

KATALOG :1399013

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA 2019



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



*Badan Pusat Statistik
Kabupaten Maros*

KATALOG :1399013

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA 2019



*Badan Pusat Statistik
Kabupaten Maros*

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2019

ISSN: -

No. Publikasi: 7308.2001

Katalog: 1399013

Ukuran Buku: 18,5 cm x 25 cm

Jumlah Halaman: xvi + 44 halaman

Naskah:

Integrasi Pengolahan Dan Diseminasi Statistik Kabupaten Maros

Gambar Kulit:

Integrasi Pengolahan Dan Diseminasi Statistik Kabupaten Maros

Diterbitkan oleh:

© Badan Pusat Statistik

Dicetak oleh:

-

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

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2019

Pengarah : Marwanto, S.Si., M.Si.
Penanggung Jawab : Hikmyani SST
Penyunting : Hikmyani SST
Penulis Naskah : M. Daud Azzainuri SST
Layout dan Ilustrasi : M. Daud Azzainuri SST
Pengolah Data : M. Daud Azzainuri SST

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

KATA PENGANTAR

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

Pada tahun 2019, BPS kembali menyelenggarakan SKD di BPS Pusat, 33 BPS Provinsi, dan 477 BPS Kabupaten/Kota. Hasil SKD 2019 disajikan dalam bentuk publikasi yang berisi analisis karakteristik konsumen, analisis kebutuhan data, analisis kepuasan kualitas data, analisis performa unit layanan, dan analisis persepsi anti korupsi. Analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

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

Maros, Januari 2020
Kabupaten Maros

Marwanto, S.Si., M.Si

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel	vii
Daftar Gambar.....	viii
Bab 1 Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	2
1.3 Landasan Teori	3
1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu	3
1.3.2 Faktor Kepuasan Layanan.....	4
1.3.3 Konsep dan definisi.....	5
1.4 Metodologi.....	6
1.4.1 Metodologi Pengumpulan Data.....	6
1.4.2 Metodologi Analisis Data.....	7
1.5 Sistematika Penulisa	13
1.6 Realisa Pengumpulan Data	14
1.6.1 Pemenuhan Sarana dan Prasaran Di Unit PST	14
1.6.2 Target dan Realisasi Jumlah Responden.....	15
Bab 2 Segmentasi Konsumen.....	17
2.1 Gambaran Umum Konsumen.....	18
2.2 Konsumen Menurut Karakteristik.....	19
2.3 Konsumen Menurut Pemanfaatan 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	24
3.1 Gambaran Umum Jenis Data Yang Dicara	25
3.2 Jenis Data Menurut Level.....	26
3.3 Jenis Data Menurut Periode Data	26
Bab 4 Analisis Kepuasan Kualitas data	28
4.1 Gambaran Umum Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas data	30
Bab 5 Analisis Kepuasan Pelayanan	32
5.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayana BPS	33
5.2 <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS	34
5.3 <i>Importance dan Performance Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS.....	36
5.4 Indek Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayan BPS	39
Bab 6 Kesimpulan dan Saran	
6.1 Kesimpulan	41
6.2 Saran.....	42
Daftar Pusataka	44

Daftar Tabel

Tabel 1.1 Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan.....	13
Tabel 1.2 Jumlah dan Persentase Wilayah PST yang Memenuhi Sarana dan Prasarana	14
Tabel 1.3 Realisasi Jumlah Responden SKD 2019 menurut Wilayah PST BPS	15
Tabel 5.1 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan dan Gap Per Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Maros	35
Tabel 5.2 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kesesuaian Per Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Maros	36

<https://marosabps.go.id>

Daftar Gambar

Gambar 1.1 Diagram <i>Cartesius Impotance and Performance Analysis</i>	10
Gambar 2.1 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	18
Gambar 2.2 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros Menurut Jenis Kelamin	19
Gambar 2.3 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros Menurut Pekerjaan Utama	20
Gambar 2.4 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan	21
Gambar 2.5 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros Menurut Jenis Layanan.....	22
Gambar 2.6 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS	23
Gambar 3.1 Persentase Pencarian Data Menurut Jenis Data di PST BPS Kabupaten Maros.....	25
Gambar 3.2 Persentase Pencarian Data Menurut Level Data di PST BPS Kabupaten Maros.....	26
Gambar 3.3 Persentase Pencarian Data Menurut Data Data di PST BPS Kabupaten Maros.....	27
Gambar 4.1 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data Yang Diperoleh Dari Penyedia Data di BPS Kabupaten Maros	30
Gambar 4.2 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data Yang Diperoleh Dari Penyedia Data di BPS Kabupaten Maros Menurut Dimensi Kualitas Data.....	31
Gambar 5.1 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan PST di BPS Kabupaten Maros.....	33
Gambar 5.2 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan dan <i>Gap</i> Pelayanan di PST BPS Kabupaten Maros.....	34

Tabel 5.3 Importance dan Performance Analysis Kepuasan Konsumen
Terhadap Pelayanan BPS Kabupaten Maros 37

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

PENDAHULUAN



<https://maroskabps.go.id>

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

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

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dirancang dan dilakukan oleh BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. SKD pertama kali dilaksanakan tahun 2005 dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS Pusat dan lima BPS Provinsi sebagai uji coba (*pilot project*). Pada tahun 2009 dan 2010, SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan sebelas BPS Provinsi. Tahun 2011 – 2013, SKD dilakukan di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi. Sejak tahun 2014, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

1.2 Tujuan dan Manfaat

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

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

- a. Segmentasi konsumen
- b. Jenis data yang dibutuhkan oleh konsumen
- c. Tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan
- 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 Pusat. Analisis tersebut disajikan dalam bentuk narasi dan infografis. Adapun hasil tabulasi nasional serta tabulasi menurut provinsi dicantumkan pada lampiran.

