



ANALISIS HASIL SKD 2019

BPS KABUPATEN BONE





ANALISIS HASIL SKD 2019

BPS KABUPATEN BONE

Analisis Hasil SKD 2019

BPS Kabupaten Bone

No. Publikasi : 73110.2001
Katalog BPS : 1399013.7311

Ukuran Buku : 14,8 cm x 21 cm
Jumlah Halaman : x + 54 halaman

Naskah :
Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik
Badan Pusat Statistik Kabupaten Bone

Gambar Kover oleh :
Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik
Badan Pusat Statistik Kabupaten Bone

Ilustrasi Kover :
Badan Pusat Statistik Kabupaten Bone
Ilustrasi oleh Canva

Diterbitkan oleh :
© BPS Kabupaten Bone

Tim Penyusun

Penanggung Jawab : Ir. H. Yunus
Pengarah : Andhy Aryutama Kamase, SST, M.Ec.Dev
Penulis : Ryanda Inggita Sista, SST
Editor : Andhy Aryutama Kamase, SST, M.Ec.Dev
Tata Letak : Ryanda Inggita Sista, SST
Sampul : Ryanda Inggita Sista, SST

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

KATA PENGANTAR

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dilaksanakan oleh Direktorat Diseminasi Statistik BPS melalui Subdirektorat Rujukan Statistik, sedangkan dalam hal pelaksanaan di BPS Kabupaten menjadi tanggung jawab dari seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik (IPDS).

SKD telah dilaksanakan oleh BPS Kabupaten Bone sejak tahun 2016 hingga yang terbaru pada tahun 2019. Hasil yang dapat diperoleh dari SKD terdiri dari karakteristik pengguna data, analisis kebutuhan data, analisis kepuasan kualitas data, dan analisis performa unit pelayanan.

BPS Kabupaten Bone berupaya menyajikan ke publik hasil SKD yang telah dilaksanakan dalam bentuk publikasi Analisis Hasil SKD 2019 BPS Kabupaten Bone. Publikasi ini merupakan publikasi pertama yang akan diupayakan untuk diterbitkan secara berkesinambungan setiap tahun. Dari publikasi ini diharapkan dapat diperoleh informasi-informasi yang bermanfaat bagi perbaikan pelayanan data khususnya oleh seksi IPDS BPS Kabupaten Bone untuk tahun-tahun selanjutnya.

Watampone, Januari 2020
Kepala BPS Kabupaten Bone

Ir. H. Yunus

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan dan Manfaat	3
1.3. Landasan Teori.....	4
1.4. Metodologi.....	9
1.5. Sistematika Penulisan.....	21
1.6. Realisasi Pengumpulan Data.....	22
BAB II SEGMENTASI KONSUMEN	25
2.1. Karakteristik Responden.....	25
BAB III ANALISIS KEBUTUHAN DATA	31
3.1. Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	31
3.2. Jenis Layanan Data yang Digunakan	32
3.3. Fasilitas Utama yang Digunakan	34

	Halaman
BAB IV ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA	37
4.1. Kepuasan terhadap Data BPS	37
4.2. Kepuasan terhadap BPS	39
4.3. Data BPS sebagai Rujukan Utama.....	40
BAB V ANALISIS KEPUASAN LAYANAN	41
5.1. Indeks Kepuasan Konsumen.....	41
BAB VI PENUTUP	49
DAFTAR PUSTAKA	53

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan.....	21
Tabel 5.1 Nilai Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan berdasarkan Komponen Pelayanan.....	43

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

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 1.1	Diagram Cartesius <i>Importance and Performance Analysis</i>	16
Gambar 2.1	Responden SKD 2019 berdasarkan Jenis Kelamin.....	26
Gambar 2.2	Responden SKD 2019 berdasarkan Tingkat PendidikanTerakhir.....	27
Gambar 2.3	Responden SKD 2019 berdasarkan Pekerjaan Utama.....	28
Gambar 2.4	Responden SKD 2019 berdasarkan Instansi Asal.....	29
Gambar 3.1	Responden SKD 2019 berdasarkan Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	31
Gambar 3.2	Responden SKD 2019 berdasarkan Layanan Data yang Digunakan.....	33
Gambar 3.3	Responden SKD 2019 berdasarkan Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data BPS	35
Gambar 4.1	Responden SKD 2019 berdasarkan Kriteria Kepuasan terhadap Data BPS.....	38
Gambar 4.2	Responden SKD 2019 berdasarkan Kriteria Kepuasan terhadap BPS.....	39
Gambar 5.1	Kuadran Analisis IPA Hasil SKD 2019.....	45

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

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

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

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dirancang dan dilakukan oleh BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. SKD pertama kali dilaksanakan tahun 2005 dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS Pusat dan 5 (lima) BPS Provinsi sebagai uji coba (*pilot project*). Pada tahun 2009 dan 2010, SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan sebelas BPS Provinsi. Tahun 2011-2013, SKD dilakukan di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi. Sejak tahun 2014, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

1.2 Tujuan dan Manfaat

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

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

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

1.3 Landasan Teori

1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu

Data hasil kegiatan sensus atau survei harus disampaikan kepada masyarakat sebagai konsumen. Penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi sorotan utama pihak luar, baik oleh instansi pemerintah, swasta, maupun masyarakat umum. Oleh sebab itu, penyajian dan penyebarluasan data perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan informasi.

