

An illustration at the top of the page features several yellow and white icons on a dark blue background. It includes three yellow laptops of different sizes, two white line-art open books, and a white line-art closed book. The yellow devices have a small black circle representing a camera or sensor.

No. Katalog :
1399013.7406

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data

KABUPATEN BOMBANA

2019



**Analisis
Hasil Survei
Kebutuhan Data
KABUPATEN BOMBANA
2019**



ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA

KABUPATEN BOMBANA 2019

ISBN : 9786239381707
Nomor Publikasi : 74060.2005
Katalog : 1399013.7406
Jumlah Halaman : x + 31 halaman
Ukuran Buku : 14,8 cm x 21 cm
Naskah :
Badan Pusat Statistik Kabupaten Bombana
Desain Kover :
Badan Pusat Statistik Kabupaten Bombana
Penerbit :
© Badan Pusat Statistik Kabupaten Bombana

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

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA KABUPATEN BOMBANA 2019

Penanggung Jawab :

Badan Pusat Statistik Kabupaten Bombana

Penulis Naskah :

Muftihatul Khair, S.Tr.Stat

Penyunting :

Sofiana, S.Si.

Pengolah Data :

Badan Pusat Statistik

Desain Gambar Sampul :

Muftihatul Khair, S.Tr.Stat

Layout dan Ilustrasi :

Muftihatul Khair, S.Tr.Stat

KATA PENGANTAR

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang diselenggarakan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) untuk mengidentifikasi kebutuhan data statistik dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS. Hasil yang diperoleh dari SKD diantaranya yaitu analisis karakteristik konsumen, analisis kebutuhan data, analisis kepuasan kualitas data, dan analisis performa pelayanan.

Hasil SKD yang telah dilaksanakan pada tahun 2019 disajikan oleh BPS Kabupaten Bombana dalam bentuk publikasi Analisis Hasil SKD 2019 BPS Kabupaten Bombana. Publikasi ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi pelayanan data kedepannya.

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

Bombana, Mei 2020
Kepala Badan Pusat Statistik
Kabupaten Bombana



Hasyuril Hadini, SE

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Gambar	ix
Bab 1. Pendahuluan.....	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Tujuan dan Manfaat	4
1.3 Ruang Lingkup	5
Bab 2. Segmentasi Konsumen.....	7
2.1 Gambaran Umur Konsumen	7
2.2 Konsumen Menurut Karakteristik	8
2.3 Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan	13
2.4 Konsumen Menurut Jenis Layanan yang Digunakan	14
2.5 Konsumen Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Layanan	15
Bab 3. Analisis Kepuasan Konsumen.....	19
3.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Data BPS	19
3.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS.....	21
3.3 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Kepuasan Terhadap Pelayanan BPS	22
3.4 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	26
Bab 4. Penutup	29
4.1 Kesimpulan	29
4.2 Saran	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Persentase Konsumen yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama di PST BPS Kabupaten Bombana, 2019	7
Gambar 2.2.	Persentase Konsumen Berdasarkan Kelompok Umur di PST BPS Kabupaten Bombana, 2019	9
Gambar 2.3.	Persentase Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin di PST BPS Kabupaten Bombana, 2019.....	9
Gambar 2.4.	Persentase Konsumen Berdasarkan Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan di PST BPS Kabupaten Bombana, 2019	10
Gambar 2.5.	Persentase Konsumen Berdasarkan Pekerjaan Utama di PST BPS Kabupaten Bombana, 2019 ...	11
Gambar 2.6.	Persentase Konsumen Berdasarkan Instansi/Institusi di PST BPS Kabupaten Bombana, 2019	12
Gambar 2.7.	Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan di PST BPS Kabupaten Bombana, 2019	13
Gambar 2.8.	Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan yang Digunakan di PST BPS Kabupaten Bombana, 2019	15
Gambar 2.9.	Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Layanan di PST BPS Kabupaten Bombana, 2019.	16
Gambar 3.1.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Data BPS Kabupaten Bombana Berdasarkan Empat Dimensi di PST BPS Kabupaten Bombana, 2019	20
Gambar 3.2.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Kabupaten Bombana Berdasarkan	

	Tiga Dimensi di PST BPS Kabupaten Bombana, 2019	21
Gambar 3.3.	<i>Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis (IPA)</i>	23
Gambar 3.4.	<i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> Pelayanan BPS di PST Kabupaten Bombana, 2019	24
Gambar 3.5.	Indek Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bombana, 2018 dan 2019	27

Survei Kebutuhan Data 2019

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dirancang dan dilakukan oleh BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik

Tujuan

mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan layanan statistik dan memberikan indikasi kualitas pelayanan publik BPS

Responden

konsumen penerima layanan PST pada periode pencacahan dan instansi/institusi yang pernah menggunakan data BPS dalam kurun waktu Januari 2019 - Agustus 2019

Pencacahan

Pencacahan dilakukan dengan menggunakan metode wawancara dengan berdasarkan kuesioner *hardcopy* dan *selfenumeration* melalui kuesioner online. Jumlah responden sebanyak 30 responden.

