



2016

HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA

Provinsi Kalimantan Tengah



**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**



2016

**HASIL SURVEI
KEBUTUHAN DATA**

Provinsi Kalimantan Tengah

Hasil Survei Kebutuhan Data Provinsi Kalimantan Tengah 2016

ISSN : 2656-257X
Nomor Publikasi : 62560.1704
Katalog : 1399013.62
Ukuran Buku : 14,8 cm x 21 cm
Jumlah Halaman : xiv + 60 halaman

Naskah:

Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik

Penyunting:

Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik

Gambar dan Tata Letak:

Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik

Diterbitkan Oleh:

© Badan Pusat Statistik Provinsi Kalimantan Tengah

Dicetak oleh:

CV. APP Digital Printing

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

TIM PENULIS

Pengarah	: Hanif Yahya, S.Si, M.Si
Koordinator	: Muhammad Said, SST
Penyusun	: Nella Indriani, SST
Penyunting	: Alfina Fasriani, SST, MT
Gambar Kulit	: Dwinasanti Nur R, SST
Tata Letak	: Nella Indriani, SST
Infografis	: Nella Indriani, SST

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

KATA PENGANTAR

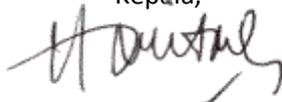
Survei Kebutuhan Data komandani oleh Direktorat Diseminasi Statistik BPS melalui Subdirektorat Rujukan Statistik. SKD yang dilakukan tahun 2016 dilaksanakan oleh seluruh unit PST Baik BPS RI maupun BPS Provinsi dan BPS kabupaten/kota.

Publikasi Hasil Survei Kebutuhan Data Kalimantan Tengah 2016 ini merupakan publikasi terbitan kedua yang disusun oleh BPS Provinsi Kalimantan Tengah. Hasil kegiatan SKD Kalimantan Tengah 2016 disajikan dalam bentuk publikasi yang berisi analisis deskriptif, analisis pengguna data, dan analisis performa unit pelayanan. Analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indikator Kinerja Utama (IKU) dan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

Besar harapan kami, publikasi ini dapat bermanfaat khususnya untuk memperbaiki kualitas data dan kinerja pelayanan data dan informasi di lingkungan BPS Provinsi Kalimantan Tengah.

Palangka Raya, Februari 2017
BPS Provinsi Kalimantan Tengah

Kepala,



Hanif Yahya, S.Si, M.Si

DAFTAR ISI

TIM PENULIS	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Tujuan dan Manfaat	4
1.3 Landasan Teori.....	4
1.3.1 Pemasaran Data	4
1.3.2 Faktor Kepuasan Data.....	5
1.3.3 Faktor Kepuasan Layanan	6
1.4 Metodologi	9
1.4.1 Metode Pengumpulan Data	9
1.4.2 Metode Analisis	10
BAB II SEGMENTASI PENGGUNA DATA.....	19
2.1 Segmentasi Pengguna Data Menurut Karakteristik	20
2.1.1 Pengguna Data Menurut Jenis Kelamin	20
2.1.2 Pengguna Data Menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan.....	20

2.1.3	Segmentasi Pengguna Data Menurut Pekerjaan Utama	21
2.1.4	Segmentasi Pengguna Data Menurut Instansi/ Institusi Tempat Pekerjaan Utama	23
2.2	Segmentasi pengguna Data Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	25
2.3	Segmentasi Pengguna Data Menurut Jenis Layanan yang Digunakan.....	26
2.4	Segmentasi Pengguna Data Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan	28
BAB III ANALISIS KEBUTUHAN DATA.....		33
3.1	Jenis Data yang Dicari	33
3.2	Level Data yang Dicari.....	35
3.3	Periode Data yang Dicari	37
3.4	Perolehan Data yang Dicari	38
BAB IV ANALISIS KEPUASAN DATA		43
BAB V ANALISIS KEPUASAN LAYANAN.....		47
BAB VI KESIMPULAN.....		53
LAMPIRAN		55

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, dan Kualitas Pelayanan	15
Tabel 2.	Target dan Realisasi Pengguna Data Wilayah PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah	19
Tabel 2.1	Persentase Pengguna Data Menurut Pendidikan Terakhir Wilayah PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2016	21
Tabel 2.2	Persentase Pengguna Data Menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2016.....	22
Tabel 2.3	Persentase Pengguna Data Menurut Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2016	23
Tabel 2.4	Persentase Pengguna Data Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan Utama di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2016.....	25
Tabel 2.5	Persentase Pengguna Data Menurut Jenis Layanan yang Digunakan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2016	27
Tabel 2.6	Persentase Pengguna Data Menurut Fasilitas Utama Yang digunakan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2016	28
Tabel 3.1	Jenis Data yang Paling Banyak Dicari Menurut Ragam Data yang Dihasilkan BPS Kalimantan Tengah, 2016	34

Tabel 3.2	Persentase Orang Data Menurut Kelompok Data dan Level Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2016	36
Tabel 3.3	Persentase Orang Data Menurut Kelompok Data dan Periode Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2016	38
Tabel 3.4	Persentase Orang-Data Menurut Kelompok Data dan Perolehan Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2016	40
Tabel 4.1	Persentase pengguna data yang puas terhadap kualitas data menurut ragam data yang dihasilkan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2016	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kuadran Cartesius	11
Gambar 2.2.	Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Pekerjaan Utama pada di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2016	22
Gambar 2.3.	Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Instansi/ Institusi Tempat Pekerjaan Utama di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2016	24
Gambar 2.4	Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Pemanfaatan Data di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2016	26
Gambar 2.5	Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Jenis Layanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2016	27
Gambar 2.6	Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2016	29
Gambar 3.1	Persentase Orang-Data Menurut Kelompok Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2016	35

Gambar 3.2	Persentase Orang-Data Menurut Level Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2016.....	36
Gambar 3.4	Persentase Orang-Data Menurut Perolehan Data yang dihasilkan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2016.....	39
Gambar 5.1	Persentase Pengguna Data yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2016.....	47
Gambar 5.2	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah Menurut Atribut Pelayanan, 2016	48
Gambar 5.3	<i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> Pelayanan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2016.....	49
Gambar 5.4	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2016.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner VKD-P	57
Lampiran 2 Kuesioner VKD-D	59

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

BAB I PENDAHULUAN

ANALISIS TABULASI SILANG

Tabel yang menggambarkan hubungan 2 atau lebih variabel dan digunakan untuk analisis deskriptif

ANALISIS KESENJANGAN

Analisis mengenai kesenjangan antara harapan pengguna layanan dan kinerja pelayanan oleh unit layanan

IMPORTANCE AND PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Analisis untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa.

INDEKS KEPUASAN KONSUMEN

Analisis untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa.

INDIKATOR KINERJA UTAMA

Indikator yang digunakan untuk mengukur keberhasilan dari suatu tujuan dan sasaran strategis instansi pemerintah

METODE ANALISIS SKD 2016

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini, penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Untuk itu, setiap instansi/lembaga/institusi diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hal tersebut sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengatur prinsip-prinsip pelayanan yang baik.

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan lembaga publik yang memiliki tugas dan tanggung jawab menyediakan data dan informasi di bidang statistik. Hal ini sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. Dalam menghasilkan dan menyajikan data statistik, BPS senantiasa berusaha untuk memperhatikan kepuasan serta kualitas pelayanan kepada pengguna data yang mencari data statistik. BPS selalu berupaya untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Untuk itu, dipandang perlu mengidentifikasi kebutuhan dan tingkat kepuasan pengguna data melalui Survei Kebutuhan Data (SKD).

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dilakukan dan dirancang oleh BPS untuk mengidentifikasi tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan pengguna data dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. SKD 2016

dilaksanakan sampai tingkat kabupaten/kota dengan melakukan perubahan pada kuesioner.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Secara umum, tujuan pelaksanaan SKD adalah mendapatkan bahan evaluasi dari pengguna data sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik.

