

Katalog : 1399013.3307



Sensus
Penduduk
2020

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA KABUPATEN WONOSOBO 2019

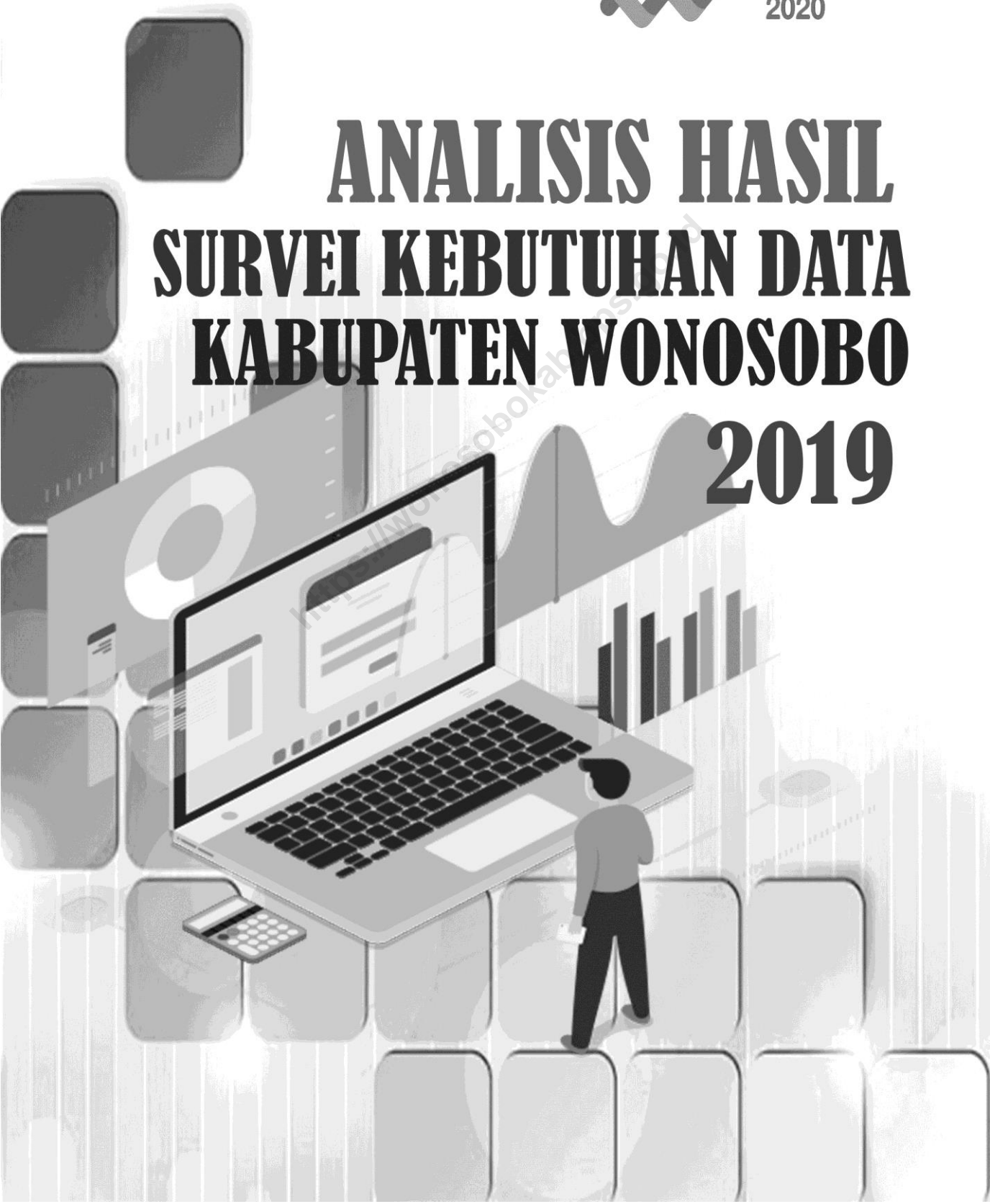


**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN WONOSOBO**



Sensus
Penduduk
2020

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA KABUPATEN WONOSOBO 2019



**Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data
Kabupaten Wonosobo 2019**

No. Publikasi	: 3307.2005
Katalog	: 1399013.3307
Ukuran Buku	: 18,21 cm X 25,65 cm
Jumlah Halaman	: viii + 36 halaman
Naskah	: Dina Fatmawati, SST
Penyunting	: Novi Hardianto, SST
Gambar Kover	: Dina Fatmawati, SST
Ilustrasi Kover	: Dina Fatmawati, SST
Diterbitkan Oleh	: BPS Kabupaten Wonosobo
Dicetak Oleh	: BPS Kabupaten Wonosobo

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

KATA PENGANTAR

Sesuai dengan amanat UU Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan PP Nomor 51 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik, Badan Pusat Statistik (BPS) sebagai lembaga publik memiliki tugas dan tanggungjawab menyediakan data dan informasi statistic. Kepuasan serta kualitas pelayanan kepada konsumen menjadi hal utama dalam penyajian dan pelayanan data oleh BPS. Untuk mengidentifikasi kebutuhan dan tingkat kepuasan dilakukan Survei Kebutuhan Data (SKD).

