

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA 2021



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA KENDARI**

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA 2021



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA KENDARI**

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA 2021

ISSN : -
Nomor Publikasi : 74710.2122
Katalog : 1399013.7471

Ukuran Buku : 18,2 x 25,7 cm
Jumlah Halaman : x+39

Naskah:

Badan Pusat Statistik Kota Kendari

Penyunting:

Badan Pusat Statistik Kota Kendari

Desain Kover Oleh:

Badan Pusat Statistik Kota Kendari

Penerbit:

Badan Pusat Statistik Kota Kendari

Sumber Ilustrasi:

Freepik.com

Badan Pusat Statistik Kota Kendari

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

TIM PENYUSUN

Penanggung Jawab:

Ir. Martini M.S

Penyunting:

Ir. Martini M.S

Penulis:

Wayan Permana Saputra, SST

Pengolah Data:

Wayan Permana Saputra, SST

Halaman Sampul:

Wayan Permana Saputra, SST

Kata Pengantar

Survei Kebutuhan Data (SKD) dikomandani oleh Direktorat Diseminasi Statistik BPS melalui Subdirektorat Rujukan Statistik. SKD yang dilakukan tahun 2021 dilaksanakan oleh seluruh unit PST baik BPS RI maupun BPS Provinsi dan BPS kabupaten/kota. SKD bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data statistik dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS.

BPS Kota Kendari berupaya menyajikan kepada publik mengenai hasil SKD yang telah dilaksanakan pada tahun 2021. Hasil kegiatan SKD Kendari 2021 yang disajikan dalam publikasi ini meliputi analisis deskriptif, analisis pengguna data, dan analisis performa unit pelayanan.

Besar harapan kami, publikasi ini dapat bermanfaat khususnya untuk memperbaiki kualitas data dan kinerja pelayanan data dan informasi di lingkungan BPS Kota Kendari. Saran dan masukan yang membangun sangat kami harapkan untuk perbaikan kedepannya.

Kendari, Desember 2021
Kepala BPS Kota Kendari



Ir. Martini M.S

Daftar Isi

	Hal
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar	ix
BAB I. Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	2
1.3 Landasan Teori	2
1.4 Metodologi	5
BAB II. Segmentasi Data	15
2.1. Segmentasi Pengguna Data Menurut Karakteristik	15
2.2 Segmentasi pengguna Data Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan	18
2.3 Segmentasi Pengguna Data Menurut Jenis Layanan yang Digunakan	19
2.4 Segmentasi Pengguna Data Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan	20
BAB III. Analisis Kebutuhan Data	23
3.1. Jenis Data yang Dicari	23
3.2 Level Data yang Dicari	25
3.3 Periode Data yang Dicari	26
3.4 Perolehan Data yang Dicari	27
BAB IV. Analisis Kepuasan Data	29
BAB V. Analisis Kepuasan Layanan	31
BAB VI. Kesimpulan	37
Daftar Pustaka	39
Lampiran	

Daftar Tabel

	Hal	
Tabel 1.	Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan	12
Tabel 2.	Persentase Pengguna Data Menurut Jenis di PST BPS Kota Kendari, 2021	15
Tabel 3.	Persentase Pengguna Data Menurut Pendidikan Terakhir di PST BPS Kota Kendari, 2021	16
Tabel 4.	Persentase Pengguna Data Menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Kota Kendari, 2021	17
Tabel 5.	Persentase Pengguna Data Menurut Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama di PST BPS Kota Kendari, 2021	18
Tabel 6.	Persentase Pengguna Data Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan Utama di PST BPS Kota Kendari, 2021	19
Tabel 7.	Persentase Pengguna Data Menurut Jenis Layanan yang Digunakan di PST BPS Kota Kendari, 2021	20
Tabel 8.	Persentase Pengguna Data Menurut Fasilitas Utama Yang digunakan di PST BPS Kota Kendari, 2021	21
Tabel 9.	Jenis Data yang Paling Banyak Dicari Menurut Ragam Data yang Dihasilkan BPS Kota Kendari, 2021	24
Tabel 10.	Persentase pengguna data yang puas terhadap kualitas data BPS Kota Kendari, 2021	30
Tabel 11.	Persentase Pengguna Data Yang Puas Terhadap Layanan Data BPS Kota Kendari, 2021	31
Tabel 12.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Kota Kendari Menurut Atribut Pelayanan, 2021	32

Daftar Gambar

	Hal
Gambar 1. Persentase Orang-Data Menurut Kelompok Data yang Dihasilkan BPS Kota Kendari, 2021	25
Gambar 2. Persentase Orang-Data Menurut Level Data yang Dihasilkan BPS Kota Kendari, 2021	26
Gambar 3. Persentase Orang-Data Menurut Periode Data yang Dihasilkan BPS Kota Kendari, 2021	27
Gambar 4. Persentase Orang-Data Menurut Perolehan Data yang dihasilkan BPS Kota Kendari, 2021	28
Gambar 5. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Kota Kendari Menurut Atribut Pelayanan, 2021	33
Gambar 6. Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan BPS Kota Kendari, 2021	34
Gambar 7. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS Kota Kendari, 2021	35

<https://kendarikota.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 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 2021 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 2021 juga dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan BPS. Hal ini ditujukan untuk menjawab amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Hasil SKD 2021 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 2021 dilakukan pada Februari – Agustus 2021. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner VKD20. 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 2021, yaitu:

- 1) *Online-Email*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui *link* yang dikirimkan melalui *e-mail*.
- 2) *Online-PST*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui form entri pada *web browser* komputer di unit PST.
- 3) *Online-Link*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui *link* yang diperoleh dari aplikasi layanan statistik BPS

Responden pada SKD 2021 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 2021 sampai periode akhir pencacahan.

