

# ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA (SKD)

KOTA GORONTALO

# 2019

<https://gorontalo.kota.bps.go.id>



BADAN PUSAT STATISTIK  
KOTA GORONTALO

# ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA (SKD)

---

KOTA GORONTALO

2019

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

# **Analisi Hasil Survei Kebutuhan Data Kota Gorontalo 2019**

ISSN : -  
Nomor Publikasi : 75710.2001  
Katalog : 1399013.7571  
Ukuran Buku : 14,8 x 21 cm  
Jumlah Halaman : xiv + 52 halaman

Naskah:

Badan Pusat Statistik Kota Gorontalo

Penyunting:

Badan Pusat Statistik Kota Gorontalo

Gambar Kulit oleh:

Badan Pusat Statistik Kota Gorontalo

Diterbitkan Oleh:

© Badan Pusat Statistik Kota Gorontalo

Dicetak oleh :

CV Rifaldi

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



## TIM PENYUSUN

- Penanggung Jawab** : Sigit Nugroho Putra, SST
- Penulis Naskah** : Clara Aulia Kusumaningtyas, S.Tr.Stat  
Ayu Fithri Maharani, S.Tr.Stat
- Penyunting** : Ayu Fithri Maharani, S.Tr.Stat
- Pengolah Data** : Badan Pusat Statistik
- Gambar Kulit** : Ayu Fithri Maharani, S.Tr.Stat
- Layout dan Ilustrasi** : Ayu Fithri Maharani, S.Tr.Stat



## KATA PENGANTAR

Badan Pusat Statistik (BPS) berkomitmen untuk menyediakan data statistik yang berkualitas untuk semua pihak. Oleh karena itu, Survei Kebutuhan Data (SKD) diadakan untuk mengidentifikasi tingkat kebutuhan dan kepuasan pengguna data. SKD 2019 dilaksanakan oleh seluruh unit Pelayanan Statistik Terpadu BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota. Hasil SKD 2019 dianalisis dengan menggunakan beberapa metode analisis, yaitu analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks kepuasan Konsumen (IKK).

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan kepada BPS Kota Gorontalo sehingga memungkinkan terbitnya buku ini. Sesuai dengan komitmen BPS untuk menghasilkan statistik yang baik, kami terbuka dalam menerima saran dan kritik dalam penyempurnaan publikasi ini. Lebih lanjut, kami akan melakukan perbaikan berkelanjutan atas kualitas data dan kinerja pelayanan kami.

Gorontalo, Januari 2020  
BPS Kota Gorontalo  
Kepala,

Ir. Rasjid Masjhur



# DAFTAR ISI

TIM PENYUSUN.....	v
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I 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.....	7
1.4 Metode .....	9
1.4.1 Metode Pengumpulan Data .....	9
1.4.2 Metode Analisis Data .....	11
BAB II SEGMENTASI PENGGUNA DATA .....	21
2.1 Segmentasi Pengguna Data Menurut Karakteristik.....	24
2.1.1 Pengguna Data Menurut Jenis Kelamin .....	24
2.1.2 Pengguna Data Menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan.....	24
2.1.3 Segmentasi Pengguna Data Menurut Pekerjaan Utama .....	25

2.1.4 Segmentasi Pengguna Data Menurut Instansi/ Institusi Tempat Pekerjaan Utama.....	26
2.2 Segmentasi Pengguna Data Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	27
2.3 Segmentasi Pengguna Data Menurut Jenis Layanan yang Digunakan.....	28
BAB III ANALISIS KUALITAS DATA .....	30
BAB IV ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN.....	33
4.1 Kepuasan Konsumen terhadap Layanan BPS .....	35
4.2 Kepuasan Konsumen terhadap Data BPS.....	35
4.3 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Kepuasan Terhadap Pelayanan BPS .....	36
4.4 Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS .....	40
BAB V KESIMPULAN.....	43
LAMPIRAN .....	47

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan .....	19
Tabel 2.1	Target dan Realisasi Pengguna Data Wilayah PST BPS Kota Gorontalo 2019 .....	23
Tabel 2.2	Persentase Pengguna Data Menurut Pendidikan Terakhir Wilayah PST BPS Kota Gorontalo, 2019.....	25
Tabel 2.3	Persentase Pengguna Data Menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Kota Gorontalo, 2019.....	26
Tabel 2.4	Persentase Pengguna Data Menurut Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama di PST BPS Kota Gorontalo, 2019 .....	27
Tabel 2.5	Persentase Pengguna Data Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan Utama di PST BPS Kota Gorontalo, 2019 .....	28
Tabel 2.6	Persentase Pengguna Data Menurut Jenis Layanan yang Digunakan di PST BPS Kota Gorontalo, 2019 .....	29
Tabel 3.1	Tingkat Kepuasan pengguna data menurut unsur-unsurnya di BPS Kota Gorontalo, 2019.....	32