Pintu gerbang penyebarluasan data BPS adalah unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau *one gate service*. Keberadaan unit PST BPS diharapkan mampu mempermudah konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Pelayanan yang diberikan oleh BPS tidak hanya dilakukan dengan tatap muka atau datang langsung ke unit PST BPS, tetapi juga tanpa tatap muka baik melalui telepon, faksimili, *e-mail*, surat, *website*, maupun layanan statistik online.

Fungsi pelayanan di BPS Pusat berada pada Direktorat Diseminasi Statistik. Pada Direktorat Diseminasi Statistik, PST memiliki enam jenis layanan,

yaitu layanan perpustakaan tercetak, layanan perpustakaan digital, layanan penjualan buku, layanan data mikro/peta digital/softcopy publikasi, layanan konsultasi data statistik, serta layanan konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik. Sementara itu, fungsi pelayanan di BPS Provinsi berada pada Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik dan fungsi pelayanan di BPS Kabupaten/Kota berada pada Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik.

1.3.2 Faktor Kepuasan Layanan

Parasuraman (2001) menyatakan bahwa terdapat lima unsur penting yang menentukan kepuasan yaitu *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *reliability*. Kelima unsur tersebut merupakan unsur penting yang diukur sebagai kualitas pelayanan (*service quality*). Konsep dari kualitas pelayanan adalah membentuk sikap dan perilaku dari penyedia layanan agar dapat memberikan pelayanan prima.

a. *Responsiveness* (daya tanggap)

Daya tanggap merupakan unsur yang menuntut adanya kemampuan pemberi layanan untuk segera

memberikan pelayanan atas kebutuhan pengguna layanan sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, dan ketidaksesuaian atas berbagai bentuk layanan yang tidak diketahui. Oleh sebab itu, pemberi layanan perlu memberikan penjelasan yang bijaksana dan mendetail, sehingga pengguna layanan mendapatkan respon positif.

b. *Assurances* (jaminan)

Jaminan merupakan bentuk kepastian dari suatu unit pelayanan. Unsur ini sangat ditentukan oleh jaminan dari pemberi layanan, sehingga orang yang menerima layanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk pelayanan yang dilakukan tersebut tuntas dan sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran, dan kualitas pelayanan yang dijaminakan.

c. *Tangible* (fisik)

Unsur fisik merupakan bentuk aktualisasi nyata yang dapat terlihat atau digunakan oleh pemberi layanan guna membantu pelaksanaan pelayanan. Unsur fisik dapat berupa penampilan fisik petugas, sarana prasarana fisik, serta keadaan lingkungan sekitar.

d. *Empathy* (empati)

Unsur empati dalam suatu pelayanan ditunjukkan dengan adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatisme, pengertian, dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan. Hal tersebut bertujuan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut.

e. *Reliability* (keandalan)

Unsur keandalan dalam pelayanan menuntut setiap petugas memiliki kemampuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi. Oleh karena itu, aktivitas yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

1.3.3 Faktor Kepuasan Layanan

- a. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan yang menjadi responden.
- b. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD.

- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Misalnya, seorang konsumen mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.
- d. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- e. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- f. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- g. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- h. Unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- i. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- j. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.

- k. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.
- l. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- m. Layanan statistik online adalah bagian dari Sistem Informasi Layanan Statistik BPS yang digunakan untuk memfasilitasi konsumen dalam konsultasi data BPS, permintaan data mikro BPS, dan pembelian buku publikasi BPS yang dapat diakses melalui *silastik.bps.go.id*.

1.4 Metodologi

Metodologi dalam penjelasan ini dibedakan ke dalam dua kelompok, yaitu metode pengumpulan data dan metode analisis data.

1.4.1 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKD 2019 dilakukan pada Februari-Agustus 2019. Instrumen yang digunakan adalah

kuesioner VKD19. Pengumpulan data dilakukan dengan 2 (dua) metode yaitu pencacahan manual dan elektronik (online). Pencacahan manual merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden dengan menggunakan kuesioner dalam bentuk hardcopy, atau yang dikenal dengan istilah *PAPI (Pencil and Paper Interview)*. Pencacahan elektronik merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden melalui aplikasi berbasis *website* atau yang dikenal dengan istilah *CAWI (Computer Assisted Web Interviewing)*. Secara garis besar, ada 3 (tiga) metode pencacahan elektronik SKD 2019, yaitu:

- 1) *Online-Email*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD19 melalui link yang dikirimkan melalui e-mail.
- 2) *Online-PST*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD19 melalui form entri pada web browser komputer di unit PST.
- 3) *Online-Link*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD19 melalui link yang diperoleh dari aplikasi layanan statistik BPS

Responden pada SKD 2019 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS dengan cara tatap muka atau datang langsung ke unit PST BPS serta tanpa tatap muka baik melalui telepon, faksimili, e-mail, surat, website, maupun layanan statistik online. Konsumen yang menjadi responden adalah konsumen yang menerima pelayanan pada 1 Januari 2019 sampai periode akhir pencacahan.

