

HASIL SURVEI  
KEBUTUHAN DATA

KABUPATEN WAJO

— — ● — —  
**2019**

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



HASIL SURVEI  
KEBUTUHAN DATA

KABUPATEN WAJO

— • —  
**2019**



# HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA

## KABUPATEN WAJO 2019

**Nomor Publikasi:** 73130.2001

**Katalog:** 1399013.7313

**Ukuran Buku:** 21 cm x 29,7 cm

**Jumlah Halaman:** xi+29 halaman

**Naskah:**

BPS Kabupaten Wajo

**Gambar Kulit:**

BPS Kabupaten Wajo

**Diterbitkan oleh:**

© BPS Kabupaten Wajo

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

# TIM PENYUSUN

**Penanggung Jawab:**

Ir. Syahrir Wahab, M.Si

**Pengarah:**

Abdullah Igo

**Penulis:**

St. Surya Rahmi, S.Si

**Penyunting:**

Abdullah Igo

**Pembuat Infografis:**

St. Surya Rahmi, S.Si

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

## KATA PENGANTAR

Kegiatan Survei Kebutuhan Data (SKD) dilakukan untuk mendapatkan gambaran mengenai kebutuhan dan kepuasan pengguna data. Survei ini dilaksanakan oleh Direktorat Diseminasi Statistik BPS melalui Subdirektorat Rujukan Statistik BPS Pusat. Selain diselenggarakan di BPS Pusat, SKD juga dilakukan oleh bidang dan seksi IPDS di seluruh unit BPS Provinsi dan BPS Kabupaten/Kota.

Publikasi ini memuat informasi tentang gambaran karakteristik pengguna data, kebutuhan data, kepuasan kualitas data dan kepuasan layanan. Informasi-informasi dari publikasi ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi BPS Wajo untuk bisa memberikan pelayanan yang lebih optimal.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu mulai dari pelaksanaan SKD hingga penyusunan publikasi SKD ini. Saran dan masukan dari pengguna sangat kami harapkan untuk perbaikan kedepannya.

Sengkang, Desember 2019

Kepala Badan Pusat Statistik

Kabupaten Wajo



Ir. Syahrir Wahab, M.Si



## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	3
1.2 Tujuan dan Manfaat .....	3
1.3 Landasan Teori .....	3
1.3.1 Faktor Kepuasan Layanan .....	3
1.3.2 Konsep dan Definisi .....	5
1.4 Metodologi .....	5
1.4.1 Metode Pengumpulan Data.....	5
1.4.2 Metode Analisis Data.....	6
<b>BAB II SEGMENTASI PENGGUNA DATA</b> .....	11
2.1 Gambaran Umum Pengguna Data .....	13
2.2 Pengguna Data menurut Karakteristik .....	13
2.3 Pengguna Data menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan .....	14
2.4 Pengguna Data menurut Jenis Layanan .....	15
2.5 Pengguna Data menurut Fasilitas Utama .....	16
<b>BAB III ANALISIS KEPUASAN DATA</b> .....	19
<b>BAB IV ANALISIS KEPUASAN LAYANAN</b> .....	23
3.1 Kepuasan Pengguna Data terhadap BPS .....	23
3.2 <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Pengguna Data .....	23
3.3 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) .....	24
<b>BAB V KESIMPULAN</b> .....	29



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Diagram <i>Cartesius Importance and Performance Analysis</i> .....	7
Gambar 2.1	Persentase Pengguna Data di BPS Wajo yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama .....	13
Gambar 2.2	Persentase Pengguna Data di BPS Wajo berdasarkan Jenis Kelamin .....	14
Gambar 2.3	Persentase Pengguna Data di BPS Wajo berdasarkan Jenis Pekerjaan Utama .....	14
Gambar 2.4	Persentase Pengguna Data di BPS Wajo berdasarkan Pemanfaatan Jenis Kunjungan .....	15
Gambar 2.5	Persentase Pengguna Data di BPS Wajo berdasarkan Jenis Layanan .....	15
Gambar 2.6	Persentase Pengguna Data di BPS Wajo berdasarkan Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS .....	16
Gambar 3.1	Persentase Kepuasan Pengguna Data Terhadap Kualitas Data yang Dihasilkan BPS Wajo .....	19
Gambar 3.2	Persentase Kepuasan Pengguna Data Terhadap Dimensi Kualitas Data yang Dihasilkan BPS Wajo .....	20
Gambar 4.1	Persentase Kepuasan Pengguna Data Terhadap BPS .....	23
Gambar 4.2	<i>Importance and Performance Analysis</i> Pelayanan BPS Wajo .....	25



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan .....	10
Tabel 4.1	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan <i>Gap</i> per Atribut Pelayanan di BPS Wajo, 2019 .....	24

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



# I PENDAHULUAN

## 05. Tujuan Pengolahan Data

Untuk mendapatkan informasi tentang kebutuhan data, Indeks Kepuasan Konsumen, dan Indikator Kinerja Utama (IKU).

05

03

## 03. Pengumpulan Data

dilakukan dengan 2 (dua) metode yaitu pencacahan manual dan elektronik (*online*)

04

## 04. Metode Analisis Data

1. Analisis Tabulasi Silang (Cross-tab Analysis),
2. Analisis Gap (*Gap Analysis*)
3. *Importance and Performance Analysis* (IPA)

02

## 02. Tujuan dan Manfaat

1. Mengetahui segmentasi pengguna data
2. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna data
3. Memberikan informasi bagi *subject matter*

01

## 01. SKD

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dilakukan untuk mengetahui kebutuhan dan kepuasan pengguna data terhadap pelayanan BPS.



## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pemerintah menghimbau kepada seluruh lembaga/instansi pelayanan publik agar dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. BPS merupakan salah satu instansi pelayanan publik yang melayani masyarakat dan pemerintah dengan cara menyediakan data dan informasi statistik.

BPS membutuhkan suatu alat untuk mengetahui keberhasilan BPS dalam melayani masyarakat. Sejalan dengan hal tersebut, maka BPS selaku instansi pelayanan publik menyelenggarakan sebuah survei untuk mengetahui kebutuhan dan kepuasan pengguna data terhadap pelayanan BPS. Survei ini dinamakan dengan Survei Kebutuhan Data.

Melalui penilaian masyarakat dalam kegiatan Survei Kebutuhan Data (SKD) ini, BPS diharapkan mampu meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik ke depannya. Survei ini dilaksanakan oleh Direktorat Diseminasi Statistik BPS melalui Subdirektorat Rujukan Statistik BPS Pusat. Selain diselenggarakan di BPS Pusat, SKD juga dilakukan oleh bidang dan seksi IPDS di seluruh unit BPS Provinsi dan BPS Kabupaten/Kota.

### 1.2 Tujuan dan Manfaat

Secara umum, tujuan penyusunan publikasi ini adalah untuk menjelaskan hasil Survei Kepuasan Data (SKD) 2019. Adapun tujuan penyusunan publikasi secara khusus adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui segmentasi pengguna data di BPS Kab. Wajo;
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna data terhadap data dan informasi statistik serta pelayanan BPS;
3. Memberikan informasi bagi *subject matter* untuk perbaikan ketersediaan dan kualitas data yang dihasilkannya;

### 1.3 Landasan Teori

#### 1.3.1 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. Berdasarkan konsep kualitas pelayanan tersebut, diharapkan mampu membentuk sikap dan perilaku pemberi layanan.

a. *Responsiveness* (daya tanggap)

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

b. *Assurances* (jaminan)

Unsur jaminan merupakan bentuk kepastian dari suatu unit pelayanan. Unsur ini sangat ditentukan oleh jaminan dari pemberi layanan, sehingga pihak 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 terlaksananya 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.

### 1.3.2 Konsep dan Definisi

- a. Responden adalah objek kegiatan SKD atau penjawab atas pertanyaan dalam kuesioner SKD.
- b. 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.
- c. Orang-layanan adalah pasangan satu-satu antara setiap Pengguna Data dengan jenis layanan yang digunakan. Misalnya, seorang Pengguna Data menggunakan layanan perpustakaan tercetak dan layanan penjualan buku, maka dihitung dua orang-layanan.
- 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. PST adalah fungsi pelayanan statistik terpadu di BPS.

### 1.4 Metodologi

Metodologi dalam penjelasan ini dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu metodologi pengumpulan data dan metodologi analisis data. Pembedaan ini dilakukan untuk memudahkan dalam melakukan pengkajian kualitas data yang dihasilkan.

#### 1.4.1 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKD 2019 di Kab. Wajo dilakukan pada bulan Juni 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 Pengguna Data 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*. Pengguna data yang menjadi responden adalah pengguna data yang mengunjungi PST BPS Wajo pada periode pencacahan dan pengguna data instansi/institusi yang pernah menggunakan data BPS Wajo dalam kurun waktu satu tahun.

Cakupan data dalam SKD 2019 meliputi:

1. Keterangan pencacahan
2. Keterangan responden, meliputi nama, umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang
3. ditamatkan, pekerjaan utama, instansi/institusi, pemanfaatan hasil kunjungan, jenis layanan yang digunakan, fasilitas utama yang digunakan, dan penggunaan data BPS sebagai rujukan utama.
4. Pencarian data oleh responden, meliputi jenis data, level data, periode data, perolehan data, sumber data, dan kepuasan terhadap kualitas data.
5. Kepuasan responden terhadap layanan BPS.

#### **1.4.2 Metode Analisis Data**

Hasil SKD 2019 dianalisis dengan menggunakan beberapa metode analisis, yaitu analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang (*cross-tab analysis*), analisis *gap* (*gap analysis*), dan *Importance and Performance Analysis* (IPA). Pengolahan data SKD 2019 dilakukan untuk mendapatkan informasi tentang kebutuhan data, Indeks Kepuasan Konsumen, dan Indikator Kinerja Utama (IKU).

- a. Analisis Tabulasi Silang (*Cross-tab Analysis*)

Tabulasi silang atau yang biasa disebut dengan *cross-tab analysis* merupakan tabel yang menggambarkan hubungan antara dua atau lebih variabel. Perbedaan dan hubungan (korelasi) dua variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Tabulasi silang akan membantu dalam memahami baik profil pengguna data, ketersediaan data, maupun identifikasi masalah lainnya. Berbagai analisis deskriptif hasil SKD 2019 disusun berdasarkan hasil analisis tabulasi silang.

