2,53
Swasta Lainnya	8,02
Lainnya	3,80
Jumlah	100,00

Tabel 2.3 merupakan tabel yang menggambarkan persentase pengguna data berdasarkan instansi/institusi tempat Pekerjaan Utama. Berdasarkan tabel tersebut, terlihat bahwa 61,60 persen pengguna data beraktivitas di lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri.

Gambar 2.3. Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Instansi/ Institusi Tempat Pekerjaan Utama di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2015



Bila dilihat menurut pengguna data yang menggunakan data BPS sebagai rujukan Utama pengguna data beraktivitas di lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri merupakan pengguna data yang paling banyak.

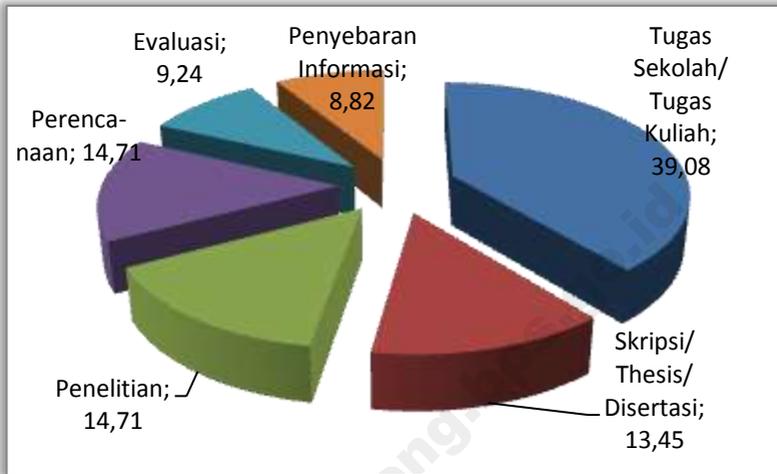
2.2 Segmentasi pengguna Data Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Tabel 2.4. Persentase Pengguna Data Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan Utama di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2015

Pemanfaatan hasil Kunjungan	Pengguna Data
(1)	(2)
Tugas Sekolah/kuliah	36,02
Skripsi/Thesis/Disertasi	15,33
Penelitian	17,24
Perencanaan	14,94
Evaluasi	8,43
Penyebaran Informasi	8,05
Jumlah	100,00

Hasil SKD 2015 menunjukkan bahwa pemanfaatan data BPS terdiri atas enam jenis, yaitu untuk tugas sekolah/tugas kuliah, skripsi/tesis/disertasi, penelitian, perencanaan, evaluasi, dan penyebaran informasi. Sebagian besar data yang dicari di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah dimanfaatkan untuk tugas sekolah/kuliah. Selanjutnya bila dilihat dari pengguna data yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama pun menunjukkan hal yang sama. Persentase terbesar pengguna data yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama adalah yang memanfaatkan hasil kunjungannya untuk tugas sekolah/kuliah.

Gambar 2.4. Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Pemanfaatan Data di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2015



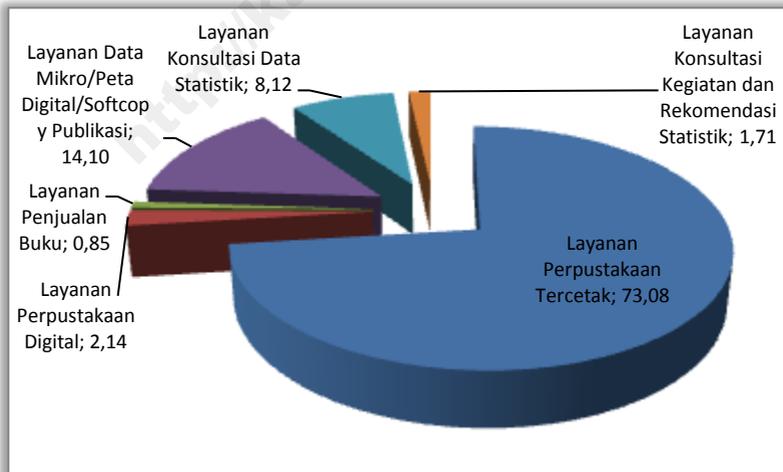
2.3 Segmentasi Pengguna Data Menurut Jenis Layanan yang Digunakan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, maka BPS juga menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut adalah perpustakaan tercetak, perpustakaan digital, penjualan buku, data mikro/peta digital/softcopy publikasi, konsultasi data statistik, serta layanan konsultasi kegiatan dan rekomendasi statistik.

Tabel 2.5. Persentase Pengguna Data Menurut Jenis Layanan yang Digunakan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2015

Jenis Layanan yang Digunakan	Pengguna Data
(1)	(2)
Perpustakaan Tercetak	73,64
Perpustakaan Digital	2,33
Penjualan Buku	0,78
Data Mikro /Peta digital/ Softcopy Pulbikasi	13,95
Konsultasi Data Statistik	7,75
Konsultasi Kegiatan& Rekomendasi Stat	1,55
Jumlah	100,00

Gambar 2.5. Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Jenis Layanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2015



2.4 Segmentasi Pengguna Data Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan

Dalam SKD 2015, khusus untuk pengguna data yang dikunjungi, ditanyakan pula mengenai fasilitas utama yang digunakan oleh pengguna data untuk memperoleh data BPS. Fasilitas tersebut adalah website, telepon/faximile, email, surat, berkunjung langsung ke PST/Perpustakaan BPS, beserta fasilitas lainnya merupakan fasilitas-fasilitas yang dipakai pengguna data untuk memperoleh data BPS.