Hasil SKD 2019 BPS Kabupaten Wonosobo disajikan dalam bentuk publikasi “Analisis Survei Kebutuhan Data Kabupaten Wonosobo 2019” yang berisi analisis karakteristik dan analisis kepuasan data. Analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks kepuasan Konsumen (IKK).

Kami berharap publikasi ini dapat bermanfaat untuk memperbaiki kualitas data dan kinerja pelayanan BPS Kabupaten Wonosobo. Saran dan masukan yang membangun sangat kami harapkan untuk perbaikan kedepannya. Terimakasih dan selamat membaca

Wonosobo, Maret 2020
Kepala Badan Pusat Statistik
Kabupaten Wonosobo

Drs. Wazirrudin

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	4
1.3 Landasan Teori.....	4
1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu.....	4
1.3.2 Faktor Kepuasan Layanan	5
1.3.3 Konsep dan Definisi.....	7
1.4 Metodologi.....	8
1.4.1 Metodologi Pengumpulan Data	8
1.4.2 Metodologi Analisis Data.....	8
1.5 Realisasi Pengumpulan Data.....	10
BAB II SEGMENTASI KONSUMEN	15
2.1 Gambaran Umum Konsumen.....	15
2.2 Konsumen menurut Karakteristik.....	15
2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	17
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan.....	18
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS	19
BAB III KEPUASAN KONSUMEN	23
3.1 Kepuasan terhadap Data.....	24
3.2 Kepuasan terhadap Layanan BPS Kabupaten Wonosobo.....	25
BAB IV INDEKS KEPUASAN KONSUMEN	29
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	31
5.1 Kesimpulan.....	33
5.2 Saran	34
DAFTAR PUSTAKA	35

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan Data	10
---	----

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo menurut Jenis Kelamin.....	16
Gambar 2.2	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo menurut Pekerjaan Utama.....	17
Gambar 2.3	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan	18
Gambar 2.4	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo menurut Jenis Layanan	19
Gambar 2.5	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS	20
Gambar 3.1	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh Dari Penyedia Data BPS Kabupaten Wonosobo	25
Gambar 3.2	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data dan Sarana Prasarana yang Diperoleh Dari Penyedia Data BPS Kabupaten Wonosobo (persen)	26

Bab 1

PENDAHULUAN

Survei Kebutuhan Data

Survei untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik



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

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan badan pelayanan publik yang memberikan pelayanan melalui penyediaan data dan informasi statistik sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. BPS merasa perlu menyelenggarakan suatu survei sebagai bahan evaluasi guna mengetahui kebutuhan dan kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Survei ini disebut dengan Survei Kebutuhan Data.

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dilakukan dan dirancang oleh BPS untuk mengidentifikasi tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. SKD pertama kali dilaksanakan tahun 2005 dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS Pusat dan lima BPS Provinsi sebagai uji coba (*pilot project*). Pada tahun 2009 dan 2010, SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan sebelas BPS Provinsi. Tahun 2011 – 2013, SKD dilakukan di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi. Sejak tahun 2014, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Secara umum, pelaksanaan SKD di BPS Kabupaten Wonosobo bertujuan mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan layanan statistik. Tujuan tersebut tercantum dalam Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan BPS. Selain itu, pelaksanaan SKD 2019 juga dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan publik BPS. Hal ini ditujukan untuk menjawab amanat Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

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

- ❖ Segmen konsumen
- ❖ Jenis data yang dibutuhkan oleh konsumen
- ❖ Tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan
- ❖ Informasi perbaikan ketersediaan dan kualitas data serta prioritas peningkatan pelayanan
- ❖ Indikator Kinerja Utama (IKU)

1.3 Landasan Teori

1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu

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

Pintu gerbang penyebarluasan data BPS adalah Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Pelayanan yang diberikan melalui PST bersifat satu pintu atau *one gate service*. Keberadaan PST BPS diharapkan mampu mempermudah konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Pelayanan yang diberikan oleh BPS tidak hanya dilakukan dengan tatap muka artau datang ke PST BPS, tetapi juga bisa dilakukan dengan telepon, faximili, e-mail, surat, website maupun layanan statistik online. Fungsi PST di BPS Kabupaten Wonosobo berada pada Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik. PST di BPS Kabupaten Wonosobo 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.

