

ANALISIS

SURVEI KEBUTUHAN DATA

KABUPATEN TORAJA UTARA

2019

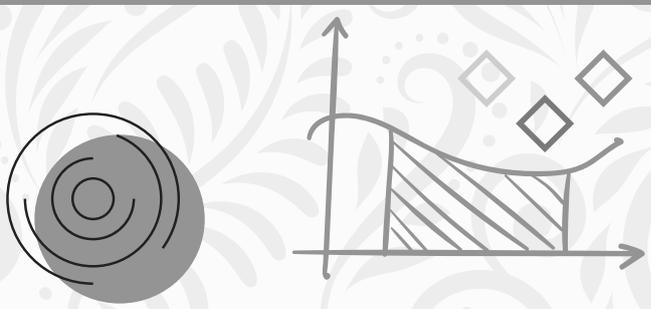




ANALISIS

SURVEI KEBUTUHAN DATA

KABUPATEN TORAJA UTARA



2019



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Kabupaten Toraja Utara 2019

No. Publikasi : 73260.2027
Katalog BPS : 1399013.7326

Ukuran Buku : 18,2 cm x 25,7 cm
Jumlah Halaman : xii + 56 halaman

Naskah :
Badan Pusat Statistik Kabupaten Toraja Utara

Penyunting :
Badan Pusat Statistik Kabupaten Toraja Utara

Desain Kover :
Badan Pusat Statistik Kabupaten Toraja Utara

Diterbitkan oleh :
© BPS Kabupaten Toraja Utara

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

Tim Penyusun

Penanggung Jawab Umum :

Joni Matasik, SE

Penanggung Jawab Teknis :

Inek Zerahbayu Solon, S.ST

Penulis :

Inek Zerahbayu Solon, S.ST

Desain/Layout :

Nigel Roy Tantan, S.Tr. Stat

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

KATA PENGANTAR

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dilaksanakan oleh Direktorat Diseminasi Statistik BPS melalui Subdirektorat Rujukan Statistik, sedangkan dalam hal pelaksanaan di BPS Kabupaten menjadi tanggung jawab dari Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik (IPDS).

SKD telah dilaksanakan oleh BPS Kabupaten Toraja Utara sejak tahun 2016 hingga yang terbaru pada tahun 2019. Hasil yang dapat diperoleh dari SKD terdiri dari karakteristik pengguna data, analisis kebutuhan data, analisis kepuasan kualitas data, dan analisis performa unit pelayanan.

BPS Kabupaten Toraja Utara berupaya menyajikan ke publik hasil SKD yang telah dilaksanakan dalam bentuk publikasi Analisis Hasil SKD 2019 BPS Kabupaten Toraja Utara. Dari publikasi ini diharapkan dapat diperoleh informasi-informasi yang bermanfaat bagi perbaikan pelayanan data khususnya oleh seksi IPDS BPS Kabupaten Toraja Utara untuk tahun-tahun selanjutnya.

Rantepao, Januari 2020

Kepala BPS Kabupaten Toraja Utara

Joni Matasik, SE

DAFTAR ISI

	Halaman
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar	xi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	2
1.3 Landasan Teori	3
1.4 Metodologi.....	6
1.5 Sistematika Penulisan	15
1.6 Realisasi Pengumpulan Data	15
BAB 2 SEGMENTASI KONSUMEN	17
2.1 Gambaran Umum Konsumen	17
2.2 Konsumen Menurut Karakteristik.....	18
2.3 Konsumen Menurut Pemanfaat Hasil Kunjungan.....	21
2.4 Konsumen Menurut Jenis Layanan	22
2.5 Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk memperoleh Data BPS.....	23
BAB 3 ANALISIS KEBUTUHAN DATA	25
3.1 Pencarian Jenis Data Menurut Ragam Data	25
3.2 Pencarian Jenis Data Menurut Level Data	26
3.3 Pencarian Jenis Data Menurut Periode Data	26

3.4 Perolehan Data yang Dicari.....	27
3.5 Media Data yang Paling Banyak Diperoleh	28
BAB 4 ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA	29
4.1 Gambaran Umum Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data BPS..	30
4.2 Kepuasan terhadap BPS	31
BAB 5 ANALISIS KEPUASAN LAYANAN	33
5.1 <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Pengguna Data.....	33
5.2 Indeks kepuasan Konsumen.....	35
BAB 6 PENUTUP.....	39
Daftar Pustaka.....	41

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan	14
Tabel 5.1 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap Per Atribut Pelayanan di BPS Kabupaten Toraja Utara	34

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

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Diagram Cartesius <i>Importance and Performance Analysis</i>	11
Gambar 2.1 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	17
Gambar 2.2 Responden SKD 2019 berdasarkan Jenis Kelamin.....	18
Gambar 2.3 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara Menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan..	19
Gambar 2.4 Responden SKD 2019 berdasarkan Pekerjaan Utama....	20
Gambar 2.5 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara Berdasarkan Instansi Asal.....	21
Gambar 2.6 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	22
Gambar 2.7 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara Menurut Jenis Layanan.....	23
Gambar 2.8 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS	24
Gambar 3.1 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Toraja Utara Menurut Ragam Data	26
Gambar 3.2 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Toraja Utara Menurut Level Data	26
Gambar 3.3 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Toraja Utara Menurut Periode Data	27
Gambar 3.4 Persentase Perolehan Data yang disediakan di PST BPS Kabupaten Toraja Utara	28
Gambar 3.5 Persentase Perolehan Data dari PST BPS Kabupaten Toraja Utara Menurut Media yang Digunakan	28
Gambar 4.1 Persentase kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari BPS kabupaten Toraja Utara	30
Gambar 4.2 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari BPS Kabupaten Toraja Utara Menurut Dimensi Kualitas Data	31
Gambar 4.3 Responden SKD 2019 berdasarkan Kriteria Kepuasan terhadap BPS Kabupaten Toraja Utara	32

Gambar 5.1 Grafik Kuadran *Importance and Performance Analysis*
Pelayanan BPS Kabupaten Toraja Utara 36

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

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan publik 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 menyebarkan 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 5 (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
- d. Informasi perbaikan ketersediaan dan kualitas data serta prioritas peningkatan pelayanan
- 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 juga tanpa tatap muka baik melalui telepon, faksimili, *e-mail*, surat, *website*, maupun layanan statistik *online*.

