

# ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA 2023



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KOTA KENDARI**

# ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA 2023



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KOTA KENDARI**

# ANALISIS HASIL

## SURVEI KEBUTUHAN DATA 2023

ISSN : -  
Nomor Publikasi : 74710.2319  
Katalog : 1399013.7471

Ukuran Buku : 18,2 x 25,7 cm  
Jumlah Halaman : vi+56

Naskah:

Badan Pusat Statistik Kota Kendari

Penyunting:

Badan Pusat Statistik Kota Kendari

Desain Kover Oleh:

Badan Pusat Statistik Kota Kendari

Penerbit:

Badan Pusat Statistik Kota Kendari

Sumber Ilustrasi:

Canva.com

Freepik.com

Badan Pusat Statistik Kota Kendari

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

**TIM PENYUSUN**

**Penanggung Jawab:**

Ir. Martini M.S

**Penyunting:**

Chandra Ciputra Suyadi, SST

**Penulis:**

Rachmat Arief Hamri, SST

**Pengolah Data:**

Rachmat Arief Hamri, SST

**Halaman Sampul:**

Rachmat Arief Hamri, SST

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

## Kata Pengantar

Survei Kebutuhan Data (SKD) dikomandani oleh Direktorat Diseminasi Statistik BPS melalui Subdirektorat Rujukan Statistik. SKD yang dilakukan tahun 2023 dilaksanakan oleh seluruh unit PST baik BPS RI maupun BPS Provinsi dan BPS kabupaten/kota. SKD bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data statistik dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS.

BPS Kota Kendari berupaya menyajikan kepada publik mengenai hasil SKD yang telah dilaksanakan pada tahun 2023. Hasil kegiatan SKD Kendari 2023 yang disajikan dalam publikasi ini meliputi analisis deskriptif, analisis pengguna data, dan analisis performa unit pelayanan.

Besar harapan kami, publikasi ini dapat bermanfaat khususnya untuk memperbaiki kualitas data dan kinerja pelayanan data dan informasi di lingkungan BPS Kota Kendari. Saran dan masukan yang membangun sangat kami harapkan untuk perbaikan kedepannya.

Kendari, Desember 2023  
Kepala BPS Kota Kendari



Ir. Martini M. S.



# Daftar Isi

|   |            |
|---|------------|
| <b>Kata Pengantar .....</b>   | <b>i</b>   |
| <b>Daftar Isi.....</b>  | <b>iii</b> |
| <b>Daftar Tabel .....</b>   | <b>v</b>   |
| <b>Daftar Gambar.....</b>   | <b>vi</b>  |
| <b>Bab 1. Pendahuluan .....</b>   | <b>1</b>   |
| 1.1 Latar Belakang.....   | 3          |
| 1.2 Tujuan dan Manfaat.....   | 4          |
| 1.3 Landasan Teori .....  | 4          |
| 1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu.....  | 4          |
| 1.3.2 Faktor Kepuasan Layanan .....   | 5          |
| 1.3.3 Konsep dan Definisi .....   | 6          |
| 1.4 Metodologi.....   | 7          |
| 1.4.1 Metode Pengumpulan Data.....  | 7          |
| 1.4.2 Metode Analisis Data .....  | 9          |
| 1.5 Sistematika Penulisan.....  | 18         |
| <b>Bab 2. Segmentasi Konsumen .....</b>   | <b>19</b>  |
| 2.1 Realisasi Pengumpulan Data .....  | 21         |
| 2.2 Gambaran Umum Konsumen .....  | 21         |
| 2.3 Karakteristik Konsumen.....   | 22         |
| 2.4 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan .....  | 27         |
| 2.5 Konsumen menurut Jenis Layanan .....  | 28         |
| 2.6 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS .....                                   | 28         |
| 2.7 Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan,<br>Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan ..... | 30         |
| <b>Bab 3. Analisis Kepuasan Layanan .....</b>   | <b>31</b>  |
| 3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan, Akses, dan Sarana Prasarana..                                   | 33         |
| 3.2 <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS .....                                    | 34         |
| 3.3 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) terhadap Pelayanan BPS .....                         | 35         |
| 3.4 Indeks Kepuasan Konsumen .....  | 37         |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Bab 4. Analisis Perilaku Anti Korupsi.....</b>  | <b>39</b> |
| 4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan BPS.....  | 41        |
| 4.2 <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS ..... | 41        |
| 4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).....   | 42        |
| <br>   |           |
| <b>Bab 5. Analisis Kebutuhan Data.....</b>   | <b>43</b> |
| 5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data .....  | 46        |
| 5.2 Kebutuhan Data ,menurut Periode Data .....   | 46        |
| 5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data.....   | 47        |
| 5.4 Kebutuhan Data menurut Sumber Data .....   | 48        |
| <br>   |           |
| <b>Bab 6. Analisis Kepuasan Kualitas Data.....</b>   | <b>49</b> |
| <b>Bab 7. Penutup .....</b>  | <b>53</b> |
| <b>Daftar Pustaka .....</b>  | <b>56</b> |



## Daftar Tabel

|           | Hal   |    |
|-----------|---|----|
| Tabel 1.1 | Langkah-langkah Penghitungan IKK  | 15 |
| Tabel 1.2 | Nilai Kinerja Unit Pelayanan  | 16 |
| Tabel 3.1 | Persentase Konsumen yang Puas terhadap Atribut Layanan Data di BPS Kota Kendari                           | 33 |
| Tabel 3.2 | Nilai Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan dan <i>Gap</i> terhadap Atribut Pelayanan di BPS Kota Kendari | 35 |
| Tabel 6.1 | Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data di BPS Kota Kendari                                  | 52 |

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

## Daftar Gambar

|            |   | Hal |
|------------|---|-----|
| Gambar 1.1 | Diagram <i>Cartesius Importance and Performance Analysis</i>  | 11  |
| Gambar 2.1 | Persentase Konsumen yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama di BPS Kota Kendari               | 22  |
| Gambar 2.2 | Persentase Konsumen menurut Kelompok Umur di BPS Kota Kendari   | 23  |
| Gambar 2.3 | Persentase Konsumen menurut Jenis Kelamin di BPS Kota Kendari   | 23  |
| Gambar 2.4 | Persentase Konsumen menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan di BPS Kota Kendari                   | 24  |
| Gambar 2.5 | Persentase Konsumen menurut Pekerjaan Utama di BPS Kota Kendari                                       | 25  |
| Gambar 2.6 | Persentase Konsumen menurut Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama di BPS Kota Kendari             | 26  |
| Gambar 2.7 | Persentase Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan di BPS Kota Kendari                     | 27  |
| Gambar 2.8 | Persentase Konsumen menurut Jenis Layanan yang Digunakan di BPS Kota Kendari                          | 28  |
| Gambar 2.9 | Persentase Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS                              | 29  |
| Gambar 3.1 | Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan berdasarkan Atribut Pelayanan di BPS Kota Kendari            | 36  |
| Gambar 3.2 | Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan   | 37  |
| Gambar 4.1 | Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan dan <i>Gap</i> Pelayanan menurut Atribut Pelayanan Anti Korupsi | 42  |
| Gambar 5.1 | Persentase Orang-Data menurut Level Data yang dicari di BPS Kota Kendari                              | 46  |
| Gambar 5.2 | Persentase Orang-Data menurut Periode Data yang dicari di BPS Kota Kendari                            | 47  |
| Gambar 5.3 | Persentase Orang-Data menurut Perolehan Data yang dicari di BPS Kota Kendari                          | 48  |
| Gambar 6.1 | Persentase Orang-Data yang Puas terhadap Kualitas Data di BPS Kota Kendari                            | 51  |

# BAB 1

# PENDAHULUAN





# Bab 1

## 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 menyebarluaskan 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 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 2023 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 2023 juga dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan BPS. Hal ini ditujukan untuk menjawab amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Hasil SKD 2023 dapat dimanfaatkan oleh BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota untuk mengidentifikasi beberapa isu, antara lain:

- ✓ Segmentasi konsumen
- ✓ Jenis data yang dibutuhkan oleh konsumen
- ✓ Tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan
- ✓ Informasi perbaikan ketersediaan dan kualitas data serta prioritas peningkatan pelayanan
- ✓ 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 BPS 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* di masing-masing kantor BPS. 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 dijamin.

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 Konsep dan Definisi

- a. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan yang menjadi responden.



- b. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD.
- 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 ke deputian 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.

