Katalog: 1399013.3511

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA KABUPATEN BONDOWOSO 2020

https://bondowosokab.bps.go.id

BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN BONDOWOSO

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA KABUPATEN BONDOWOSO 2020

https://bondowosokab.bps.go.id

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Kabupaten Bondowoso 2020

ISSN: -
No. Publikasi: 35110.2101
Katalog: 1399013.3511
Ukuran Buku: 18,2 cm x 25,7 cm
Jumlah Halaman: xiv + 60 halaman

Naskah:
Badan Pusat Statistik Kabupaten Bondowoso

Gambar Kulit:
Badan Pusat Statistik Kabupaten Bondowoso

Diterbitkan oleh:
© BPS Kabupaten Bondowoso

https://bondowosokab.bps.go.id

Dicetak oleh:
Badan Pusat Statistik Kabupaten Bondowoso

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 Kabupaten Bondowoso 2020

Penanggung Jawab : Mohamad Isma'il, S.Si, M.Ec.Dev

Penyunting : Permata Sakti, S.Mn

Penulis Naskah : Permata Sakti, S.Mn

Pengolah Data : Permata Sakti, S.Mn

***Layout* dan Ilustrasi** : Permata Sakti, S.Mn

https://bondowosokab.bps.go.id

https://bondowosokab.bps.go.id

Kata Pengantar

Survei Kebutuhan Data (SKD) merupakan salah satu survei yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik (BPS). Survei tersebut dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna data yang datang ke unit layanan data dan informasi statistik terhadap data dan layanan statistik. Selain itu, survei ini dilakukan untuk mengetahui jenis data yang dibutuhkan pengguna data. Ketersediaan jenis data yang dibutuhkan oleh pengguna data dipandang perlu untuk dikaji demi terciptanya data dan informasi statistik yang berkualitas serta tercapainya misi BPS sebagai pelopor data statistik terpercaya untuk semua.

BPS sebagai lembaga publik yang melayani data dan informasi statistik senantiasa ingin memberikan pelayanan prima kepada pengguna data. Subdirektorat Rujukan Statistik, Direktorat Diseminasi Statistik, sebagai pelaksana teknis di BPS bersama dengan BPS provinsi dan BPS kabupaten/kota melaksanakan Survei Kebutuhan Data 2020 (SKD2020) secara serentak dalam rangka mengukur tingkat kepuasan pengguna data menggunakan pendekatan kinerja pelayanan, jenis data dan kualitas data.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tinggi kami sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan kerjasamanya, baik dalam pelaksanaan Survei Kebutuhan Data 2020 maupun dalam penyusunan laporan ini. Kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan guna perbaikan dimasa yang akan datang.

Bondowoso, Desember 2020

Kepala BPS Kabupaten Bondowoso

Mohamad Isma'il, S.Si, M.Ec.Dev

https://bondowosokab.bps.go.id

https://bondowosokab.bps.go.id

Daftar Isi

Kata Pengantar v
Daftar Isi vii
Daftar Tabel ix
Daftar Gambar xi
Bab 1 Pendahuluan 1
1.1 Latar Belakang 3
1.2 Tujuan dan Manfaat 4
1.3 Landasan Teori 5
1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu 5
1.3.2 Faktor Kepuasan Layanan 5
1.3.3 Konsep dan Definisi 6
1.4 Metodologi 7
1.4.1 Metode *Sampling* 8
1.4.2 Metode Pengumpulan Data 8
1.4.3 Metode Analisis Data 9
1.5 Sistematika Penulisan 17
1.6 Realisasi Pengumpulan Data 17
1.6.1 Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST 17
1.6.2 Target dan Realisasi Jumlah Responden 18
Bab 2 Segmentasi Konsumen 19
2.1 Konsumen menurut Karakteristik 21
2.2 Konsumen menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan 25
2.3 Konsumen menurut Jenis Layanan 25
2.4 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS 26
Bab 3 Analisis Kebutuhan Data 29
3.1 Data BPS sebagai Rujukan Utama 31
3.2 Jenis Data menurut Level Data 32
3.3 Jenis Data menurut Periode Data 33
3.4 Jenis Perolehan Data 33
3.5 Penggunaan Data 34
Bab 4 Analisis Kepuasan Kualitas Data dan Layanan 35

https://bondowosokab.bps.go.id

4.1 Gambaran Umum Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data 38
4.2 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS 40
4.3 *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS 41
4.4 *Importance and Performance Analysis* Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS 42
4.5 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS dan Kualitas Data 46
4.6 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) 46
Bab 5 Penutup 47
5.1 Kesimpulan 49
5.2 Saran 50
Daftar Pustaka 52
Lampiran 53
Lampiran 1. Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik 55
Lampiran 2. Kuesioner VKD20 57

https://bondowosokab.bps.go.id

Daftar Tabel

Tabel 1.1. Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan 15
Tabel 1.2. Nilai IPAK dan Interpretasi 16
Tabel 4.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan *Gap* per Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bondowoso 41
Tabel 4.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian per Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bondowoso 43

https://bondowosokab.bps.go.id

https://bondowosokab.bps.go.id

Daftar Gambar

Gambar 1.1. Diagram *Cartesius Impotance and Performance Analysis*..... 11
Gambar 2.1. Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso menurut Kelompok Umur..... 21
Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso menurut Jenis Kelamin 22
Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan..... 23
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso menurut Pekerjaan Utama 24
Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso menurut Instansi/Institusi..... 24
Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan 25
Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso menurut Jenis Layanan..... 26
Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS..... 27
Gambar 3.1 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama 32
Gambar 3.2. Persentase Pencarian Data menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Kabupaten Bondowoso 32
Gambar 3.3. Persentase Pencarian Data menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Kabupaten Bondowoso 33
Gambar 3.4. Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Kabupaten Bondowoso..... 34
Gambar 4.1. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Bondowoso..... 38

https://bondowosokab.bps.go.id

Gambar 4.2. Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Bondowoso menurut Atribut Pelayanan 39
Gambar 4.3. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Bondowoso 40
Gambar 4.4. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bondowoso 40
Gambar 4.5. *Importance and Performance Analysis* Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Bondowoso 44

https://bondowosokab.bps.go.id

Daftar Lampiran

Lampiran 1. Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik 55

Lampiran 2. Kuesioner VKD20 57

https://bondowosokab.bps.go.id

https://bondowosokab.bps.go.id

BAB 1

PENDAHULUAN

https://bondowosokab.bps.go.id

https://bondowosokab.bps.go.id

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan badan pelayanan publik yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan melalui penyediaan data dan informasi statistik. Tugas dan tanggung jawab tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik.

Pemanfaatan data dan informasi statistik yang dihasilkan oleh BPS bersifat luas, baik bagi pemerintah maupun masyarakat umum. Data dan informasi yang dihasilkan BPS merupakan statistik dasar yang memiliki ciri-ciri lintas sektoral, berskala nasional atau regional, dan bersifat makro. Data dan informasi tersebut dapat digunakan oleh pemerintah sebagai data pendukung dalam perencanaan dan evaluasi pembangunan, baik nasional maupun regional. Sementara itu, masyarakat umum biasa menggunakan data statistik sebagai data pendukung penelitian ataupun pendukung untuk pengembangan usahanya. Oleh karena itu, BPS selalu berupaya merencanakan strategi pemasaran data dan informasi statistik yang berkualitas baik dari sisi kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, maupun penyajian data.

Dalam menyebarluaskan data dan informasi statistik, BPS menyediakan unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS pusat, BPS provinsi, dan BPS kabupaten/kota. Keberadaan unit PST BPS diharapkan mampu mempermudah konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Hal tersebut disebabkan oleh pelayanan yang diberikan BPS melalui unit PST bersifat satu pintu atau *one gate service*. Pelayanan yang diberikan oleh BPS tidak hanya dilakukan melalui tatap muka atau datang langsung ke unit PST BPS saja tetapi juga bisa dilakukan tanpa tatap muka baik melalui website BPS, aplikasi Allstats BPS, layanan statistik online, Sirusa, Romantik Online, telepon, faksimili, e-mail, surat, maupun media layanan lainnya.

https://bondowosokab.bps.go.id

Pemantauan pelayanan publik perlu dilakukan oleh BPS dalam rangka meningkatkan kualitas data dan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, BPS melakukan survei guna mengetahui kebutuhan dan kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan data BPS. Survei ini disebut dengan Survei Kebutuhan Data (SKD). SKD pertama kali dilaksanakan tahun 2005 di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS Pusat dan lima BPS provinsi sebagai uji coba (pilot project). Tahun 2009 – 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, pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota. Dari sisi metode pengumpulan data, pada tahun 2019 untuk pertama kalinya SKD dilaksanakan melalui CAWI (Computer Aided Web Interviewing). Dengan metode CAWI, responden dimungkinkan untuk melakukan perekaman sendiri melalui aplikasi yang berbasis website.

https://bondowosokab.bps.go.id

1.2 Tujuan dan Manfaat

Secara umum, tujuan SKD 2020 adalah mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik.

Secara khusus, SKD 2020 bertujuan untuk:

1. Mengetahui jenis data yang dibutuhkan oleh konsumen;
2. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS;
3. Memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan di unit PST pada masing-masing satuan kerja BPS seluruh Indonesia;
4. Mengetahui pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS; dan
5. Mengetahui nilai persepsi anti korupsi terhadap pelayanan BPS.

