

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA

2020



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA TANJUNGPINANG**

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA

2020

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2020

ISBN: 978-602-353-062-5

No. Publikasi: 21720.2104

Katalog: 1399013.2172

Ukuran Buku: 18,5 cm x 25 cm

Jumlah Halaman: x + 54 halaman

Naskah:

Badan Pusat Statistik Kota Tanjungpinang

Gambar Kulit:

Badan Pusat Statistik Kota Tanjungpinang

Diterbitkan oleh:

©Badan Pusat Statistik Kota Tanjungpinang

Dicetak oleh:

Badan Pusat Statistik Kota Tanjungpinang

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



Tim Penyusun

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2020

BPS Kota Tanjungpinang

Pengarah	: Drs. Mangamputua
Penanggung Jawab	: Siti Kartini Susilowati, SS
Penyunting	: Drs. Mangamputua
Penulis Naskah	: - Siti Kartini Susilowati, SS - Saputra Noviansyah, SST
Layout dan Ilustrasi	: Siti Kartini Susilowati, SS
Pengolah Data	: Saputra Noviansyah, SST
Infografis	: Siti Kartini Susilowati, SS
Grafik	: Saputra Noviansyah, SST



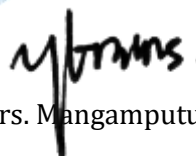
Kata Pengantar

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang diselenggarakan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) untuk mengidentifikasi kebutuhan data statistik dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS. SKD dilaksanakan oleh Direktorat Diseminasi Statistik melalui Subdirektorat Rujukan Statistik sejak tahun 2005.

Pada tahun 2020, BPS kembali menyelenggarakan SKD di BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota. Hasil SKD 2020 disajikan dalam bentuk publikasi yang berisi analisis karakteristik konsumen, analisis kebutuhan data, analisis kepuasan kualitas data, analisis performa unit layanan, dan analisis persepsi anti korupsi. Analisis dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

Publikasi ini terwujud berkat kerja sama yang baik antar unit kerja terkait. Kami berharap publikasi ini dapat bermanfaat untuk memperbaiki kualitas data dan kinerja pelayanan BPS. Saran dan masukan yang membangun, sangat kami harapkan untuk perbaikan dimasa mendatang.

Tanjungpinang, April 2021
Kepala BPS Kota Tanjungpinang



Drs. Mangamputua

Daftar Isi

Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vvi
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar	ix
Daftar Lampiran	x
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	4
1.3 Landasan Teori.....	4
1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu	4
1.3.2 Faktor Kepuasan Layanan.....	5
1.3.3 Konsep dan Definisi	6
1.4 Metodologi	7
1.4.1 Metodologi Pengumpulan Data.....	8
1.4.2 Metodologi Analisis Data	8
1.5 Realisasi Pengumpulan Data	14
1.5.1 Keberadaan Layanan di Pelayanan Statistik Terpadu.....	14
1.5.2 Target dan Realisasi Responden	14
Bab 2 Segmentasi Konsumen	15
2.1 Gambaran Umum Konsumen	17
2.2 Konsumen menurut Karakteristik	18
2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan	22
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan	23
Bab 3 Analisis Kebutuhan Data	25
3.1 Gambaran Umum Jenis Data yang Dicari.....	27
3.1.1 Jenis Data menurut Level Data	28
3.1.2 Jenis Data menurut Periode Data.....	29
3.1.3 Jenis Sumber Data yang Paling Banyak Diperoleh.....	30
Bab 4 Analisis Kepuasan Kualitas Data	31
4.1 Gambaran Umum Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data.....	34

Bab 5 Analisis Kepuasan Layanan	37
5.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS.....	39
5.2 <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS	40
5.3 <i>Importance and Performance Analysis</i> Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS	42
5.4 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS	44
Bab 7 Penutup	45
7.1 Kesimpulan.....	47
7.2 Saran.....	48
Daftar Pustaka	49
Lampiran.....	51



Daftar Tabel

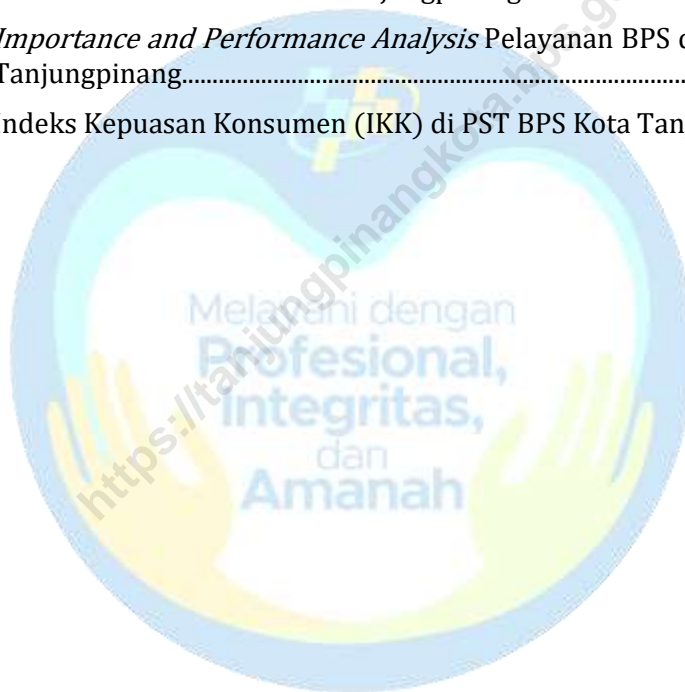
Tabel 1.1.	Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan.....	13
Tabel 5.1.	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan <i>Gap</i> per Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Tanjungpinang.....	41



Daftar Gambar

Gambar 1.1.	Diagram <i>Cartesius Impotance and Performance Analysis</i>	10
Gambar 2.1.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tanjungpinang yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama	17
Gambar 2.2.	Persentase konsumen di PST BPS Kota Tanjungpinang menurut Kelompok Umur *	18
Gambar 2.3.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tanjungpinang menurut Jenis Kelamin	19
Gambar 2.4.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tanjungpinang menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan.....	20
Gambar 2.5.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tanjungpinang menurut Pekerjaan Utama	21
Gambar 2.6.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tanjungpinang menurut Instansi/Institusi.....	21
Gambar 2.7.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tanjungpinang menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan	22
Gambar 2.8.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tanjungpinang menurut Jenis Layanan	23
Gambar 2.9.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tanjungpinang menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS.....	24
Gambar 3.1.	Persentase Pencarian Data menurut Ragam Data dari Penyedia Data BPS Kota Tanjungpinang.....	28
Gambar 3.2.	Persentase Pencarian Data menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Kota Tanjungpinang.....	29
Gambar 3.3.	Persentase Pencarian Data menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Kota Tanjungpinang.....	30
Gambar 3.4.	Jenis Sumber Data yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Tanjungpinang.....	32

Gambar 4.1. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Tanjungpinang.....	34
Gambar 4.2. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Tanjungpinang menurut Dimensi Kualitas Data	35
Gambar 5.1. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Tanjungpinang.....	39
Gambar 5.2. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pemenuhan Sarana Prasarana di PST BPS Kota Tanjungpinang.....	40
Gambar 5.3. <i>Importance and Performance Analysis</i> Pelayanan BPS di PST BPS Kota Tanjungpinang.....	42
Gambar 5.4. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) di PST BPS Kota Tanjungpinang...	44





1

PENDAHULUAN



PENCACAHAN:
Maret – Agustus
2020

INSTRUMEN:
Kuesioner VKD20



MENGUKUR:
IKK



CAKUPAN RESPONDEN:

Konsumen/Pengunjung
unit PST



1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi 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 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 pelayanan BPS. 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 Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS Pusat dan lima BPS Provinsi sebagai uji coba (*pilot project*). Pada tahun 2009 dan 2010, SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan sebelas BPS Provinsi. Tahun 2011 – 2013, SKD dilakukan di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi. Sejak tahun 2014, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

1.2 Tujuan dan Manfaat

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

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 BPS
- d. Informasi perbaikan ketersediaan dan kualitas data serta prioritas peningkatan pelayanan
- e. Indikator Kinerja Utama (IKU)
- f. Data pendukung dan membangun zona integritas

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 Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Fungsi pelayanan di BPS Pusat berada 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 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)

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 diketahui pengguna layanan. Oleh sebab itu, pemberi layanan perlu memberikan penjelasan yang bijaksana dan rinci, sehingga pengguna layanan mendapatkan respon positif.

b. *Assurances* (jaminan)

Unsur jaminan merupakan bentuk kepastian dari suatu unit pelayanan. Unsur ini sangat ditentukan oleh jaminan dari pemberi layanan, sehingga pihak 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 terlaksananya 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. Responden adalah objek kegiatan SKD atau penjawab atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2020 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS.
- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan yang menjadi responden.
- 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. Orang-layanan adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis layanan yang digunakan. Misalnya, seorang konsumen menggunakan layanan perpustakaan tercetak dan layanan penjualan buku, maka dihitung dua orang-layanan.

- e. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- f. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- g. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- h. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- i. PST adalah fungsi pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Wilayah nasional adalah gabungan BPS pusat, BPS provinsi, dan BPS kabupaten/kota.
- k. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputan yang ada di BPS pusat meliputi bidang statistik sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, dan metodologi dan informasi statistik.
- l. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, dan individu.
- m. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.
- n. Forum layanan statistik adalah bagian dari Sistem Informasi Layanan Statistik BPS yang digunakan untuk memfasilitasi konsumen BPS dalam konsultasi data BPS, permintaan data mikro BPS, dan pembelian buku publikasi BPS yang dapat diakses melalui www.bps.go.id/forum.

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 Metodologi Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKD 2020 dilakukan selama periode Maret – Agustus 2020 yang dilakukan dengan cara responden mengisi kuesioner secara *on-line*.

Responden pada SKD 2020 dibedakan menjadi dua, yaitu konsumen yang mengunjungi PST pada periode pencacahan dan konsumen instansi/institusi yang pernah menggunakan data BPS dalam kurun waktu Maret – Agustus 2020. Semua konsumen dicacah dengan menggunakan kuesioner VKD20.

1.4.2 Metodologi Analisis Data

Ruang lingkup analisis hasil SKD 2020 adalah PST BPS Kota Tanjungpinang. Hasil SKD 2020 dianalisis dengan menggunakan beberapa metode analisis, yaitu analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis *gap*, *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

a. Analisis Tabulasi Silang

Tabulasi silang merupakan tabel yang menggambarkan hubungan antara dua variabel atau lebih. Perbedaan dan hubungan antara dua variabel atau lebih dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang yang 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 pengguna layanan dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Nilai kesenjangan atau *gap* diperoleh dengan menghitung selisih tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pengguna 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.

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 dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Brandt, 2000 dan Latu, 2000). Dari sini dapat dihitung nilai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang kemudian dilakukan *plotting* dengan menggunakan diagram *cartesius*.

Tingkat kesesuaian (TK) dapat dihitung menggunakan formula berikut:

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

dengan

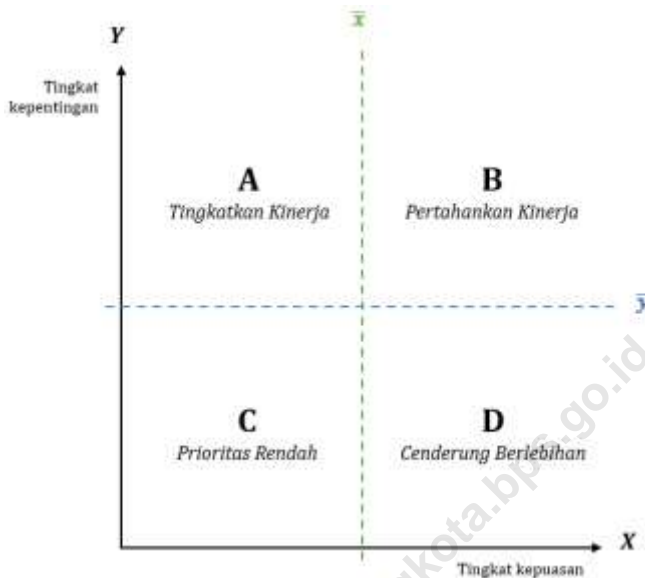
\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan

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 unsur pelayanan yang sangat memengaruhi kepuasan. Selain itu, informasi yang ditampilkan juga berkaitan dengan unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan (*improvement*).

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-titik (\bar{x}, \bar{y}) .



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 relatif 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 PST. 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
81,26 - 100,00	Sangat Memuaskan
62,51 - 81,25	Memuaskan
43,76 - 62,50	Tidak Memuaskan
25,00 - 43,75	Sangat Tidak Memuaskan

Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2020 dilakukan pada pengunjung BPS Kota Tanjungpinang melalui pengisian dokumen/kuesioner oleh responden melalui *on-line* SDK2020.

1.5.1 Keberadaan Layanan di Pelayanan Statistik Terpadu

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

Identifikasi keberadaan layanan di unit PST pada SKD 2020, meliputi:

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

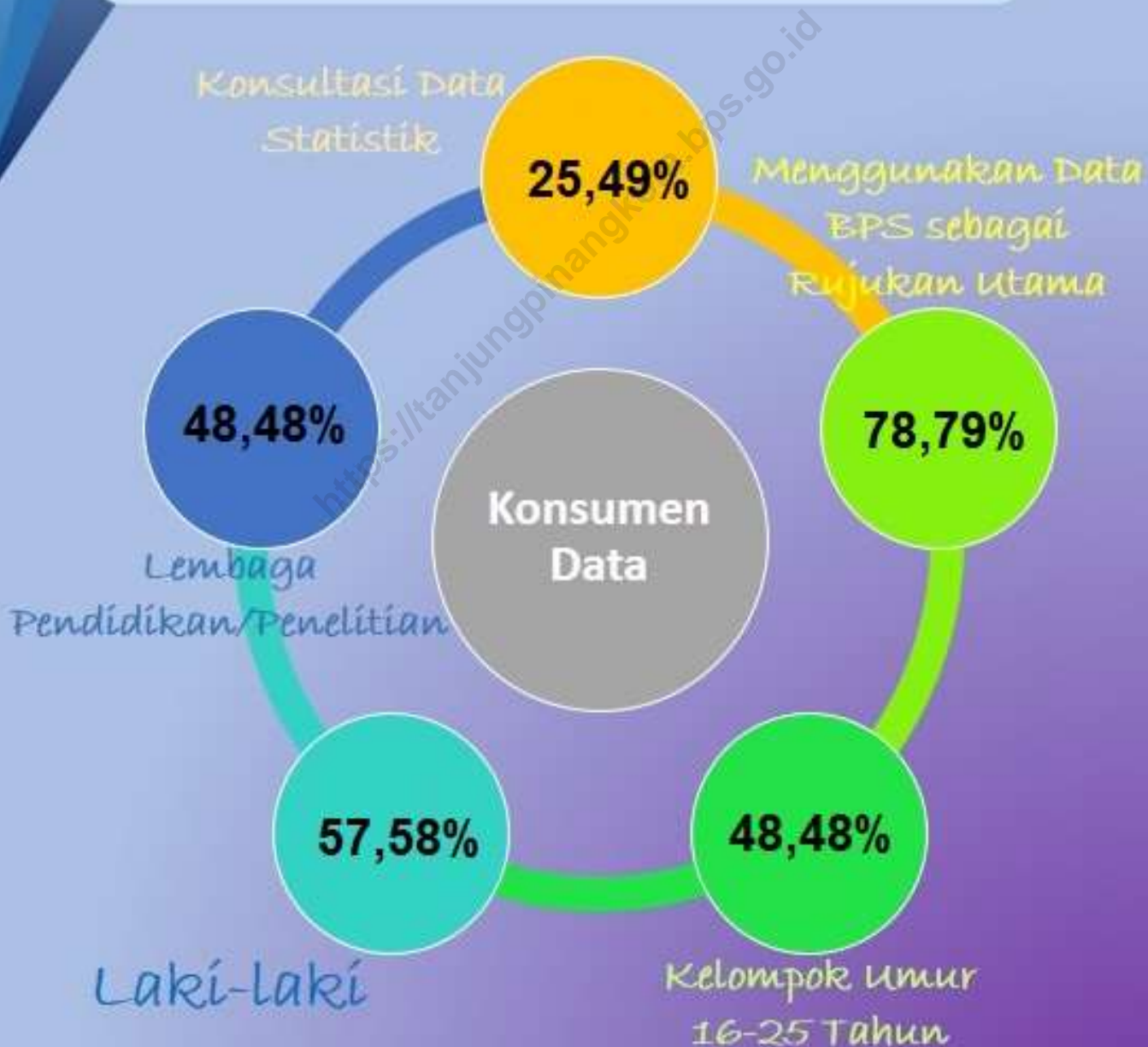
1.5.2 Target dan Realisasi Responden

Pelaksanaan kegiatan SKD 2020 berjalan sesuai target. Hal tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.2. Realisasi pengumpulan data di PST BPS Kota Tanjungpinang melebihi target yaitu sebesar 110 %.

Tabel 1.2 Realisasi pengumpulan data

Target	Realisasi
30	33

Persentase Konsumen

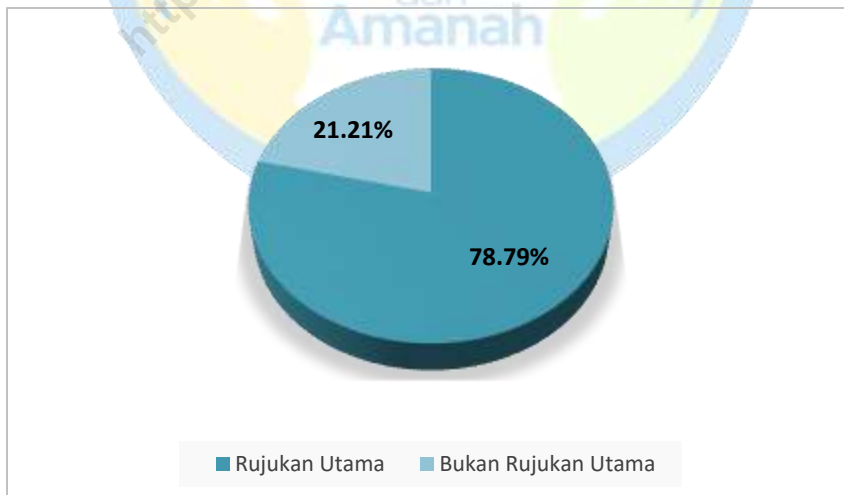




2.1 Gambaran Umum Konsumen

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 Kota Tanjungpinang dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Tanjungpinang menggunakan data BPS sebagai data utama bagi kegiatan yang dilakukan dengan persentase mencapai 78,79%. Sementara itu, 21,21% konsumen memanfaatkan data BPS bukan sebagai rujukan utama atau dapat dikatakan bahwa konsumen tersebut menggunakan data BPS hanya sebagai informasi pendukung kegiatan yang dilakukan.



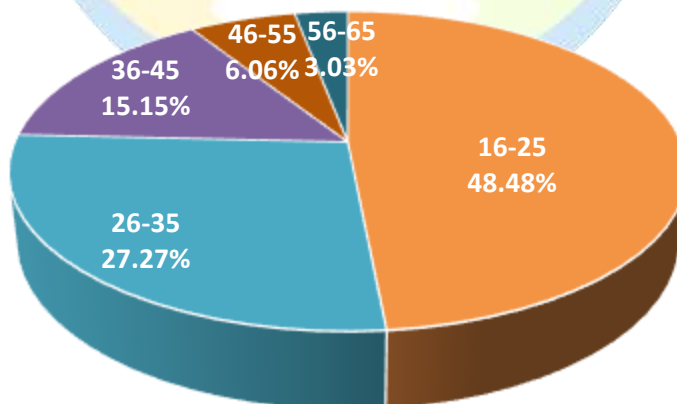
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST Kota Tanjungpinang yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama

2.2 Konsumen menurut Karakteristik

Pada bagian ini, dibahas mengenai segmentasi konsumen menurut karakteristik konsumen. Segmentasi konsumen yang dijelaskan pada subbab ini adalah segmentasi responden SKD 2019. Karakteristik konsumen dibagi menjadi lima, yaitu kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, dan instansi/institusi.

Kelompok Umur

Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Kota Tanjungpinang didominasi oleh konsumen berumur 16-65 tahun yang terbagi menjadi empat kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 16-25 tahun (48,48%), disusul konsumen berumur 26-35 tahun (27,27%), konsumen berumur 36-45 tahun (15,15%), konsumen berumur 46-55 tahun (6,06%), dan konsumen berumur 56-65 tahun (3,03%). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (16-65 tahun), yaitu orang-orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan suatu produk dan jasa. Sementara itu, tidak ada konsumen berumur kurang dari 16 tahun yang meminta data di PST BPS Kota Tanjungpinang.

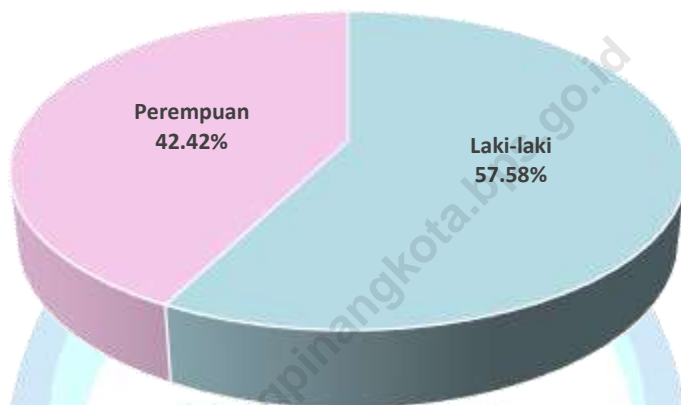


Gambar 2.2. Persentase konsumen di PST BPS Kota Tanjungpinang menurut Kelompok Umur *

* *Customer Satisfaction Index, Stratford-On-Avon District Council, April 2012*

Jenis Kelamin

Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen BPS menurut jenis kelamin. Konsumen di PST BPS Kota Tanjungpinang didominasi oleh konsumen laki-laki dengan persentase sebesar 57,58%. Sementara 42,42% konsumen adalah perempuan.