Cakupan data dalam SKD 2021 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 2021 adalah PST BPS Kota Kendari. 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:

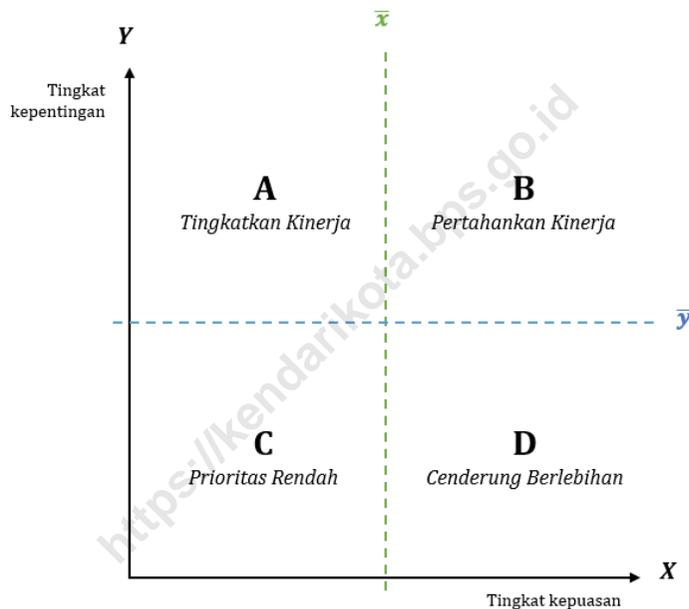
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

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 Impotence and Performance Analysis*

Keempat kuadran tersebut memiliki arti sebagai berikut:

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

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

atribut pelayanan tersebut lebih rendah dari harapan pengguna layanan terhadap atribut pelayanan tersebut.

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

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

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

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

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

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

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

Kuadran ini terletak di sebelah kanan bawah, yang berarti kinerjanya berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang

penting. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya.

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

IKK atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung 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 VKD20.

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.

Tabel. 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 2021, landasan teori dan metodologi dalam SKD 2021, serta realisasi pengumpulan data SKD 2021.

Bab 2 Segmentasi Konsumen, menyajikan analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Kota Kendari berdasarkan Blok I VKD20.

Bab 3 Analisis Kebutuhan Data, menyajikan analisis mengenai data di PST BPS Kota Kendari yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok II VKD20.

Bab 4 Analisis Kepuasan Kualitas Data, menyajikan analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Kota Kendari yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok II VKD20.

Bab 5 Analisis Kepuasan Layanan, menyajikan analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Kota Kendari berdasarkan Blok III VKD20.

Bab 6 Penutup, menyajikan kesimpulan hasil SKD 2021 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2021 dan rekomendasi perbaikan layanan di PST BPS Kota Kendari.

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

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

BAB II

SEGMENTASI PENGGUNA DATA

Pelaksanaan SKD 2021 di Wilayah PST BPS Kota Kendari berjalan dengan baik seperti terlihat pada Tabel 2. Realisasi pengumpulan data di BPS Kota Kendari sudah memenuhi target yang ditetapkan yaitu sebesar 100 persen untuk pengumpulan data menggunakan kuesioner VKD2021 sebanyak 30 responden.

Tabel 2. Persentase Konsumen menurut Jenis Kelamin SKD 2021

Kategori	Persen
Laki-Laki	40,00
Perempuan	60,00
Total	100,00

2.1 Segmentasi Pengguna Data Menurut Karakteristik

2.1.1 Pengguna Data Menurut Jenis Kelamin

Pada pada wilayah PST BPS Kota Kendari, pengguna data dengan jenis kelamin laki-laki memiliki persentase yang lebih sedikit (40 persen) dibanding dengan pengguna data perempuan (60 persen). Dari sebanyak 30 pengguna data yang memanfaatkan data BPS sebagai rujukan utama sebesar 93,33 persen

2.1.2 Pengguna Data Menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan

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

Berdasarkan pendidikan terakhir yang ditamatkan (Tabel 3), terlihat bahwa persentase terbesar adalah pengguna data dengan pendidikan

terakhir yang ditamatkan Kurang dari atau sama dengan SLTA/Sederajat sebesar 46,67. Hal ini terkait dengan sebagian pengguna data BPS adalah pelajar/ mahasiswa yang menggunakan data untuk keperluan tugas sekolah dan penelitian maupun keperluan tugas kantor.

Tabel 3. Persentase Pengguna Data Menurut Pendidikan Terakhir Wilayah PST BPS Kota Kendari, 2021

Pendidikan Terakhir	Persentase
Kurang dari atau sama dengan SLTA/Sederajat	46,67
D1/D2/D3	6,67
D4/S1	26,67
S2/S3	20,00
Jumlah	100,00

2.1.3 Segmentasi Pengguna Data Menurut Pekerjaan Utama

Pada periode pencacahan SKD 2021, pengguna data dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu Pelajar/ Mahasiswa, Peneliti/Dosen, PNS/TNI/Polri, Pegawai BUMN/D, Pegawai Swasta, Wiraswasta dan Lainnya. Pekerjaan utama menurut konsep SKD 2021 adalah pekerjaan responden pada saat pencacahan. Hal ini sangat berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan.