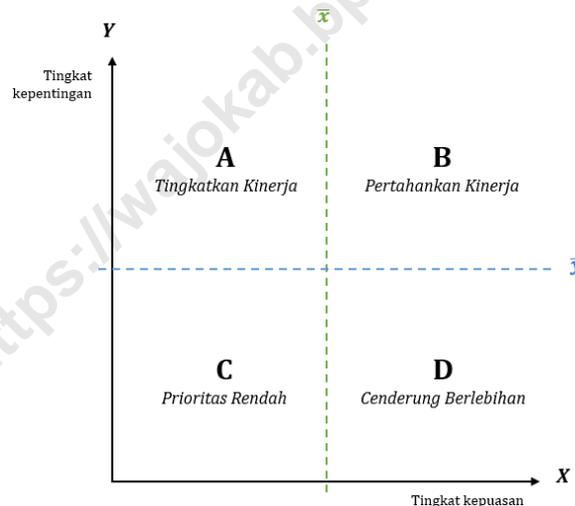
- b. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Analisis Kesenjangan (*Gap analysis*) adalah analisis mengenai kesenjangan antara

harapan pengguna layanan dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh unit layanan yang bersangkutan. Nilai kesenjangan atau *gap* diperoleh dengan menghitung selisih tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pengguna dari setiap unsur rincian pelayanan. Berdasarkan hasil analisis kesenjangan, jika ditemukan beberapa rincian pelayanan yang dibawah nilai rata-rata selisih bobot maka rincian pelayanan tersebut perlu diprioritaskan untuk diperbaiki. Semakin besar skor kesenjangan maka rincian pelayanan tersebut semakin diprioritaskan untuk diperbaiki.

c. *Importance and Performance Analysis (IPA)*

Metode IPA dikenal pula dengan istilah analisis kuadran (*quadrant analysis*). Tujuan metode ini adalah untuk mengukur hubungan antara persepsi pengguna data dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa. Fungsi Utama IPA adalah untuk menampilkan informasi yang berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang sangat memengaruhi kepuasan.



Gambar 1.1. Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis*

Selain itu, informasi yang ditampilkan juga berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang perlu ditingkatkan (*improvement*). Diagram Cartesius digunakan untuk menggambarkan hubungan antara rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) dan rata-rata tingkat kepuasan (*performance*) seperti yang terdapat pada gambar 1.1.

Keempat kuadran *Cartesius* tersebut memiliki arti sebagai berikut :

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

Kuadran ini terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama unit pelayanan adalah peningkatan kinerja (*performance improvement*). Kuadran ini

memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan.

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.

- 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 pemangku kepentingan/pengguna layanan menganggap kurang penting. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya.

d. Indeks Kepuasan Pengguna Data

IKK atau *Consumer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan Pengguna Data terhadap pelayanan yang diberikan oleh PST. 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- $i$ ,  $\sum_{i=1}^{12} w_i = 1$

$\bar{y}_i$  = 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' [1] :

$$IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{12} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{12} w_i} = \sum_{i=1}^{12} w_i \bar{x}_i$$

dengan:

$\bar{x}_i$  = rata-rata tingkat kepuasan pada atribut pelayanan ke- $i$

3. Menghitung Indeks Kepuasan Pengguna Data (IKK)

Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 4 sesuai dengan skala penilaian pengguna data terhadap unit pelayanan. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' ke dalam nilai persentase menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Selanjutnya, hasil penghitungan IKK dapat diklasifikasikan seperti pada Tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1. Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan

Nilai IKK	Kualitas Pelayanan
81,26 - 100,00	Sangat Memuaskan
62,51 - 81,25	Memuaskan
43,76 - 62,50	Tidak Memuaskan
25,00 - 43,75	Sangat Tidak Memuaskan

e. Indikator Kinerja Utama

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

# 2

## SEGMENTASI PENGGUNA DATA

84%

MENGGUNAKAN DATA BPS SEBAGAI RUJUKAN UTAMA

62%

LAKI-LAKI

49%

MEMANFAATKAN HASIL KUNJUNGAN UNTUK PENYEBARAN INFORMASI

31%

MENGGUNAKAN LAYANAN KONSULTASI DAN REKOMENDASI KEGIATAN STATISTIK

41%

MENGGUNAKAN FASILITAS WEBSITE UNTUK MEMPEROLEH DATA BPS

PENGGUNA DATA

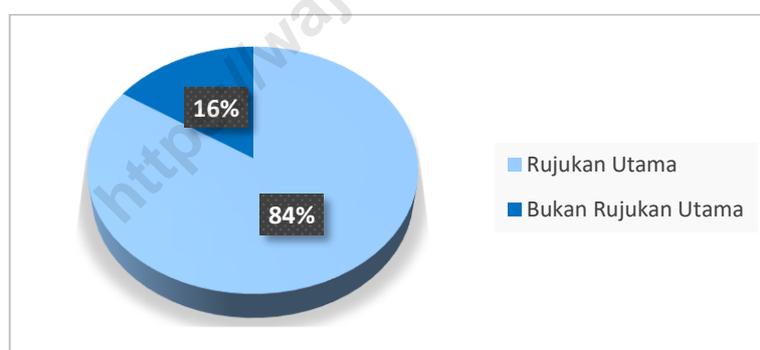


## SEGMENTASI PENGGUNA DATA

### 2.1 Gambaran Umum Pengguna Data

Pelaksanaan Kegiatan Survei Kebutuhan Dasar (SKD) 2019 di Kab. Wajo memiliki target responden sebanyak 30 orang. Sementara, realisasi pengumpulan data melebihi target yaitu mencapai 106,67% dengan jumlah responden adalah 32 orang. Adapun jumlah responden yang diwawancarai langsung adalah sebanyak 10 orang dan responden yang mengisi link formulir survei secara *online* sebanyak 22 orang dengan rincian satu orang melalui *online*-PST dan 21 orang melalui *online*-link.