Fungsi pelayanan di BPS Pusat berada pada Direktorat Diseminasi Statistik. Pada Direktorat Diseminasi Statistik, PST 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. Sementara itu, fungsi pelayanan di BPS Provinsi berada pada Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik dan fungsi pelayanan di BPS Kabupaten/Kota berada pada Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi 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 yang menjadi responden.
- 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 pada SKD 2019 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS dengan cara tatap muka atau datang langsung ke unit PST BPS serta tanpa tatap muka baik melalui telepon, faksimili, *e-mail*, surat, *website*, maupun layanan statistik *online*. Konsumen yang menjadi responden adalah konsumen yang menerima pelayanan pada 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 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.

1.4.2 Metode Analisis Data

Ruang lingkup analisis hasil SKD 2019 adalah PST BPS Kabupaten Toraja Utara. Analisis tersebut disajikan dalam bentuk narasi dan grafik.

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*)

Analisis Kesenjangan (*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 memengaruhi 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

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

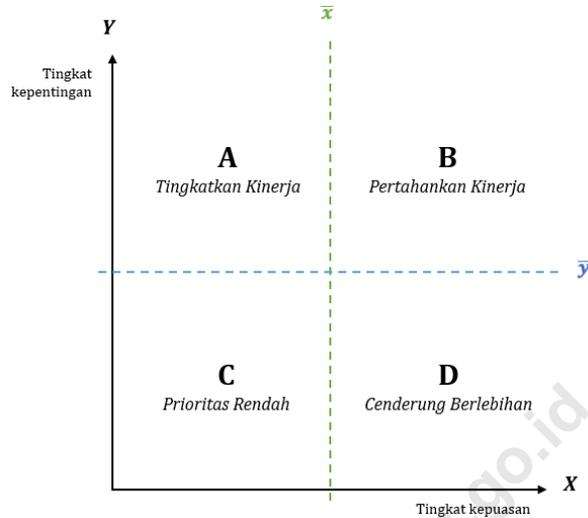
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

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.

d. *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau 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 dengan menggunakan 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.

$$w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{12} \bar{y}_i} \times 100\%$$

dengan:

w_i : penimbang atribut pelayanan ke- i , dimana $\sum_{i=1}^{12} w_i = 1$

\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 Analisis Hasil SKD BPS Kabupaten Toraja Utara 2019 terdiri dari empat bab, antara lain:

Bab I Pendahuluan menyajikan latar belakang dan tujuan SKD 2019, landasan teori dan metodologi dalam SKD 2019, serta realisasi pengumpulan data SKD 2019.

Bab II Segmentasi Konsumen menyajikan analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara berdasarkan Blok I VKD19.

Bab III Analisis Kebutuhan Data, menyajikan analisis mengenai data di PST BPS Kabupaten Toraja Utara yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok II VKD19.

Bab IV Analisis Kepuasan Kualitas Data, menyajikan analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Kabupaten Toraja Utara yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok II VKD19.

Bab V Analisis Kepuasan Layanan, menyajikan analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Kabupaten Toraja Utara berdasarkan Blok III VKD19.

Bab IV Penutup menyajikan kesimpulan hasil SKD 2019 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2020 dan rekomendasi perbaikan layanan di PST BPS Kabupaten Toraja Utara.

1.6 Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2019 dilakukan di 514 wilayah PST yang terdiri dari PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, dan 479 PST BPS Kabupaten/Kota. SKD Kabupaten Toraja Utara dilakukan di PST BPS Kabupaten Toraja Utara.

1.6.1 Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST

Direktorat Diseminasi Statistik melakukan pembinaan dan pengembangan secara berkesinambungan terhadap unit PST di BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota. Hal tersebut dilakukan mulai dari pembinaan sumber daya manusia, pengembangan sarana dan prasarana, sampai dengan pengembangan aplikasi PST. Hasil pembinaan dan pengembangan tersebut diharapkan dapat meningkatkan pelayanan data dan informasi statistik di seluruh unit PST.

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST pada SKD 2019, meliputi:

1. Informasi pelayanan
2. Maklumat pelayanan
3. *Wifi*
4. Petugas pelayanan
5. Ruang pelayanan
6. Komputer
7. Sarana pengaduan

Dari ketujuh sarana dan prasarana tersebut, semuanya terdapat di PST BPS Kabupaten Toraja Utara.

1.6.2 Target dan Realisasi Jumlah Responden

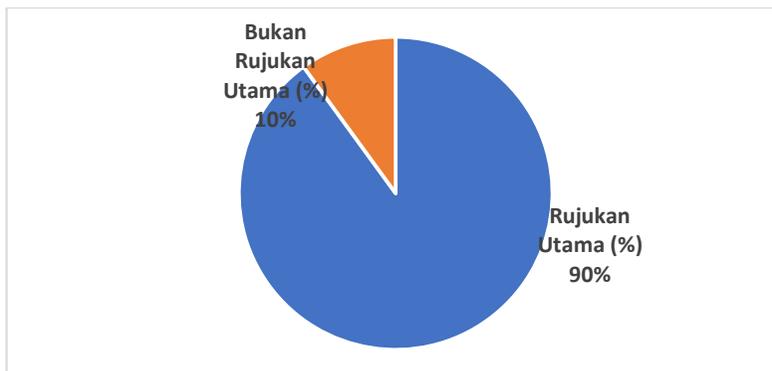
Dalam SKD 2019, masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi. PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh responden sebanyak 30 responden.

Pelaksanaan kegiatan SKD 2019 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Di Kabupaten Toraja Utara, total realisasi responden SKD 2019 adalah sebanyak 30 responden, atau sebesar 100% dari total target.

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 Kabupaten Toraja Utara dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 90 %.



Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

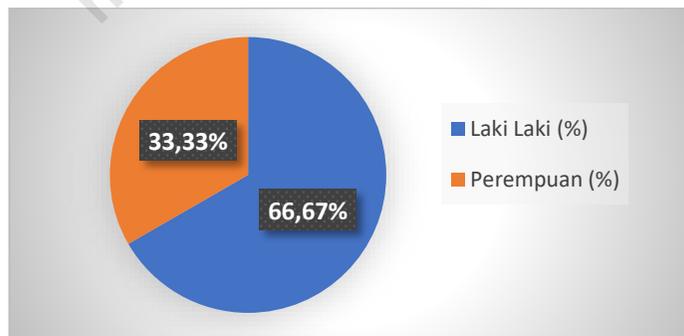
2.2 Konsumen Menurut Karakteristik

Konsumen yang datang ke PST BPS Kabupaten Toraja Utara cenderung beragam, baik dari tingkat pendidikan, latar belakang pekerjaan atau instansi asal, maupun maksud dan tujuan untuk berkunjung.

Pembahasan mengenai karakteristik konsumen PST BPS Kabupaten Toraja Utara akan dibahas dalam beberapa topik bahasan, diantaranya responden menurut jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, dan instansi asal, pemanfaatan hasil kunjungan, jenis layanan, serta fasilitas utama untuk memperoleh data BPS.

2.2.1 Konsumen Menurut Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, responden SKD 2019 terdiri dari 66,67 persen laki-laki dan 33,33 persen perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa pengunjung PST BPS Kabupaten Toraja Utara didominasi oleh laki-laki. Hal tersebut dapat divisualisasikan melalui Gambar 2.1 berikut ini.

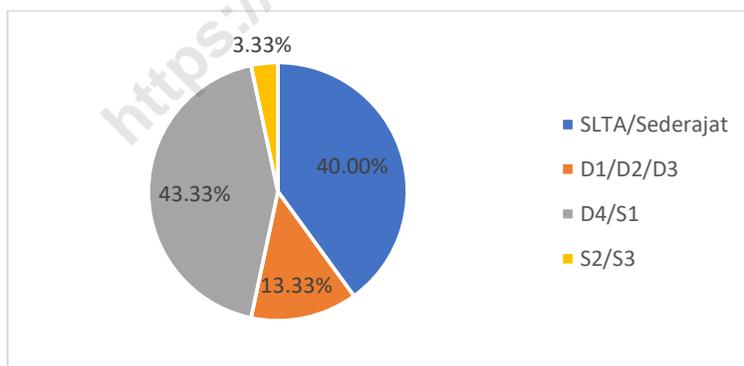


Gambar 2.2. Responden SKD 2019 berdasarkan Jenis Kelamin

2.2.2 Konsumen Menurut 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 tingkat pendidikan terakhir, dapat diketahui bahwa konsumen PST BPS Kabupaten Toraja Utara didominasi lulusan D4/S1 sebanyak 43,33 persen. Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen berpendidikan SLTA/Sederajat sebanyak 40,40 persen, kemudian konsumen berpendidikan D1/D2/D3 sebanyak 13,33 persen, dan berpendidikan S2/S3 sebanyak 3,33 persen. Sementara itu, tidak ada responden SKD 2019 yang berpendidikan SLTP/Sederajat. Hal ini dapat menjadi gambaran bahwa belum banyak pelajar memanfaatkan PST BPS Kabupaten Toraja Utara untuk mencari data atau informasi untuk menunjang pembelajaran mereka. Hal tersebut dapat divisualisasikan melalui Gambar 2.2 berikut ini.



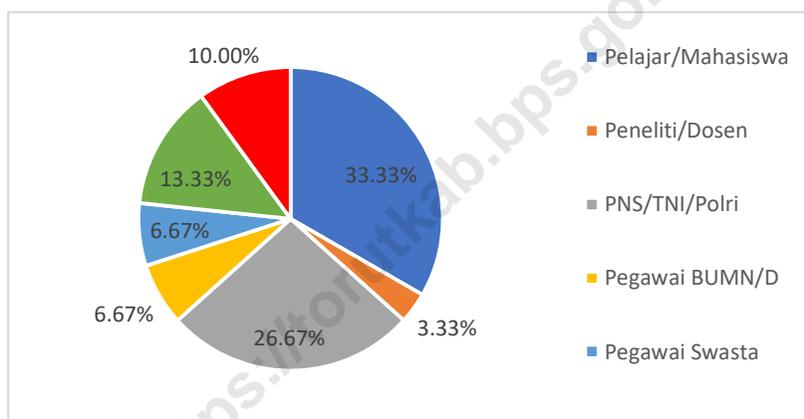
Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara Menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

2.2.3 Konsumen Menurut 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 yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

Berdasarkan kategori pekerjaan utama, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden SKD 2019 BPS Kabupaten Toraja Utara merupakan Pelajar/Mahasiswa dengan persentase sebesar 33,33 persen. Konsumen yang bekerja sebagai PNS/TNI/Polri memiliki persentase sebesar 26,67%. Hal tersebut dapat divisualisasikan melalui Gambar 2.3 berikut ini.

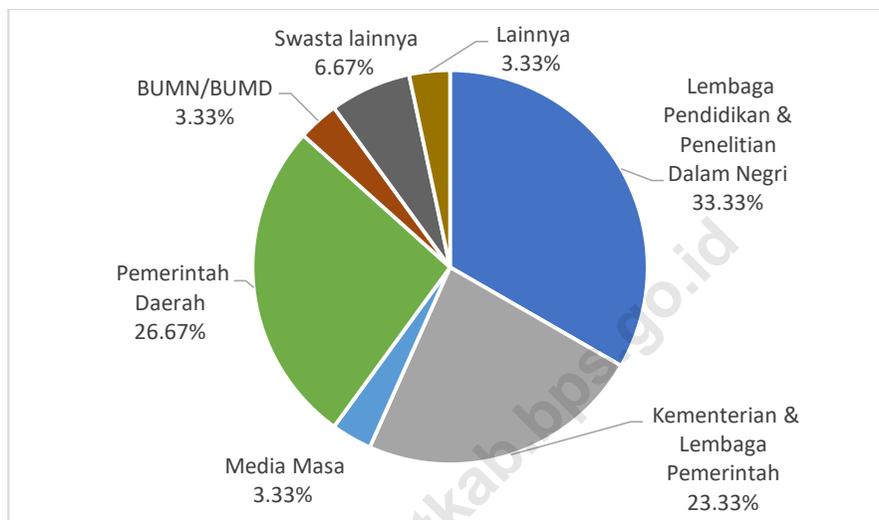


Gambar 2.4. Responden SKD 2019 berdasarkan Pekerjaan Utama

2.2.4 Konsumen Menurut Instansi Asal

Konsumen pada SKD 2019 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Apabila dilihat berdasarkan instansi asal konsumen, dapat diketahui bahwa konsumen PST BPS Kabupaten Toraja Utara didominasi oleh Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam negeri (33,33). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan pekerjaan utama Pelajar/Mahasiswa. Konsumen yang bekerja pada Pemerintah Daerah berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 26,67%. Sementara itu,

