

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA 2019



ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA 2019



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Daerah Istimewa Yogyakarta 2019

ISBN : 978-602-1392-88-1

No. Publikasi :

Katalog : 1399013.34

Ukuran Buku : 18,2 cm x 25,7 cm

Jumlah Halaman : xiv + 98 halaman

Naskah:

Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik

Penyunting:

Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik

Desain Kover:

Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik

Penerbit:

© BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

Pencetak:

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

Tim Penyusun

Pengarah	: Dr. Heru Margono, M.Sc
Penanggung Jawab	:
Penanggung Jawab Teknis	: Buhari Muslim, S.ST, MM
Penyunting	: Buhari Muslim, S.ST, MM
Penulis Naskah	: Hentiek Puspitawati, S.ST, M.Si
Pengolah Data	: Hentiek Puspitawati, S.ST, M.Si
Infografis dan Tata Letak	: Eni Nuraeni, S.ST
Cover	: Heru Widodo, S.Mn, MM

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 karakteristik konsumen, analisis kebutuhan data, analisis kepuasan kualitas data, dan analisis performa unit layanan. Analisis ini 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 berkelanjutan atas kualitas data dan kinerja pelayanan kami. Terima kasih dan selamat membaca.

Yogyakarta, Mei 2020

BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

Kepala,



Dr. Heru Margono, M.Sc.

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	xii
Bab I Pendahuluan.....	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Tujuan dan Manfaat	4
1.3 Landasan Teori.....	5
1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu.....	5
1.3.2 Faktor Kepuasan Layanan	5
1.3.3 Konsep dan Definisi.....	7
1.4 Metodologi	8
1.4.1 Metode Pengumpulan Data.....	8
1.4.2 Metode Analisis Data	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	16
1.6 Realisasi Pengumpulan Data	17
1.6.1 Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST.....	17
1.6.2 Target dan Realisasi Jumlah Responden.....	17
Bab II Segementas Konsumen.....	21

2.1	Gambaran Umum Konsumen	21
2.2	Konsumen Menurut Karakteristik	22
2.3	Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan	26
2.4	Konsumen Menurut Jenis Layanan	27
2.5	Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS	28
Bab III Analisis Kebutuhan Data		33
3.1	Gambaran Umum Kebutuhan Data	33
3.1.1	Pencarian Jenis Data Menurut Ragam Data	34
3.1.2	Pencarian Jenis Data Menurut Level Data	35
3.1.3	Pencarian Jenis Data Menurut Periode Data	35
3.1.4	Jenis Data yang Paling Banyak Dicari	36
3.1.5	Jenis Sumber Data yang Paling Banyak Diperoleh	37
3.2	Ragam Data	39
Bab IV Analisis Kepuasan Kualitas Data		43
4.1	Gambaran Umum Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data	43
Bab V Analisis Kepuasan Layanan		49
5.1	Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan	49
5.2	Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data	50
5.3	Kepuasan Konsumen Terhadap Pemenuhan Sarana dan Prasarana	50
5.4	<i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS	51
5.5	<i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS	54
5.6	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS	56
Bab VI Penutup		61
6.1	Kesimpulan	61

6.2	Saran.....	64
Daftar Pustaka		65
Lampiran		66

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

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan	15
Tabel 1.2	Realisasi Jumlah Responden SKD 2019 menurut Wilayah PST BPS se-Daerah Istimewa Yogyakarta	18
Tabel 3.1	Lima Sumber Data yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia Data BPS Daerah Istimewa Yogyakarta	39
Tabel 5.1	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap per Atribut playanan di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Diagram <i>Cartesius Impotance and Performance Analysis</i>	12
Gambar 2.1	Persentase Konsumen di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama	21
Gambar 2.2	Persentase Konsumen di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta Menurut Kelompok Umur*	22
Gambar 2.3	Persentase Konsumen di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta Menurut Jenis Kelamin.....	23
Gambar 2.4	Persentase Konsumen di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta Menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan	24
Gambar 2.5	Persentase Konsumen di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta Menurut Pekerjaan Utama.....	25
Gambar 2.6	Persentase Konsumen di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta Menurut Instansi/Institusi.....	26
Gambar 2.7	Persentase Konsumen di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjngn	27
Gambar 2.8	Persentase Konsumen di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta Menurut Jenis Layanan	28
Gambar 2.9	Persentase Konsumen di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS	29
Gambar 3.1	Persentase Pencarian Data di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta Menurut Ragam Data	34
Gambar 3.2	Persentase Pencarian Data di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta Menurut Level Data.....	35
Gambar 3.3	Persentase Pencarian Data di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta Menurut Periode Data	36

Gambar 3.4 Persentase Lima Jenis Data yang Paling Banyak Dicari dari Penyedia Data BPS Daerah Istimewa Yogyakarta Menurut Ragam Data	37
Gambar 3.5 Persentase Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Daerah Istimewa Yogyakarta Menurut Jenis Sumber Data	38
Gambar 3.6 Persentase Pencarian Data Statistik di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta Menurut Perolehannya.....	39
Gambar 4.1 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Daerah Istimewa Yogyakarta.....	44
Gambar 4.2 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Daerah Istimewa Yogyakarta Menurut Dimensi Kualitas Data	45
Gambar 5.1 Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta Terhadap Pelayanan.....	49
Gambar 5.2 Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta Terhadap Akses Data.....	50
Gambar 5.3 Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta Terhadap Sarana dan Prasarana	51
Gambar 5.4 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta	52
Gambar 5.5 <i>Importance and Performance Analysis</i> Pelayanan BPS di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta	54
Gambar 5.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Jenis Kelamin ...	66
Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Pekerjaan Utama	68
Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan	70
Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan	72
Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS	74
Lampiran 6. Persentase Konsumen yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Wilayah PST BPS	76
Lampiran 7. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kelengkapan Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data BPS	78
Lampiran 8. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akurasi Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data BPS	80
Lampiran 9. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kemutakhiran Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data BPS	82
Lampiran 10. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kemutakhiran Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data BPS	84
Lampiran 11. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Layanan Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data BPS	86
Lampiran 12. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data BPS Menurut Wilayah PST BPS	88
Lampiran 13. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pemenuhan Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST BPS	90

Lampiran 14. Indeks Kepuasan Konsumen Menurut Wilayah PST BPS.....	92
Lampiran 15. Kuesioner VKD19	94

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

BAB I

Pendahuluan



BAB I

PENDAHULUAN

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 sebab itu, perlu dilakukan pemantauan pelayanan publik secara berkesinambungan, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan standar pelayanan serta harapan dan kebutuhan masyarakat.

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan badan pelayanan publik yang memberikan pelayanan melalui penyediaan data dan informasi statistik. Tugas dan tanggung jawab di bidang statistik tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. Dalam menyebarluaskan data dan informasi statistik, BPS menyediakan unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.

Pemantauan pelayanan di PST BPS perlu dilakukan untuk peningkatan kualitas data dan informasi statistik serta pelayanan. Oleh sebab itu, BPS merasa perlu menyelenggarakan suatu survei untuk mendapatkan bahan evaluasi mengenai kebutuhan dan kepuasan konsumen terhadap data dan informasi statistik serta pelayanan. Survei tersebut adalah Survei Kebutuhan Data.

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dirancang dan dilakukan oleh BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. SKD pertama kali dilaksanakan tahun 2005 dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS Pusat dan lima BPS Provinsi sebagai uji coba (*pilot project*). Pada tahun 2009 dan 2010, SKD

dilaksanakan di BPS Pusat dan sebelas BPS Provinsi. Tahun 2011 – 2013, SKD dilakukan di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi. Sejak tahun 2014, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

1.2. Tujuan dan Manfaat

Secara umum, tujuan pelaksanaan SKD 2019 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 2019 juga dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan BPS. Hal ini ditujukan untuk menjawab amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Hasil SKD 2019 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 publik
- d. Rekomendasi perbaikan pelayanan publik
- e. Indikator Kinerja Utama (IKU)

1.3. Landasan Teori

1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu

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

Pintu gerbang penyebarluasan data BPS adalah unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau *one gate service*. Keberadaan unit PST BPS diharapkan mampu mempermudah konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Pelayanan yang diberikan oleh BPS tidak hanya dilakukan dengan tatap muka atau datang langsung ke unit PST BPS, tetapi dapat juga dilakukan tanpa tatap muka baik melalui telepon, faksimili, *e-mail*, surat, *website*, maupun layanan statistik *online*.

Fungsi pelayanan di BPS Pusat berada pada Direktorat Diseminasi Statistik. Pada Direktorat Diseminasi Statistik, PST memiliki enam jenis layanan, yaitu layanan perpustakaan tercetak, layanan perpustakaan digital, layanan penjualan buku, layanan data mikro/peta digital/*softcopy* publikasi, layanan konsultasi data statistik, serta layanan konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik. Sementara itu, fungsi pelayanan di BPS Provinsi berada pada Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik dan fungsi pelayanan di BPS Kabupaten/Kota berada pada Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik.

1.3.2 Faktor Kepuasan Layanan

Parasuraman (2001) menyatakan bahwa terdapat lima unsur penting yang menentukan kepuasan yaitu *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *reliability*. Kelima unsur tersebut merupakan unsur penting yang diukur sebagai kualitas pelayanan (*service quality*). Konsep dari kualitas pelayanan adalah membentuk sikap dan perilaku dari penyedia layanan agar dapat memberikan pelayanan prima.

a. *Responsiveness* (daya tanggap)

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

b. *Assurances* (jaminan)

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

c. *Tangible* (fisik)

Unsur fisik merupakan bentuk aktualisasi nyata yang dapat terlihat atau digunakan oleh pemberi layanan guna membantu pelaksanaan pelayanan. Unsur fisik dapat berupa penampilan fisik petugas, sarana prasarana fisik, serta keadaan lingkungan sekitar.

d. *Empathy* (empati)

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

e. *Reliability* (keandalan)

Unsur keandalan dalam pelayanan menuntut setiap petugas memiliki kemampuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi. Oleh karena itu, aktivitas yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

1.3.3 Konsep dan Definisi

- a. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS.
- 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 kedeputian yang ada di BPS Daerah Istimewa Yogyakarta yang meliputi sosial, produksi, distribusi, neraca, dan 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 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKD 2019 dilakukan pada Februari – Agustus 2019. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner VKD19. Pengumpulan data dilakukan dengan 2 (dua) metode yaitu pencacahan manual dan elektronik (*online*). Pencacahan manual merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden dengan menggunakan kuesioner dalam bentuk *hardcopy* atau yang dikenal dengan istilah PAPI (*Pencil and Paper Interview*). Pencacahan elektronik merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden melalui aplikasi berbasis *website* atau yang dikenal dengan istilah CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*). Secara garis besar, ada 3 (tiga) metode pencacahan elektronik SKD 2019, yaitu:

1. *Online-Email*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD19 melalui *link* yang dikirimkan melalui *e-mail*.
2. *Online-PST*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD19 melalui form entri pada *web browser* komputer di unit PST.
3. *Online-Link*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD19 melalui *link* yang diperoleh dari aplikasi layanan statistik BPS

Responden SKD 2019 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS dengan cara tatap muka atau datang langsung ke unit PST BPS serta tanpa tatap muka baik melalui telepon, faksimili, *email*, surat, *website*, maupun layanan statistik *online*. Konsumen yang menjadi responden adalah konsumen yang menerima pelayanan mulai 1 Januari 2019 sampai periode akhir pencacahan.

Cakupan data dalam SKD 2019 meliputi:

1. Keterangan pencacahan.
2. Keterangan responden, meliputi nama, umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, instansi/institusi, pemanfaatan hasil kunjungan, jenis layanan yang digunakan, fasilitas utama yang digunakan, dan penggunaan data BPS sebagai rujukan utama.
3. Pencarian data oleh responden, meliputi jenis data, level data, periode data, perolehan data, sumber data, dan kepuasan terhadap kualitas data.
4. Kepuasan responden terhadap layanan BPS.

1.4.2 Metode Analisis Data

Ruang lingkup analisis hasil SKD 2019 dalam publikasi ini adalah PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta. Analisis tersebut disajikan dalam bentuk narasi dan infografis. Adapun hasil tabulasi nasional serta tabulasi menurut provinsi dicantumkan pada lampiran.