1.3.2 Faktor Kepuasan Layanan

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

a. *Responsiveness* (daya tanggap)

Unsur daya tanggap merupakan unsur yang menuntut adanya kemampuan pemberi layanan untuk segera memberikan pelayanan atas kebutuhan pengguna layanan sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, dan ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk layanan yang tidak diketahui pengguna layanan. Oleh sebab itu, pemberi layanan perlu

memberikan penjelasan yang bijaksana dan rinci, sehingga pengguna layanan mendapatkan respon positif.

b. *Assurances* (jaminan)

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

c. *Tangible* (fisik)

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

d. *Empathy* (empati)

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

e. *Reliability* (keandalan)

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

1.3.3 Konsep dan Definisi

- a. Responden adalah objek kegiatan SKD atau penjawab atas pertanyaan dalam kuesioner SKD.
- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan yang menjadi responden.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Misalnya, seorang konsumen mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.
- d. Orang-layanan adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis layanan yang digunakan. Misalnya, seorang konsumen menggunakan layanan perpustakaan tercetak dan layanan penjualan buku, maka dihitung dua orang-layanan.
- e. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik Kabupaten Wonosobo, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- f. BPS Kabupaten Wonosobo adalah instansi vertikal BPS di Kabupaten Wonosobo.
- g. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- h. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- i. PST adalah fungsi pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS Kabupaten Wonosobo meliputi bidang statistik sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, dan metodologi dan informasi statistik.
- k. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, dan individu.

- l. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.
- m. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Kabupaten Wonosobo, BPS provinsi, dan BPS kabupaten/kota.
- n. Forum layanan statistik adalah bagian dari Sistem Informasi Layanan Statistik BPS yang digunakan untuk memfasilitasi konsumen BPS dalam konsultasi data BPS, permintaan data mikro BPS, dan pembelian buku publikasi BPS yang dapat diakses melalui www.bps.go.id/forum.

1.4 Metodologi

Metodologi dalam penjelasan ini dibedakan ke dalam dua kelompok, yaitu metodologi pengumpulan data dan metodologi analisis data. Perbedaan ini dilakukan dengan mempertimbangkan kemudahan dalam melakukan pengkajian kualitas data yang dihasilkan.

1.4.1 Metodologi Pengumpulan Data

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

Responden pada SKD 2019 dibedakan menjadi dua, yaitu konsumen yang mengunjungi PST pada periode pencacahan dan konsumen instansi/institusi yang pernah menggunakan data BPS.

1.4.2 Metodologi Analisis Data

Ruang lingkup analisis hasil SKD 2019 adalah PST BPS Kabupaten Wonosobo. Hasil SKD 2019 dianalisis dengan menggunakan beberapa metode

analisis, yaitu analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

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

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

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

Rumus IKK' [1] :

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

dengan:

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

3. Menghitung Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

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

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

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

Tabel 1.1. Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan

Nilai IKK	Kualitas Pelayanan
81,26 - 100,00	Sangat Memuaskan
62,51 - 81,25	Memuaskan
43,76 - 62,50	Tidak Memuaskan
25,00 - 43,75	Sangat Tidak Memuaskan

1.5 Realisasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKD 2019 dilaksanakan pada periode Februari – Agustus 2019 melalui wawancara langsung terhadap 30 responden. Responden yang

tercakup pada survei ini adalah konsumen yang melakukan kunjungan langsung ke PST BPS Kabupaten Wonosobo selama periode pencacahan dan juga pengguna data yang pernah menggunakan data BPS Kabupaten Wonosobo.

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

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

Pengunjung di PST Kabupaten Wonosobo

Didominasi oleh ...



Laki-laki

53,33%



berprofesi
Pelajar/Mahasiswa

66,67%

Sebagian besar menggunakan ...



Fasilitas Website
untuk memperoleh data

53,33%



Layanan data mikro/peta
digital/softcopy publikasi

29,63%



data untuk
skripsi/tesis

29,79%

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

Penggunaan data oleh konsumen dikategorikan menjadi dua yaitu data untuk rujukan utama dan bukan sebagai rujukan utama. Dalam Survei Kepuasan Data di BPS Kabupaten Wonosobo sebagian besar yaitu 96,67 persen konsumen menggunakan data sebagai rujukan utama dan hanya 3,33 persen yang menggunakan bukan sebagai rujukan utama.