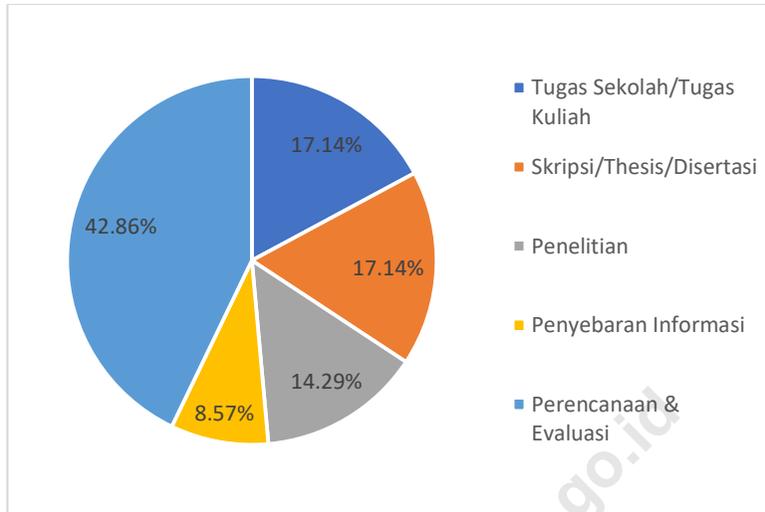
konsumen yang bekerja di Kementerian dan Lembaga Pemerintah sebanyak 23,33%. Hal tersebut dapat divisualisasikan melalui Gambar 2.5 berikut ini.



Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara Berdasarkan Instansi Asal

2.3 Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Pemanfaatan hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Toraja Utara terdiri atas lima jenis, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Skripsi/Tesis/Disertasi, Penelitian, Perencanaan dan Evaluasi, serta Penyebaran Informasi. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.6, hasil SKD 2019 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung ke PST BPS Kabupaten Toraja Utara paling banyak dimanfaatkan untuk Perencanaan dan Evaluasi (42,86%). Pemanfaatan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah serta untuk Skripsi/Thesis/Disertasi memiliki persentase yang sama besar yakni 17,14%. Sementara itu pemanfaatan hasil kunjungan yang paling sedikit adalah untuk Penyebaran Informasi, yakni sebesar 8,57%.



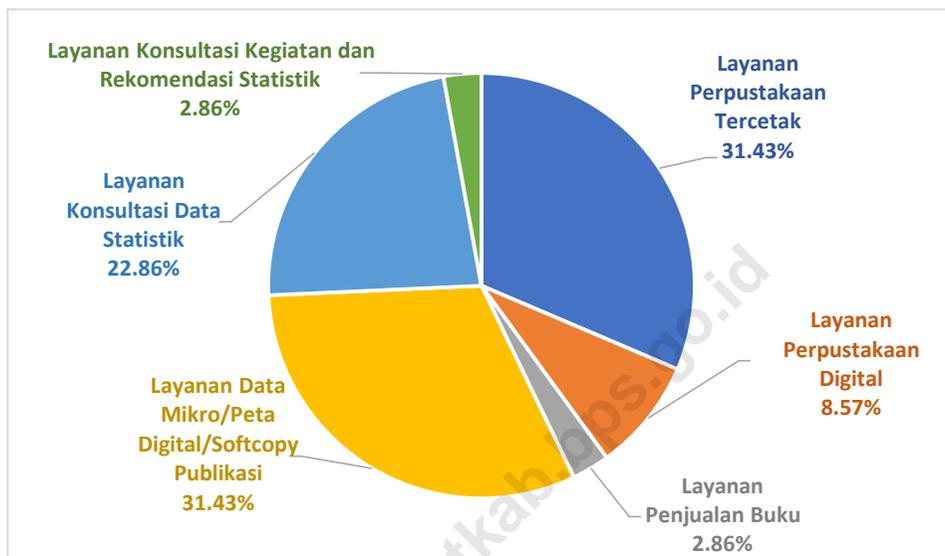
Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

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 Kabupaten Tporaja Utara oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.7. Jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Layanan Perpustakaan Tercetak serta Layanan Data Mikro/Peta *Digital/Softcopy* Publikasi yakni masing-masing sebanyak 31,43%. Jenis layanan terbanyak berikutnya yakni Layanan Konsultasi Data Statistik dengan persentase sebesar 22,86%. Sedangkan layanan yang paling sedikit digunakan adalah Layanan Penjualan

Buku serta Layanan Konsultasi Kegiatan dan Rekomendasi Statistik dengan persentase masing-masing sebesar 2,86%.