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*.

https://bondowosokab.bps.go.id

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 dijaminkan.

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.

1.3.3 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.

https://bondowosokab.bps.go.id

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.

https://bondowosokab.bps.go.id

1.4 Metodologi

Pengumpulan data atau pencacahan SKD 2020 dilaksanakan di PST BPS pusat, BPS provinsi, dan BPS kabupaten/kota di seluruh Indonesia. Periode pencacahan adalah bulan Juni – September 2020.

1.4.1 Metode *Sampling*

SKD 2020 dilakukan dengan metode non probability sampling yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Adapun tekniknya adalah *quota sampling* yaitu teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang akan diselidiki ditetapkan terlebih dahulu.

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilaksanakan oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (*self enumeration*). 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 2020, 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 2020 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS pada kurun waktu 1 Januari 2020 sampai periode akhir pencacahan, baik yang datang langsung ke unit PST BPS atau melalui website BPS, aplikasi Allstats BPS, layanan statistik online, Sirusa, Romantik online, telepon, faksimili, e-mail, surat, maupun media layanan lainnya.

https://bondowosukab.bps.go.id

Cakupan data dalam SKD 2020 meliputi:

1. Keterangan Pencacahan
2. Blok I. Keterangan Responden, meliputi nama, tahun lahir, e-mail, jenis kelamin, pendidikan tertinggi yang ditamatkan, pekerjaan utama, nama instansi/institusi, kategori instansi/institusi, pemanfaatan utama hasil kunjungan, jenis layanan yang digunakan, fasilitas utama yang digunakan, penggunaan data BPS untuk perencanaan dan evaluasi pembangunan nasional, dan penggunaan data BPS sebagai rujukan utama.
3. Blok II. Kepuasan terhadap Layanan Data dan Informasi Statistik BPS, meliputi 17 rincian pelayanan BPS.
4. Blok III. Kebutuhan Data, meliputi data yang dibutuhkan/dikonsultasikan (jenis, tahun, level, dan periode data), perolehan data, sumber data (jenis, judul, dan tahun sumber data), dan tingkat kepuasan terhadap kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, dan kualitas data.
5. Blok IV. Catatan, berisi tentang informasi catatan, saran, atau kritik demi peningkatan kualitas layanan data, baik dari sisi petugas, ketersediaan data/informasi, maupun fasilitas layanan.

https://bondowoso.bps.go.id

1.4.3 Metode Analisis Data

Ruang lingkup analisis hasil SKD 2020 adalah PST BPS Kabupaten Bondowoso. Analisis tersebut disajikan dalam bentuk narasi dan infografis. 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 variabel atau lebih. Perbedaan dan hubungan antara dua variabel atau lebih dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang yang 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

https://bondowososkab.bps.go.id

tingkat kepentingan. Tingkat kesesuaian menentukan urutan prioritas perbaikan pelayanan.

Tingkat kesesuaian (TK) dapat dihitung menggunakan formula 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

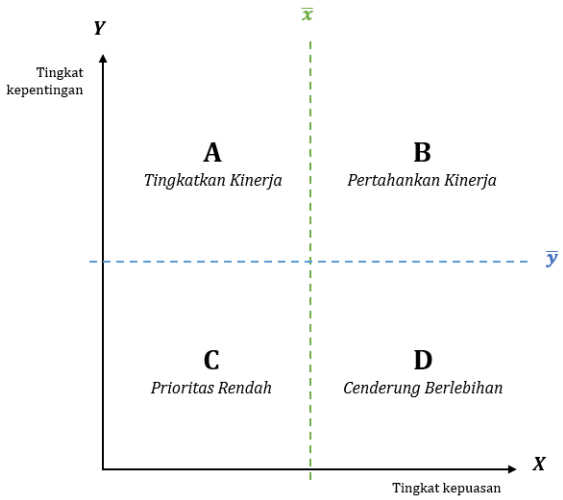
Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

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-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 Impotance and Performance Analysis*

https://bondowosokab.bps.go.id

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. 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

https://bondowosokab.bps.go.id

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.

https://bondowosokab.bps.go.id

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 13 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II 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, $\sum_{i=1}^{12} w_i = 1$

   $\bar{y}_i$ = 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] :

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

   dengan:

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

https://bps.bondowosokab.bps.go.id

3. Menghitung Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

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

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

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

Tabel 1.1. Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan

Nilai IKK	Kualitas Pelayanan
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

https://bondowosokab.bps.go.id

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

IPAK digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata skor penilaian terhadap perilaku anti korupsi berdasarkan 4 atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD20.

Adapun penghitungan IPAK dilakukan dengan tahapan berikut:

2 Menghitung rata-rata skor penilaian terhadap perilaku anti korupsi (IPAK'), dengan formula:

$$IPAK' = \frac{\sum_{i=1}^{4} \bar{x}_i}{4}$$

dimana:

$\bar{x}_i$ = rata-rata penilaian atribut anti korupsi ke-i

i = 1,2,3,4

3 Konversi Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Penghitungan IPAK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 6 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada layanan. IPAK merupakan hasil konversi dari nilai IPAK' ke dalam nilai persentase menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{IPAK} = \frac{IPAK'}{skala\ maksimum\ pernilaian} \times 100 = \frac{IPAK'}{6} \times 100$$

Hasil penghitungan IPAK diklasifikasikan seperti pada Tabel 1.2.

https://bondowosokab.bps.go.id

Tabel 1.2. Nilai IPAK dan Interpretasi

Nilai IPAK	Klasifikasi/Interpretasi
86,12 - 100,00	Perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan
72,23 - 86,11	Perilaku anti korupsi diterapkan dalam pelayanan
58,34 - 72,22	Perilaku anti korupsi cukup diterapkan dalam pelayanan
44,45 - 58,33	Perilaku anti korupsi kurang diterapkan dalam pelayanan
30,57 - 44,44	Perilaku anti korupsi tidak diterapkan dalam pelayanan
16,67 - 30,56	Perilaku anti korupsi sangat tidak diterapkan dalam pelayanan

1.5 Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan, menyajikan latar belakang dan tujuan SKD 2020, landasan teori dan metodologi dalam SKD 2020, serta realisasi pengumpulan data SKD 2020.

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

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

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

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

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

https://bondowosokab.bps.go.id

1.6 Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2020 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 2020, meliputi:

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

1.6.2 Target dan Realisasi Jumlah Responden

Dalam SKD 2020, 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 150 responden. Kelompok target jumlah responden selanjutnya adalah 70 responden untuk PST BPS Provinsi. Sementara itu, PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh responden sebanyak 30 responden. Pelaksanaan kegiatan SKD 2020 secara keseluruhan berjalan dengan baik dan memenuhi target 30 responden.

https://bondowosokab.bps.go.id

BAB 2

SEGMENTASI KONSUMEN

https://bondowosokab.bps.go.id

https://bondowosokab.bps.go.id

Segmentasi Konsumen

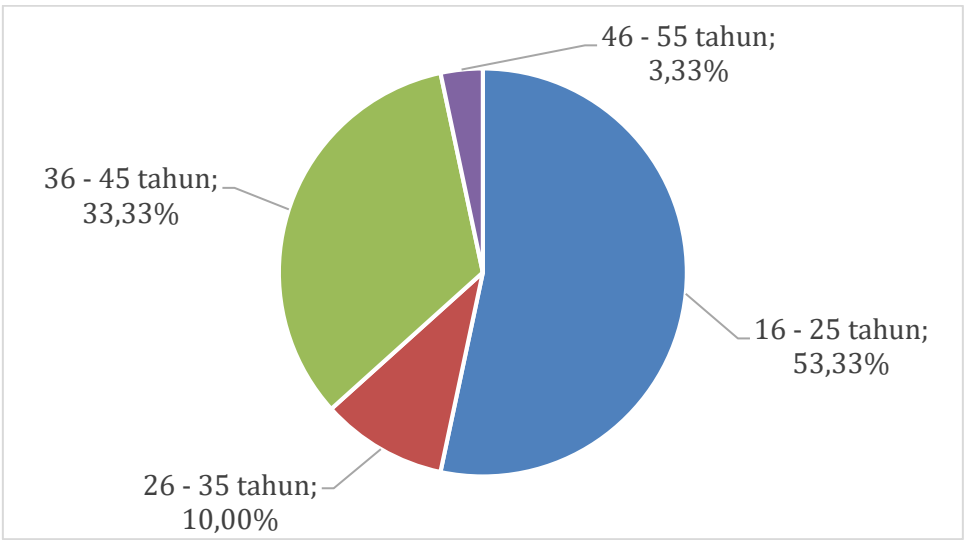
2.1 Konsumen menurut Karakteristik

Pada bagian ini, dibahas mengenai segmentasi konsumen menurut karakteristik konsumen. Segmentasi konsumen yang dijelaskan pada subbab ini adalah segmentasi responden SKD 2020. Karakteristik konsumen dibagi menjadi lima, yaitu kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, dan instansi/institusi.