Pengguna data yang datang ke Kab. Wajo cenderung menggunakan data BPS sebagai rujukan utama. Hal ini dapat dilihat pada Gambar 2.1 dimana persentase pengguna data di BPS Wajo yang menggunakan data BPS sebagai data utama bagi kegiatan yang dilakukan mencapai 84%. Sementara itu, 16% pengguna data memanfaatkan data BPS bukan sebagai rujukan utama atau dapat dikatakan bahwa pengguna tersebut menggunakan data BPS hanya sebagai informasi pendukung kegiatan yang dilakukan.

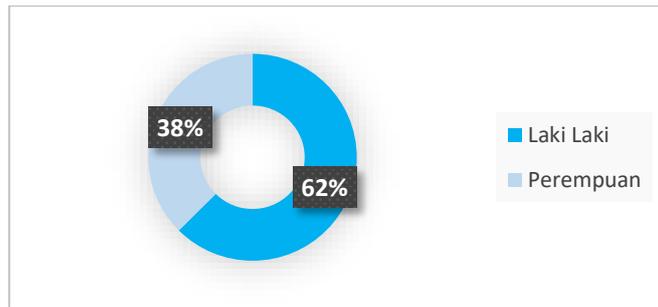


Gambar 2.1 Persentase Pengguna Data di BPS Wajo yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama

### 2.2 Pengguna Data menurut Karakteristik

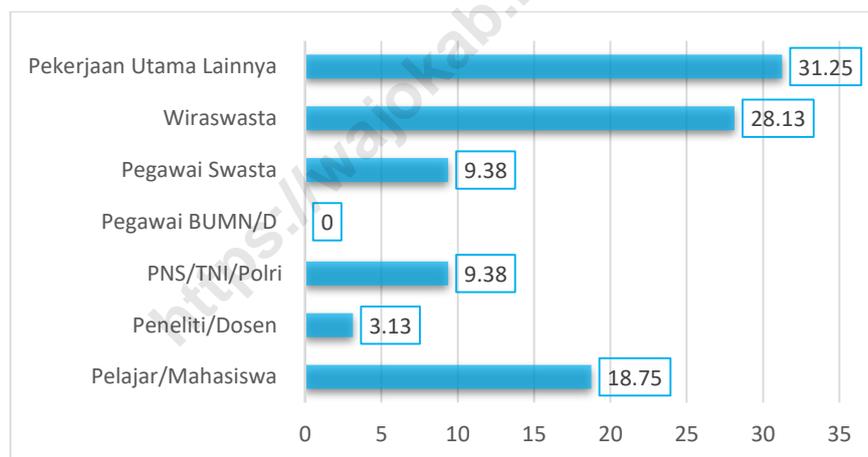
Pada bagian ini, dibahas mengenai segmentasi pengguna jika ditinjau dari karakteristik pengguna data. Segmentasi pengguna data yang dijelaskan pada subbab ini adalah segmentasi responden SKD 2019 di Kab. Wajo berdasarkan jenis kelamin dan pekerjaan utama.

Gambar 2.2 menunjukkan persentase pengguna data di BPS Wajo menurut jenis kelamin. Pengguna data di BPS Wajo didominasi oleh pengguna data laki-laki dengan persentase sebesar 62%. Adapun sisanya adalah persentase pengguna data perempuan yaitu sebesar 38%.



Gambar 2.2 Persentase Pengguna Data di BPS Wajo berdasarkan Jenis Kelamin

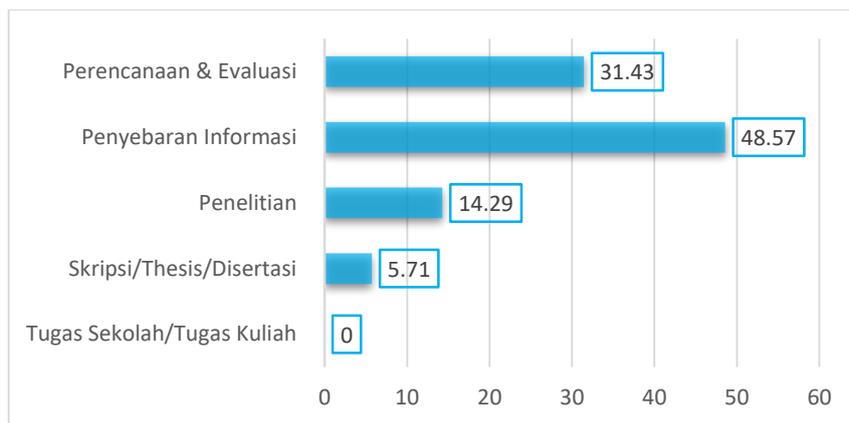
Pengguna data berdasarkan pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Gambar 2.3 menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna data di BPS Kab. Wajo bekerja sebagai aparat desa/kelurahan (Pekerjaan Utama Lainnya) dengan persentase sebesar 31,25%. Sementara pengguna data yang bekerja sebagai pegawai BUMN/D merupakan pengguna data dengan persentase terkecil yaitu 0%.