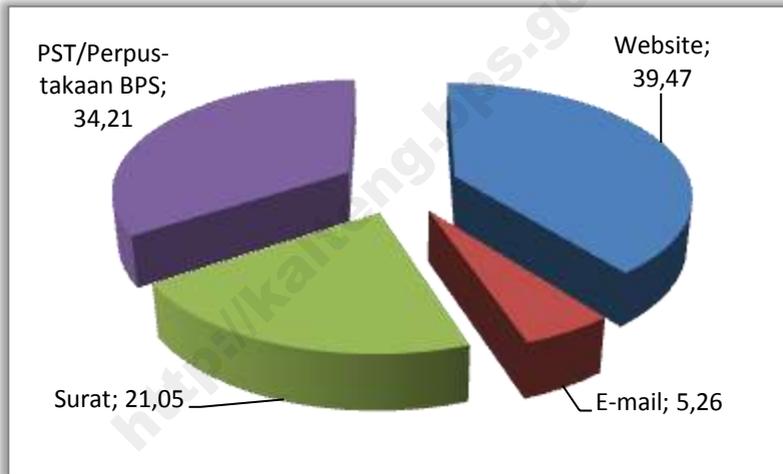
Fasilitas komunikasi ini digunakan untuk melihat bagaimana pengguna data menggunakan fasilitas yang telah disediakan dalam mengakses data BPS. Pada Tabel 2.6, dapat dilihat bahwa pengguna data BPS di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, cenderung lebih memanfaatkan data yang ditampilkan pada Website.

Tabel 2.6. Persentase Pengguna Data Menurut Fasilitas Utama Yang digunakan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2015

Fasilitas Utama	Pengguna Data
(1)	(2)
Website	39,02
Telepon/ Faximile	-
Email	4,88
Surat	19,51
PST	36,59
Lainnya	-
Jumlah	100,00

Pengguna data yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama pada umumnya menggunakan fasilitas website dan PST/perpustakaan BPS. Fasilitas lain yang digunakan oleh pengguna data adalah melalui surat dan email. Sebaran pengguna data yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.6.

Gambar 2.6. Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2015



BAB III

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

Pada bab sebelumnya telah dibahas karakteristik pengguna data yang datang ke unit layanan BPS. Dari pembahasan tersebut, dapat diketahui bahwa jumlah pengguna data yang mencari data adalah 237 orang.

Bab ini akan membahas tentang persentase jenis data, level data, periode data, dan perolehan data yang dicari oleh pengguna data. Selain itu, bab ini juga akan membahas tentang jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari oleh pengguna data. **Orang-data** adalah pasangan satu-satu antara setiap pengguna data dengan jenis data yang dicari. Misalnya seorang pengguna data mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data. Dalam mencari data, pengguna data bisa mencari lebih dari satu series data untuk jenis data yang sama dan akan dihitung dengan satuan orang-data. Artinya, apabila seorang pengguna data mencari satu jenis data sebanyak sepuluh tahun, orang tersebut akan dihitung sebagai satu pengguna data dan sepuluh orang-data.

Unit analisis yang dibahas pada bab ini adalah penghasil data. Jumlah orang-data pada penghasil data BPS Provinsi Kalimantan Tengah merupakan hasil penjumlahan orang-data yang mencari data BPS Provinsi Kalimantan Tengah pada PST BPS, 33 BPS Provinsi, dan PST BPS Kabupaten/Kota.

3.1 Jenis Data yang Dicari

Jenis data yang akan dibahas dalam subbab ini adalah rincian data yang dicari oleh setiap pengguna data dan jenis data tersebut akan dibagi menurut kelompok data. Sementara itu, yang dimaksud dengan kelompok data adalah sekumpulan data yang terdiri atas

jenis data. Kelompok data dibagi menjadi lima yaitu, kelompok data sosial, kelompok data produksi, kelompok data distribusi, kelompok data neraca, serta kelompok data metodologi.

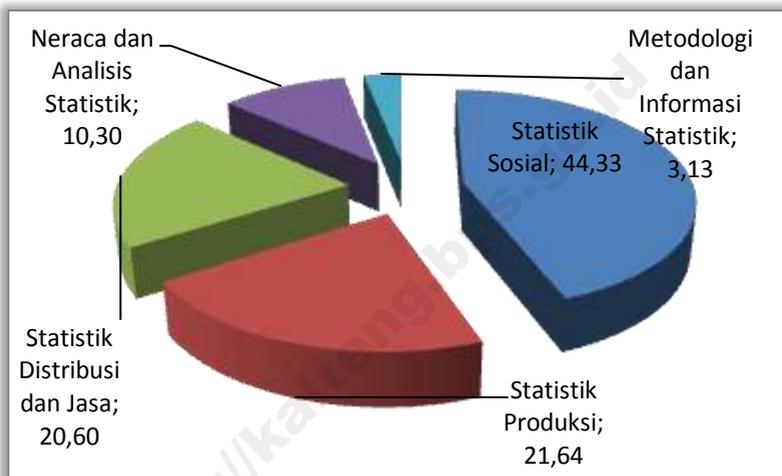
Tabel 3.1 Jenis Data yang Paling Banyak Dicari Menurut Ragam Data yang Dihasilkan BPS Kalimantan Tengah, 2015

Ragam Data	Jenis Data	Jumlah Orang-Data
(1)	(2)	(3)
Sosial	Kependudukan	119
	Ketenagakerjaan	21
	Kemiskinan	21
Produksi	Pertanian	32
	Peternakan	22
	Tanaman Pangan	20
Distribusi dan Jasa	Harga Konsumen	34
	Pariwisata dan Jasa-Jasa	12
	Ekspor	12
Neraca dan Analisis Statistik	PDRB Lapangan Usaha	31
	PDRB Penggunaan	22
	Indeks Pembangunan Manusia	9
Metodologi dan Informasi Statistik	Keadaan Geografi	16
	Peta Wilayah	4
	Master File Wilayah	1

Berdasarkan tabel 3.1, Jenis data yang paling banyak dicari terdapat pada ragam data Sosial adalah kependudukan (119 orang-data). Jumlah orang-data untuk penghasil data BPS Provinsi Kalimantan Tengah sebesar 670 orang-data. Dari jumlah tersebut, sebagian besar mencari data pada kelompok data sosial yaitu

sebesar 44,33 persen, kemudian diikuti oleh kelompok data produksi sebesar 21,64 persen. Sementara itu, persentase terendah adalah jenis data pada kelompok data Metodologi yaitu sebesar 3,13 persen.