Analisis dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kebutuhan data, kepuasan konsumen terhadap kualitas data, serta kepuasan konsumen terhadap pelayanan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

a. Analisis Tabulasi Silang

Tabulasi silang merupakan tabel yang menggambarkan hubungan antara dua atau lebih variabel. Perbedaan dan persamaan antara dua atau lebih variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Tabulasi silang akan membantu dalam memahami baik profil konsumen, kebutuhan dan ketersediaan data, maupun masalah lain.

b. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

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:

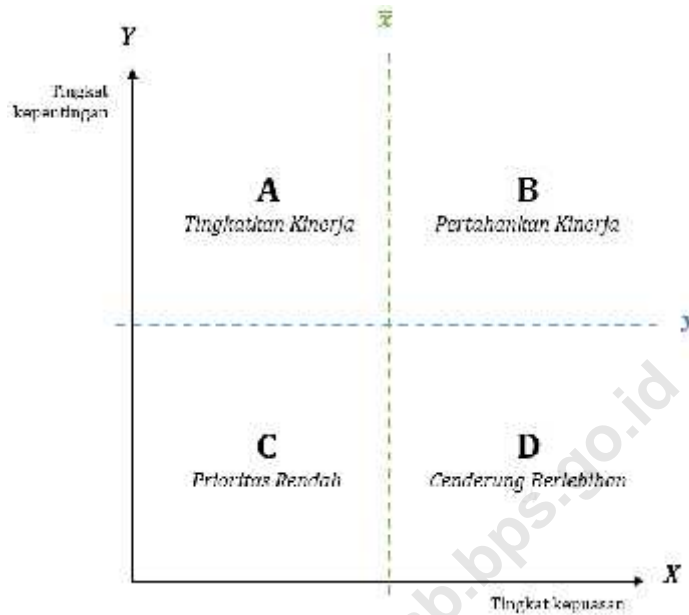
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

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 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.

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.

Rumus penimbang:

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

dengan:

w_i = penimbang atribut pelayanan ke- i , 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 ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

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

Bab 2 Segmentasi Konsumen, menyajikan analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Pusat berdasarkan Blok I VKD19.

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

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

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

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

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.

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

Tabel 1.2. Jumlah dan Persentase Wilayah PST yang Memenuhi Sarana dan Prasarana

Wilayah PST BPS	Jumlah PST	Sarana dan Prasarana						
		Informasi Pelayanan	Maklumat Pelayanan	<i>Wifi</i>	Informasi Petugas Pelayanan	Ruang Pelayanan	Komputer	Sarana Pengaduan
Pusat	1	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)
Provinsi	34	33 (97,06)	33 (97,06)	32 (94,12)	30 (88,24)	33 (97,06)	34 (100,00)	33 (97,06)
Kabupaten/ Kota	479	462 (96,45)	453 (94,57)	470 (98,12)	343 (71,61)	437 (91,23)	413 (86,22)	381 (79,54)
Jumlah	514	496 (96,50)	487 (94,75)	503 (97,86)	374 (72,76)	471 (91,63)	445 (87,16)	415 (80,74)

Tabel 1.2 menjelaskan pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, dan 479 PST BPS Kabupaten/Kota. Pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Provinsi sudah cukup baik. Dari 34 PST BPS Provinsi, hanya sarana dan prasarana komputer yang tersedia pada seluruh PST BPS Provinsi. Sementara itu, informasi petugas pelayanan hanya tersedia pada 30 PST BPS Provinsi (88,24%).

Pada PST BPS Kabupaten/Kota, pemenuhan sarana dan prasarana cukup bervariasi. Terdapat 96,45% PST yang memiliki informasi pelayanan, 94,57% PST yang memiliki informasi maklumat pelayanan, 98,12% PST yang memiliki *wifi*, 71,61% PST yang memiliki informasi petugas pelayanan, 91,23% PST yang memiliki ruang pelayanan, 86,22% PST yang memiliki komputer, dan 79,54% PST yang memiliki sarana pengaduan.

1.6.2 Target dan Realisasi Jumlah Responden

Dalam SKD 2019, masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi. Target jumlah responden dibagi menjadi 3 kelompok. PST BPS Pusat memiliki target responden paling banyak, yaitu 250 responden. Kelompok target jumlah responden selanjutnya adalah 100 responden untuk PST BPS Provinsi. Sementara itu, PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh responden sebanyak 30 responden.

Tabel 1.3. Realisasi Jumlah Responden SKD 2019 menurut Wilayah PST BPS

Wilayah PST BPS	Jumlah Responden	Wilayah PST BPS	Jumlah Responden
Pusat	390	Nusa Tenggara Barat	100
Aceh	106	Nusa Tenggara Timur	200
Sumatera Utara	104	Kalimantan Barat	106
Sumatera Barat	150	Kalimantan Tengah	100
Riau	100	Kalimantan Selatan	131
Jambi	100	Kalimantan Timur	102
Sumatera Selatan	153	Kalimantan Utara	101
Bengkulu	100	Sulawesi Utara	103
Lampung	154	Sulawesi Tengah	120
Kep. Bangka Belitung	104	Sulawesi Selatan	100
Kep. Riau	100	Sulawesi Tenggara	108
DKI Jakarta	107	Gorontalo	70
Jawa Barat	104	Sulawesi Barat	106
Jawa Tengah	100	Maluku	100
DI Yogyakarta	101	Maluku Utara	100
Jawa Timur	120	Papua Barat	112
Banten	100	Papua	100
Bali	100	<i>Seluruh Kabupaten/Kota</i>	14.939

Pelaksanaan kegiatan SKD 2019 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Secara nasional, total realisasi responden SKD 2019 adalah sebesar 19.091 responden, atau sebesar 105,94% dari total target yang telah ditetapkan (18.020 responden).

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

SEGMENTASI KONSUMEN



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

Segmentasi Konsumen

2.1 Gambaran Umum Konsumen

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

Kecenderungan konsumen di PST BPS Kabupaten Maros dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Maros menggunakan data BPS sebagai data utama bagi kegiatan yang dilakukan dengan persentase mencapai 86,67%. Sementara itu, 13,33% konsumen memanfaatkan data BPS bukan sebagai rujukan utama atau dapat dikatakan bahwa konsumen tersebut menggunakan data BPS hanya sebagai informasi pendukung kegiatan yang dilakukan.