Kelompok Umur

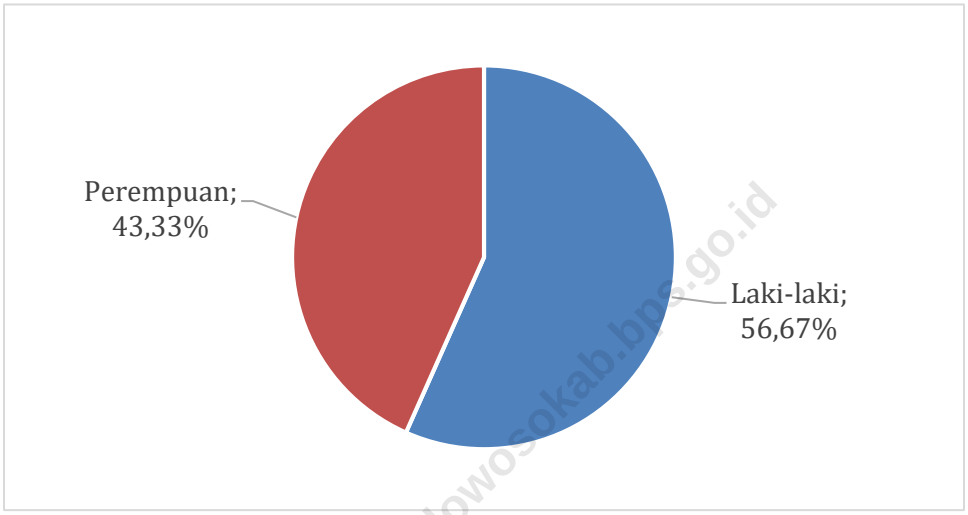
Berdasarkan Gambar 2.1, didominasi oleh konsumen berumur 16-55 tahun yang terbagi menjadi empat kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 16-25 tahun (53,33%), disusul konsumen berumur 36-45 tahun (33,33%), konsumen berumur 26-35 tahun (10%) dan konsumen berumur 46-55 tahun (3,33%). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang-orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan suatu produk dan jasa. Sementara itu, tidak ada konsumen berumur kurang dari 16 tahun dan di atas 56 tahun yang meminta data di PST BPS Kabupaten Bondowoso.

https://bondowosokab.bps.go.id



Gambar 2.1. Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso menurut Kelompok Umur

Gambar 2.2 menunjukkan persentase konsumen BPS menurut jenis kelamin. Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso didominasi oleh konsumen perempuan dengan persentase sebesar 56,67%. Sementara itu, 43,33% konsumen adalah laki-laki.



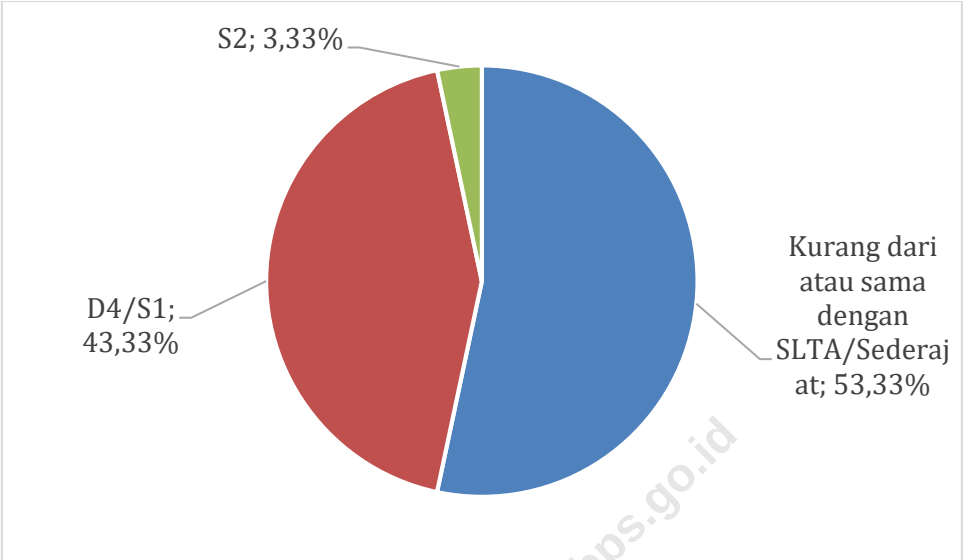
Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso menurut Jenis Kelamin

https://bondowosokab.bps.go.id

Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Konsumen BPS berasal dari berbagai jenjang pendidikan. Hal ini dapat digambarkan oleh hasil SKD 2020.

Karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi tiga, yaitu SLTA/sederajat, D4/S1, dan S2/S3. Berdasarkan Gambar 2.3, konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan SLTA/sederajat sebanyak 53,33%. Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan S2 memiliki persentase yang paling rendah sebesar 3,33%.



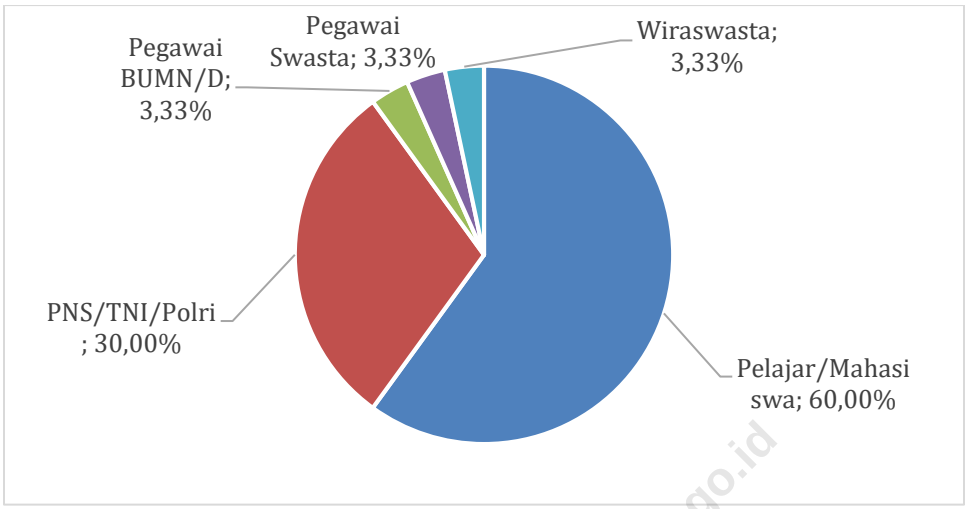
Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

https://bondowosokab.bps.go.id

Pekerjaan Utama

Konsumen menurut pekerjaan utama perlu diketahui karena akan membantu dalam penyebarluasan data BPS. Pada SKD 2020, 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 2020 adalah pekerjaan konsumen pada saat pencacahan. Hal ini sangat berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

Berdasarkan Gambar 2.4, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso adalah pelajar/mahasiswa (53,33%). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan yang juga didominasi SLTA/Sederajat. Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai Pelajar/Mahasiswa memiliki persentase sebesar 60,00%. Konsumen yang bekerja sebagai PNS/TNI/Polri memiliki persentase sebesar 30,00%.

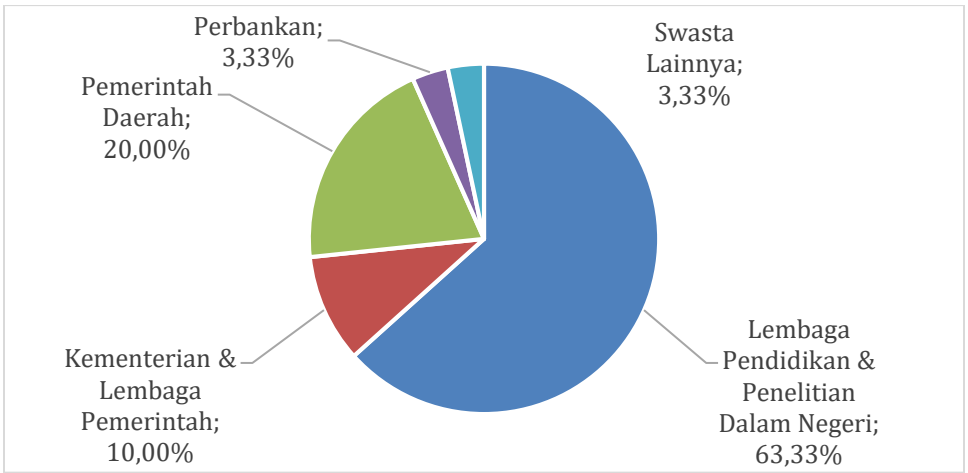


Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso menurut Pekerjaan Utama

Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2020 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Pusat berasal dari lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri (63,33%). Pada posisi kedua, terdapat pemerintah daerah dengan persentase sebesar 20,00%. Adapun kementrian dan lembaga pemerintah dengan persentase sebanyak 10,00%.