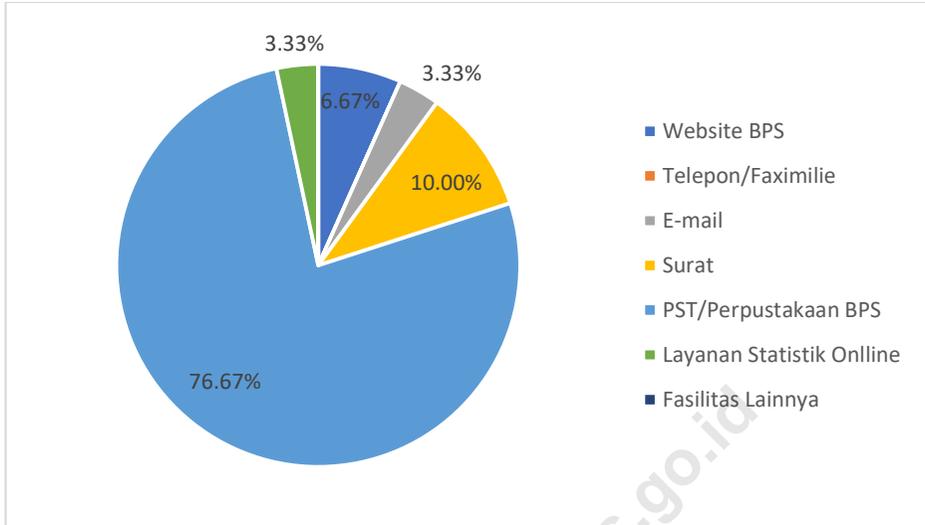


Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara Menurut Jenis Layanan

2.5 Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

Dalam SKD 2019, salah satunya mencakup pertanyaan 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 2.8, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara mendapatkan data melalui fasilitas PST/Perpustakaan BPS dengan persentase 76,67%. Sedangkan yang mendapatkan data melalui *Website* BPS sebanyak 6,67%.



Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

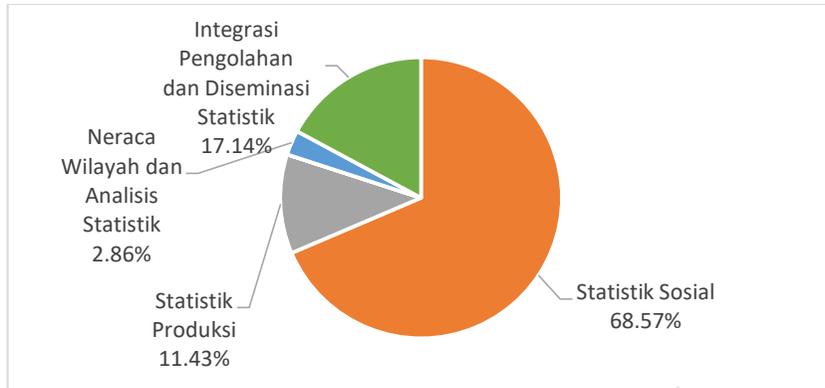
Bab ini menganalisis mengenai kebutuhan data konsumen dilihat dari sisi pencarian data dan perolehan data yang dicari oleh konsumen. Analisis dilakukan terhadap jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari oleh konsumen.

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 Pencarian Jenis Data Menurut Ragam Data

Jenis data dikelompokkan menurut bidang yang terdapat di BPS Provinsi yang selanjutnya disebut sebagai ragam data. Ragam data tersebut adalah ragam data Tata Usaha, Statistik Sosial, Statistik Produksi, Statistik Distribusi, Neraca Wilayah dan Analisis Statistik, serta Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik.

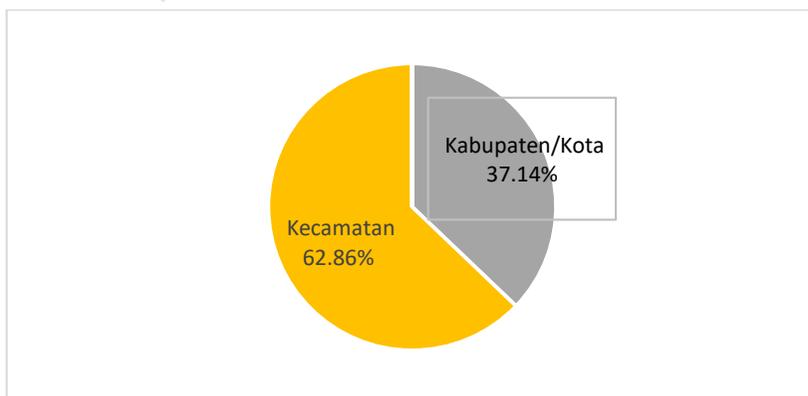
Jumlah pencarian data di PST BPS Kabupaten Toraja Utara adalah 73 orang-data. Dari jumlah tersebut 68,57% pencarian pada ragam data Statistisik Sosial. Pencarian pada ragam data Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik, ragam data Statistik Produksi, dan ragam data Neraca Wilayah dan Analisis Statistik berturut-turut sebesar 14,17%; 11,435; dan 2,86%.



Gambar 3.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Toraja Utara Menurut Ragam Data

3.2 Pencarian Jenis Data Menurut Level Data

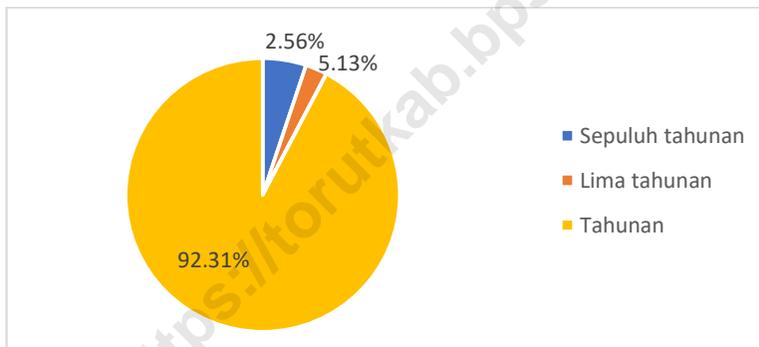
Dari hasil SKD 2019 dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Toraja Utara. Secara umum, dari 35 orang-data, sebanyak 62,86% mencari data pada level kecamatan dan sisanya sebanyak 34,14% mencari data pada level kabupaten/kota.



Gambar 3.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Toraja Utara Menurut Level Data

3.3 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 92,31%. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya. Periode data sepuluh tahunan memiliki persentase 5,13% dan periode data lima tahunan mencapai 2,56%. Sedangkan periode data lainnya hanya 0%.