Cakupan data dalam SKD 2019 meliputi:

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

1.4.2 Metode Analisis Data

Ruang lingkup analisis hasil SKD 2019 adalah PST BPS Kabupaten Bone. 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 atau lebih variabel. Perbedaan dan persamaan antara dua atau lebih variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Tabulasi silang akan membantu dalam memahami baik profil konsumen, kebutuhan dan ketersediaan data, maupun masalah lain.

b. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*) adalah analisis mengenai kesenjangan antara harapan (tingkat kepentingan) konsumen dengan kinerja (tingkat kepuasan) pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Pada analisis kesenjangan, harapan konsumen akan dibandingkan dengan kinerja pelayanan yang diberikan (*delivered*) oleh unit pelayanan. Nilai kesenjangan atau gap diperoleh dari selisih antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna layanan pada setiap rincian pelayanan. Gap positif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih besar dari tingkat kepentingan, sedangkan gap negatif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih kecil dari tingkat kepentingan. Pada gap positif, semakin besar nilai gap, konsumen semakin puas. Sebaliknya, semakin kecil nilai gap negatif, konsumen semakin tidak puas.

c. *Importance and Performance Analysis* (IPA)

Metode IPA dikenal pula dengan istilah analisis kuadran (*quadrant analysis*). Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). Tujuan

metode ini adalah untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Brandt, 2000 dan Latu, 2000). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang sangat memengaruhi kepuasan dan peningkatan pelayanan (improvement). IPA telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

Dalam IPA, terdapat dua penghitungan yang digunakan, yaitu:

1. Tingkat Kesesuaian

Penghitungan tingkat kesesuaian digunakan untuk mengetahui seberapa besar konsumen merasa puas terhadap kinerja pelayanan. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Tingkat kesesuaian menentukan urutan prioritas perbaikan pelayanan.

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

$$TK = \frac{\bar{x}}{\bar{y}} \times 100\%$$

dengan

TK : Tingkat kesesuaian

\bar{x} : rata-rata tingkat kepuasan

\bar{y} : rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

TK > 100% :

kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% :

kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

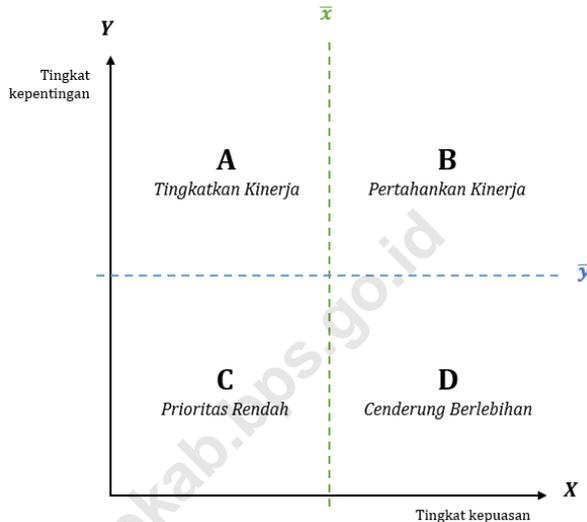
TK < 100% :

kinerja pelayanan belum/tidak sesuai harapan konsumen

2. Tingkat Kesesuaian

Diagram cartesius digunakan untuk menggambarkan hubungan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*), seperti yang terdapat pada Gambar 1.1. Pada gambar tersebut, diagram cartesius dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada

titik (\bar{x}, \bar{y}) , dengan \bar{x} adalah rata-rata tingkat kepuasan dan \bar{y} adalah rata-rata tingkat kepentingan.



Gambar 1.1 Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis*

Keempat kuadran tersebut memiliki arti sebagai berikut:

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

Kuadran ini terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama unit pelayanan adalah peningkatan kinerja (*performance improvement*). Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna

layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja atribut pelayanan tersebut lebih rendah dari harapan pengguna layanan terhadap atribut pelayanan tersebut.

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

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

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

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

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

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

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

Kuadran ini terletak di sebelah kanan bawah, yang berarti kinerjanya berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya.

**Indeks
Kepuasan
Konsumen
(IKK)**

IKK atau *Customer Satisfaction Index (CSI)* merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dengan menggunakan IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok III kuesioner VKD19.

Langkah-langkah penghitungan IKK adalah:

1. Menghitung Penimbang

Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan.

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

dengan:

w_i : penimbang atribut pelayanan ke- i , dimana
 $\sum_{i=1}^{12} w_i = 1$

\bar{y}_i : rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke- i

i : 1, 2, ..., 12

2. Menghitung Rata-rata Tertimbang Skor Kepuasan Layanan (IKK')

IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 12 atribut pelayanan.

Rumus IKK':

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

dengan:

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

3. Menghitung Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap unit pelayanan. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:

$$IKK = \frac{IKK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$$

Hasil penghitungan IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan

Nilai IKK	Kualitas Pelayanan
25,00 - 64,99	Tidak baik
65,00 - 76,60	Kurang baik
76,61 - 88,30	Baik
88,31 - 100,00	Sangat Baik

Sumber: PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

1.5 Sistematika Penulisan

Publikasi Analisis Hasil SKD BPS Kabupaten Bone 2019 terdiri dari empat bab, antara lain:

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

Bab II Segmentasi Konsumen menyajikan analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Kabupaten Bone berdasarkan Blok I VKD19.

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

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

Bab V Analisis Kepuasan Layanan, menyajikan analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Kabupaten Bone berdasarkan Blok III VKD19.

Bab IV Penutup menyajikan kesimpulan hasil SKD 2019 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2020 dan rekomendasi perbaikan layanan di PST BPS PST BPS Kabupaten Bone.

1.6 Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2019 dilakukan di 514 wilayah PST yang terdiri dari PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, dan 479 PST BPS Kabupaten/Kota.

1.6.1 Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST

Direktorat Diseminasi Statistik melakukan pembinaan dan pengembangan secara berkesinambungan terhadap unit PST di BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota. Hal tersebut dilakukan mulai dari pembinaan sumber daya manusia, pengembangan sarana dan prasarana, sampai dengan pengembangan aplikasi PST. Hasil pembinaan dan pengembangan tersebut diharapkan dapat meningkatkan pelayanan data dan informasi statistik di seluruh unit PST.