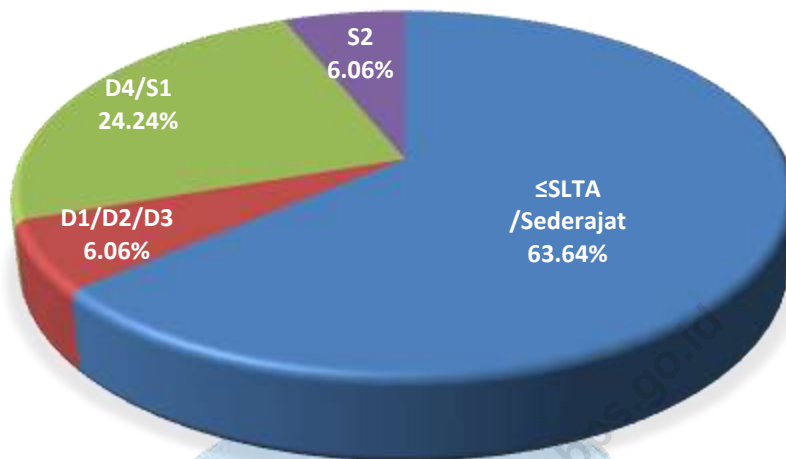


Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tanjungpinang menurut Jenis Kelamin

Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Konsumen BPS berasal dari berbagai jenjang pendidikan. Hal ini dapat digambarkan oleh hasil SKD 2020.

Karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu SLTP/ sederajat, SMA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, dan S2/S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Kota Tanjungpinang didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan \leq SLTA/ sederajat sebanyak 63,64%.

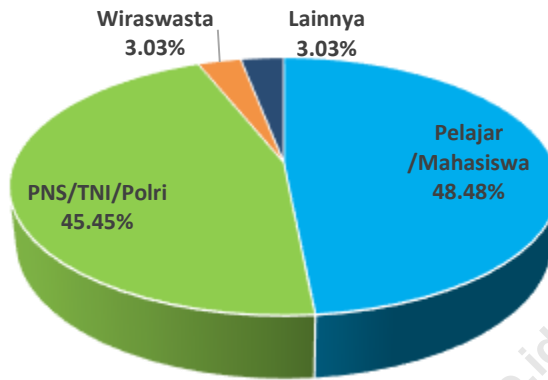


Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tanjungpinang menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

Konsumen menurut pekerjaan utama perlu diketahui karena akan membantu dalam penyebarluasan data BPS. Pada SKD 2020, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi empat, yaitu pelajar/mahasiswa, PNS/TNI/Polri, wiraswasta, dan lainnya. Konsep pekerjaan utama yang digunakan dalam SKD 2020 adalah pekerjaan konsumen pada saat pencacahan. Hal ini sangat berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

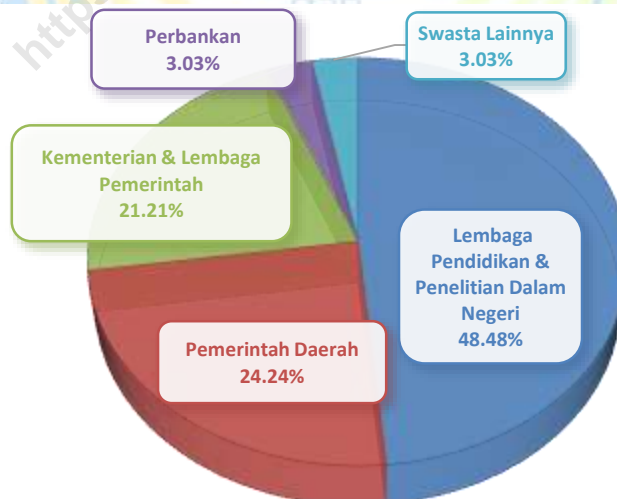
Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Tanjungpinang adalah Pelajar/Mahasiswa dan PNS/TNI/Polri masing-masing sebesar 48,48% dan 45,45%. Hal ini sesuai dengan pengunjung dominan di PST sebagai sarana konsultasi khususnya untuk tugas sekolah/kuliah atau perencanaan pembangunan. Pada SKD2020 terdapat responden yang mengisi profesi lainnya yang tidak menjelaskan definisinya.



Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tanjungpinang menurut Pekerjaan Utama

Instansi/Institusi

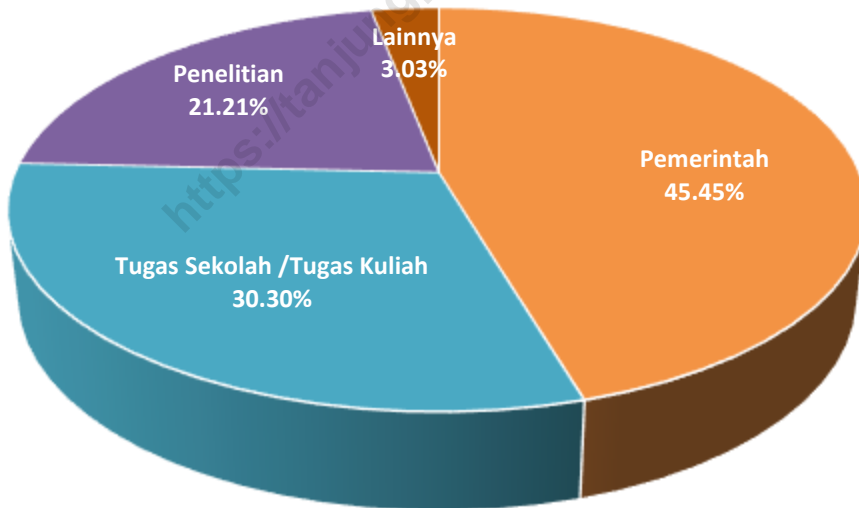
Konsumen pada SKD 2020 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Tanjungpinang berasal dari lembaga pendidikan dan penelitian (48,48%). Pada posisi kedua, terdapat pemerintah daerah dengan persentase sebesar 24,24%.



Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tanjungpinang menurut Instansi/Institusi

2.3 Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Hasil SKD 2020 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan BPS terdiri atas empat jenis, yaitu untuk tugas sekolah/tugas kuliah, penelitian, pemerintah, dan lainnya. Berdasarkan Gambar 2.7, hasil SKD 2020 menunjukkan bahwa sebagian besar pemanfaatan hasil kunjungan di PST BPS Kota Tanjungpinang adalah untuk pemerintah (45,45%). Tugas sekolah/tugas kuliah dan penelitian menempati posisi kedua dan ketiga, dengan persentase sebesar 30,30% dan 21,21%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan ke BPS sangat dibutuhkan dalam bidang penelitian dan perencanaan pemerintah. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan yang paling sedikit adalah untuk tujuan lainnya, yaitu sebesar 6,25%.

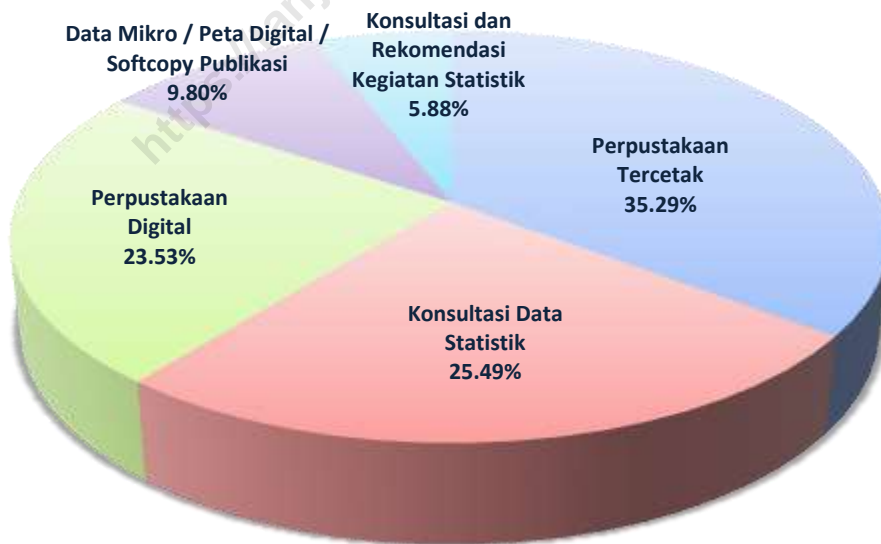


Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tanjungpinang menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

2.4 Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai badan 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, layanan konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik, serta gabungan layanan yaitu konsultasi dan *softcopy* publikasi.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kota Tanjungpinang oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Perpustakaan Tercetak sebanyak 35,29%. Kemudian terdapat responden yang menggunakan layanan konsultasi data statistik sebanyak 25,49% dan responden pengguna layanan perpustakaan digital sebanyak 23,53% pada SKD2020 ini. Sementara itu, konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu 5,88%.