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

a. Analisis Tabulasi Silang

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

b. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

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

c. *Importance and Performance Analysis (IPA)*

Metode IPA dikenal pula dengan istilah analisis kuadran (*quadrant analysis*). Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). Tujuan metode ini adalah untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Brandt, 2000 dan Latu, 2000). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang sangat mempengaruhi 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

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

pelayanan. 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

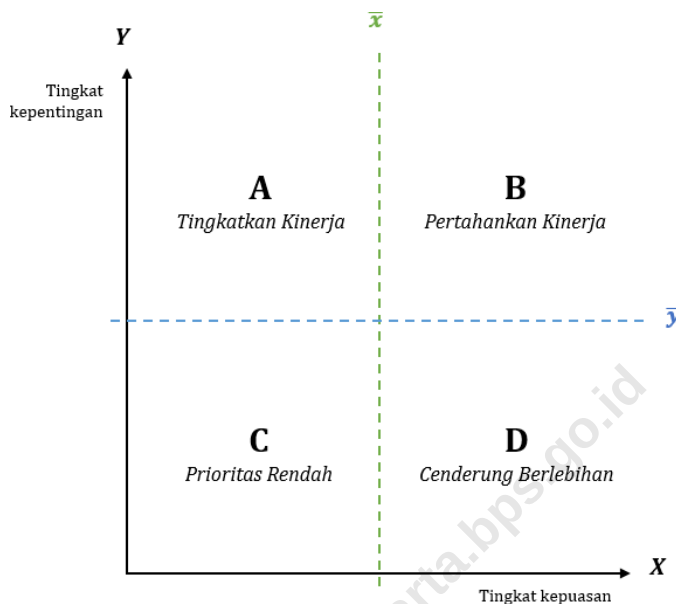
TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

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 Impotance and Performance Analysis*



Keempat kuadran tersebut memiliki arti sebagai berikut:

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

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

Atribut pelayanan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/pengguna layanan. Cara yang dapat dilakukan adalah perbaikan secara terus menerus terhadap

kinerja, sehingga *performance* dari atribut pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

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

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

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

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

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

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

Kuadran ini terletak di sebelah kanan bawah, yang berarti kinerjanya berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan. Atribut pelayanan yang termasuk dalam

kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya.

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

IKK atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok III kuesioner VKD19.

Langkah-langkah penghitungan IKK adalah:

1. Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

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

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

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

Rumus IKK':

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

dengan:

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

3. Menghitung Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap unit pelayanan. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:

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

Hasil penghitungan IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan

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

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

1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

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

Bab 2 Segmentasi Konsumen, menyajikan analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta yang menjadi responden SKD 2019 berdasarkan Blok I VKD19.

Bab 3 Analisis Kebutuhan Data, menyajikan analisis mengenai data di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok II VKD19.

Bab 4 Analisis Kepuasan Kualitas Data, menyajikan analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok II VKD19.

Bab 5 Analisis Kepuasan Layanan, menyajikan analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta berdasarkan Blok III VKD19.

Bab 6 Penutup, menyajikan kesimpulan hasil SKD 2019 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2020 dan rekomendasi perbaikan layanan di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta.

1.6. Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2019 dilakukan di 6 wilayah PST yang terdiri dari PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta, dan 5 PST BPS Kabupaten/Kota.

1.6.1 Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST

Direktorat Diseminasi Statistik melakukan pembinaan dan pengembangan secara berkesinambungan terhadap unit 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 sarana dan prasarana di unit PST pada SKD 2019, meliputi:

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

1.6.2 Target dan Realisasi Jumlah Responden

Dalam SKD 2019, masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi. PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki target responden paling banyak, yaitu 100 responden. Sementara itu, PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh responden sebanyak 30 responden.

Pelaksanaan kegiatan secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden SKD 2019 adalah sebesar 261 responden, atau sebesar 104,40% dari total target yang telah ditetapkan (250 responden). Adapun rincian realisasi responden dapat dilihat pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2. Realisasi Jumlah Responden SKD 2019 menurut Wilayah PST BPS se Daerah Istimewa Yogyakarta

Wilayah PST BPS	Target Responden	Realisasi Responden	Persentase
Kulon Progo	30	33	110,00
Bantul	30	31	103,33
Gunungkidul	30	30	100,00
Sleman	30	34	113,33
Yogyakarta	30	32	106,67
D.I. Yogyakarta	100	101	101,00

BAB II

Segmentasi Pengguna Data



- **52,48%** pengguna data berjenis kelamin **Perempuan**
- **94,06%** pengguna data berasal dari kalangan **Pelajar/Mahasiswa**
- **58,77%** pengguna data memanfaatkan hasil kunjungan untuk menyusun **Skripsi/Thesis/Disertasi**
- **39,52%** pengguna data menggunakan layanan **Perpustakaan Tercetak**

BAB II

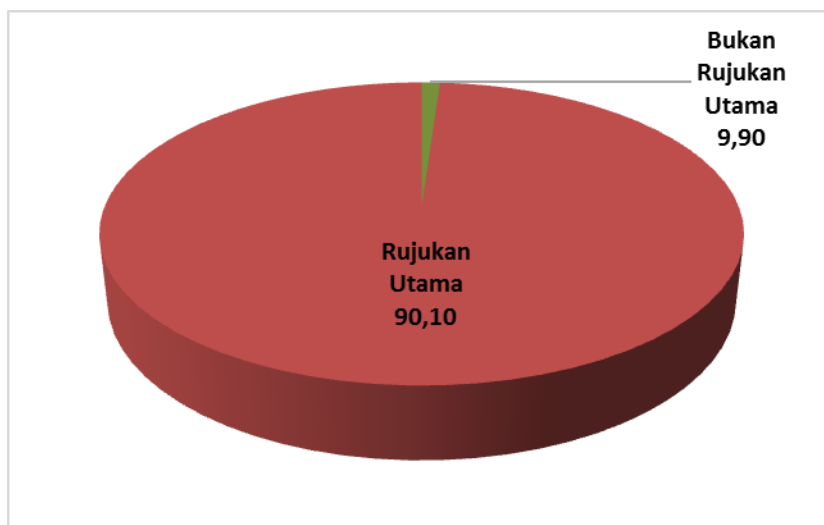
SEGMENTASI KONSUMEN

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 pembuatan keputusan. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi BPS dalam menyajikan data yang lengkap, akurat, dan mutakhir.

Kecenderungan konsumen di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 90,10%.

Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama



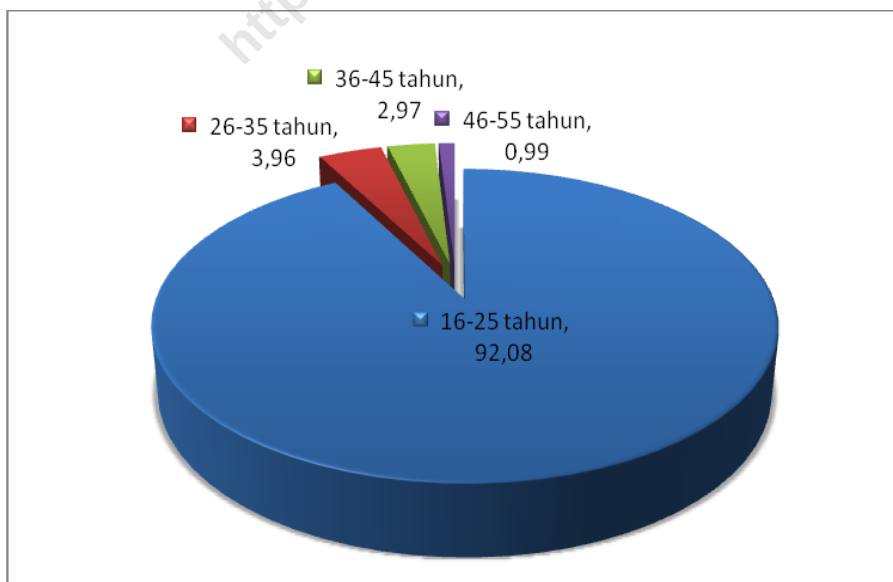
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik

Pada bagian ini, dibahas mengenai segmentasi konsumen menurut karakteristiknya. Karakteristik konsumen yang dianalisis 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 Daerah Istimewa Yogyakarta didominasi oleh konsumen berumur 16-55 tahun yang terbagi menjadi empat kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 16-25 tahun (92,08%), disusul konsumen berumur 26-35 tahun (3,96%), konsumen berumur 36-45 tahun (2,97%) dan konsumen berumur 46-55 tahun (0,99%). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang-orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan suatu produk atau jasa.

Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta Menurut Kelompok Umur*

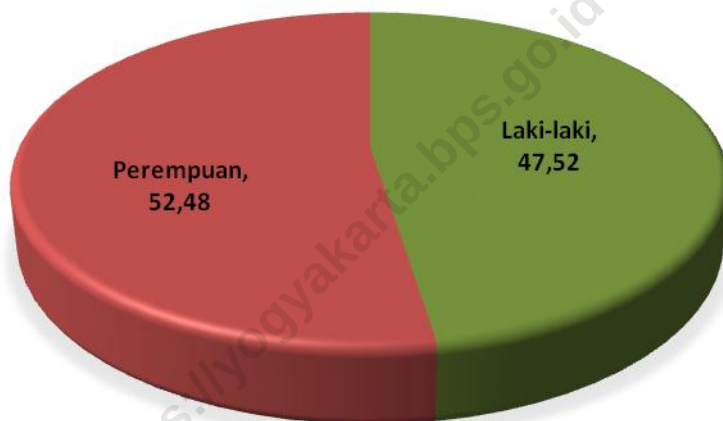


*Customer Satisfaction Index, Stratford-On-Avon District Council, April 2012

Jenis Kelamin

Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta menurut jenis kelamin. Persentase Konsumen perempuan di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta adalah sebesar 52,48%. Sementara itu, 47,52% konsumen di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta adalah laki-laki.

Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta Menurut Jenis Kelamin

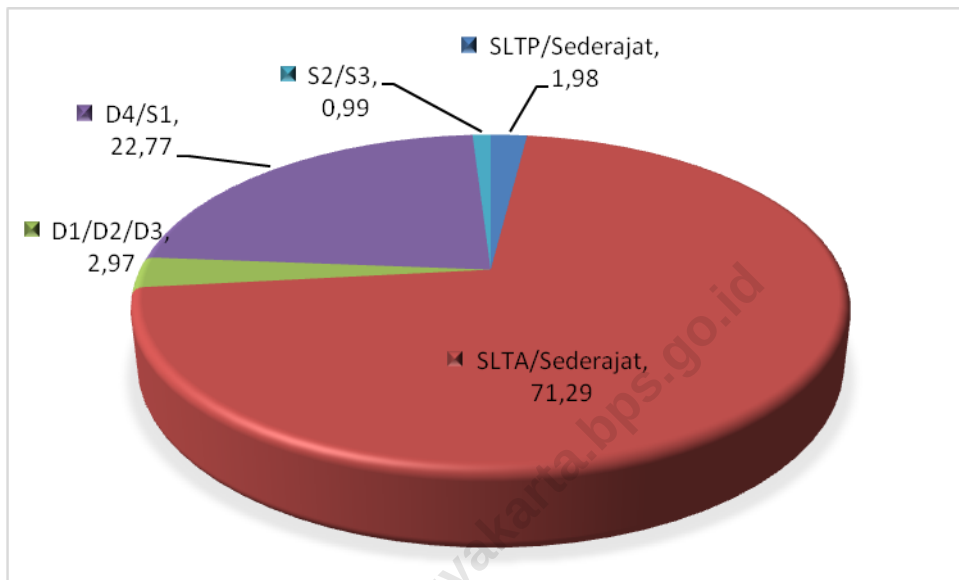


Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2019, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu SLTP/ sederajat, SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, dan S2/S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan SLTA/ sederajat (71,29%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat

pendidikan D4/S1 (22,77%). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan S2/S3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase 0,99% .

Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta Menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

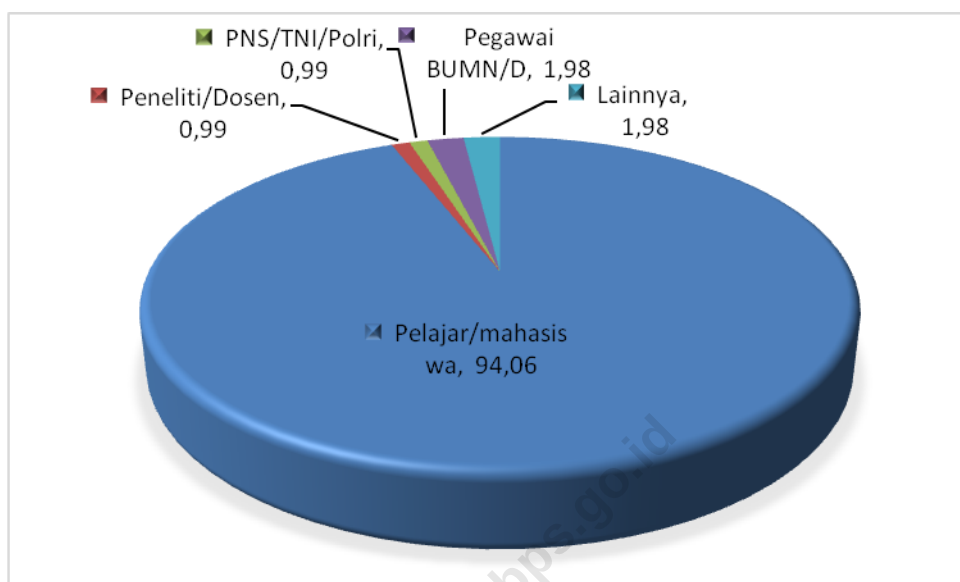


Pekerjaan Utama

Pada SKD 2019, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2019 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta adalah pelajar/mahasiswa (94,06%). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang didominasi oleh tingkat pendidikan SLTA/ sederajat (71,29%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai BUMN/D memiliki persentase sebesar 1,98%. Konsumen yang bekerja sebagai PNS/TNI/Polri dan peneliti/dosen masing-masing memiliki persentase sebesar 0,99%.

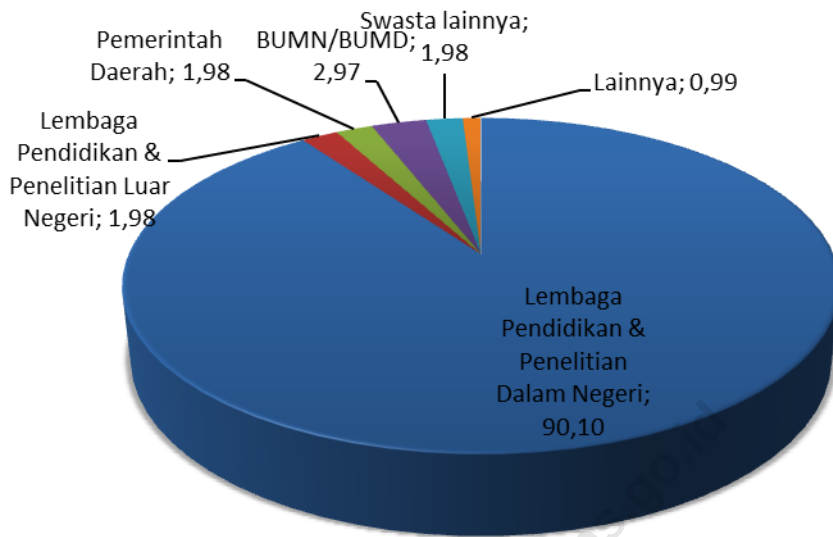
Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta Menurut Pekerjaan Utama



Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2019 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta berasal dari Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri (90,10%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan tingkat pendidikan SLTA/ sederajat dan pekerjaan utama konsumen, yaitu pelajar/mahasiswa. Konsumen yang bekerja di BUMN/BUMD berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 2,97%. Sementara itu, konsumen yang bekerja di Kementerian dan Lembaga Pemerintah, Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri, dan Swasta Lainnya masing-masing memiliki persentase sebesar 1,98%.

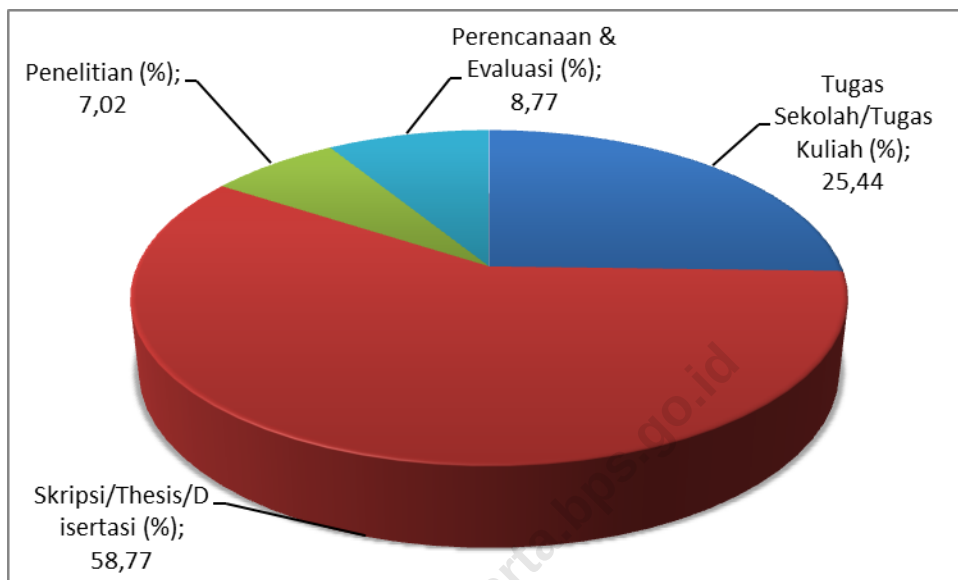
Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta Menurut Instansi/Institusi



2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Pemanfaatan hasil kunjungan ke PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta terdiri atas lima jenis, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Skripsi/Tesis/Disertasi, Penelitian, Perencanaan dan Evaluasi, serta Penyebaran Informasi. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, hasil SKD 2019 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta paling banyak dimanfaatkan untuk Skripsi/Tesis/Disertasi (58,77%), sedangkan pemanfaatan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah sebesar 25,44%. Pemanfaatan untuk Perencanaan dan Evaluasi serta Penelitian dengan persentase masing-masing 8,77% dan 7,02%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta sangat dibutuhkan oleh mahasiswa dan pelajar dalam menunjang tugas sekolah/kuliah maupun tugas akhir kuliah.

Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan



Jika dilihat dari konsumen yang berasal dari lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri, persentase konsumen di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta yang menggunakan data BPS untuk skripsi/tesis/disertasi dan tugas sekolah/kuliah adalah sebesar 90,10%.

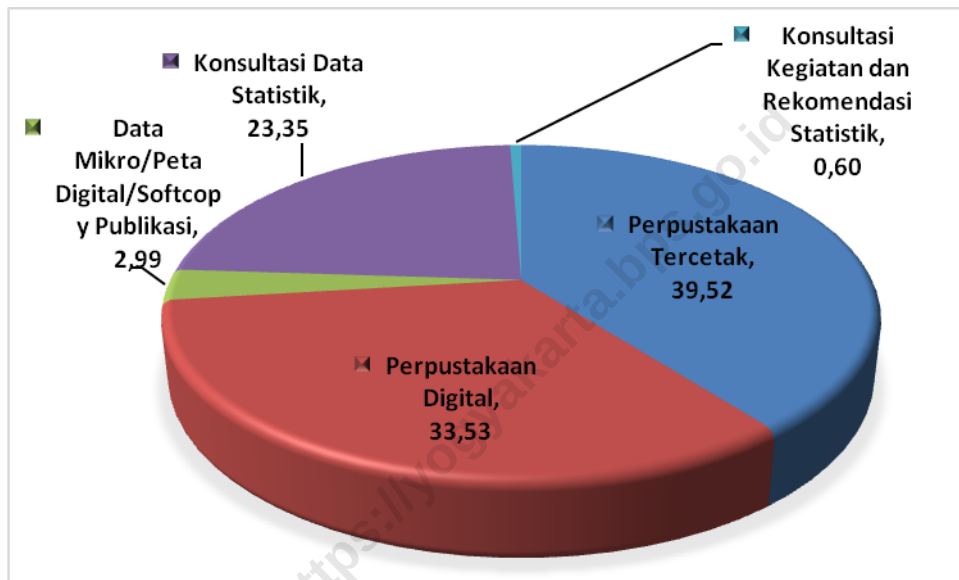
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi Perpustakaan Tercetak, Perpustakaan Digital, Penjualan Buku, Data Mikro/Peta *Digital/Softcopy* Publikasi, Konsultasi Data Statistik, serta Konsultasi dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Layanan Perpustakaan Tercetak, yaitu sebesar 39,52%. Pada posisi kedua, Layanan Perpustakaan Digital dengan

persentase sebesar 33,53%. Sedangkan Layanan Konsultasi Data Statistik dan Data Mikro/Peta *Digital/Softcopy* publikasi sebesar 23,35% dan 2,99%. Sementara itu, Layanan Konsultasi Kegiatan dan Rekomendasi Statistik adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu sebesar 0,60%.

Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta Menurut Jenis Layanan



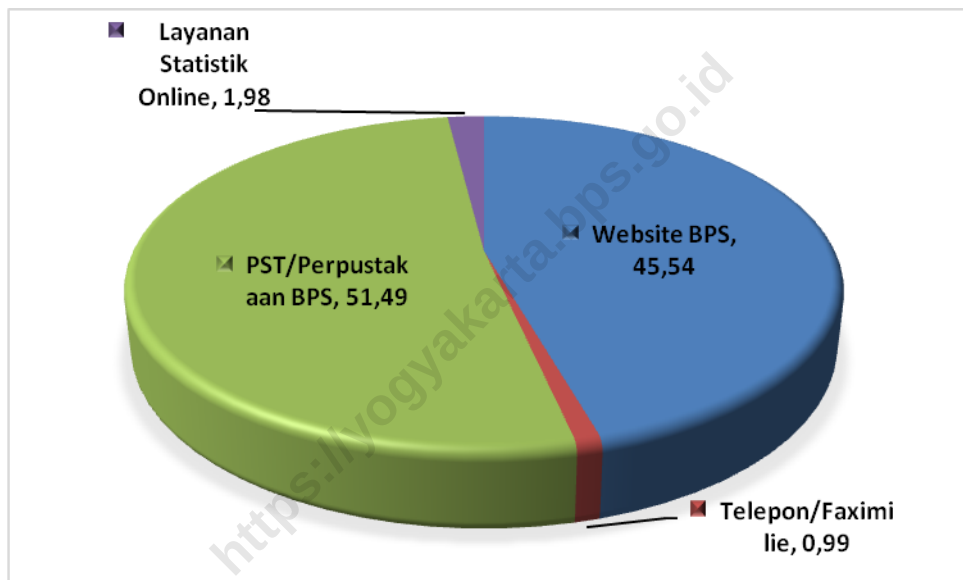
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

Dalam SKD 2019, ditanyakan pula mengenai fasilitas utama yang digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS. Fasilitas tersebut meliputi *Website*, *Telepon/Faximile*, *E-mail*, Surat, berkunjung langsung ke PST/Perpustakaan BPS, layanan statistik *online*, serta fasilitas lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta mendapatkan data melalui fasilitas PST/Perpustakaan BPS dan *Website* BPS dengan persentase masing-masing sebesar 51,49% dan 45,54%. Hal ini

mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada *website* BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta. Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta adalah melalui Telepon/*Faximile* dan lainnya dengan persentase masing- masing 0,99%.

Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

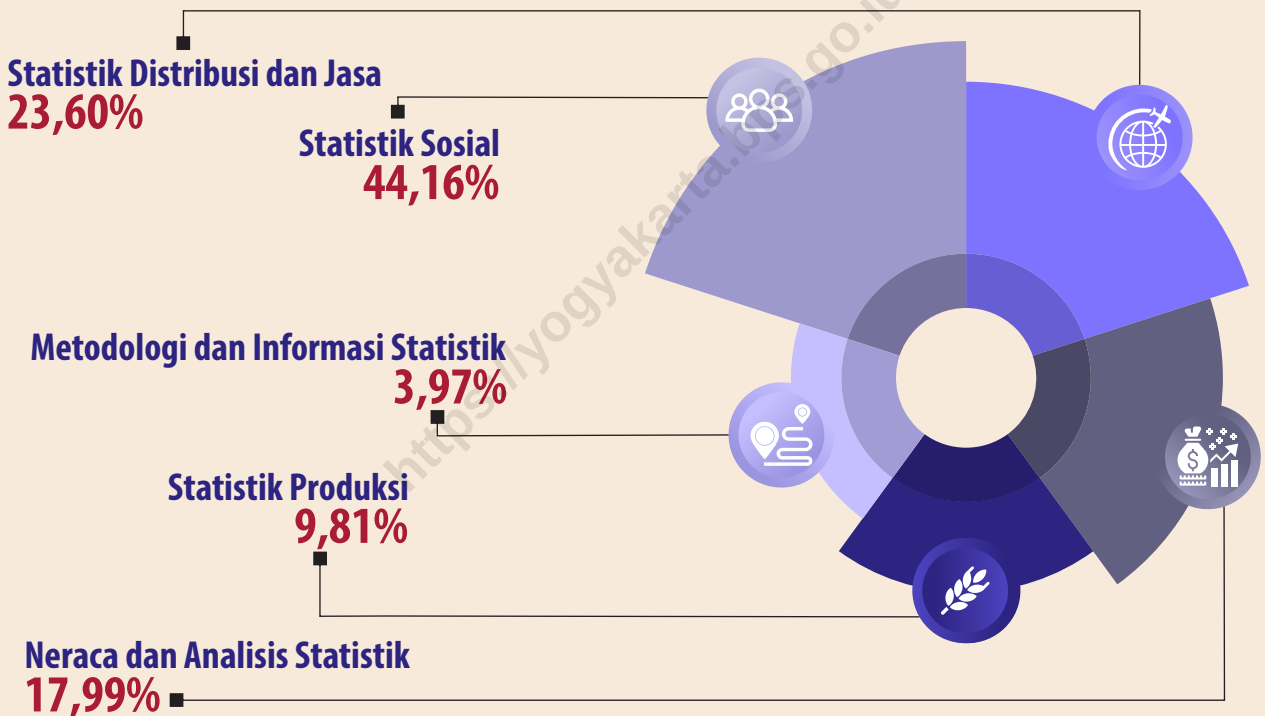


BAB III

Analisis Kebutuhan Data



JENIS DATA yang paling banyak dicari menurut ragam data



DATA MIKRO paling banyak diperoleh



PUBLIKASI paling banyak diperoleh



BAB III

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

Bab ini menganalisis mengenai kebutuhan data konsumen dilihat dari sisi pencarian data dan perolehan data yang dicari oleh konsumen. Analisis dilakukan terhadap jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari oleh konsumen.

Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dicari (data). 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. Sehingga, jika konsumen mencari satu jenis data sebanyak sepuluh tahun, orang tersebut akan dihitung sebagai satu konsumen dan sepuluh orang-data.

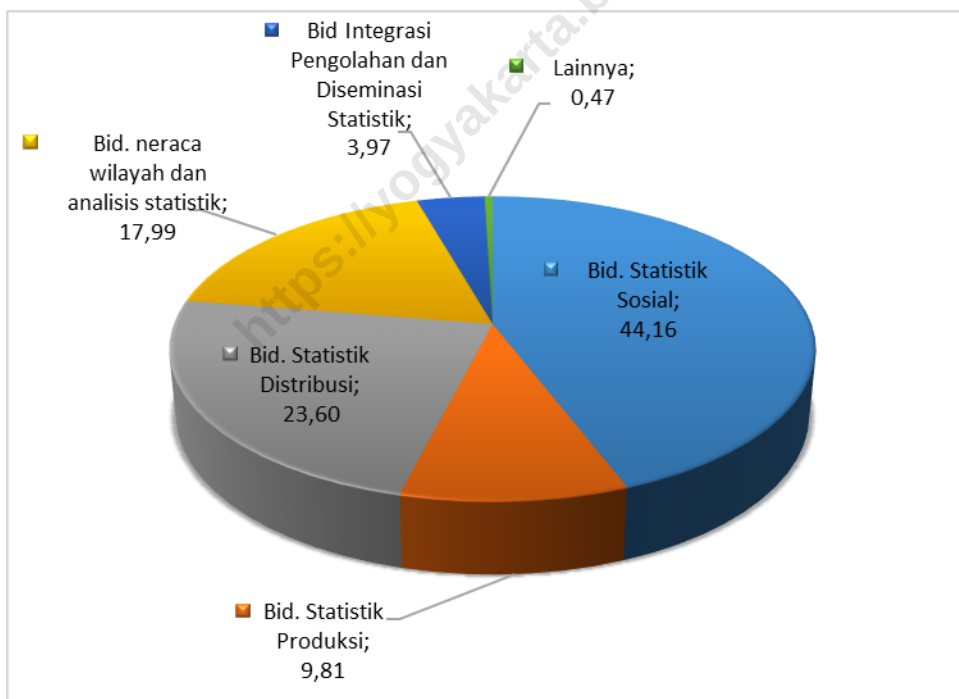
3.1 Gambaran Umum Kebutuhan Data

Jenis data dikelompokkan menurut bidang yang terdapat di BPS Daerah Istimewa Yogyakarta yang selanjutnya disebut sebagai ragam data. Ragam data tersebut adalah ragam data statistik sosial, ragam data statistik produksi, ragam data statistik distribusi, ragam data neraca dan analisis statistik, serta ragam data lainnya. Cakupan pembahasan pada subbab ini terbagi menjadi dua, yaitu pencarian data di wilayah PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta dan perolehan data yang disediakan/dihasilkan oleh BPS Daerah Istimewa Yogyakarta.

3.1.1 Pencarian Jenis Data Menurut Ragam Data

Gambar 3.1 menjelaskan persentase pencarian data di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta menurut ragam data. Jumlah pencarian data di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta adalah 565 orang data. Dari jumlah tersebut, 44,16% merupakan pencarian data pada ragam data statistik sosial. Sementara itu, ragam data statistik distribusi dan jasa dicari oleh 23,60% konsumen. kemudian ragam data statistik produksi, ragam data NAS, dan ragam data MIS berturut-turut sebesar 9,81%; 17,99%; dan 3,97%. Data yang paling sedikit dicari oleh konsumen adalah data pada ragam data lainnya, yaitu 0,47%.

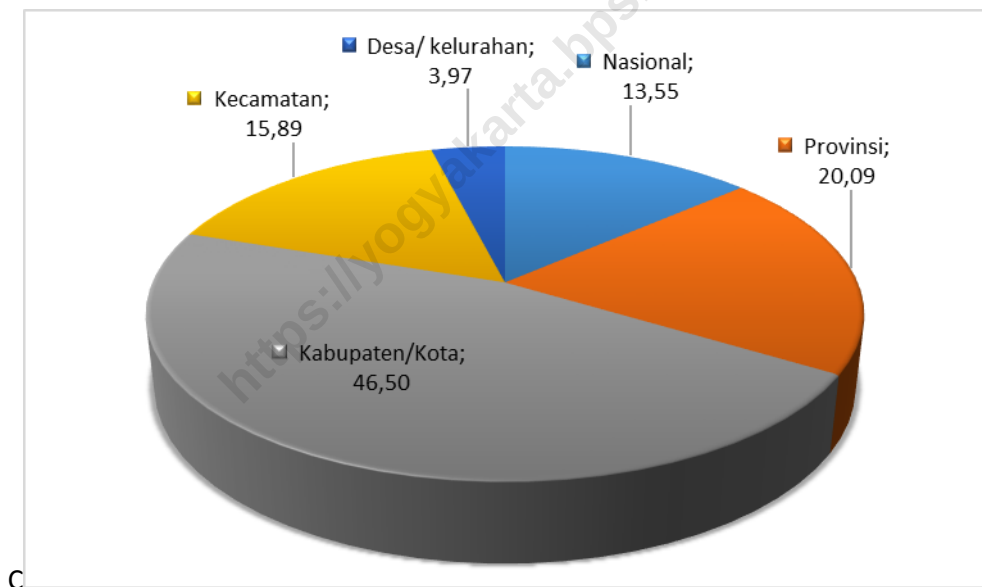
Gambar 3.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta Menurut Ragam Data



3.1.2 Pencarian Jenis Data Menurut Level Data

Dari hasil SKD 2019, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dicari oleh konsumen di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta. Secara umum, dari 565 orang-data, 13,55% mencari data pada level nasional. Data selanjutnya adalah data level provinsi (20,09%) dan data level kabupaten/kota (46,50%). Level data dengan pencarian paling sedikit adalah data level desa/kelurahan (3,97%). Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 3.2.

Gambar 3.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta Menurut Level Data

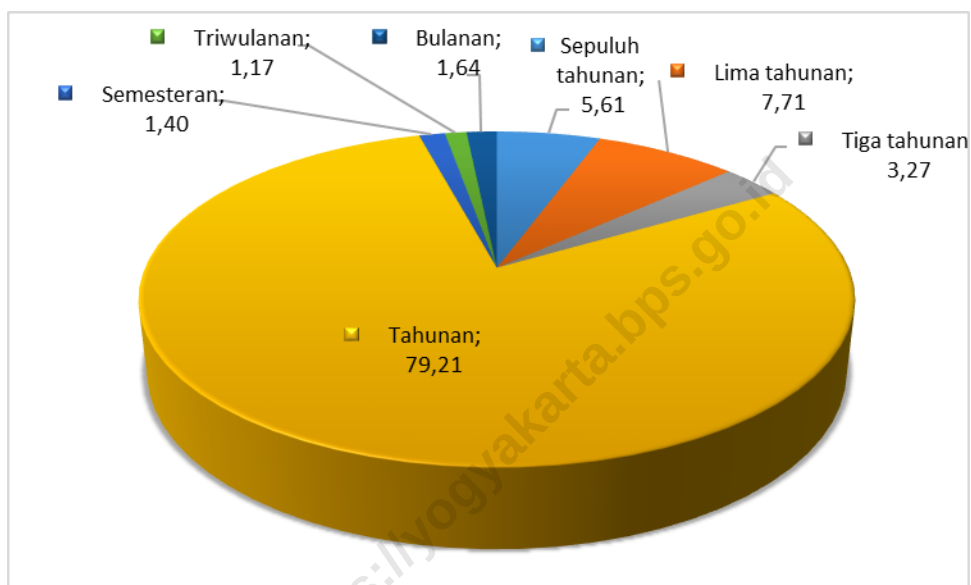


3.1.3 Pencarian Jenis Data Menurut Periode Data

Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 3.3 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 79,21%. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu

sepuluh tahunan yang memiliki persentase 5,61%. Sementara itu, data dengan pencarian yang terendah menurut periode adalah data periode triwulanan, yaitu 1,17%.

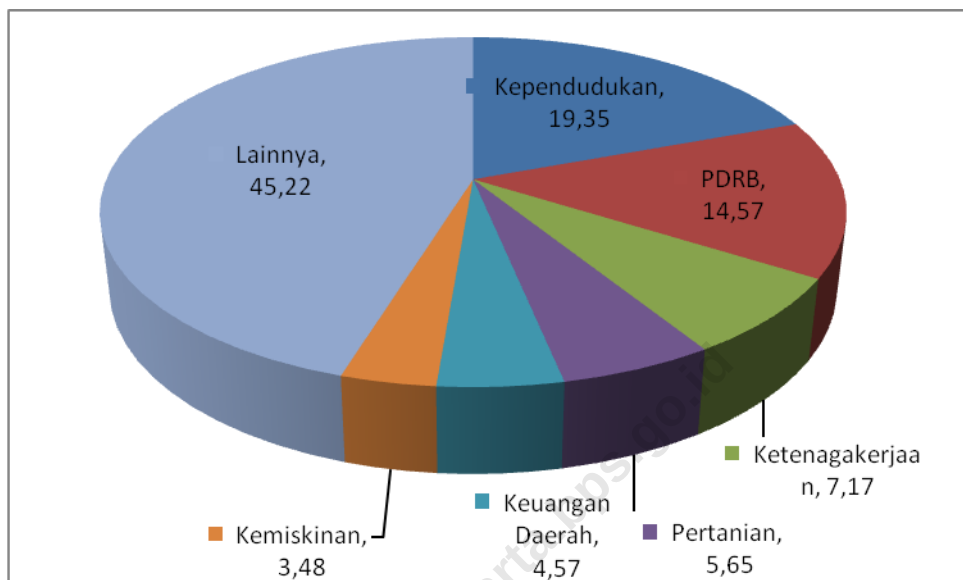
Gambar 3.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta Menurut Periode Data



3.1.4 Jenis Data yang Paling Banyak Dicari

Gambar 3.4 menampilkan jenis data yang paling banyak dicari pada masing-masing ragam data. Jenis yang paling banyak dicari konsumen adalah data kependudukan dengan persentase sebesar 19,35%, data PDRB dengan persentase sebesar 14,57% dan data ketenagakerjaan dengan persentase sebesar 7,17 persen. Kemudian data pertanian, keuangan daerah dan kemiskinan juga masih banyak yang mencari masing-masing dengan persentase sebesar 5,65%; 4,57%; dan 3,48%. Ragam data terbanyak adalah jenis data bidang sosial.