#### **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 2023 dilakukan pada Februari – Agustus 2023. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner VKD22. 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 2023, yaitu:

- 1) *Online-Email*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD22 melalui *link* yang dikirimkan melalui *e-mail*.
- 2) *Online-PST*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD22 melalui form entri pada *web browser* komputer di unit PST.
- 3) *Online-Link*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD22 melalui *link* yang diperoleh dari aplikasi layanan statistik BPS

Responden pada SKD 2023 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 2023 sampai periode akhir pencacahan. Cakupan data dalam SKD 2023 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 2023 adalah PST BPS Kota Kendari. 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:

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

dengan:

$TK$  = Tingkat kesesuaian

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

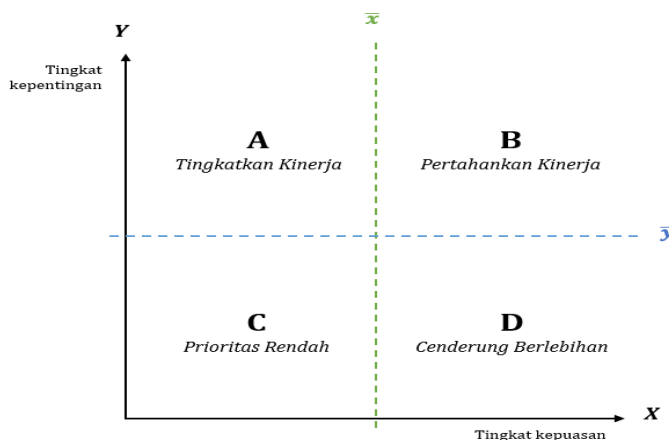
$TK > 100\%$  : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

$TK = 100\%$  : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

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

## 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  $(\underline{x}, \underline{y})$ , dengan  $\underline{x}$  adalah rata-rata tingkat kepuasan dan  $\underline{y}$  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.

#### d. Persentase Konsumen yang Puas

Salah satu penyajian indikator kepuasan konsumen pada analisis hasil SKD 2023 adalah persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan aspek kualitas data BPS. Dari sisi pelayanan PST, indikator ini dihitung dari Blok 2 VKD22, yang mencakup persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS, akses data BPS, serta sarana dan prasarana PST BPS. Sedangkan dari sisi aspek kualitas data, indikator ini mencakup persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data, akurasi data, dan kemitakhiran data.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2023 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66. Hal ini didasarkan pada pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, dimana dalam skala 10, jika nilai kepuasan diatas 7,66 maka termasuk kategori kinerja yang baik (Tabel 1.2).

e. Indeks Kepuasan Konsumen

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS dan kualitas data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS. Dengan demikian, ada 2 (dua) aspek IKK yang dihitung dalam SKD 2023 yaitu IKK terhadap pelayanan PST BPS dan IKK terhadap kualitas data BPS. IKK terhadap pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD22. IKK terhadap kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data, yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemitakhiran data. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.



Tabel 1.1 Langkah-langkah Penghitungan IKK

| Langkah   | IKK Pelayanan PST   | IKK Kualitas Data  |
|---|---|--|
| (1)   | (2)   | (3)  |
| 1. Menghitung Penimbang                                 | <p>Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan.</p> <p>Rumus penimbang:</p> $w_i = \frac{y_i}{\sum_{i=1}^{11} y_i}$ <p>dengan:</p> <p><math>w_i</math> = penimbang atribut pelayanan ke-i,</p> $\sum_{i=1}^{11} w_i = 1$ <p><math>\bar{y}_i</math> = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i</p> <p><math>i = 1, 2, \dots, 11</math></p> | <p>Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10. Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu</p> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^3 y_i} = \frac{10}{30}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^3 w_i = 1$                        |
| 2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK') | <p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i x_i}{\sum_{i=1}^{11} w_i} = \sum_{i=1}^{11} w_i x_i$ <p>dengan:</p> <p><math>\bar{x}_i</math> = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i</p>  | <p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^3 w x_i}{\sum_{i=1}^3 w_i} = \sum_{i=1}^3 \frac{10}{30} x_i$ <p>dengan:</p> <p><math>\bar{x}_i</math> = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i</p> |
| 3. Menghitung IKK                                       | <p>Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:</p> $IKK = \frac{IKK'}{\text{Skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$ <p>Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2.</p>  |  |

Nilai IKK berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dikategorikan menjadi 4 kategori sebagaimana dalam Tabel 1.2.

Tabel 1.2 Nilai Kinerja Unit Pelayanan

| Nilai IKK      | Kinerja Unit Pelayanan |
|----------------|------------------------|
| (1)            | (2)                    |
| 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

#### f. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 (empat) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD2023.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

##### 1. Menghitung penimbang

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

Rumus penimbang:  $w_i = \frac{y_i}{\sum_{i=1}^4 y_i} \times 100\%$

dengan:

$w_i$  = penimbang atribut pelayanan ke-i,  $\sum_{i=1}^4 w_i = 1$

$y_i$  = rata-rata tingkat kepentingan atribut anti korupsi ke-i

$i = 1,2,3,4$

## 2. Menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan (IPAK')

IPAK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 (empat) atribut anti korupsi.

Rumus IPAK' :  $IPAK' = \frac{\sum_{i=1}^4 w_i x_i}{\sum_{i=1}^4 w_i} = \sum_{i=1}^4 w_i x_i$

dengan:

$x_i$  = rata-rata tingkat kepuasan atribut anti korupsi ke-i.

## 3. Menghitung IPAK

Penghitungan IPAK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi. IPAK merupakan hasil konversi nilai IPAK' menggunakan rumus berikut:

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

Nilai IPAK semakin mendekati 100 menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi semakin diterapkan dengan sangat baik pada PST BPS.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

**Bab 1 Pendahuluan**, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 2023 di PST BPS Kota Kendari.

**Bab 2 Segmentasi Konsumen**, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Kota Kendari yang menjadi responden SKD 2023 berdasarkan Blok I VKD22.

**Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Kota Kendari berdasarkan Blok II VKD22.

**Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi**, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Kota Kendari berdasarkan Blok II VKD22.

**Bab 5 Analisis Kebutuhan Data**, berisi analisis mengenai data di PST BPS Kota Kendari yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD22.

**Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Kota Kendari yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD22.

**Bab 7 Penutup**, berisi kesimpulan hasil SKD 2023 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2023 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Kota Kendari.

## BAB 2

# SEGMENTASI KONSUMEN





## Bab 2

# Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di BPS Kota Kendari. Segmentasi konsumen yang dimaksud adalah segmentasi responden SKD 2023 di BPS Kota Kendari. Segmentasi ini meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan BPS oleh konsumen. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

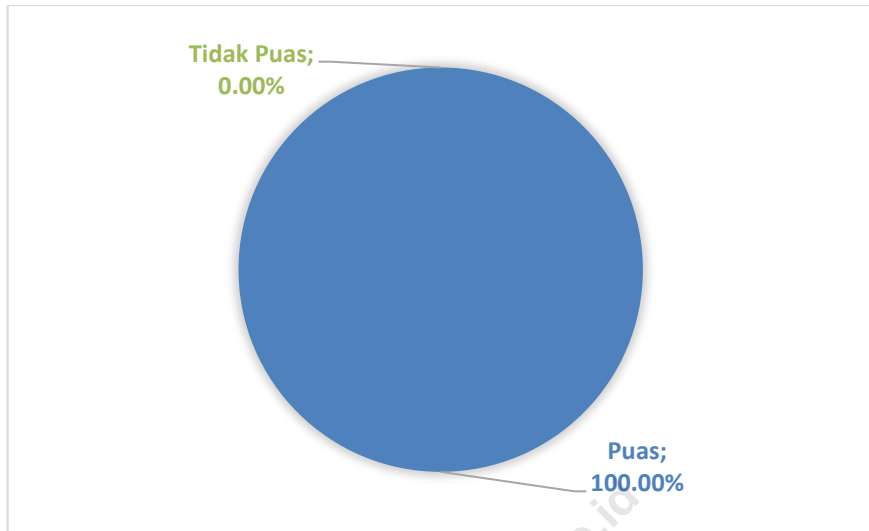
### 2.1 Realisasi Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKD 2023 di wilayah PST BPS Kota Kendari berjalan dengan baik dan tepat. Realisasi pengumpulan data di BPS Kota Kendari sudah memenuhi target yang ditetapkan yaitu sebesar 123 persen untuk pengumpulan data menggunakan kuesioner VKD23 sebanyak 37 responden (dari target 30 responden).