Berdasarkan Tabel 4 pengguna wilayah PST BPS Kota Kendari adalah PNS/TNI/POLRI sebesar 50% persen dan Pelajar/ Mahasiswa sebesar 50%. Untuk jenis pekerjaan lain seperti Peneliti/Dosen, Pegawai BUMN/D, Pegawai Swasta, Wiraswasta dan Lainnya tidak melakukan kunjungan ke PST BPS Kota Kendari selama tahun 2021.

Tabel 4. Persentase Pengguna Data Menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Kota Kendari, 2021

Pekerjaan Utama	Persentase
Pelajar/ Mahasiswa	50,00
Peneliti/Dosen	0
PNS/TNI/Polri	50,00
Pegawai BUMN/D	0
Pegawai Swasta	0
Wiraswasta	0
Lainnya	0
Jumlah	100,00

2.1.4 Segmentasi Pengguna Data Menurut Instansi/ Institusi Tempat Pekerjaan Utama

Tabel 5 merupakan tabel yang menggambarkan persentase pengguna data berdasarkan instansi/institusi tempat Pekerjaan Utama. Berdasarkan tabel tersebut, terlihat bahwa 50% persen pengguna data beraktivitas di Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri, Diurutan kedua ada Kementerian & Lembaga Pemerintah sebesar 33,33% dan Pemerintah Daerah sebesar 16,67% diurutan ke tiga. Pada periode pencacahan SKD 2021, tidak terdapat pengguna layanan yang bekerja di Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri, Lembaga Internasional, Media Massa, BUMN/BUMD, Swasta dan Lainnya. Selengkapnya dapat dilihat di tabel di bawah ini :

Tabel 5. Persentase Pengguna Data Menurut Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama di PST BPS Kota Kendari, 2021

Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama	Persentase
Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri	50,00
Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri	0,00
Kementerian & Lembaga Pemerintah	33,33
Lembaga Internasional	0,00
Media Massa	0,00
Pemerintah Daerah	16,67
BUMN/BUMD	0,00
Swasta Lainnya	0,00
Lainnya	0,00
Jumlah	100.00

2.2 Segmentasi pengguna Data Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Hasil SKD 2021 menunjukkan bahwa pemanfaatan data BPS terdiri atas lima jenis, yaitu untuk tugas sekolah/tugas kuliah, pemerintahan, komersil, penelitian dan pemanfaatan lainnya. Sebagian besar data yang dicari di PST BPS Kota Kendari dimanfaatkan untuk kepentingan pemerintahan sebesar 50%. Disusul Penelitian (33,33%) dan Tugas Sekolah/Kuliah (13,33%). Pemanfaatan lain dari pengguna layanan yaitu pemanfaatan lainnya. Selengkapnya dapat dilihat di tabel berikut :

**Tabel 6. Persentase Pengguna Data Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan
Utama di PST BPS Kota Kendari, 2021**

Pemanfaatan Hasil Kunjungan	Persentase
Tugas Sekolah/Kuliah	13,33
Pemerintahan	50
Komersil	0.00
Penelitian	33,33
Pemanfaatan Lainnya	3,33
Jumlah	100.00

2.3 Segmentasi Pengguna Data Menurut Jenis Layanan yang Digunakan

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

Hasil SKD 2021 menunjukkan bahwa jenis layanan yang paling sering digunakan di PST BPS Kota Kendari yaitu Perpustakaan (57,14%). Layanan konsultasi statistik menempati urutan selanjutnya dengan persentase sebesar 25,45% dan Akses Produk Statistik pada Website BPS sebesar 18,37%. Adapun layanan yang tidak pernah digunakan selama tahun 2021 yaitu layanan Pembelian Publikasi BPS, dan Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik.

Tabel 7. Persentase Pengguna Data Menurut Jenis Layanan yang Digunakan di PST BPS Kota Kendari, 2021

Jenis Layanan yang Digunakan	Persentase
Perpustakaan(%)	57,14
Pembelian Publikasi BPS(%)	0
Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik(%)	0
Akses Produk Statistik Pada Website BPS(%)	18,37
Konsultasi Statistik(%)	22,45
Rekomendasi Kegiatan Statistik(%)	2,04
Jumlah	100.00

2.4 Segmentasi Pengguna Data Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan

Dalam SKD 2021, khusus untuk pengguna data yang dikunjungi, ditanyakan pula mengenai fasilitas utama yang digunakan oleh pengguna data untuk memperoleh data BPS. Fasilitas tersebut adalah website, telepon/faximile, email, surat, berkunjung langsung ke PST/Perpustakaan BPS, beserta fasilitas lainnya merupakan fasilitas-fasilitas yang dipakai pengguna data untuk memperoleh data BPS. Fasilitas komunikasi ini digunakan untuk melihat bagaimana pengguna data memanfaatkan fasilitas yang telah disediakan dalam mengakses data BPS. Pada Tabel 8, dapat dilihat bahwa pengguna data BPS di PST BPS Kota Kendari, cenderung lebih memanfaatkan Fasilitas Pelayanan Statisik Terpadu (PST)/ datang langsung dan Fasilitas Website.

Tabel 8. Persentase Pengguna Data Menurut Fasilitas Utama Yang digunakan di PST BPS Kota Kendari, 2021

Fasilitas Utama	Persentase
Website	26,19
AllstatsBPS	0
Telepon/ Faximile	0
Email /Surat	0
PST /Datang Langsung	71,43
Fasilitas Lainnya	2,38
Jumlah	100.00

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

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

BAB III

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

Pada bab sebelumnya telah dibahas karakteristik pengguna data yang datang ke unit layanan BPS. Dari pembahasan tersebut, dapat diketahui bahwa jumlah pengguna data yang mencari data adalah 30 orang.