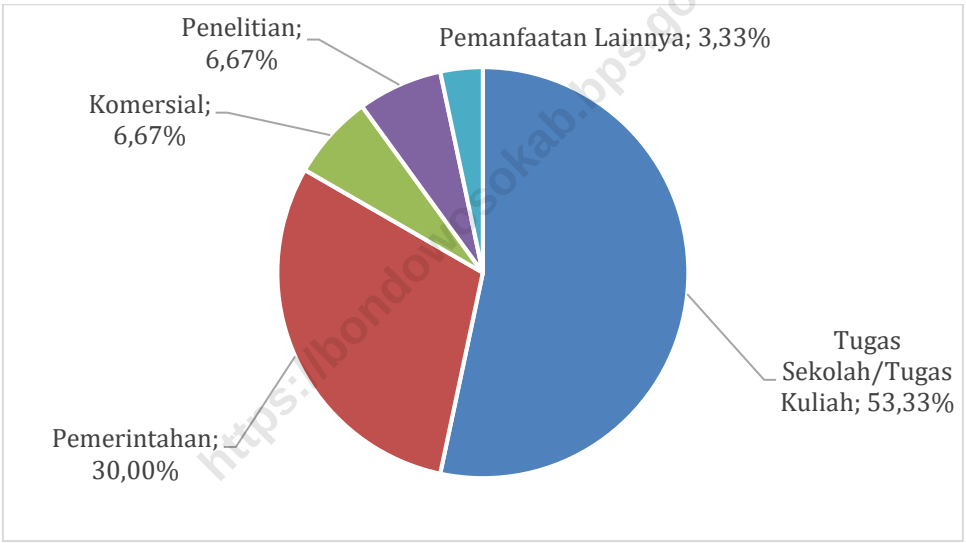
https://bondowosokab.bps.go.id



Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso menurut Instansi/Institusi

2.2 Konsumen menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Hasil SKD 2020 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 2.6, hasil SKD 2020 menunjukkan bahwa sebagian besar pemanfaatan hasil kunjungan di PST BPS Kabupaten Bondowoso adalah untuk tugas sekolah/kuliah (53,33%). Pemerintahan menempati posisi kedua dengan persentase sebesar 30,00%. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan yang paling sedikit adalah untuk pemanfaatan lainnya, yaitu 3,33%.



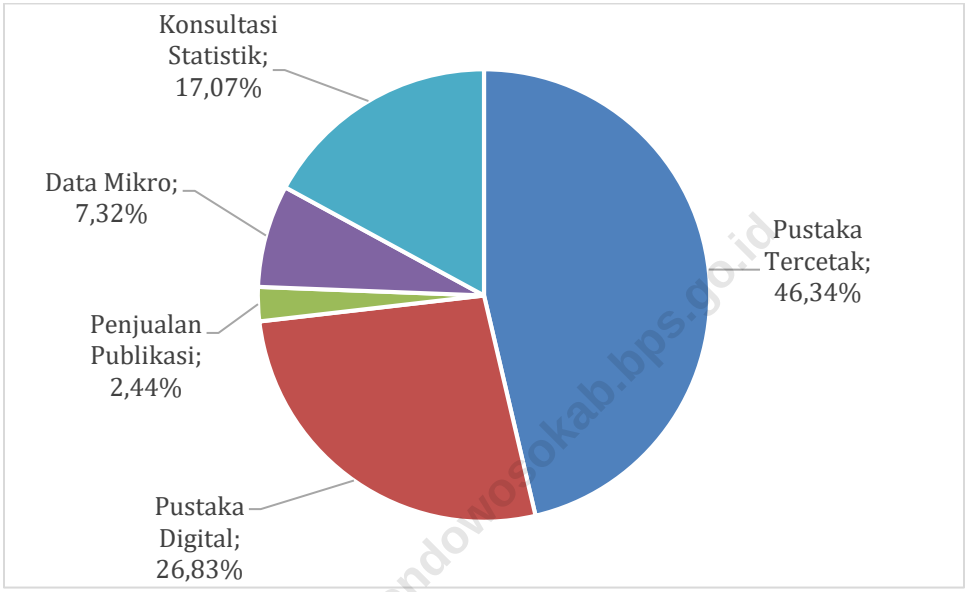
Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

2.3 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 Kabupaten Bondowoso oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.7. Berdasarkan gambar tersebut, jenis

layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah pustaka tercetak yaitu 46,34%. Pada posisi kedua, terdapat layanan pustaka digital dengan persentase sebesar 26,83%. Sementara itu, penjualan publikasi adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu 2,44%.

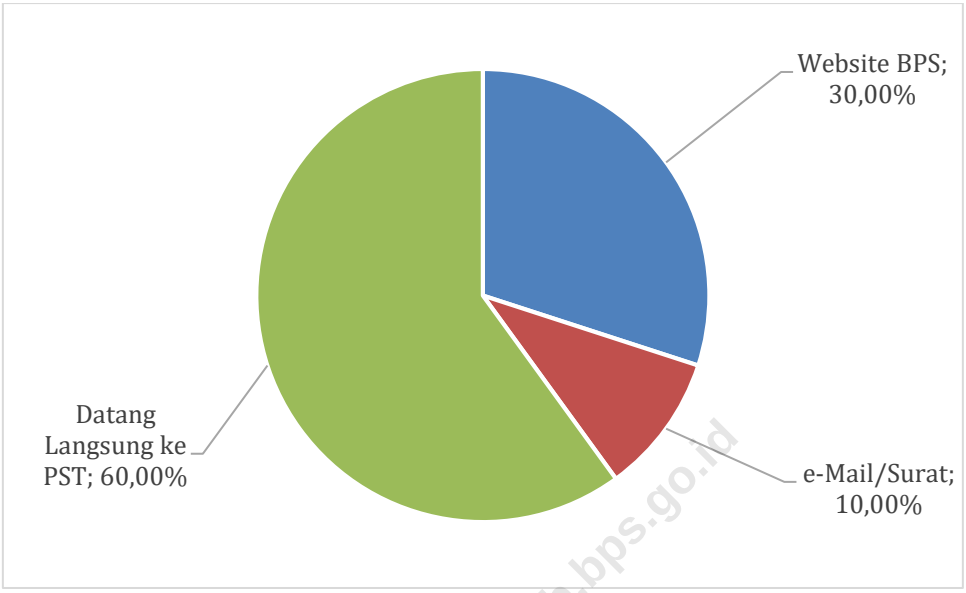


Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso menurut Jenis Layanan

2.4 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

Dalam SKD 2020, 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 2.8, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso mendapatkan data dengan cara berkunjung ke PST/perpustakaan BPS dengan persentase sebesar 60,00%. Selanjutnya, konsumen memilih mendapatkan data melalui *website* (30,00%). Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kabupaten Bondowoso adalah melalui *e-mail*/surat (10,00%).



Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

https://bondowosokab.bps.go.id

https://bondowosokab.bps.go.id

BAB 3

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

https://bondowosokab.bps.go.id

https://bondowosokab.bps.go.id

Analisis Kebutuhan Data

Pada bab sebelumnya, telah dibahas mengenai karakteristik konsumen yang datang ke PST BPS Kabupaten Bondowoso. Pada bab ini, dilakukan analisis mengenai jenis data, level data, periode data, dan perolehan data yang dicari oleh konsumen. Selain itu, dilakukan analisis jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari oleh konsumen. Analisis hanya dilakukan untuk konsumen yang mencari data dari penyedia data BPS Kabupaten Bondowoso. Satuan yang akan digunakan adalah orang-data.

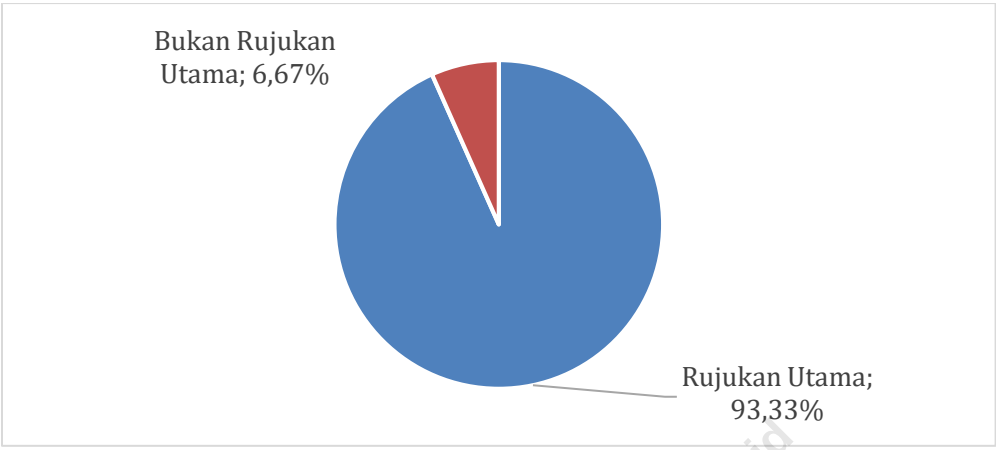
Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Misalnya, seorang pengguna data mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.
Dalam mencari data, konsumen bisa mencari **lebih dari satu *series* data untuk jenis data yang sama** dan akan dihitung dengan satuan orang-data. Artinya, apabila seorang pengguna data mencari satu jenis data sebanyak sepuluh tahun, orang tersebut akan dihitung sebagai satu pengguna data dan sepuluh orang-data.

https://bondowosokab.bps.go.id

3.1 Data BPS sebagai Rujukan Utama

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 Bondowoso dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 3.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso menggunakan data BPS sebagai data utama bagi kegiatan yang dilakukan dengan persentase mencapai 93,33%. Sementara itu, 6,67% konsumen memanfaatkan data BPS bukan sebagai rujukan utama atau dapat dikatakan bahwa konsumen tersebut menggunakan data BPS hanya sebagai informasi pendukung kegiatan yang dilakukan.