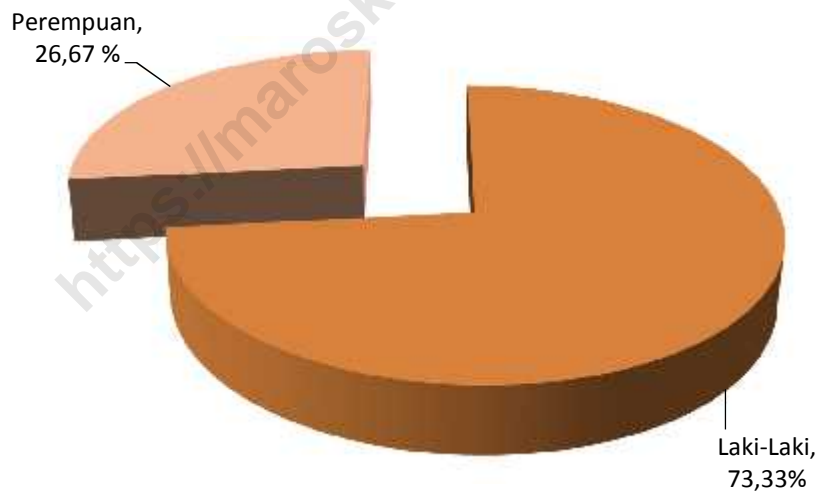
Gambar 2.1 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

2.2 Konsumen Menurut Karakteristik

Pada bagian ini, dibahas mengenai segmentasi konsumen menurut karakteristik konsumen. Segmentasi konsumen yang dijelaskan pada subbab ini adalah segmentasi responden SKD 2019. Karakteristik konsumen dibagi menjadi lima, yaitu jenis kelamin dan pekerjaan utama.

Jenis Kelamin

Gambar 2.2 menggambarkan persentase konsumen BPS Kabupaten Maros menurut jenis kelamin. Konsumen di BPS Kabupaten Maros didominasi oleh kalangan laki-laki yaitu sebesar 73,33 %, sedangkan kalangan perempuan hanya 26,67%.

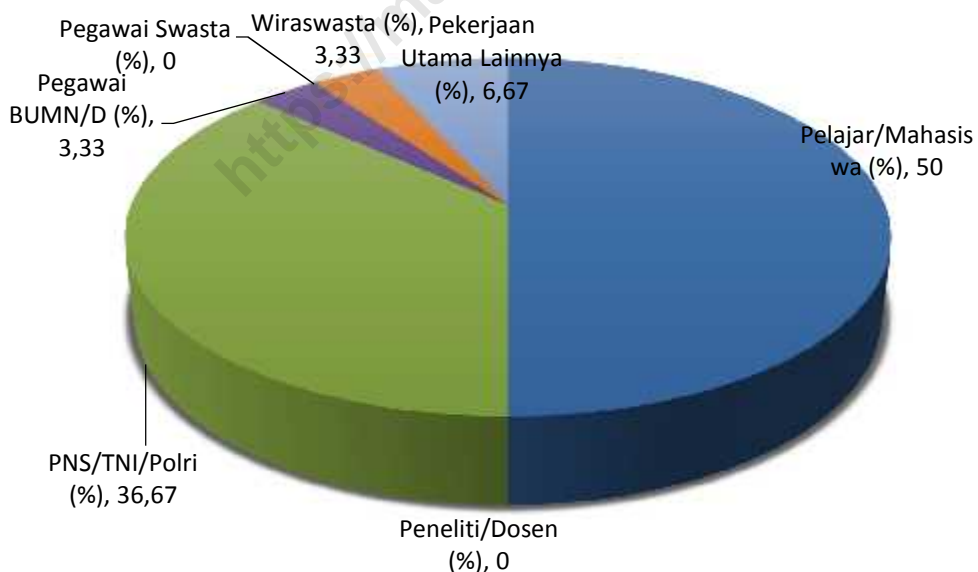


Gambar 2.2 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros Menurut Jenis Kelamin

Pekerjaan Utama

Konsumen menurut pekerjaan utama perlu diketahui karena akan membantu dalam penyebarluasan data BPS. Pada SKD 2019, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Konsep pekerjaan utama yang digunakan dalam SKD 2019 adalah pekerjaan konsumen pada saat pencacahan. Hal ini sangat berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

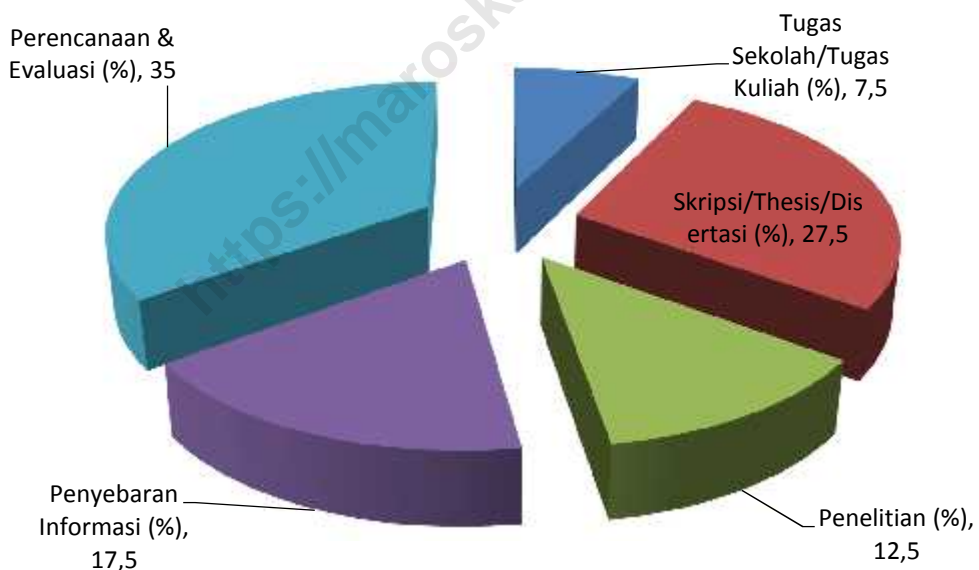
Berdasarkan Gambar 2.3, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Maros adalah pelajar/mahasiswa (50%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai PNS/TNI/Polri memiliki persentase sebesar 36,67%. Konsumen yang bekerja sebagai pegawai BUMN/D dan wiraswasta memiliki persentase sama yaitu sebesar 3,33%.