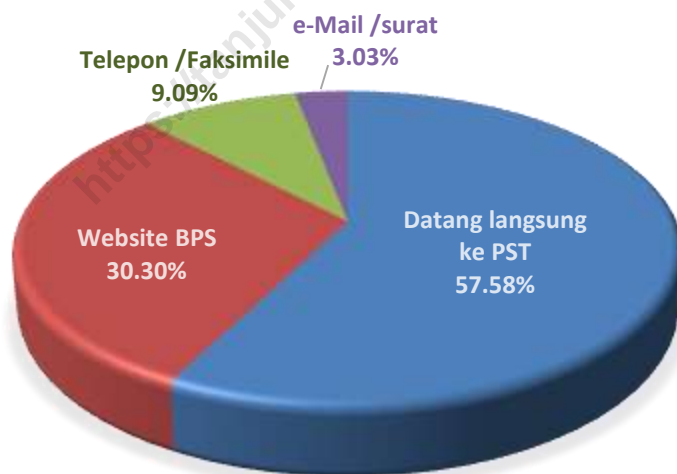


Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tanjungpinang menurut Jenis Layanan

2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

Dalam SKD 2020, 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, serta fasilitas lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Tanjungpinang mendapatkan data melalui PST/perpustakaan BPS dengan persentase sebesar 57,58%. Selanjutnya, konsumen memilih mendapatkan data dengan memanfaatkan fasilitas *website* BPS (30,30%). Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kota Tanjungpinang menurut hasil SKD2020 adalah melalui telepon/*faximile* dan *e-mail*.



Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tanjungpinang menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

3

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

Persentase Pencarian Data



Level Data: **Kabupaten/kota 57,02%**

Periode Data: **Tahunan 77,19%**





Pada bab sebelumnya, telah dibahas mengenai karakteristik konsumen yang datang ke PST BPS Kota Tanjungpinang. Pada bab ini, dilakukan analisis mengenai jenis data, level data, periode data, dan perolehan data yang dicari oleh konsumen. Selain itu, dilakukan analisis jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari oleh konsumen. Analisis hanya dilakukan untuk konsumen yang mencari data dari penyedia data BPS. Satuan yang akan digunakan adalah orang-data.

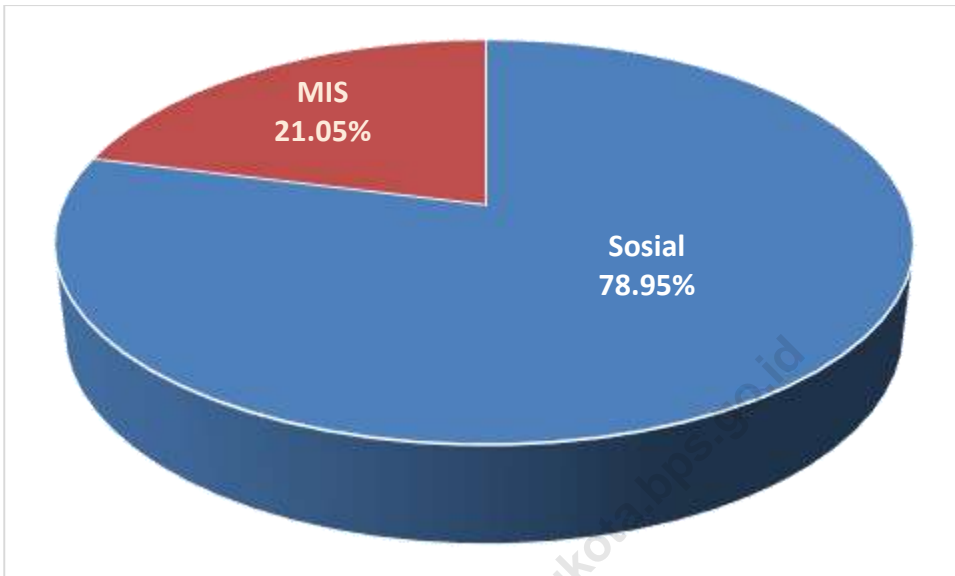
Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Misalnya, seorang pengguna data mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

Dalam mencari data, konsumen 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.

3.1 Gambaran Umum Jenis Data yang Dicari

Jenis data yang dibahas merupakan rincian data yang dicari oleh setiap konsumen. Jenis data akan dibahas menurut kelompok bidang yang terdapat di BPS Kota Tanjungpinang. Ragam data dibagi menjadi enam jenis, yaitu ragam data statistik sosial, statistik produksi, statistik distribusi, statistik neraca wilayah dan analisis statistik (nerwilis), integrasi pengolahan dan diseminasi statistik (IPDS), serta ragam data lainnya. Adapun pencarian jenis data yang dibahas pada bagian ini hanya mencakup wilayah penyedia data BPS Kota Tanjungpinang.

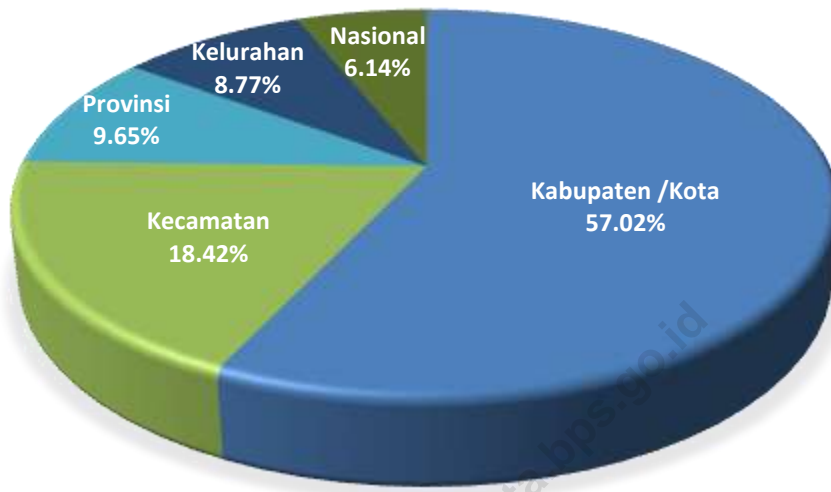
Gambar 3.1 menjelaskan persentase pencarian data oleh 114 orang-data dari penyedia data BPS Kota Tanjungpinang menurut ragam data. Jumlah pencarian data terbesar adalah ragam data statistik sosial sebanyak 78,95%. Sedangkan ragam data MIS (Metodologi dan Informasi Statistik) sebesar 21,05%.