### 2.2 Gambaran Umum Konsumen

Data dan informasi statistik yang dihasilkan oleh BPS, baik yang diperoleh dari sensus, survei, maupun kompilasi produk administrasi sangat diminati oleh para konsumen. Data dan informasi tersebut dimanfaatkan oleh konsumen untuk berbagai kebutuhan, misalnya untuk perencanaan, monitoring dan evaluasi kegiatan pemerintahan, tugas sekolah/kuliah, dan lainnya. Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi BPS dalam menyajikan data yang lengkap, akurat dan mutakhir.

Kecenderungan konsumen di BPS Kota Kendari dalam kepuasan terhadap kualitas data dapat dilihat pada Gambar 2.1. Mayoritas konsumen di BPS Kota Kendari menyatakan puas dengan kualitas data BPS (100 persen). Tidak ada konsumen (0,00 persen) yang menyatakan tidak puas dengan kualitas data BPS pada pelayanan BPS Kota Kendari.



Gambar 2.1 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data di BPS Kota Kendari

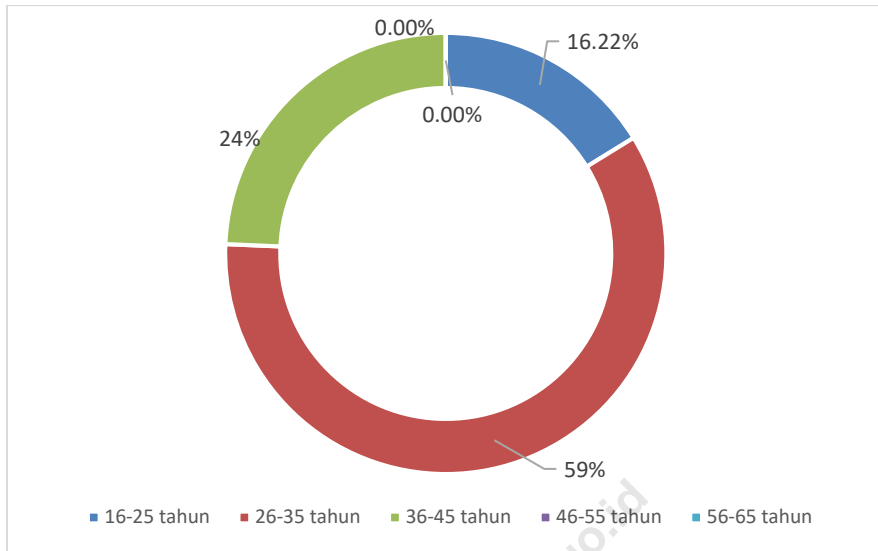
### 2.3 Karakteristik Konsumen

Konsumen di BPS Kota Kendari memiliki karakteristik yang beragam. Pada sub bagian ini dibahas mengenai segmentasi konsumen menurut karakteristiknya. Beberapa karakteristik tersebut antara lain jenis kelamin, kelompok umur, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, dan instansi/institusi asal.

#### Kelompok Umur

Gambar 2.2 menyajikan distribusi konsumen menurut kelompok umur. Konsumen berdasarkan kelompok umur hasil SKD 2023 didominasi oleh kelompok 26-55 tahun sebesar 59 persen, kemudian kelompok umur 36-45 tahun sebesar 24 persen. Pada urutan ketiga yaitu kelompok umur 16-25 tahun sebesar 16,22 persen, kemudian untuk kelompok umur 46-55 tahun dan 56-65 tahun sebesar 0,00 persen.

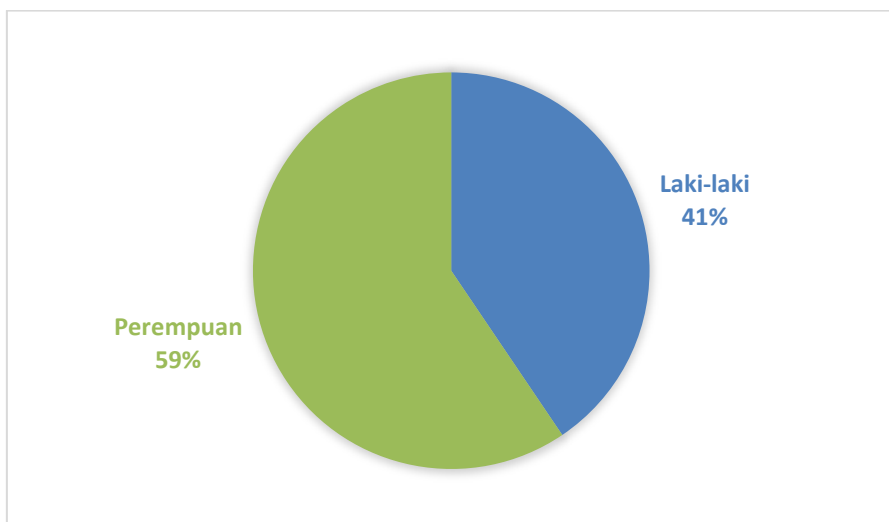




Gambar 2.2 Persentase Konsumen menurut Kelompok Umur di BPS Kota Kendari

### Jenis Kelamin

Pada pada wilayah PST BPS Kota Kendari tahun 2023, konsumen dengan jenis kelamin perempuan memiliki persentase lebih banyak yaitu sebesar 59,46 persen, sementara konsumen laki-laki sebesar 40,54 persen (Gambar 2.3).

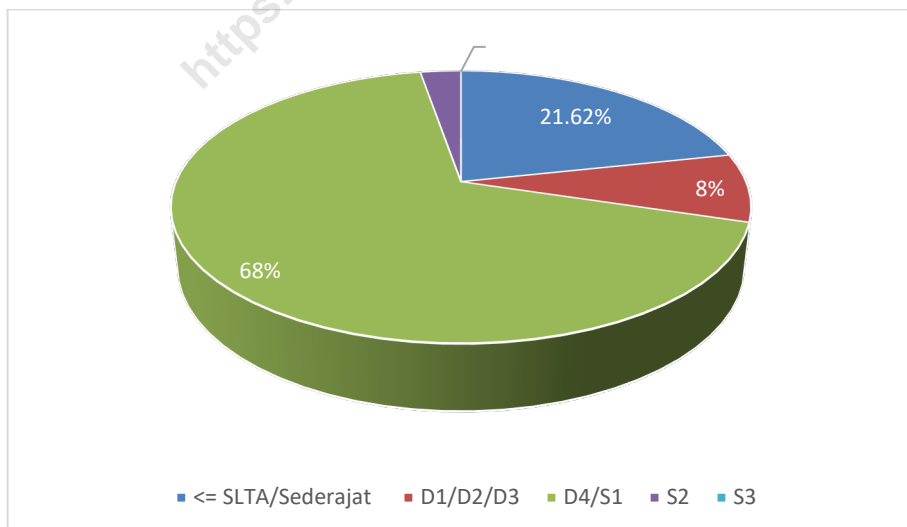


Gambar 2.3 Persentase Konsumen menurut Jenis Kelamin di BPS Kota Kendari

## Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

Data BPS digunakan oleh konsumen dengan berbagai tingkat pendidikan. Pencacahan SKD 2023 mengelompokkan konsumen menjadi 5 kategori pendidikan yaitu: kurang dari atau sama dengan SMA, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Konsep pendidikan terakhir yang ditamatkan pada SKD 2023 yaitu jenjang pendidikan tertinggi yang berhasil ditamatkan oleh konsumen.

Pada Gambar 2.4 dapat dilihat bahwa konsumen di BPS Kota Kendari hasil SKD 2023 menurut pendidikan tertinggi yang ditamatkan mayoritas merupakan konsumen dengan tingkat D4/S1 masing-masing sebesar 67,57 persen. Selanjutnya konsumen dengan tingkat pendidikan kurang dari atau sama dengan SMA sebesar 21,62 persen. Selanjutnya D1/D2/D3 sebesar 8,11%. Sementara itu konsumen dengan pendidikan S2 merupakan konsumen yang paling sedikit dengan persentase hanya sebesar 2,79 persen.