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Diagram <i>Cartesius Importance and Performance Analysis</i> (IPA) .....	19
Gambar 4.1	Kuadran Analisis IPA .....	23
Gambar 4.2	IPA Pelayanan BPS di PST BPS Kota Gorontalo....	41
Gambar 4.3	Indeks Kepuasan Konsumen Kota Gorontalo 2018-2019 .....	43

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



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner VKD19 .....	49
-----------------------------------	----

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



# PENDAHULUAN

## BAB I

### TUJUAN

Mengukur tingkat kebutuhan Konsumen Data dan kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS

### PELAKSANAAN

Jumlah Responden 33 Orang



Maret - Mei 2019



Kuesioner VKD19

### Gambaran Umum SKD 2019

### ANALISIS

- 01 Analisis Deskriptif
- 02 Analisis Tabulasi Silang
- 03 *Importance and Performance Analysis*



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan utama Badan Pusat Statistik (BPS) adalah menyediakan data statistik untuk berbagai pihak. Data statistik dipakai untuk perencanaan dan evaluasi pembangunan bangsa dan negara. Oleh karena itu, BPS dituntut untuk menghasilkan data yang berkualitas agar menghasilkan pembangunan yang berkualitas.

Pelayanan yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dan kepuasan konsumen (*customer-driven*) menjadi fokus BPS Kota Gorontalo. Hal itu sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Oleh karena itu, BPS memerlukan indikator sebagai bahan evaluasi kinerja dalam pemenuhan kebutuhan data statistik masyarakat. Indikator tersebut didapat dari Survei Kebutuhan Data (SKD).

SKD adalah survei yang dirancang dan dilakukan oleh BPS untuk mengidentifikasi tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan

konsumen. SKD merupakan survei tahunan yang pertama kali dilaksanakan tahun 2005 dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS pusat dan lima BPS provinsi sebagai uji coba (*pilot project*). Pada tahun 2009 dan 2010, SKD dilaksanakan di BPS pusat dan sebelas BPS provinsi. Tahun 2011 – 2013, SKD dilakukan di BPS pusat dan 33 BPS provinsi. Sejak tahun 2014 hingga sekarang, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS kabupaten/kota.

SKD memberikan ruang bagi masyarakat untuk menilai kualitas pelayanan dan menyuarakan kebutuhan data statistik mereka. Hal tersebut merupakan umpan balik bagi BPS untuk meningkatkan kualitas pelayanan statistik. Umpan balik juga memberikan ide baru untuk melakukan inovasi pelayanan publik.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

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

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

1. Segmentasi konsumen;
2. Jenis data yang dibutuhkan oleh konsumen;
3. Tingkat kepuasan konsumen terhadap data statistik dan pelayanan BPS;
4. Informasi perbaikan ketersediaan dan kualitas data serta prioritas peningkatan pelayanan;
5. Indikator Kinerja Utama (IKU);

### **1.3 Landasan Teori**

Pendekatan teoritis dalam analisis hasil SKD 2019 berdasarkan pada tiga hal yaitu pelayanan statistik terpadu, dan faktor kepuasan layanan.

#### **1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu**

Pelayanan Statistik Terpadu (PST) adalah tempat untuk melakukan fungsi pemasaran di BPS. PST adalah pintu gerbang penyebarluasan data statistik yang bersifat satu pintu atau *one gate* servis. 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 kabupaten/kota berada pada Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik di Seksi Diseminasi dan Layanan Statistik.

Data statistik yang dihasilkan oleh BPS diharapkan dapat diakses oleh seluruh masyarakat dengan cepat dan biaya murah. Sehingga, penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi sorotan utama atas kinerja BPS. Oleh karena itu, BPS menyediakan satu gerbang pelayanan data melalui Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Terdapat 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.

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

### 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 pelayanan agar dapat memberikan pelayanan prima. Berdasarkan konsep kualitas pelayanan tersebut, diharapkan mampu membentuk sikap dan perilaku pemberi pelayanan.

a. *Responsiveness* (daya tanggap)

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

b. *Reliability* (keandalan)

Unsur keandalan dalam pelayanan menuntut setiap petugas memiliki kemampuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga

aktivitas yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

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. *Assurances* (jaminan)

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

e. *Empathy* (empati)

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

## 1.4 Metode

Metodologi dalam penjelasan ini dibedakan ke dalam dua kelompok, yaitu metodologi pengumpulan data dan metodologi analisis data. Perbedaan ini dilakukan dengan mempertimbangkan kemudahan dalam melakukan pengkajian kualitas data yang dihasilkan.