Gambar 2.3 Persentase Pengguna Data di BPS Wajo berdasarkan Jenis Pekerjaan Utama

### 2.3 Pengguna Data menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Hasil SKD 2019 menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna data yang berkunjung ke BPS Wajo memanfaatkan hasil kunjungannya untuk penyebaran informasi dengan persentase sebesar 48,57%, disusul dengan perencanaan dan penelitian yang menempati posisi kedua dan ketiga, dengan persentase masing-masing sebesar 31,43% dan 14,29%. Persentase pengguna data yang memanfaatkan data untuk skripsi/thesis/disertasi adalah sebesar 5,71%. Adapun pemanfaatan hasil kunjungan yang paling sedikit adalah untuk tugas sekolah/tugas kuliah dengan persentase 0 %.

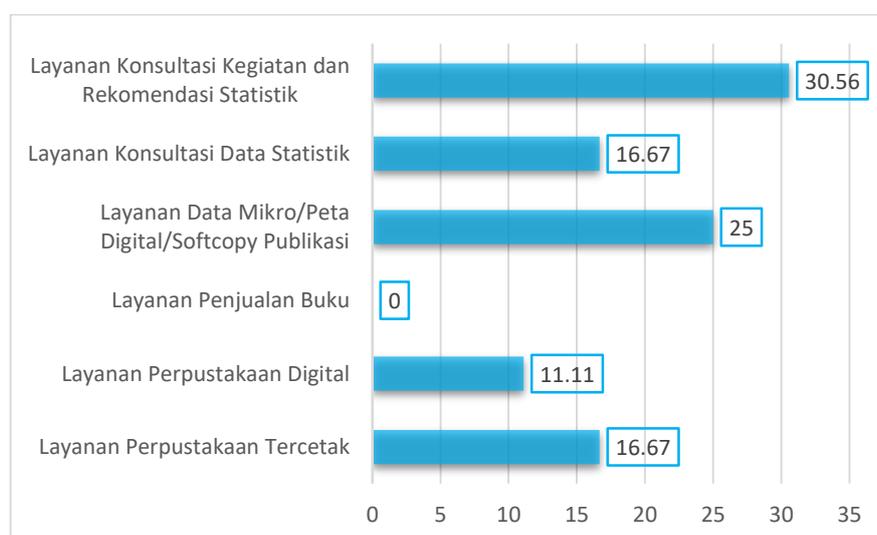


Gambar 2.4 Persentase Pengguna Data di BPS Wajo berdasarkan Pemanfaatan Jenis Kunjungan

## 2.4 Pengguna Data menurut Jenis Layanan

Salah satu peran BPS adalah menyediakan data bagi pemerintah dan masyarakat. Beberapa layanan statistik yang disediakan oleh BPS adalah perpustakaan tercetak, perpustakaan digital, penjualan buku, data mikro/peta *digital/softcopy* publikasi, konsultasi data statistik, serta layanan konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik.

Gambar 2.5 menunjukkan sebaran penggunaan jenis layanan oleh pengguna data di BPS Wajo. Jenis layanan yang paling banyak diminati oleh pengguna data adalah layanan konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik dengan persentase sebesar 30,56%. Disusul dengan layanan data mikro/peta *digital/softcopy* publikasi dengan persentase 25% yang menempati posisi kedua. Layanan konsultasi data statistik memiliki persentase yang sama dengan layanan perpustakaan tercetak. Adapun untuk layanan perpustakaan digital dan penjualan buku adalah layanan yang paling sedikit peminatnya dengan persentase masing-masing sebesar 11,11% dan 0%.

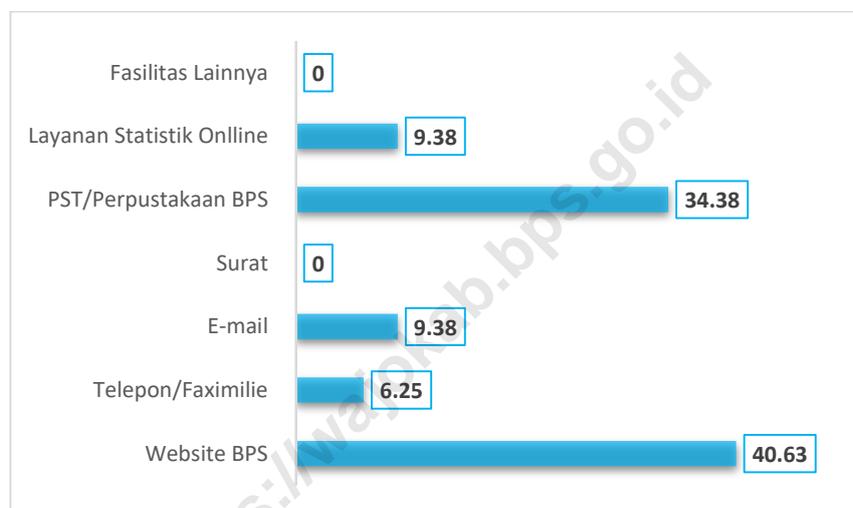


Gambar 2.5 Persentase Pengguna Data di BPS Wajo berdasarkan Jenis Layanan

## 2.5 Pengguna Data menurut Fasilitas Utama

BPS menyediakan beberapa fasilitas utama untuk memudahkan pengguna dalam memperoleh data. Fasilitas tersebut antara lain *website*, telepon/*faximile*, *e-mail*, surat, berkunjung langsung ke /perpustakaan BPS, serta fasilitas lainnya.