Gambar 3.1. Persentase Pencarian Data menurut Ragam Data dari Penyedia Data BPS Kota Tanjungpinang

3.1.1 Jenis Data menurut Level Data

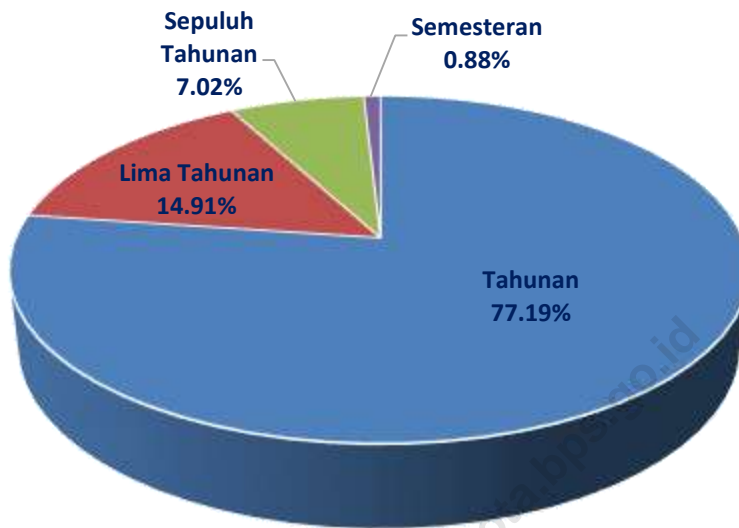
Dari hasil SKD 2020, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dicari oleh konsumen. Secara umum, pencari data dari penyedia data BPS Kota Tanjungpinang, 57,02% data yang dicari adalah data level kabupaten/kota. Data selanjutnya adalah data level kecamatan (18,42%) dan provinsi (9,65%), Sedangkan data level kelurahan dicari konsumen sebanyak 8,77% dan paling sedikit data yang dicari adalah level nasional yaitu sebanyak 6,12%. Keadaan ini terjelaskan pada Gambar 3.2.



Gambar 3.2. Persentase Pencarian Data menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Kota Tanjungpinang

3.1.2 Jenis Data menurut Periode Data

Jenis data yang dicari oleh pengguna dapat dibedakan menurut periode data. Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tahunan, dan semesteran. Gambar 3.3 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 77,19%. Selanjutnya data lima tahunan sebanyak 14,91% dan sepuluh tahunan 7,02%. Sementara itu, data menurut periode semesteran dicari konsumen data sebanyak 0,88%. Jenis data yang dicari oleh konsumen untuk periode tahunan adalah data BPS dan sektoral yang dapat diperbandingkan sehingga dapat digunakan untuk analisis dan perencanaan.



Gambar 3.3. Persentase Pencarian Data menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Kota Tanjungpinang



4

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA



Analisis Kepuasan Kualitas Data



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

Pengukuran kualitas data pada analisis SKD 2020 menggunakan gabungan variabel pengukuran Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS dan dimensi kualitas pada Kerangka Penjaminan Kualitas BPS (*BPS-Quality Assurance Framework*, BPS-QAF). Variabel dan dimensi tersebut adalah:

1. Kelengkapan

Data BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data.

2. Akurasi

Data BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya.

3. Kemutakhiran

Data BPS *up to date*/terkini, sehingga masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.

4. Relevansi

Data BPS sudah memenuhi kebutuhan, baik cakupan maupun konten.

5. Koherensi dan komparabilitas

Data BPS konsisten dan selaras dengan statistik lain dari sumber yang berbeda dalam menggambarkan peristiwa/fenomena, sehingga dapat dibandingkan antar wilayah dan waktu.

6. Aksesibilitas

Data BPS mudah diakses.

7. Interpretabilitas

Data BPS disajikan secara jelas dan mudah dipahami.

8. Aktualitas dan ketepatan waktu

Data BPS memiliki perbedaan jangka waktu yang pendek dengan peristiwa/fenomena dan disebarluaskan/didiseminasikan sesuai jadwal.

Kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur IKU BPS. Sementara itu, enam dimensi kualitas yang sesuai dengan BPS-QAF tergambar pada variabel akurasi, kemutakhiran, relevansi, koherensi dan komparabilitas, aksesibilitas, interpretabilitas, serta aktualitas dan ketepatan waktu. Variabel akurasi merupakan variabel irisan yang digunakan dalam IKU dan BPS-QAF. Delapan variabel atau dimensi tersebut tergambar dari Blok II (kolom 10 hingga kolom 17) kuesioner VKD2019.

Kepuasan konsumen disajikan dalam bentuk persentase kepuasan kualitas data, menurut 8 dimensi, 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.

4.1 Gambaran Umum Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data

Gambaran umum kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Tanjungpinang disajikan dalam Gambar 4.1. Berdasarkan gambar tersebut, sebagian besar konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS dengan persentase mencapai 100%.

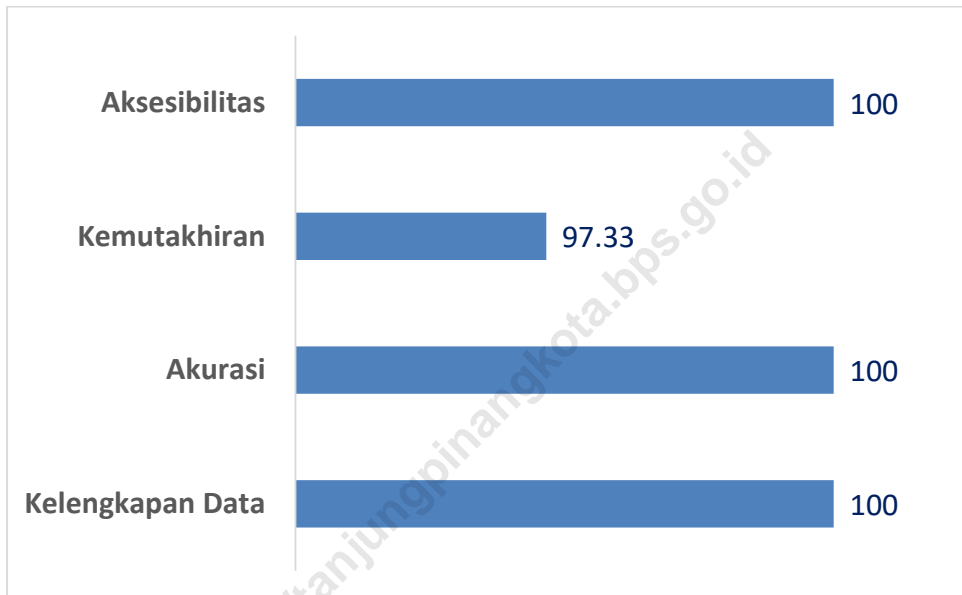
Showing 1-1 of 1 item

Kode Daerah	Nama Daerah	Puas (%)	Jumlah (orang-data)
2172	TANJUNG PINANG	100.00	75

Gambar 4.1. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Tanjungpinang

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Tanjungpinang disajikan menurut dimensi kualitas data. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan masing-masing dimensi dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

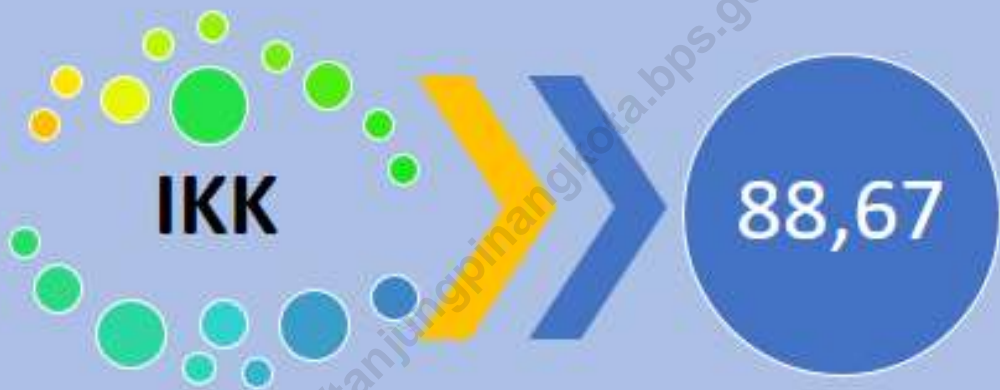
Berdasarkan Gambar 4.2, 100 persen konsumen merasa puas terhadap kelengkapan, akurasi, dan aksesibilitas data, namun dimensi kemutakhiran data persentase kepuasan responden sedikit lebih rendah, yaitu 97,33 persen.