### 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 Pusat. Analisis tersebut disajikan dalam bentuk narasi dan infografis. Adapun hasil tabulasi nasional serta tabulasi menurut provinsi dicantumkan pada lampiran.

Analisis dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kebutuhan data, kepuasan konsumen terhadap kualitas data, serta kepuasan konsumen terhadap pelayanan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

### a. Analisis Tabulasi Silang

Tabulasi silang merupakan tabel yang menggambarkan hubungan antara dua atau lebih variabel. Perbedaan dan persamaan antara dua atau lebih variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Tabulasi silang akan membantu dalam memahami baik profil konsumen, kebutuhan dan ketersediaan data, maupun masalah lain.

### b. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*) adalah analisis mengenai kesenjangan antara harapan (tingkat kepentingan) konsumen dengan kinerja (tingkat kepuasan) pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Pada

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

c. *Importance and Performance Analysis* (IPA)

Metode IPA dikenal pula dengan istilah analisis kuadran (*quadrant analysis*). Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). Tujuan metode ini adalah untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Brandt, 2000 dan Latu, 2000). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang sangat memengaruhi kepuasan dan peningkatan pelayanan (*improvement*). IPA telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

Dalam IPA, terdapat dua penghitungan yang digunakan, yaitu:

### 1. Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan

TK = Tingkat kesesuaian

$\bar{x}$  = rata-rata tingkat kepuasan

$\bar{y}$  = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

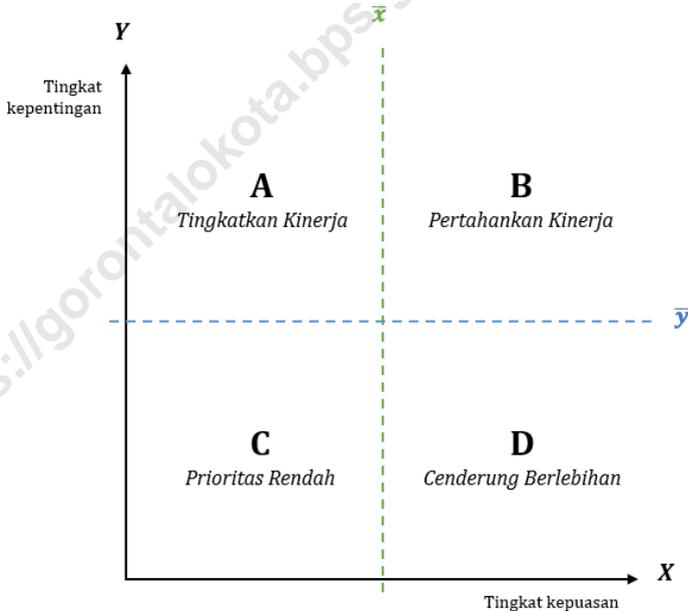
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum/tidak sesuai harapan konsumen

### 2. Diagram *Cartesius*

Diagram *cartesius* digunakan untuk menggambarkan hubungan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*), seperti yang terdapat pada Gambar 1.1. Pada gambar tersebut, diagram *cartesius* dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik  $(\bar{x}, \bar{y})$ , dengan  $\bar{x}$  adalah rata-rata tingkat kepuasan dan  $\bar{y}$  adalah rata-rata tingkat kepentingan.



Gambar 1.1 Diagram *Cartesius Importance and Performance Analysis* (IPA)

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.

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

$i = 1, 2, \dots, 12$

## 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



# SEGMENTASI PENGGUNA DATA

## BAB II

### Segmentasi Pengguna Data



Segmentasi Pengguna Data	Persentase	Deskripsi
78,79%	78,79%	Pengguna data memanfaatkan data sebagai rujukan utama
57,58%	57,58%	Pengguna data adalah pelajar/mahasiswa
33,33%	33,33%	Pengguna data memanfaatkan hasil kunjungan sebagai perencanaan dan evaluasi
75%	75%	Pengguna data dengan menggunakan layanan data mikro/peta digital/softcopy publikasi

**78,79%**

Pengguna data memanfaatkan data sebagai rujukan utama

**57,58%**

Pengguna data adalah pelajar/mahasiswa

**33,33%**

Pengguna data memanfaatkan hasil kunjungan sebagai perencanaan dan evaluasi

**75%**

Pengguna data dengan menggunakan layanan data mikro/peta digital/softcopy publikasi



## BAB II

### SEGMENTASI PENGGUNA DATA

Pelaksanaan SKD 2019 di PST BPS Kota Gorontalo dengan target responden sebanyak 30 orang seperti yang diperlihatkan pada tabel 2.1. Realisasi responden melampaui target yaitu sebanyak 33 responden yang terdiri dari 23 responden dari pengunjung PST dan 10 responden dari pengguna data di instansi-instansi.