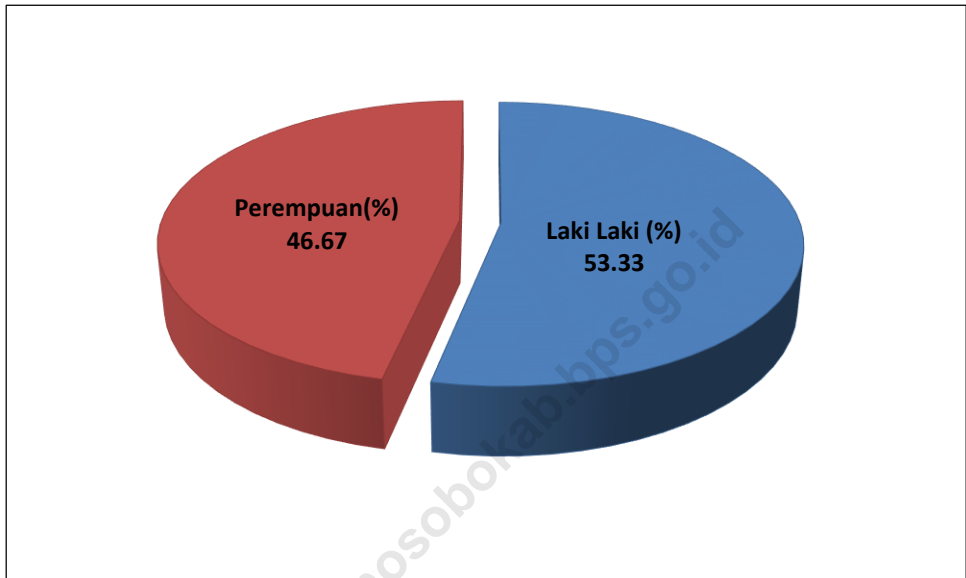
2.2 Konsumen menurut Karakteristik

Pada bagian ini, dibahas mengenai segmentasi konsumen menurut karakteristik konsumen. Segmentasi konsumen yang dijelaskan pada subbab ini adalah segmentasi responden SKD 2019. Karakteristik konsumen dibagi menjadi dua, yaitu jenis kelamin dan pekerjaan utama.

Konsumen Menurut Jenis Kelamin

Gambar 2.1 menunjukkan persentase konsumen BPS menurut jenis kelamin. Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo didominasi oleh konsumen

laki-laki dengan persentase sebesar 53,33 persen. Sementara itu, 46,67 persen konsumen Kabupaten Wonosobo adalah perempuan.



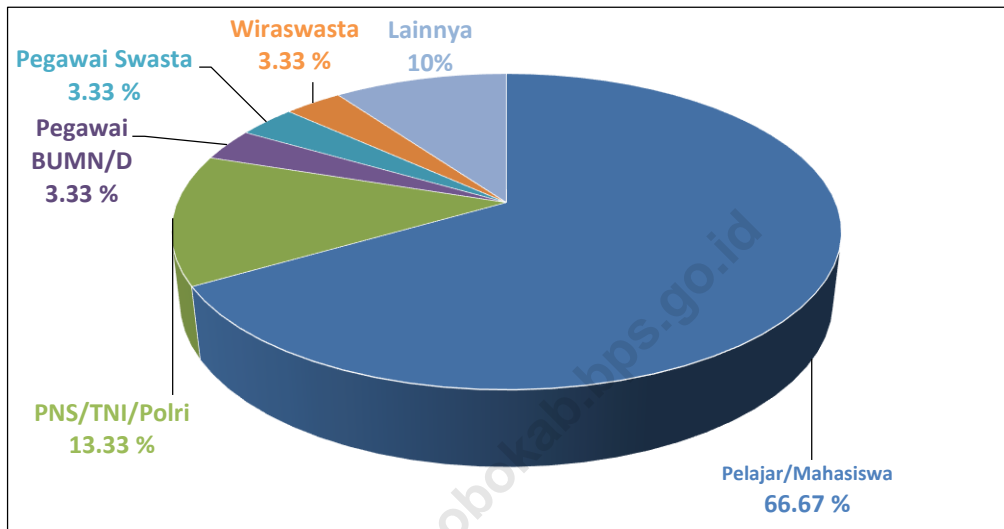
Gambar 2.1 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo menurut Jenis Kelamin

Konsumen Menurut Pekerjaan Utama

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

Berdasarkan Gambar 2.2, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo adalah pelajar/mahasiswa (66,67%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai PNS/TNI/Polri dan pekerjaan lainnya yang masing-masing