Gambar 2.3 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros Menurut Pekerjaan Utama

2.3 Kosumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Hasil SKD 2019 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan BPS terdiri atas enam jenis, yaitu untuk tugas sekolah/tugas kuliah, skripsi/tesis/disertasi, penelitian, perencanaan, evaluasi, dan penyebaran informasi. Berdasarkan Gambar 2.4, hasil SKD 2019 menunjukkan bahwa sebagian besar pemanfaatan hasil kunjungan di PST BPS Kabupaten Maros adalah perencanaan & Evaluasi (35%). Skripsi/Thesis/Disertasi dan Penyebaran Informasi menempati posisi kedua dan ketiga, dengan persentase sebesar 27,5 % dan 17,5 %. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan ke BPS sangat dibutuhkan dalam bidang penelitian dan perencanaan. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan yang paling sedikit adalah untuk tugas sekolah/kuliah, yaitu 7,5 %.

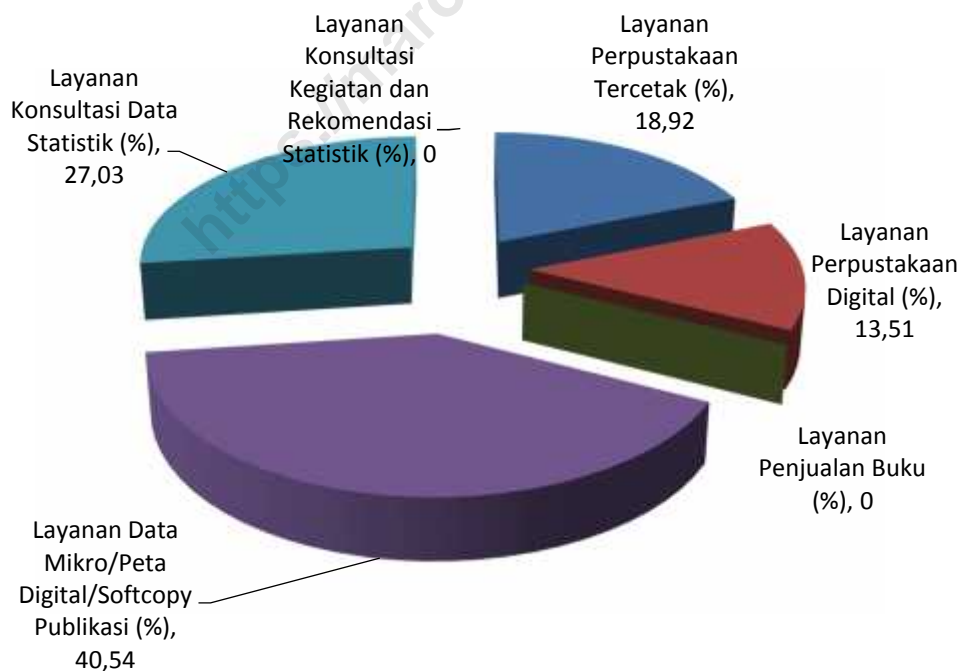


Gambar 2.4 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

2.4 Konsumen Menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai badan publik, BPS 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 dan rekomendasi kegiatan statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Pusat oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.5. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah layanan mikro/peta digital/softcopy publikasi, yaitu 40,54%. Pada posisi kedua, terdapat layanan konsultasi data statistik dengan persentase sebesar 27,03%. Sementara itu, konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu 0 %.

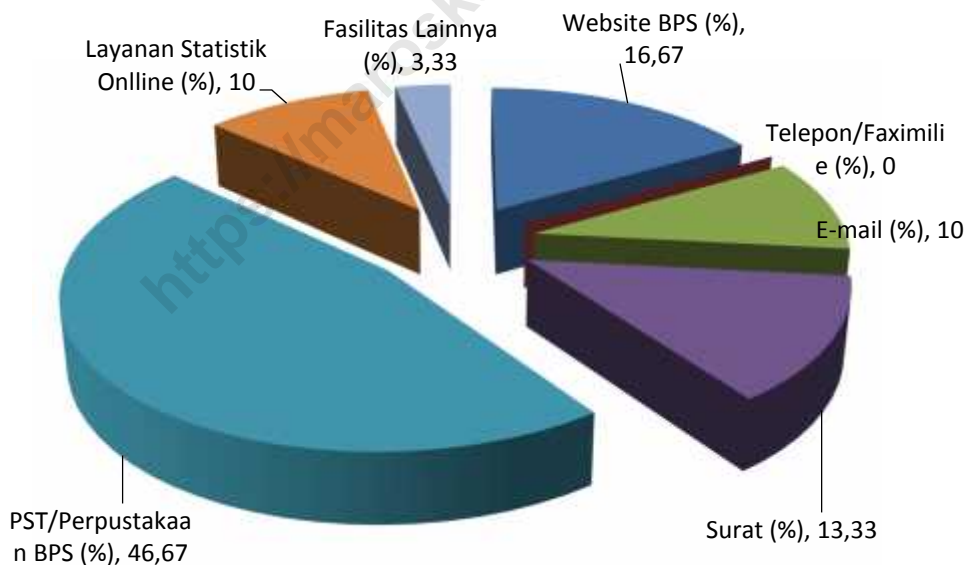


Gambar 2.5 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros Menurut Jenis Layanan

2.5 Konsumen Menurut Fasilitas Utama Untuk Memperoleh Data BPS

Dalam SKD 2019, ditanyakan pula mengenai fasilitas utama yang digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS. Fasilitas tersebut adalah website, telepon/faximile, e-mail, surat, berkunjung langsung ke PST/perpustakaan BPS, serta fasilitas lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.6, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS kabupaten Maros mendapatkan data melalui fasilitas PST/Perpustakaan BPS dengan persentase sebesar 46,67%. Selanjutnya, konsumen memilih mendapatkan data dengan melalui Website BPS (16,67%). Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kabupaten Maros adalah melalui telepon/faximili (0%).