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

Unit analisis yang dibahas pada bab ini adalah penghasil data. Jumlah orang-data pada penghasil data BPS Kota Kendari merupakan hasil penjumlahan orang-data yang mencari data pada PST BPS Kota Kendari.

3.1. Jenis Data yang Dicari

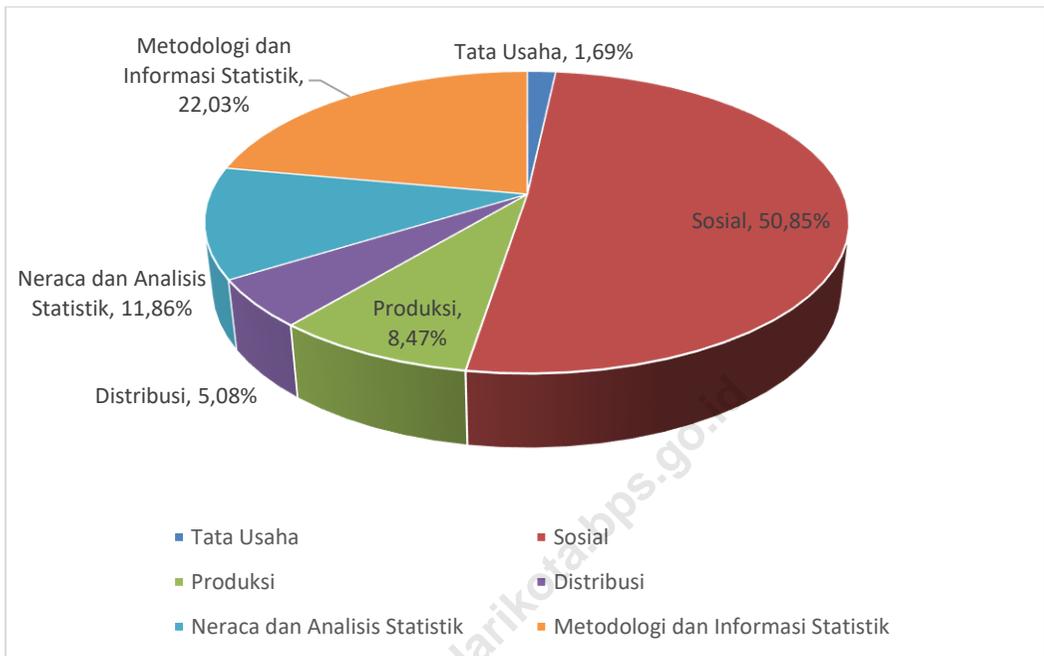
Jenis data yang akan dibahas dalam subbab ini adalah rincian data yang dicari oleh setiap pengguna data dan jenis data tersebut akan dibagi menurut ragam data. Sementara itu, yang dimaksud dengan ragam data adalah sekumpulan data yang terdiri atas jenis data. Ragam data dibagi menjadi lima yaitu, ragam data sosial, ragam data produksi, ragam data distribusi, ragam data neraca, serta ragam data metodologi.

**Tabel 9. Jenis Data yang Paling Banyak Dicari Menurut Ragam Data yang
Dihasilkan BPS Kota Kendari, 2021**

Ragam Data	Jenis Data	Jumlah Orang-Data
Tata Usaha	Profil BPS	1
Sosial	Kependudukan	17
	Ketenagakerjaan	2
	Konsumsi Penduduk	2
	Pendidikan	1
	Sosial dan Budaya	5
	Kesehatan	1
	Kemiskinan	2
Produksi	Tanaman Pangan	1
	Hortikultura	1
	Perikanan	2
	Industri Kecil dan Rumah Tangga	1
Distribusi	Perdagangan	1
	Harga Konsumen / Inflasi	2
Neraca dan Analisis Statistik	Neraca lingkungan dan ekonomi	2
	PDRB menurut lapangan usaha	1
	Neraca arus dana	1
	PDRB menurut penggunaan	3
Metodologi dan Informasi Statistik	Keadaan Geografi	2
	Master File Wilayah	7
Jumlah		59

Berdasarkan tabel 9, Jumlah orang-data untuk penghasil data BPS Kota Kendari sebesar 59 orang-data. Dari jumlah tersebut, sebagian besar mencari data pada kelompok data sosial yaitu sebesar 50,85 persen, kemudian diikuti oleh kelompok data Metodologi dan Informasi Statistik 22,03 persen. Sementara itu, persentase terendah adalah jenis data pada kelompok data tata usaha yaitu sebesar 1,69 persen.