Analisis

1. Analisis deskriptif
2. Analisis tabulasi silang
3. *Importance and Performance Analysis*
4. Indeks Kepuasan Konsumen



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi pelayanan publik secara berkesinambungan, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang optimal.

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan badan pelayanan publik yang memberikan pelayanan melalui penyediaan data dan informasi statistik sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. BPS Kabupaten Bombana sebagai perwakilan BPS di tingkat kabupaten yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk menghasilkan data yang bermanfaat bagi pembangunan daerah merasa perlu menyelenggarakan suatu survei sebagai bahan evaluasi guna mengetahui kebutuhan dan kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Survei ini disebut dengan Survei Kebutuhan Data (SKD).

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dirancang dan dilakukan oleh BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan

kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Secara umum, tujuan pelaksanaan SKD adalah mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan layanan statistik. Tujuan tersebut tercantum dalam Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan BPS. Selain itu, pelaksanaan SKD 2019 juga dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan publik BPS.

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

- a. Segmentasi konsumen
- b. Jenis data yang dibutuhkan oleh konsumen
- c. Tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS
- d. Informasi perbaikan ketersediaan dan kualitas data serta prioritas peningkatan pelayanan
- e. Indikator Kinerja Utama (IKU)
- f. Data pendukung dalam membangun Zona Integritas

1.3 Ruang Lingkup

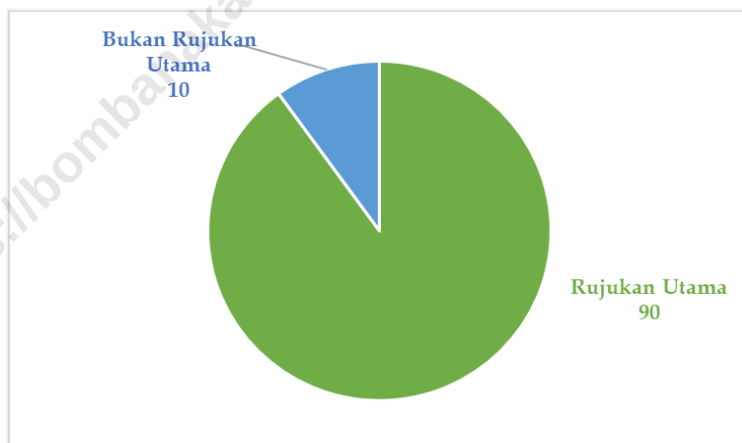
SKD 2019 dilaksanakan di BPS Kabupaten Bombana pada bulan Februari-Agustus 2019. Responden SKD 2019 dibedakan menjadi dua, yaitu konsumen yang mengunjungi Pelayanan Statistik Terpadu (PST) pada periode pencacahan dan konsumen instansi pemerintah daerah, swasta, vertikal dan lembaga lainnya yang pernah menggunakan data BPS dalam kurun waktu Januari 2019 – Agustus 2019. Pencacahan dilakukan dengan menggunakan metode wawancara dengan berdasarkan kuesioner *hardcopy* dan *selfenumeration* melalui kuesioner *online*. Jumlah responden sebanyak 30 responden.

BAB II

SEGMENTASI KONSUMEN

2.1 Gambaran Umum Konsumen

Data dan informasi statistik yang dihasilkan oleh BPS, baik yang diperoleh dari sensus, survei, maupun kompilasi data administrasi, sangat diminati oleh para konsumen. Data dan informasi tersebut dimanfaatkan oleh konsumen untuk berbagai hal, antara lain sebagai penentu perencanaan dan evaluasi pembangunan daerah, serta sebagai data penunjang tugas sekolah/kuliah, penelitian, perencanaan, evaluasi, dan pembuatan keputusan.



Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama

Kecenderungan pemanfaatan data BPS sebagai rujukan utama oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana dapat

dilihat pada Gambar 2.1. Berdasarkan Gambar 2.1, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana menggunakan data BPS sebagai rujukan utama.

Kecenderungan pemanfaatan data BPS sebagai rujukan utama dengan presentase mencapai 90% ini menunjukkan bahwa data BPS menjadi sumber data terpercaya bagi konsumen data. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi BPS Kabupaten Bombana dalam menyajikan data yang akurat, lengkap dan mutakhir.