Tabel 2.1 Target dan Realisasi Pengguna Data Wilayah PST BPS Kota Gorontalo 2019

Pengguna Data (Jenis Dokumen)	Target	Realisasi			Per- sentase
		Laki- Laki	Perem- puan	Total	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Pengguna Data datang langsung (VKD18-P)	20	11	12	23	76,67
Pengguna Data dikunjungi (VKD18-D)	10	5	5	10	33,33
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>33</b>	<b>110,00</b>

Dari 33 pengguna data yang berkunjung ke PST BPS Kota Gorontalo, terdapat 26 pengguna data (78,79 persen) yang memanfaatkan data BPS sebagai rujukan utama. Selebihnya atau sebanyak 7 orang (21,21 persen) tidak memanfaatkan data BPS sebagai rujukan utama. Dengan kata lain, sebagian besar pengguna data menggunakan data BPS sebagai informasi tambahan atau pendukung kegiatan yang dilakukannya.

## **2.1 Segmentasi Pengguna Data Menurut Karakteristik**

### **2.1.1 Pengguna Data Menurut Jenis Kelamin**

Berdasarkan jenis kelamin, hanya terdapat perbedaan kecil jumlah pengguna data antara laki-laki dan perempuan. Sebesar 48,48 persen pengguna data adalah laki-laki, dan sebesar 51,52 persen adalah perempuan.

### **2.1.2 Pengguna Data Menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan**

Berdasarkan pendidikan terakhir yang ditamatkan, pengguna data lulusan SLTA sebesar 48,48 persen. Sebagian besar pengguna data lulusan SLTA ini adalah mahasiswa yang memerlukan data BPS untuk keperluan tugas kuliah dan skripsi. Lebih lanjut, pengguna data lulusan perguruan tinggi sebesar 51,52 persen dengan rincian lulusan D1/D2/D3 sebesar 3,03 persen, lulusan D4/S1 sebesar 30,30 persen dan lulusan S2/S3

sebesar 7,69 persen. Lebih rinci mengenai pengguna data berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel 2.2.

Tabel 2.2 Persentase Pengguna Data Menurut Pendidikan Terakhir Wilayah PST BPS Kota Gorontalo, 2019

Pendidikan Terakhir	Pengguna Data
(1)	(2)
SLTA/Sederajat	48,48
D1/D2/D3	3,03
D4/S1	30,30
S2/S3	18,18
Jumlah	100,00

### 2.1.3 Segmentasi Pengguna Data Menurut Pekerjaan Utama

Berdasarkan pekerjaan utama, pengguna data dikelompokkan menjadi Pelajar/Mahasiswa, Peneliti/Dosen, PNS/TNI/Polri, Pegawai BUMN/D, Pegawai Swasta, Wiraswasta dan Pekerjaan Utama Lainnya. Konsep pekerjaan utama dalam SKD 2019 adalah pekerjaan responden pada saat pencacahan. Segmentasi ini dilakukan untuk mengidentifikasi pemanfaatan data BPS.

Tabel 2.3 menunjukkan persentase pengguna data BPS berdasarkan pekerjaan utama. Hasil SKD menunjukkan bahwa

sebanyak 57,58 persen pengguna data adalah pelajar/mahasiswa. Pengguna data yang berprofesi sebagai peneliti/dosen sebanyak 3,03 persen. Pengguna data yang merupakan pegawai pemerintahan, baik pemerintah pusat maupun daerah, sebesar 30,03 persen. Selebihnya adalah pengguna data yang merupakan pegawai dari BUMN, BUMD, swasta, wiraswasta, dan lainnya.

Tabel 2.3 Persentase Pengguna Data Menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Kota Gorontalo, 2019

Pekerjaan Utama	Pengguna Data
(1)	(4)
Pelajar/ Mahasiswa	57,58
Peneliti/Dosen	3,03
PNS/TNI/Polri	30,30
Pegawai BUMN/D	3,03
Pegawai Swasta	0
Wiraswasta	0
Lainnya	6,06
Jumlah	100,00

#### 2.1.4 Segmentasi Pengguna Data Menurut Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama

Tabel 2.4 menggambarkan persentase pengguna data berdasarkan instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Terlihat bahwa 54,55 persen pengguna data berasal dari lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri. Sementara pengguna

data yang bekerja pada Kementerian dan Lembaga Pemerintah sebesar 12,12 persen. Pengguna data yang berasal Pemerintah Daerah sebesar 27,27 persen. Selebihnya adalah pengguna data yang berasal dari BUMN, BUMD dan lainnya

Tabel 2.4 Persentase Pengguna Data Menurut Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama di PST BPS Kota Gorontalo, 2019

Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama	Pengguna Data
(1)	(2)
Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri	54,55
Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri	0
Kementerian & Lembaga Pemerintah	12,12
Lembaga Internasional	0
Media Massa	0
Pemerintah Daerah	27,27
Perbankan	0
BUMN/D	3,03
Swasta Lainnya	0
Lainnya	3,03
Jumlah	100,00

## 2.2 Segmentasi Pengguna Data Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Pemanfaatan data atau hasil kunjungan dikelompokkan menjadi tugas sekolah/kuliah, skripsi/tesis/disertasi, penelitian,

perencanaan dan evaluasi serta penyebaran informasi. Sebagian besar data dimanfaatkan untuk urusan akademis dan penelitian. Sebesar 30,30 persen pengunjung memanfaatkan data untuk tugas sekolah/kuliah; 30,30 persen untuk skripsi/thesis/disertasi; dan 9,09 persen untuk penelitian. Sementara pengguna data yang memanfaatkan data untuk perencanaan dan evaluasi sebesar 33,33 persen dan untuk penyebaran informasi sebesar 6,06 persen. Lebih lanjut mengenai gambaran pengguna data menurut pemanfaatan hasil kunjungan digambarkan pada tabel 2.5.

Tabel 2.5 Persentase Pengguna Data Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan Utama di PST BPS Kota Gorontalo, 2019

Pemanfaatan hasil Kunjungan	Pengguna Data
1)	(2)
Tugas Sekolah/kuliah	30,30
Skripsi/Thesis/Disertasi	21,21
Penelitian	9,09
Perencanaan & Evaluasi	33,33
Penyebaran Informasi	6,06
Jumlah	100,00

### 2.3 Segmentasi Pengguna Data Menurut Jenis Layanan yang Digunakan

Gambaran persentase pengguna data berdasarkan jenis layanan terdapat pada tabel 2.6. Pengguna data yang Data

Mikro/Peta Digital/Softcopy Publikasi adalah yang paling diminati oleh pengguna data yaitu sebesar 75 persen. Layanan lainnya yang banyak digunakan adalah konsultasi statistik sebesar 11,11 persen. Pengguna layanan tercetak juga sudah mulai berkurang, dikarenakan pengunjung lebih senang memanfaatkan fasilitas softcopy publikasi dibandingkan dengan menggunakan buku publikasi tercetak.

Tabel 2.6 Persentase Pengguna Data Menurut Jenis Layanan yang Digunakan di PST BPS Kota Gorontalo, 2019

Jenis Layanan yang Digunakan	Persentase Pengguna Data
(1)	(2)
Perpustakaan Tercetak	5,56
Perpustakaan Digital	8,33
Penjualan Buku	0
Data Mikro/ Peta Digital/Softcopy Publikasi	75,00
Konsultasi Data Statistik	11,11
Konsultasi dan Rekomendasi Kegiatan Statistik	0
Jumlah	100,00

# ANALISIS KUALITAS DATA

BAB III



KEPUASAN  
PENGGUNA DATA

100%

KUALITAS DATA

100%

KELENGKAPAN DATA

100%

AKURASI DATA

100%

KEMUTAKHIRAN DATA

## **BAB III**

### **ANALISIS KUALITAS DATA**

Bab ini membahas tentang kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Gorontalo. 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 2019 menggunakan gabungan variabel pengukuran Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS.

Variabel dimensi 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 masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.

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

Tabel 3.1 Tingkat Kepuasan pengguna data menurut unsur-unsurnya di BPS Kota Gorontalo, 2019

Kualitas Data	Nilai Kepuasan (persen)
(1)	(2)
Kualitas	100,00
Kelengkapan	100,00
Akurasi	100,00
Kemutakhiran	100,00

Berdasarkan Tabel 3.1 diketahui bahwa penilaian konsumen data terhadap data yang disediakan PST BPS Kota Gorontalo sudah sangat baik, terlihat bahwa pada dimensi kualitas, kelengkapan, kemutakhiran, dan akurasi mendapatkan nilai 100 persen. Hal ini menandakan bahwa pendapat konsumen data terhadap kualitas data statistik BPS Kota Gorontalo sudah sangat memuaskan.

# ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN

BAB IV

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)  
di PST BPS Kota Gorontalo

90,35%

Persyaratan pelayanan  
mudah dipahami dan  
dipenuhi

Sikap Petugas saat  
memberikan layanan

Pelayanan yang perlu  
dipertahankan kinerjanya

Kemampuan Petugas  
saat memberikan informasi

Pelayanan selesai  
sesuai dengan target



## **BAB IV**

### **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN**

#### **4.1 Kepuasan Konsumen terhadap Layanan BPS**

Selain penilaian kualitas terhadap PST BPS Kota Gorontalo, dinilai juga mengenai kepuasan responden SKD 2019 terhadap layanan yang disediakan BPS Kota Gorontalo. Dimensi yang dinilai diantaranya pemenuhan sarana dan prasarana, akses data, dan layanan data dari BPS Kota Gorontalo. Berdasarkan Hasil Analisis SKD Tahun 2019 diketahui bahwa pelayanan yang diberikan di PST BPS Kota Gorontalo sudah sangat baik karena responden memberikan nilai 99,49 persen terhadap kepuasan layanan di PST BPS Kota Gorontalo. Penilaian yang sudah baik akan ditingkatkan lagi agar kepuasan pengunjung PST BPS Kota Gorontalo lebih meningkat lagi bahkan nilainya bisa mencapai 100 persen.