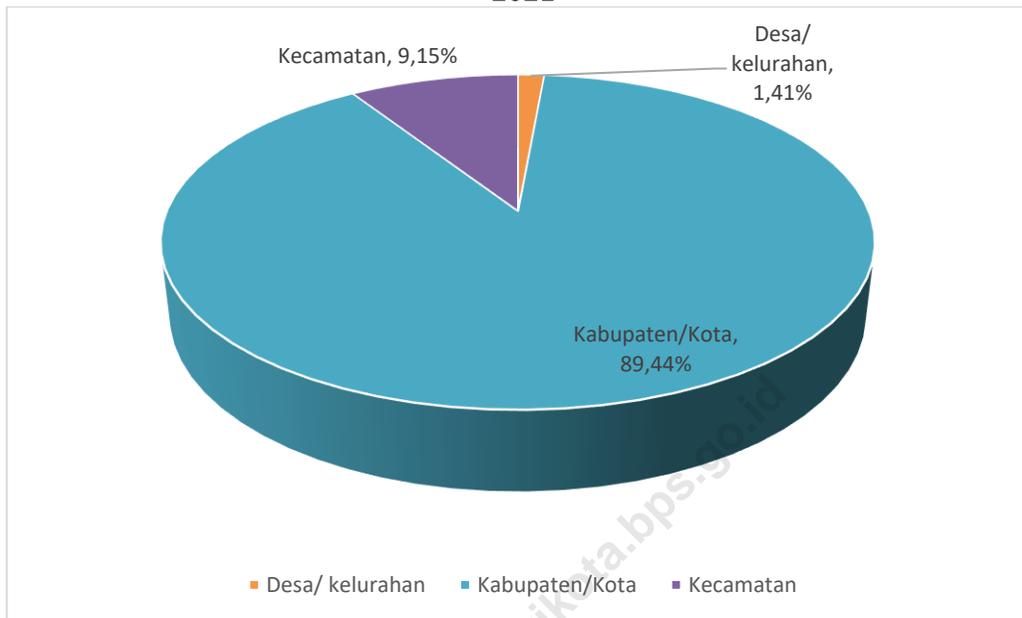
Gambar 1. Persentase Orang-Data Menurut Kelompok Data yang Dihasilkan BPS Kota Kendari, 2021



3.2 Level Data yang Dicari

Tingkat penyajian data yang dicari oleh pengguna data pada penghasil data BPS Kota Kendari sebagian besar adalah data Kabupaten/Kota sebesar 89,44% disusul data Kecamatan sebesar 9,15% dan data Desa/Kelurahan sebesar 1,41%. Gambar 2 menunjukkan sebaran level data untuk penghasil data BPS Kota Kendari.

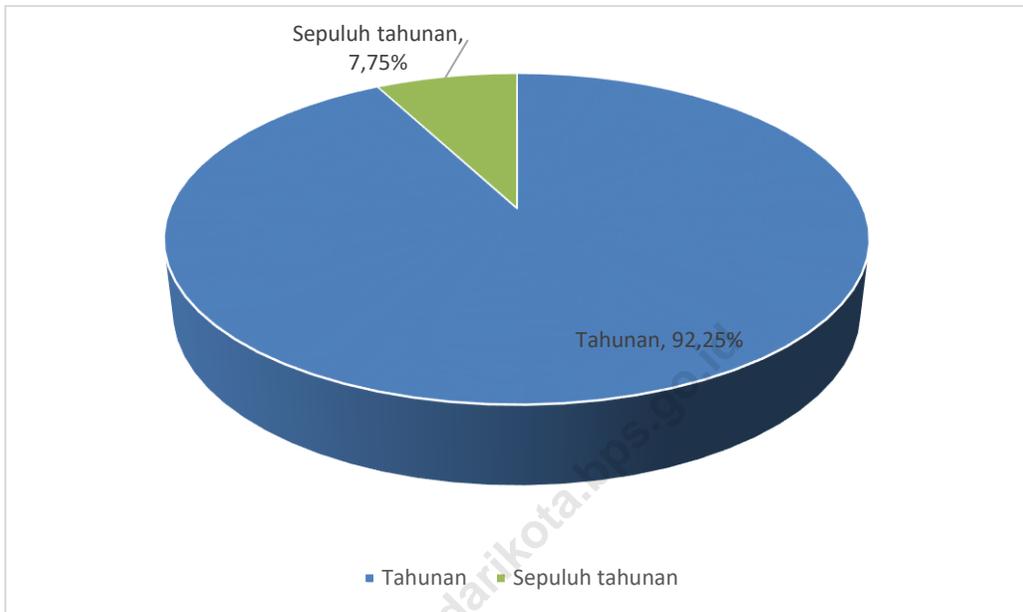
Gambar 2. Persentase Orang-Data Menurut Level Data yang Dihasilkan BPS Kota Kendari, 2021



3.3 Periode Data yang Dicari

Jenis data yang dicari oleh pengguna juga dapat dibedakan menurut periode data. Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 3. menunjukkan data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari (92,25 persen), sedangkan untuk periode lainnya yang dicari adalah sepuluh tahunan sebesar 7,75%. Adapun periode data lainnya tidak memberikan sumbangsi terhadap persentase total periode data yang tercakup dari pengunjung PST pada tahun 2021.

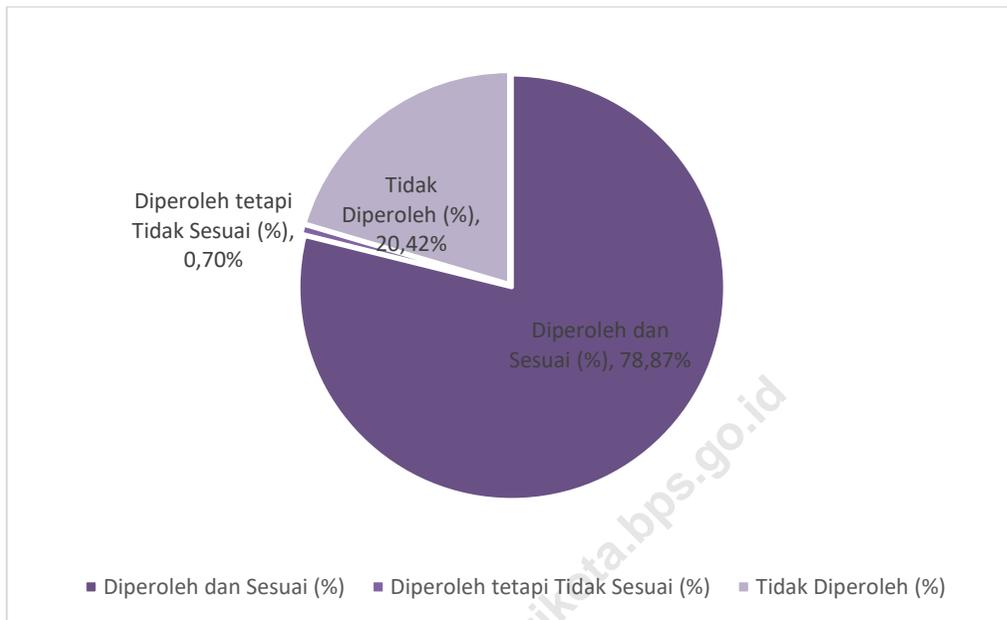
Gambar 3 Persentase Orang-Data Menurut Periode Data yang Dihasilkan BPS Kota Kendari, 2021