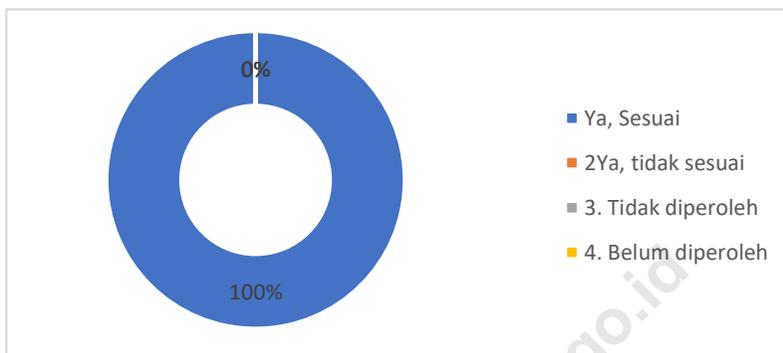


Gambar 3.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Toraja Utara Menurut Periode Data

3.4 Perolehan Data yang Dicari

Hasil SKD 2019 dapat menunjukkan persentase status perolehan data. Adapun status perolehan data dikategorikan menjadi data diperoleh dan sesuai dengan kebutuhan konsumen, data diperoleh namun tidak sesuai dengan kebutuhan konsumen, data tidak diperoleh, dan data belum diperoleh. Ketidakesuaian data yang diperoleh dapat disebabkan oleh ketidakesuaian antara jenis, wilayah, tahun, level, ataupun periode data yang diperoleh terhadap data yang dicari. Sedangkan status tidak diperoleh berarti data yang diinginkan belum tersedia di PST BPS Kabupaten Toraja

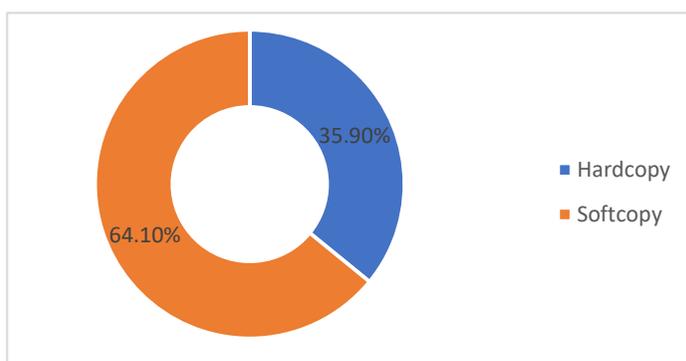
Utara. Gambar 3.4 menunjukkan bahwa semua data yang dicari oleh konsumen dapat diperoleh dan sesuai.



Gambar 3.4 Persentase Perolehan Data yang disediakan di PST BPS Kabupaten Toraja Utara

3.5 Media Data yang Paling Banyak Diperoleh

Hasil penyelenggaraan kegiatan statistik yang dilakukan oleh BPS didiseminasikan dalam 2 jenis media, yaitu *hardcopy* dan *softcopy*. Gambar 3.5 menyajikan persentase perolehan data dari penyedia data BPS Kabupaten Toraja Utara menurut media data. Sebagian besar konsumen memperoleh data dalam media *hardcopy* yakni sebanyak 64,10%. Sementara itu 35,90% data diperoleh dalam media *softcopy*.



Gambar 3.5 Persentase Perolehan Data dari PST BPS Kabupaten Toraja Utara Menurut Media yang Digunakan

Bab ini membahas tentang kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Toraja Utara. 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.

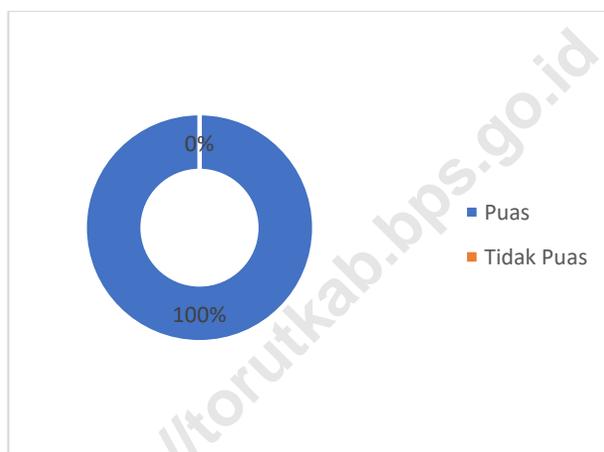
3. Kemutakhiran

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. Pendekatan yang dilakukan dalam analisis ini adalah persepsi pengguna data, atau berdasarkan apa yang dirasakan oleh pengguna data.

4.1 Gambaran Umum Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data BPS

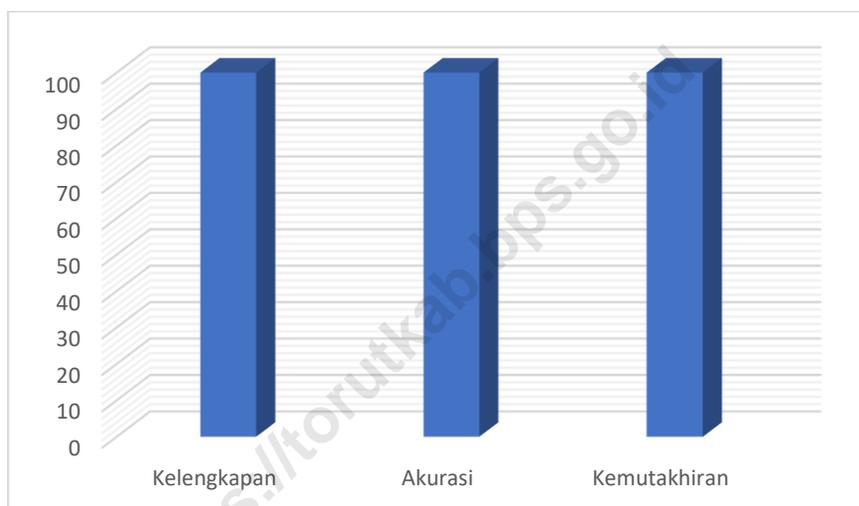
Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Toraja Utara disajikan dalam Gambar 4.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum semua konsumen merasa puas dengan kualitas data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Toraja Utara.