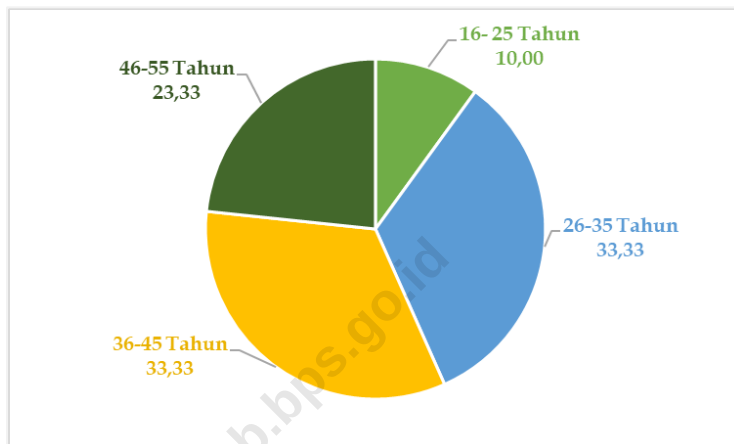
2.2 Konsumen Menurut Karakteristik

Pada sub bagian ini, akan dibahas mengenai segmentasi konsumen berdasarkan karakteristiknya. Karakteristik konsumen yang dianalisis dibagi menjadi lima, yaitu kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, dan instansi/institusi.

a. Kelompok Umur

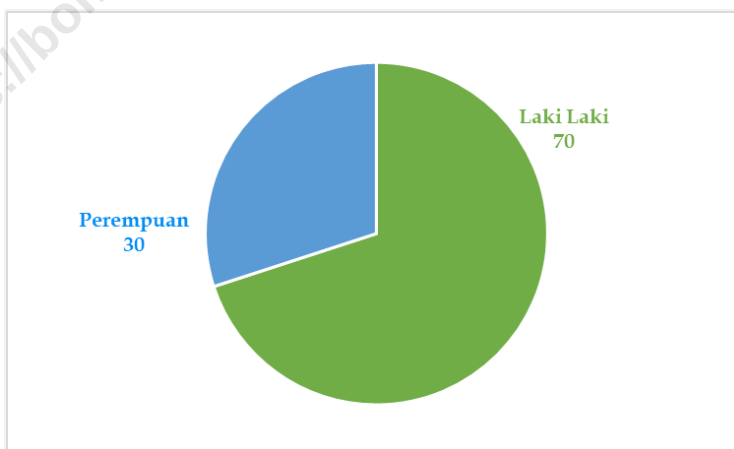
Karakteristik konsumen berdasarkan kelompok umur dibagi menjadi empat kelompok umur dengan jarak interval sepuluh tahun. Berdasarkan Gambar 2.2., dari total responden konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana sebanyak 30 orang sekitar 33,33% berada pada kelompok umur 26-35 dan 36-45 tahun. Konsumen pada kelompok umur tersebut merupakan konsumen dominan pada PST BPS Kabupaten Bombana. Sedangkan untuk kelompok

umur 16-25 dan 46-55 tahun masing-masing 10% dan 23,33%. Kelompok umur 16-25 tahun merupakan kelompok umur paling sedikit dibandingkan dengan kelompok umur lainnya.



Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana Berdasarkan Kelompok Umur

b. Jenis Kelamin

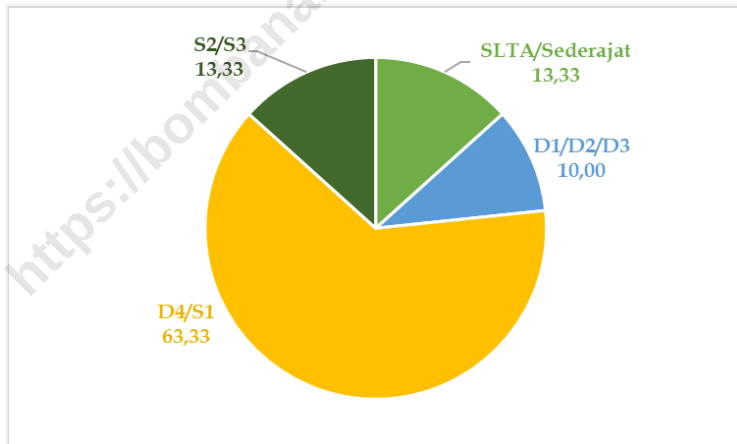


Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana Berdasarkan Jenis Kelamin

Pada Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana berdasarkan jenis kelamin. Persentase konsumen perempuan adalah sebesar 30%. Sedangkan persentase konsumen laki-laki adalah 70%.

c. Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen berdasarkan tingkat pendidikan merupakan karakteristik yang penting untuk diketahui karena pada umumnya tingkat pendidikan berbanding lurus dengan tingkat kebutuhan dan kesadaran akan data. Karakteristik konsumen berdasarkan tingkat pendidikan terakhir yang ditamatkan dibagi menjadi empat kelompok, dengan sebaran seperti Gambar 2.4.