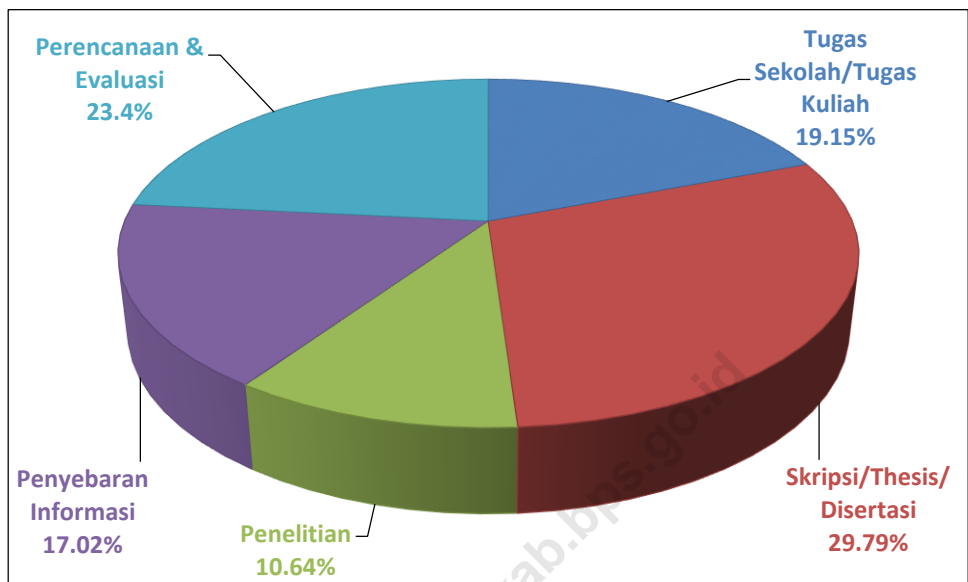
memiliki persentase sebesar 13,33% dan 10%. Konsumen yang bekerja sebagai pegawai swasta, BUMN/D dan wiraswasta masing-masing sebesar 3,33%.



Gambar 2.2 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo menurut Pekerjaan Utama

2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Hasil SKD 2019 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan BPS terdiri atas lima jenis, yaitu untuk tugas sekolah/tugas kuliah, skripsi/tesis/disertasi, penelitian, penyebaran informasi, perencanaan dan evaluasi. Berdasarkan Gambar 2.3, hasil SKD 2019 menunjukkan bahwa sebagian besar pemanfaatan hasil kunjungan di PST BPS Kabupaten Wonosobo adalah untuk skripsi/tesis/disertasi (29,79%). Perencanaan dan evaluasi dan tugas sekolah menempati posisi kedua dan ketiga, dengan persentase masing-masing sebesar 23,40% dan 19,15%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan ke BPS sangat dibutuhkan dalam perencanaan. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan yang paling sedikit adalah untuk penelitian, yaitu 10,64%.

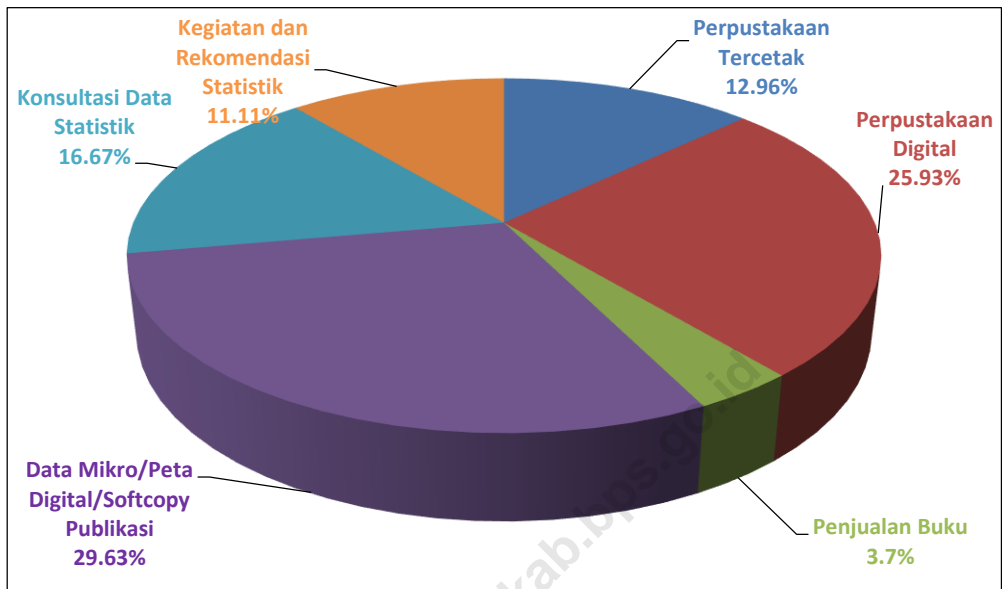


Gambar 2.3 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan

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

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Wonosobo oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.4. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah data mikro/peta *digital/softcopy* publikasi sebesar 29,63 %. Pada posisi kedua, terdapat perpustakaan digital dengan persentase sebesar 25,93%. Sementara itu, layanan perpustakaan konsultasi statistik menempati posisi ketiga dengan persentase sebesar 16,67% . Posisi terakhir yaitu penjualan buku sebesar 3,7%.