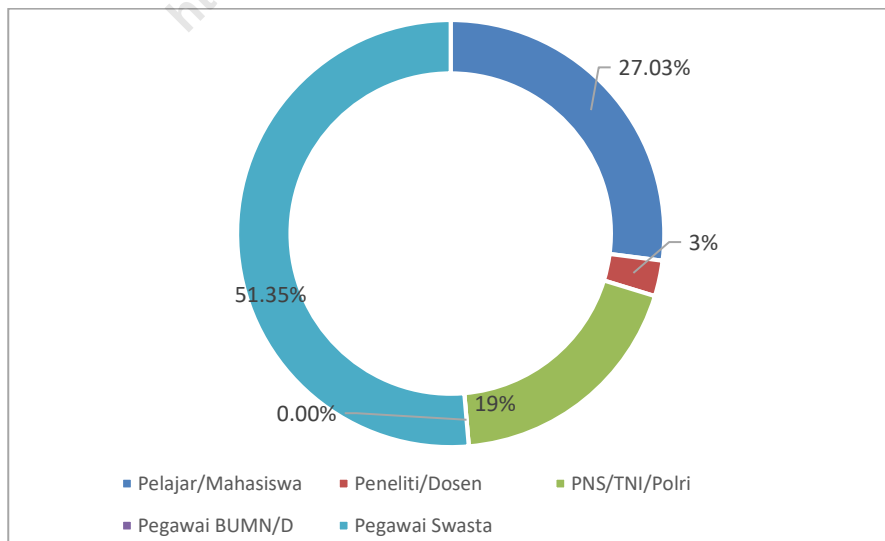


Gambar 2.4 Persentase Konsumen menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan di BPS Kota Kendari

## Pekerjaan Utama

Pada pencacahan SKD 2023, konsumen dikelompokkan menjadi tujuh jenis pekerjaan utama, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta dan lainnya. Pekerjaan utama menurut konsep SKD 2023 adalah pekerjaan utama responden pada saat berlangsungnya pencacahan. Pekerjaan utama responden pada akhirnya akan sangat berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan.

Pada Gambar 2.5 dapat dilihat bahwa konsumen PST BPS Kota Kendari hasil SKD 2023 menurut jenis pekerjaan utama didominasi oleh konsumen yang bekerja sebagai Pegawai Swasta sebesar 53,35 persen. Selanjutnya pada urutan kedua merupakan konsumen dengan pekerjaan utama sebagai Pelajar/Mahasiswa sebesar 27,03 persen. Konsumen PST BPS Kota Kendari yang bekerja sebagai peneliti/dosen sebesar 2,7 persen. Sementara itu, konsumen yang bekerja pada PNS/TNI/POLRI dan BUMN/BUMD masing-masing sebesar 18,92 persen dan 0,00 persen.

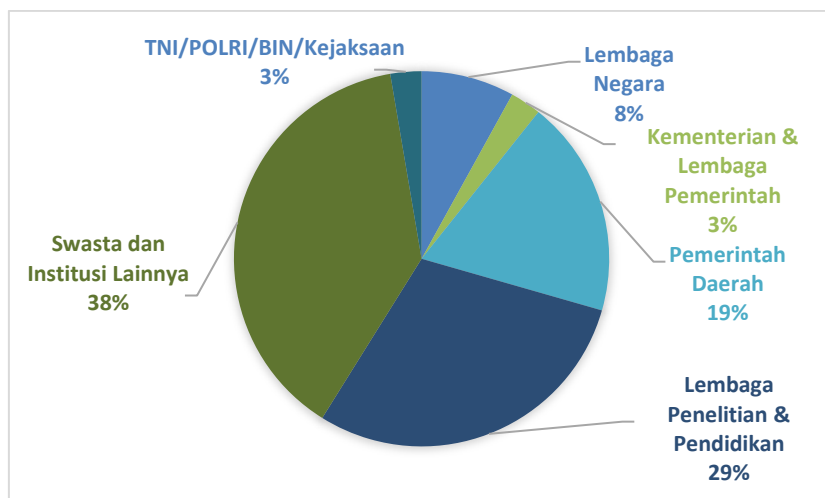


Gambar 2.5 Persentase Konsumen menurut Pekerjaan Utama di BPS Kota Kendari

## Instansi/ Institusi Tempat Pekerjaan Utama

SKD 2023 mengelompokkan institusi tempat pekerjaan utama konsumen menjadi 9 kategori yaitu Lembaga Negara, Kementerian dan Lembaga Pemerintah, Pemerintah Daerah, Lembaga Internasional, Lembaga Penelitian dan Pendidikan Dalam Negeri, Lembaga Penelitian dan Pendidikan Luar Negeri, BUMN/D, Swasta dan Lainnya.

Gambar 2.6 menyajikan segmentasi konsumen di BPS Kota Kendari menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Mayoritas konsumen bekerja di Swasta dan Institusi Lainnya (38.83 persen). Hal ini sejalan dengan segmentasi konsumen berdasarkan pekerjaan utama yang sebagian besar merupakan Pegawai Swasta (Gambar 2.5). Konsumen yang berasal dari Lembaga Penelitian dan Pendidikan menempati posisi kedua yaitu sebesar 29.73 persen. Konsumen yang berasal dari Pemerintah Daerah sebesar 18.92 persen. Sebesar 8,11 persen konsumen berasal dari Lembaga Negara dan sisanya masing-masing sebesar 2,70 persen konsumen berasal dari Kementerian & Lembaga Pemerintah dan TNI/POLRI/BIN/Kejaksaan.

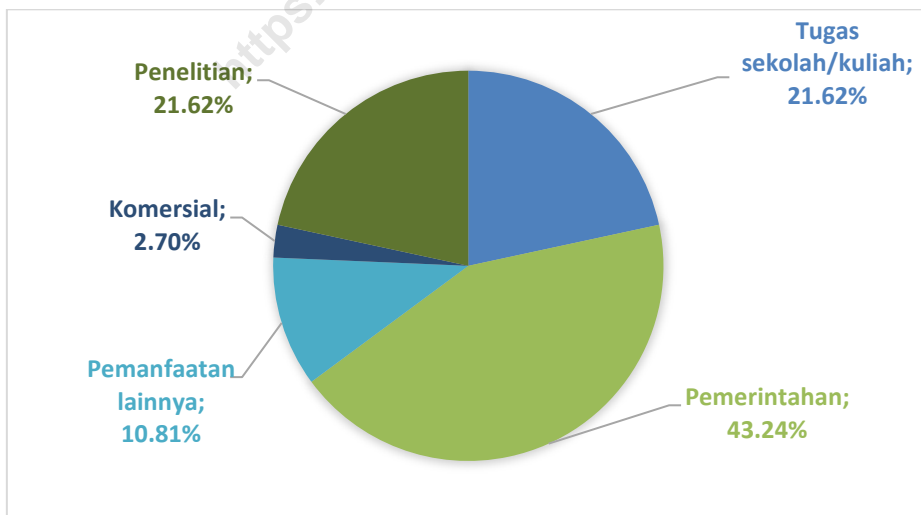


Gambar 2.6 Persentase Konsumen menurut Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama di BPS Kota Kendari

## 2.4 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kota Kendari menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di BPS Kota Kendari. Rincian pertanyaan pada SKD 2023 mengelompokkan konsumen menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan menjadi 5 kategori yaitu tugas sekolah/kuliah, pemerintahan, komersial, penelitian, dan lainnya.

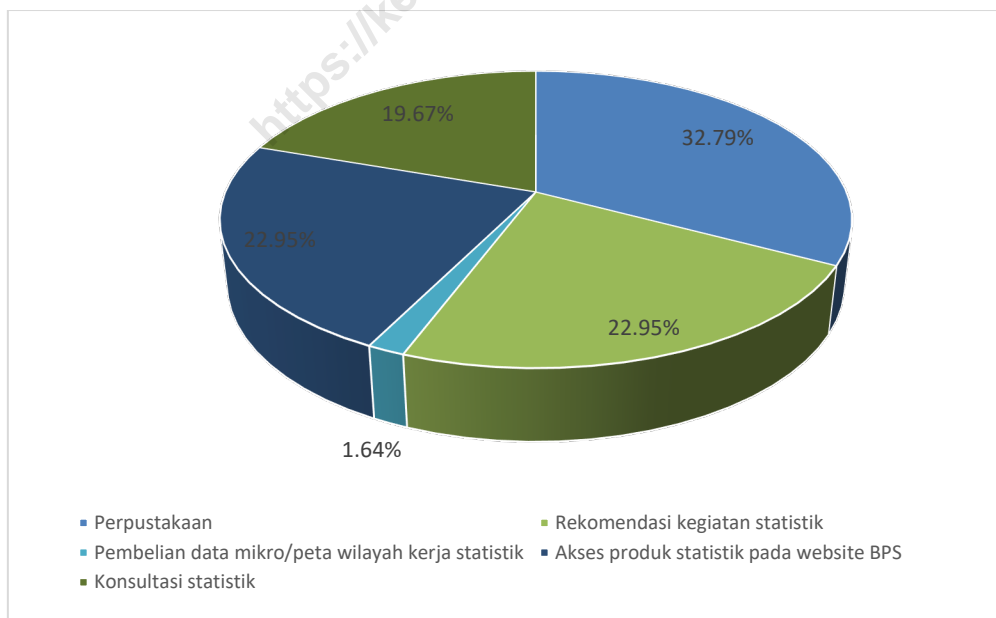
Gambar 2.7 menyajikan segmentasi konsumen di BPS Kota Kendari menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan. Sebagian besar konsumen di BPS Kota Kendari menggunakan data BPS untuk keperluan pemerintahan (43,24 persen). Responden yang menggunakan data BPS untuk tugas sekolah/kuliah dan penelitian masing-masing sebesar 21,62 persen. Hanya sebagian kecil konsumen yang menggunakan data BPS untuk kepentingan komersial (2,70 persen) dan sisanya untuk pemanfaatan lainnya (10,81 persen).