Sebagian besar pengguna data di BPS Wajo menggunakan fasilitas Website BPS dengan persentase sebesar 40,63%. Selain melalui website BPS, pengguna data juga menggunakan fasilitas /Perpustakaan BPS (34,38%), E-mail (9,38%), dan telepon/*faximile* (6,25%) untuk mengakses data BPS. Adapun untuk fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh pengguna data untuk mendapatkan data BPS adalah melalui surat dan fasilitas lainnya dengan persentase 0%.



Gambar 2.6 Persentase Pengguna Data di BPS Wajo berdasarkan Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

**3**

# ANALISIS KEPUASAN DATA



**97%**  
**PENGGUNA DATA**  
**PUAS DENGAN**  
**KUALITAS DATA**  
**BPS WAJO**



**AKURASI DATA 100%**



**KELENGKAPAN DATA 100%**



**KEMUTAKHIRAN DATA 100%**

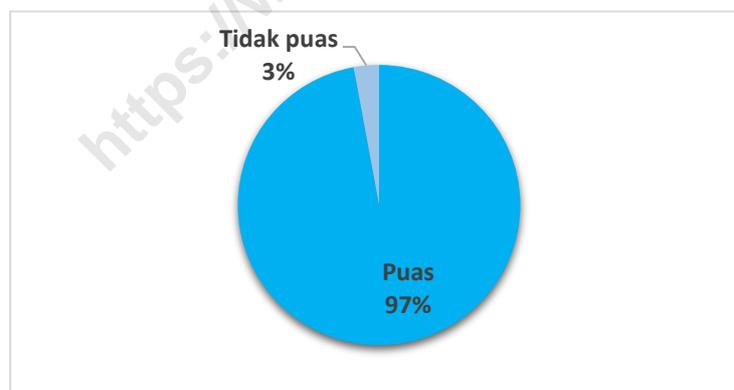


## ANALISIS KEPUASAN DATA

Analisis kepuasan kualitas data menggambarkan kepuasan pengguna data terhadap kualitas data yang diperoleh dari BPS Kab. Wajo. Analisis ini menggunakan konsep orang-data atau pasangan satu-satu antara pengguna dengan jenis data yang dicari. Kepuasan pengguna data ditampilkan dalam bentuk persentase dan dianalisis menggunakan analisis deskriptif. Analisis ini dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan dari pengguna data, sehingga BPS Wajo dapat meningkatkan kualitas data yang disediakan.

Kualitas data dalam SKD 2019 diukur menggunakan gabungan variabel pengukuran Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS dan dimensi kualitas pada Kerangka Penjaminan Kualitas BPS (*BPS-Quality Assurance Framework, BPS-QAF*). Akan tetapi, pada bagian ini hanya akan membahas tentang variabel pengukuran Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS saja. Variabel yang digunakan untuk mengukur IKU BPS adalah kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran.

Sebagian besar pengguna data merasa puas dengan data yang disediakan BPS Kab. Wajo. Hal ini dapat dilihat pada gambar 3.1 yang menunjukkan bahwa persentase kepuasan pengguna data terhadap data yang didapatkan di BPS Kab. Wajo yang mencapai 97%. Adapun sisanya yaitu sekitar 3% yang merasa tidak puas dengan data yang disediakan oleh BPS Wajo.



Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Pengguna Data Terhadap Kualitas Data yang Dihasilkan BPS Wajo

Selanjutnya jika ditinjau dari dimensi kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran data, BPS Wajo berhasil memberikan data yang lengkap, akurat dan mutakhir. Hal ini dapat dilihat pada gambar 3.2, dimana persentase dari ketiga dimensi kualitas data tersebut semuanya mencapai angka 100%.



Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Pengguna Data Terhadap Dimensi Kualitas Data yang Dihasilkan BPS Wajo

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

**4**

# ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

CONGRATS !!

Indeks Kepuasan  
Konsumen (IKK)  
BPS Wajo 82,48

APPLAUSE !!