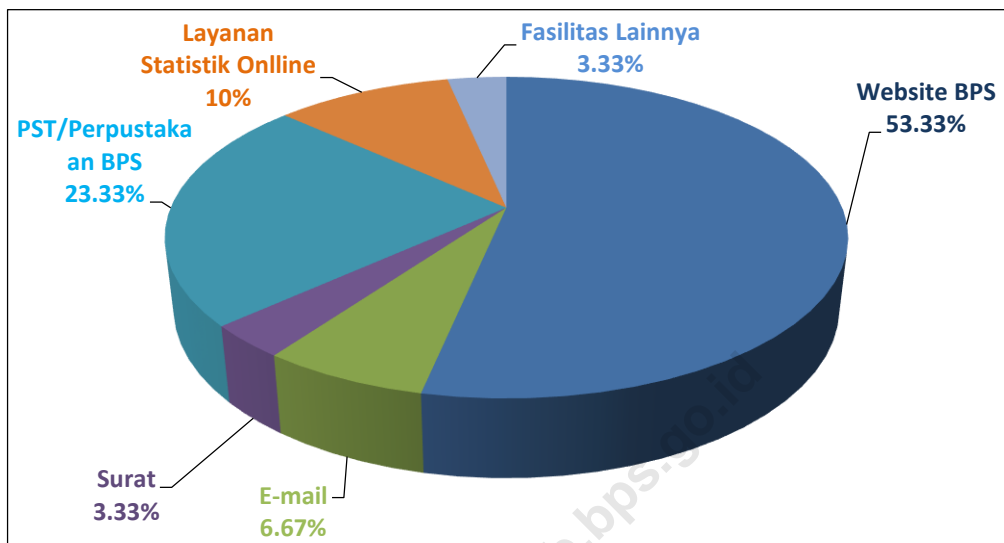


Gambar 2.4 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo menurut Jenis Layanan

2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

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

Berdasarkan Gambar 2.5, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo mendapatkan data dengan cara mengunjungi *website* BPS (53,33%). Selanjutnya, konsumen memilih mendapatkan data dengan fasilitas mengunjungi PST/Perpustakaan BPS dengan persentase sebesar 23,33%. Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kabupaten Wonosobo adalah melalui surat dan fasilitas lainnya dengan persentase masing-masing sebesar 3,33%. Tidak ada konsumen yang mendapatkan data dengan cara telepon.



Gambar 2.5 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

Dengan berkunjung langsung ke PST BPS Kabupaten Wonosobo pengunjung bisa berkonsultasi tentang data yang dibutuhkan. Kebutuhan konsumen terkait data tertentu menjadi prioritas pelayanan. Jika data tersedia pada PST BPS Kabupaten Wonosobo konsumen data akan langsung mendapatkan pelayanan, jika tidak tersedia maka akan diberikan alternatif untuk mendapatkan data tersebut seperti dimana instansi ketersediaan data atau variabel lain yang mendekati dari data tersebut.

Bab 3

TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN



Akses Data
92,05%



Sarana dan Prasarana
93,33%



Layanan Data
92,74%



Kualitas dan
Kemutakhiran Data
81,76%



Akurasi dan
Kelengkapan Data
89,19%

BAB III

TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN

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

Pengukuran kualitas data pada analisis SKD 2019 menggunakan gabungan variabel pengukuran Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS dan dimensi kualitas pada Kerangka Penjaminan Kualitas BPS (*BPS-Quality Assurance Framework*, BPS-QAF). Variabel dan dimensi tersebut adalah:

1. Kelengkapan

Data BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data.

2. Akurasi

Data BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya.

3. Kemutakhiran

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

4. Relevansi

Data BPS sudah memenuhi kebutuhan, baik cakupan maupun konten.

5. Koherensi dan komparabilitas

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

6. Aksesibilitas

Data BPS mudah diakses.

7. Interpretabilitas

Data BPS disajikan secara jelas dan mudah dipahami.

