

KATALOG: 1399013

**ANALISIS
HASIL SURVEI
KEBUTUHAN DATA 2019**

**BPS KABUPATEN ACEH
TAMIANG**



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN ACEH TAMIANG**



**ANALISIS
HASIL SURVEI
KEBUTUHAN DATA 2019**

**BPS KABUPATEN ACEH
TAMIANG**

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2019 BPS Kabupaten Aceh Tamiang

No. Publikasi : 11140.2017
Katalog BPS : 1399013.1114
Ukuran Buku : 18,5 cm x 25 cm
Jumlah Halaman : ix+ 40 halaman

Naskah :
Diseminasi dan Layanan Statistik BPS Kabupaten Aceh Tamiang

Penyunting :
Diseminasi dan Layanan Statistik BPS Kabupaten Aceh Tamiang

Gambar Cover :
Diseminasi dan Layanan Statistik BPS Kabupaten Aceh Tamiang

Diterbitkan Oleh :
©BPS Kabupaten Aceh Tamiang

Dicetak Oleh :
BPS Kabupaten Aceh Tamiang

Tim Penyusun

Pengarah : Mukhtaruddin, SE
Penanggung Jawab : Ichwan, SE
Penyunting : Ichwan, SE
Mazaya Alifah Syadzwina S.Tr.Stat
Penulis Naskah : Irja Nailal Ulya S.Tr.Stat.
Layout dan Ilustrasi : Mazaya Alifah Syadzwina S.Tr.Stat.

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

Kata Pengantar

Badan Pusat Statistik (BPS) berkomitmen untuk menyediakan data statistik yang berkualitas untuk semua pihak. Oleh karena itu, Survei Kebutuhan Data (SKD) diadakan untuk mengidentifikasi tingkat kebutuhan dan kepuasan pengguna data. SKD 2019 dilaksanakan oleh seluruh unit Pelayanan Statistik Terpadu BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota. Hasil SKD 2019 dianalisis dengan menggunakan beberapa metode analisis yaitu analisis 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).

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

Karang Baru, Mei 2020
BPS Kabupaten Aceh Tamiang
Kepala,



Mukhtaruddin. S.E.



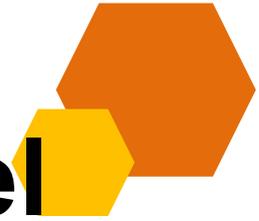
Daftar Isi

Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	v
Daftar Tabel.....	vii
Daftar Gambar.....	viii
Daftar Lampiran.....	ix
Bab 1 Pendahuluan	1
Pendahuluan.....	2
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Tujuan dan Manfaat	3
1.3 Landasan Teori.....	3
1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu.....	3
1.3.2 Faktor Kepuasan Layanan	4
1.3.3 Konsep dan Definisi.....	5
1.4 Metodologi	6
1.4.1 Metodologi Pengumpulan Data	6
1.4.2 Metodologi Analisis Data.....	7
1.5 Sistematika Penulisan	13
1.6 Target dan Realisasi Responden	14
Bab 2 Segmentasi Konsumen	16
2.1 Gambaran Umum Konsumen.....	16
2.2 Konsumen menurut Karakteristik.....	17
2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan	19
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan	19
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS	20
Bab 3 Analisis Kepuasan Kualitas Data	23
Analisis Kepuasan Kualitas Data.....	24
Bab 4 Analisis Kepuasan Layanan.....	28

4.1 <i>Importance and Performance Analysis</i> Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS	28
4.2 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS	31
Bab 5 Penutup	32
Daftar Pustaka	35
Lampiran	36
Lampiran 1. Kuesioner VKD19	37

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

Daftar Tabel



Tabel 1. 1 Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan.....	13
Tabel 1. 2 Target dan Realisasi Responden PST BPS Aceh Tamiang	14
Tabel 4.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian per Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Aceh Tamiang.....	28

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



Daftar Gambar

Gambar 1.1.	Diagram <i>Cartesius Impotance and Performance Analysis</i>	10
Gambar 2.1.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Tamiang yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama	16
Gambar 2.2.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Tamiang menurut Jenis Kelamin.....	17
Gambar 2.3.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Tamiang menurut Pekerjaan Utama	18
Gambar 2.4.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Tamiang menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan	19
Gambar 2.5.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Tamiang menurut Jenis Layanan	20
Gambar 2.6.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Tamiang menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS	21
Gambar 3.1.	Tingkat Kepuasan Pengguna Data Menurut Unsur-unsurnya di BPS Kabupaten Aceh Tamiang, 2019	25
Gambar 4.1.	<i>Importance and Performance Analysis</i> Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Aceh Tamiang.....	30

Daftar Lampiran



Lampiran 1. Kuesioner VKD19	37
-----------------------------------	----

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

BAB I

PENDAHULUAN

BPS Pusat
34 BPS Provinsi
477 BPS Kabupaten/Kota



Pencacahan:
Maret-Agustus
2019

Instrumen:
Kuesioner VKD 19



Mengukur Tingkat:
Kepuasan Konsumen
Persepsi Anti Korupsi



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 karena itu, perlu dilakukan pemantauan pelayanan publik secara berkesinambungan, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan kebutuhannya.

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. BPS merasa perlu menyelenggarakan suatu survei sebagai bahan evaluasi guna mengetahui kebutuhan dan kepuasan konsumen terhadap data dan informasi statistik. Pada akhirnya, survei ini perlu diselenggarakan untuk peningkatan kualitas data dan informasi statistik. Survei ini disebut dengan Survei Kebutuhan Data.