Secara khusus SKD 2016 bertujuan untuk :

1. Mengetahui segmentasi pengguna data;
2. Mengetahui jenis data yang dibutuhkan pengguna;
3. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna data terhadap data dan informasi statistik serta pelayanan BPS;
4. Menghasilkan informasi bagi *subject matter* untuk perbaikan ketersediaan dan kualitas data yang dihasilkannya;
5. Mengetahui Indikator Kinerja Utama (IKU);
6. Menyediakan data untuk mendukung pembentukan zona integritas.

1.3 Landasan Teori

Pendekatan teoritis dalam analisis hasil SKD 2016 hanya didasarkan pada tiga hal yaitu pemasaran data, faktor pelayanan data, dan faktor kepuasan pelayanan.

1.3.1 Pemasaran Data

BPS sebagai instansi yang melaksanakan kegiatan statistik secara nasional selalu dituntut untuk menghasilkan data yang berkualitas dan mutakhir. Saat ini, seluruh kebijakan dan rencana pembangunan di segala bidang melibatkan data BPS sebagai acuan. Kementerian dan lembaga, institusi swasta, konsultan, peneliti, serta mahasiswa selalu menggunakan data sebagai

bahan pendukung penelitian, perencanaan, pengembangan, serta pengambilan keputusan.

BPS dinilai baik kinerjanya tidak hanya dilihat dari kesuksesan pelaksanaan kegiatan statistik, tetapi juga dilihat bagaimana data BPS dapat diakses oleh seluruh masyarakat. Pada dasarnya, data tersebut wajib disosialisasikan kepada masyarakat. 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.

Data hasil kegiatan sensus maupun survei harus disampaikan kepada masyarakat sebagai pengguna data. Pintu gerbang pemasaran data di BPS melalui Direktorat Diseminasi Statistik. Direktorat Diseminasi Statistik memiliki tujuh jenis layanan, yaitu layanan umum BPS, layanan resepsionis Pelayanan Statistik Terpadu (PST), layanan perpustakaan tercetak, layanan perpustakaan digital, layanan penjualan buku, layanan data mikro/peta digital/softcopy publikasi dan konsultasi statistik, serta layanan rekomendasi kegiatan statistik. Sementara itu, fungsi pelayanan di BPS provinsi berada pada bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik

1.3.2 Faktor Kepuasan Data

Terdapat beberapa faktor yang memengaruhi Kepuasan data. Departemen Statistik International Monetary Fund (IMF) dengan Data Quality Assessment Framework (DQAF) menetapkan tiga faktor yaitu akurasi dan reliabilitas, servisabilitas, dan aksesibilitas (IMF, 2006). Sementara itu, Food and Agriculture Organization (FAO) menetapkan faktor kualitas data terdiri dari akurasi, ketepatan waktu, aksesibilitas, komparabilitas, koheren, dan relevan (FAO, 2004). Sementara

itu, dalam draft Statistical Quality Assurance Framework (Stat-QAF), kualitas data dipengaruhi oleh delapan dimensi yaitu tingkat akurasi, relevansi, koheren, komparabilitas, aksesibilitas, tepat waktu, penafsiran (interpretabilitas), dan tingkat kepercayaan (Arumwaty, 2011).

Pelaksanaan SKD 2016 hanya menggali tiga dimensi utama yang juga merupakan tiga aspek dalam Indikator Kinerja Utama (BPS, 2013). Ketiga dimensi tersebut terdiri dari kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran data. Kelengkapan data merujuk pada ketersediaan data baik menurut waktu (longitudinal) maupun menurut wilayah (cross-sectional). Adanya kelengkapan data akan memudahkan untuk membandingkan data antar waktu dan antar wilayah. Akurasi data mengacu pada tingkat kepercayaan data dengan kondisi yang ada. Sementara itu, kemutakhiran lebih menekankan pada kekinian (up to date) data.

1.3.3 Faktor Kepuasan Layan

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.

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

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 Metodologi

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 2016 dilakukan selama yaitu Maret-Juni 2016. Pengumpulan data di unit pelayanan dilakukan dengan cara wawancara langsung terhadap responden.

Responden pada SKD 2016 dibedakan menjadi dua, yaitu pengguna data yang mengunjungi unit pelayanan pada periode pencacahan dan pengguna data instansi/institusi yang pernah menggunakan data BPS dalam kurun waktu satu tahun terakhir sebelum pencacahan. Pengguna data yang mengunjungi unit pelayanan pada periode pencacahan dicacah dengan menggunakan kuesioner VKD16-P. Sementara itu, pengguna data instansi/institusi yang pernah menggunakan data BPS dalam

kurun waktu satu tahun terakhir sebelum pencacahan dicacah dengan menggunakan kuesioner VKD16-D.

1.4.2 Metode Analisis

Hasil SKD 2016 dianalisis dengan menggunakan beberapa metode analisis, yaitu analisis tabulasi silang (*cross-tab analysis*), analisis gap (*gap analysis*), dan *Importance and Performance Analysis* (IPA). Pengolahan data SKD 2016 dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai kebutuhan data, Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indikator Kinerja Utama (IKU).

a. Analisis Tabulasi Silang (*cross-tab analysis*)

Tabulasi silang yang biasa disebut dengan *cross-tab* merupakan tabel yang menggambarkan hubungan dua atau lebih variabel. Perbedaan dan hubungan (korelasi) dua variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Berbagai analisis deskriptif hasil SKD 2016 disusun berdasarkan hasil tabulasi silang. Tabulasi silang akan membantu dalam memahami baik profil pengguna data, ketersediaan data, maupun identifikasi masalah lainnya.

b. Analisis Kesenjangan (*gap analysis*)

Gap analysis adalah analisis mengenai kesenjangan antara harapan pengguna layanan dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh unit layanan yang bersangkutan. Pada *gap analysis*, harapan pengguna layanan akan dibandingkan dengan kinerja yang dipersembahkan (*delivered*) oleh unit layanan.

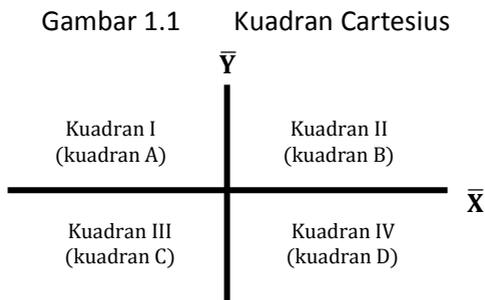
c. *Importance and Performance Analysis* (IPA)

Metode IPA dikenal pula dengan istilah analisis kuadran (*quadrant analysis*). Metode ini pertama kali diperkenalkan

oleh Martilla dan James (1977). Tujuan metode ini adalah mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Brandt, 2000 dan Latu, 2000). 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).

IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang sangat memengaruhi kepuasan. Selain itu, informasi yang ditampilkan juga berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang perlu ditingkatkan (*improvement*).

Diagram Cartesius digunakan untuk menggambarkan hubungan antara rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) dan rata-rata tingkat kepuasan (*performance*), seperti yang terdapat pada Gambar 1.1. Pada gambar tersebut, rata-rata tingkat kepentingan dilambangkan dengan \bar{Y} dan rata-rata tingkat kepuasan dilambangkan dengan \bar{X} .



Keempat kuadran Cartesius tersebut memiliki arti sebagai berikut:

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

Kuadran ini terletak di sebelah kiri atas yang berarti prioritas utama unit pelayanan adalah peningkatan kinerja (*performance improvement*). Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja indikator tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja dari indikator tersebut lebih rendah dari pada harapan para pengguna layanan terhadap indikator tersebut.

Kinerja dari indikator yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/pengguna layanan. Caranya adalah melakukan perbaikan secara terus menerus terhadap kinerja, sehingga *performance* dari indikator 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 indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja unit pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi.

Indikator kepuasan pemangku kepentingan/pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini

harus tetap dipertahankan karena semua indikator kepuasan ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul di mata pemangku kepentingan/pengguna layanan.