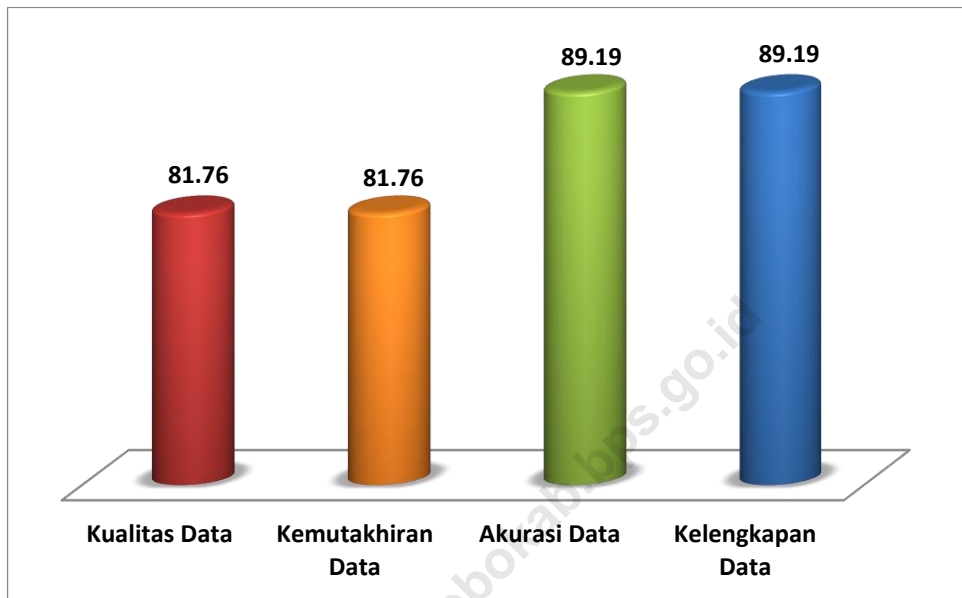
8. Aktualitas dan ketepatan waktu

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

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

3.1 Kepuasan terhadap Data

Terdapat beragam data yang dihasilkan oleh BPS, khususnya BPS Kabupaten Wonosobo. Data tersebut merupakan indikator sosial ekonomi yang penting seperti angka pengangguran, kemiskinan, pertumbuhan ekonomi dan sebagainya. Gambar 3.1 menunjukkan kepuasan konsumen terhadap data BPS yang meliputi kepuasan kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data serta kepuasan terhadap kualitas data. Berdasarkan gambar tersebut terlihat bahwa kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan kemutakhiran data masing-masing sebesar 81,76 persen. Sedangkan kepuasan konsumen terhadap akurasi data dan kelengkapan data masing-masing sebesar 89,19 persen.



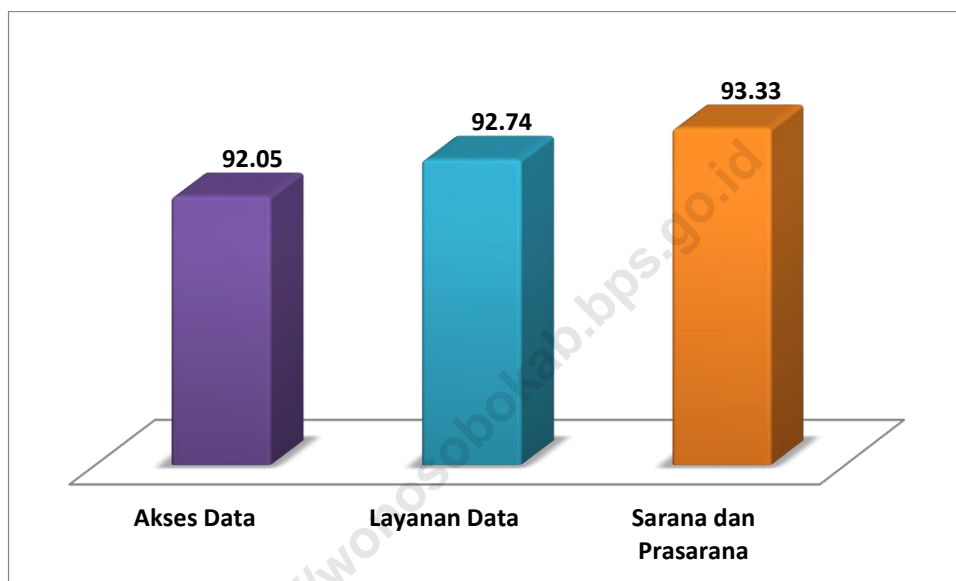
Gambar 3.1 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh Dari Penyedia Data BPS Kabupaten Wonosobo

3.2 Kepuasan terhadap Layanan BPS Kabupaten Wonosobo

Selain terhadap data yang dihasilkan oleh BPS Kabupaten Wonosobo, dalam SKD 2019 diukur juga tentang kepuasan konsumen terhadap BPS Kabupaten Wonosobo yang terdiri dari kepuasan sarana prasarana, akses data dan layanan data. Pada Gambar 3.2 terlihat bahwa 92,05 persen konsumen puas terhadap akses data yang ada di BPS Kabupaten Wonosobo. Nilai ini menunjukkan mudahnya data BPS diakses oleh konsumen. Akses data yang mudah ini dapat diakses melalui website maupun datang langsung ke PST BPS Kabupaten Wonosobo.