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dilakukan dan dirancang oleh BPS untuk mengidentifikasi tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. SKD pertama kali dilaksanakan tahun 2005 dan hanya dilakukan di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara dan lima BPS Provinsi sebagai uji coba (*pilot project*). Pada tahun 2009 dan 2010, SKD dilaksanakan di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara dan sebelas BPS Provinsi. Tahun 2011 – 2013, SKD dilakukan di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara 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 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 juga dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan publik BPS. Hal ini ditujukan untuk menjawab amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

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

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

1.3 Landasan Teori

1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu

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

Pintu gerbang penyebarluasan data BPS adalah Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Fungsi pelayanan di BPS Kabupaten Aceh Tamiang 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. Berdasarkan konsep kualitas pelayanan tersebut, diharapkan mampu membentuk sikap dan perilaku pemberi layanan.

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 hal 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 kedeputusan yang ada di BPS pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- j. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- k. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.
- l. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- m. Layanan statistik *online* adalah bagian dari Sistem Informasi Layanan Statistik BPS yang digunakan untuk memfasilitasi konsumen dalam konsultasi data BPS, permintaan data mikro BPS, dan pembelian buku publikasi BPS yang dapat diakses melalui silastik.bps.go.id.

1.4 Metodologi

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

1.4.1 Metodologi Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKD 2019 dilakukan selama periode Maret – Agustus 2019. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara langsung terhadap responden.

Responden pada SKD 2019 dibedakan menjadi dua, yaitu konsumen yang mengunjungi unit pelayanan pada periode pencacahan dan konsumen

instansi/institusi yang pernah menggunakan data BPS dalam kurun waktu Januari 2019-Agustus 2019. Semua konsumen dicacah dengan menggunakan kuesioner VKD19.

1.4.2 Metodologi Analisis Data

Ruang lingkup analisis hasil SKD 2019 adalah PST BPS Kabupaten Aceh Tamiang.

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 hubungan antara dua atau lebih variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Berbagai analisis deskriptif hasil SKD 2019 disusun berdasarkan hasil 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) pengguna layanan dengan kinerja (tingkat kepuasan) pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Pada analisis gap, harapan pengguna layanan akan dibandingkan dengan kinerja layanan yang diberikan (*delivered*) oleh unit pelayanan. Nilai kesenjangan atau GAP diperoleh dengan menghitung selisih tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan penggunaan dari setiap unsur rincian pelayanan. Berdasarkan hasil analisis kesenjangan, jika ditemukan beberapa rincian pelayanan yang dibawah nilai rata-rata selisih bobot maka rincian pelayanan tersebut perlu diprioritaskan untuk diperbaiki. Semakin besar skor kesenjangan maka rincian pelayanan tersebut semakin diprioritaskan untuk diperbaiki. Dengan demikian, dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan kinerja pelayanan BPS.

c. *Importance and Performance Analysis* (IPA)

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

Dalam IPA, terdapat dua penghitungan yang digunakan, yaitu:

1. Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan

TK = Tingkat kesesuaian

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

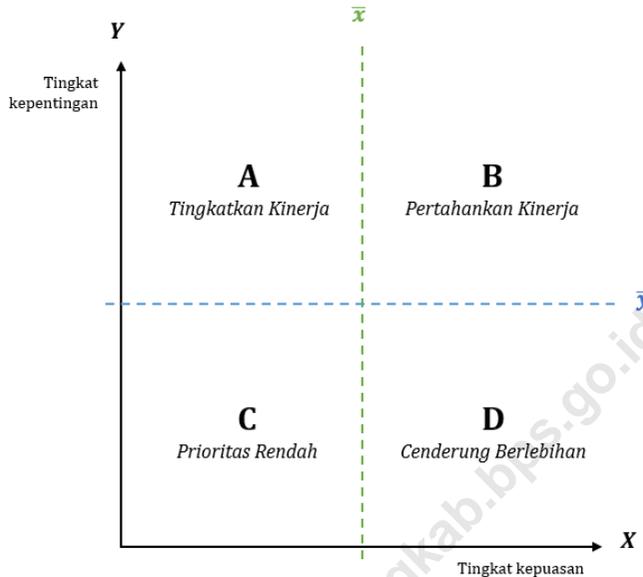
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

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

2. Diagram *Cartesius*

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



Gambar 1.1. Diagram *Cartesius Importance and Performance Analysis*

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

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

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

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

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

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

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

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

Kuadran ini terletak di sebelah kanan bawah, yang berarti kinerjanya berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting.

Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya.

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

IKK atau *Consumer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dengan menggunakan IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pelayanan (variabel) yang ada di blok III kuesioner VKD18.

Langkah-langkah penghitungan IKK adalah:

1. Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

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

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

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

Rumus IKK' [1] :

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

dengan:

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

3. Menghitung Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 4 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap unit pelayanan. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' ke dalam nilai persentase menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Selanjutnya, hasil penghitungan IKK dapat diklasifikasikan seperti pada Tabel 1.1 berikut.

Tabel 1. 1 Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan

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

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

1.5 Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan, menyajikan latar belakang dan tujuan SKD 2019, landasan teori dan metodologi dalam SKD 2019, serta realisasi pengumpulan data SKD 2019.

Bab 2 Segmentasi Konsumen, menyajikan analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Pusat berdasarkan Blok I VKD19.

Bab 3 Analisis Kepuasan Kualitas Data, menyajikan analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Pusat yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok II VKD19.

Bab 4 Analisis Kepuasan Layanan, menyajikan analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok III VKD19.

Bab 5 Penutup, menyajikan kesimpulan hasil SKD 2019.