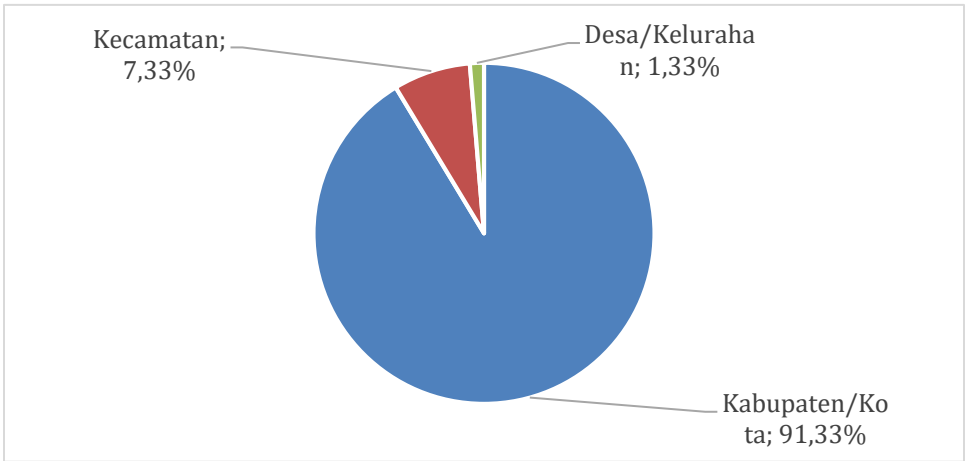


Gambar 3.1 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama

https://bondowosokab.bps.go.id

3.2 Jenis Data menurut Level Data

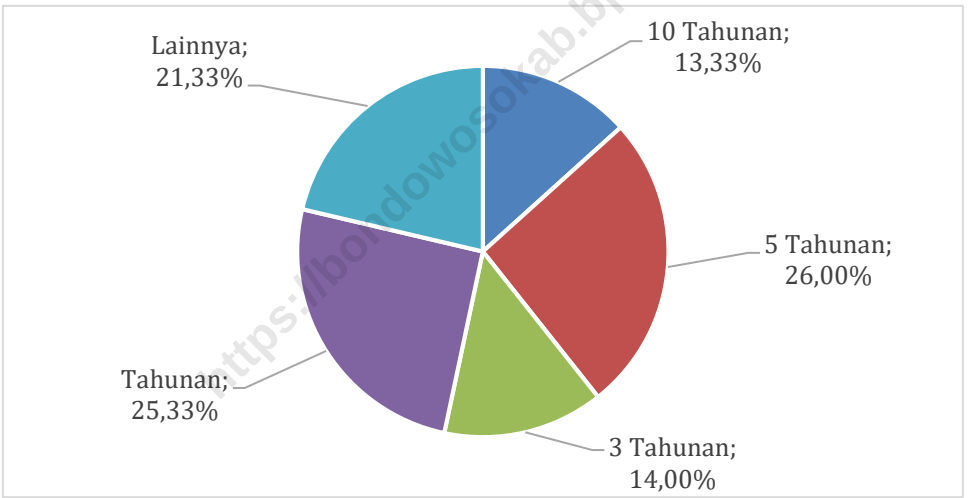
Dari hasil SKD 2020, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dicari oleh konsumen. Secara umum, dari 150 orang-data yang mencari data dari penyedia data BPS Kabupaten Bondowoso, 91,33% data yang dicari adalah data kabupaten/kota. Data selanjutnya adalah data level kecamatan (7,33%). Level data dengan pencarian paling sedikit adalah data level Desa/Kelurahan sebesar 1,33%. Adapun sebaran level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 3.2.



Gambar 3.2. Persentase Pencarian Data menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Kabupaten Bondowoso

3.3 Jenis Data menurut Periode Data

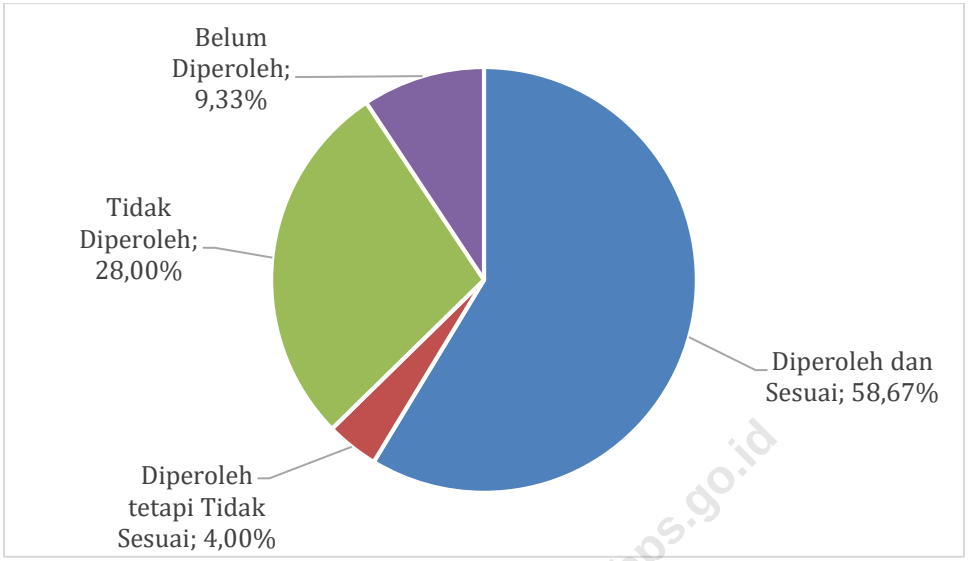
Jenis data yang dicari oleh pengguna dapat dibedakan menurut periode data. Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 3.3 menunjukkan bahwa data periode lima tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 26,00%. Perbedaan tipis terjadi antara periode lima tahunan dengan periode berikutnya, yaitu tahunan yang memiliki persentase 25,33%. Sementara itu, data menurut periode dengan pencarian yang terendah adalah data 10 tahunan yaitu hanya sebesar 13,33%.



Gambar 3.3. Persentase Pencarian Data menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Kabupaten Bondowoso

3.4 Jenis Perolehan Data

Dalam menyediakan data, BPS selalu berusaha memenuhi kebutuhan dari para pengguna data. Gambar 3.4 menyajikan persentase perolehan data berdasarkan jenis sumber data. Berdasarkan Gambar tersebut, jenis sumber data yang paling banyak diperoleh konsumen pada penyedia data BPS Pusat ialah publikasi *softcopy* (58,33%). Sementara itu, jenis sumber data *hardcopy* sebesar 41,67%.



Gambar 3.4. Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Kabupaten Bondowoso

https://bondowosokab.bps.go.id

3.5 Penggunaan Data

Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso dalam menggunakan data untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan sebesar 88,89 persen.

BAB 4

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA DAN LAYANAN

https://bondowosokab.bps.go.id

https://bondowosokab.bps.go.id

Analisis Kepuasan Kualitas Data dan Layanan

Bab ini membahas tentang kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Bondowoso. 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 2020 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 komparabiiltas
   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.

https://bondowosokab.bps.go.id

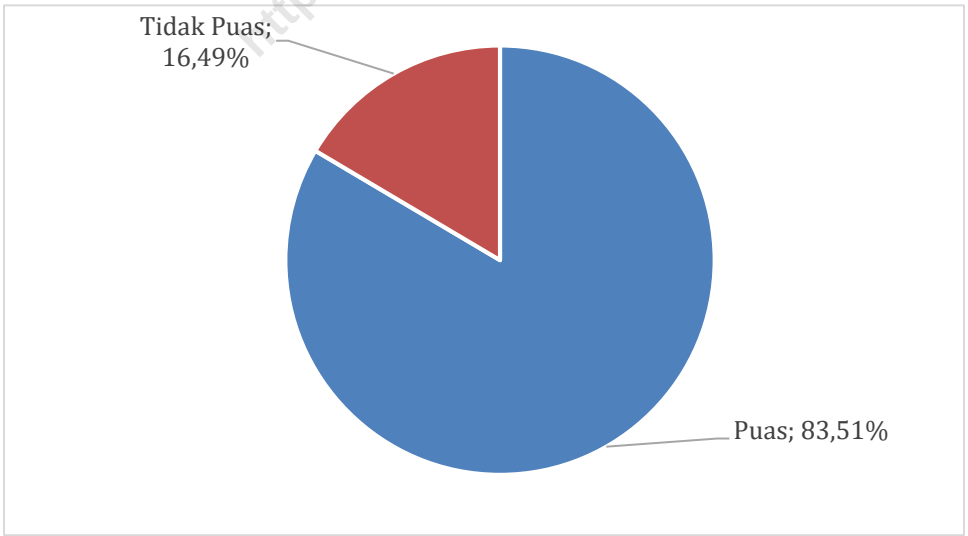
Kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur IKU BPS. Sementara itu, enam dimensi kualitas yang sesuai dengan BPS-QAF tergambar pada variabel akurasi, kemutakhiran, relevansi, koherensi dan komparabilitas, aksesibilitas, interpretabilitas, serta aktualitas dan ketepatan waktu. Variabel akurasi merupakan variabel irisan yang digunakan dalam IKU dan BPS-QAF.