3.4 Perolehan Data yang Dicari

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

Gambar 4. Persentase Orang-Data Menurut Perolehan Data yang dihasilkan BPS Kota Kendari, 2021



Berdasarkan Gambar 4, 78,87 persen data dapat diperoleh dan sesuai kebutuhan pengguna pada pelayanan PST di BPS Kota Kendari. Sementara itu, terdapat 20,42% yang menyatakan data tidak diperoleh dan Diperoleh tetapi tidak sesuai sebesar 0,7%. Faktor yang menyebabkan ketidaksesuaian perolehan data umumnya dapat disebabkan oleh data yang diperlukan tidak dapat digantikan dengan data lain sebagai pendekatan/proksi dari data tersebut dan juga level data yang tidak tersedia.

BAB IV

ANALISIS KEPUASAN DATA

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

Analisis yang dilakukan dalam kepuasan data ini merupakan analisis deskriptif yang menggunakan pengukuran persentase. Persentase tersebut merupakan representasi penghitungan terhadap Indikator Kinerja Utama (IKU). Adapun persentase kepuasan (tingkat kepuasan) terhadap kualitas data disajikan pada Tabel 10. Tingkat kepuasan pengguna data tersebut disajikan menurut wilayah penghasil data, seperti dijelaskan pada Bab 3. Orang-data yang dianalisis pada bab ini adalah orang-data yang memperoleh data sesuai dengan yang dicari dan orang-data yang memperoleh data meskipun tidak sesuai dengan yang dicari. Jumlah orang data untuk penghasil data BPS Kota Kendari adalah 59 orang data. Selanjutnya, persentase orang-data yang merasa puas terhadap kualitas data di BPS Kota Kendari adalah 97,81 persen. Tingkat kepuasan tersebut tersusun atas kepuasan terhadap kualitas kelengkapan data, akurasi data, serta kualitas kemutakhiran data. Secara rinci, tingkat kepuasan terhadap kualitas kelengkapan data adalah 100,00 persen dan tingkat kepuasan terhadap kualitas akurasi data adalah 98,23 persen. Sementara itu, pada kualitas kemutakhiran data, persentase

orang-data yang merasa puas adalah 100,00 persen. Persentase pengguna data yang puas terhadap kualitas data menurut ragam data statistik yang ada di Penghasil data BPS Kota Kendari. Selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 10.

Tabel 10. Persentase pengguna data yang puas terhadap kualitas data BPS Kota Kendari, 2021

Kategori Kepuasan	Persentase
Kelengkapan Data	100,00
Akurasi Data	98,23
Kemutakhiran Data	100,00

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

BAB V

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

Unit analisis yang digunakan pada bab ini adalah pengguna data yang menjadi responden pada wilayah PST BPS Kota Kendari. Pengguna data di wilayah PST BPS Kota Kendari sebanyak 30 orang. Pengguna data yang puas terhadap pelayanan dari BPS Kota Kendari sebesar 100,00 persen. Hasil penilaian selengkapnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 11. Persentase Pengguna Data Yang Puas Terhadap Layanan Data BPS Kota Kendari, 2021

Kategori Kepuasan	Persentase
Layanan Data	100,00
Akses Data	100,00
Pemenuhan Sarana dan Prasarana	100,00

Hal ini dapat dilihat lebih rinci dari hasil penilaian kepuasan berdasar atribut pelayanan dimana responden memberikan nilai dengan skala 1-10 yang menunjukkan nilai dari sangat tidak puas sampai sangat puas. Dan hasil SKD 2021 menunjukkan semua pengguna data puas dengan pelayanan yang diberikan dengan nilai terendah adalah 9,43.