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST pada SKD 2019, meliputi:

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

Dari ketujuh sarana dan prasarana tersebut, semuanya terdapat di PST BPS Kabupaten Bone.

1.6.2 Target dan Realisasi Jumlah Responden

Dalam SKD 2019, masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi. PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh responden sebanyak 30 responden.

Pelaksanaan kegiatan SKD 2019 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Di Kabupaten Bone, total realisasi responden SKD 2019 adalah sebesar **33** responden, atau sebesar 110% dari total target yang telah ditetapkan (30 responden).

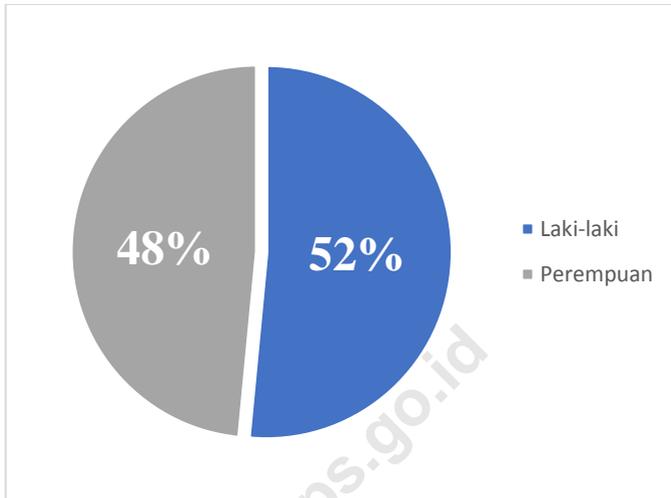
2.1 Karakteristik Responden

Responden yang datang ke PST BPS Kabupaten Bone cenderung beragam, baik dari tingkat pendidikan, latar belakang pekerjaan atau instansi asal, maupun maksud dan tujuan untuk berkunjung.

Pembahasan mengenai karakteristik responden PST BPS Kabupaten Bone akan dibahas dalam beberapa topik bahasan, diantaranya responden menurut jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan utama, instansi asal dan pemanfaatan hasil kunjungan.

2.1.1 Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, responden SKD 2019 terdiri dari 51,52 persen laki-laki dan 48,48 persen perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa pengunjung PST BPS Kabupaten Bone didominasi oleh laki-laki, walaupun perbedaannya hanya sedikit. Hal tersebut dapat divisualisasikan melalui Gambar 2.1 berikut ini.

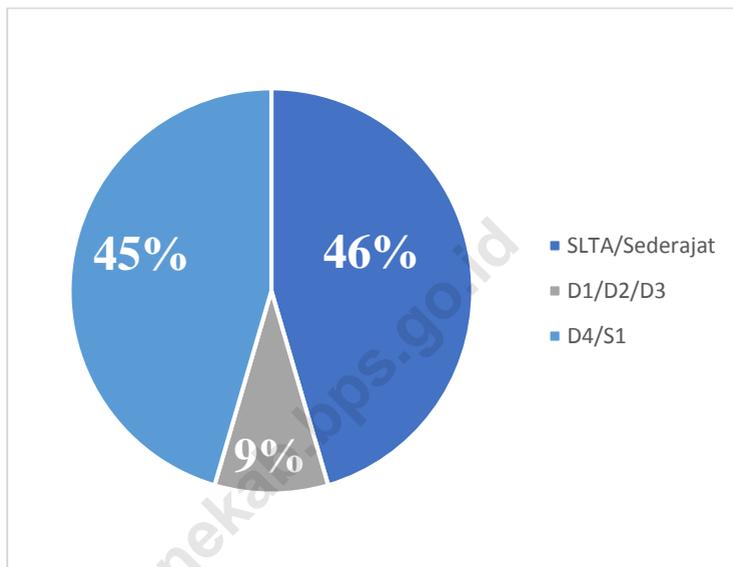


Gambar 2.1. Responden SKD 2019 berdasarkan Jenis Kelamin

2.1.2 Tingkat Pendidikan Terakhir

Berdasarkan tingkat pendidikan terakhir, dapat diketahui bahwa responden SKD 2019 BPS Kabupaten Bone terdapat tiga segmen pendidikan. Responden didominasi lulusan D4/S1 sebanyak 45,45 persen dan responden berpendidikan SLTA/Sederajat sebanyak 45,45 persen. Sementara itu responden dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 sebanyak 9,09. Pada tahun 2019 tidak ada responden SKD 2019 yang berpendidikan

SLTP/Sederajat maupun S2 dan S3. Hal tersebut dapat divisualisasikan melalui Gambar 2.2 berikut ini.

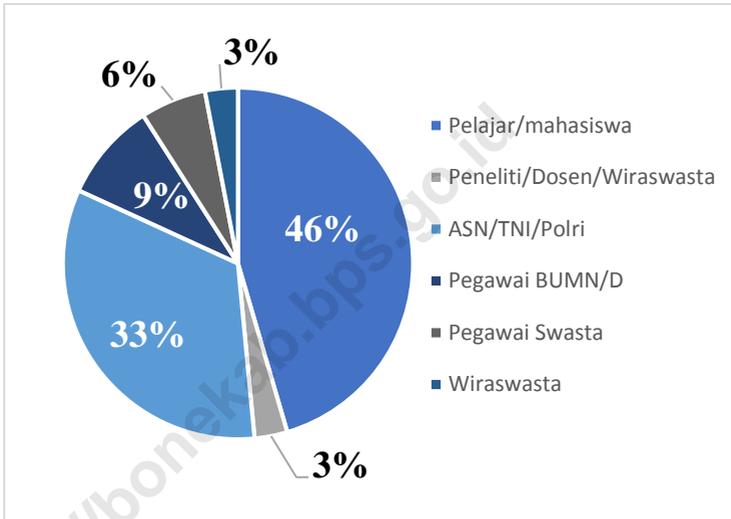


Gambar 2.2. Responden SKD 2019 berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