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

Kuadran ini terletak disebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja indikator ini tidaklah terlalu istimewa.

Peningkatan kinerja indikator kepuasan pemangku kepentingan/pengguna layanan 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 indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan. Indikator kepuasan pemangku kepentingan/pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya.

d. Indeks Kepuasan Konsumen

Indeks ini digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan terhadap kualitas data, pelayanan, dan keragaman data. IKK merupakan proksi untuk indeks kepuasan pengguna data BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan antara harapan dan kinerja. Aspek yang akan dihitung dengan menggunakan IKK yaitu kualitas produk dan kualitas layanan. Penghitungan IKK dilakukan terhadap 13 variabel. Penilaian pengguna data terhadap unit pelayanan menggunakan skala likert 1 sampai 4.

Indeks Harapan Gabungan dihitung dengan rumus:

$$IH = \frac{\sum \bar{h}_i B_i}{\sum B_i}$$

dengan :

\bar{h}_i = rata-rata tingkat kepentingan pada atribut ke- i

B_i = penimbang atribut ke- i

Indeks Kinerja Gabungan dihitung dengan rumus:

$$IK = \frac{\sum \bar{k}_i B_i}{\sum B_i}$$

dengan :

\bar{k}_i = rata-rata nilai kinerja pada atribut ke- i

B_i = penimbang atribut ke- i

Indeks Kepuasan Konsumen dihitung dengan rumus :

$$IKK = \frac{IH}{IK}$$

Penghitungan IKK menghasilkan nilai 1 sampai 4. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKK, hasil penghitungan tersebut dikonversikan ke nilai persentase menggunakan rumus sebagai berikut:

$$IKK_k = \frac{IKK}{\text{skala maksimum penilaian persepsi}} \times 100 = \frac{IKK}{4} \times 100$$

dengan:

IKK = nilai IKK yang sebelum dikonversi

IKK_k = nilai IKK yang setelah dikonversi

Hasil konversi nilai IKK menjadi IKK_k dapat dilihat pada Tabel 1.1. Pada pembahasan selanjutnya, IKK_k akan disebut sebagai IKK.

Tabel 1.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, dan Kualitas Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval konversi	Kualitas Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	Sangat Tidak Memuaskan
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	Tidak Memuaskan
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	Memuaskan
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	Sangat Memuaskan

e. Indikator Kinerja Utama

IKU adalah indikator yang digunakan untuk mengukur keberhasilan dari suatu tujuan dan sasaran strategis instansi pemerintah. IKU di wilayah PST BPS dan BPS provinsi dihitung berdasarkan variabel kualitas data, kelengkapan data, akurasi data, kemitakhiran data, dan kesesuaian data.

BAB II SEGMENTASI PENGGUNA DATA



56,81%

Pengguna data terbesar adalah pelajar/mahasiswa



32,38%

Pemanfaatan data BPS terbesar adalah untuk Skripsi/Thesis/Disertasi



73,28%

Jenis layanan yang paling banyak digunakan adalah Perpustakaan Tercetak



69,95%

Fasilitas utama yang digunakan pengguna untuk mencari data adalah PST

BAB II SEGMENTASI PENGGUNA DATA

Pelaksanaan SKD 2016 di Wilayah PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah berjalan dengan baik seperti terlihat pada Tabel 2. Realisasi pengumpulan data di BPS Provinsi Kalimantan Tengah sudah memenuhi bahkan melebihi target yaitu sebesar 112,67 persen untuk pengumpulan data menggunakan kuesioner VKD16-P dan sebesar 110,00 persen untuk pengumpulan data menggunakan kuesioner VKD16-D.

Tabel 2. Target dan Realisasi Pengguna Data Wilayah PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah 2016

Pengguna Data (Jenis Dokumen)	Target	Realisasi		Total	Persentase
		Laki-Laki	Perempuan		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Pengguna Data datang langsung (VKD15-P)	150	97	72	169	112,67
Pengguna Data dikunjungi (VKD15-D)	40	25	19	44	110,00
Total	190	122	91	213	112,10

Dari 213 pengguna data pada Wilayah PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, terdapat 214 pengguna data (90,30 persen) yang memanfaatkan data BPS sebagai rujukan utama. Sementara itu, 9,70 persen tidak memanfaatkan data BPS sebagai rujukan

utama. Dengan kata lain, data BPS hanya digunakan sebagai informasi pendukung kegiatan yang dilakukan.

2.1 Segmentasi Pengguna Data Menurut Karakteristik

2.1.1 Pengguna Data Menurut Jenis Kelamin

Pada wilayah PST BPS Kalimantan Tengah, pengguna data dengan jenis kelamin laki-laki memiliki persentase tertinggi (57,28 persen) dibanding dengan pengguna data perempuan (42,72 persen).

Dari sebanyak 173 pengguna data yang memanfaatkan data BPS sebagai rujukan utama, pengguna data laki-laki sebanyak 58,38 persen dan pengguna data perempuan sebanyak 41,62 persen.

2.1.2 Pengguna Data Menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan

Data BPS digunakan oleh berbagai kalangan, pada berbagai tingkat pendidikan. Oleh karena itu, BPS perlu menyiapkan sumber daya manusia yang berkualitas.

Berdasarkan pendidikan terakhir yang ditamatkan (Tabel 2.1), terlihat bahwa persentase terbesar adalah pengguna data dengan pendidikan terakhir yang ditamatkan SLTA, yaitu sebesar 48,83 persen. Hal ini terkait dengan sebagian pengguna data BPS adalah mahasiswa yang menggunakan data untuk keperluan tugas Sekolah/kuliah dan skripsi.

Tabel 2.1 Persentase Pengguna Data Menurut Pendidikan Terakhir Wilayah PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2016

Pendidikan Terakhir	Pengguna Data
(1)	(2)
SLTP/Sederajat	2,82
SLTA/Sederajat	48,83
D1/D2/D3	6,10
D4/S1	30,52
S2/S3	11,74
Jumlah	100,00

Persentase pengguna data yang menggunakan Data BPS sebagai rujukan utama paling banyak adalah pengguna data yang berpendidikan terakhir yang ditamatkan SLTA/Sederajat (49,13 persen) diikuti oleh pengguna data adalah Pengguna data yang berpendidikan terakhir yang ditamatkan D4/S1 (31,21 persen).

2.1.3 Segmentasi Pengguna Data Menurut Pekerjaan Utama

Pada periode pencacahan SKD 2016, pengguna data dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu Pelajar/ Mahasiswa, Peneliti/Dosen, PNS/TNI/Polri, Pegawai BUMN/D, Pegawai Swasta, Wiraswasta dan Lainnya. Pekerjaan utama menurut konsep SKD 2016 adalah pekerjaan responden pada saat pencacahan. Hal ini sangat berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan.

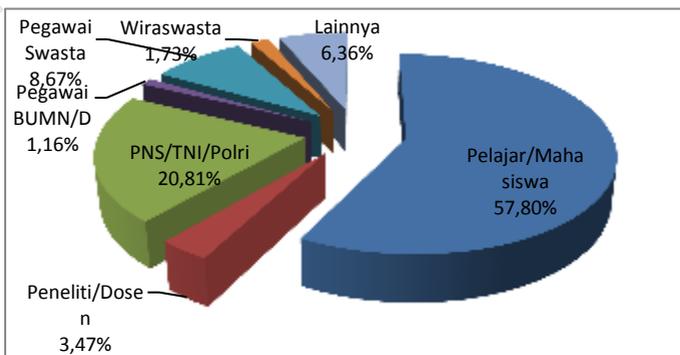
Berdasarkan Tabel 2.2, pengguna terbanyak wilayah PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah adalah Pelajar/Mahasiswa

sebesar 56,81 persen. Sementara itu, pekerjaan utama pengguna data terendah adalah Pegawai BUMN/D dan Wiraswasta masing-masing sebesar 1,88 persen.