Gambar 2.6 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

ANALISIS KEBUTUHAN DATA



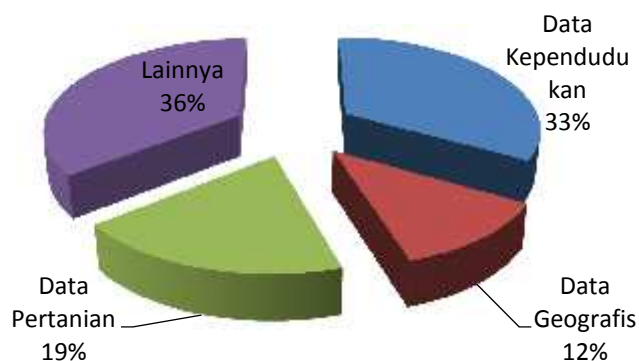
<https://maroskab.bps.go.id>

Analisis Kebutuhan Data

Pada bab sebelumnya, telah dibahas mengenai karakteristik konsumen yang datang ke PST BPS Kabupaten Maros. Pada bab ini, dilakukan analisis mengenai jenis data, level data, dan periode data. Analisis hanya dilakukan untuk konsumen yang mencari data dari penyedia data BPS Kabupaten Maros. Satuan yang akan digunakan adalah orang-data. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. 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 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.

3.1 Gambaran Umum Jenis Data Yang Dicari

Jenis data yang dibahas merupakan rincian data yang dicari oleh setiap konsumen. Gambar 3.1 menjelaskan persentase pencarian data dari penyedia data BPS Kabupaten Maros menurut Jenis data. Dari gambar tersebut, 33 % merupakan pencarian data untuk data kependudukan. Selanjutnya, 19% merupakan pencarian data untuk data pertanian. Posisi ketiga paling banyak yang dicari adalah data mengenai geografis yang ada di Kabupaten Maros seperti data luas wilayah sebesar 12 %.

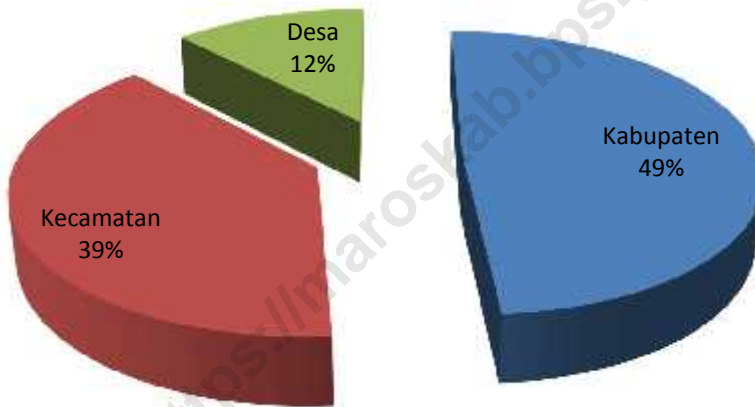


Gambar 3.1 Persentase Pencarian Data Menurut Jenis Data di PST BPS Kabupaten Maros

3.2 Jenis Data Menurut Level

Dari hasil SKD 2019, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dicari oleh konsumen. Secara umum, konsumen paling banyak mencari data dari penyedia data BPS Kabupaten Maros adalah data level kabupaten yaitu sebesar 49%. Data selanjutnya adalah data level Kecamatan sebesar 39 % dan yang paling kecil adalah data level desa sebesar 12 %.

Adapun sebaran level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 3.2.



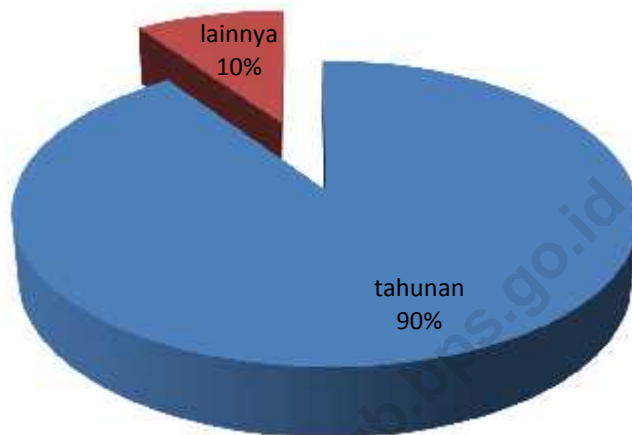
Gambar 3.2 Persentase Pencarian Data Menurut Level Data di PST BPS Kabupaten Maros

3.3 Jenis Data Menurut Periode Data

Jenis data yang dicari oleh pengguna 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 bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 90%. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode-periode

berikutnya yang dikelompokan dalam bentuk periode lainnya, yaitu 10%.



Gambar 3.3 Persentase Pencarian Data Menurut Data Data di PST BPS Kabupaten Maros

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA



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

Analisis Kepuasan Kualitas Data

Bab ini membahas tentang kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Pusat. Kepuasan konsumen tersebut digambarkan dalam bentuk persentase konsumen yang puas dengan data BPS terhadap 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 gabungan variabel pengukuran Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS dan dimensi kualitas pada Kerangka Penjaminan Kualitas BPS (BPS-Quality Assurance Framework, BPS-QAF). Variabel dan dimensi 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 masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.

4. Relevansi

Data BPS sudah memenuhi kebutuhan, baik cakupan maupun konten.

5. Koherensi dan komparabilitas

Data BPS konsisten dan selaras dengan statistik lain dari sumber yang berbeda dalam menggambarkan peristiwa/fenomena, sehingga dapat dibandingkan antar wilayah dan waktu.

6. Aksesibilitas

Data BPS mudah diakses.

7. Interpretabilitas

Data BPS disajikan secara jelas dan mudah dipahami.