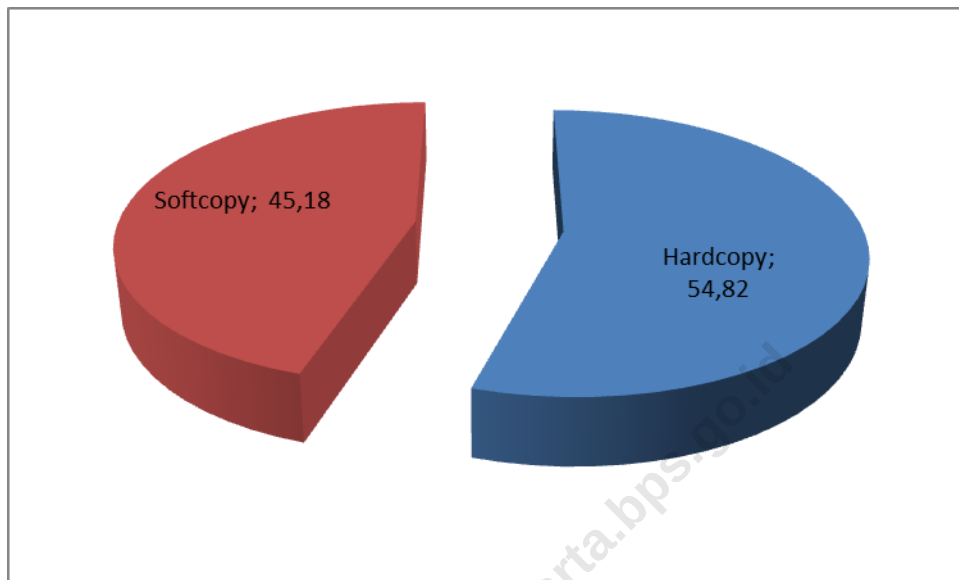
Gambar 3.4. Persentase Lima Jenis Data yang Paling Banyak Dicari dari Penyedia Data BPS Daerah Istimewa Yogyakarta Menurut Ragam Data



3.1.5 Jenis Sumber Data yang Paling Banyak Diperoleh

Hasil penyelenggaraan kegiatan statistik yang dilakukan oleh BPS didiseminasikan dalam 2 jenis media, yaitu *hardcopy* dan *softcopy*. Gambar 3.5 menyajikan persentase perolehan data dari penyedia data BPS Daerah Istimewa Yogyakarta menurut jenis sumber data. Berdasarkan gambar tersebut, sebagian besar konsumen memperoleh data dalam media *hardcopy* (54,82%). Sementara itu, 45,18% data diperoleh dalam media *softcopy*.

Gambar 3.5. Persentase Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Daerah Istimewa Yogyakarta Menurut Jenis Sumber Data



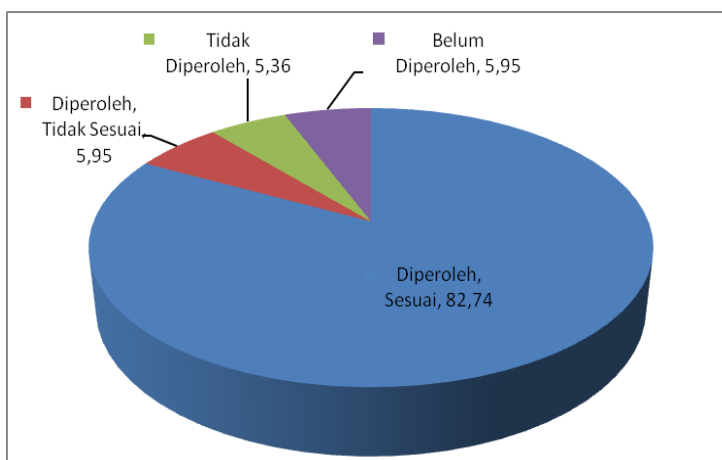
Sumber data yang dicakup dalam SKD 2019 dapat berupa publikasi, data mikro, peta digital, dan *website*. Berdasarkan hasil SKD 2019, sumber data dari penyedia data BPS Daerah Istimewa Yogyakarta yang paling banyak diperoleh adalah Yogyakarta Dalam Angka. Tingginya perolehan data dari Yogyakarta Dalam Angka dapat disebabkan oleh keragaman jenis data dan penyajian data yang terdapat dalam publikasi tersebut. Adapun sumber data yang menempati urutan kedua yang paling banyak diperoleh adalah *Website* BPS. Konsep sumber data website BPS adalah tabel-tabel statistik yang dimuat pada halaman *website* BPS (yogyakarta.bps.go.id). Lebih lanjut, 5 (lima) sumber data yang paling banyak diperoleh dari penyedia data BPS Daerah Istimewa Yogyakarta dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Lima Sumber Data yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia Data BPS Daerah Istimewa Yogyakarta

No.	Sumber Data
1.	Yogyakarta Dalam Angka
2.	Website BPS
3.	PDRB
4.	Proyeksi Penduduk
5.	Statistik Kesejahteraan Rakyat

3.2 Ragam Data

Berbagai ragam data yang dicari oleh konsumen, tentunya berbeda-beda dalam proses perolehannya. Data Statistik sosial merupakan ragam data yang paling banyak dicari konsumen. Berdasarkan Gambar 3.6, dari seluruh pencarian ragam data, 82,74% memperoleh data sesuai yang dicari, 5,95% berhasil memperoleh data yang dicari namun dengan tidak sesuai dengan yang diinginkan, 5,36% tidak berhasil memperoleh data yang dicari, dan 5,95% belum memperoleh data yang dicari.



Gambar 3.6. Persentase Pencarian Data Statistik di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta Menurut Perolehannya

Sumber data yang paling banyak diperoleh antara lain Data dan Informasi Kependudukan, PDRB, Industri Pengolahan, Ketenagakerjaan, Kemiskinan Kabupaten/Kota, Statistik Kesejahteraan Rakyat, Data Mikro Survei Angkatan Kerja Nasional (Sakernas), Data Mikro Potensi Desa (Podes), dan Data Mikro Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) Kor.

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

BAB IV

Analisis Kualitas Data



Kelengkapan data

Tingkat kepuasan
pengguna data
terhadap
kelengkapan data
di BPS Provinsi
D.I. Yogyakarta
sebesar



Akurasi data

Tingkat kepuasan
pengguna data
terhadap
akurasi data
di BPS Provinsi
D.I. Yogyakarta
sebesar



Kemutakhiran data

Tingkat kepuasan
pengguna data
terhadap
kemutakhiran data
di BPS Provinsi
D.I. Yogyakarta
sebesar



“**100%** konsumen **PUAS**
terhadap kualitas data BPS”



BAB IV

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

Bab ini membahas tentang kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Daerah Istimewa Yogyakarta. Kepuasan konsumen tersebut digambarkan dalam perbandingan antara jumlah konsumen yang puas terhadap data BPS terhadap jumlah konsumen yang memperoleh data BPS. Satuan konsumen yang digunakan adalah orang-data (pasangan satu-satu antara konsumen dengan jenis data yang dicari).

Pengukuran kualitas data pada analisis SKD 2019 menggunakan variabel pengukuran Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS. Variabel 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 dapat menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.

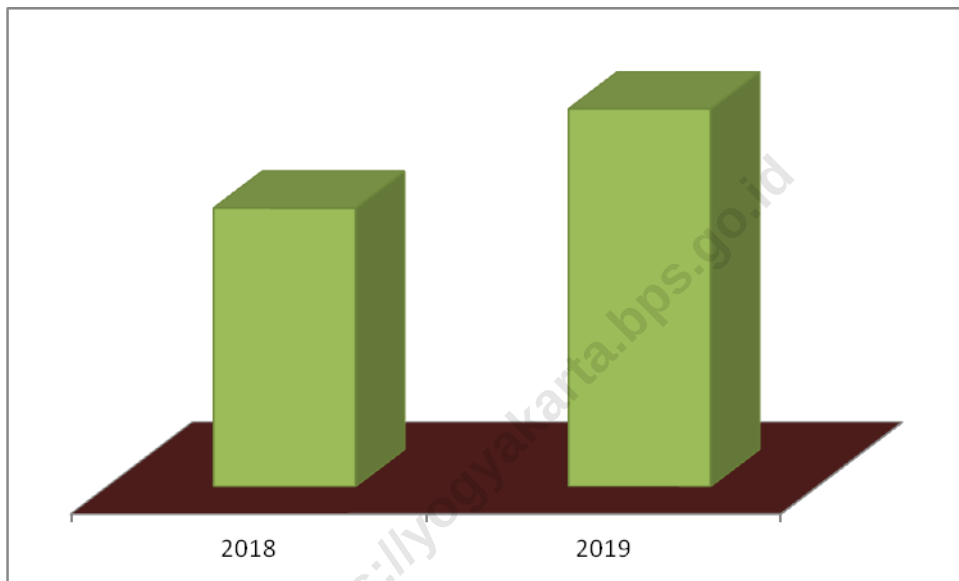
Kepuasan konsumen disajikan dalam bentuk persentase kepuasan kualitas data secara umum. Persentase kepuasan kualitas data menggambarkan kepuasan konsumen secara umum. Dengan kata lain, persentase tersebut tidak menggambarkan rata-rata persentase kepuasan menurut dimensi kualitas data atau ragam data.

4.1 Gambaran Umum Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Daerah Istimewa Yogyakarta disajikan dalam Gambar 4.1. Berdasarkan gambar

tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Daerah Istimewa Yogyakarta dengan persentase mencapai 100%. Persentase tersebut meningkat dari tahun 2018, yaitu 73,74%.

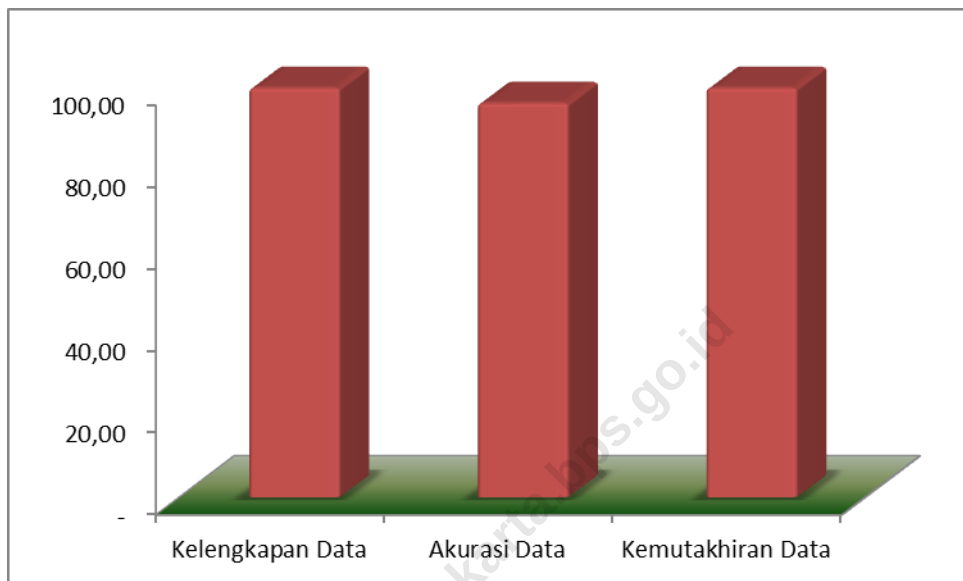
Gambar 4.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Daerah Istimewa Yogyakarta



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

Berdasarkan Gambar 4.2, seluruh konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing dimensi kualitas data. Kemutakhiran dan kelengkapan data menjadi dimensi kualitas data dengan persentase kepuasan paling tinggi.

Gambar 4.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Daerah Istimewa Yogyakarta Menurut Dimensi Kualitas Data



BAB V

Analisis Kepuasan Layanan



Persentase Kepuasan Konsumen
di PST BPS Provinsi D.I. Yogyakarta



98,18% konsumen puas
dengan layanan*

*kemudahan memperoleh data dan metadata
di PST/Perpustakaan dan website



96,63% konsumen puas
dengan akses data



98,51% konsumen puas
dengan pemenuhan
sarana dan prasarana**

**kenyamanan ruang pelayanan dan
keberadaan fasilitas pengaduan

IKK = 88,92

INDEKS KEPUASAN KONSUMEN

**“Semakin tinggi nilai IKK, maka
semakin puas dengan pelayanan
yang diberikan”**

Sumber : Survei Kebutuhan Data 2019

BAB V

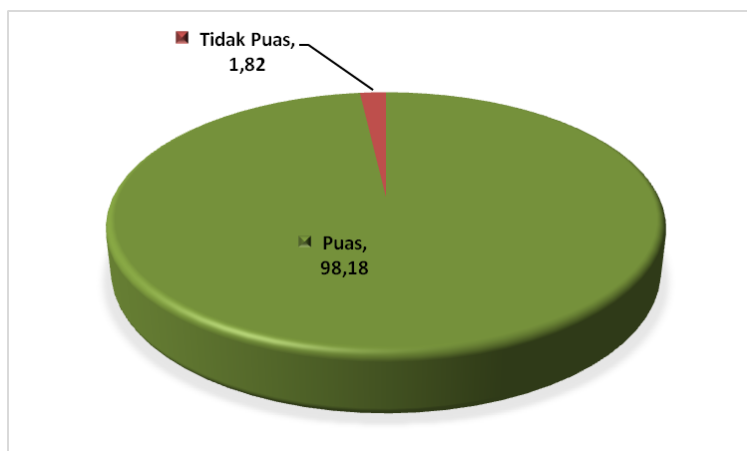
ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

Pada bab ini, dilakukan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta 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

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 5.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta sebesar 98,18%. Jika dibandingkan dengan tahun 2018, maka persentase tersebut mengalami peningkatan sebesar 1,14%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta semakin baik.