Tabel 2.2 Persentase Pengguna Data Menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2016

Pekerjaan Utama	Pengguna Data
(1)	(4)
Pelajar/ Mahasiswa	56,81
Peneliti/Dosen	3,29
PNS/TNI/Polri	22,54
Pegawai BUMN/D	1,88
Pegawai Swasta	8,45
Wiraswasta	1,88
Lainnya	5,16
Jumlah	100,00

Gambar 2.2. Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Pekerjaan Utama pada di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2016



Bila dilihat menurut pengguna data yang menggunakan data BPS sebagai Rujukan Utama, pengguna terbanyak wilayah PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah adalah Pelajar/Mahasiswa sebesar 57,80 persen.

2.1.4 Segmentasi Pengguna Data Menurut Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama

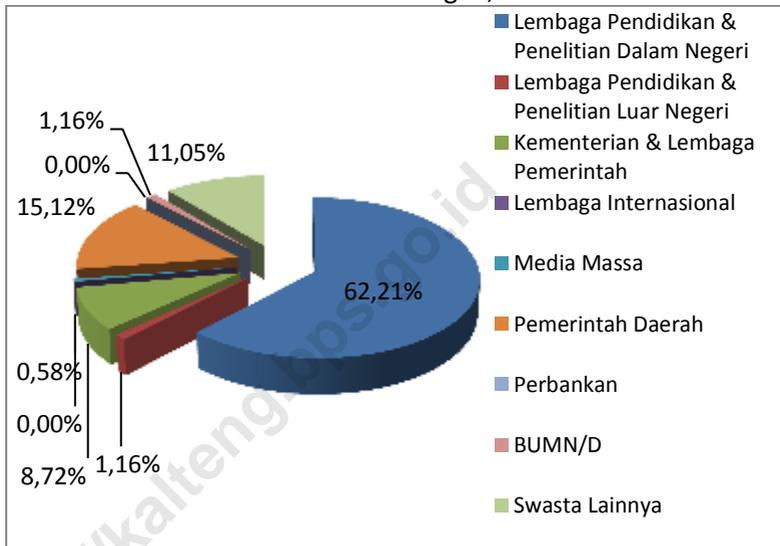
Tabel 2.3 Persentase Pengguna Data Menurut Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2016

Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama	Pengguna Data
(1)	(2)
Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri	61,50
Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri	0,94
Kementerian & Lembaga Pemerintah	8,92
Lembaga Internasional	0,00
Media Massa	0,47
Pemerintah Daerah	16,43
Perbankan	0,00
BUMN/D	0,94
Swasta Lainnya	10,33
Lainnya	0,47
Jumlah	100,00

Tabel 2.3 merupakan tabel yang menggambarkan persentase pengguna data berdasarkan instansi/institusi tempat Pekerjaan Utama. Berdasarkan tabel tersebut, terlihat bahwa

61,50 persen pengguna data beraktivitas di lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri.

Gambar 2.3. Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2016



Bila dilihat menurut pengguna data yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama pengguna data beraktivitas di lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri merupakan pengguna data yang paling banyak.

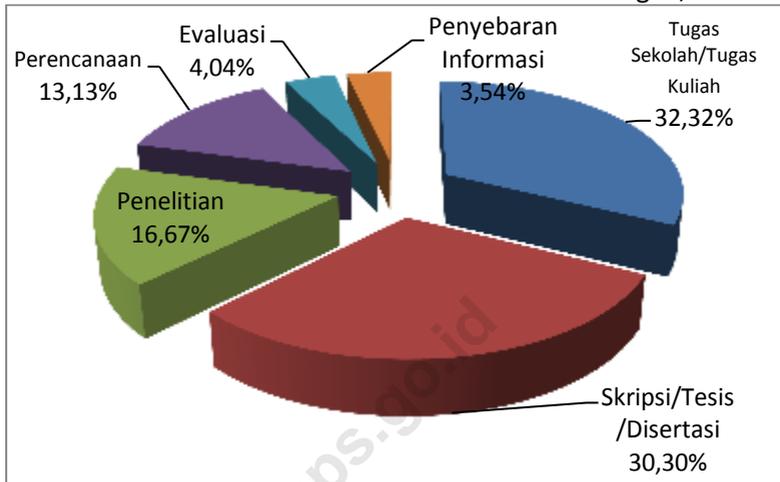
2.2 Segmentasi pengguna Data Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Tabel 2.4 Persentase Pengguna Data Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan Utama di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2016

Pemanfaatan hasil Kunjungan	Pengguna Data
(1)	(2)
Tugas Sekolah/kuliah	31,15
Skripsi/Thesis/Disertasi	32,38
Penelitian	16,80
Perencanaan	12,70
Evaluasi	3,69
Penyebaran Informasi	3,28
Jumlah	100,00

Hasil SKD 2016 menunjukkan bahwa pemanfaatan data BPS terdiri atas enam jenis, yaitu untuk tugas sekolah/tugas kuliah, skripsi/tesis/disertasi, penelitian, perencanaan, evaluasi, dan penyebaran informasi. Sebagian besar data yang dicari di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah dimanfaatkan untuk skripsi/thesis/disertasi. Selanjutnya bila dilihat dari pengguna data yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama, persentase pemanfaatan data terbanyak adalah untuk tugas sekolah/tugas kuliah.

Gambar 2.4 Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Pemanfaatan Data di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2016



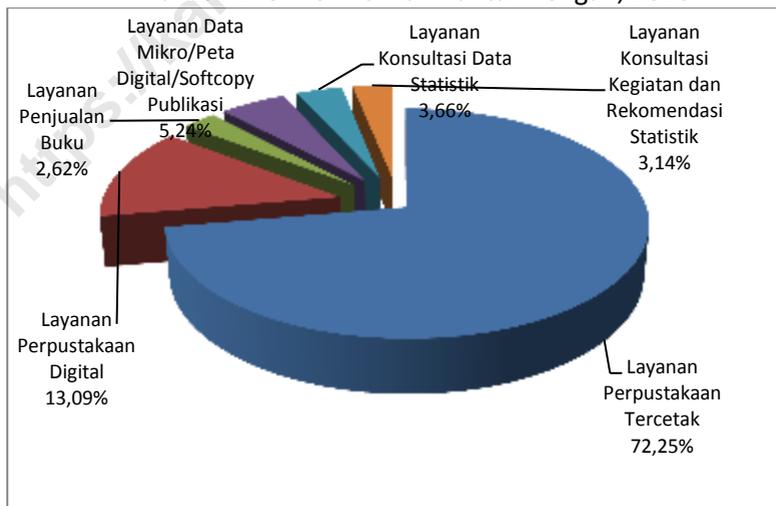
2.3 Segmentasi Pengguna Data Menurut Jenis Layanan yang Digunakan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, maka BPS juga menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut adalah perpustakaan tercetak, perpustakaan digital, penjualan buku, data mikro/peta digital/softcopy publikasi, konsultasi data statistik, serta layanan konsultasi kegiatan dan rekomendasi statistik.

Tabel 2.5 Persentase Pengguna Data Menurut Jenis Layanan yang Digunakan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2016

Jenis Layanan yang Digunakan	Pengguna Data
(1)	(2)
Perpustakaan Tercetak	73,28
Perpustakaan Digital	12,50
Penjualan Buku	2,16
Data Mikro /Peta digital/ Softcopy	
Publikasi	5,17
Konsultasi Data Statistik	3,88
Konsultasi Kegiatan& Rekomendasi Stat	3,02
Jumlah	100,00

Gambar 2.5 Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Jenis Layanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2016



2.4 Segmentasi Pengguna Data Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan

Dalam SKD 2016, khusus untuk pengguna data yang dikunjungi, ditanyakan pula mengenai fasilitas utama yang digunakan oleh pengguna data untuk memperoleh data BPS. Fasilitas tersebut adalah website, telepon/faximile, email, surat, berkunjung langsung ke PST/Perpustakaan BPS, beserta fasilitas lainnya merupakan fasilitas-fasilitas yang dipakai pengguna data untuk memperoleh data BPS.