8. Aktualitas dan ketepatan waktu

Data BPS memiliki perbedaan jangka waktu yang pendek dengan peristiwa/fenomena dan disebarluaskan/didiseminasikan sesuai jadwal.

Kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur IKU BPS. Sementara itu, enam dimensi kualitas yang sesuai dengan BPS-QAF tergambar pada variabel akurasi, kemutakhiran, relevansi, koherensi dan komparabilitas, aksesibilitas, interpretabilitas, serta aktualitas dan ketepatan waktu. Variabel akurasi merupakan variabel irisan yang digunakan dalam IKU dan BPS-QAF. Delapan variabel atau dimensi tersebut tergambar dari Blok II (kolom 10 hingga kolom 17) kuesioner VKD2019.

Kepuasan konsumen disajikan dalam bentuk persentase kepuasan kualitas data, menurut 8 dimensi, serta menurut ragam data. Persentase kepuasan kualitas data menggambarkan kepuasan konsumen secara umum. Dengan kata lain, persentase tersebut tidak menggambarkan rata-rata persentase kepuasan menurut dimensi kualitas data atau ragam data.

4.1 Gambaran Umum Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data

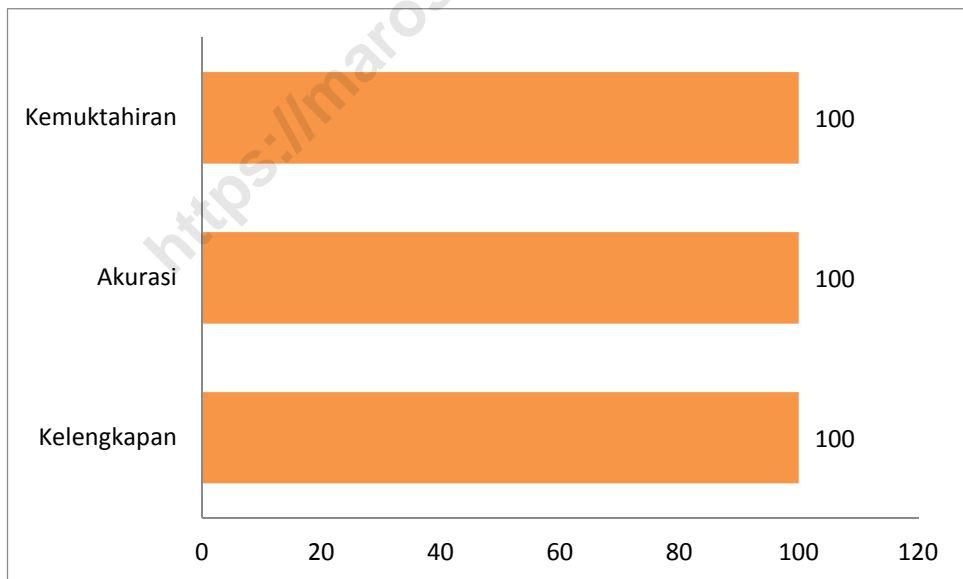
Gambaran umum kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Pusat disajikan dalam Gambar 4.1. Berdasarkan gambar tersebut, semua konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Maros dengan persentase mencapai 100 %. Hal ini dimungkinkan karena pencari pada umumnya mencari data yang sederhana dan bersifat umum seperti data kependudukan dan ekonomi Kabupaten Maros.



Gambar 4.1 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data Yang Diperoleh Dari Penyedia Data di BPS Kabupaten Maros

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Maros disajikan menurut dimensi kualitas data. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan masing-masing dimensi dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Maros. Dalam hal ini hanya disajikan tiga dimensi saja yaitu, kelengkapan, akurasi, dan kemuktahiran

Berdasarkan Gambar 4.2, 100 % konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing dimensi kualitas data. Kualitas data dari dimensi kemuktahiran dianggap mampu menunjukkan kondisi atau fenomena terkini yang terjadi di Kabupetan Maros. Kualitas data dari dimensi akurasi dianggap mampu menjadi ukuran kondisi yang sebenarnya di Kabupaten Maros. Kualitas Data dari dimensi kelengkapan dianggap sudah lengkap oleh konsumen data di BPS Kabupaten Maros baik dari aspek wilayah atau tahun data.



Gambar 4.2 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data Yang Diperoleh Dari Penyedia Data di BPS Kabupaten Maros Menurut Dimensi Kualitas Data

ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN



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

Analisis Kepuasan Layanan

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

5.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 5.1, konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Maros sesuai hasil Survei Kebutuhan Data (SKD) 2019 sebesar 100%.

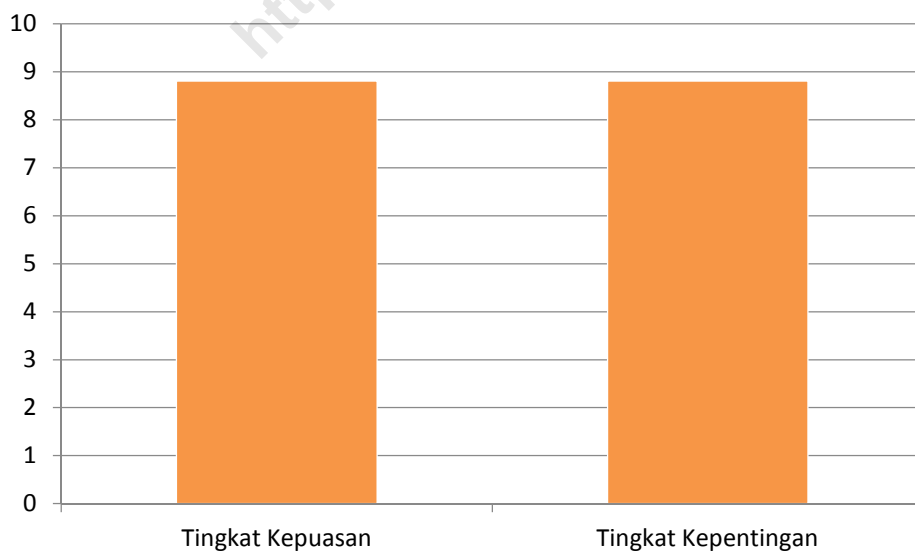


Gambar 5.1 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan PST di BPS Kabupaten Maros

5.2 *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

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

Gap analysis menganalisis kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Maros. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 5.2, gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS bisa diktatakan tidak ada sama sekali. Artinya, pelayanan BPS Kabupaten Maros antara sudah memuaskan bagi konsumen, apa yang diharapkan konsumen sudah terpenuhi oleh pelayanan BPS Kabupaten Maros.