2.1.3 Pekerjaan Utama

Berdasarkan kategori pekerjaan utama, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden SKD 2019 BPS Kabupaten Bone merupakan Pelajar/Mahasiswa dengan persentase sebesar 45,45 persen. Dominasi dari responden dengan pekerjaan utama tersebut di sisi lain juga menunjukkan bahwa ada satu segmen pengguna data

yang belum dirangkul secara maksimal yaitu pengguna data berlatarbelakang pegawai swasta, wiraswasta dan peneliti/dosen. Hal tersebut dapat divisualisasikan melalui Gambar 2.3 berikut ini.

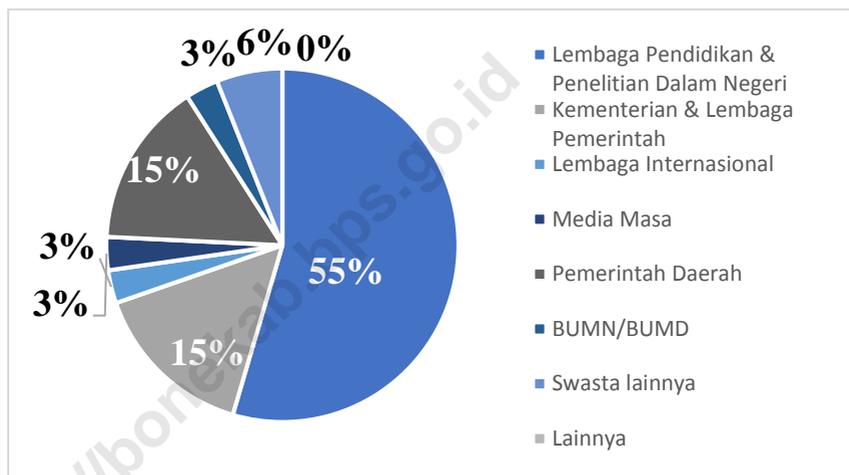


Gambar 2.3. Responden SKD 2019 berdasarkan Pekerjaan Utama

2.1.4 Instansi Asal

Apabila dilihat berdasarkan instansi asal responden, dapat diketahui bahwa responden SKD 2019 BPS Kabupaten Bone didominasi lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri sebesar 54,55 persen. Sementara itu untuk lembaga pemerintah baik daerah

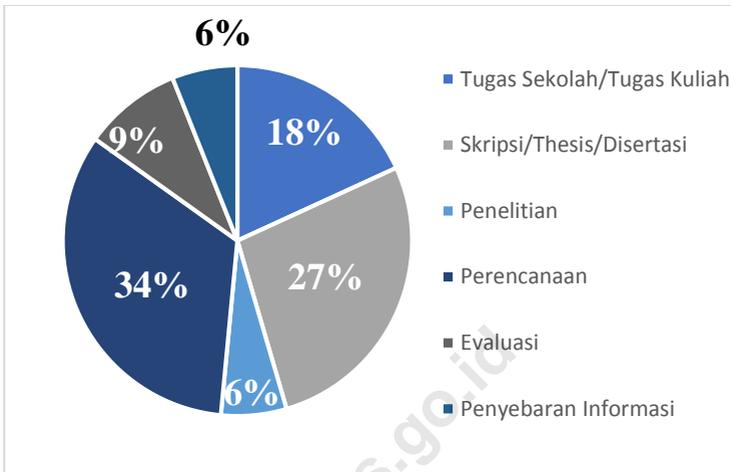
maupun pusat sekitar 30,30 persen. Hal ini menunjukkan bahwa data-data yang dihasilkan BPS Kabupaten Bone telah menjadi rujukan bagi instansi pemerintah di lingkungan Kabupaten Bone. Hal tersebut dapat divisualisasikan melalui Gambar 2.4 berikut ini.



Gambar 2.4. Responden SKD 2019 berdasarkan Instansi Asal

3.1 Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Karakteristik responden SKD 2019 BPS Kabupaten Bone berdasarkan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan menunjukkan bahwa responden SKD 2019 berkunjung ke BPS Kabupaten Bone didominasi responden yang berkunjung minimal dalam rangka mencari data untuk perencanaan dan evaluasi yaitu sebesar 42,42 persen dengan catatan minimal artinya responden dapat memanfaatkan kunjungannya untuk tujuan lain selain hal tersebut. Dominasi pemanfaatan hasil kunjungan perencanaan dan evaluasi tersebut dapat divisualisasikan melalui Gambar 3.1 berikut.