Gambar 2.7 Persentase Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan di BPS Kota Kendari

## 2.5 Konsumen menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, maka BPS juga menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi perpustakaan, akses produk statistik pada website BPS Kota Kendari, dan konsultasi statistik. Distribusi penggunaan layanan BPS Kota Kendari berdasarkan hasil SKD 2023 dapat dilihat pada Gambar 2.8. Datang langsung ke perpustakaan merupakan layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen di BPS Kota Kendari yaitu sebesar 32,79 persen. Sementara itu jenis layanan akses produk statistik pada website BPS dan rekomendasi kegiatan statistik menempati urutan kedua yang paling banyak digunakan oleh konsumen di BPS Kota Kendari yaitu masing-masing sebesar 22,95 persen. Kemudian disusul layanan konsultasi statistik sebesar 19,67 persen. Hanya sebagian kecil konsumen yang menggunakan layanan Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik (1,64 persen).



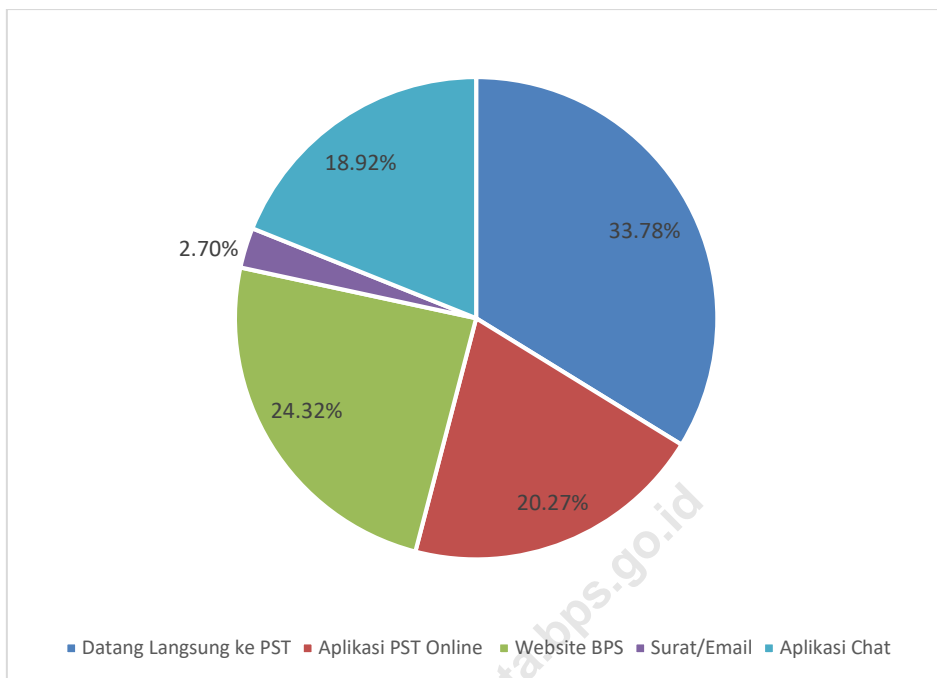
Gambar 2.8 Persentase Konsumen menurut Jenis Layanan yang Digunakan di BPS Kota Kendari

## 2.6 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS merupakan salah satu rincian yang ditanyakan pada SKD 2023. Layanan terhadap akses data/publikasi yang disediakan oleh BPS Kota Kendari yaitu datang langsung ke Pelayanan Statistik Terpadu (PST), Website BPS ([kendarikota.bps.go.id](http://kendarikota.bps.go.id)), Aplikasi Chat, Surat/ Email dan PST Online.

Kemudahan akses data dan publikasi dimana pun dan kapan pun membuat layanan website menjadi fasilitas utama yang paling banyak digunakan oleh konsumen di BPS Kota Kendari untuk memperoleh layanan BPS. Hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa sebesar 44,59 persen konsumen mengakses data melalui website BPS Kota Kendari dan aplikasi PST Online.

Datang langsung ke PST BPS Kota Kendari juga masih cukup diminati oleh konsumen pada periode Januari 2023 hingga akhir masa pendataan. Sebesar 33,78 persen konsumen menggunakan fasilitas utama datang langsung ke unit PST BPS Kota Kendari. Sementara itu aplikasi chat pada *smartphone* digunakan untuk memperoleh layanan BPS oleh konsumen PST karena respon yang lebih cepat bila dibandingkan dengan fasilitas utama melalui surat/email. Persentase konsumen PST yang menggunakan aplikasi chat untuk memperoleh layanan BPS sebesar 18,92 persen dan yang paling sedikit adalah menggunakan fasilitas surat/email sebesar 2,70 persen. Secara lebih rinci, segmentasi konsumen di BPS Kota Kendari menurut jenis fasilitas utama untuk memperoleh layanan BPS dirinci pada Gambar 2.9.



Gambar 2.9 Persentase Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

## 2.7 Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Sejalan dengan visi BPS 2020-2024 sebagai penyedia data statistik berkualitas untuk Indonesia Maju, BPS selalu berupaya untuk mewujudkan visi tersebut baik dalam perencanaan, monitoring dan evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa pengguna data dari seluruh institusi pemerintahan tersebut menggunakan data BPS untuk kepentingan perencanaan, monitoring dan evaluasi pembangunan (100%).



# BAB 3

# ANALISIS KEPUASAN LAYANAN





## Bab 3

### Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di BPS Kota Kendari terhadap pelayanan PST BPS Kota Kendari secara umum dan menurut atribut pelayanan. Analisis kepuasan layanan meliputi kepuasan konsumen terhadap pelayanan, akses, dan sarana prasarana, *gap analysis*, *Importance and Performance Analysis* (IPA), serta analisis Indeks Kepuasan Konsumen (IKK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

#### 3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan, Akses dan Sarana Prasarana

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan BPS. Hal ini dapat dilihat lebih rinci dari hasil penilaian kepuasan berdasar atribut pelayanan dimana responden memberikan nilai dengan skala 1-10 yang menunjukkan nilai dari sangat tidak puas sampai sangat puas. Hasil SKD 2023 menunjukkan semua pengguna data puas dengan pelayanan yang diberikan (100 persen). Hasil penilaian kepuasan terhadap atribut layanan data BPS selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 3.1 berikut.

**Tabel 3.1 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Atribut Layanan Data di BPS Kota Kendari**

| Kategori Kepuasan              | Persentase |
|--------------------------------|------------|
| (1)                            | (2)        |
| Layanan Data                   | 100        |
| Akses Data                     | 100        |
| Pemenuhan Sarana dan Prasarana | 100        |

### 3.2 *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS

Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Hal ini dapat diartikan bahwa seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Tabel 3.2 menampilkan nilai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan serta *gap analysis* pelayanan di BPS Kota Kendari.