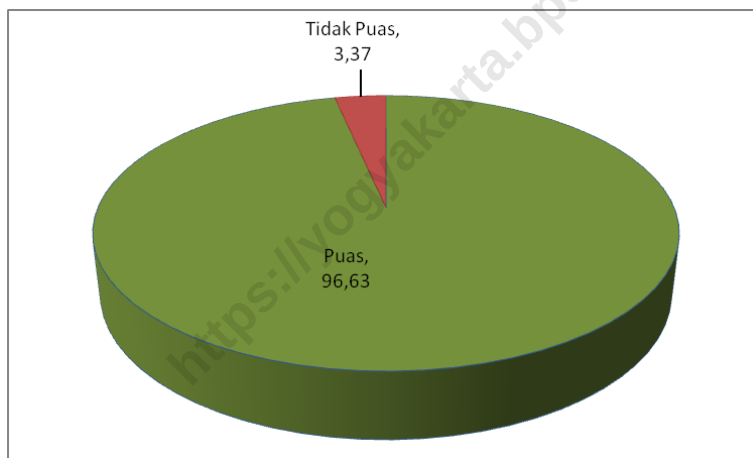
Gambar 5.1. Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta Terhadap Pelayanan



5.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut kemudahan memperoleh publikasi dari PST/perpustakaan BPS, kemudahan memperoleh data dari website BPS, serta kemudahan akses metadata. Berdasarkan Gambar 5.2, persentase konsumen di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta yang puas terhadap akses data sebesar 96,63%, sedangkan 3,37% konsumen di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta merasa tidak puas dengan akses data.

Gambar 5.2. Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta Terhadap Akses Data



5.3 Kepuasan Konsumen Terhadap Pemenuhan Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta kejelasan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 5.3, persentase konsumen di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar

98,51%, sedangkan 1,49% konsumen di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.

Gambar 5.3. Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta Terhadap Sarana dan Prasarana

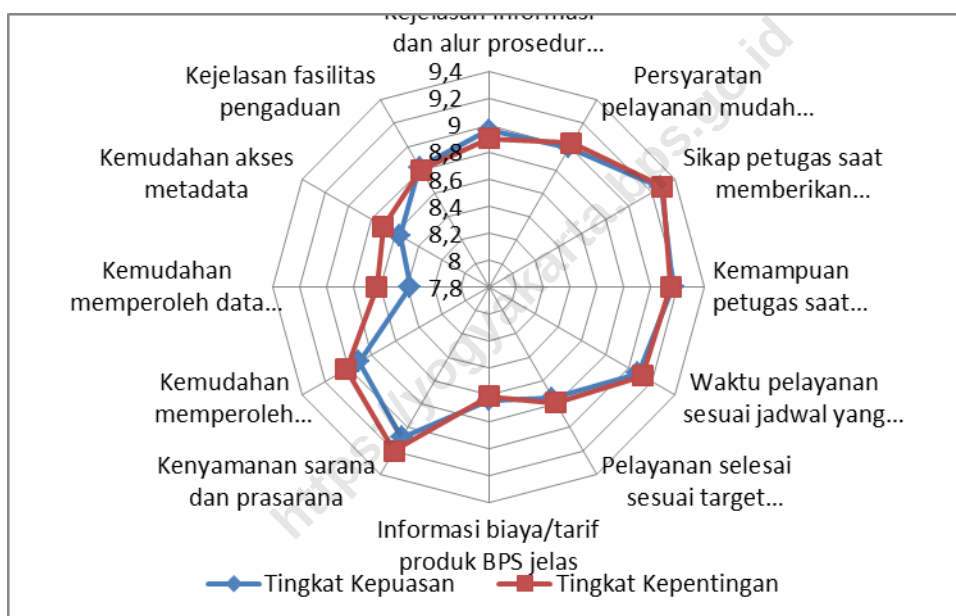


5.4 *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS tergantung 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 menggunakan *gap analysis*. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta yang memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap pelayanan BPS.

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 5.4, terlihat bahwa seluruh atribut pelayanan di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki nilai *gap* negatif, yaitu nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan).

Gambar 5.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan *Gap* Pelayanan BPS di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta



Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 5.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut kemudahan memperoleh data dari website BPS memiliki nilai *gap* paling jauh yaitu -0,25. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta. Sementara itu, atribut dengan *gap* paling dekat ialah sikap petugas saat memberikan pelayanan (-0,01).

Atribut pelayanan di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki *gap* -0,06 sampai -0,25. Walaupun demikian, menurut Parsuraman (1991), jika *gap* negatif bernilai lebih

besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

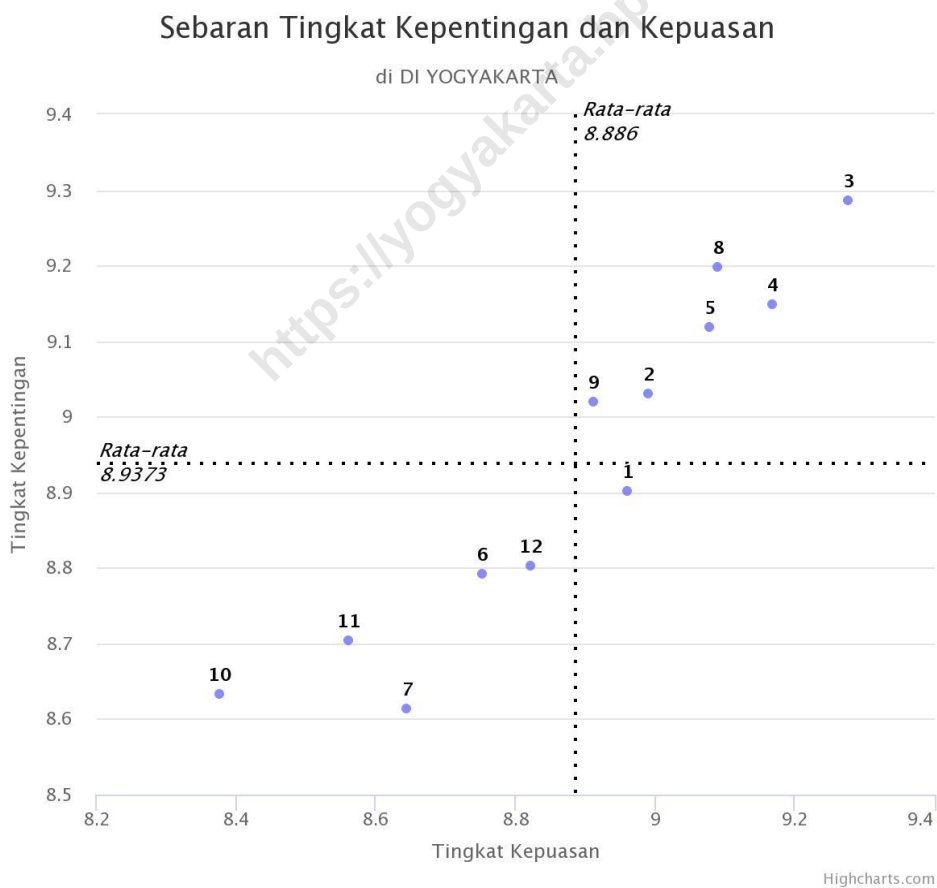
Tabel 5.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan *Gap* per Atribut Pelayanan di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta

No.	Atribut Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	<i>Gap</i>
1.	Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan	8,96	8,9	0,06
2.	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	8,99	9,03	-0,04
3.	Sikap petugas saat memberikan pelayanan	9,28	9,29	-0,01
4.	Kemampuan petugas saat memberikan informasi	9,17	9,15	0,02
5.	Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan	9,08	9,12	-0,04
6.	Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian	8,75	8,79	-0,04
7.	Informasi biaya/tarif produk BPS jelas	8,64	8,61	0,03
8.	Kenyamanan sarana dan prasarana	9,09	9,2	-0,11
9.	Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS	8,91	9,02	-0,11
10.	Kemudahan memperoleh data dari website BPS	8,38	8,63	-0,25
11.	Kemudahan akses metadata	8,56	8,7	-0,14
12.	Kejelasan fasilitas pengaduan	8,82	8,8	0,02

5.5 Importance and Performance Analysis (IPA) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta. 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.

Gambar 5.5. Importance and Performance Analysis Pelayanan BPS di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta



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 waktu yang diberikan
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

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 4.16, tidak ada atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja

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 5.6, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta adalah:

1. Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi
2. Sikap petugas saat memberikan pelayanan
3. Kemampuan petugas saat memberikan informasi
4. Waktu pelayanan sesuai waktu yang diberikan
5. Kenyamanan sarana dan prasarana
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 5.4, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS adalah:

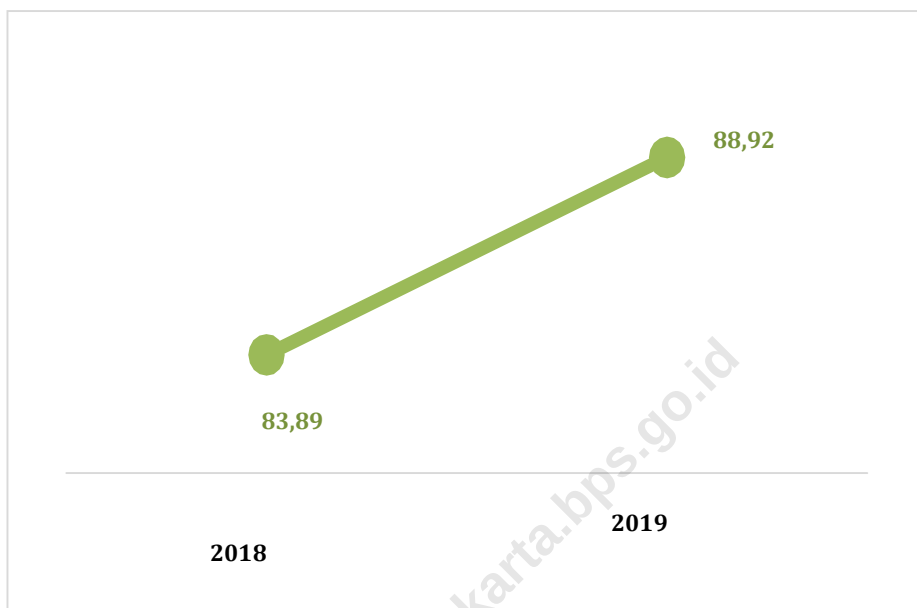
1. Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian
2. Informasi biaya/tarif produk BPS jelas
3. Kemudahan memperoleh data dari website BPS
4. Kemudahan akses metadata
5. Kejelasan fasilitas pengaduan

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 5.4, atribut pelayanan PST BPS yang termasuk dalam kuadran D adalah atribut kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan.

5.6 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. Nilai IKK untuk PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2019 sebesar 88,92, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta masuk kategori Baik. Berdasarkan Gambar 5.5, IKK BPS di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta mengalami kenaikan sebesar 5,03 dari 83,89 pada tahun 2018 menjadi 88,92 pada tahun 2019. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta.

Gambar 5.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta



BAB VI

Penutup

Kesimpulan Pelaksanaan Survei Kebutuhan Data 2019



90,1% ASAL KONSUMEN
TERBESAR ADALAH LEMBAGA
PENDIDIKAN DAN PENELITIAN
DALAM NEGERI



58,77% PEMANFAATAN DATA
TERBESAR ADALAH UNTUK
SKRIPSI/TESIS/DISERTASI



94,06% PEKERJAAN
PENGGUNA DATA ADALAH
PELAJAR/MAHASISWA



39,52% JENIS LAYANAN DATA
PALING SERING DIGUNAKAN
ADALAH PERPUSTAKAAN
TERCETAK



51,49% FASILITAS UTAMA
UNTUK MEMPEROLEH DATA BPS
TERBESAR ADALAH
PST/PERPUSTAKAAN BPS



90,1% PENGGUNA DATA
MENGUNAKAN DATA BPS SEBAGAI
RUJUKAN UTAMA

BAB VI

PENUTUP

6.1 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. Tahun 2019, SKD dilaksanakan di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta, dan 5 PST BPS Kabupaten/Kota selama Februari – Agustus 2019. Pencacahan responden SKD 2019 dilakukan secara manual dan elektronik dengan menggunakan kuesioner VKD19.