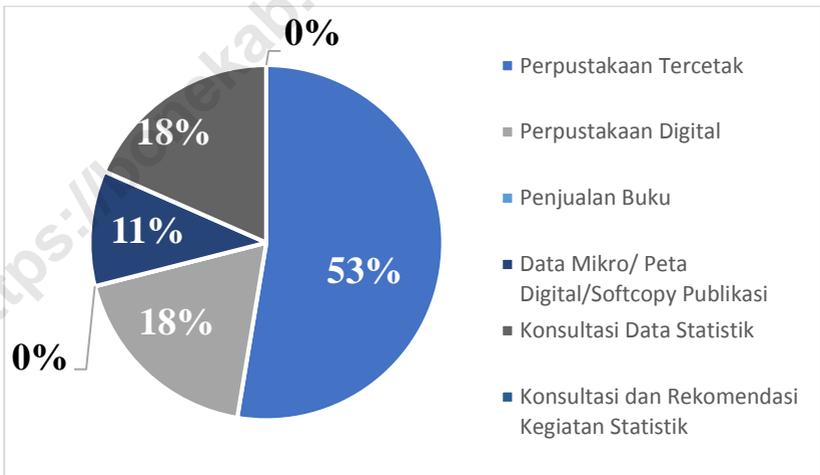
Gambar 3.1. Responden SKD 2019 berdasarkan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

BPS Kabupaten Bone sebagai penghasil data yang beragam tentu memiliki konsumen data yang beragam pula tergantung maksud dan tujuan penggunaan data tersebut.

3.2 Jenis Layanan Data yang Digunakan

Terdapat beberapa layanan yang ditawarkan oleh PST BPS Kabupaten Bone kepada pengguna data. Berdasarkan data hasil SKD 2019, layanan yang paling banyak digunakan oleh responden adalah layanan perpustakaan tercetak sebesar 52,63 persen, disusul

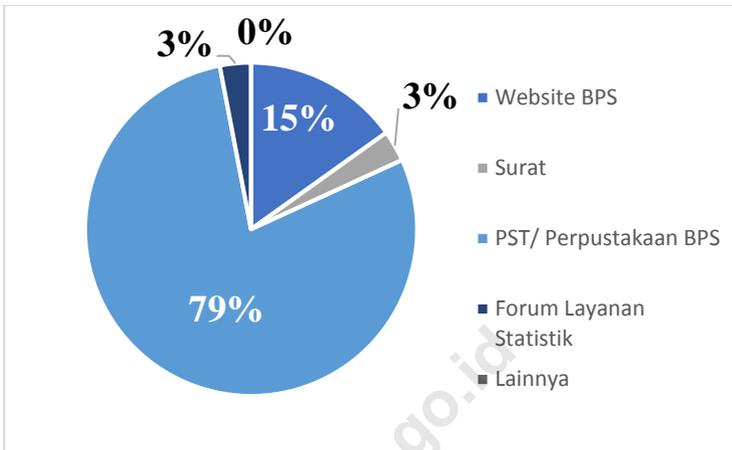
dengan layanan perpustakaan digital dan konsultasi data statistik masing-masing sebesar 18,42 persen. Hal ini menunjukkan bahwa responden SKD 2019 yang berkunjung ke PST BPS Kabupaten Bone sebagian besar menggunakan layanan untuk berkonsultasi tentang data dan meminta data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Bone. Meskipun begitu, responden diketahui dapat menggunakan layanan lain bersamaan dengan dua layanan tersebut. Hal tersebut dapat divisualisasikan melalui Gambar 3.3 berikut ini.



Gambar 3.2. Responden SKD 2019 berdasarkan Layanan Data yang Digunakan

3.3 Fasilitas Utama yang Digunakan

BPS Kabupaten Bone menyediakan beberapa fasilitas bagi pengguna data untuk mengakses data-data yang disediakan BPS Kabupaten Bone. Berdasarkan data hasil SKD 2019 dapat diketahui bahwa PST/Perpustakaan BPS masih menjadi fasilitas favorit pengguna data khususnya responden SKD 2019 BPS Kabupaten Bone. Hal ini ditunjukkan oleh persentase responden SKD 2019 sebesar 78,79 persen yang mengatakan bahwa PST/Perpustakaan BPS menjadi fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS dalam setahun terakhir. Fasilitas lainnya yang dapat digunakan oleh pengguna data antara lain Website BPS sebesar 15,15 persen, Surat sebesar 3,03 persen, dan Forum data lainnya sebesar 3,03 persen. Jenis layanan lain seperti Telepon/Faximile maupun e-mail tidak digunakan oleh responden SKD 2019. Persentase penggunaan fasilitas-fasilitas dapat divisualisasikan melalui Gambar 3.4 berikut ini.

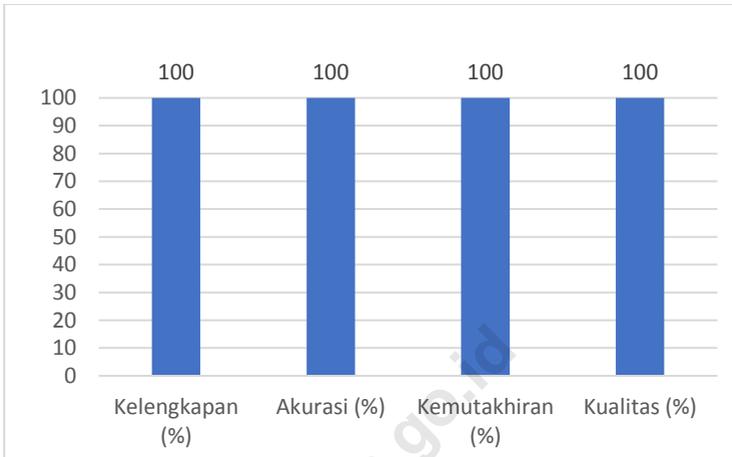


Gambar 3.3. Responden SKD 2019 berdasarkan Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data BPS

4.1 Kepuasan terhadap Data BPS

Terdapat beragam data yang dihasilkan oleh BPS, khususnya BPS Kabupaten Bone. Kegiatan-kegiatan rutin yang dilaksanakan seperti Sakernas, Susenas, penyusunan PDRB dan sebagainya. Menghasilkan beberapa indikator sosial ekonomi utama seperti angka pengangguran, kemiskinan, dan pertumbuhan ekonomi. Beragamnya data tersebut tentu harus dibarengi dengan kualitas yang baik, penyajian yang lengkap, akurat dan mutakhir sesuai dengan keadaan terkini. SKD 2019 mengukur beberapa kriteria tersebut (kualitas, kelengkapan, akurasi dan kemutakhiran) melalui persepsi responden mengenai kepuasan terhadap data BPS.