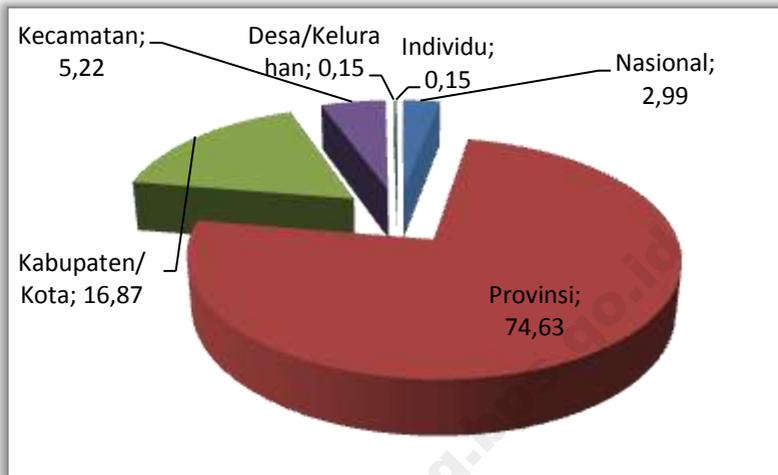
Gambar 3.1. Persentase Orang-Data Menurut Kelompok Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2015



3.2 Level Data yang Dicari

Tingkat penyajian data yang dicari oleh pengguna data pada penghasil data BPS Provinsi Kalimantan Tengah sebagian besar adalah data provinsi (74,63 persen). Gambar 3.2 menunjukkan sebaran level data untuk penghasil data BPS Provinsi Kalimantan Tengah. Level penyajian data dapat pula dibedakan menurut ragam data statistik yang ada di Penghasil data BPS Provinsi Kalimantan Tengah. Selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 3.2

Gambar 3.2. Persentase Orang-Data Menurut Level Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2015



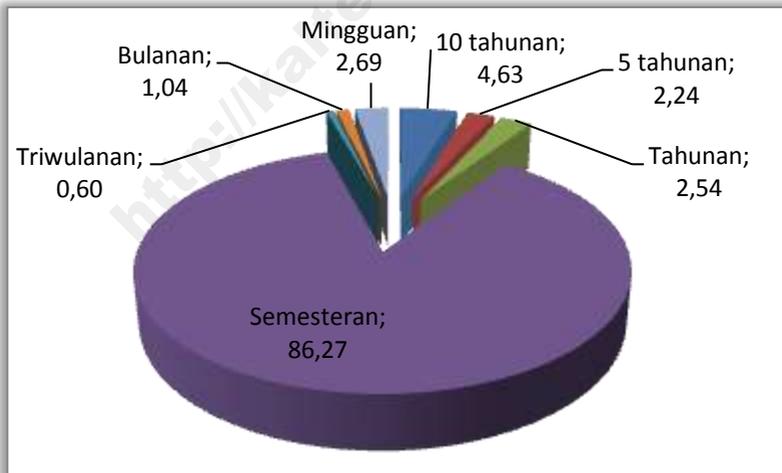
Tabel 3.2 Persentase Orang Data Menurut Kelompok Data dan Level Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2015

Level data	Sosial	Produksi	Distribusi dan Jasa	Neraca dan Analisis Statistik	Metodologi dan Informasi Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Nasional	0,00	6,21	7,97	0,00	0,00
Provinsi	72,73	69,66	84,06	78,26	61,90
Kab/kota	17,51	21,38	7,97	21,74	19,05
Kecamatan	9,76	2,07	0,00	0,00	14,29
Desa/Kelurahan	0,00	0,00	0,00	0,00	4,76
Individu	0,00	0,69	0,00	0,00	0,00
Total	100	100	100	100	100

3.3 Periode Data yang Dicari

Jenis data yang dicari oleh pengguna juga dapat dibedakan 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 data periode semesteran merupakan data yang paling banyak dicari (86,27 persen), sedangkan yang terendah dicari adalah data periode triwulanan (0,06 persen). Tidak ada yang mencari data dengan periode data harian dan lainnya. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode semesteran dengan periode terbanyak selanjutnya, yaitu sepuluh tahunan (4,63 persen).