#### **4.2 Kepuasan Konsumen terhadap Data BPS**

Terdapat beragam data yang dihasilkan oleh BPS, khususnya BPS Kota Gorontalo. BPS sendiri memiliki survei rutin, baik bulanan, triwulanan, maupun tahunan. Berdasarkan hasil

analisis dapat diketahui 99,49 persen konsumen puas dengan layanan data BPS Kota Gorontalo.

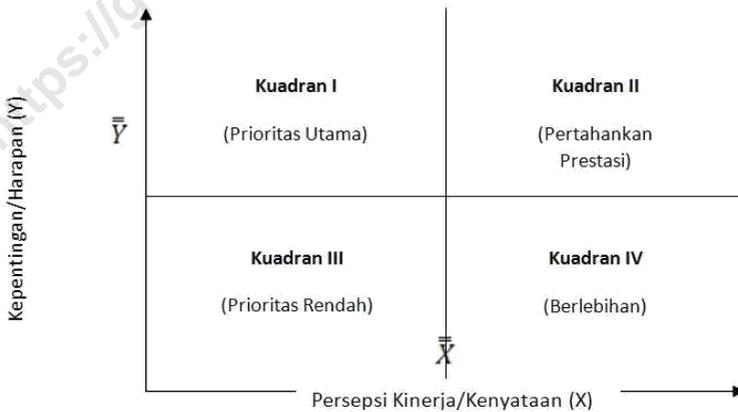
#### **4.3 Importance and Performance Analysis (IPA) Kepuasan Terhadap Pelayanan BPS**

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS berdasarkan atribut pelayanan serta prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kota Gorontalo. 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 BPS Kota Gorontalo 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;

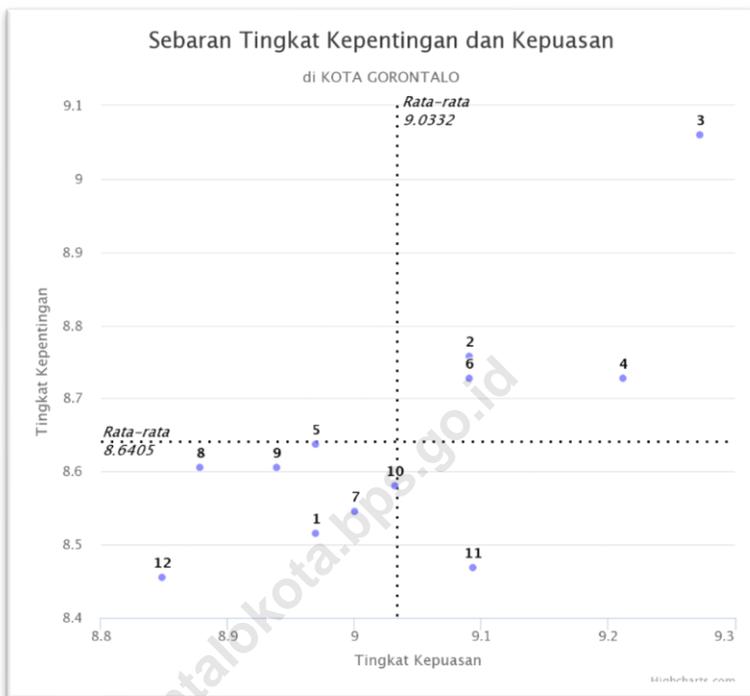
4. Kemampuan petugas saat memberikan informasi;
5. Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan;
6. Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian;
7. Informasi biaya/tarif produk BPS jelas;
8. Kenyamanan sarana dan prasarana;
9. Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS;
10. Kemudahan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

Analisis IPA memetakan ke-12 komponen tersebut ke dalam empat bidang atau kuadran dengan penjelasan masing-masing kuadran dapat dilihat pada gambar 4.1



Gambar 4.1 Kuadran Analisis IPA

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. 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. 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. 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.