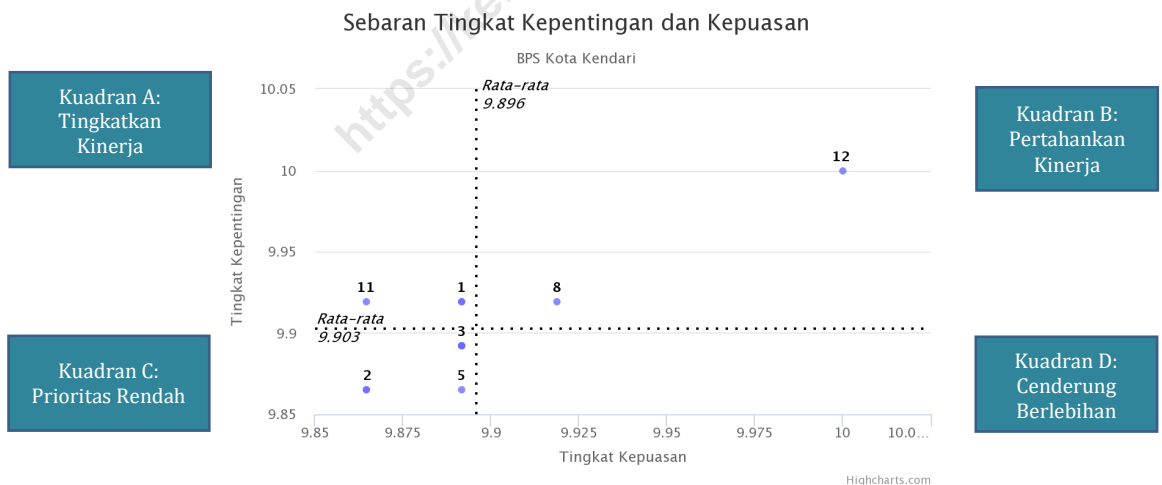
*Gap analysis* merupakan metode yang dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan di BPS Kota Kendari. Tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan disajikan berdasarkan 12 atribut pelayanan. *Gap analysis* terhadap atribut pelayanan hasil SKD 2023 menunjukkan nilai yang beragam. Beberapa atribut pelayanan hasil SKD 2023 memiliki nilai sama dengan nol yang artinya harapan konsumen sudah sesuai dengan kinerja pelayanan. Pada atribut dan kesesuaian biaya pelayanan memiliki *gap* positif (0,027) yang menunjukkan bahwa kinerja pelayanan pada atribut tersebut melebihi harapan konsumen. Namun masih terdapat *gap* bernilai negatif yaitu yang menunjukkan bahwa harapan konsumen belum dapat dipenuhi oleh kinerja pelayanan meskipun nilainya relative sangat rendah (-0,027 dan -0,054). Dari hasil analisis *gap* dapat disimpulkan bahwa unit pelayanan di BPS Kota Kendari sudah sangat baik namun masih memiliki catatan untuk perbaikan layanan terutama pada atribut pelayanan yang masih belum memenuhi harapan konsumen.

**Tabel 3.2 Nilai Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan dan *Gap* terhadap Atribut Pelayanan di BPS Kota Kendari**

| No  | Indikator   | Tingkat Kepuasan | Tingkat Kepentingan | Gap    | Kuadran |
|-----|---|------------------|---------------------|--------|---------|
| (1) | (2)   | (3)              | (4)                 | (5)    | (6)     |
| 1   | Informasi pelayanan tersedia.                       | 9.89             | 9.92                | -0.027 | A       |
| 2   | Kemudahan Persyaratan Pelayanan                     | 9.86             | 9.86                | 0      | C       |
| 3   | Kemudahan Prosedur                                  | 9.89             | 9.89                | 0      | C       |
| 4   | Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian                | 9.89             | 9.89                | 0      | C       |
| 5   | Kesesuaian Biaya Pelayanan                          | 9.89             | 9.86                | 0.027  | C       |
| 6   | Kesesuaian Produk Pelayanan                         | 9.86             | 9.86                | 0      | C       |
| 7   | Sarana Prasarana                                    | 9.89             | 9.89                | 0      | C       |
| 8   | Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama        | 9.92             | 9.92                | 0      | B       |
| 9   | Respon Petugas Pelayanan                            | 9.89             | 9.89                | 0      | C       |
| 10  | Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i> | 9.89             | 9.92                | -0.027 | A       |
| 11  | Kemudahan Fasilitas Pengaduan                       | 9.86             | 9.92                | -0.054 | A       |
| 12  | Kemudahan Proses Penanganan pengaduan               | 10.00            | 10.00               | 0      | B       |

### 3.3 Importance and Performance Analysis (IPA) terhadap Pelayanan BPS

Gambar 3.1 menampilkan sebaran tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan terhadap layanan BPS. Tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan menurut atribut pelayanan terdistribusi dalam 4 kuadran. Hasil SKD 2023 di BPS Kota Kendari menunjukkan bahwa terdapat atribut pelayanan yang berada pada kuadran A yaitu atribut 1,10, dan 11 (lihat Tabel 3.2). Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.1, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B dan perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kota Kendari adalah: Kemudahan Proses Penanganan pengaduan dan Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama.



Gambar 3.1 Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan berdasarkan Atribut Pelayanan di BPS Kota Kendari

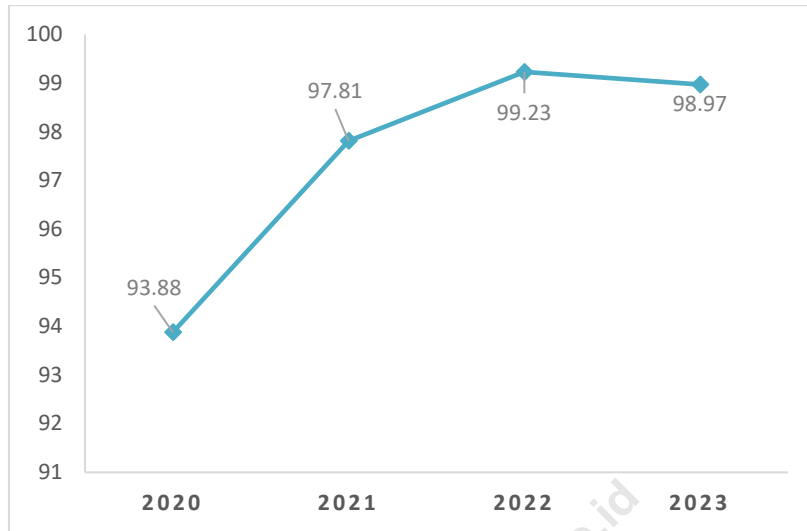
Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang

berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.1, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C dan harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Kota Kendari dapat dilihat pada Tabel 3.2.

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.1, tidak ada atribut pelayanan PST BPS Kota Kendari yang termasuk dalam kuadran D.

### **3.3 Indeks Kepuasan Konsumen**

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/ *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS Kota Kendari. Pada SKD 2023, IKK diperoleh dengan menghitung tingkat kepuasan dikali dengan penimbang yang didapat dari tingkat kepentingan. Angka IKK dengan metode yang diterapkan pada SKD 2023 ini memiliki kisaran nilai minimum 25 dan maksimal 100.



Gambar 3.2 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan

Hasil SKD 2023 pada Gambar 3.1 menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Konsumen terhadap layanan BPS Kota Kendari tahun 2023 sebesar 98,97. Nilai IKK yang terus mempertahankan nilai di atas 97 sejak tahun 2021 menunjukkan bahwa konsumen konsisten merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BPS Kota Kendari. Kategori IKK pada pelayanan di PST BPS Kota Kendari tergolong sangat baik.



# BAB 4

# ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI





## Bab 4

# Analisis Perilaku Anti Korupsi

Pada bab ini diuraikan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Kota Kendari. Analisis persepsi anti korupsi meliputi penerapan perilaku anti korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

### 4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

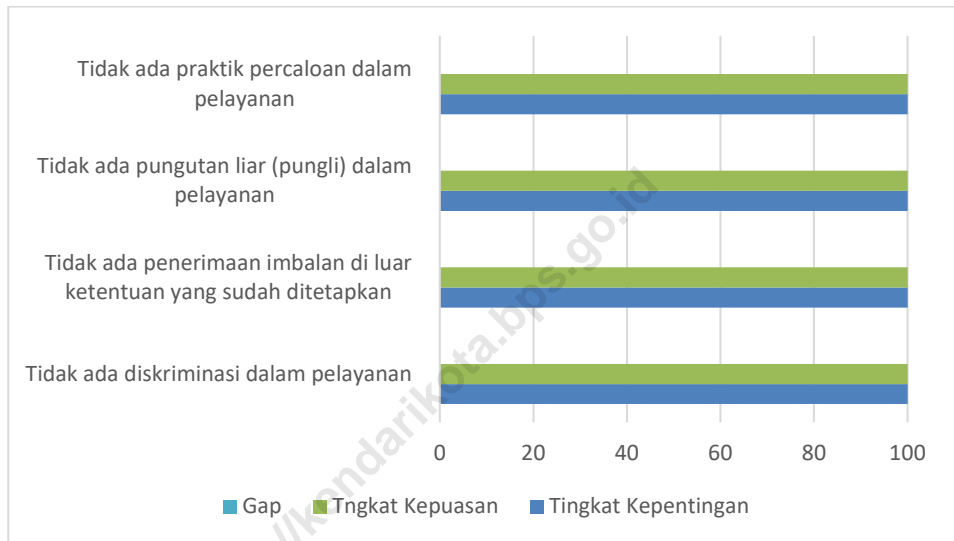
Korupsi berasal dari Bahasa Latin, *corruption* yang memiliki kata kerja *corrumpere* yang artinya busuk, rusak, menggoyahkan, memutar balik, atau menyogok. Suatu perbuatan dikatakan sebagai korupsi jika memenuhi tiga unsur, yaitu melawan hukum, memperkaya diri sendiri/orang lain, dan dapat merugikan keuangan Negara/perekonomian negara.

Sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik, BPS wajib menghindari segala bentuk praktik korupsi dalam melayani masyarakat. Penilaian penerapan perilaku anti korupsi pada SKD 2023 dapat dilihat berdasarkan beberapa atribut anti korupsi meliputi: tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.

### 4.2 *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Antikorupsi terhadap Pelayanan BPS

*Gap analysis* kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap Pelayanan BPS menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kota Kendari khususnya dalam rangka implementasi nilai-nilai anti korupsi dalam memberikan layanan. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja

pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 4.4, terlihat bahwa seluruh atribut pelayanan yang berkaitan dengan perilaku anti korupsi di PST BPS Kota Kendari memiliki nilai *gap* nol, yaitu nilai persepsi (kepuasan) sama dengan nilai harapan (kepentingan) konsumen.



Gambar 4.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan dan Gap Pelayanan menurut Atribut Pelayanan Anti Korupsi

### 4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Berdasarkan hasil SKD 2023, seluruh konsumen merasa puas terhadap penerapan perilaku anti korupsi pada pelayanan di BPS Kota Kendari. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut hasil SKD 2023 yaitu 99,30 persen. Artinya perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di BPS Kota Kendari.

# BAB 5

# ANALISIS

# KEBUTUHAN DATA





## Bab 5

### Analisis Kebutuhan Data

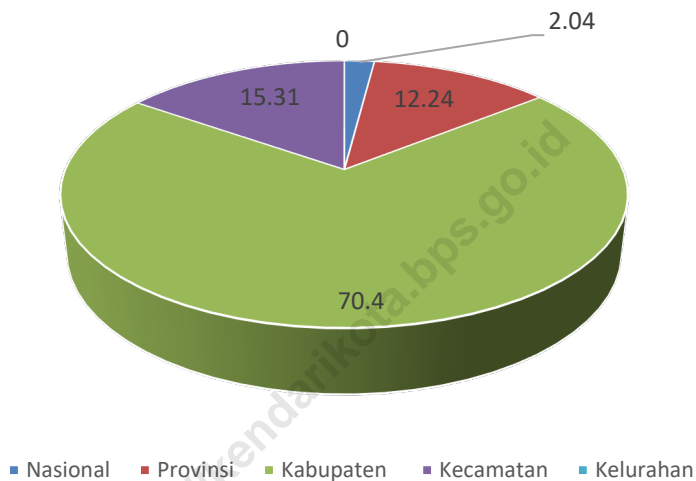
Pada SKD 2023, selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan PST BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data serta mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS. Kebutuhan data yang dicakup dalam SKD 2023 meliputi jenis data, level data, periode data, dan perolehan data yang dicari oleh konsumen. Selain itu, bab ini juga akan membahas tentang jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari oleh konsumen.

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

Unit analisis yang dibahas pada bab ini adalah penghasil data. Jumlah orang-data pada penghasil data BPS Kota Kendari merupakan hasil penjumlahan orang-data yang mencari data pada PST BPS Kota Kendari.

## 5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data

Pencarian data di BPS Kota Kendari menurut level data didominasi oleh pencarian data pada level Kabupaten/Kota yaitu sebesar 70,41 persen orang-data. Selanjutnya Persentase orang-data pada level kecamatan dan provinsi masing-masing sebesar 15,31 persen dan 12,24 persen. Dan sisanya adalah level data nasional sebesar 2,04 persen.

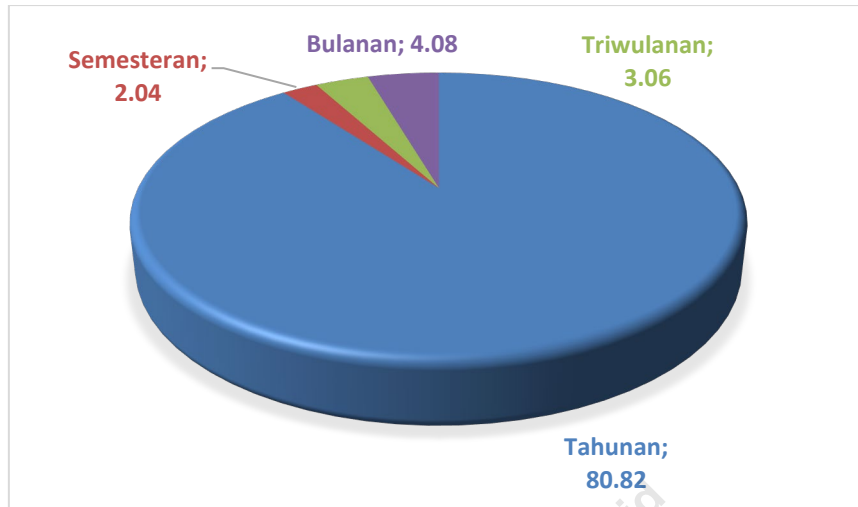


Gambar 5.1 Persentase Orang-Data Menurut Level Data yang Dicari di BPS Kota Kendari

## 5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data

Jenis data yang dicari oleh pengguna juga dapat dibedakan menurut periode data. Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Pencarian data di BPS Kota Kendari menurut periode data didominasi oleh pencarian data periode tahunan yaitu sebesar 90,82 persen. Selanjutnya persentase orang-data yang melakukan pencarian data periode bulanan sebesar 4,08 persen. Data periode Triwulanan dicari oleh sebesar 3,06 persen orang-data di BPS Kota Kendari.



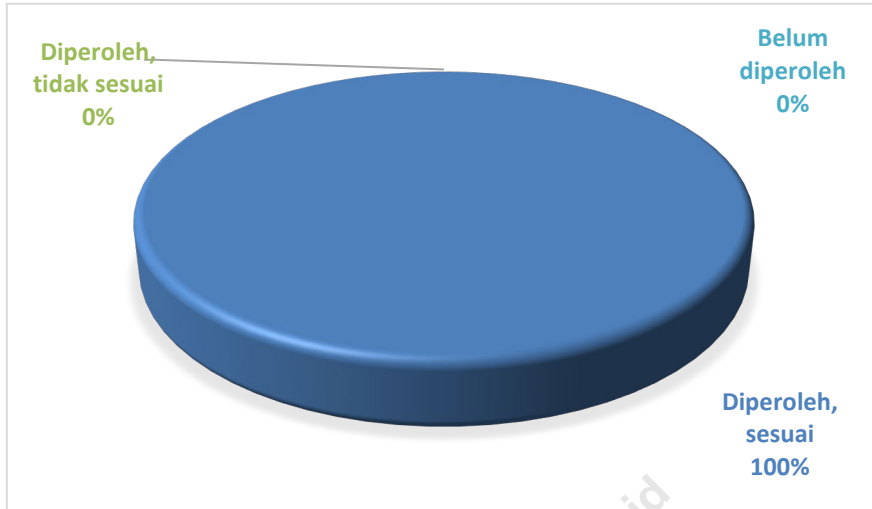


Gambar 5.2 Persentase Orang-Data Menurut Periode Data yang dicari di BPS Kota Kendari

### 5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

Hasil SKD 2023 dapat menunjukkan persentase perolehan data. Adapun perolehan data yang dimaksud adalah data yang dicari dapat diperoleh atau tidak. Data yang diperoleh tersebut juga dapat dibedakan dengan kesesuaiannya. Data yang diperoleh dan sesuai adalah jenis data yang dicari diperoleh dan sesuai dengan keinginan pengguna data. Perolehan data “diperoleh, tidak sesuai” adalah jenis data yang dicari diperoleh tetapi kurang sesuai dengan keinginan. Ketidaksesuaian data yang diperoleh dapat disebabkan oleh ketidaksesuaian jenis, wilayah, tahun, level, atau periode data yang diperoleh dengan yang dicari. Sementara itu, perolehan data “tidak diperoleh” adalah jenis data yang dicari belum/ tidak diperoleh.