Gambar 3.3 Persentase Orang-Data Menurut Periode Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2015



Tabel 3.3 Persentase Orang Data Menurut Kelompok Data dan Periode Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2015

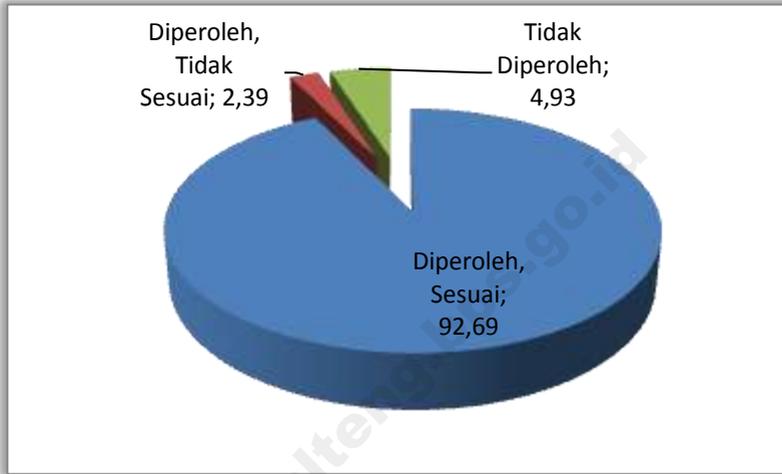
Level data	Sosial	Produksi	Distribusi dan Jasa	Neraca dan Analisis Statistik	Metodologi dan Informasi Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
10 tahunan	1,35	2,07	11,59	10,14	4,76
5 tahunan	1,35	1,38	1,45	8,70	4,76
tahunan	5,39	0,69	0,00	0,00	0,00
Semesteran	89,90	95,86	72,46	78,26	85,71
Triwulanan	1,01	0,00	0,00	0,00	4,76
Bulanan	0,00	0,00	3,62	2,90	0,00
Mingguan	1,01	0,00	10,87	0,00	0,00
Harian	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Lainnya	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	100	100	100	100	100

3.4 Perolehan Data yang Dicari

Hasil SKD dapat menunjukkan persentase perolehan data. Adapun perolehan data yang dimaksud adalah data yang dicari dapat diperoleh atau tidak. Data yang diperoleh tersebut juga dapat dibedakan dengan kesesuaiannya. Data yang diperoleh dan sesuai adalah jenis data yang dicari diperoleh dan sesuai dengan keinginan pengguna data. Perolehan data “diperoleh, tidak sesuai” adalah jenis data yang dicari diperoleh tetapi kurang sesuai dengan keinginan. Ketidaksesuaian data yang diperoleh dapat disebabkan oleh ketidaksesuaian jenis, wilayah, tahun, level, atau periode data yang

diperoleh dengan yang dicari. Sementara itu, perolehan data “tidak diperoleh” adalah jenis data yang dicari tidak diperoleh.

Gambar 3.4. Persentase Orang-Data Menurut Perolehan Data yang dihasilkan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2015



Berdasarkan Gambar 3.4, 92,69 persen data dapat diperoleh sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sementara itu, terdapat 2,39 persen yang menggunakan data pengganti sehingga menyatakan data diperoleh tetapi tidak sesuai dengan yang dicari. Adapun sebanyak 4,93 persen menyatakan tidak memperoleh data yang dicari. Tingginya angka data yang tidak diperoleh dapat disebabkan oleh data yang diperlukan tidak dapat digantikan dengan data lain sebagai pendekatan/proksi dari data tersebut dan juga level data yang tersedia.

Tabel 3.4. Persentase Orang-Data Menurut Kelompok Data dan Perolehan Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2015

Level data	Sosial	Produksi	Distribusi dan Jasa	Neraca dan Analisis Statistik	Metodologi dan Informasi Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Diperoleh, Sesuai	90,91	95,17	97,10	91,30	76,19
Diperoleh, Tidak Sesuai	3,70	2,07	0,72	1,45	0,00
Tidak Diperoleh	5,39	2,76	2,17	7,25	23,81
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

BAB IV

ANALISIS KEPUASAN DATA

Analisis kepuasan data merupakan analisis terhadap pengguna data dengan menggunakan konsep orang-data seperti pada Bab 3. Analisis ini dibuat untuk memberikan gambaran terkait persentase orang-data yang merasa puas terhadap kualitas, kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran data BPS. Pendekatan yang dilakukan dalam analisis ini adalah persepsi pengguna data. Dengan demikian, akan berbeda dengan penghitungan kualitas secara akademisi. Sebagai contoh, secara akademik, untuk menghitung kualitas data pada dimensi atau aspek akurasi data salah satu aspek yang perlu diperhatikan adalah standard error. Sementara itu, dalam pendekatan ini hanya berdasarkan apa yang dirasakan oleh pengguna data. Oleh sebab itu, dapat terjadi bahwa kepuasan terhadap kualitas data yang secara akademik memiliki kualitas lebih baik tetapi kepuasan pengguna lebih kecil dibandingkan yang lain.

Analisis yang dilakukan dalam kepuasan data ini merupakan analisis deskriptif yang menggunakan pengukuran persentase. Persentase tersebut merupakan representasi penghitungan terhadap Indikator Kinerja Utama (IKU). Adapun persentase kepuasan (tingkat kepuasan) terhadap kualitas data disajikan pada Tabel 4.1. Tingkat kepuasan pengguna data tersebut disajikan menurut wilayah penghasil data, seperti dijelaskan pada Bab 3.

Orang-data yang dianalisis pada bab ini adalah orang-data yang memperoleh data sesuai dengan yang dicari dan orang-data yang memperoleh data meskipun tidak sesuai dengan yang dicari. Jumlah orang data untuk penghasil data BPS Provinsi Kalimantan Tengah adalah 637 orang data. Selanjutnya, persentase orang-data yang merasa puas terhadap kualitas data di BPS provinsi

Kalimantan Tengah adalah 92,41 persen. Tingkat kepuasan tersebut tersusun atas kepuasan terhadap kualitas kelengkapan data, akurasi data, serta kualitas kemitakhiran data. Secara rinci, tingkat kepuasan terhadap kualitas kelengkapan data adalah 92,15 persen dan tingkat kepuasan terhadap kualitas akurasi data adalah 97,02 persen. Sementara itu, pada kualitas kemitakhiran data, persentase orang-data yang merasa puas adalah 88,07 persen. Persentase pengguna data yang puas terhadap kualitas data menurut ragam data statistik yang ada di Penghasil data BPS Provinsi Kalimantan Tengah. Selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1. Persentase pengguna data yang puas terhadap kualitas data menurut ragam data yang dihasilkan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2015