**100%**

**AKSES DATA**



**93,65%**

**SARANA DAN  
PRASARANA**



**97,11%**

**LAYANAN  
DATA**

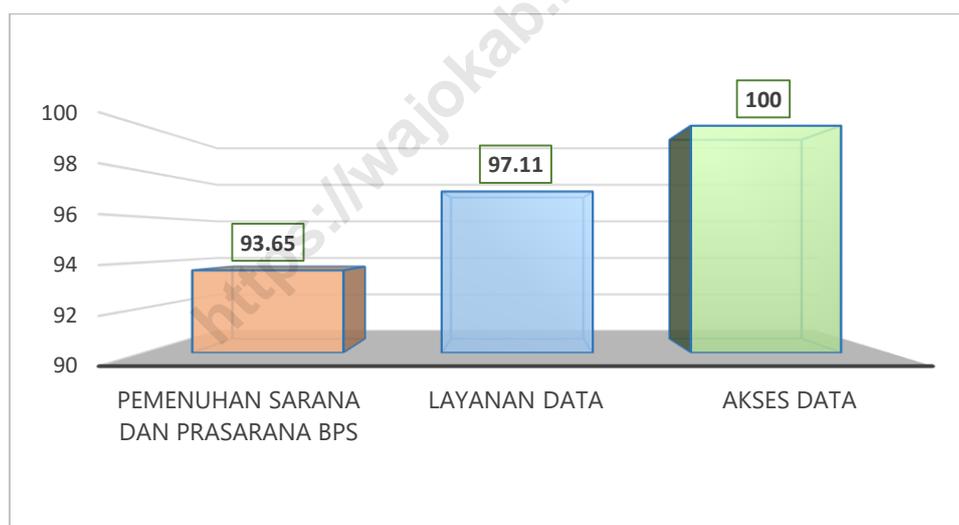


## ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

### 3.1 Kepuasan Pengguna Data terhadap BPS

Kepuasan pengguna data tak hanya diukur melalui kualitas data BPS, tetapi juga pada BPS selaku instansi penyedia data itu sendiri. Beberapa aspek yang menjadi tolok ukur keberhasilan BPS dalam menyediakan data adalah melalui pemenuhan sarana dan prasarana, akses data dan layanan data.

Gambar 4.1 menunjukkan bahwa sebagian responden SKD 2019 merasa puas dengan sarana dan prasarana, akses data dan layanan data yang diberikan oleh BPS Wajo. Hal ini dapat dilihat dari persentase pengguna data yang puas dengan ketiga aspek ini semuanya telah mencapai diatas 90 persen. Hanya saja pemenuhan sarana dan prasarana BPS menjadi aspek yang memiliki persentase terkecil. Rendahnya tingkat kepuasan pada aspek ini tentunya menjadi bahan evaluasi bagi BPS Wajo untuk melengkapi sarana dan prasarana yang belum ada serta memperbaiki atau mengganti sarana dan prasarana yang mulai rusak.



Gambar 4.1. Persentase Kepuasan Pengguna Data Terhadap BPS

### 3.2 Gap Analysis Kepuasan Pengguna Data

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

Tabel 4.1 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan *Gap* per Atribut Pelayanan di BPS Wajo, 2019

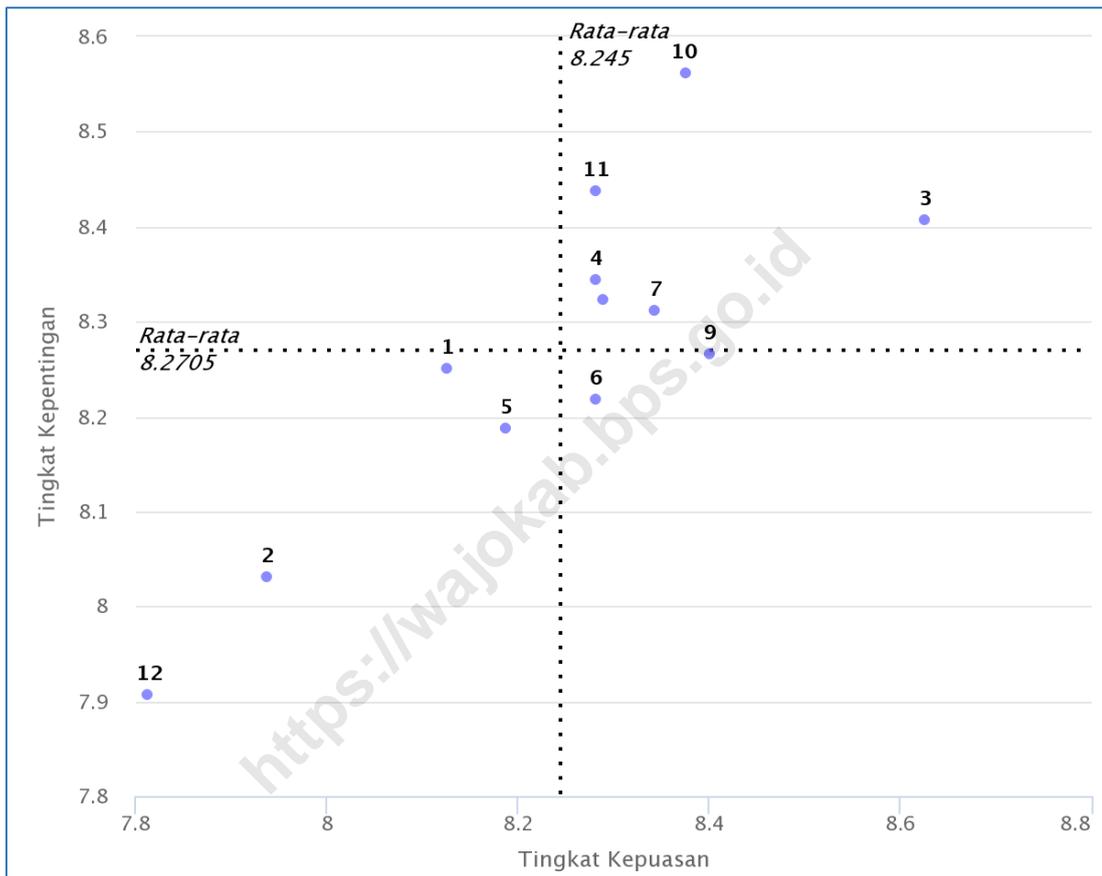
No.	Rincian Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	Gap
1	Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan	8,12	8,25	-0,13
2	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	7,94	8,03	-0,09
3	Sikap petugas saat memberikan pelayanan	8,62	8,41	0,21
4	Kemampuan petugas saat memberikan informasi	8,28	8,34	-0,06
5	Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan	8,19	8,19	0
6	Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian	8,28	8,22	0,06
7	Informasi biaya/tarif produk BPS jelas	8,34	8,31	0,03
8	Kenyamanan sarana dan prasarana	8,29	8,32	-0,03
9	Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS	8,4	8,27	0,13
10	Kemudahan memperoleh data dari website BPS	8,38	8,56	-0,18
11	Kemudahan akses metadata	8,28	8,44	-0,16
12	Kejelasan fasilitas pengaduan	7,81	7,91	-0,1