1.6 Target dan Realisasi Responden

Pelaksanaan kegiatan SKD 2019 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.2. Realisasi pengumpulan data di PST BPS Kabupaten Aceh Tamiang melebihi target yaitu sebesar 110,00%.

Tabel 1. 2 Target dan Realisasi Responden PST BPS Aceh Tamiang

Wilayah PST BPS	Responden		
	Target	Realisasi	Persentase
ACEH TAMIANG	30	33	110

PST BPS Kabupaten Aceh Tamiang realisasinya telah melebihi target yaitu yaitu 110,00 % dengan rincian target sebesar 30 responden dan realisasi sebesar 33 responden.

BAB II

SEGMENTASI KONSUMEN

66,67%
Lulusan SLTA/Sederajat



67%
Laki-laki



30,3%
Berprofesi Sebagai
Pelajar/Mahasiswa

KONSUMEN DATA



66,67%
Menggunakan
Data BPS
Sebagai
Rujukan Utama

38,1%
Menggunakan Layanan Data
Mikro/Peta Digital/Softcopy
Publikasi



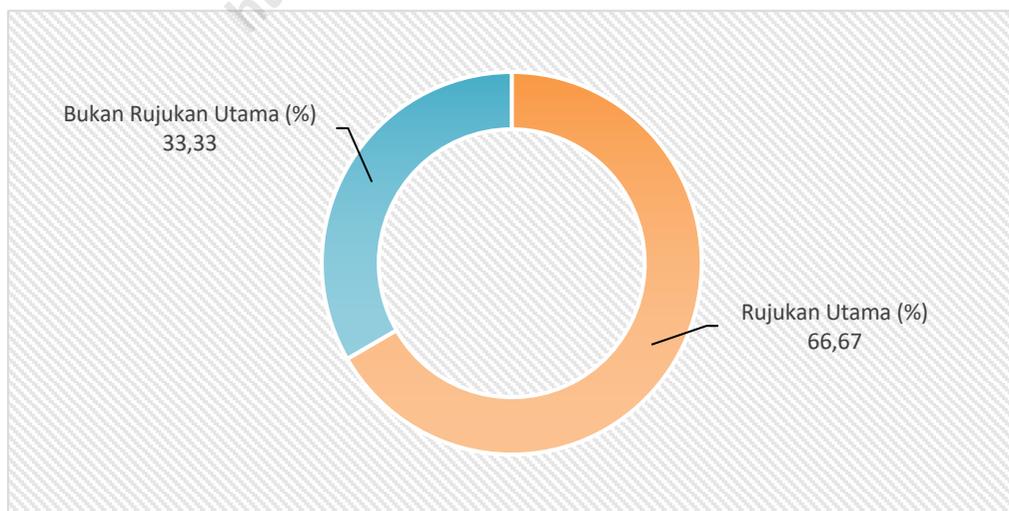
6,06%
Menggunakan
Fasilitas
Website Untuk
Memperoleh
Data

Segmentasi Konsumen

2.1 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 hal, antara lain sebagai data penunjang penelitian, perencanaan, serta dasar pembuatan keputusan. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi BPS dalam menyajikan data yang lengkap, akurat, dan mutakhir.

Kecenderungan konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Tamiang dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Tamiang menggunakan data BPS sebagai data utama bagi kegiatan yang dilakukan dengan persentase mencapai 66,67%. Sementara itu, 33,33% konsumen tidak memanfaatkan data BPS sebagai rujukan utama atau dapat dikatakan bahwa konsumen tersebut menggunakan data BPS hanya sebagai informasi pendukung kegiatan yang dilakukan.



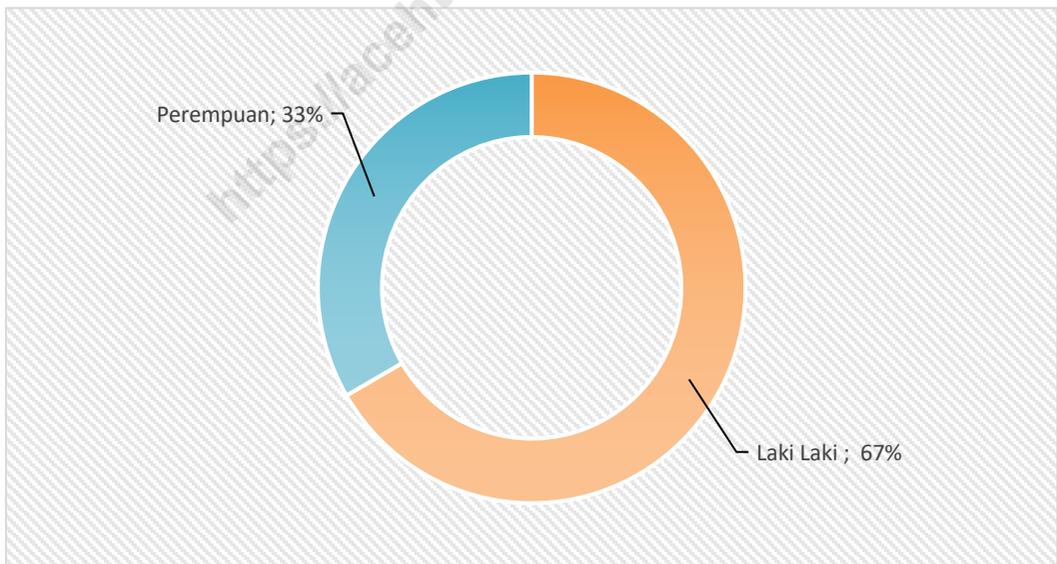
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Tamiang yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama

2.2 Konsumen menurut Karakteristik

Pada bagian ini, dibahas mengenai segmentasi konsumen menurut karakteristik konsumen. Sebagaimana yang dijelaskan pada bagian sebelumnya, konsumen yang dimaksud disini adalah pengunjung yang menjadi responden SKD 2019. Oleh karena itu, segmentasi konsumen yang dijelaskan pada subbab ini adalah segmentasi responden SKD 2019. Karakteristik konsumen dibagi menjadi dua, yaitu jenis kelamin dan pekerjaan utama.