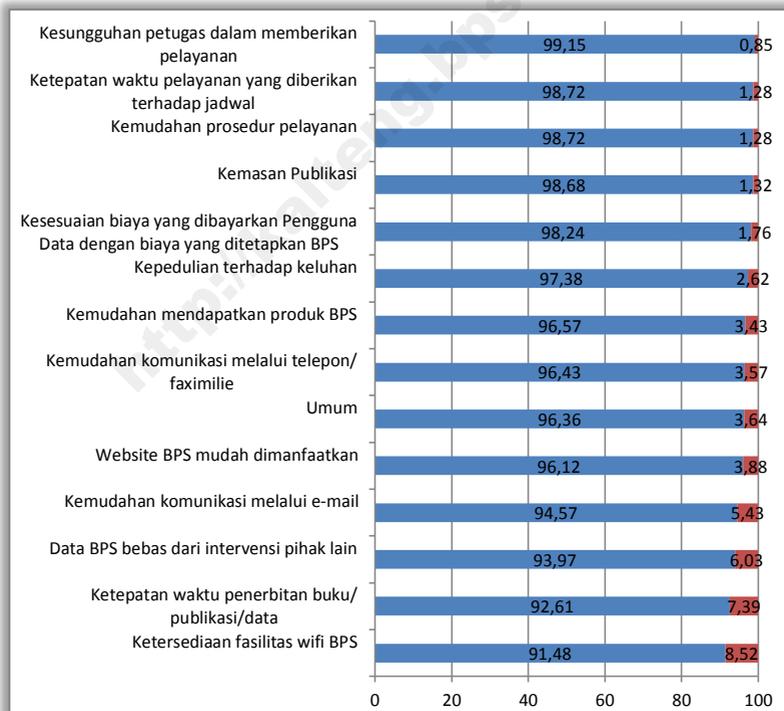
Ragam Data	Jumlah Orang-Data	Kualitas Data	Kualitas Kelengkapan Data	Kualitas Akurasi Data	Kualitas Kemitakhiran Data
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Sosial	281	92,53	93,24	95,73	88,61
Produksi	141	90,07	89,36	96,45	88,65
Distribusi dan Jasa	135	93,33	92,59	100,00	91,85
Neraca dan Analisis Statistik	64	93,75	93,75	98,44	76,56
Metodologi dan informasi Statistik	16	87,50	87,50	93,75	87,50

BAB V

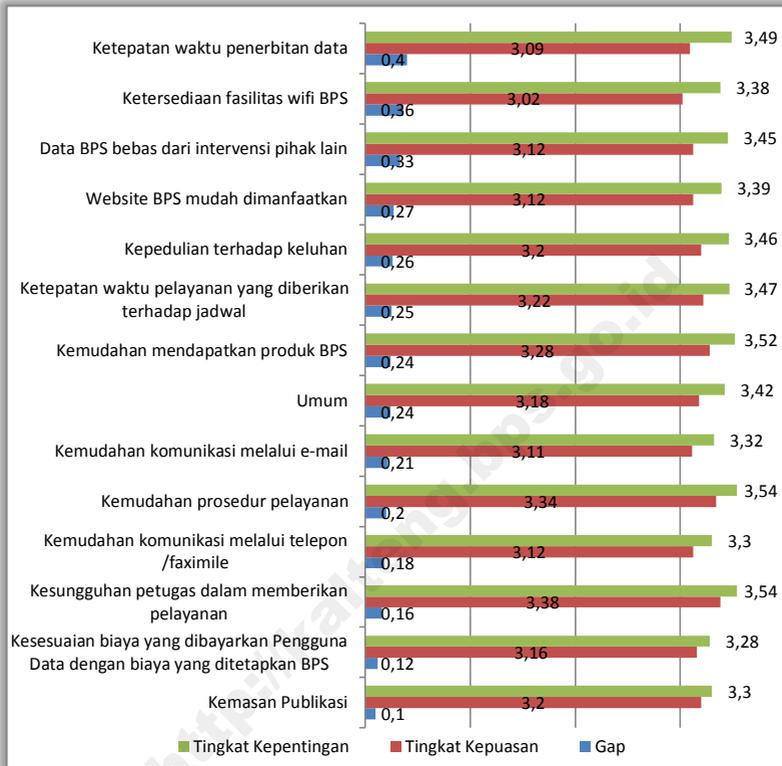
ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

Unit analisis yang digunakan pada bab ini adalah pengguna data yang menjadi responden pada wilayah PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah. Pengguna data di wilayah PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah sebanyak 237 orang. Pengguna data yang puas terhadap pelayanan dari BPS Provinsi Kalimantan Tengah sebesar 96,36 persen.