Hasil SKD 2019 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai 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). Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2019 di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta.

Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2019 di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta yang melebihi target, yaitu 101,00%.
2. Konsumen di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta didominasi oleh konsumen yang berasal dari lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri (90,10%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk skripsi/tesis/disertasi

(58,77%). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta adalah pelajar/mahasiswa. Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah pelajar/mahasiswa (94,06%).

3. Konsumen di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk tercetak atau *hardcopy*. Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta adalah layanan data Perpustakaan tercetak (39,52%). Kecenderungan tersebut juga diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah PST/Perpustakaan BPS (51,49%).
4. Sebagian besar konsumen di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta menggunakan data BPS sebagai data utama untuk kegiatan yang dilakukan. Dengan kata lain, BPS menjadi rujukan utama bagi konsumen dalam memperoleh data. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase penggunaan data BPS sebagai rujukan utama sebesar 90,10%.
5. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta sangat beragam. Level kabupaten/kota merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen (46,50%). Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (79,21%).
6. Jenis data BPS dikelompokkan menurut ragam data, yaitu statistik sosial, statistik produksi, statistik distribusi, neraca wilayah dan analisis statistik, serta integrasi pengolahan dan diseminasi statistik. Adapun jenis data yang paling banyak dicari konsumen di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta adalah kependudukan, PDRB, pertanian, keuangan daerah, dan kemiskinan.
7. Sumber data BPS dapat berupa publikasi, data mikro, peta digital maupun *website* yang disediakan oleh BPS Daerah Istimewa Yogyakarta, atau BPS Kabupaten/Kota. Publikasi dari penyedia data BPS Daerah Istimewa Yogyakarta yang paling banyak diperoleh oleh konsumen adalah Yogyakarta Dalam Angka, PDRB, Proyeksi Penduduk, dan Statistik Kesejahteraan Rakyat. Sementara itu,

data mikro dari penyedia data BPS Daerah Istimewa Yogyakarta yang paling banyak diperoleh oleh konsumen adalah Data Mikro Survei Angkatan Kerja Nasional (Sakernas), Data Mikro Potensi Desa (Podes), dan Data Mikro Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) KOR.

8. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Daerah Istimewa Yogyakarta yang ditunjukkan dengan persentase konsumen yang merasa puas terhadap kualitas data BPS sebesar 100,00%.
9. Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Daerah Istimewa Yogyakarta disajikan menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemitakhiran data. Hampir seluruh konsumen data puas terhadap kelengkapan dan kemitakhiran data. Dan lebih 95% konsumen merasa puas terhadap akurasi data.
10. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 98,18%. Walaupun demikian, masih terdapat *gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta pada masing-masing atribut pelayanan yang berkisar antara -0,01 sampai -0,25. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.
11. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta digambarkan melalui IKK. Nilai IKK PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta adalah 88,92. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta adalah baik.

6.2 Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis SKD 2019 dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik adalah:

1. Berdasarkan hasil *Importance and Performance Analysis* (IPA), 5 (lima) atribut pelayanan di PST BPS Daerah Istimewa Yogyakarta menjadi prioritas perbaikan rendah, yaitu:
 - a. Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian
 - b. Informasi biaya/tarif produk BPS jelas
 - c. Kemudahan memperoleh data dari website BPS
 - d. Kemudahan akses metadata
 - e. Kejelasan fasilitas pengaduan
2. Instrumen kuesioner SKD 2020 perlu disesuaikan kembali mengikuti Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS yang baru seiring dengan Rencana Strategis (Renstra) BPS 2020-2024.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik 2018. Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2018. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Badan Pusat Statistik 2019. Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2018. 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.
- 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 1. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Jenis Kelamin

Wilayah PST BPS (Satker)	Jenis Kelamin	
	Laki-laki	Perempuan
D.I. Yogyakarta	47,52	52,48
Kulon Progo	42,42	57,58
Bantul	61,29	38,71
Gunungkidul	36,67	63,33
Sleman	47,06	52,94
Yogyakarta	46,88	53,13

Metadata Indikator

Nama	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Jenis Kelamin.
Konsep	:	Indikator ini untuk mengetahui segmentasi responden SKD berdasarkan jenis kelamin, sehingga didapatkan gambaran apakah responden SKD didominasi perempuan atau laki-laki.
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi	:	- Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah PST BPS - Jenis Kelamin
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen (responden SKD) dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Rumus :

$$p_i = \frac{x_i}{y} \times 100$$

dimana:

p_i = Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke- i

x_i = Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke- i

y = Jumlah seluruh konsumen

$i = 1, 2$ (1: laki-laki, 2: perempuan)

Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Pekerjaan Utama

Wilayah PST BPS (Satker)	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	PNS/T NI/Pol ri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Lainny a
D.I. Yogyakarta	94,06	0,99	0,99	1,98	0,00	0,00	1,98
Kulon Progo	66,67	3,03	21,21	3,03	3,03	3,03	0,00
Bantul	32,26	0,00	61,29	0,00	6,45	0,00	0,00
Gunungkidul	63,33	3,33	16,67	0,00	13,33	3,33	0,00
Sleman	82,35	5,88	11,76	0,00	0,00	0,00	0,00
Yogyakarta	65,63	3,13	18,75	6,25	3,13	3,13	0,00

Metadata Indikator

Nama	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Pekerjaan Utama.
Konsep	: Indikator ini untuk mengetahui segmentasi responden SKD berdasarkan pekerjaan utama, sehingga didapatkan gambaran pekerjaan utama yang mendominasi responden SKD.
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis pekerjaan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pekerjaan utama adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan, meliputi: Pelajar/Mahasiswa, Peneliti/Dosen, PNS/TNI/Polri, Pegawai BUMN/D, Pegawai Swasta, Wiraswasta, dan Lainnya.
Klasifikasi	: - Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah PST BPS - Pekerjaan Utama
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen (responden SKD) dengan pekerjaan utama tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	: $p_i = \frac{x_i}{y} \times 100$ dimana: p_i = Persentase konsumen dengan pekerjaan utama ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan pekerjaan utama ke-i y = Jumlah seluruh konsumen $i = 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7$ (1: Pelajar/Mahasiswa, 2: Peneliti/Dosen, 3: PNS/TNI/Polri, 4: Pegawai BUMN/D, 5: Pegawai Swasta, 6: Wiraswasta, 7: Lainnya)

Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Wilayah PST BPS (Satker)	Pemanfaatan				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Skripsi/ Tesis/ Disertasi	Penelitian	Perencanaan dan Evaluasi	Penyebaran Informasi
D.I. Yogyakarta	25,44	58,77	7,02	0,00	8,77
Kulon Progo	2,78	44,44	11,11	11,11	30,56
Bantul	9,09	15,15	9,09	18,18	48,48
Gunungkidul	15,62	43,75	3,12	6,25	31,25
Sleman	18,92	54,05	18,92	0,00	8,11
Yogyakarta	28,57	22,86	22,86	8,57	17,14

Metadata Indikator

Nama	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan.
Konsep	: Indikator ini untuk mengetahui segmentasi responden SKD berdasarkan pemanfaatan hasil kunjungan, sehingga didapatkan gambaran dominasi pemanfaatan data oleh responden SKD.
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis pemanfaatan hasil kunjungan ke BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pemanfaatan hasil kunjungan adalah penggunaan hasil kunjungan, baik berupa pencarian data maupun konsultasi, meliputi Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Skripsi/Tesis/Disertasi, Penelitian, Perencanaan dan evaluasi, serta Penyebaran Informasi.
Klasifikasi	: - Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah PST BPS - Pemanfaatan Data
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen (responden SKD) dengan pemanfaatan hasil kunjungan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	: $p_i = \frac{x_i}{y} \times 100$ dimana: p_i = Persentase konsumen dengan pemanfaatan data ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan pemanfaatan data ke-i y = Jumlah seluruh konsumen $i = 1, 2, 3, 4, 5$ (1: Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, 2:Skripsi/Tesis/Disertasi, 3: Penelitian, 4: Perencanaan dan evaluasi, 5: Penyebaran Informasi)

Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Jenis Layanan

Wilayah PST BPS (Satker)	Jenis Layanan					
	Layanan Perpustakaan Tercetak	Layanan Perpustakaan Digital	Layanan Penjualan Buku	Layanan Data Mikro/ Peta Digital/ Softcopy Publikasi	Layanan Konsultasi Data Statistik	Layanan Konsultasi Kegiatan dan Rekomendasi Statistik
D.I. Yogyakarta	38,32	33,53	1,20	2,99	23,35	0,60
Kulon Progo	45,65	15,22	0,00	17,39	17,39	4,35
Bantul	22,86	14,29	0,00	31,43	17,14	14,29
Gunungkidul	42,86	11,43	0,00	17,14	25,71	2,86
Sleman	42,11	28,95	0,00	10,53	18,42	0,00
Yogyakarta	27,27	27,27	2,27	25,00	11,36	6,82

Metadata Indikator

Nama	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Jenis Layanan.
Konsep	: Indikator ini untuk mengetahui segmentasi responden SKD berdasarkan jenis layanan yang digunakan, sehingga didapatkan gambaran dominasi jenis layanan yang digunakan oleh responden SKD.
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Jenis layanan adalah layanan-layanan yang disediakan oleh unit PST BPS. Jenis layanan meliputi Perpustakaan tercetak, Perpustakaan digital, Penjualan buku, Data mikro/peta digital/softcopy publikasi, Konsultasi data statistik, serta Konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik.
Klasifikasi	: - Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah PST BPS - Jenis layanan
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen (responden SKD) yang menggunakan jenis layanan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	: $p_i = \frac{x_i}{y} \times 100$ dimana: p_i = Persentase konsumen dengan jenis layanan ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan jenis layanan ke-i y = Jumlah seluruh konsumen $i = 1, 2, 3, 4, 5, 6$ (1: Perpustakaan tercetak, 2: Perpustakaan digital, 3: Penjualan buku, 4: Data mikro/peta digital/softcopy publikasi, 5: Konsultasi data statistik, 6: Konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik)

Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

Wilayah PST BPS (Satker)	Fasilitas Utama Untuk Memperoleh Data BPS						
	<i>Website</i>	<i>Telepon/ Faximile</i>	<i>E-mail</i>	<i>Surat</i>	<i>PST/ Perpustakaan BPS</i>	<i>Layanan Statistik Online</i>	<i>Lainnya</i>
D.I. Yogyakarta	45,54	0,99	0,00	0,00	51,49	1,98	0,00
Kulon Progo	33,33	0,00	3,03	3,03	51,52	6,06	3,03
Bantul	38,71	6,45	16,13	3,23	35,48	0,00	0,00
Gunungkidul	36,67	0,00	3,33	0,00	56,67	0,00	3,33
Sleman	52,94	0,00	2,94	0,00	44,12	0,00	0,00
Yogyakarta	46,88	0,00	3,13	6,25	31,25	12,5	0,00

Metadata Indikator

Nama	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Fasilitas Utama Untuk Memperoleh Data BPS.
Konsep	: Indikator ini untuk mengetahui segmentasi responden SKD berdasarkan fasilitas utama untuk memperoleh data BPS, sehingga didapatkan gambaran fasilitas utama yang sering digunakan oleh responden SKD untuk memperoleh data BPS.
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut fasilitas utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Fasilitas utama adalah sarana utama yang digunakan konsumen untuk memperoleh layanan BPS. Jenis fasilitas utama meliputi <i>Website</i> BPS, Telepon/Faksimili, <i>E-mail</i> , Surat, PST/Perpustakaan BPS, Layanan Statistik <i>Online</i> , dan Lainnya.
Klasifikasi	: - Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah PST BPS - Fasilitas Utama
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen (responden SKD) yang menggunakan fasilitas utama tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	: $p_i = \frac{x_i}{y} \times 100$ dimana: p_i = Persentase konsumen dengan jenis fasilitas utama ke- i x_i = Jumlah konsumen dengan jenis fasilitas utama ke- i y = Jumlah seluruh konsumen $i = 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7$ (1: <i>Website</i> BPS, 2: Telepon/Faksimili, 3: <i>E-mail</i> , 4: Surat, 5: PST/Perpustakaan BPS, 6: Layanan Statistik <i>Online</i> , 7: Lainnya)

Lampiran 6. Persentase Konsumen yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Wilayah PST BPS