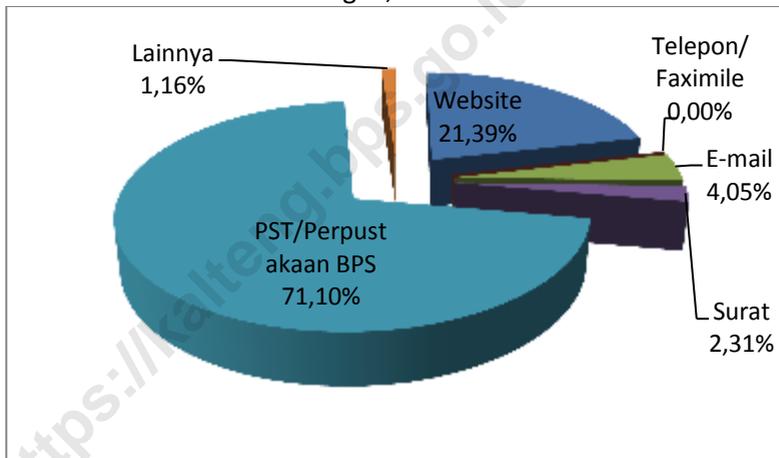
Fasilitas komunikasi ini digunakan untuk melihat bagaimana pengguna data menggunakan fasilitas yang telah disediakan dalam mengakses data BPS. Pada Tabel 2.6, dapat dilihat bahwa pengguna data BPS di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, cenderung lebih memanfaatkan data yang ditampilkan pada Website.

Tabel 2.6 Persentase Pengguna Data Menurut Fasilitas Utama Yang digunakan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2016

Fasilitas Utama	Pengguna Data
(1)	(2)
Website	23,47
Telepon/ Faximile	0,00
Email	3,76
Surat	1,88
PST	69,95
Lainnya	0,94
Jumlah	100,00

Pengguna data yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama pada umumnya menggunakan fasilitas website dan PST/perpustakaan BPS. Fasilitas lain yang digunakan oleh pengguna data adalah melalui surat dan email. Sebaran pengguna data yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.6.

Gambar 2.6 Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2016



BAB III ANALISIS KEBUTUHAN DATA



BAB III

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

Pada bab sebelumnya telah dibahas karakteristik pengguna data yang datang ke unit layanan BPS. Dari pembahasan tersebut, dapat diketahui bahwa jumlah pengguna data yang mencari data adalah 213 orang.

Bab ini akan membahas tentang persentase jenis data, level data, periode data, dan perolehan data yang dicari oleh pengguna data. Selain itu, bab ini juga akan membahas tentang jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari oleh pengguna data. **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 Provinsi Kalimantan Tengah merupakan hasil penjumlahan orang-data yang mencari data BPS Provinsi Kalimantan Tengah pada PST BPS, 33 BPS Provinsi, dan PST BPS Kabupaten/Kota.

3.1 Jenis Data yang Dicari

Jenis data yang akan dibahas dalam subbab ini adalah rincian data yang dicari oleh setiap pengguna data dan jenis data

tersebut akan dibagi menurut kelompok data. Sementara itu, yang dimaksud dengan kelompok data adalah sekumpulan data yang terdiri atas jenis data. Kelompok data dibagi menjadi lima yaitu, kelompok data sosial, kelompok data produksi, kelompok data distribusi, kelompok data neraca, serta kelompok data metodologi.

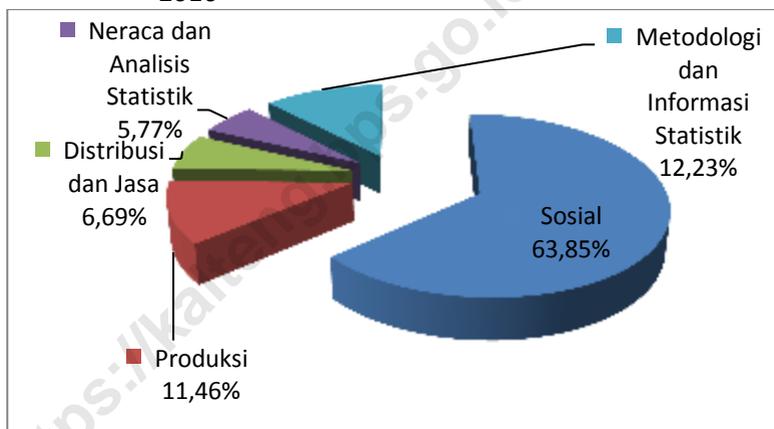
Tabel 3.1 Jenis Data yang Paling Banyak Dicari Menurut Ragam Data yang Dihasilkan BPS Kalimantan Tengah, 2016

Ragam Data	Jenis Data	Jumlah Orang-Data
(1)	(2)	(3)
Sosial	Kependudukan	588
	Mobilitas Penduduk	90
	Ketenagakerjaan	28
Produksi	Tanaman Pangan	34
	Peternakan	29
	Perikanan	21
Distribusi dan Jasa	Harga Konsumen	22
	Harga Perdagangan Besar	10
	Keuangan Pemerintah	10
Neraca dan Analisis Statistik	PDRB Lapangan Usaha	55
	Indeks Pembangunan Manusia	8
	PDB Menurut Lapangan Usaha	5
Metodologi dan Informasi Statistik	Keadaan Geografi	135
	Peta Wilayah	18
	Master File Wilayah	6

Berdasarkan tabel 3.1, jenis data yang paling banyak dicari terdapat pada ragam data Sosial adalah kependudukan (588

orang-data). Jumlah orang-data untuk penghasil data BPS Provinsi Kalimantan Tengah sebesar 1.300 orang-data. Dari jumlah tersebut, sebagian besar mencari data pada kelompok data sosial yaitu sebesar 63,85 persen, kemudian diikuti oleh kelompok data metodologi dan informasi statistik sebesar 12,23 persen. Sementara itu, persentase terendah adalah jenis data pada kelompok data Neraca dan Analisis Statistik yaitu sebesar 5,77 persen.

Gambar 3.1 Persentase Orang-Data Menurut Kelompok Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2016

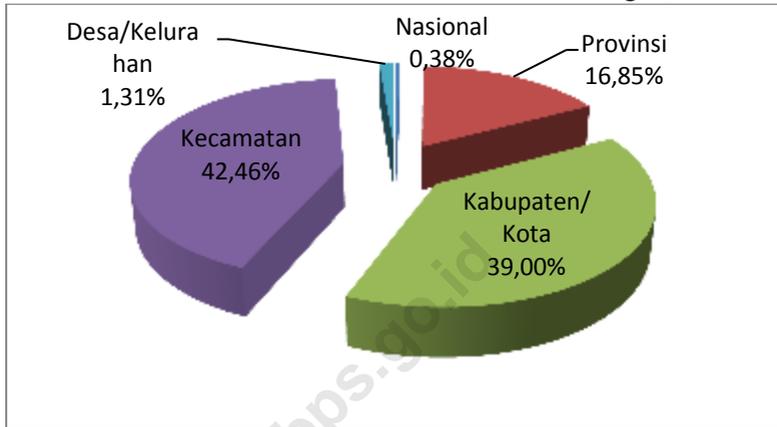


3.2 Level Data yang Dicari

Tingkat penyajian data yang dicari oleh pengguna data pada penghasil data BPS Provinsi Kalimantan Tengah sebagian besar adalah data kecamatan (42,46 persen). Gambar 3.2 menunjukkan sebaran level data untuk penghasil data BPS Provinsi Kalimantan Tengah. Level penyajian data dapat pula dibedakan menurut ragam data statistik yang ada di penghasil

data BPS Provinsi Kalimantan Tengah. Selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 3.2

Gambar 3.2 Persentase Orang-Data Menurut Level Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2016