Gambar 4.2. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Tanjungpinang menurut Dimensi Kualitas Data

5

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN



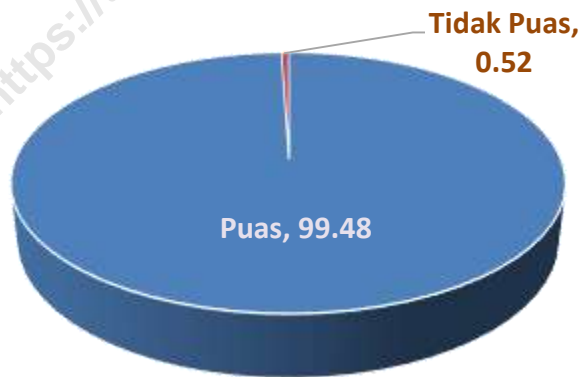
Analisis Kepuasan Layanan



Pada bab ini, dilakukan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS di PST BPS Kota Tanjungpinang secara umum dan menurut atribut pelayanan. Analisis kepuasan konsumen meliputi analisis persentase konsumen yang merasa puas, *gap analysis*, *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan analisis Indeks Kepuasan Konsumen (IKK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen (orang).

5.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 5.1, konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kota Tanjungpinang sesuai hasil Survei Kebutuhan Data (SKD) 2020 sebesar 99,48 %.



Gambar 5.1. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Tanjungpinang

Kepuasan konsumen BPS juga dapat dilihat berdasarkan ketersediaan sarana prasana pada unit Pelayanan Statistik Terpadu BPS Kota Tanjungpinang. Berdasarkan Gambar 5.2, konsumen 100 % menyatakan puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana PST.

Showing 1-1 of 1 item

Kode Daerah	Nama Daerah	Puas (%)
2172	TANJUNG PINANG	100.00

Gambar 5.2. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pemenuhan Sarana Prasarana di PST BPS Kota Tanjungpinang

5.2 *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS bergantung pada kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dengan *gap analysis*. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kota Tanjungpinang yang memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap pelayanan BPS.

Gap analysis menganalisis kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kota Tanjungpinang. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 5.3, dapat dilihat *gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS.

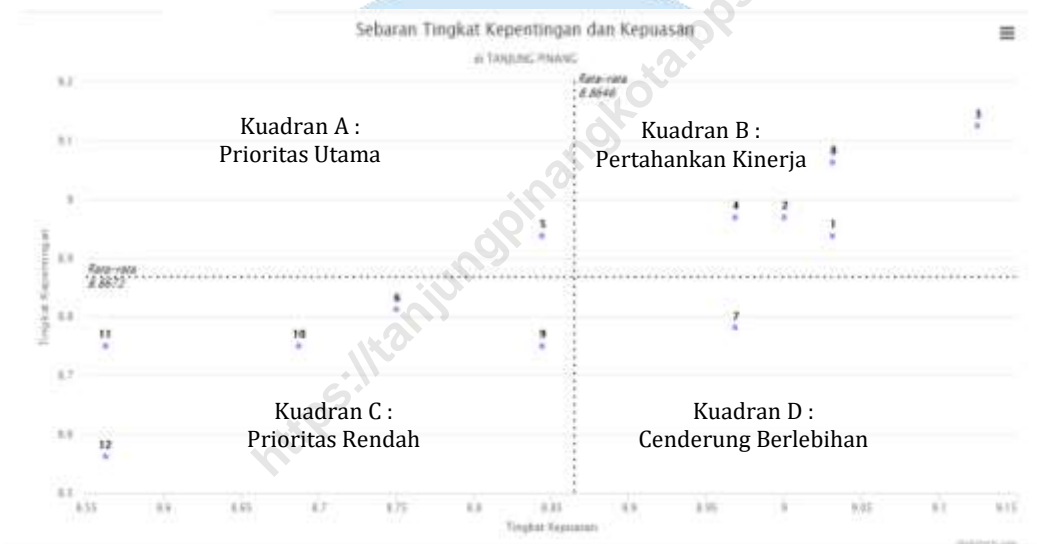
Tabel 5.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan *Gap* per Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Tanjungpinang

No.	Atribut Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	<i>Gap</i>
1.	Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan	9,03	8,94	0,09
2.	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	9,00	8,97	0,03
3.	Sikap petugas saat memberikan pelayanan	9,12	9,12	0,00
4.	Kemampuan petugas saat memberikan informasi	8,97	8,97	0,00
5.	Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan	8,84	8,94	-0,10
6.	Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian	8,75	8,81	-0,06
7.	Informasi biaya/tarif produk BPS jelas	8,97	8,78	-0,19
8.	Kenyamanan sarana dan prasarana	9,03	9,06	-0,03
9.	Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS	8,84	8,75	-0,09
10.	Kemudahan memperoleh data dari website BPS	8,69	8,75	-0,06
11.	Kemudahan akses metadata	8,56	8,75	-0,19
12.	Kejelasan fasilitas pengaduan	8,56	8,56	0,00

Tabel 5.1. menjelaskan tingkat kepuasan, tingkat kepentingan, dan *gap* dari responden menurut atribut pelayanan. Dari tabel tersebut atribut informasi biaya/tarif produk BPS dan kemudahan akses metadata memiliki *gap* paling jauh yaitu sebesar -0,19. Hal itu berarti kepuasan konsumen dari informasi biaya/tarif produk BPS dan kemudahan akses metadata masih jauh dari kepentingan yang diharapkan. Sedangkan atribut tanpa *gap* adalah kemampuan petugas dan sikap petugas saat memberikan pelayanan serta kejelasan fasilitas pengaduan. Sementara atribut yang melebihi harapan konsumen adalah kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan dan persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi.

5.3 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 Kota Tanjungpinang. 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 Kota Tanjungpinang dapat dianalisis.



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 5.3. Importance and Performance Analysis Pelayanan BPS di PST BPS Kota Tanjungpinang

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 5.3, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS adalah: Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan.

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 5.3, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kota Tanjungpinang adalah:

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. Kenyamanan sarana dan prasarana.

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 5.3, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Kota Tanjungpinang adalah:

1. Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian;
2. Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS;
3. Kemudahan memperoleh data dari website BPS;
4. Kemudahan akses metadata;
5. Kejelasan fasilitas pengaduan.

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 5.3, atribut pelayanan PST BPS Kota Tanjungpinang yang termasuk dalam kuadran D adalah Informasi biaya/tarif produk BPS jelas.

5.4 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 Kota Tanjungpinang. IKK yang dihasilkan dari Survei Kebutuhan Data (SKD) 2020 dihitung dengan metode berbeda dari SKD tahun sebelumnya. Pada SKD 2020, IKK diperoleh dengan menghitung tingkat kepuasan dikali dengan penimbang yang didapat dari tingkat kepentingan. Angka IKK dengan metode yang diterapkan pada SKD 2020 ini memiliki kisaran nilai minimum 25 dan maksimal 100. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap pelayanan Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kota Tanjungpinang hasil SKD 2020 ialah 88,67. Hal ini berarti pelayanan yang diberikan PST BPS Kota Tanjungpinang masuk kategori **sangat memuaskan** (81,26-100).

Showing 1-1 of 1 item.

Kode Daerah	Nama Daerah	IKK
2172	TANJUNG PINANG	88.67

Gambar 5.4. Indeks Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Tanjungpinang

6

PENUTUP



110%

Realisasi Pengumpulan Data



97,83%

Konsumen Puas Dengan Kualitas Data BPS



88,67 %

Indeks Kepuasan Konsumen





6.1.1 Kesimpulan

Tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS diidentifikasi melalui kegiatan SKD. Identifikasi tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Sejak tahun 2005, SKD rutin dilaksanakan secara tahunan. Tahun 2020, SKD dilaksanakan pada PST yang mencakup BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota selama Bulan Maret – Agustus 2020.