Gambar 4.2 IPA Pelayanan BPS di PST BPS Kota Gorontalo

Berdasarkan gambar 4.2, terdapat beberapa poin yang dapat dianalisis, diantaranya:

- a. Tidak terdapat atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan (Kuadran I) oleh PST BPS Kota Gorontalo
- b. Terdapat empat atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya (Kuadran II) oleh PST BPS Kota Gorontalo, yaitu:

- Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi
  - Sikap petugas saat memberikan pelayanan
  - Kemampuan petugas saat memberikan informasi
  - Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian
- c. Terdapat tujuh atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah (Kuadran III) oleh PST BPS Kota Gorontalo, yaitu:
- Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan;
  - Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan
  - Informasi biaya/tarif produk BPS jelas;
  - Kenyamanan sarana dan prasarana;
  - Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS;
  - Kemudahan memperoleh data dari website BPS
  - Kejelasan fasilitas pengaduan
- d. Atribut persyaratan pelayanan yang sudah melebihi harapan konsumen (Kuadran IV) adalah atribut kemudahan akses metadata.

#### **4.4 Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS**

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS.

IKK hasil SKD 2019 ialah 90,35. Pada SKD 2019, IKK dihitung dengan melihat aspek kualitas layanan, yang diperoleh dengan tingkat kepuasan dikali dengan penimbang yang didapat dari tingkat kepentingan. Angka IKK dengan metode yang diterapkan pada SKD 2019 ini memiliki kisaran nilai minimum 25 dan maksimal 100.



Gambar 4.3 Indeks Kepuasan Konsumen Kota Gorontalo 2018 -2019

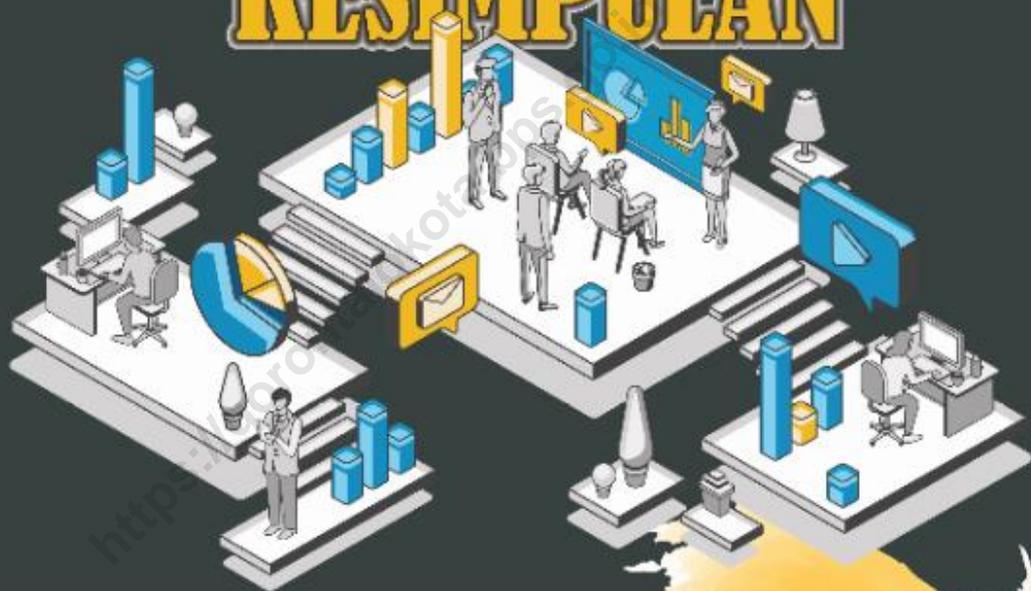
Berdasarkan gambar 5.2 diketahui bahwa nilai IKK tahun 2019 mengalami kenaikan yang signifikan dibandingkan dengan nilai IKK pada tahun 2018. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen data BPS Kota Gorontalo semakin meningkat dari tahun lalu. Dan hal ini menandakan bahwa semakin baik kualitas PST BPS Kota Gorontalo dan menjadi bahan evaluasi pelayanan di

BPS Kota Gorontalo untuk mempertahankan bahkan meningkatkan lagi kualitas pelayanan dan memberikan kepuasan yang lebih baik kepada konsumen.

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

## BAB V

# KESIMPULAN





## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Melalui SKD Tahun 2019, BPS memperoleh segmentasi pengguna data BPS. Menurut karakteristik pengguna data, mayoritas pengguna data adalah kalangan pelajar/mahasiswa dan juga PNS/TNI/Polri yang menggunakan data BPS untuk keperluan tugas sekolah/kuliah maupun perencanaan dan evaluasi. Sementara menurut jenis layanan, data mikro, peta digital atau *softcopy* publikasi adalah yang paling diminati oleh pengguna data. Oleh karena itu, kecepatan *wifi* dan keterbukaan dalam pelayanan BPS Kota Gorontalo harus ditingkatkan agar pengguna data dapat memperoleh data lebih cepat.