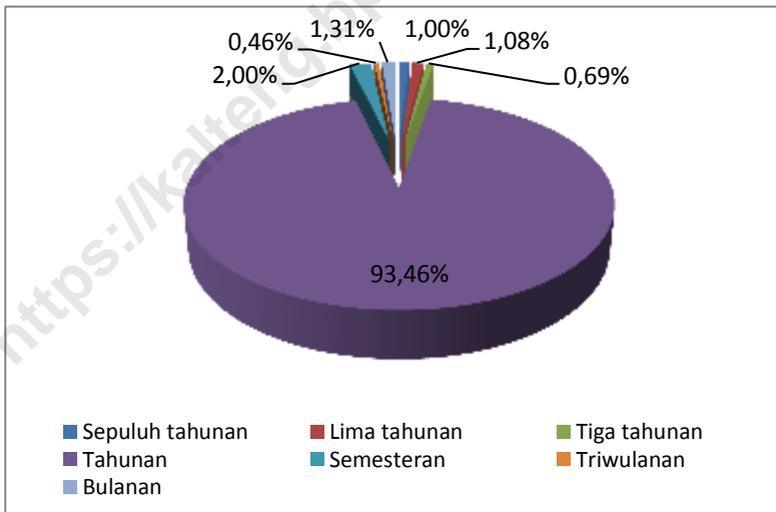
Tabel 3.2 Persentase Orang Data Menurut Kelompok Data dan Level Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2016

Level data	Sosial	Produksi	Distribusi dan Jasa	Neraca dan Analisis Statistik	Metodologi dan Informasi Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Nasional	0,24	0,71	2,33	0,00	0,00
Provinsi	9,49	37,59	47,67	21,36	4,17
Kab/kota	34,28	34,04	34,88	65,53	20,83
Kecamatan	54,69	27,66	15,12	12,62	54,17
Desa/Kelurahan	1,30	0,00	0,00	0,49	20,83
Individu	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

3.3 Periode Data yang Dicari

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. Gambar 3.3 menunjukkan data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari (93,46 persen), sedangkan yang terendah dicari adalah data periode triwulanan (0,46 persen). Tidak ada yang mencari data dengan periode data harian, mingguan, dan lainnya.

Gambar 3.3 Persentase Orang-Data Menurut Periode Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2016



Tabel 3.3 Persentase Orang Data Menurut Kelompok Data dan Periode Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2016

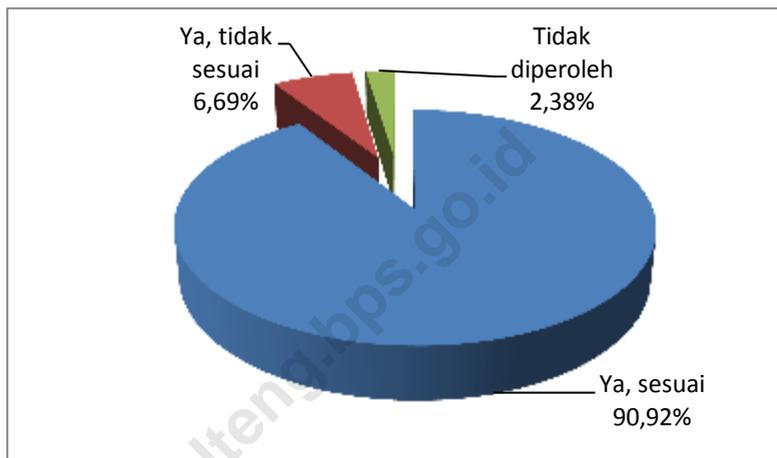
Level data	Sosial	Produksi	Distribusi dan Jasa	Neraca dan Analisis Statistik	Metodologi dan Informasi Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
10 tahunan	0,24	0,71	0,00	4,85	0,00
5 tahunan	0,24	7,09	0,00	0,97	0,00
3 Tahunan	0,59	1,42	1,16	0,49	0,00
Tahunan	97,03	90,07	74,42	92,23	66,67
Semesteran	1,90	0,71	1,16	0,00	33,33
Triwulanan	0,00	0,00	3,49	1,46	0,00
Bulanan	0,00	0,00	19,77	0,00	0,00
Mingguan	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Harian	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Lainnya	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

3.4 Perolehan Data yang Dicari

Hasil SKD 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 tidak diperoleh.

Gambar 3.4 Persentase Orang-Data Menurut Perolehan Data yang dihasilkan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2016



Berdasarkan Gambar 3.4, 90,92 persen data dapat diperoleh sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sementara itu, terdapat 6,69 persen yang menggunakan data pengganti sehingga menyatakan data diperoleh tetapi tidak sesuai dengan yang dicari. Adapun sebanyak 2,38 persen menyatakan tidak memperoleh data yang dicari. Tingginya persentase data yang tidak diperoleh dapat disebabkan oleh data yang diperlukan tidak dapat digantikan dengan data lain sebagai pendekatan/proksi dari data tersebut dan juga level data yang tersedia.

Tabel 3.4 Persentase Orang-Data Menurut Kelompok Data dan Perolehan Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2016

Level data	Sosial	Produksi	Distribusi dan Jasa	Neraca dan Analisis Statistik	Metodologi dan Informasi Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Diperoleh, Sesuai	92,65	86,52	77,91	93,69	79,17
Diperoleh, Tidak Sesuai	5,22	9,22	13,95	6,31	20,83
Tidak Diperoleh	2,14	4,26	8,14	0,00	0,00
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

BAB IV ANALISIS KEPUASAN DATA



BAB IV

ANALISIS KEPUASAN DATA

Analisis kepuasan 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 kemutakhiran 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.

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 4.1. 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. Jumlah orang data untuk penghasil data BPS Provinsi Kalimantan Tengah adalah 1.300 orang-data. Selanjutnya, persentase orang-data yang merasa puas terhadap

kualitas data di BPS Provinsi Kalimantan Tengah adalah 95,53 persen. Tingkat kepuasan tersebut tersusun atas kepuasan terhadap kualitas kelengkapan data, akurasi data, serta kualitas kemutakhiran data. Secara rinci, tingkat kepuasan terhadap kualitas kelengkapan data adalah 93,90 persen dan tingkat kepuasan terhadap kualitas akurasi data adalah 96,75 persen. Sementara itu, pada kualitas kemutakhiran data, persentase orang-data yang merasa puas adalah 92,28 persen. Persentase pengguna data yang puas terhadap kualitas data menurut ragam data statistik yang ada di Penghasil data BPS Provinsi Kalimantan Tengah. Selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Persentase pengguna data yang puas terhadap kualitas data menurut ragam data yang dihasilkan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2016

Ragam Data	Kualitas Data	Kualitas Kelengkapan Data	Kualitas Akurasi Data	Kualitas Kemutakhiran Data
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Sosial	100,00	95,56	100,00	100,00
Produksi	75,00	85,71	100,00	92,86
Distribusi dan Jasa	88,57	-	100,00	100,00
Neraca dan Analisis Statistik Metodologi dan informasi Statistik	90,00	100,00	100,00	100,00
	100,00	94,32	95,45	89,77