Gambar 5.2 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan dan *Gap* Pelayanan di PST BPS Kabupaten Maros

Tabel 5.1 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan dan *Gap* Per Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Maros

No.	Rincian Pelayanan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap
1	Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan	8,77	8,70	0,07
2	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	8,77	8,60	0,17
3	Sikap petugas saat memberikan pelayanan	9,00	9,03	-0,03
4	Kemampuan petugas saat memberikan informasi	9,03	8,77	0,26
5	Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan	8,93	9,03	-0,10
6	Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian	8,80	8,80	0,00
7	Informasi biaya/tarif produk BPS jelas	8,60	8,63	-0,03
8	Kenyamanan sarana dan prasarana	8,93	8,90	0,03
9	Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS	8,86	8,93	-0,07
10	Kemudahan memperoleh data dari website BPS	8,84	8,96	-0,12
11	Kemudahan akses metadata	8,64	8,68	-0,04
12	Kejelasan fasilitas pengaduan	8,60	8,67	-0,07

Tabel 5.1. menjelaskan tingkat kepuasan, tingkat kepentingan, dan *gap* dari responden menurut atribut pelayanan. Dari tabel tersebut atribut pelayanan kemudahan memperoleh data dari website BPS memiliki gap paling jauh yaitu sebesar -0,12. Hal itu berarti kepuasan konsumen dari kemudahan memperoleh data website masih jauh dari kepentingan yang diharapkan. Sedangkan atribut dengan gap paling dekat ialah pelayanan selesai sesuai target penyelesaian dengan gap hanya sebesar 0,00. Ternyata ada beberapa pelayanan yang melebihi harapan konsumen, diantaranya yang tertinggi adalah kemampuan petugas saat memberikan informasi dan persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi.

5.3 *Importance dan Performance Analysis* Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

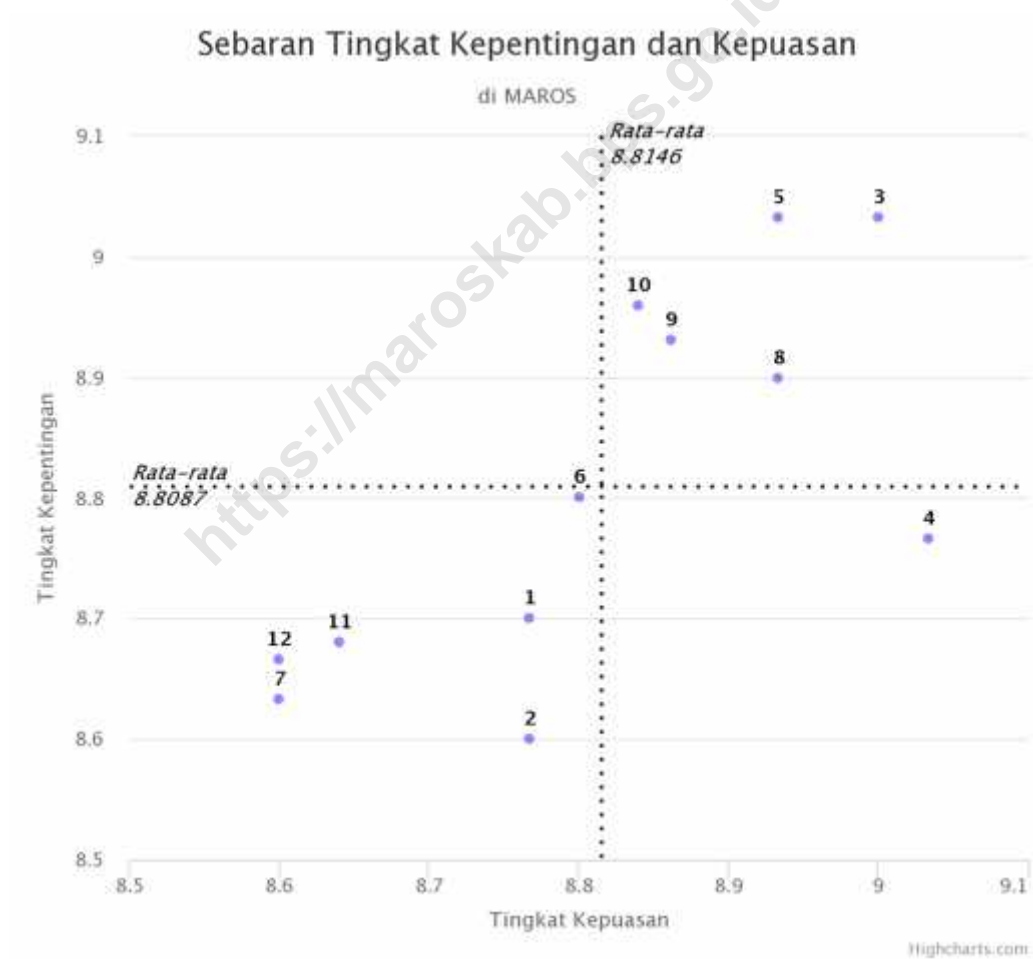
Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS berdasarkan atribut pelayanan serta prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Maros. IPA menganalisis persentase tingkat kesesuaian setiap atribut dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata (kinerja) pada sumbu X. Maka dari itu, prioritas perbaikan kinerja pelayanan yang harus dilakukan oleh PST BPS Pusat dapat dianalisis.