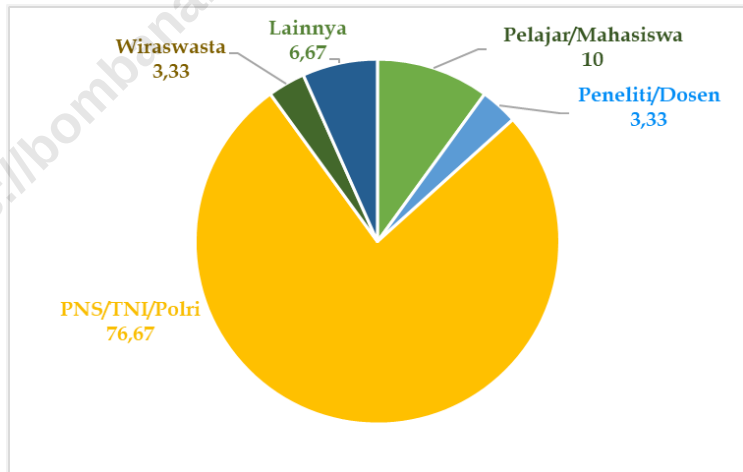


Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana Berdasarkan Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

Berdasarkan Gambar 2.4., konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 yaitu sebanyak 63,33%. Konsumen dengan tingkat pendidikan SLTA/Sederajat dan S2/S3 keduanya masing-masing 13,33%. Sedangkan konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 merupakan konsumen yang paling sedikit dengan persentase 10%.

d. Pekerjaan Utama

Karakteristik konsumen berdasarkan pekerjaan utama dibagi menjadi tujuh kelompok. Tujuh kelompok tersebut adalah pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya.

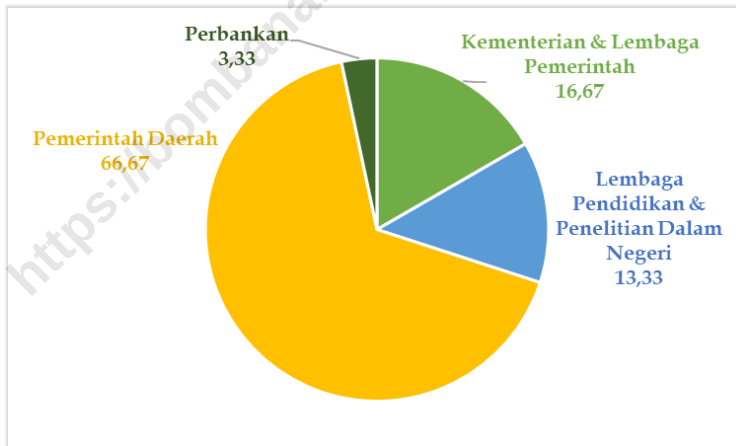


Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pada Gambar 2.5. menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen memiliki pekerjaan utama sebagai PNS/TNI/Polri dengan persentase 76,67%. Selanjutnya sebagai mahasiswa dan termasuk kelompok pekerjaan lainnya dengan persentase masing-masing 10% dan 6,67%. Sedangkan Peneliti/Dosen dan Wiraswasta keduanya memiliki persentase 3,33% dan tidak ada responden yang berasal dari kelompok pekerjaan pegawai BUMN/D dan pegawai swasta.

e. Instansi/Institusi

Konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana dapat dibagi menurut asal instansi/institusi dari pekerjaan utama. Penyebaran konsumen berdasarkan karakteristik ini sebagai berikut:



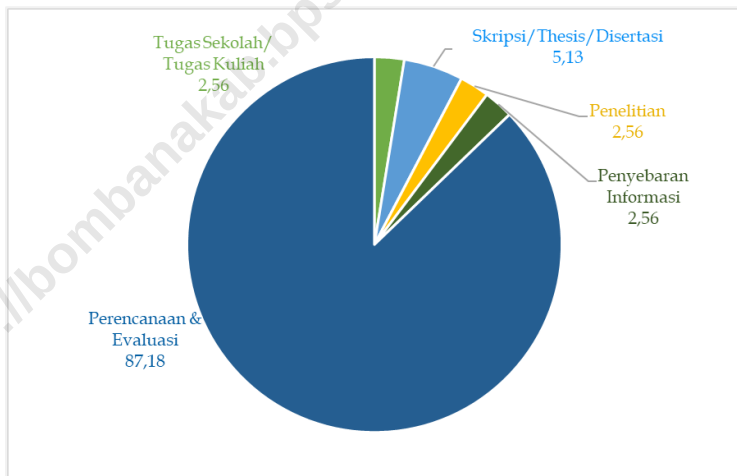
Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana Berdasarkan Instansi/Institusi

Berdasarkan Gambar 2.6. terlihat bahwa konsumen pengguna data di PST BPS Kabupaten Bombana sebagian besar berasal dari

Pemerintah Daerah yaitu sebanyak 66,67%. Selanjutnya berasal dari Kementrian dan Lembaga Pemerintah (16,67%), Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri (13,33%) dan Perbankan (3,33%).

2.3 Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Pemanfaatan hasil kunjungan PST BPS Kabupaten Bombana oleh konsumen diklasifikasikan ke dalam lima jenis, yaitu Perencanaan dan Evaluasi, Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Skripsi/Thesis/Disertasi, Penelitian, dan Penyebaran Informasi.



Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Berdasarkan Gambar 2.7. terlihat bahwa sebagian besar atau sekitar 87,18% pemanfaatan hasil kunjungan adalah untuk Perencanaan dan Evaluasi. Jika dikaitkan dengan Gambar 2.6. terlihat bahwa penggunaan data BPS Kabupaten Bombana

digunakan oleh sebagian besar konsumen yang berasal dari kelompok instansi/institusi Pemerintah Daerah dan sebagian besar dimanfaatkan untuk perancangan dan evaluasi, sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pemanfaatan data BPS Kabupaten Bombana yang dijadikan rujukan utama digunakan oleh Pemerintah Daerah untuk merencanakan pembangunan serta mengevaluasi hasil kerja pemerintah daerah selama ini.

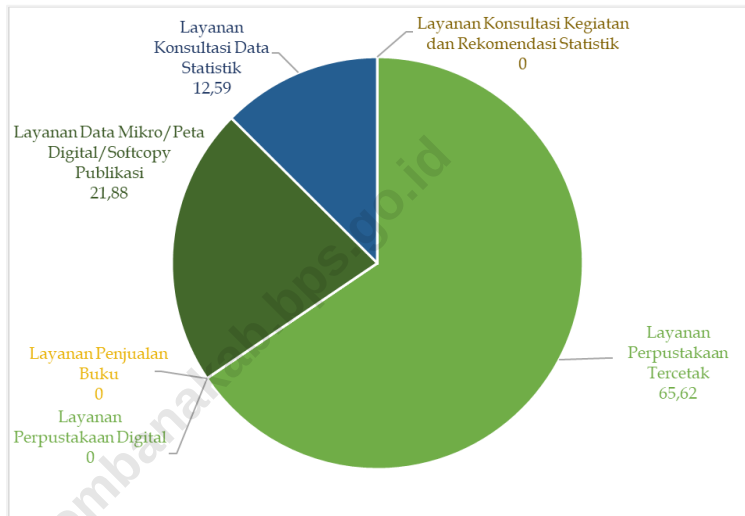
Pemanfaatan hasil kunjungan untuk Skripsi/Thesis/Disertasi berada di posisi kedua dengan 5,13%. Selanjutnya pemanfaatan hasil kunjungan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, dan Penelitian, Penyebaran Informasi berada di posisi berikutnya dengan persentase masing-masing 2,56%.

2.4 Konsumen Menurut Jenis Layanan yang Digunakan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga yang menyediakan pelayanan publik dalam hal penyediaan data, BPS khususnya BPS Kabupaten Bombana menyediakan beragam jenis layanan data dan konsultasi statistik yang bisa dimanfaatkan. Layanan tersebut meliputi Perpustakaan Tercetak, Perpustakaan Digital, Penjualan Buku, Data Mikro/Peta Digital/*Softcopy* Publikasi, Konsultasi Data Statistik, serta Konsultasi dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Gambar 2.8. menunjukkan penyebaran penggunaan jenis layanan yang digunakan oleh konsumen hasil SKD di PST BPS Kabupaten Bombana. Berdasarkan gambar tersebut, terlihat

bahwa Layanan Perpustakaan Tercetak merupakan jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen yaitu sebesar 65,62%. Selanjutnya ada jenis Layanan Konsultasi Data Statistik dan Layanan Data Mikro/Peta Digital/*Softcopy* Publikasi dengan masing-masing sebanyak 21,88% dan 12,59%.

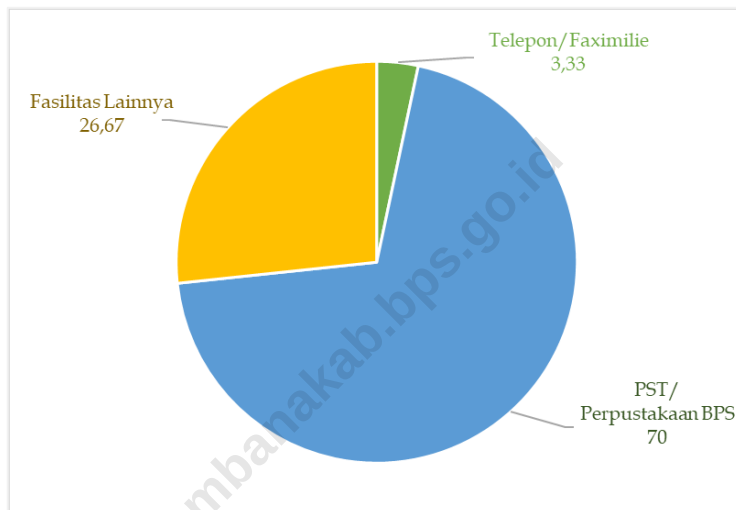


Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana Menurut Jenis Layanan yang Digunakan

2.5 Konsumen Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Layanan

Terdapat banyak jenis fasilitas yang dapat digunakan untuk memperoleh layanan BPS. Fasilitas tersebut diantaranya website BPS, telepon/faximilie, email, surat. PST/Perpustakaan BPS, forum layanan statistik dan fasilitas lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9. terlihat bahwa sebagian besar konsumen PST BPS Kabupaten Bombana menggunakan fasilitas PST/Perpustakaan BPS (70%) untuk memperoleh data. Selanjutnya adalah fasilitas lainnya dengan persentase 26,67% dan fasilitas telepon/*faximilie* dengan persentase 3,33%.



Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Layanan

Berdasarkan hasil SKD 2019, tidak terdapat konsumen yang menggunakan website BPS sebagai fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan. Hal ini disebabkan oleh pelaksanaan SKD 2019 yang dilakukan secara *offline* dengan responden yang sebagian besar dari konsumen yang berkunjung langsung ke PST BPS Kabupaten Bombana. Pengunjung website BPS belum bisa dimasukkan dalam jangkauan pendataan ini

karena kurangnya informasi mengenai identitas pengunjung website, sehingga tidak bisa dijadikan sebagai responden.

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

BAB III

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN

Data dan informasi statistik yang dihasilkan oleh BPS, baik yang diperoleh dengan data BPS terhadap keseluruhan konsumen pengguna

Pengukuran kualitas data pada analisis SKD 2019 menggunakan gabungan variabel pengukuran Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS. Adapun variabel tersebut adalah:

a) Kelengkapan

Data BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data.

b) Akurasi

Data BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya.

c) Kemutakhiran

Data BPS *up to date*/terkini, sehingga dapat menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.

Kepuasan konsumen disajikan dalam bentuk persentase kepuasan kualitas data secara umum. Persentase kepuasan kualitas data menggambarkan kepuasan konsumen secara umum.

3.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Data BPS

BPS sebagai lembaga yang menyediakan data statistic dasar, khususya BPS Kabupaten Bombana telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas data yang dihasilkan agar dapat digunakan oleh konsumen dengan baik. Dalam SKD 2019,

kepuasan terhadap data dibagi menjadi empat dimensi, yaitu kualitas, akurasi, kelengkapan, dan kemitakhiran.

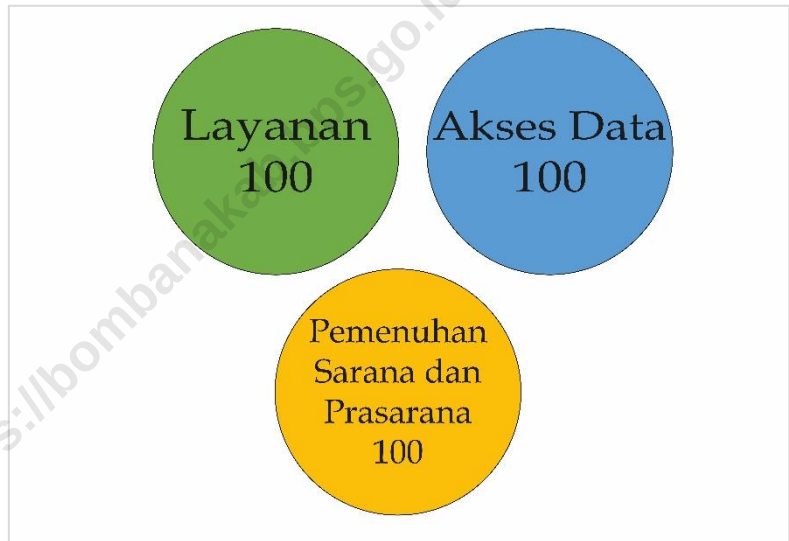


Gambar 3.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana yang Puas Terhadap Data BPS Kabupaten Bombana Berdasarkan Empat Dimensi

Berdasarkan Gambar 3.1., dapat terlihat bahwa terdapat 97,46% konsumen merasa puas terhadap data yang dihasilkan berdasarkan dimensi kualitas dan kelengkapan data. Sedangkan untuk dimensi akurasi dan kemitakhiran, 100% konsumen merasa puas terhadap data yang dihasilkan oleh BPS Kabupaten Bombana. Persentase tersebut merupakan angka yang cukup tinggi, namun BPS Kabupaten Bombana akan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas data yang dihasilkan kedepannya.

3.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

Selain kepuasan terhadap data yang dihasilkan, pada SKD 2019, juga dilakukan penilaian terhadap tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS Kabupaten Bombana. Kepuasan terhadap pelayanan ini dinilai berdasarkan tiga dimensi, yaitu layanan data, akses data, serta pemenuhan sarana dan prasarana BPS.