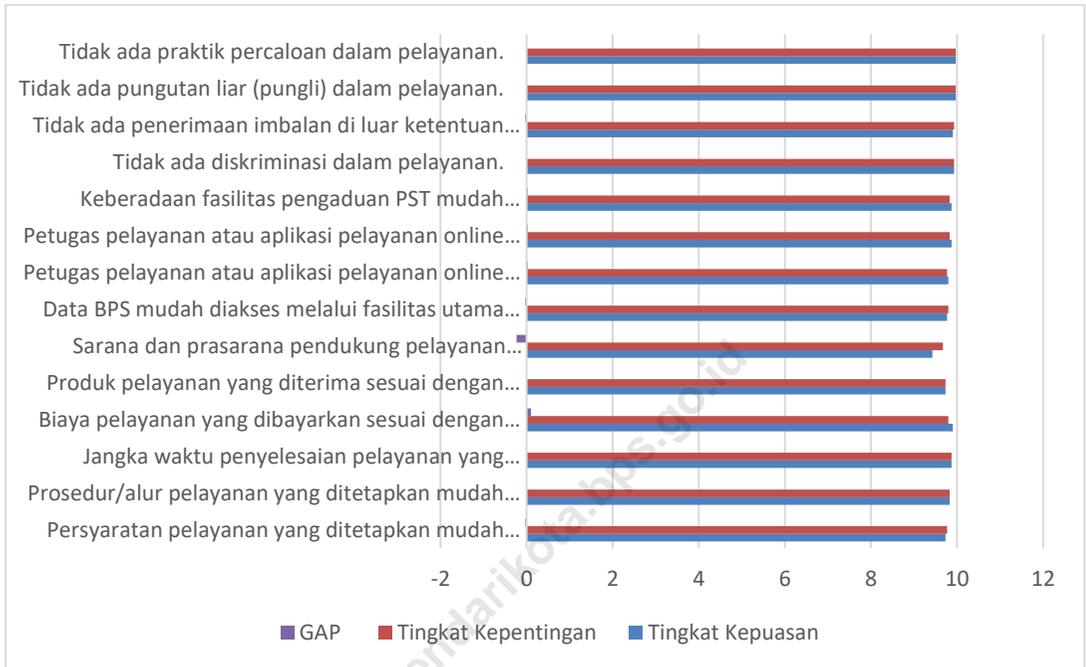
Pengguna data menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BPS Kota Kendari. Hal ini ditunjukkan oleh Gambar 5 yang menampilkan nilai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Selanjutnya hasil dari gap analysis yang merupakan potret tingkat kepentingan pengguna dibandingkan dengan tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan BPS Kota Kendari menunjukkan ada beberapa Gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pengguna data

terhadap pelayanan BPS pada beberapa aspek , jika nilai gap positif artinya pelayanan BPS sudah memuaskan pengguna data. Namun, kepuasan tersebut belum sesuai dengan kepentingan pengguna data, begitupun sebaliknya jika nilai gap negatif maka Kepentingan pengguna data terpenuhi namun belum puas dengan data yang diterima. Jika dilihat dari atribut pelayanan, gap tertinggi ada pada Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan (-0,23).

Tabel 12. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Kota Kendari Menurut Atribut Pelayanan, 2021

Rincian Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	GAP
Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	9,73	9,77	-0,03
Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	9,83	9,83	0
Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	9,87	9,87	0
Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	9,9	9,8	0,1
Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	9,73	9,73	0
Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	9,43	9,67	-0,23
Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan.	9,77	9,8	-0,03
Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	9,8	9,77	0,03
Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	9,87	9,83	0,03
Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.	9,87	9,83	0,03
Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	9,93	9,93	0
Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	9,9	9,93	-0,03
Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	9,97	9,97	0
Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	9,97	9,97	0

Gambar 5. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Kota Kendari Menurut Atribut Pelayanan, 2021



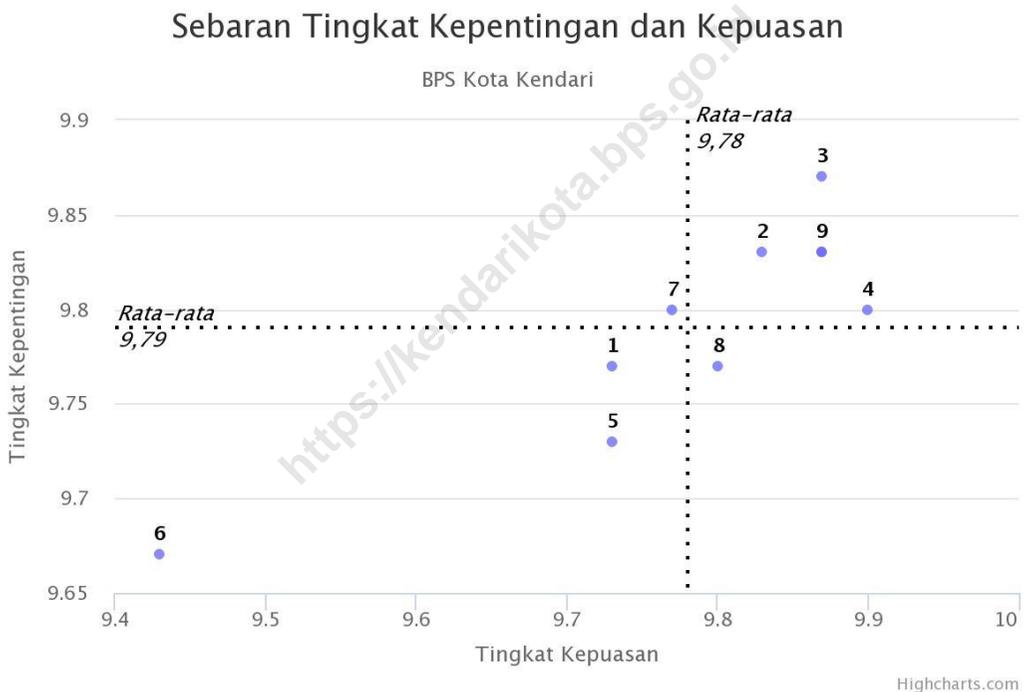
Berdasarkan hasil SKD 2021, Kinerja pelayanan BPS Kota Kendari perlu ditingkatkan pada beberapa aspek. Aspek pelayanan tersebut yaitu :

1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan
2. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan
3. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan.
4. Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.