Tabel 4.1 menjelaskan tingkat kepuasan, tingkat kepentingan, dan *gap* dari pengguna data menurut atribut pelayanan. Tabel tersebut menunjukkan bahwa atribut pelayanan dengan *gap* terbesar adalah sikap petugas saat memberikan pelayanan yaitu sebesar 0,21. Hal ini menandakan bahwa kepuasan pengguna data terhadap sikap petugas saat memberikan pelayanan masih jauh dari kepentingan yang diharapkan. Sedangkan kemudahan memperoleh data dari website BPS merupakan atribut dengan *gap* terkecil yang hanya sebesar -0,18.

### 3.3 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna data terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS Wajo. Angka IKK yang dihasilkan dari Survei Kebutuhan Data (SKD) diperoleh dengan cara menghitung tingkat kepuasan dikali dengan penimbang yang didapat dari tingkat kepentingan. Angka IKK berada pada kisaran nilai minimum 25 dan maksimal 100. Adapun untuk IKK Bps Wajo adalah 82,48. Angka ini akan dijelaskan lebih lanjut menggunakan analisis IPA atau *Importance and Performance Analysis*.

IPA merupakan analisis yang menganalisis persentase tingkat kesesuaian setiap atribut pelayanan dengan membandingkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Dengan adanya analisis ini, BPS Wajo bisa menganalisis prioritas perbaikan kinerja pelayanan yang harus dilakukan. Analisis IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X. Penjelasan setiap kuadran dapat dilihat pada gambar 4.2.



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

Gambar 4.2 Importance and Performance Analysis Pelayanan BPS Wajo

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. Berdasarkan gambar 4.2, tidak terdapat atribut pelayanan yang perlu menjadi prioritas utama perbaikan oleh BPS Wajo.

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. Adapun atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya adalah :

1. Sikap petugas saat memberikan pelayanan
2. Kemampuan petugas saat memberikan informasi
3. Informasi biaya/tarif produk BPS jelas
4. Kenyamanan sarana dan prasarana
5. Kemudahan memperoleh data dari website BPS
6. Kemudahan akses metadata

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. Selanjutnya, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh BPS Wajo adalah :

1. Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi
3. Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan
4. Kejelasan fasilitas pengaduan

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan pengguna data. Sedangkan atribut pelayanan yang cenderung berlebihan terdapat pada atribut pelayanan selesai sesuai target penyelesaian dan kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS Wajo.s

5

## KESIMPULAN

Pengguna data merasa puas dengan sarana dan prasarana, akses data dan layanan data yang diberikan oleh BPS Wajo

Pengguna data menggunakan fasilitas Website BPS untuk mendapatkan data BPS Wajo

BPS Wajo telah berhasil memberikan data yang lengkap, akurat dan mutakhir





## KESIMPULAN

BPS merupakan salah satu instansi pelayanan publik yang melayani masyarakat dan pemerintah dengan cara menyediakan data dan informasi statistik. Untuk mengetahui keberhasilannya dalam melayani masyarakat, BPS menyelenggarakan Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini juga dilakukan untuk mengetahui kebutuhan dan kepuasan pengguna data terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan hasil SKD yang telah dilakukan, maka diperoleh beberapa informasi sebagai berikut:

Pengguna data di BPS Wajo didominasi oleh pengguna data laki-laki. Jika ditinjau dari pekerjaan utamanya, pengguna data sebagian besar merupakan aparat desa/kelurahan (Pekerjaan Utama Lainnya). Pengguna data yang berkunjung ke BPS Wajo memanfaatkan hasil kunjungannya untuk penyebaran informasi. Jenis layanan yang paling banyak diminati adalah layanan konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik. Untuk mendapatkan data BPS, mayoritas pengguna data di BPS Wajo menggunakan fasilitas Website BPS.

Sebagian besar pengguna data merasa puas dengan data yang disediakan BPS Kab. Wajo. Hal ini dapat dilihat dari persentase kepuasan pengguna data terhadap data yang didapatkan di BPS Kab. Wajo yang mencapai 97%. Selanjutnya jika ditinjau dari dimensi kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran data, BPS Wajo telah berhasil memberikan data yang lengkap, akurat dan mutakhir. Hal ini didukung dengan persentase dari ketiga dimensi kualitas data tersebut semuanya mencapai angka 100%. Bukan hanya itu, responden juga merasa puas dengan sarana dan prasarana, akses data dan layanan data yang diberikan oleh BPS Wajo.

Secara keseluruhan, pengguna data merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh BPS Wajo. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi BPS Wajo untuk mempertahankan kualitas pelayanan dan penyediaan data informasi statistik agar lebih baik ke depannya.



Sensus  
Penduduk  
2020

# DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KABUPATEN WAJO**

Jl. Veteran No.2, Sengkang, Wajo 90912  
(0485) 21071, [bps7313@bps.go.id](mailto:bps7313@bps.go.id)  
<https://wajokab.bps.go.id>