Berdasarkan Gambar 4.1, dapat diketahui bahwa kriteria data yang lengkap, berkualitas, akurat dan mutakhir telah mampu memenuhi ekspektasi seluruh responden SKD 2019 BPS Kabupaten Bone.

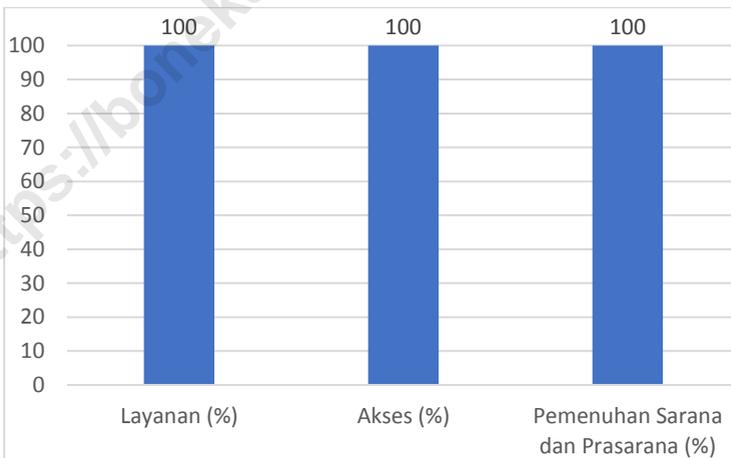


Gambar 4.1. Responden SKD 2019 berdasarkan Kriteria Kepuasan terhadap Data BPS

Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh responden SKD 2019 merasa puas terhadap kelengkapan data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Bone, sama dengan kepuasan terhadap aspek-aspek lain tentang Akurasi Data, Kemutakhiran Data, dan Kualitas Data yang pada tahun 2019 mencapai 100 persen

4.2 Kepuasan terhadap BPS

Selain terhadap data-data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Bone, diukur juga mengenai kepuasan responden SKD 2019 terhadap BPS Kabupaten Bone yang diukur dari sarana dan prasarana, akses data dan layanan data yang dimiliki oleh BPS Kabupaten Bone. Berdasarkan Gambar 4.3 berikut dapat diketahui bahwa kepuasan responden SKD 2019 terhadap pemenuhan sarana dan prasarana, akses data dan layanan data dari BPS Kabupaten Bone semuanya telah mencapai 100 persen.



Gambar 4.2. Responden SKD 2019 berdasarkan Kriteria Kepuasan terhadap BPS

4.3 Data BPS sebagai Rujukan Utama

BPS sudah seharusnya menjadi satu-satunya lembaga yang menjadi rujukan data di Indonesia bagi seluruh pengguna data baik instansi pemerintah, swasta, instansi lain maupun masyarakat secara umum sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hal tersebut juga ditunjukkan melalui data hasil SKD 2019 dimana 72,73 persen responden menyatakan bahwa data BPS digunakan sebagai rujukan utama, dimana 90 persen diantaranya untuk perencanaan dan evaluasi pembangunan nasional.

5.1 Indeks Kepuasan Konsumen

Tingkat kepuasan yang diukur melalui SKD 2019 dapat dirangkum dalam satu angka indeks, yaitu Indeks Kepuasan Konsumen. Dari hasil SKD 2019 didapatkan angka indeks sebesar **89,58** dengan kategori Sangat Baik. Angka tersebut dapat dijelaskan lebih lanjut dengan analisis IPA atau *Important Performance Analysis*.

Analisis IPA digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan seseorang atas kinerja pihak lain. Kepuasan seseorang tersebut diukur dengan cara membandingkan tingkat harapannya dengan kinerja yang dilakukan pihak lain. Untuk memperoleh hasil analisis IPA, dibutuhkan beberapa komponen untuk diukur. Komponen yang diukur dalam SKD 2019 berjumlah 12 komponen pelayanan 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.

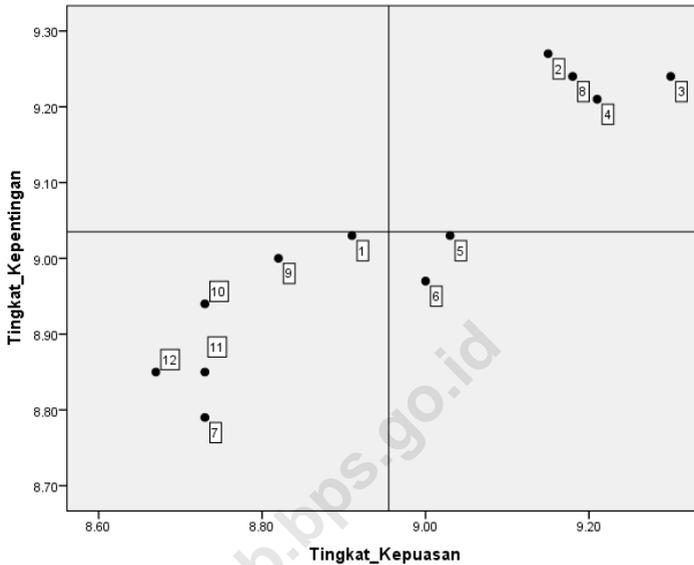
Analisis IPA memetakan ke-12 komponen tersebut kedalam empat bidang atau yang disebut dengan kuadran seperti yang dijelaskan dalam Bab I Pendahuluan. Tingkat harapan dalam SKD 2019 disebut dengan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja disebut dengan tingkat kepuasan. Nilai kedua tingkat tersebut untuk masing-masing komponen pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 5.1 berikut.