Pencarian data di BPS Kota Kendari menurut perolehan data, data yang diperoleh dan sudah sesuai yaitu sebesar 100 persen. Selanjutnya orang-data memperoleh data yang dicari namun tidak sesuai dengan kebutuhan dan orang-data belum memperoleh data yang dicari di BPS Kota Kendari adalah 0 persen.



Gambar 5.3 Persentase Orang-Data Menurut Perolehan Data yang dicari di BPS Kota Kendari

#### 5.4 Kebutuhan Data menurut Sumber Data

Hasil penyelenggaraan kegiatan statistik yang dilakukan oleh BPS didiseminasikan kepada masyarakat dalam beberapa bentuk sumber data. SKD 2023 mengelompokkan sumber data menjadi 5 yaitu Publikasi (hardcopy dan softcopy), Data Mikro, Peta, Tabulasi Data dan Tabel di Website.

Selama periode pendataan SKD 2023, terdapat sebanyak 104 orang-data menurut sumber data. Bila ditinjau dari jumlah perolehan data menurut wilayah penyedia data dan jenis sumber data, publikasi merupakan sumber data yang paling banyak digunakan oleh konsumen di BPS Kota Kendari (100 persen).

# BAB 6

# ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

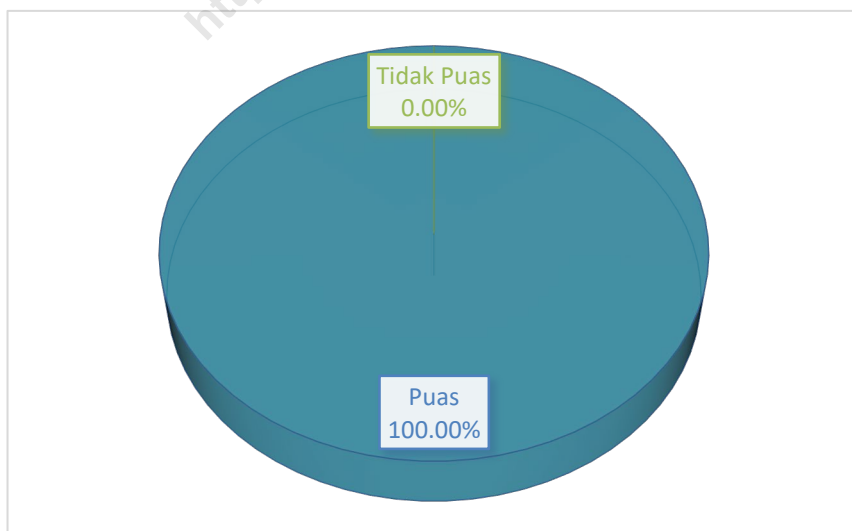




## Bab 6

### Analisis Kepuasan Kualitas Data

Analisis kepuasan terhadap kualitas data merupakan analisis terhadap pengguna data dengan menggunakan konsep orang-data seperti pada Bab 3. Analisis ini dibuat untuk memberikan gambaran terkait persentase orang-data yang merasa puas terhadap kualitas, kelengkapan, akurasi, dan kemitakhiran data BPS. Pendekatan yang dilakukan dalam analisis ini adalah persepsi pengguna data. Dengan demikian, akan berbeda dengan penghitungan kualitas secara akademisi. Sebagai contoh, secara akademik, untuk menghitung kualitas data pada dimensi atau aspek akurasi data salah satu aspek yang perlu diperhatikan adalah standard error. Sementara itu, dalam pendekatan ini hanya berdasarkan apa yang dirasakan oleh pengguna data. Oleh sebab itu, dapat terjadi bahwa kepuasan terhadap kualitas data yang secara akademik memiliki kualitas lebih baik tetapi kepuasan pengguna lebih kecil dibandingkan yang lain.



Gambar 6.1 Persentase Orang-Data yang Puas terhadap Kualitas Data di BPS Kota Kendari

Analisis yang dilakukan dalam kepuasan data ini merupakan analisis deskriptif yang menggunakan pengukuran persentase. Persentase tersebut merupakan representasi penghitungan terhadap Indikator Kinerja Utama (IKU). Adapun persentase kepuasan (tingkat kepuasan) terhadap kualitas data disajikan pada Tabel 6.1. Tingkat kepuasan pengguna data tersebut disajikan menurut wilayah penghasil data, seperti dijelaskan pada Bab 3. Orang-data yang dianalisis pada bab ini adalah orang-data yang memperoleh data sesuai dengan yang dicari dan orang-data yang memperoleh data meskipun tidak sesuai dengan yang dicari. Selanjutnya, persentase orang-data yang merasa puas terhadap kualitas data di BPS Kota Kendari adalah 100 persen (Gambar 6.1). Tingkat kepuasan tersebut tersusun atas kepuasan terhadap kualitas kelengkapan data, akurasi data, serta kualitas kemitakhiran data. Secara rinci, tingkat kepuasan terhadap kualitas kelengkapan data adalah 100 persen dan tingkat kepuasan terhadap kualitas akurasi data adalah 100 persen. Sementara itu, pada kualitas kemitakhiran data, persentase orang-data yang merasa puas adalah 100 persen (Tabel 6.1).

**Tabel 6.1 Persentase Konsumen Data yang Puas terhadap Kualitas Data di BPS Kota Kendari**

| <b>Kategori Kepuasan</b> | <b>Persentase</b> |
|--------------------------|-------------------|
| <b>(1)</b>               | <b>(2)</b>        |
| Kelengkapan Data         | 100,00            |
| Akurasi Data             | 100,00            |
| Kemitakhiran Data        | 100,00            |

# BAB 7

# PENUTUP







## Bab 7

### Penutup

Hasil SKD Kota Kendari tahun 2023 menunjukkan konsumen menggunakan data BPS untuk berbagai keperluan. Mayoritas pengguna data adalah kalangan PNS/TNI/POLRI yang menggunakan data untuk keperluan pemerintahan dan pelajar/mahasiswa yang menggunakan data BPS untuk keperluan tugas sekolah/kuliah maupun penyusunan skripsi/tesis/disertasi.

Bila ditinjau dari perolehan data, sebesar 100 persen konsumen mendapatkan data yang sesuai dengan kebutuhan. Masih terdapat pengguna data memperoleh data yang dihasilkan oleh BPS Kota Kendari namun tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna. Meski demikian, angka perolehan data yang dihasilkan oleh BPS Kota Kendari sudah cukup tinggi. Dari data yang telah diperoleh pengguna data, tingkat kepuasan terhadap kualitas data yang dihasilkan BPS Kota Kendari juga mencapai 100 persen.

Secara umum pelayanan data di BPS Kota Kendari dapat dikatakan sudah baik. Hal ini ditunjukkan dengan 100 persen pengguna data merasa puas terhadap pelayanan BPS Kota Kendari. Hasil penghitungan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) menunjukkan bahwa pelayanan data BPS berada pada kategori sangat baik. Secara umum, Nilai Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) BPS Kota Kendari mencapai 98,97 (Sangat Baik). Begitupun Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) BPS Kota Kendari yang mencapai 99,30 (Sangat Baik).

Walaupun demikian, masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan diantaranya Informasi pelayanan tersedia, Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online dan kemudahan fasilitas pengaduan. Hasil SKD 2023 ini akan digunakan sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu dilakukan oleh BPS kota Kendari dalam memperbaiki kinerja pelayanan publiknya. Hasil analisis ini akan digunakan untuk perbaikan pelayanan publik sebagai upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan.

## Daftar Pustaka

- Badan Pusat Statistik. 2021. Analisis Hasil Survei Kebutuhan 2021. Jakarta: Badan Pusat Statistik
- Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Tenggara. 2021. Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Provinsi Sulawesi Tenggara 2021. Kendari: Badan Pusat Statistik
- 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 KOTA KENDARI**  
***BPS-Statistic of Kendari Municipality***

Jl. Balai Kota II No.97 Kec. Kadia, Kendari 93115

Telp. (0401) 3121776

Homepage : <http://kendarikota.bps.go.id>

E-mail : [bps7471@bps.go.id](mailto:bps7471@bps.go.id)