Tabel 5.2 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kesesuaian Per Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Maros

No.	Rincian Pelayanan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan	8,77	8,7	100,80
2	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	8,77	8,60	101,98
3	Sikap petugas saat memberikan pelayanan	9,00	9,03	99,67
4	Kemampuan petugas saat memberikan informasi	9,03	8,77	102,96
5	Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan	8,93	9,03	98,89
6	Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian	8,80	8,80	100,00
7	Informasi biaya/tarif produk BPS jelas	8,60	8,63	99,65
8	Kenyamanan sarana dan prasarana	8,93	8,90	100,34
9	Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS	8,86	8,93	99,22
10	Kemudahan memperoleh data dari website BPS	8,84	8,96	98,66
11	Kemudahan akses metadata	8,64	8,68	99,54
12	Kejelasan fasilitas pengaduan	8,60	8,67	99,19

Tabel 5.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Dari tabel tersebut atribut yang memiliki tingkat kesesuaian paling tinggi ialah atribut kemampuan

petugas saat memberikan informasi dengan persentase tingkat kesesuaian 102,96 %. Ini menunjukkan pelayanan petugas dalam memberikan informasi kepada konsumen melebihi yang diharapkan oleh konsumen sendiri. Sedangkan atribut kemudahan memperoleh data dari website BPS memiliki tingkat kesesuaian paling rendah, yaitu sebesar 98,66 %. Meskipun begitu, nilai kesesuaiannya sangat mendekati 100 yang berarti hanya sedikit sekali yang mengalami kesulitan dalam memperoleh data melalui website BPS Kabupaten Maros.



Tabel 5.3 Importance dan Performance Analysis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS Kabupaten Maros

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 A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 5.3, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS bisa dibilang tidak ada.

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 5.3, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS adalah:

1. Sikap petugas saat memberikan pelayanan
2. Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan
3. Kenyamanan sarana dan prasarana
4. Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS
5. Kemudahan memperoleh data dari website BPS

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 5.3, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS adalah:

1. Kejelasan Informasi dan alur prosedur pelayanan;

2. Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi
3. Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian
4. Informasi biaya/tarif produk BPS jelas
5. Kemudahan akses metadata
6. Kejelasan fasilitas pengaduan

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 5.3, atribut pelayanan PST BPS yang termasuk dalam kuadran D adalah atribut kemampuan petugas saat memberikan informasi.

5.4 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS Kabupaten Maros. IKK yang dihasilkan dari Survei Kebutuhan Data (SKD) 2019 dihitung dengan metode berbeda dari SKD tahun sebelumnya. Pada SKD 2019, IKK diperoleh dengan menghitung tingkat kepuasan dikali dengan penimbang yang didapat dari tingkat kepentingan. Angka IKK dengan metode yang diterapkan pada SKD 2019 ini memiliki kisaran nilai minimum 25 dan maksimal 100. IKK hasil SKD 2019 ialah 88,16. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPS Kabupaten Maros sudah dianggap baik oleh konsumen BPS Kabupaten Maros. Kosumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BPS Kabupaten Maros.

KESIMPULAN DAN SARAN

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



Kesimpulan dan Saran

6.1 Kesimpulan

Tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS diidentifikasi melalui kegiatan SKD. Identifikasi tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Sejak tahun 2005, SKD rutin dilaksanakan secara tahunan. Tahun 2019, SKD dilaksanakan di 511 wilayah PST yang mencakup BPS Pusat, 33 BPS Provinsi, dan 477 BPS Kabupaten/Kota selama Bulan Maret – Mei 2019.

Secara umum, pelaksanaan SKD 2019 di PST BPS Kabupaten Maros berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data yang sesuai target, yaitu 100%.

Hasil SKD 2019 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kebutuhan data dan kepuasan konsumen. Adapun metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis gap, Importance and Performance Analysis (IPA), dan Customer Satisfaction Index (CSI).

Berdasarkan hasil analisis SKD 2018, dapat diambil kesimpulan:

1. Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros didominasi oleh konsumen yang berasal dari Pelajar dan Mahasiswa (50%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk perencanaan dan evaluasi (35%) serta skripsi/thesis/disertasi (27,5%).
2. Konsumen di PST BPS Kabupaten Maros cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk digital atau softcopy. Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Maros adalah layanan data mikro/peta digital/softcopy publikasi (40,54%). Akan tetapi, konsumen memiliki kecenderungan mendapatkan data melalui PST/ Perpustakaan BPS Kabupaten Maros (56,67%).

3. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Maros menggunakan data BPS sebagai data utama untuk kegiatan yang dilakukan. Dengan kata lain, BPS menjadi rujukan utama bagi konsumen dalam memperoleh data. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase sebesar 86,67%
4. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Maros sangat beragam. Level Kabupaten merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen (49%). Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (90%).
5. Jenis data yang paling banyak dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Maros adalah data kependudukan, data pertanian dan data geografis .
6. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Maros yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 100 %.
7. Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Maros disajikan menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemitakhiran data. Dimensi ketiga dimensi tersebut mendapatkan kepuasan 100% dari konsumen.
8. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kabupaten Maros yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 100%. Artinya, pelayanan di PST BPS Kabupaten Maros sudah memuaskan konsumen dan sesuai dengan harapan konsumen.
9. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Maros digambarkan melalui IKK. Nilai IKK PST BPS Kabupaten Maros adalah 88,16. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Maros adalah memuaskan.

6.2 Saran

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

1. IPA memetakan 12 atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan pada sumbu X. Berdasarkan hasil IPA, Hanya 6 atribut pelayanan yang n perlu dilakukan perbaikan pada atribut-atribut dengan prioritas perbaikan rendah (kuadran C), yaitu:
 - a. Kejelasan Informasi dan alur prosedur pelayanan;
 - b. Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi
 - c. Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian
 - d. Informasi biaya/tarif produk BPS jelas
 - e. Kemudahan akses metadata
 - f. Kejelasan fasilitas pengaduan
2. Atribut pelayanan yang akan digunakan pada kuesioner SKD 2019 sebaiknya tidak mengalami banyak perubahan dibandingkan SKD 2018. Hal ini ditujukan untuk mengetahui keterbandingan variabel antar tahun.

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.

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



***Badan Pusat Statistik
Kabupaten Maros***

Jl Jendral Sudirman, Pettuadae, Turikale
Kabupaten Maros, 90516
maroskab.bps.go.id