Gambar 3.2 juga menunjukkan bahwa kepuasan konsumen terhadap sarana prasarana PST BPS Kabupaten Wonosobo sangat tinggi dengan nilai 93,33 persen, sedangkan untuk kepuasan terhadap layanan data sebesar 92,74 persen. Kepuasan

yang sangat tinggi ini menunjukkan bahwa fasilitas dan kelengkapan serta layanan yang ada di PST BPS Kabupaten Wonosobo sudah baik dan bisa memenuhi harapan konsumen.



Gambar 3.2 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data, Layanan Data dan Sarana Prasarana yang Diperoleh Dari Penyedia Data BPS Kabupaten Wonosobo (persen)

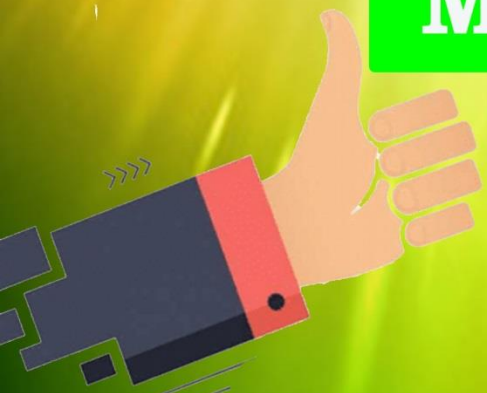
Bab 4

INDEKS KEPUASAN KONSUMEN



IKK BPS Kabupaten Wonosobo 80,03

MEMUASKAN



BAB IV

INDEKS KEPUASAN KONSUMEN

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/ *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan BPS. IKK hasil SKD 2019 sebesar 80,03 nilai ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Wonosobo termasuk dalam kategori memuaskan konsumen karena berada dalam rentang 62,51 – 81,25.

Indeks yang dihasilkan dari SKD 2019 dihitung dengan metode berbeda dari SKD tahun sebelumnya. Pada SKD 2019, IKK diperoleh dengan menghitung tingkat kepuasan dikali dengan penimbang yang didapat dari tingkat kepentingan. Angka IKK dengan metode baru memiliki nilai minimal 25 dan maksimal 100.

Bab 5

KESIMPULAN SARAN

HASIL SKD 2019 MENJADI ACUAN PENINGKATKAN PELAYANAN DATA TAHUN 2020



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS diidentifikasi melalui kegiatan SKD. Identifikasi tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Sejak tahun 2005, SKD rutin dilaksanakan secara tahunan.

Secara umum, pelaksanaan SKD 2019 di PST BPS Kabupaten Wonosobo berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data yang sesuai target, yaitu 100 %.

Hasil SKD 2019 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kebutuhan data dan kepuasan konsumen. Adapun metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

Berdasarkan hasil analisis SKD 2019, dapat diambil kesimpulan:

1. Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo didominasi oleh konsumen yang berasal dari pelajar/mahasiswa (66,67 %).
2. Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam website BPS Kabupaten Wonosobo (53,33 %). Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang sering digunakan oleh konsumen di PST adalah layanan website BPS (53,33%).
3. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Wonosobo 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 sebesar 96,67 %.

4. Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Wonosobo disajikan menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, relevansi, koherensi dan komparabilitas, aksesibilitas, interpretabilitas, serta aktualitas dan ketepatan waktu. Di PST BPS Kabupaten Wonosobo, dimensi kualitas dan kemutakhiran data mendapatkan 81,76 %. Dimensi akurasi dan kelengkapan data mendapat nilai 89,19%.
5. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonosobo digambarkan melalui IKK. Nilai IKK PST BPS Kabupaten Wonosobo adalah 80,03. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonosobo adalah memuaskan.

5.2 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 atribut pelayanan yang akan digunakan pada kuesioner SKD 2019 sebaiknya tidak mengalami banyak perubahan dibandingkan SKD 2018. Hal ini ditujukan untuk mengetahui keterbandingan variabel antar tahun.

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 2019. 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.

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



Sensus
Penduduk
2020

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN WONOSOBO
Jln. Mayjend Bambang Sugeng Km 2,2 Wonosobo
Telp (0286) 324270 Fax. (0286) 3325380
e-mail : bps3307@bps.go.id
<https://wonosobokab.bps.go.id>