Gambar 4.1 Persentase kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari BPS kabupaten Toraja Utara

Terdapat beragam data yang dihasilkan oleh BPS, di antaranya berupa indikator sosial ekonomi utama seperti angka pengangguran, kemiskinan, dan pertumbuhan ekonomi. Beragamnya data tersebut tentu harus dibarengi dengan kualitas yang baik, penyajian yang lengkap, akurat dan mutakhir sesuai dengan keadaan terkini. SKD 2019 mengukur beberapa kriteria tersebut (kualitas, kelengkapan, akurasi dan kemutakhiran) melalui persepsi responden mengenai kepuasan terhadap data BPS. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap masing-masing dimensi dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

Berdasarkan Gambar 4.2, dapat diketahui bahwa kriteria data yang lengkap, berkualitas, akurat dan mutakhir telah mampu memenuhi ekspektasi seluruh responden SKD 2019 BPS Kabupaten Toraja Utara. Sebanyak 100% konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing dimensi kualitas data.

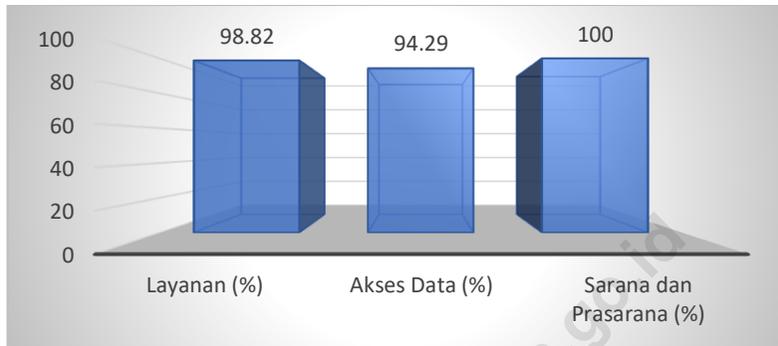


Gambar 4.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari BPS kabupaten Toraja Utara Menurut Dimensi Kualitas Data

4.2 Kepuasan terhadap BPS

Selain terhadap data-data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Toraja Utara, diukur juga mengenai kepuasan responden SKD 2019 terhadap BPS Kabupaten Toraja Utara. Kriteria pengukuran antara lain sarana dan prasarana, akses data dan layanan data yang dimiliki oleh BPS Kabupaten Toraja Utara. Berdasarkan Gambar 4.3 berikut dapat diketahui bahwa dari ketiga kriteria pengukuran, sebanyak 100 persen konsumen merasa puas terhadap sarana dan prasarana yang disediakan oleh BPS Kabupaten Toraja

Utara. Sebanyak 98,82 persen konsumen puas terhadap layanan dan 94,29 persen puas terhadap akses data BPS Kabupaten Toraja Utara.



Gambar 4.3. Responden SKD 2019 berdasarkan Kriteria Kepuasan terhadap BPS Kabupaten Toraja Utara

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

5.1 *Gap Analysis* Kepuasan Pengguna Data

Kepuasan pengguna data terhadap pelayanan BPS memiliki hubungan dengan kepentingan pelayanan BPS bagi pengguna data. Semakin penting suatu pelayanan bagi pengguna data maka semakin puas pengguna data terhadap kualitas pelayanan tersebut. *Gap Analysis* menganalisis tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pengguna data yang memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap pelayanan BPS. Selain itu, *Gap Analysis* juga menganalisis kesenjangan antara harapan pengguna data dengan kinerja pelayanan BPS.

Tabel 5.1 menjelaskan tingkat kepuasan, tingkat kepentingan, dan *gap* (selisih) yang dinilai oleh pengguna data menurut atribut/rincian pelayanan. Nilai *gap* positif terbesar ditunjukkan oleh atribut kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan. Layanan yang diperoleh melebihi ekspektasi dari pengguna data. Sedangkan nilai *gap* negatif menunjukkan ekpektasi pengguna masih lebih tinggi dibandingkan dengan kepuasan yang diperoleh. Untuk itu, atribut dengan *gap* negatif harus lebih ditingkatkan agar ekpektasi pengguna data data tercapai.

Tabel 5.1 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan *Gap* Per Atribut Pelayanan di BPS Kabupaten Toraja Utara

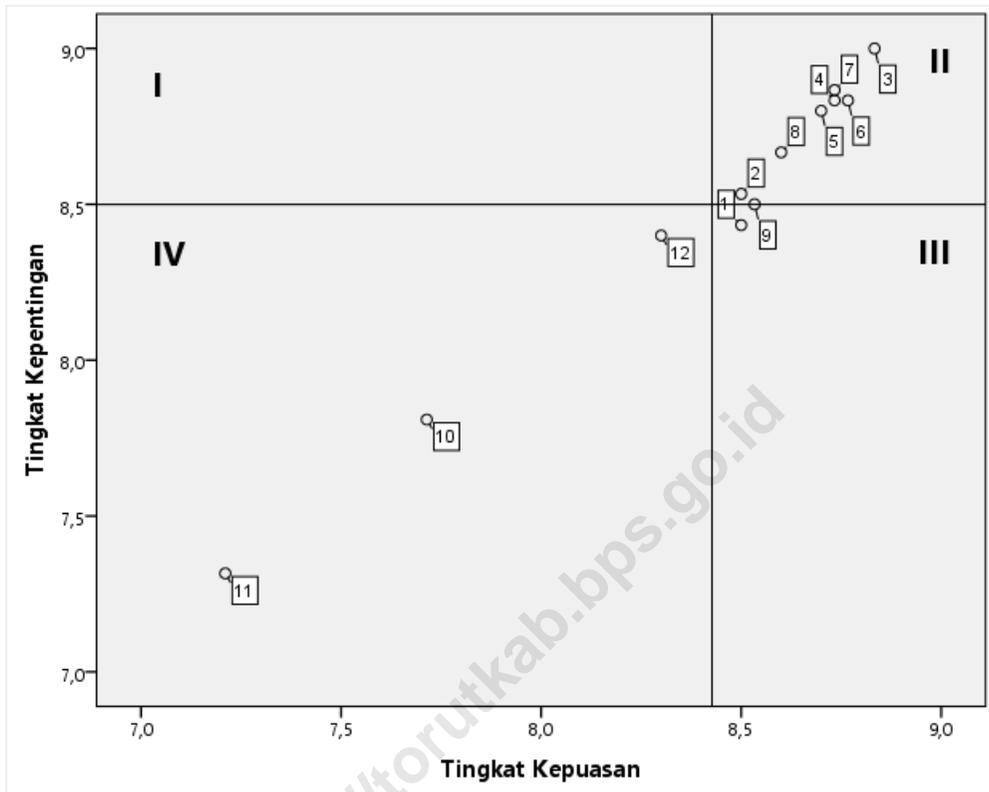
No.	Rincian Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	<i>Gap</i>
1	Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan	8.50	8.43	0.07
2	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	8.50	8.53	-0.03
3	Sikap petugas saat memberikan pelayanan	8.83	9.00	-0.17
4	Kemampuan petugas saat memberikan informasi	8.73	8.83	-0.10
5	Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan	8.70	8.80	-0.10
6	Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian	8.77	8.83	-0.07
7	Informasi biaya/tarif produk BPS jelas	8.73	8.87	-0.13
8	Kenyamanan sarana dan prasarana	8.60	8.67	-0.07
9	Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS	8.53	8.50	0.03
10	Kemudahan memperoleh data dari website BPS	7.71	7.81	-0.10
11	Kemudahan akses metadata	7.21	7.32	-0.11
12	Kejelasan fasilitas pengaduan	8.30	8.40	-0.10