Jenis Kelamin

Gambar 2.2 menunjukkan persentase konsumen BPS menurut jenis kelamin di PST BPS Kabupaten Aceh Tamiang. Konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Tamiang didominasi oleh konsumen laki-laki dengan persentase sebesar 67%. Sementara itu, konsumen perempuan berjumlah 33%.

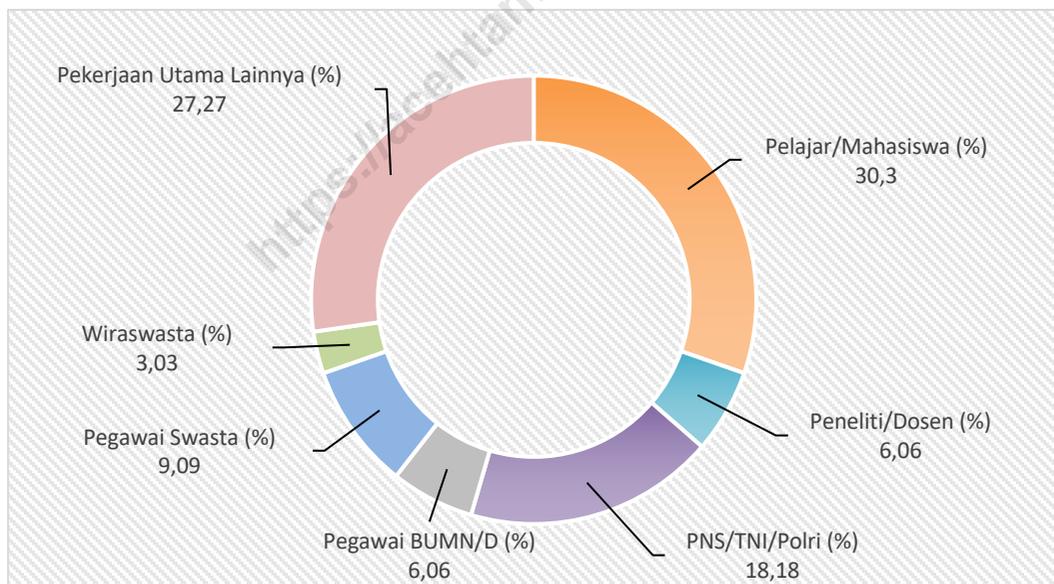


Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Tamiang menurut Jenis Kelamin

Pekerjaan Utama

Konsumen menurut pekerjaan utama perlu diketahui karena akan membantu dalam penyebarluasan data BPS. Pada SKD 2019, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Konsep pekerjaan utama yang digunakan dalam SKD 2019 adalah pekerjaan konsumen pada saat pencacahan. Hal ini sangat berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

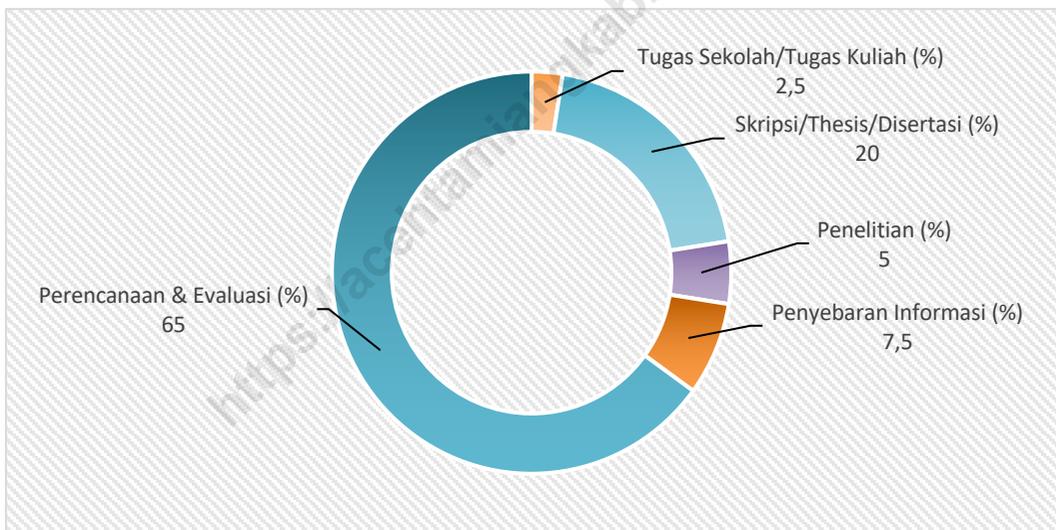
Berdasarkan Gambar 2.3, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Tamiang adalah pelajar/mahasiswa (30,3%). Adapun persentase terbesar berikutnya adalah didominasi konsumen yang memiliki pekerjaan utama lainnya dengan persentase sebesar 27,27%.



Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Tamiang menurut Pekerjaan Utama

2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Hasil SKD 2019 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan BPS terdiri atas lima jenis, yaitu untuk tugas sekolah/tugas kuliah, skripsi/tesis/disertasi, penelitian, perencanaan/evaluasi, dan penyebaran informasi. Berdasarkan Gambar 2.4, hasil SKD 2019 menunjukkan bahwa sebagian besar pemanfaatan hasil kunjungan di PST BPS Kabupaten Aceh Tamiang adalah untuk Perencanaan & Evaluasi (65%). Skripsi/Thesis/Disertasi menempati posisi kedua, dengan persentase sebesar 20%. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan yang paling sedikit adalah untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, yaitu 2,5%.