Gambar 5.1. Persentase Pengguna Data yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2015



Gambar 5.2 . Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah Menurut Atribut Pelayanan, 2015

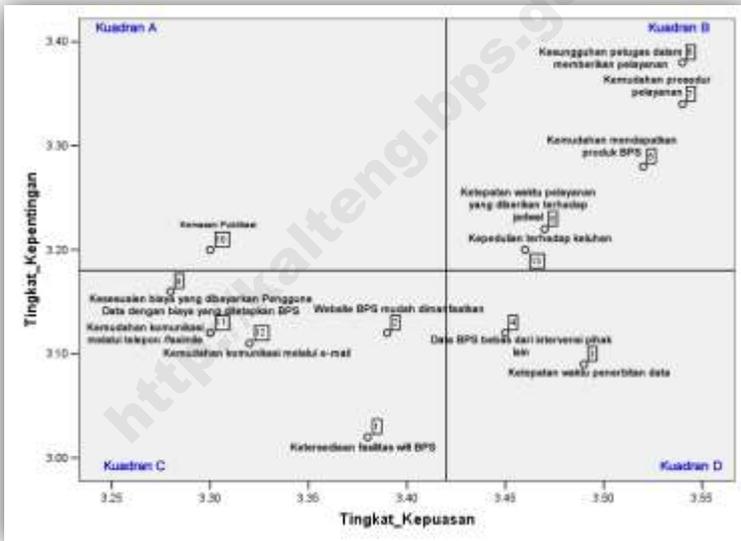


Pengguna data menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BPS Provinsi Kalimantan Tengah. Hal ini ditunjukkan oleh Gambar 5.2 yang menampilkan nilai diatas 3 dari 4 skala likert yang digunakan untuk nilai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan.

Selanjutnya hasil dari gap analysis yang merupakan potret tingkat kepentingan pengguna dibandingkan dengan tingkat

kepuasan pengguna terhadap pelayanan BPS Provinsi Kalimantan Tengah menunjukkan Gap antara tingkat kepentingan (3,42) dan tingkat kepuasan (3,18) pengguna data terhadap pelayanan BPS sebesar 0,24, artinya pelayanan BPS sudah memuaskan pengguna data. Namun, kepuasan tersebut belum sesuai dengan harapan pengguna data. Sementara itu, jika dilihat dari atribut pelayanan, gap tertinggi ada pada ketepatan waktu penerbitan data (0,40), sedangkan gap terendah ada pada kemasan publikasi (0,10).

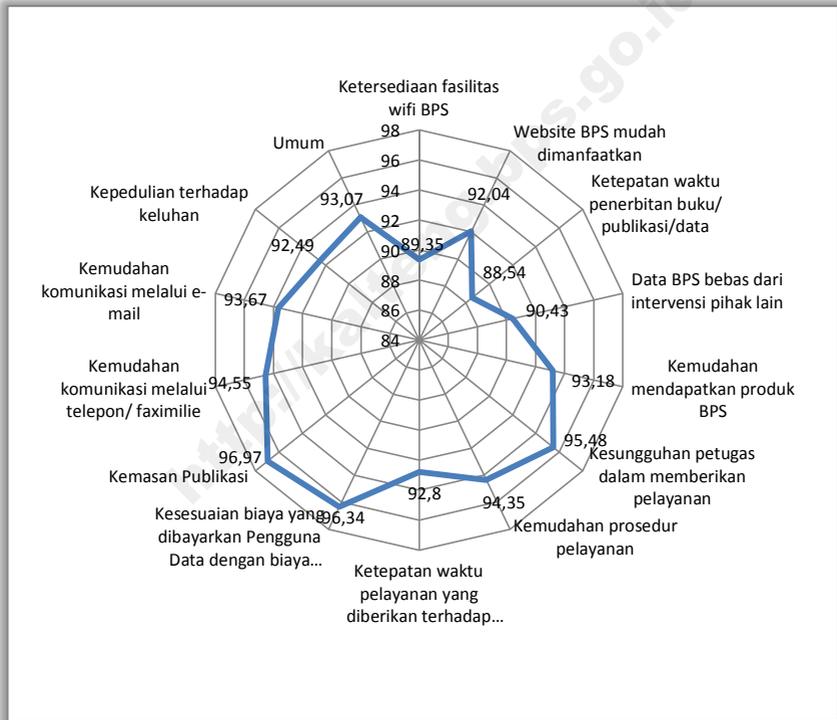
Gambar 5.3. Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2015



Kinerja pelayanan BPS Provinsi Kalimantan Tengah perlu diperbaiki terutama pada atribut kemasan publikasi. Sementara itu, pelayanan BPS Provinsi Kalimantan Tengah yang sudah sesuai dengan harapan pengguna data mencakup atribut pelayanan kepedulian terhadap keluhan; ketepatan waktu pelayanan yang

diberikan terhadap jadwal; Kemudahan mendapatkan produk BPS; Kemudahan prosedur pelayanan; Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan. Selanjutnya, pelayanan BPS yang sudah sesuai bahkan melebihi harapan pengguna data mencakup atribut pelayanan Data BPS bebas dari intervensi pihak lain; ketepatan waktu penerbitan buku/publikasi/data.

Gambar 5.4. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2015



BAB VI

KESIMPULAN

Data BPS sangat berguna bagi dunia pendidikan. Hasil SKD Provinsi Kalimantan Tengah menunjukkan berbagai kalangan menggunakan data BPS. Mayoritas pengguna data adalah kalangan pelajar/mahasiswa yang menggunakan data BPS untuk keperluan tugas sekolah/kuliah maupun penyusunan skripsi/tesis/disertasi.

Perolehan data yang dihasilkan oleh BPS Provinsi Kalimantan Tengah mencapai 95,07 persen. Masih terdapat 4,93 persen pengguna data tidak memperoleh data yang dihasilkan oleh BPS Provinsi Kalimantan Tengah. Walaupun demikian, angka perolehan data yang dihasilkan oleh Provinsi Kalimantan Tengah masih sudah cukup tinggi.

Dari data yang telah diperoleh pengguna data, tingkat kepuasan terhadap kualitas data yang dihasilkan BPS Provinsi Kalimantan Tengah mencapai 92,41 persen. Tingkat kepuasan terhadap kualitas data pada ragam data Sosial 92,53 persen; data produksi 90,07 persen; data distribusi dan jasa 93,33 persen; data neraca dan analisis statistik 93,75 persen; dan data metodologi dan informasi statistik 87,50 persen.