Selain itu, penilaian pengguna data terhadap data yang disediakan PST BPS Kota Gorontalo sudah sangat baik, terlihat bahwa pada dimensi kualitas, kelengkapan, kemutakhiran, dan akurasi mendapatkan nilai 100 persen. Hal ini menandakan bahwa kepuasan konsumen terhadap data statistic BPS Kota Gorontalo sudah sangat memuaskan.

Secara umum pelayanan data di BPS Kota Gorontalo dapat dikatakan sudah baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) sebesar 90,35 persen, naik 7,86 poin dari tahun 2018. Walaupun demikian, masih terdapat aspek

elayanan yang perlu ditingkatkan yaitu kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan, waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan, informasi biaya/tarif produk BPS jelas, kenyamanan sarana dan prasarana, kemudahan memperoleh publikasi dari PST, kemudahan memperoleh data dari website BPS, dan kejelasan fasilitas pengaduan.

Adanya peningkatan kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh PST Kota Gorontalo pada tahun 2019 jika dibandingkan dengan tahun 2018, hal tersebut menunjukkan semakin baik kualitas PST BPS Kota Gorontalo dan menjadi bahan evaluasi pelayanan di BPS Kota Gorontalo untuk mempertahankan bahkan meningkatkan lagi kualitas pelayanan dan memberikan kepuasan yang lebih baik kepada konsumen.

## BAB IV

# LAMPIRAN





# Lampiran 1. Kuesioner VKD19

RAHASIA	VKD19	No. Rekomendasi: V.19.0000.001
---------	-------	--------------------------------



## SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2019

<b>Pencacah</b>	Nama : _____ Tanggal : _____	<b>Pemeriksa</b>	Nama : _____ Tanggal : _____
		<b>Nomor Responden :</b>	

Keterangan Pencacahan (dissi oleh petugas)			
Blok I. Keterangan Responden			
1 Nama	: _____	8 Pemanfaatan Hasil Kumpulan Biodat pada lebih dari satu jawaban	: Tugas Sekolah/Tugas Kuliah Skripsi/Tesis/Diseriasi Penelitian Perencanaan Evaluasi Penyebaran Informasi - 1 - 2 - 4 - 8 - 16 - 32
2 Umur	: _____ tahun		
3 Jenis Kelamin	: Laki-laki Perempuan		
4 Pendidikan Terakhir yang Dizamatkan	: SLTP/Soderajat SLTA/Soderajat D1/D2/D3 D4/S1 S2/S3	9 Jenis Layanan yang Digunakan Biodat pada lebih dari satu jawaban	: Perpustakaan Tercekat Perpustakaan Digital Perjalanan Buku Data Mikro/Peta Digital/ Software Publikasi Konsultasi Data Statistik Konsultasi dan Rekomendasi Kegiatan Statistik - 1 - 2 - 4 - 8 - 16 - 32
5 Pekerjaan Utama	: Pelajar/Mahasiswa Peneliti/Dosen PNS/TNI/Polri Pegawai BUMN/D Pegawai Swasta Wiraswasta Lainnya (.....)	10 Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Layanan BPS Pilih salah satu jawaban	: Website BPS Telepon/Faksimili E-mail Surat PST/Perpustakaan BPS Layanan Statistik Online Lainnya (.....)
6 Nama Instansi/Institusi	: _____	11 Apakah Data BPS Digunakan Sebagai Referensi Utama?	: Ya Tidak - 1 - 2
7 Kategori Instansi/Institusi	: Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri Kementerian & Lembaga Pemerintah Lembaga Internasional Media Massa Pemerintah Daerah Perbankan BUMN/BUMD Swasta lainnya Lainnya (.....)		



## Lampiran 1. Kuesioner VKD19 (Lanjutan)

<b>Blok III. Kepuasan terhadap Layanan BPS</b>																					
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan Saudara pada rincian pelayanan berikut?																					
Lingkarkan angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
	Sangat Tidak Penting/Puas																				
No	Rincian Pelayanan	Tingkat Kepentingan									Tingkat Kepuasan										
1	Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Sikap petugas saat memberikan pelayanan*	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Kemampuan petugas saat memberikan informasi*	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	Informasi biaya/tarif produk BPS jelas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	Kenyamanan sarana dan prasarana*	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9	Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS*	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10	Kemudahan memperoleh data dari website BPS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	Kemudahan akses metadata*	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12	Kemudahan fasilitas pengaduan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Keterangan:  
\* Berkas yang sudah tersedia yang belum pernah berkunjung ke BPS BPS  
\*\* Berkas yang sudah tersedia yang belum pernah mengakses website BPS

Lampiran 1. Kuesioner VKD19 (Laniutkan)

Blok IV. Catatan

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