Gambar 3.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Kabupaten Bombana Berdasarkan Tiga Dimensi

Berdasarkan Gambar 3.2 terlihat bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS Kabupaten Bombana sangat tinggi. Untuk ketiga dimensi, baik dari dimensi layanan data, akses data, maupun pemenuhan sarana prasarana, 100%

konsumen merasa puas dengan layanan yang diberikan. Penilaian yang sangat baik ini menjadi motivasi bagi BPS Kabupaten Bombana untuk selalu meningkatkan pelayanan bagi konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana.

3.3 *Importance and Performance Analysis (IPA)* Kepuasan Terhadap Pelayanan BPS

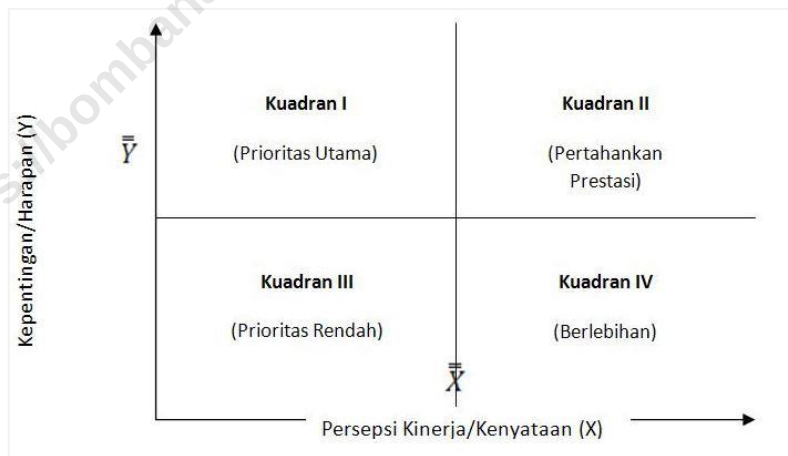
Sub bab ini membahas mengenai analisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS berdasarkan atribut pelayanan serta prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Bombana. IPA menganalisis persentase tingkat kesesuaian setiap atribut dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. 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.

Berdasarkan hal tersebut, prioritas perbaikan kinerja pelayanan yang harus dilakukan oleh BPS Kabupaten Bombana dapat dianalisis. Untuk memperoleh hasil analisis IPA, dibutuhkan beberapa komponen untuk diukur. Komponen yang diukur pada SKD 2019 berjumlah 12 komponen dengan rincian sebagai berikut:

1. Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi;
3. Sikap petugas saat memberikan pelayanan;

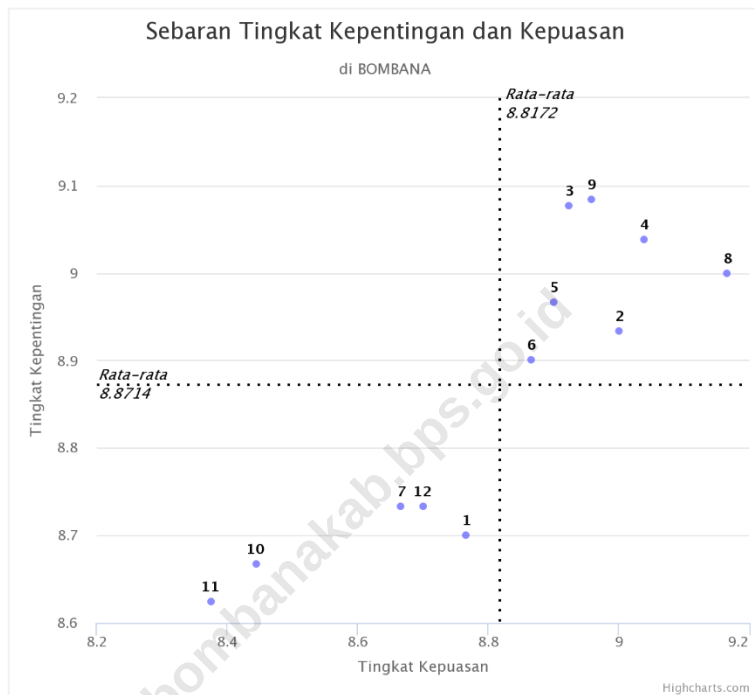
4. Kemampuan petugas saat memberikan informasi;
5. Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan;
6. Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian;
7. Informasi biaya/tarif produk BPS jelas;
8. Kenyamanan sarana dan prasarana;
9. Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/ Perpustakaan BPS;
10. Kemudahan memperoleh data dari website BPS;
11. Kemudahan akses metadata; dan
12. Kejelasan fasilitas pengaduan.

Analisis IPA memetakan kedua belas komponen tersebut ke dalam empat kuadran dengan penjelasan masing-masing kuadran dapat dilihat pada Gambar 3.3.



Gambar 3.3. Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis (IPA)

Analisis IPA kepuasan terhadap pelayanan BPS Kabupaten Bombana dapat dilihat pada Gambar 3.4.



Gambar 3.4. *Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan BPS di PST Kabupaten Bombana*

Kuadran I memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran I menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.4. tidak terdapat atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan (Kuadran I) oleh PST BPS Kabupaten Bombana.