Wilayah PST BPS (Satker)	Penggunaan Data BPS sebagai Rujukan Utama
D.I. Yogyakarta	90,10
Kulon Progo	84,85
Bantul	70,97
Gunungkidul	96,67
Sleman	91,18
Yogyakarta	93,75

Metadata Indikator

Nama	: Persentase Konsumen yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama Menurut Wilayah PST BPS.
Konsep	: Indikator ini untuk mendapatkan gambaran responden SKD yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama.
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Rujukan utama adalah penggunaan data BPS sebagai acuan utama dalam melakukan suatu kegiatan.
Klasifikasi	: Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah PST BPS
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen (responden SKD) yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	: $p = \frac{x}{y} \times 100$ dimana: p = Persentase konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama x = Jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama y = Jumlah seluruh konsumen

Lampiran 7. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kelengkapan Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data BPS

Wilayah PST BPS (Satker)	Kepuasan terhadap Kelengkapan Data
D.I. Yogyakarta	100,00
Kulon Progo	100,00
Bantul	100,00
Gunungkidul	96,67
Sleman	100,00
Yogyakarta	87,50

Metadata Indikator

Nama	: Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data BPS.
Konsep	: Indikator ini untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen yang menjadi responden SKD terhadap kelengkapan data BPS.
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kelengkapan data BPS terhadap jumlah konsumen data. Kelengkapan data adalah data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data.
Klasifikasi	: Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah PST BPS
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen data yang merasa puas dengan kelengkapan data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.
Rumus	: $p = \frac{x}{y} \times 100$ dimana: p = Persentase konsumen yang merasa puas terhadap kelengkapan data BPS x = Jumlah konsumen data yang merasa puas terhadap kelengkapan data BPS y = Jumlah seluruh konsumen

Lampiran 8. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akurasi Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data BPS

Wilayah PST BPS (Satker)	Kepuasan terhadap Akurasi Data
D.I. Yogyakarta	96,28
Kulon Progo	100,00
Bantul	100,00
Gunungkidul	96,67
Sleman	96,36
Yogyakarta	100,00

Metadata Indikator

Nama	: Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data BPS.
Konsep	: Indikator ini untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen yang menjadi responden SKD terhadap akurasi data BPS.
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akurasi data BPS terhadap jumlah konsumen data. Akurasi data adalah data yang dihasilkan BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya.
Klasifikasi	: Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah PST BPS
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen data yang merasa puas dengan akurasi data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.
Rumus	: $p = \frac{x}{y} \times 100$ dimana: p = Persentase konsumen yang merasa puas terhadap akurasi data BPS x = Jumlah konsumen data yang merasa puas terhadap akurasi data BPS y = Jumlah seluruh konsumen

Lampiran 9. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kemutakhiran Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data BPS

Wilayah PST BPS (Satker)	Kepuasan terhadap Kemutakhiran Data
D.I. Yogyakarta	100,00
Kulon Progo	100,00
Bantul	100,00
Gunungkidul	96,67
Sleman	100,00
Yogyakarta	90,63

Metadata Indikator

Nama	: Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data BPS.
Konsep	: Indikator ini untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen yang menjadi responden SKD terhadap kemutakhiran data BPS.
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kemutakhiran data BPS terhadap jumlah konsumen data. Kemutakhiran data adalah data yang dihasilkan oleh BPS <i>up to date</i>/terkini sehingga masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.
Klasifikasi	: Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah PST BPS
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen data yang merasa puas dengan kemutakhiran data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.
Rumus	: $p = \frac{x}{y} \times 100$ dimana: p = Persentase konsumen yang merasa puas terhadap kemutakhiran data BPS x = Jumlah konsumen data yang merasa puas terhadap kemutakhiran data BPS y = Jumlah seluruh konsumen

Lampiran 10. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data BPS

Wilayah PST BPS (Satker)	Kepuasan terhadap Kualitas Data
D.I. Yogyakarta	100,00
Kulon Progo	100,00
Bantul	100,00
Gunungkidul	96,67
Sleman	100,00
Yogyakarta	100,00

Metadata Indikator

Nama	: Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data BPS.
Konsep	: Indikator ini untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen yang menjadi responden SKD terhadap kualitas data BPS secara umum.
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kualitas data BPS secara umum terhadap jumlah konsumen data. Kualitas data diukur dari tiga dimensi, yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran data.
Klasifikasi	: Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah Penyedia Data
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen data yang merasa puas dengan kualitas data secara umum yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu
Rumus	: $p = \frac{x}{y} \times 100$ dimana: p = Persentase konsumen yang merasa puas terhadap kualitas data BPS secara umum x = Jumlah konsumen data yang merasa puas terhadap kualitas data BPS secara umum y = Jumlah seluruh konsumen

Lampiran 11. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Layanan Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data BPS

Wilayah PST BPS (Satker)	Kepuasan terhadap Layanan Data
D.I. Yogyakarta	98,18
Kulon Progo	99,49
Bantul	100,00
Gunungkidul	97,20
Sleman	100,00
Yogyakarta	100,00

Metadata Indikator

Nama	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Jenis Layanan.
Konsep	: Indikator ini untuk mengetahui segmentasi responden SKD berdasarkan jenis layanan yang digunakan, sehingga didapatkan gambaran dominasi jenis layanan yang digunakan oleh responden SKD.
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Jenis layanan adalah layanan-layanan yang disediakan oleh unit PST BPS. Jenis layanan meliputi Perpustakaan tercetak, Perpustakaan digital, Penjualan buku, Data mikro/peta digital/softcopy publikasi, Konsultasi data statistik, serta Konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik.
Klasifikasi	: - Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah PST BPS - Jenis layanan
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen (responden SKD) yang menggunakan jenis layanan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	: $p = \frac{x}{y} \times 100$ dimana: p_i = Persentase konsumen dengan jenis layanan ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan jenis layanan ke-i y = Jumlah seluruh konsumen $i = 1, 2, 3, 4, 5, 6$ (1: Perpustakaan tercetak, 2: Perpustakaan digital, 3: Penjualan buku, 4: Data mikro/peta digital/softcopy publikasi, 5: Konsultasi data statistik, 6: Konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik)

Lampiran 12. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data BPS Menurut Wilayah PST BPS

Wilayah PST BPS (Satker)	Kepuasan terhadap Akses Data
D.I. Yogyakarta	96,63
Kulon Progo	100,00
Bantul	100,00
Gunungkidul	94,25
Sleman	100,00
Yogyakarta	100,00

Metadata Indikator

Nama	: Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST BPS.
Konsep	: Indikator ini untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen yang menjadi responden SKD terhadap akses data BPS.
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akses data BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Akses data diukur dari 3 variabel, yaitu (1) Akses publikasi dari PST/Perpustakaan BPS, (2) Akses Website BPS, (3) Akses metadata.
Klasifikasi	: Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah PST BPS
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen (responden SKD) yang merasa puas dengan akses data di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	: $p = \frac{x}{y} \times 100$ dimana: p = Persentase konsumen yang merasa puas terhadap akses data BPS x = Jumlah konsumen yang merasa puas terhadap akses data BPS y = Jumlah seluruh konsumen

Lampiran 13. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pemenuhan Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST BPS

Wilayah PST BPS (Satker)	Kepuasan terhadap Pemenuhan Sarana dan Prasarana
D.I. Yogyakarta	98,51
Kulon Progo	100,00
Bantul	100,00
Gunungkidul	96,67
Sleman	100,00
Yogyakarta	100,00

Metadata Indikator

Nama	: Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pemenuhan Sarana dan Prasarana Data Menurut Wilayah PST BPS.
Konsep	: Indikator ini untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen yang menjadi responden SKD terhadap pemenuhan sarana dan prasarana di BPS.
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan sarana dan prasarana terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi	: - Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah PST BPS - Jenis layanan
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen (responden SKD) yang merasa puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	: $p = \frac{x}{y} \times 100$ dimana: - p = Persentase konsumen yang merasa puas terhadap sarana dan prasarana BPS - x = Jumlah konsumen yang merasa puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS - y = Jumlah seluruh konsumen

Lampiran 14. Indeks Kepuasan Konsumen Menurut Wilayah PST BPS

Wilayah PST BPS (Satker)	Indeks Kepuasan Konsumen
D.I. Yogyakarta	88,92
Kulon Progo	85,8
Bantul	81,03
Gunungkidul	86,98
Sleman	89,91
Yogyakarta	90,87

Metadata Indikator

Nama	: Indeks Kepuasan Konsumen Menurut Wilayah PST BPS.
Konsep	: Indikator ini untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.
Definisi	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Indeks ini diperoleh dengan menghitung penimbang yang didapatkan dari tingkat kepentingan konsumen. Sehingga, untuk menghitung IKK ini diperlukan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dari konsumen.
Klasifikasi	: Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah PST BPS
Ukuran	: Indeks
Satuan	: -
Interpretasi	: Sesuai PermenpanRB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, interpretasi nilai IKK adalah 25,00 - 64,99 : Tidak baik 65,00 - 76,60 : Kurang baik 76,61 - 88,30 : Baik 88,31 - 100,00 : Sangat baik

Rumus :

$$IKK = ((\sum_{i=1}^{12} x_i) \times 100) / y$$

dimana:

x_i = Rata-rata kepuasan tertimbang unsur pelayanan ke-i

$x_i = w_i \times z_i$

w_i = Penimbang unsur ke-i = Rata-rata skor kepentingan unsur ke-i / jumlah rata-rata skor kepentingan

z_i = Rata-rata skor kepuasan unsur ke-i

y = Skala maksimum penilaian

Lampiran 15. Kuesioner VKD19

RAHASIA



**SURVEI KEBUTUHAN DATA
TAHUN 2019**

VKD19
No. Rekomendasi: V.19.00000.001

Pencacah		Nama Tanggal :	Pemeriksa	Nama Tanggal :	Nomor Responden :
Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)					
Blok I. Keterangan Responden					
1 Nama	:			8 Pemanfaatan Hasil Kunjungan <i>Boleh pilih lebih dari satu jawaban</i>	: Tugas Sekolah/Tugas Kuliah Skripsi/Tesis/Disertasi - 1 - 2 Penelitian - 4 Perencanaan - 8 Evaluasi - 16 Penyebaran Informasi - 32
2 Umur	:			9 Jenis Layanan yang Digunakan <i>Boleh pilih lebih dari satu jawaban</i>	: Perpustakaan Tercetak Perpustakaan Digital - 1 - 2 Penjualan Buku - 4 Data Mikro/Peta Digital/ Softcopy Publikasi - 8 Konsultasi Data Statistik - 16 Konsultasi dan Rekomendasi - 32 Kegiatan Statistik
3 Jenis Kelamin	:	: Laki-laki Perempuan		10 Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Layanan BPS <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Website BPS Telepon/Faksimili - 1 - 2 E-mail - 3 Surat - 4 PST/Perpustakaan BPS - 5 Layanan Statistik Online - 6 Lainnya (.....) - 0
4 Pendidikan Terakhir yang Damatkan <i>Pilih salah satu jawaban</i>	:	: SLTP/Sederajat D1/D2/D3 D4/S1 S2/S3		11 Apakah Data BPS Digunakan Sebagai Rujukan Utama?	: Ya Tidak - 1 - 2
5 Pekerjaan Utama <i>Pilih salah satu jawaban</i>	:	: Pelajar/Mahasiswa Peneliti/Dosen PNS/TNI/Polri Pegawai BUMN/D - 1 - 2 - 3 - 4 Pegawai Swasta - 5 Wiraswasta - 6 Lainnya (.....) - 0			
6 Nama Instansi/Institusi	:				
7 Kategori Instansi/Institusi <i>Pilih salah satu jawaban</i>	:	: Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri - 1 - 2 Kementerian & Lembaga Pemerintah - 3 Lembaga Internasional - 4 Media Massa - 5 Pemerintah Daerah - 6 Perbankan - 7 BUMN/BUMD - 8 Swasta lainnya - 9 Lainnya (.....) - 0			

(Diisi jika kode 1, 2, 4, atau 8 pada Blok I Rincian 9 dilingkari)

[illegible]

Blok III. Kepuasan terhadap Layanan BPS					
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan Saudara pada rincian pelayanan berikut?					
Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:					
		Sangat Tidak Penting/Puas		Sangat Penting/Puas	
		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
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		

Keterangan:
 * Hasil kuang untuk responden yang belum pernah berkunjung langsung ke PST BPS
 ** Hasil kuang untuk responden yang belum pernah mengakses website BPS

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

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Jl. Lingkar Selatan, Tamantirto, Kasihan, Bantul 55183. Telp.: (0274) 4342234, fax.: (0274) 4342230
Website: yogyakarta.bps.go.id ;E-mail: bps3400@bps.go.id

ISBN 978-602-1392-88-1