Tabel 5.1 Nilai Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan berdasarkan Komponen Pelayanan

No.	Rincian Pelayanan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Kuadran
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan	8,91	9,03	C
2	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	9,15	9,27	B
3	Sikap petugas saat memberikan pelayanan	9,30	9,24	B
4	Kemampuan petugas saat memberikan informasi	9,21	9,21	B
5	Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan	9,03	9,03	D
6	Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian	9,00	8,97	D

No.	Rincian Pelayanan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Kuadran
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
7	Informasi biaya/tarif produk BPS jelas	8,73	8,79	C
8	Kenyamanan sarana dan prasarana	9,18	9,24	C
9	Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS	8,82	9,00	C
10	Kemudahan memperoleh data dari website BPS	8,73	8,94	C
11	Kemudahan akses metadata	8,73	8,85	C
12	Kejelasan fasilitas pengaduan	8,67	8,85	C

Berdasarkan hasil analisis IPA, semua komponen tersebut dapat dipetakan ke dalam kuadran seperti yang tertera pada Gambar 5.1 berikut.



Gambar 5.1. Kuadran Analisis IPA Hasil SKD 2019

Berdasarkan Gambar 5.1 dapat disimpulkan bahwa komponen pelayanan di BPS Kab. Bone terletak di tiga kuadran. Yaitu kuadran B “Pertahankan Kinerja” (*high importance & high performance*), C “Prioritas Rendah” (*low importance & low performance*), dan kuadran D “Cenderung Berlebihan” (*low importance & high performance*). Tidak terdapat komponen pelayanan yang terletak pada kuadran A berarti pelayanan data di BPS Kabupaten Bone pada tahun 2019 cenderung baik menurut pandangan responden SKD.

Komponen pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya pada masa yang akan datang adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi (2)
2. Sikap petugas saat memberikan pelayanan (3)
3. Kemampuan petugas saat memberikan informasi (4)
4. Kenyamanan sarana dan prasarana (8)

Komponen pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut tidak terlalu istimewa adalah sebagai berikut:

1. Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan (1)
2. Kejelasan fasilitas pengaduan (12),
3. Informasi biaya/tarif produk BPS jelas (7), dan
4. Kemudahan memperoleh data dari *website* BPS (10)
5. Kemudahan akses metadata (11)
6. Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/ Perpustakaan BPS (9)

Selain itu 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:

1. Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan (5),
2. Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian (6)

BAB VI PENUTUP

BPS Kabupaten Bone sebagai instansi pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Dengan adanya SKD ini, diharapkan menjadi suatu acuan bagi BPS Kabupaten Bone untuk memperbaiki sektor-sektor pelayanan yang belum optimal untuk menjadi lebih baik lagi. Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

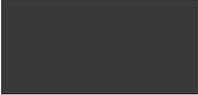
1. Sebagian besar pelanggan data BPS Kabupaten Bone berasal dari instansi pemerintah daerah, lulusan D4/S1 ke atas dan berprofesi sebagai PNS/TNI/Polri;
2. Segmen pelanggan data dari kalangan akademisi cukup potensial tapi belum dioptimalkan sehingga untuk kedepannya dapat diperhatikan juga cara-cara promosi yang efektif kepada segmen pengguna data seperti ini;
3. *Website* BPS Kabupaten Bone masih perlu dioptimalkan lagi, baik dari segi penyajian konten

di *website* nya maupun sosialisasi penggunaan *website* tersebut ke masyarakat dikarenakan masih sedikitnya penggunaan *website* BPS tersebut sebagai fasilitas utama untuk memperoleh data BPS;

4. Secara umum kepuasan pelanggan terhadap data BPS Kabupaten Bone dapat dikatakan sudah baik dan telah meningkat ditahun 2019 dibandingkan dengan 2017 dan 2018 tercermin dari pencapaian Indeks Kepuasan Konsumen yang semakin membaik;
5. Faktor kejelasan terhadap setiap aturan dan prosedur yang berlaku di BPS Kabupaten Bone masih perlu ditingkatkan seperti alur dan prosedur pelayanan, informasi biaya/tarif produk, akses ke fasilitas pengaduan, waktu dan target penyelesaian pelayanan;
6. Sarana prasarana BPS Kabupaten Bone khususnya yang berhubungan dengan PST perlu ditingkatkan khususnya dari segi kenyamanan;
7. Meskipun karakteristik responden dari SKD setiap tahun berbeda, tetapi diharapkan hasil ini mampu

memberikan gambaran kinerja BPS Kabupaten Bone dalam melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat.

<https://bonekab.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.



DATA

MENCERDASKAN BANGSA



BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN BONE

Jl. Dr. wahidin Sudirohusodo, Watampone

Telp. (0481) 21054, Fax. (0481) 25220

Email : bps7311@bps.go.id, Website : bonekab.bps.go.id