Kuadran II memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran II sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.4, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya (Kuadran II) oleh PST BPS Kabupaten Bombana adalah:

- Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi
- Sikap petugas saat memberikan pelayanan
- Kemampuan petugas saat memberikan informasi
- Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan
- Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian
- Kenyamanan sarana dan prasarana
- Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/ Perpustakaan BPS

Kuadran III memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran III perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran I. Berdasarkan Gambar 3.4, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah (Kuadran III) oleh PST BPS Kabupaten Bombana adalah:

- Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan
- Informasi biaya/tarif produk BPS jelas
- Kemudahan memperoleh data dari website BPS

- Kemudahan akses metadata
- Kejelasan fasilitas pengaduan

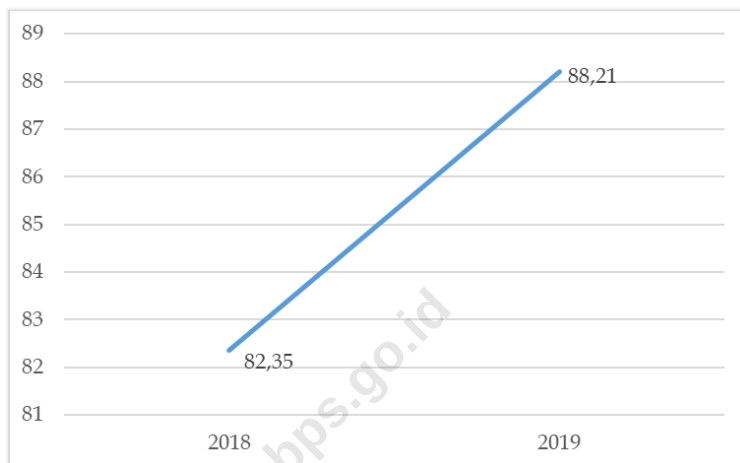
Kuadran IV memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran IV sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.4. tidak terdapat atribut pelayanan yang sudah melebihi kepuasan konsumen (Kuadran IV) oleh PST BPS Kabupaten Bombana.

3.4 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/ *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK BPS Kabupaten Bombana berdasarkan hasil SKD 2019 adalah 88,21, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Bombana masuk dalam kategori baik.

Gambar 3.5. menunjukkan perbandingan Indeks Kepuasan Konsumen terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Bombana pada tahun 2018 dan 2019. Terlihat bahwa terjadi peningkatan IKK pada tahun 2019 dibandingkan dengan tahun 2018. IKK pada tahun 2018 adalah 82,35 sedangkan IKK pada tahun 2019 adalah 88,21. Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya peningkatan kepuasan konsumen terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten

Bombana. Hal ini menjadi motivasi bagi BPS Kabupaten Bombana untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan bagi konsumen.



Gambar 3.5. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bombana Pada Tahun 2018 dan 2019

BAB IV

PENUTUP

4.1 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.

Hasil SKD 2019 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kebutuhan data, kepuasan konsumen terhadap data, serta kepuasan konsumen terhadap pelayanan. Adapun metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2019 di PST BPS Kabupaten Bombana. Berdasarkan analisis tersebut, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Data BPS Kabupaten Bombana sebagian besar digunakan sebagai perencanaan dan evaluasi oleh Pemerintah Daerah. Hal ini ditunjukkan dengan sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana berasal dari Pemerintah Daerah (66,67%) dengan pemanfaatan data

- terbesar sebagai perencanaan dan evaluasi (87,18%) dan pekerjaan utama terbesar sebagai PNS/TNI/Polri (76,67).
2. Konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk layanan perpustakaan tercetak (65,62%). Selain itu, fasilitas utama yang digunakan juga sebagian besar adalah perpustakaan BPS (70%).
 3. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Bombana 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 penggunaan data BPS sebagai rujukan utama sebesar 90%.
 4. Secara umum kepuasan konsumen terhadap data yang dihasilkan BPS Kabupaten Bombana dapat dikatakan baik, dengan persentase 97,46% untuk dimensi kualitas dan kelengkapan, serta 100% untuk dimensi akurasi dan kemurakhiran.
 5. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Bombana sudah baik dengan persentase 100% untuk semua dimensi.
 6. Nilai Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) di PST BPS Kabupaten Bombana adalah 88,21 dan menunjukkan bahwa pelayanan masuk dalam kategori baik.

4.2 Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis SKD 2019 dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik berdasarkan hasil dari *Importance and Performance Analysis* (IPA) adalah adanya beberapa atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah, yaitu sebagai berikut:

- Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan
- Informasi biaya/tarif produk BPS jelas
- Kemudahan memperoleh data dari website BPS
- Kemudahan akses metadata
- Kejelasan fasilitas pengaduan

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**Badan Pusat Statistik
Kabupaten Bombana**

ISBN 978-623-93817-0-7