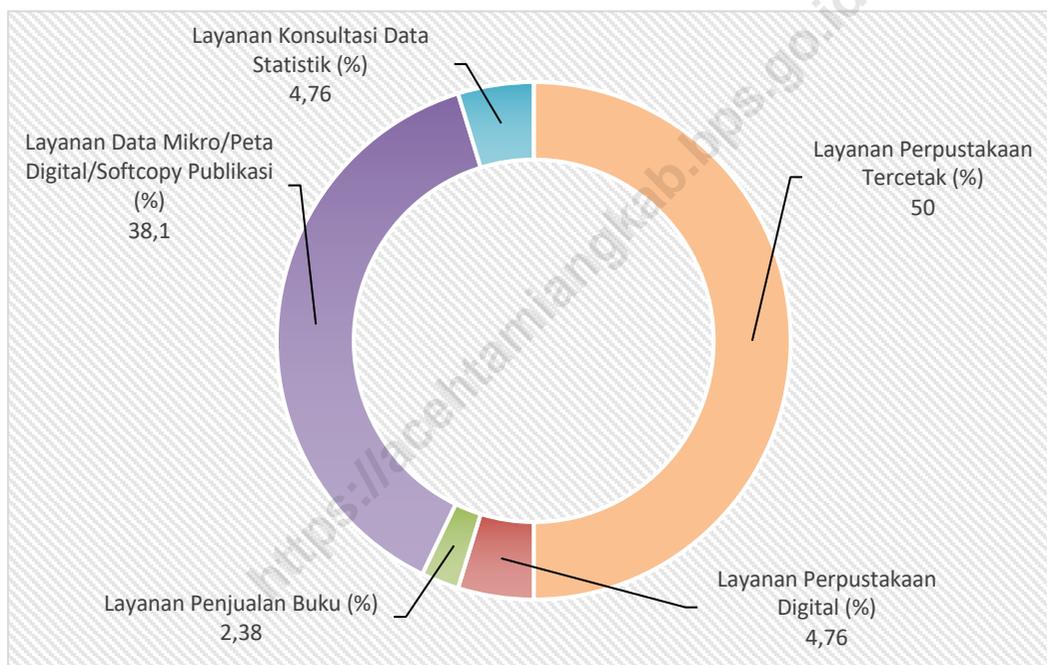


Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Tamiang menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS 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 dan rekomendasi kegiatan statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Aceh Tamiang oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.5. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen layanan perpustakaan tercetak, yaitu 50%. Pada posisi kedua, terdapat layanan data mikro/peta *digital/softcopy* publikasi sebesar 38,1%. Sementara itu, konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu 0%.



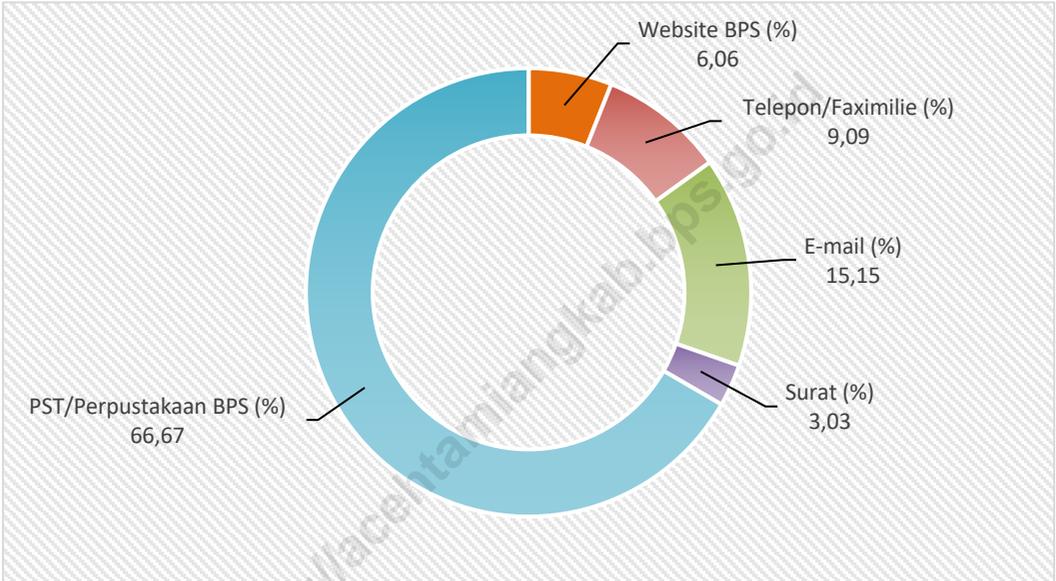
Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Tamiang menurut Jenis Layanan

2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

Dalam SKD 2019, ditanyakan pula mengenai fasilitas utama yang digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS. Fasilitas tersebut adalah *website*, telepon/*faximile*, *e-mail*, surat, berkunjung langsung ke PST/perpustakaan BPS, layanan statistik online, serta fasilitas lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.6, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Tamiang mendapatkan data melalui PST/Perpustakaan BPS

dengan persentase sebesar 66,67%. Selanjutnya, konsumen memilih mendapatkan melalui *e-mail* BPS (15,15%). Sementara itu, tidak ada fasilitas yang digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kabupaten Aceh Tamiang adalah melalui layanan statistik online dan fasilitas lainnya yaitu sebesar (0 %).



Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Tamiang menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

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



BAB III

ANALISIS KEPUASAN

KUALITAS DATA



100%
Konsumen PUAS Dengan
Kualitas Data BPS



100%

Persentase Kepuasan
Konsumen

***Tingkat kepuasan tersebut tersusun dari kepuasan terhadap akses data, akurasi data, kelengkapan data, kemutakhiran data, layanan data, dan pemenuhan sarana dan prasarana**

Analisis Kepuasan Kualitas Data



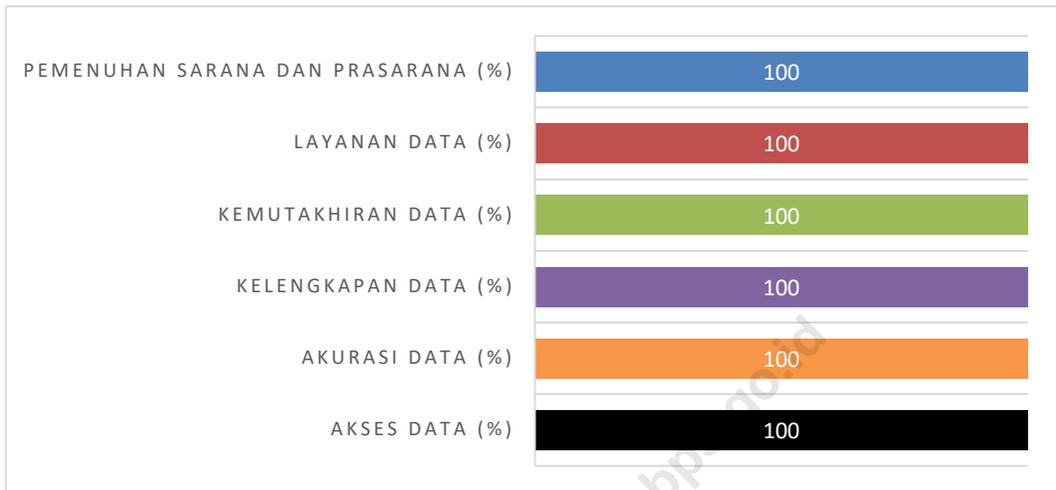
Bab ini membahas tentang kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Aceh Tamiang. Kepuasan konsumen tersebut digambarkan dalam bentuk persentase konsumen yang puas dengan data BPS terhadap konsumen yang memperoleh data BPS. Satuan konsumen yang digunakan adalah orang-data (pasangan satu-satu antara konsumen dengan jenis data yang dicari).

Pengukuran kualitas data pada analisis SKD 2019 di BPS Kabupaten Aceh Tamiang menggunakan beberapa variabel dan dimensi. Variabel dan dimensi tersebut adalah:

1. Puas terhadap akses data
2. Puas terhadap akurasi data
3. Puas terhadap kelengkapan data
4. Puas terhadap kemutakhiran data
5. Puas terhadap layanan data
6. Puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana

Kepuasan konsumen disajikan dalam bentuk persentase kepuasan kualitas data, menurut dimensi kualitas data, serta menurut ragam data. Persentase kepuasan kualitas data menggambarkan kepuasan konsumen secara umum. Dengan kata lain, persentase tersebut tidak menggambarkan rata-rata persentase kepuasan menurut dimensi kualitas data atau ragam data.

Tingkat kepuasan tersebut tersusun dari kepuasan terhadap akses data, akurasi data, kelengkapan data, kemutakhiran data, layanan data, dan pemenuhan sarana dan prasarana. Secara rinci, tingkat kepuasan menurut unsur-unsurnya tersedia pada gambar 3.1.



Gambar 3.1. Tingkat Kepuasan Pengguna Data Menurut Unsur-unsurnya di BPS Kabupaten Aceh Tamiang, 2019 epuasan Layanan

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

BAB IV

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)
Layanan PST di BPS Kab. Aceh Tamiang
85,61

Tingkat Kepuasan per Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Aceh Tamiang

8,96

Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan

8,84

Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi

9,15

Sikap petugas saat memberikan pelayanan

9,06

Kemampuan petugas saat memberikan informasi

9,07

Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan

8,99

Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian

8,82

Informasi biaya/tarif produk BPS jelas

9,29

Kenyamanan sarana dan prasarana

9,03

Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS

9,74

Kemudahan memperoleh data dari website BPS

8,72

Kemudahan akses metadata

8,93

Kejelasan fasilitas pengaduan



Analisis Kepuasan Layanan

Pada bab ini, dilakukan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Aceh Tamiang secara umum dan menurut atribut pelayanan. Analisis kepuasan konsumen meliputi *Importance and Performance Analysis* (IPA) dan analisis Indeks Kepuasan Konsumen (IKK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen (orang).