BAB V ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

TIGA ASPEK PELAYANAN YANG SUDAH MEMENUHI HARAPAN PENGGUNA



1. KENYAMANAN RUANG PELAYANAN

2. KECEPATAN PETUGAS MEMBERI PELAYANAN

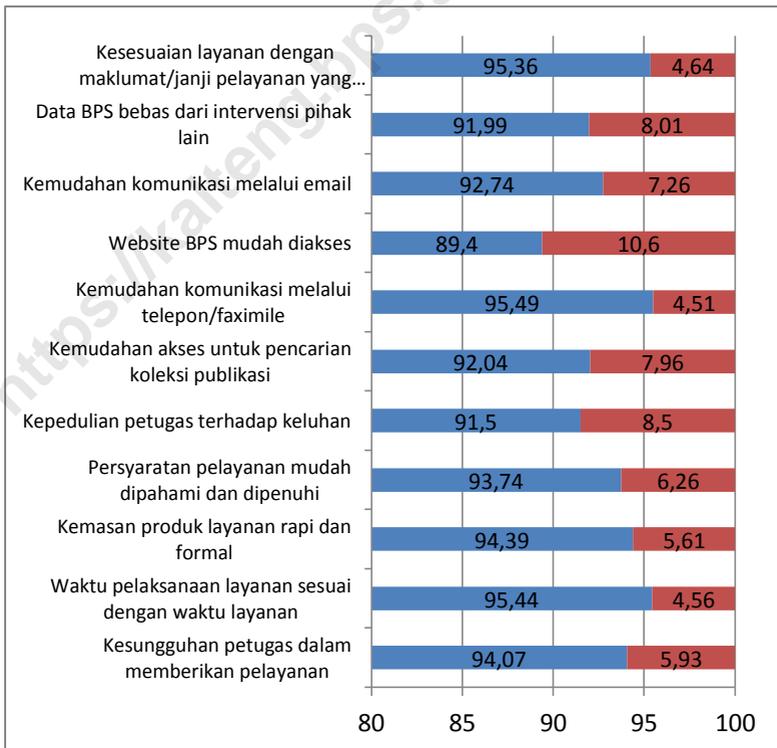
3. KEDISIPLINAN DALAM MEMBERI PELAYANAN

BAB V

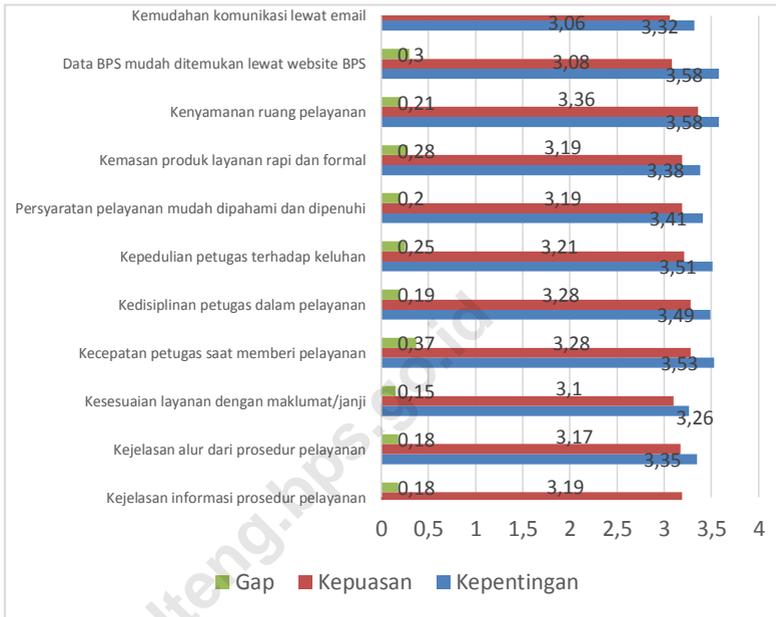
ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

Unit analisis yang digunakan pada bab ini adalah pengguna data yang menjadi responden pada wilayah PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah. Pengguna data di wilayah PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah sebanyak 213 orang. Pengguna data yang puas terhadap pelayanan dari BPS Provinsi Kalimantan Tengah sebesar 92,60 persen.

Gambar 5.1 Persentase Pengguna Data yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2016



Gambar 5.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah Menurut Atribut Pelayanan, 2016

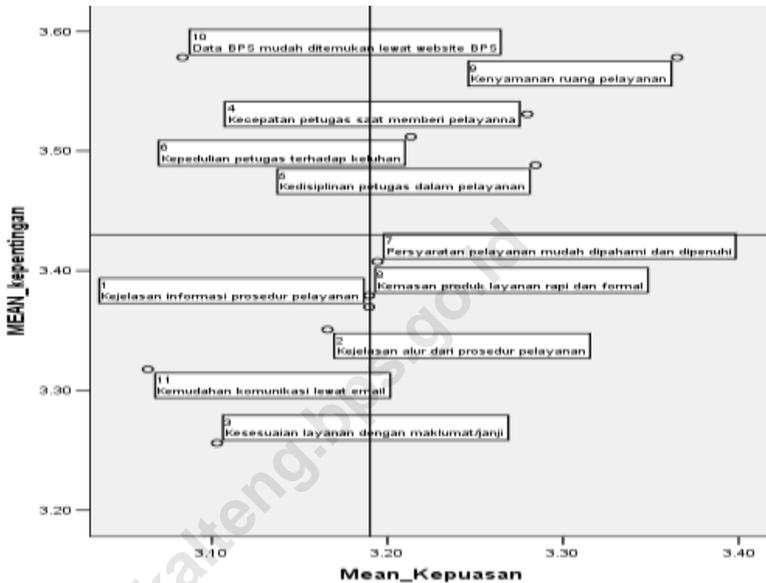


Pengguna data menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BPS Provinsi Kalimantan Tengah. Hal ini ditunjukkan oleh Gambar 5.2 yang menampilkan nilai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan.

Hasil dari gap analysis yang merupakan potret tingkat kepentingan pengguna dibandingkan dengan tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan BPS Provinsi Kalimantan Tengah. Namun, kepuasan tersebut belum sesuai dengan harapan pengguna data. Sementara itu, jika dilihat dari atribut pelayanan, gap tertinggi ada pada Kecepatan petugas saat memberi pelayanan (0,37), sedangkan gap terendah ada pada kejelasan

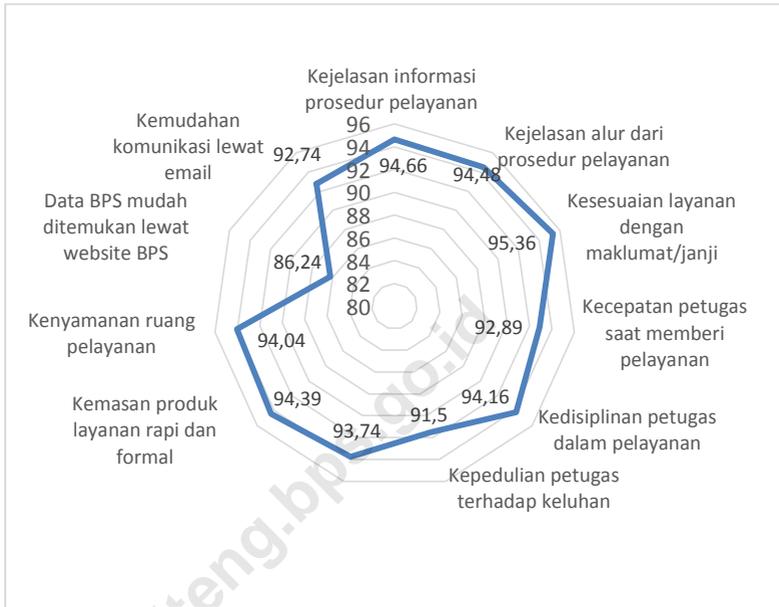
alur dari prosedur pelayanan (0,18) dan kejelasan informasi prosedur pelayanan (0,18).

Gambar 5.3 *Importance and Performance Analysis (IPA)* Pelayanan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2016



Kinerja pelayanan BPS Provinsi Kalimantan Tengah perlu diperbaiki terutama pada atribut kemudahan komunikasi melalui email. Sementara itu, pelayanan BPS Provinsi Kalimantan Tengah yang sudah sesuai dengan harapan pengguna data mencakup atribut kenyamanan ruang pelayanan; Kecepatan petugas saat memberi pelayanan; Kepedulian petugas terhadap keluhan; Kedisiplinan petugas dalam pelayanan; Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi; Kemasan produk layanan rapi dan formal

Gambar 5.4 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2016



BAB VI KESIMPULAN

01



Pengguna data BPS terbanyak adalah pelajar/mahasiswa untuk keperluan tugas sekolah atau skripsi/thesis/disertasi.

02



90 persen lebih pencari data telah memperoleh data sesuai yang diinginkan.