Secara umum, pelaksanaan SKD 2020 di PST BPS Kota Tanjungpinang berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data yang melebihi target, yaitu 110 %. Adapun realisasi pengumpulan data untuk responden yang datang langsung ke PST BPS Pusat sebesar 57,58%, turun disbanding tahun lalu mengingat adanya pandemic Covid-19.

Hasil SKD 2020 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kebutuhan data, kepuasan konsumen, dan persepsi anti korupsi. Adapun metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis *gap*, *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Berdasarkan hasil analisis SKD 2020, dapat diambil kesimpulan:

1. Konsumen di PST BPS Kota Tanjungpinang didominasi oleh konsumen yang berasal dari lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri dan instansi daerah/TNI/POLRI sehingga, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar konsumen adalah pelajar/mahasiswa dan pegawai negeri. Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah pelajar/mahasiswa dan PNS.
2. Data BPS digunakan sebagai rujukan utama konsumen data sebanyak 78,79 persen dan persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data BPS adalah sebanyak 97,83 persen.

3. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Pusat sangat beragam. Level kota merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen. Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen.
4. Jenis data BPS dikelompokkan menurut ragam data yang paling banyak dicari oleh konsumen adalah data sosial.
5. Kualitas dan akurasi data menjadi tingkat kepuasan tertinggi yaitu sebesar 100%.
6. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS digambarkan melalui IKK. Nilai IKK PST BPS Kota Tanjungpinang adalah 88,67. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kota Tanjungpinang adalah sangat memuaskan.

6.2 Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis SKD 2020 dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik adalah memberikan pelayanan lebih cepat kepada konsumen data. Penerapan SKD secara *online* perlu ditingkatkan dan menjadi pertimbangan karena pelayanan di PST BPS sudah semakin beralih dari *offline* menjadi *online* melalui Forum Layanan Statistik. Namun diperlukan penjelasan lebih terinci maksud dari pertanyaan kepada calon responden, sehingga tidak terjadi salah persepsi dan pengisian.

Daftar Pustaka

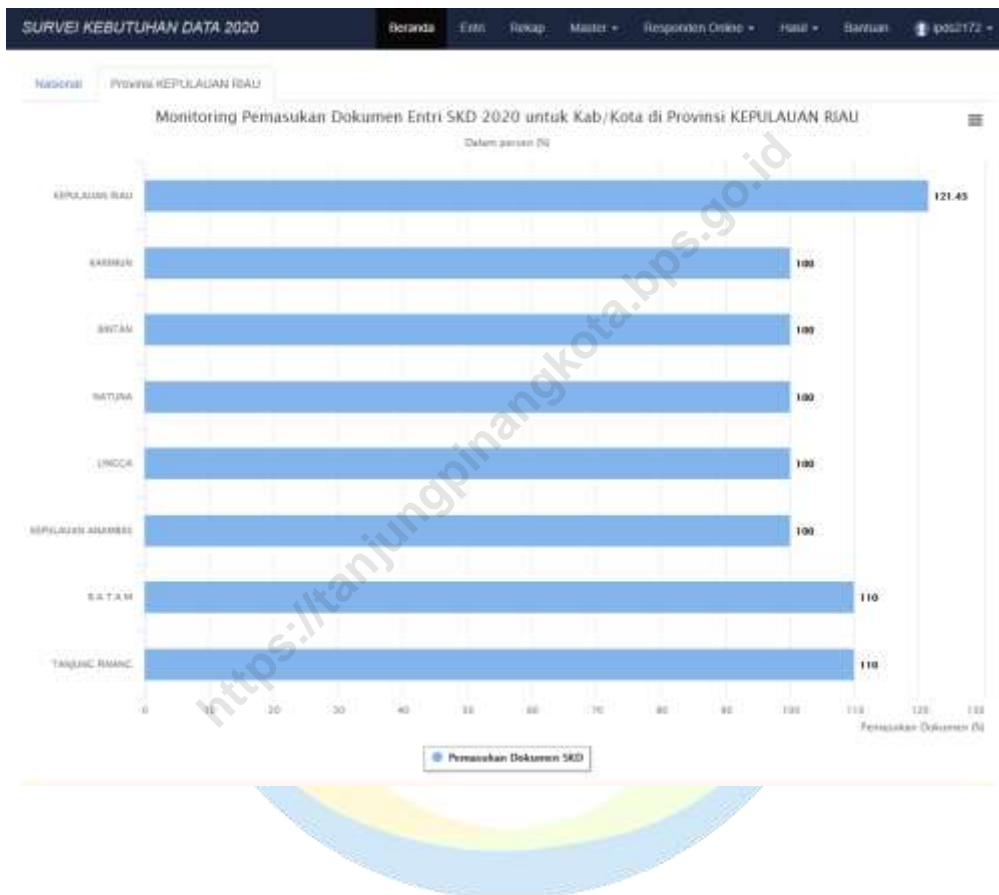
- Badan Pusat Statistik. 2014. Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2014. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Badan Pusat Statistik. 2015. Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2015. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Brandt, R.D. 2000. An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. Burke White Paper Series, Vol. 2, Issue 2, pp. 1-8.
- Deng, Jinyang dan Chad D. Pierskalla. 2018. Linking Importance-Performance Analysis, Satisfaction, and Loyalty. A Study of Savannah, GA." Sustainability, ISSN 2071-1050. DOI:10.3390/su10030704.
- Latu, TM & Everett, AM. 2000. Review of Satisfaction Research and measurement Approaches. Science & Research Internal Report 183. New Zealand: Departement of Conservation.
- Martilla, JA, & James, JC. 1977. Importance-Performance Analysis. Journal of Marketing, 41(1), 13-17.
- Martinez, CL. 2003. Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1. Arizona: CenterPoint Institute Inc.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. Delivering Quality Service. New York: The Free Press.
- [1] Poliakova, Adela. 2010. Application of the customer satisfaction index (CSI) to transport services. Electronical Technical Journal of Technology, Engineering, and Logistics in Transport, Number IV, Volume V, December 2010. ISSN 1801-674X.
- Samuel, Hatane & Foedjiawati. 2005. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya). Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol 7, No 1.
- Transportation Research Board. 1999. A Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality. Washington DC: National Academy Press.

Lampiran



<https://karyajungpinang.com/s-go.id>

Realisasi Pengumpulan Data SKD2020 Di Provinsi Kepulauan Riau



Pencacah Dokumen	
Pemeriksa Dokumen	
1. Siti Kartini Susikawati	33 Dokumen

 Download Rekapulasi

Pencapaian Satker Provinsi /Kabupaten /Kota

 Download

Showing 1-8 of 8 items.

#	Kode Daerah	Nama Daerah	Target	Pencapaian (Dokumen)	Pencapaian (%)	pencapaian
1	2100	KEPULAUAN RIAU	70	66	121.43	🟢
2	2101	KARIMUN	30	30	100.00	🟢
3	2102	BINTAN	30	30	100.00	🟢
4	2103	NATUNA	30	30	100.00	🟢
5	2104	LINGGA	30	30	100.00	🟢
6	2100	KEPULAUAN ANAMBAS	30	30	100.00	🟢
7	2171	B A T A M	30	33	110.00	🟢
8	2172	TANJUNG PINANG	30	33	110.00	🟢





Sensus
Penduduk
2020

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA TANJUNGPINANG**

Jl. WR. Supratman KM X No. 1 Tanjungpinang 29125
Homepage: tanjungpinangkota.bps.go.id
Email: bps2172@bps.go.id
Telp: (0771) 4442004

ISBN 978-602-353-062-5 (EPUB)