4.1 *Importance and Performance Analysis* Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS

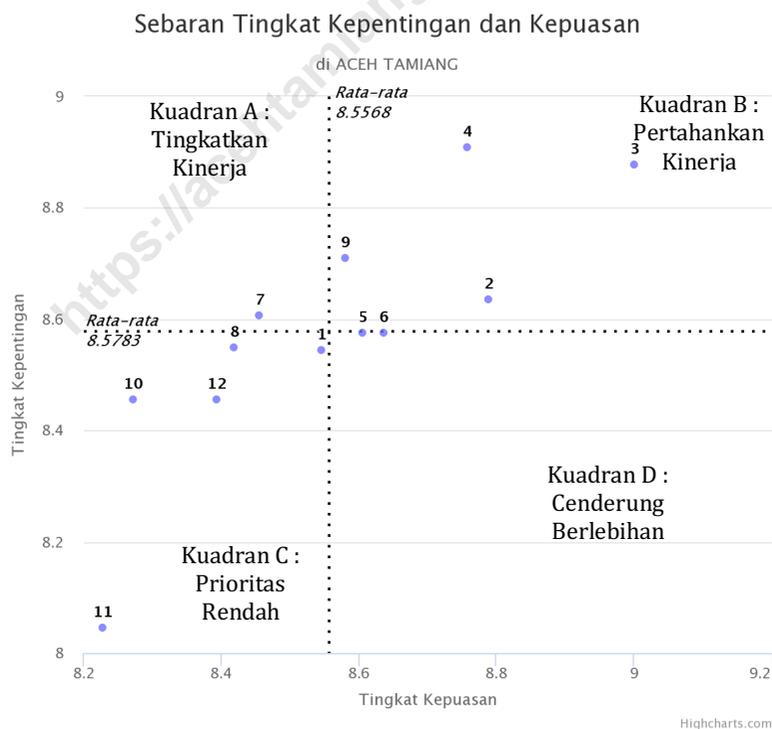
Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS berdasarkan atribut pelayanan serta prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Aceh Tamiang. IPA menganalisis persentase tingkat kesesuaian setiap atribut dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X. Maka dari itu, prioritas perbaikan kinerja pelayanan yang harus dilakukan oleh PST BPS Kabupaten Aceh Tamiang dapat dianalisis.

Tabel 4.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian per Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Aceh Tamiang

No.	Atribut Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan	8,95	8,81	101,59
2.	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	8,84	8,74	101,14
3.	Sikap petugas saat memberikan pelayanan	9,15	9,19	99,56
4.	Kemampuan petugas saat memberikan informasi	9,06	8,93	101,46
5.	Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan	9,07	9,10	99,67
6.	Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian	8,99	8,96	100,33
7.	Informasi biaya/tarif produk BPS jelas	8,82	8,80	100,23

8.	Kenyamanan sarana dan prasarana	9,29	9,29	100,00
9.	Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS	9,03	9,13	98,90
10.	Kemudahan memperoleh data dari website BPS	9,74	8,75	99,89
11.	Kemudahan akses metadata	8,72	8,55	101,99
12.	Kejelasan fasilitas pengaduan	8,93	8,94	99,89

Tabel 4.1. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Dari tabel tersebut atribut yang memiliki tingkat kesesuaian paling tinggi ialah atribut kemudahan akses metadata dengan persentase tingkat kesesuaian 101,99%. Sedangkan atribut kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS memiliki tingkat kesesuaian paling rendah yaitu 98,90%.



Keterangan:

- 1: Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan
- 2: Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi
- 3: Sikap petugas saat memberikan pelayanan
- 4: Kemampuan petugas saat memberikan informasi

- | |
|---|
| 5: Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan |
| 6: Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian |
| 7: Informasi biaya/tarif produk BPS jelas |
| 8: Kenyamanan sarana dan prasarana |
| 9: Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS |
| 10: Kemudahan memperoleh data dari website BPS |
| 11: Kemudahan akses metadata |
| 12: Kejelasan fasilitas pengaduan |

Gambar 4.1. *Importance and Performance Analysis* Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Aceh Tamiang

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 4.1, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS adalah Kejelasan fasilitas pengaduan

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 4.1, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS adalah:

1. Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi
2. Sikap petugas saat memberikan pelayanan
3. Kemampuan petugas saat memberikan informasi
4. Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan
5. Pelayanan sesuai target penyelesaian
6. Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS

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 4.1, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS adalah:

1. Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan
2. Kenyamanan sarana dan prasarana
3. Kemudahan memperoleh data dari website BPS
4. Kemudahan akses metadata
5. Kejelasan fasilitas pengaduan

4.2 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. IKK hasil SKD 2019 ialah 85,61. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di PST BPS Kabupaten Aceh Tamiang tergolong baik. Pada SKD 2019, IKK diperoleh dengan menghitung tingkat kepuasan dikali dengan penimbang yang didapat dari tingkat kepentingan. Angka IKK dengan metode yang diterapkan pada SKD 2019 ini memiliki kisaran nilai minimum 25 dan maksimal 100.



BAB V

PENUTUP

Mayoritas konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Tamiang berasal dari kalangan pelajar/mahasiswa dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk perencanaan & evaluasi

Jenis layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Tamiang adalah layanan perpustakaan tercetak

Kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Tamiang terhadap yang dicari menurut dimensi kualitas data menunjukkan bahwa semua (100%) konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) di PST Kabupaten Aceh Tamiang menunjukkan angka **85,61**

Atribut pelayanan yang perlu dipertahankan salah satunya adalah persyaratan pelayanan mudah dipahami & dipenuhi serta sikap petugas saat memberikan pelayanan

Hal yang harus diperbaiki salah satunya adalah kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan serta kenyamanan sarana & prasarana

Penutup

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

Berdasarkan hasil analisis SKD 2019, dapat diambil kesimpulan:

1. Hasil SKD 2019 menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Tamiang sangat beragam. Walaupun demikian, mayoritas konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Tamiang berasal dari kalangan pelajar/mahasiswa, yaitu sebesar 30,3%, dengan pemanfaatan data terbesar digunakan perencanaan & evaluasi (65%). Tidak hanya itu, sebagian besar konsumen menggunakan data BPS sebagai rujukan utama (66,67%).
2. Jenis layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Tamiang adalah layanan perpustakaan tercetak (50%). Sementara itu, fasilitas utama yang paling banyak digunakan untuk memperoleh data BPS adalah PST/Perpustakaan BPS (66,67%).
3. Kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Tamiang terhadap yang dicari menurut dimensi kualitas data menunjukkan bahwa semua (100%) konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing dimensi kualitas data. Adapun dimensi kualitas data tersebut adalah kualitas data statistik, kemutakhiran, akurasi dan kelengkapan.
4. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) di PST Kabupaten Aceh Tamiang menunjukkan angka 85,61 yang artinya masuk dalam kategori baik.
5. Atribut pelayanan yang perlu dipertahankan pada PST BPS Kabupaten Aceh Tamiang berdasarkan *Importance and Performance Analysis* adalah persyaratan pelayanan mudah dipahami & dipenuhi, sikap petugas saat memberikan pelayanan, kemampuan petugas saat memberikan informasi, waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan, pelayanan sesuai target

penyelesaian, dan kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS.