Kepuasan konsumen disajikan dalam bentuk persentase kepuasan kualitas data, menurut 13 variabel, 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.

https://bondowosokab.bps.go.id

4.1 Gambaran Umum Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data

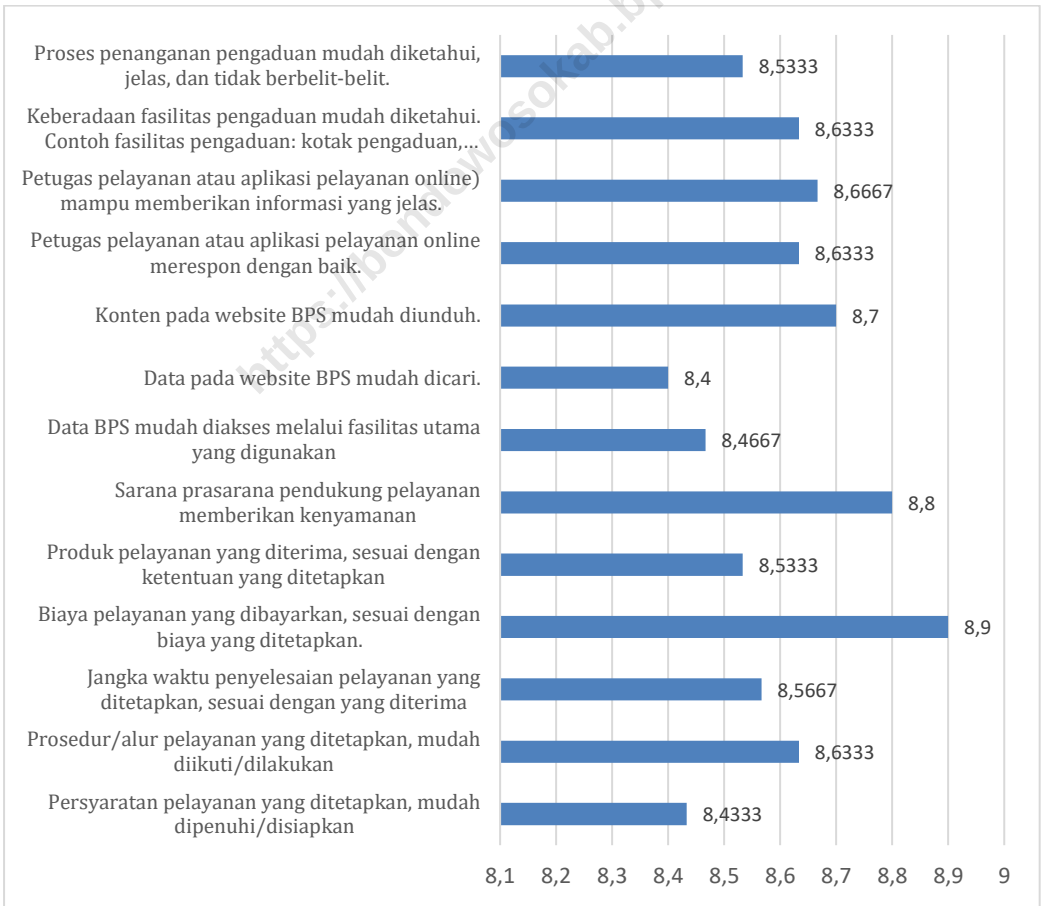
Gambaran umum kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Bondowoso disajikan dalam Gambar 4.1. Berdasarkan gambar tersebut, seluruh konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Bondowoso dengan persentase mencapai 83,51%.



Gambar 4.1. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Bondowoso

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Bondowoso 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 Bondowoso.

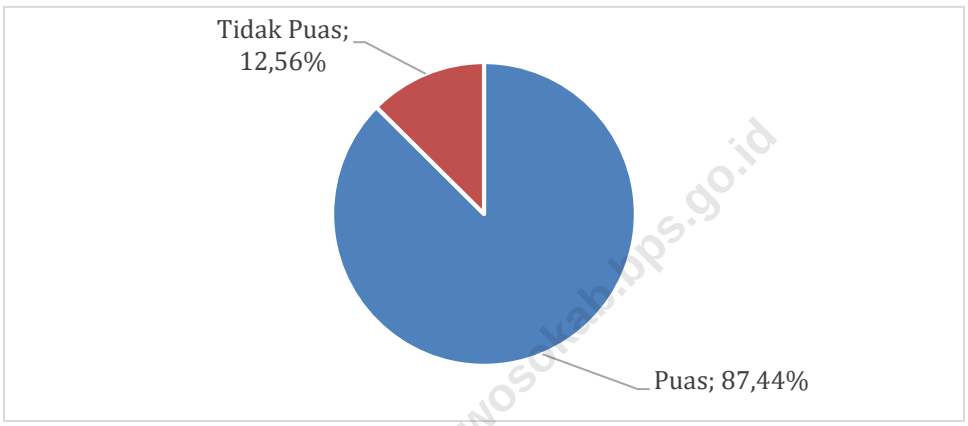
Berdasarkan Gambar 4.2, variabel Tingkat Kepuasan yang mempunyai nilai tertinggi adalah biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan dengan tingkat kepuasan 8,9, diikuti oleh variabel Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan dengan tingkat kepuasan 8,8. Tingkat kepuasan terendah terdapat pada variabel data pada website BPS mudah dicari dengan tingkat kepuasan 8,4.



Gambar 4.2. Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Bondowoso menurut Atribut Pelayanan

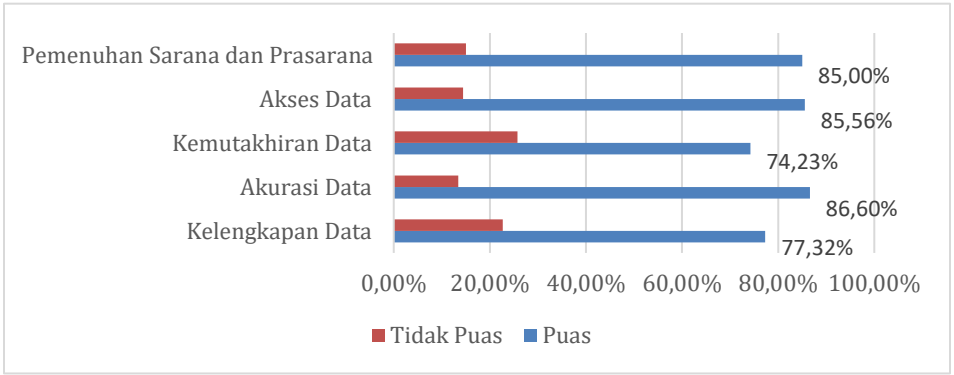
4.2 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 4.3, konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Bondowoso sesuai hasil Survei Kebutuhan Data (SKD) 2020 sebesar 87,44%.



Gambar 4.3. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Bondowoso

Kepuasan konsumen BPS dapat dilihat berdasarkan atribut pelayanan. Berdasarkan Gambar 4.4, atribut pelayanan dengan persentase konsumen yang puas tertinggi terdapat pada akurasi data, akses data dan pemenuhan sarana dan prasarana dengan persentase diatas 85%. Sementara itu, persentase konsumen yang puas terendah terdapat pada kemutakhiran data (74,23%).



Gambar 4.4. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bondowoso

4.3 *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 Bondowoso 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 Bondowoso. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Tabel 4.1, *ditampilkan gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS pada setiap atribut pelayanan

Tabel 4.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan *Gap* per Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bondowoso

No.	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	*Gap*
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	8,70	8,43	-0,27
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	8,73	8,63	-0,10
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	8,57	8,57	0,00
4.	Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	8,97	8,90	-0,07
5.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	8,63	8,53	-0,10
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	8,83	8,80	-0,03
7.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	8,73	8,47	-0,27
8.	Data pada website BPS mudah dicari.	8,60	8,40	-0,20
9.	Konten pada website BPS mudah diunduh.	8,77	8,70	-0,07

https://bondowosokab.bps.go.id

10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* merespon dengan baik.	8,70	8,63	-0,07
11.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online*) mampu memberikan informasi yang jelas.	8,77	8,67	-0,10
12.	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui. Contoh fasilitas pengaduan: kotak pengaduan, website pengaduan, dll.	8,73	8,63	-0,10
13.	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	8,57	8,53	-0,03

Tabel 4.1. menjelaskan tingkat kepuasan, tingkat kepentingan, dan *gap* dari responden menurut atribut pelayanan. Dari tabel tersebut atribut persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan memiliki *gap* paling jauh yaitu sebesar -0,2667. Sedangkan atribut dengan *gap* paling dekat ialah jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sesuai yang diterima dengan *gap* 0.

https://bondowoso.bps.go.id

4.4 *Importance and Performance Analysis* Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS

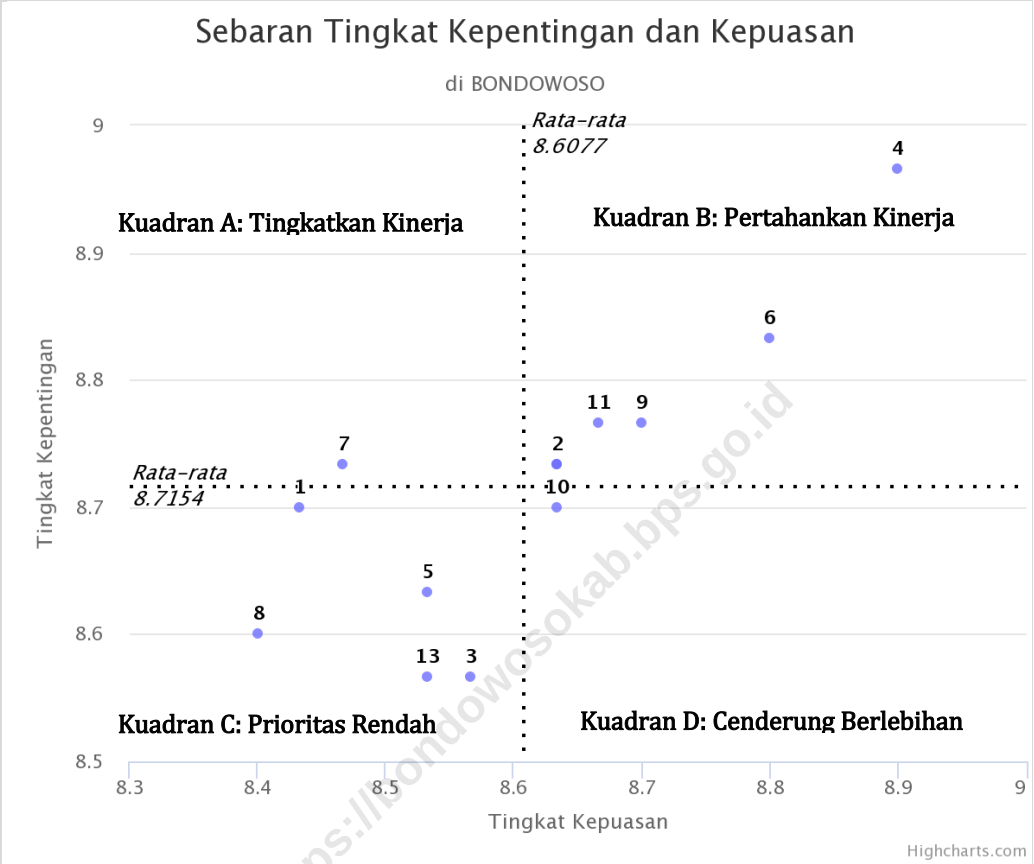
Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS berdasarkan atribut pelayanan serta prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Bondowoso. IPA menganalisis persentase tingkat kesesuaian setiap atribut dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya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

Tabel 4.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian per Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bondowoso

No.	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	8,70	8,43	103,20
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	8,73	8,63	101,16
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	8,57	8,57	100,00
4.	Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	8,97	8,90	100,79
5.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	8,63	8,53	101,17
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	8,83	8,80	100,34
7.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	8,73	8,47	103,07
8.	Data pada website BPS mudah dicari	8,60	8,40	102,38
9.	Konten pada website BPS mudah diunduh	8,77	8,70	100,80
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* merespon dengan baik	8,70	8,63	100,81
11.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online*) mampu memberikan informasi yang jelas.	8,77	8,67	101,15
12.	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui. Contoh fasilitas pengaduan: kotak pengaduan, website pengaduan, dll.	8,73	8,63	101,16
13.	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	8,57	8,53	100,47

https://bondowosokab.bps.go.id

Tabel 4.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Dari tabel tersebut atribut yang memiliki tingkat kesesuaian paling tinggi ialah persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan dengan persentase tingkat kesesuaian 103,20%. Semua atribut telah mencapai tingkat kesesuaian diatas 100%.



https://bondowosokab.bps.go.id

Keterangan:

1: Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan
2: Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan
3: Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima
4: Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan.
5: Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
6: Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan
7: Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan
8: Data pada website BPS mudah dicari
9: Konten pada website BPS mudah diunduh
10: Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* merespon dengan baik
11: Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online*) mampu memberikan informasi yang jelas
12: Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui. Contoh fasilitas pengaduan: kotak pengaduan, website pengaduan, dll.
13: Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit

Gambar 4.5. *Importance and Performance Analysis* Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Bondowoso

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 4.5, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kabupaten Bondowoso adalah data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan.

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 4.5, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kabupaten Bondowoso adalah:

1. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan;
2. Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan;
3. Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan;
4. Konten pada website BPS mudah diunduh;
5. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online*) mampu memberikan informasi yang jelas.

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 4.5, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Kabupaten Bondowoso adalah:

1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan;
2. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima;
3. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan;
4. Data pada website BPS mudah dicari;
5. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memilki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu,

https://bondowososobat.bps.go.id

atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 4.5, atribut pelayanan PST BPS Kabupaten Bondowoso yang termasuk dalam kuadran D adalah petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* merespon dengan baik.

4.5 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS dan Kualitas Data

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. IKK terhadap pelayanan data hasil SKD 2020 ialah 86,09 atau kualitas pelayanan "baik". Sementara IKK terhadap kualitas data sebesar 83,67 atau kualitas pelayanan "baik". Pada SKD 2020, IKK diperoleh dengan menghitung tingkat kepuasan dikali dengan penimbang yang didapat dari tingkat kepentingan. Angka IKK dengan metode yang diterapkan pada SKD 2020 ini memiliki kisaran nilai minimum 25 dan maksimal 100.

https://bondowosokab.bps.go.id

4.6 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. IPAK hasil SKD 2020 ialah 93,5 atau "perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan". IPAK digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata skor penilaian terhadap perilaku anti korupsi berdasarkan 4 atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD20.

BAB 5

PENUTUP

https://bondowosokab.bps.go.id

https://bondowosokab.bps.go.id

Penutup

5.1 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.

Secara umum, pelaksanaan SKD 2020 di PST BPS Kabupaten Bondowoso berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data yang mencapai target, yaitu 100%. Semua responden mengisi mandiri secara *online-link* disebabkan pandemi Covid-19.

Hasil SKD 2020 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kebutuhan data, kepuasan konsumen, dan persepsi anti korupsi. 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 2020, dapat diambil kesimpulan:

1. Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso didominasi oleh konsumen yang berasal dari lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri (63,33%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk tugas sekolah/kuliah (53,33%). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso adalah pelajar/mahasiswa. Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah pelajar/mahasiswa (60,00%).
2. Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso 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 Bondowoso adalah pustaka tercetak (46,34%) dan pustaka digital (26,83%). Kecenderungan tersebut juga diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah *website* BPS (30,00%).

https://bps.bondowosokab.bps.go.id

3. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso 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 93,33%.
4. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso sangat beragam. Level kabupaten/kota merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen (91,33%). Sementara itu, periode 5 (lima) tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (26,00%).
5. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Bondowoso digambarkan melalui IKK. Nilai IKK terhadap pelayanan data adalah 86,09. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Bondowoso adalah baik. Sementara IKK terhadap kualitas data sebesar 83,67 atau kualitas pelayanan "baik".
6. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) hasil SKD 2020 ialah 93,5 atau "perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan". IPAK digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST.

https://bondowososat.bps.go.id

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis SKD 2020 dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik adalah:

1. IPA memetakan 13 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, 1 atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Bondowoso menjadi prioritas utama perbaikan (kuadran A), yaitu data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang disunakan.

Perbaikan juga perlu dilakukan pada atribut-atribut dengan prioritas perbaikan rendah (kuadran C), yaitu:

a. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan;
b. Jangka waktu penyelesaian yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima;
c. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan;
d. Data pada website BPS mudah dicari;
e. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas dan tidak berbelit-belit.

2. Atribut pelayanan yang akan digunakan pada kuesioner SKD 2020 sebaiknya tidak mengalami banyak perubahan dibandingkan SKD 2021. Hal ini ditujukan untuk mengetahui keterbandingan variabel antar tahun.
3. Penerapan SKD 2021 secara *full-online* perlu menjadi pertimbangan karena pelayanan di PST BPS Kabupaten Bondowoso sudah semakin beralih dari *offline* menjadi *online* melalui Forum Layanan Statistik.

https://bondowosukab.bps.go.id

Daftar Pustaka

Brandt, R.D. 2000. An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. Burke White Paper Series, Vol. 2, Issue 2, pp. 1-8.

Deng, Jinyang dan Chad D. Pierskalla. 2018. Linking Importance–Performance Analysis, Satisfaction, and Loyalty. A Study of Savannah, GA." Sustainability, ISSN 2071-1050. DOI:10.3390/su10030704.

Latu, TM & Everett, AM. 2000. Review of Satisfaction Research and measurement Approaches. Science & Research Internal Report 183. New Zealand: Departement of Conservation.

Martilla, JA, & James, JC. 1977. Importance–Performance Analysis. Journal of Marketing, 41(1), 13–17.

Martinez, CL. 2003. Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1. Arizona: CenterPoint Institute Inc.

Parasuraman, A. Valerie. 2001. Delivering Quality Service. New York: The Free Press.