Secara umum pelayanan data di BPS Provinsi Kalimantan Tengah dapat dikatakan sudah baik. Hal ini ditunjukkan dengan 96,36 persen pengguna data merasa puas terhadap pelayanan BPS Provinsi Kalimantan Tengah. Hasil penghitungan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) menunjukkan bahwa pelayanan data BPS berada pada nilai sangat memuaskan. Secara umum, Nilai Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) BPS Provinsi Kalimantan Tengah mencapai 93,07.

Walaupun demikian, masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan.

Berdasarkan *Importance and Performace Analysys* (IPA) terdapat empat aspek pelayanan yang perlu mendapatkan perbaikan yaitu kemas publikasi. Aspek pelayanan BPS Provinsi Kalimantan Tengah yang sudah sesuai dengan harapan pengguna data yang mencakup atribut kepedulian terhadap keluhan; ketepatan waktu pelayanan yang diberikan terhadap jadwal; Kemudahan mendapatkan produk BPS; Kemudahan prosedur pelayanan; Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan. Meskipun termasuk aspek yang sudah sesuai dengan harapan pengguna, aspek-aspek pelayanan tersebut, harus dipertahankan.

Lampiran

<http://kalteng.go.id>

Lanjutan Lampiran 1
Kuesioner VKD-P 2015

Blok III. Kepuasan Pengguna Data terhadap Layanan BPS										
Menurut pendapat Anda, bagaimana tingkat kepercayaan dan kepuasan Anda dalam pelayanan berikut. Beri tanda <input type="checkbox"/> sesuai pilihan berikut										
Kriteria Pelayanan	Tingkat Kepercayaan				Tingkat Kepuasan					
	Sangat Tidak Pening	Tidak Pening	Pening	Sangat Pening	Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan	Agak Memuaskan	
1. Keterlaksanaan fasilitas web BPS										<input type="checkbox"/>
2. Web site BPS mudah dimanfaatkan (www.dns.go.id)										<input type="checkbox"/>
3. Ketersediaan waktu pemeliharaan keakuratan data										<input type="checkbox"/>
4. Data BPS bebas dari kesalahan gramatikal										<input type="checkbox"/>
5. Kemudahan mendapatkan produk BPS (Berita/handbook publikasi/handbook publikasi/data rekam)										<input type="checkbox"/>
6. Menanggapi keluhan dalam memberikan pelayanan										<input type="checkbox"/>
7. Kemudahan prosedur pelayanan										<input type="checkbox"/>
8. Ketersediaan waktu pelayanan yang diberikan terhadap jumlah yang ditugaskan										<input type="checkbox"/>
9. Ketersediaan tempat yang dikapalkan Pengguna Data dengan biaya yang ditetapkan BPS atau pemeliharaan keakuratan data publikasi/handbook publikasi/data rekam										<input type="checkbox"/>
10. Keamanan Publikasi										<input type="checkbox"/>
11. Ketersediaan komunikasi melalui telepon/faksimile										<input type="checkbox"/>
12. Ketersediaan komunikasi melalui e-mail										<input type="checkbox"/>
13. Ketersediaan layanan lainnya										<input type="checkbox"/>

Blok IV. Kepuasan Pengguna Data terhadap Kualitas Data BPS										
Menurut pendapat Anda, bagaimana tingkat kepuasan terhadap kualitas data BPS. Beri tanda <input type="checkbox"/> sesuai pilihan berikut										
Kriteria Kualitas Data	Data Statistik Ekonomi			Data Statistik Keuangan			Data Statistik Sektor Sosial dan Ekonomi			
	Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Memuaskan	Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Memuaskan	Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Memuaskan	
1. Relevansi (data yang dihasilkan BPS sudah memenuhi kebutuhan pengguna data dapat digunakan menurut kriteria)										<input type="checkbox"/>
2. Akurasi (data yang dihasilkan BPS mampu mengontrol kondisi yang sebenarnya)										<input type="checkbox"/>
3. Kebaruan dan Komparabilitas (data yang dihasilkan BPS konsisten dan sesuai dengan statistik lain dari sumber yang berbeda dalam membandingkan pembaruan atau fenomena sehingga dapat dibandingkan antar wilayah dan waktu)										<input type="checkbox"/>
4. Aksesibilitas (data yang dihasilkan BPS mudah diakses)										<input type="checkbox"/>
5. Interpretabilitas (data yang dihasilkan BPS disajikan secara jelas dan mudah dipahami)										<input type="checkbox"/>
6. Aktualitas dan Ketepatan Waktu (data yang dihasilkan BPS memiliki pembaruan/pengisi waktu yang sesuai dengan pembaruan atau fenomena yang diobservasi/dimonevikan secara periodik)										<input type="checkbox"/>

Blok V. Catatan

Lampiran 2.