6. Hal yang harus diperbaiki pada PST BPS Kabupaten Aceh Tamiang berdasarkan *Importance and Performance Analysis* adalah kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan, kenyamanan sarana & prasarana, kemudahan memperoleh data dari website BPS, kemudahan akses metadata, kejelasan fasilitas pengaduan.

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

Daftar Pustaka



Badan Pusat Statistik. 2018. Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2018. Jakarta: Badan Pusat Statistik.

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

Lampiran



Lampiran 1. Kuesioner VKD19

RAHASIA



**SURVEI KEBUTUHAN DATA
TAHUN 2019**

VKD19

No. Rekomendasi: V.19.0000.001

Keterangan Pencacahan (isi oleh petugas)

Pencacah	Nama Tanggal :	Pemeriksa	Nama Tanggal :	Nomor Responden :

Blok I. Keterangan Responden

1 Nama	: _____		8 Pemanfaatan Hasil Kunjungan <i>Boleh pilih lebih dari satu jawaban</i>	
2 Umur	: _____ tahun		: Tugas Sekolah / Tugas Kuliah Skripsi / Tesis / Disertasi Penelitian Perencanaan Evaluasi Penyebaran Informasi	- 1 - 2 - 4 - 8 - 16 - 32
3 Jenis Kelamin	: Laki-laki Perempuan		: Perpustakaan Tersekat Perpustakaan Digital Penjualan Buku Data Mikro / Peta Digital / Softcopy / Publikasi Konsultasi Data Statistik Konsultasi dan Rekomendasi Kegiatan Statistiek	- 1 - 2 - 4 - 8 - 16 - 32
4 Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: SLTP / Sederajat SLTA / Sederajat D1 / D2 / D3 D4 / S1 S2 / S3		: Website / BFS Telepon / Faksimili E-mail Surat PST / Perpustakaan BFS Layanan Statistik Online Lainnya (.....)	- 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 0
5 Pekerjaan Utama <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Pelajar / Mahasiswa Peneliti / Dosen PNS / TNI / Polri Pegawai BUMN / D Pegawai Swasta Wiraswasta Lainnya (.....)		11 Apakah Data BFS Digunakan Sebagai Rujukan Utama?	- 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 0
6 Nama Instansi / Institusi	: _____		: Ya Tidak	- 1 - 2
7 Kategori Instansi / Institusi <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri Kementerian & Lembaga Pemerintah Lembaga Internasional Media Massa Pemerintah Daerah Perbankan BUMN / BUMD Swasta lainnya Lainnya (.....)			- 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 0

Blok III. Kepuasan terhadap Layanan BPS

Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan Saudara pada rincian pelayanan berikut?
 Lengkapi angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Sangat Tidak Penting/Puas Sangat Penting/Puas

No	Rincian Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan Informasi dan alur dari prosedur pelayanan mudah dipahami, mudah dilaksanakan, dan tidak berbelit-belit.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi Hal-hal yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3	Sikap petugas saat memberikan pelayanan Petugas sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan dan peduli terhadap keluhan konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4	Kemampuan petugas saat memberikan informasi Petugas memiliki pengetahuan yang memadai dan kompeten dalam memberikan penjelasan, terutama mengenai data dan publikasi	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5	Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan Pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal atau tidak kurang dari jadwal yang telah ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6	Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian Produk/jasa pelayanan diberikan sesuai dengan janji yang diberikan. Apabila terjadi keterlambatan, petugas memberikan informasi kepada konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7	Informasi biaya/tarif produk BPS jelas Informasi tentang biaya/tarif produk BPS (berbayar/gratis) dapat diketahui dengan jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8	Kenyamanan sarana dan prasarana Tersedia sarana dan prasarana pendukung pelayanan yang nyaman dan mudah digunakan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9	Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS Publikasi di PST/Perpustakaan BPS mudah diakses dan diperoleh.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10	Kemudahan memperoleh data dari website BPS Data di website BPS mudah diakses dan diperoleh.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
11	Kemudahan akses metadata Metadata statistik mudah diakses dan diperoleh.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
12	Kejelasan fasilitas pengaduan Fasilitas pengaduan tersedia untuk konsumen yang ingin memberikan pengaduan/keluhan mengenai data dan pelayanan BPS.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Skala: 1-10
 * Boleh kosong untuk responden yang belum pernah berkunjung/begitu ke PST BPS
 ** Boleh kosong untuk responden yang belum pernah mengakses website BPS

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



Sensus
Penduduk
2020

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN ACEH TAMIANG

Jl. Ir. H. Juanda, Tanah Terban, Kecamatan Karang Baru,
Kabupaten Aceh Tamiang, 24476.

Telp/Fax (0641) 332597.

E-mail: acehtamiangkab@bps.go.id Homepage: <https://acehtamiangkab.bps.go.id>