5.2 Indeks Kepuasan Konsumen

Customer Satisfaction Index (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna data terhadap pelayanan data di BPS Kabupaten Toraja Utara. Nilai IKK dihasilkan dari Survei Kebutuhan Data (SKD) yang diperoleh dengan mengalikan penimbang tingkat kepentingan dengan tingkat kepuasan. Nilai IKK berada pada rentang 25 – 100.

Nilai IKK BPS Kabupaten Toraja Utara tahun 2019 adalah sebesar 84,52. Nilai IKK yang berada di atas 81,26 ini menunjukkan tingkat yang sangat memuaskan. Walaupun nilai tersebut dapat dikatakan sudah cukup bagus, namun masih dapat ditingkatkan lagi. Kemudian, angka ini akan dijelaskan lebih rinci menggunakan analisis IPA (*Importance-Perfomance Analysis*).

IPA menganalisis persentase tingkat kepuasan setiap atribut/rincian pelayanan dengan membandingkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. IPA juga biasa dikenal sebagai analisis kuadran. Hal ini disebabkan, ke-12 atribut pelayanan akan terbagi ke dalam empat kuadran yang akan menunjukkan atribut mana saja yang harus diprioritaskan untuk peningkatan pelayanan seperti yang ditampilkan pada Gambar 5.1.



Gambar 5.1 Grafik Kuadran *Importance and Performance Analysis* Pelayanan BPS Kabupaten Toraja Utara

Keterangan :

- 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 jadwal yang ditetapkan
- 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 website BPS
- 11: Kemudahan akses metadata
- 12: Kejelasan fasilitas pengaduan

Kuadran I 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 I menjadi prioritas utama. Tidak ada atribut yang masuk kategori kuadran I sehingga prioritas berikutnya adalah atribut-atribut pada kuadran IV.

Kuadran II memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran II sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan. Adapun atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya atribut nomor 2 – 8:

- Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi
- Sikap petugas saat memberikan pelayanan
- Kemampuan petugas saat memberikan informasi
- Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan
- Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian
- Informasi biaya/tarif produk BPS jelas
- Kenyamanan sarana dan prasarana

Kuadran III 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 pengguna data. Atribut 1 dan 9 masuk dalam kategori ini:

- Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan
- Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS

Kuadran IV memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran IV perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran I. Atribut 10 – 12 yang harus menjadi prioritas perbaikan di BPS Kabupaten Toraja Utara yaitu:

- Kemudahan memperoleh data dari website BPS
- Kemudahan akses metadata
- Kemudahan akses pengaduan

BAB VI PENUTUP

BPS Kabupaten Toraja Utara sebagai instansi pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Dengan adanya SKD ini, diharapkan menjadi suatu acuan bagi BPS Kabupaten Toraja Utara untuk memperbaiki sektor-sektor pelayanan yang belum optimal untuk menjadi lebih baik lagi. Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Sebagian besar pelanggan data BPS Kabupaten Toraja Utara merupakan akademisi yang berasal dari lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri, lulusan D4/S1 ke atas dan berprofesi sebagai pelajar/mahasiswa;
2. Segmen pelanggan data dari kalangan PNS/TNI/Polri cukup potensial tapi belum dioptimalkan sehingga untuk kedepannya dapat diperhatikan juga cara-cara promosi yang efektif kepada segmen pengguna data seperti ini;
3. *Website* BPS Kabupaten Toraja Utara masih perlu dioptimalkan lagi, baik dari segi penyajian konten di *website* nya maupun sosialisasi penggunaan *website* tersebut ke masyarakat dikarenakan masih sedikitnya penggunaan *website* BPS tersebut sebagai fasilitas utama untuk memperoleh data BPS;
4. Secara umum kepuasan pelanggan terhadap data BPS Kabupaten Toraja Utara dapat dikatakan sudah baik di tahun 2019;
5. Faktor kemudahan memperoleh data dari *website* BPS, kemudahan akses terhadap metadata serta kemudahan akses pengaduan di BPS Kabupaten Toraja Utara masih perlu ditingkatkan;

6. Sikap petugas saat memberikan pelayanan juga perlu diperhatikan sehingga pelanggan BPS merasakan pelayanan yang baik.
7. Meskipun karakteristik responden dari SKD setiap tahun berbeda, tetapi diharapkan hasil ini mampu memberikan gambaran kinerja BPS Kabupaten Toraja Utara dalam melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat.

<https://torutkab.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.



Sensus
Penduduk
2020

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN TORAJA UTARA**

Jl. Jendral Ahmad Yani, No. 64, Rantepao 91851
Telp: (0423) 2922124 | Email: bps7326@bps.go.id
Homepage: <https://torutkab.bps.go.id>