Kuesioner VKD-D 2015

RAHASIA



**SURVEI KEBUTUHAN DATA
TAHUN 2015**

VKD15-D

Survei ini adalah bentuk *Pegawai API* Nilai Respon Anda: [] [] [] [] [] [] [] [] [] []

Nama pencacah/pemencacah: _____ / _____
 Tanggal pencacahan/pencacahan: _____ 2015 / _____ 2015

Bagian I. Kelembagaan Pengumpul Data

<p>1 Nama Instansi/Instansi</p> <p>2 Alamat Instansi/Instansi</p> <p>3 Kategori Instansi/Instansi</p> <p>4 Penanggungjawab pencacahan</p> <p>4.1 Nama</p> <p>4.2 Jabatan</p> <p>4.3 Jenis Kelamin</p> <p>4.4 Pendidikan terakhir yang ditamatkan</p>	<p>5 Fasilitas utama yang digunakan yang menggunakan data</p> <p>6 Tujuan Harapannya</p> <p>7 Persebaran Hasil Kuesionernya</p> <p>8 Jenis layanan yang digunakan</p> <p>9 Apakah data BPS digunakan</p>	<p>1. Website (jika ada, ya/tidak) - 1</p> <p>2. Email - 2</p> <p>3. Surat - 3</p> <p>4. PPT/Perencanaan BPS - 4</p> <p>5. Lainnya () - 5</p> <p>6. Kuesioner Data - 1</p> <p>7. Kuesioner Data - 2</p> <p>8. Kuesioner Kajian Statistik - 4</p> <p>9. Perantara - 1</p> <p>10. Diutamakan - 2</p> <p>11. Melalui - 4</p> <p>12. Melalui () - 5</p> <p>13. Layanan Publikasi Statistik - 1</p> <p>14. Layanan Publikasi Statistik - 2</p> <p>15. Layanan Data Milik Peta Digital - 3</p> <p>16. Layanan Publikasi - 4</p> <p>17. Layanan Kuesioner Data Statistik - 5</p> <p>18. Layanan Kuesioner Kajian Statistik - 6</p> <p>19. Revisi/Revisi Statistik - 7</p> <p>20. Tidak - 1</p> <p>21. Tidak - 2</p>
--	--	--

Bagian II. Data yang Dicari

(Silakan jika kolom 1, 2, dan 3 diisi)

No	Jenis data yang dicari	Kode data (silakan tulis)	Level data (seder)	Periode data (seder)	Fasilitas yang digunakan untuk mencari data yang dicari (Ya/Sebelum/Tidak digunakan)	Sumber Data (Publikasi/Data Milik)				Tingkat Ketersediaan			
						Judul	Jenis Fasilitas	Tingkat Ketersediaan Fasilitas	Saluran	Saluran	Saluran	Saluran	Saluran
1	Tentukan jenis data yang dicari secara umum dan tentukan data Milik/Instansi/Publikasi Statistik/Bangka Tahun 2014	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
2													
3													
4													

Kode jenis data kolom [A]

1. Nasional	4. Internasional	Kode periode data kolom [B]
2. Provinsi	5. Desentralisasi	1. Sepuluh tahunan
3. Kabupaten/kota	6. Individu	2. Lima tahunan
		3. Tiga tahunan
		4. Tahunan
		5. Bulanan
		6. Mingguan
		7. Harian
		8. Lainnya

Lanjutan Lampiran 2
Kuesioner VKD-D 2015

Blok III. Kepuasan Pengguna Data terhadap Layanan BPS									
Menurut pendapat saudara, bagaimana tingkat kesetujuan (sangat setuju - sangat tidak setuju) terhadap pernyataan berikut.									
Pernyataan	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kepuasan				
	Sangat Tinggi Penting	Tinggi Penting	Rendah Penting	Sangat Rendah Penting	Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan	(Skor akhir)
1. Ketersediaan fasilitas web BPS									
2. Website BPS mudah dimarkahkan (www.bps.go.id)									
3. Kelengkapan waktu pemeliharaan keakuratan/keabsahabihan data									
4. Data BPS bebas dari intervensi pihak lain									
5. Kemudahan mendapatkan produk BPS (data/kemampuan pemrosesan/analisis/pelaporan/ada akses)									
6. Kelengkapan/pelaksanaan dalam memberikan pelayanan									
7. Kemudahan prosedur pelayanan									
8. Kelengkapan waktu pelayanan yang diberikan terhadap pejabat yang ditugaskan									
9. Kesesuaian biaya yang dibayarkan Pengguna Data dengan data yang dihasilkan BPS untuk perbaikan keakuratan/keabsahabihan/pelaporan/ada akses									
10. Kemudahan Publikasi									
11. Kemudahan komunikasi melalui telepon/telepon									
12. Kemudahan komunikasi melalui e-mail									
13. Kelengkapan terhadap keluhan									

Blok IV. Kepuasan Pengguna Data terhadap Kualitas Data BPS										
Menurut pendapat saudara, bagaimana tingkat kepuasan terhadap kualitas data BPS (sangat setuju - sangat tidak setuju)										
Tipe Kualitas Data	Data Statistik Sosial				Data Statistik Ekonomi			Data Statistik Sektor Sosial dan Ekonomi		
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Salah	Sangat Baik	Baik	Cukup	Sangat Baik	Baik	Cukup
1. Relevansi (data yang dihasilkan BPS sesuai kebutuhan kebutuhan pengguna dan dapat dipercaya maupun akurat)										
2. Akurasi (data yang dihasilkan BPS mampu mengungkap kondisi yang sebenarnya)										
3. Keberagaman dan Komparabilitas (data yang dihasilkan BPS konsisten dan seragam dengan statistik dari data sumber yang berbeda namun menggunakan prosedur atau formula yang sama dapat dibandingkan antar wilayah dan waktu)										
4. Aksesibilitas (data yang dihasilkan BPS mudah diakses)										
5. Interpretabilitas (data yang dihasilkan BPS disajikan secara jelas dan mudah dipahami)										
6. Aktualitas dan Kelengkapan Waktu (data yang dihasilkan BPS secara berkala/pada waktu yang memadai dengan periode atau frekuensi dan dapat diakses/dibahasakan/dilaporkan/ada akses)										

Blok V. Catatan

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

Jl. Kapten Piere Tendean No. 06, Palangka Raya, 73112
Telp (0536) 3228105, Faks (0536) 3221380, Email : bps6200@bps.go.id
Homepage : <http://kalteng.bps.go.id>