Poliakova, Adela. 2010. Application of the customer satisfaction index (CSI) to transport services. Electronical Technical Journal of Technology, Engineering, and Logistics in Transport, Number IV, Volume V, December 2010. ISSN 1801-674X.

Samuel, Hatane & Foedjiawati. 2005. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya). Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol 7, No 1.

Transportation Research Board. 1999. A Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality. Washington DC: National Academy Press.

https://bondowosokab.bps.go.id

Lampiran

https://bondowosokab.bps.go.id

https://bondowosokab.bps.go.id

Lampiran 1. Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN BONDOWOSO

Nomor : B-35116.037/BPS/9280/XII/2020 Bondowoso, 29 Desember 2020
Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

Yth.
Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
di BPS Kabupaten Bondowoso

Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal satu kali setahun. Pada tahun 2020, Badan Pusat Statistik telah melaksanakan Survei Kebutuhan Data (SKD) yang salah satu tujuannya adalah untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen BPS.

Hasil SKD 2020 bermanfaat sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memperbaiki kinerja pelayanan publiknya. Berkaitan dengan hal tersebut, terlampir rekomendasi perbaikan pelayanan publik berdasarkan hasil SKD 2020 sebagai upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan.

Demikian disampaikan, mohon agar segera ditindaklanjuti oleh satuan kerja terkait.

Atas perhatian dan kerjasamanya, kami mengucapkan terima kasih.

https://bondowosokab.bps.go.id

Penanggung Jawab
Pelayanan Publik
Kepala BPS Kabupaten Bondowoso

Mohamad Isma'il, S.Si, M.Ec.Dev
NIP. 19770713 199901 1 001

Lampiran 1

Nomor : B-35116.037/BPS/9280/XII/2020

Tanggal : 29 Desember 2020

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

Hasil Survei Kebutuhan Data 2020

Pertahankan Kinerja
1. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan 2. Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan. 3. Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan 4. Konten pada website BPS mudah diunduh. 5. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* merespon dengan baik. 6. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* mampu memberikan informasi yang jelas. 7. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui. Contoh fasilitas pengaduan: kotak pengaduan, website pengaduan, dll.
Rekomendasi yang Diberikan untuk Perbaikan Layanan
Prioritas Utama 1. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan Aspek Pelayanan Lain 1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan 2. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima 3. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan 4. Data pada website BPS mudah dicari. 5. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.

https://bondowosokab.bps.go.id

RAHASIA

VKD20

SURVEI KEBUTUHAN DATA
TAHUN 2020

Keterangan Pencacahan *(diisi oleh petugas)*

Pencacah	Pemeriksa	Nomor Responden :
Nama :	Nama :	*Kode Wilayah* / *Nomor Urut*
Tanggal :	Tanggal :	

Blok I. Keterangan Responden

1 Nama :

2 Tahun Lahir :

3 *E-mail* :

4 Jenis Kelamin :
- Laki-laki - 1
- Perempuan - 2

5 Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan *Pilih salah satu jawaban* :
- ≤ SLTA /Sederajat - 1
- D1/D2/D3 - 2
- D4/S1 - 3
- S2 - 4
- S3 - 5

6 Pekerjaan Utama *Pilih salah satu jawaban* :
- Pelajar /Mahasiswa - 1
- Peneliti /Dosen - 2
- PNS/TNI/Polri - 3
- Pegawai BUMN /D - 4
- Pegawai Swasta - 5
- Wiraswasta - 6
- Lainnya (.....) - 7

7 Nama Instansi /Institusi :

8 Kategori Instansi /Institusi *Pilih salah satu jawaban* :
- Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri - 1
- Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri - 2
- Kementerian & Lembaga Pemerintah - 3
- Lembaga Internasional - 4
- Media Massa - 5
- Pemerintah Daerah - 6
- Perbankan - 7
- BUMN /BUMD - 8
- Swasta lainnya - 9
- Lainnya (.....) - 10

9 Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan *Pilih salah satu jawaban* :
- Tugas Sekolah /Tugas Kuliah - 1
- Pemerintahan - 2
- Komersial - 3
- Penelitian - 4
- Lainnya (.....) - 5

10 Jenis Layanan yang Digunakan *Boleh pilih lebih dari satu jawaban* :
- Pustaka Tercetak - 1
- Pustaka Digital - 2
- Penjualan Publikasi - 4
- Data Mikro - 8
- Konsultasi Data Statistik - 16
- Rekomendasi Kegiatan Statistik - 32

11 Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Layanan BPS *Pilih salah satu jawaban* :
- *Website* BPS - 1
- AllStats BPS (aplikasi android dan iOS) - 2
- Silastik (silastik.bps.go.id) - 3
- Sirusa (sirusa.bps.go.id) - 4
- Romantik Online (romantik.bps.go.id) - 5
- Telepon /Faksimile - 6
- *E-mail*/ Surat - 7
- Datang langsung ke PST - 8
- Lainnya (.....) - 9

12 Apakah Data BPS Digunakan untuk Perencanaan , Monitoring , dan Evaluasi Pembangunan Nasional? :
- Ya - 1
- Tidak - 2

13 Apakah Data BPS Digunakan sebagai Rujukan Utama? :
- Ya - 1
- Tidak - 2

https://bondowosokab.bps.go.id

1

Blok II. Kepuasan terhadap Layanan Data dan Informasi Statistik BPS

Menurut pendapat Saudara, bagaimana **tingkat kepentingan** dan **tingkat kepuasan** Saudara pada **rincian pelayanan** berikut?
Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Sangat Tidak Penting/Puas *Sangat Penting/Puas*

No	Rincian Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11).	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8	Data pada *website* BPS mudah dicari.[1)]	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9	Konten pada *website* BPS mudah diunduh.[1)]	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
11	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* mampu memberikan informasi yang jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
12	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui. Contoh fasilitas pengaduan: kotak pengaduan, *website* pengaduan, dll.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
13	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.[2)]	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
14	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
15	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
17	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

[1)] Boleh kosong jika tidak menggunakan *website* BPS.
[2)] Boleh kosong jika tidak pernah melakukan pengaduan.

https://bondowoso.bps.go.id

Blok III. Kebutuhan Data

Diisi jika kode 1, 2, 4, 8, dan/atau 16 pada Blok I Rincian 10 dilingkari

Tuliskan informasi mengenai **data-data yang dibutuhkan/dikonsultasikan dari BPS** serta tingkat kepuasan terhadap masing-masing data tersebut.

No.	Data yang Dibutuhkan/Dikonsultasikan				Apakah data pada kolom (2) - (5) sudah diperoleh ?	Diisi jika kolom (6) berkode 1 atau 2						
						Sumber Data			Tingkat Kepuasan [3]			
	Jenis Data *Tuliskan jenis data beserta wilayah datanya Misal: Kependudukan Provinsi Bengkulu, Ketenagakerjaan Kabupaten Semarang, dll*	Tahun Data	Level Data [1]	Periode Data [2]		Jenis Sumber Data	Judul Sumber Data *Misal: Provinsi Jambi Dalam Angka, Potensi Desa, Website BPS Provinsi Jambi, Peta Indonesia per Kabupaten, dll*	Tahun Sumber Data	*Tingkat kepuasan terhadap jenis data yang diperoleh* 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 *Sangat tidak puas* — *Sangat puas*			
									Kelengkapan Data	Akurasi Data	Kemutakhiran Data	Kualitas Data
					Ya, sesuai -1 Ya, tidak sesuai -2 Tidak diperoleh -3 Belum diperoleh -4	Publikasi -1 Data Mikro -2 Peta -3 Tabulasi Data -4 Tabel di Website -5						
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[6]	[7]	[8]	[9]	[10]	[11]	[12]	[13]

[1] **Kode level data kolom (4)**
1. Nasional
2. Provinsi
3. Kabupaten /kota
4. Kecamatan
5. Desa/kelurahan
6. Individu
7. Lainnya (sebutkan .....)

[2] **Kode periode data kolom (5)**
1. Sepuluh tahunan
2. Lima tahunan
3. Tiga tahunan
4. Tahunan
5. Semesteran
6. Triwulanan
7. Bulanan
8. Mingguan
9. Harian
10. Lainnya (sebutkan .....)

[3] **Definisi kolom (10) - (13)**
Kelengkapan : Data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data.
Akurasi : Data yang dihasilkan BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya.
Kemutakhiran : Data yang dihasilkan BPS *up to date* sehingga masih menggambarkan kondisi /fenomena yang terjadi saat ini.
Kualitas Data : Data yang dihasilkan BPS relevan, akurat, disajikan tepat waktu, dapat diakses, koheren, dan dapat diinterpretasikan.

https://bondowosokab.bps.go.id

Blok IV. Catatan

Tuliskan kritik dan saran terhadap produk dan layanan data/informasi statistik yang disediakan oleh BPS

https://bondowosokab.bps.go.id

Sensus Penduduk 2020

DATA

MENCERDASKAN BANGSA

https://bondowosokab.bps.go.id

BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN BONDOWOSO

Jalan Santawi No.114 Telp./Fax : (0332) 421775
Homepage : http://www.bondowosokab.bps.go.id
E-mail : bps3511@bps.go.id