03



Kepuasan pengguna terhadap data bidang Sosial mencapai 100 persen

04



Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) mencapai nilai 92,60 persen

05



Kenyamanan ruang pelayanan adalah aspek paling memenuhi harapan pengguna

BAB VI

KESIMPULAN

Data BPS sangat berguna bagi dunia pendidikan. Hasil SKD Provinsi Kalimantan Tengah menunjukkan bahwa data BPS digunakan oleh berbagai kalangan. Mayoritas pengguna data adalah kalangan pelajar/mahasiswa yang menggunakan data BPS untuk keperluan tugas sekolah/kuliah maupun penyusunan skripsi/tesis/disertasi.

Perolehan data yang dihasilkan oleh BPS Provinsi Kalimantan Tengah mencapai 90,92 persen. Masih terdapat 2,38 persen pengguna data yang tidak memperoleh data yang dihasilkan oleh BPS Provinsi Kalimantan Tengah. Walaupun demikian, angka perolehan data yang dihasilkan oleh Provinsi Kalimantan Tengah masih sudah cukup tinggi.

Dari data yang sudah diperoleh pengguna data, tingkat kepuasan terhadap kualitas data yang dihasilkan BPS Provinsi Kalimantan Tengah mencapai 95,53 persen. Tingkat kepuasan terhadap kualitas data pada ragam data Sosial 100,00 persen; data produksi 75,00 persen; data distribusi dan jasa 88,57 persen; data neraca dan analisis statistik 90,00 persen; dan data metodologi dan informasi statistik 100,00 persen.

Secara umum pelayanan data di BPS Provinsi Kalimantan Tengah dapat dikatakan sudah baik. Hal ini ditunjukkan dengan 92,60 persen pengguna data merasa puas terhadap pelayanan BPS Provinsi Kalimantan Tengah. Hasil penghitungan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) menunjukkan bahwa pelayanan data BPS berada pada nilai sangat memuaskan. Secara umum, Nilai

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) BPS Provinsi Kalimantan Tengah mencapai 92,60. Walaupun demikian, masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan.

Berdasarkan *Importance and Performace Analysys* (IPA) terdapat empat aspek pelayanan yang perlu mendapatkan perbaikan yaitu kemudahan komunikasi melalui email. Aspek pelayanan BPS Provinsi Kalimantan Tengah yang sudah sesuai dengan harapan pengguna data yang mencakup atribut kenyamanan ruang pelayanan; Kecepatan petugas saat memberi pelayanan; Kepedulian petugas terhadap keluhan; Kedisiplinan petugas dalam pelayanan; Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi; Kemasan produk layanan rapi dan formal. Meskipun termasuk aspek yang sudah sesuai dengan harapan pengguna, aspek-aspek pelayanan tersebut, harus dipertahankan.

LAMPIRAN

<https://kaltengbps.go.id>

Lanjutan Lampiran 1
Kuesioner VKD16-P

Blok III. Kepuasan Pengguna Data terhadap Layanan BPS								
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepercayaan dan kepuasan pada rincian pelayanan berikut? (beri tanda ✓ menurut pilihan Saudara)								
Rincian Pelayanan	Tingkat Kepercayaan				Tingkat Kepuasan			
	Sangat Tidak Percaya	Tidak Percaya	Percaya	Sangat Percaya	Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
1. Kejelasan informasi prosedur pelayanan								
2. Kejelasan alur dari prosedur pelayanan								
3. Kesesuaian layanan dengan kebutuhan/jang pelayanan yang ditetapkan								
4. Ketersediaan fasilitas Wi-Fi BPS								
5. Koneksi internet gratis dan terjangkau								
6. Kesiapan petugas ketika membantu pelanggan								
7. Kesiapan petugas dalam membantu pelanggan								
8. Kesiapan petugas dalam memberikan informasi mengenai data/dokumen/publikasi								
9. Kesiapan petugas dalam membantu pelanggan								
10. Kepedulian petugas terhadap keluhan								
11. Pelayanan sesuai sesuai dengan target waktu penyediaan layanan								
12. Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan								
13. Ruang atau hari pelayanan disesuaikan dengan jika dan dapat diakses dengan mudah								
14. Pelayanan pelanggan mudah dijangkau dan diperoleh								
15. Informasi keberadaan ruang pelayanan jelas								
16. Koneksi produk layanan juga bisa format								
17. Ketersediaan ruang pelayanan								
18. Ketersediaan fasilitas komputer untuk pengisian buku/buku								
19. Ketersediaan akses untuk pencarian koleksi publikasi								
20. Ketersediaan koleksi publikasi pada digital library								
21. Kemudahan memperoleh e-File dan digital library								
22. Data BPS mudah ditemukan melalui website BPS								
23. Website BPS mudah diakses (bpa.go.id)								
24. Kemudahan akses website metadata Sistem Buku dan Statistik (sistem.bpa.go.id)								
25. Kemudahan komunikasi melalui e-mail								
26. Kemudahan komunikasi melalui telepon/whatsapp								
27. Kemudahan memperoleh produk BPS (hardcopy publikasi/softcopy publikasi/akses online)								
28. Data BPS bebas dari intervensi pihak lain								
29. Ketersediaan sarana pendukung								

Lanjutan Lampiran 2
Kuesioner VKD16-D

Blok II. Kepuasan Pengguna Data terhadap Layanan BPS									
Menurut pendapat Anda, bagaimana tingkat kepentingan dan kepuasan Anda dalam pelayanan berikut? (beri tanda ✓ menurut pilihan Anda)									
Rincian Pelayanan	Tingkat Kepentingan			Tingkat Kepuasan			Sangat Baik	Baik	Cukup
	Sangat Tinggi Penting	Tinggi Penting	Cukup Penting	Sangat Tinggi Memuaskan	Tinggi Memuaskan	Cukup Memuaskan			
1. Kejelasan informasi prosedur pelayanan									
2. Kejelasan standar prosedur pelayanan									
3. Kesesuaian layanan dengan ekspektasi/persyaratan yang ditetapkan									
4. Ketersediaan fasilitas wifi BPS									
5. Kejelasan petugas (nama dan tanggung jawab)									
6. Kesiapan petugas ketika menerima pelayanan									
7. Kelengkapan petugas dalam memberikan pelayanan									
8. Kemudahan petugas dalam memberikan informasi mengenai prosedur/pelayanan									
9. Kewajaran petugas dalam memberikan pelayanan									
10. Keadilan petugas terhadap keluhan									
11. Pelayanan sesuai sesuai dengan target waktu penyediaan layanan									
12. Waktu penyelesaian keluhan sesuai dengan waktu layanan									
13. Biaya atau tarif pelayanan diperbolehkan dengan jasa dan dapat dibayar dengan mudah									
14. Prioritas pelayanan mudah dipertahankan apabila									
15. Informasi ketersediaan ruang pelayanan jasa									
16. Kemudahan prosedur layanan yang ada									
17. Ketersediaan ruang pelayanan									
18. Ketersediaan fasilitas komputer untuk pengisian formulir									
19. Ketersediaan akses untuk pemantauan kelola publikasi									
20. Ketersediaan akses publikasi pada aplikasi/layar									
21. Kemudahan memperoleh aplikasi dari aplikasi/layar									
22. Data BPS mudah diakses melalui website BPS									
23. Melalui BPS mudah akses data/grafik									
24. Kemudahan akses website metadata Sistem Informasi Statistik (www.sisstat.go.id)									
25. Kemudahan komunikasi melalui email									
26. Kemudahan komunikasi melalui telepon/fax/telepon									
27. Kemudahan mendapatkan produk BPS (prosedur publikasi/edisi/ publikasi/atau lainnya)									
28. Data BPS terdapat dan interval publikasi									
29. Ketersediaan sarana pengangkutan									

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



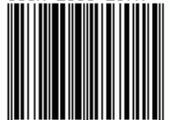
**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

Jl. Kapten Piere Tendean No. 06, Palangka Raya, 73112

Telp: (0536) 3228105, Fax: (0536) 3221380

Homepage: <http://kalteng.bps.go.id>, Email: bps6200@bps.go.id

ISSN 2656-257X



9 772656 257015