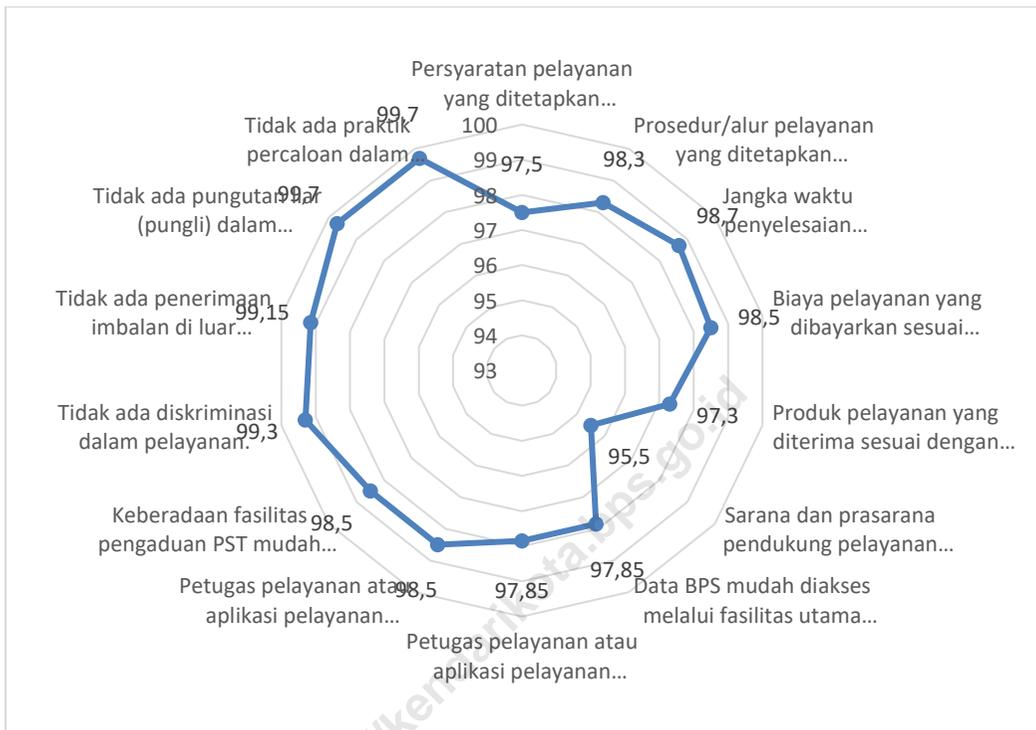
Sementara itu, pelayanan BPS Kota Kendari yang sudah sesuai dengan harapan pengguna data dan perlu dipertahankan kinerjanya mencakup Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan, Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan, Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan, Produk pelayanan

yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan, Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik, Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas, Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui, Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.

**Gambar 6. Importance and Performance Analysis (IPA)
Pelayanan BPS Kota Kendari, 2021**



Gambar 7. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS Kota Kendari, 2021



Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. IKK hasil SKD 2021 ialah 97,81. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di PST BPS Kota Kendari tergolong sangat baik. Pada SKD 2021, IKK diperoleh dengan menghitung tingkat kepuasan dikali dengan penimbang yang didapat dari tingkat kepentingan. Angka IKK dengan metode yang diterapkan pada SKD 2021 ini memiliki kisaran nilai minimum 25 dan maksimal 100.

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

BAB VI

KESIMPULAN

Hasil SKD Kota Kendari tahun 2021 menunjukkan berbagai kalangan menggunakan data BPS. Mayoritas pengguna data adalah kalangan pelajar/mahasiswa yang menggunakan data BPS untuk keperluan tugas sekolah/kuliah maupun penyusunan skripsi/tesis/disertasi dan PNS/TNI/POLRI yang menggunakan data untuk keperluan pemerintahan.

Perolehan data yang dihasilkan oleh BPS Kota Kendari mencapai 91,95 persen. Masih terdapat pengguna data memperoleh data yang dihasilkan oleh BPS Kota Kendari namun tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna. Meski demikian, angka perolehan data yang dihasilkan oleh BPS Kota Kendari sudah cukup tinggi. Dari data yang telah diperoleh pengguna data, tingkat kepuasan terhadap kualitas data yang dihasilkan BPS Kota Kendari juga mencapai 99,37 persen. Tingkat kepuasan terhadap Kelengkapan Data 96,23 persen; Akurasi Data 100 persen; dan Kemutakhiran Data sebesar 99,37 persen.

Secara umum pelayanan data di BPS Kota Kendari dapat dikatakan sudah baik. Hal ini ditunjukkan dengan 97,93 persen pengguna data merasa puas terhadap pelayanan BPS Kota Kendari. Hasil penghitungan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) menunjukkan bahwa pelayanan data BPS berada pada nilai sangat baik. Secara umum, Nilai Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) BPS Kota Kendari mencapai 93,88. Walaupun demikian, masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan.

Berdasarkan Importance and Performace Analysys (IPA) terdapat enam aspek pelayanan yang perlu mendapatkan perbaikan yaitu Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan, Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima, Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan, Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan, Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas, Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui. Contoh fasilitas pengaduan: kotak pengaduan, website pengaduan, dll.

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

Daftar Pustaka

- Badan Pusat Statistik. 2019. Analisis Hasil Survei Kebutuhan 2019. Jakarta : Badan Pusat Statistik
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Barru. 2019. Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Kabupaten Barru 2019. Barru : Badan Pusat Statistik
- 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 KOTA KENDARI
BPS-Statistic of Kendari Municipality

Jl. Balai Kota II No.97 Kec. Kadia, Kendari 93115

Telp. (0401) 3121776

Homepage : <http://kendarikota.bps.go.id>

E-mail : bps7471@bps.go.id