

Katalog : 1399013.1274

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data KOTA TEBING TINGGI



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA TEBING TINGGI**

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data KOTA TEBING TINGGI



2019

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA KOTA TEBING TINGGI 2019

ISBN : 978-623-92011-8-0
No. Publikasi : 12740.2002
Katalog : 1399013.1274
Ukuran Buku : 18,5 cm x 25 cm
Jumlah Halaman : xiv + 80 halaman

Naskah:

Badan Pusat Statistik Kota Tebing Tinggi

Penyunting:

Badan Pusat Statistik Kota Tebing Tinggi

Gambar Kulit:

Badan Pusat Statistik Kota Tebing Tinggi

Diterbitkan oleh:

© Badan Pusat Statistik Kota Tebing Tinggi

Dicetak oleh:

UD. Relasi

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 Naskah
ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA
KOTA TEBING TINGGI 2019

Penanggung Jawab : Intan Menggalawati Hrp, SE, M.Si
Penyunting : Zulhamsyah, SE
Penulis Naskah : Frits Fahridws Damanik, S.ST, M.Si
Gambar Kover : Zulhamsyah, SE
Pengolah Data : Frits Fahridws Damanik, S.ST, M.Si

<https://tebingtinggikota.kps.go.id>

Kata Pengantar



Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang diselenggarakan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Tebing Tinggi setiap tahun untuk mengidentifikasi kebutuhan data statistik dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS Kota Tebing Tinggi.

Hasil SKD 2019 disajikan dalam bentuk publikasi yang berisi 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 Kota Tebing Tinggi. Saran dan masukan yang membangun, sangat kami harapkan untuk perbaikan kedepannya. Terima kasih dan selamat membaca.

Tebing Tinggi, Januari 2020

Kepala Badan Pusat Statistik
Kota Tebing Tinggi



INTAN MENGGALAWATI HRP, SE, M.Si

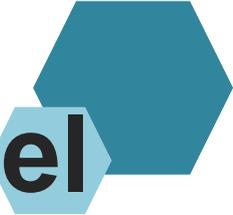


Daftar Isi

Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	xivv
Bab 1 Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Tujuan dan Manfaat	4
1.3 Landasan Teori	4
1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu	4
1.3.2 Faktor Kepuasan Layanan.....	5
1.3.3 Konsep dan Definisi	6
1.4 Metodologi	7
1.4.1 Metodologi Pengumpulan Data	8
1.4.2 Metodologi Analisis Data	8
1.5 Realisasi Pengumpulan Data	13
1.5.1 Target dan Realisasi Responden	13
Bab 2 Segmentasi Konsumen.....	15
2.1 Gambaran Umum Konsumen	17
2.2 Konsumen menurut Karakteristik.....	18
2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan	22
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan.....	22
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS	23
Bab 3 Analisis Kebutuhan Data.....	25
3.1 Gambaran Umum Jenis Data yang Dicari	27
3.1.1 Jenis Data menurut Level Data.....	28
3.1.2 Jenis Data menurut Periode Data.....	29
3.1.3 Jenis Data yang Paling Banyak Dicari.....	30
3.1.4 Jenis Sumber Data yang Paling Banyak Diperoleh.....	31
3.2 Ragam Data Statistik Sosial.....	32
3.3 Ragam Data Statistik Produksi	34

3.4 Ragam Data Statistik Distribusi dan Jasa.....	36
3.5 Ragam Data Neraca dan Analisis Statistik	38
3.6 Ragam Data Metodologi dan Informasi Statistik.....	40
3.7 Ragam Data Lainnya	42
Bab 4 Analisis Kepuasan Kualitas Data.....	43
4.1 Gambaran Umum Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data....	45
4.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Data Statistik Sosial.....	47
4.3 Kepuasan Konsumen Terhadap Data Statistik Produksi	50
4.4 Kepuasan Konsumen Terhadap Data Statistik Distribusi dan Jasa	50
4.5 Kepuasan Konsumen Terhadap Data Neraca dan Analisis Statistik.....	51
4.6 Kepuasan Konsumen Terhadap Data Metodologi dan Informasi Statistik.....	53
Bab 5 Analisis Kepuasan Layanan.....	55
5.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS.....	57
5.2 <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS.....	58
5.3 <i>Importance and Performance Analysis</i> Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS	60
5.4 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS	64
Bab 6 Penutup.....	67
6.1 Kesimpulan	69
6.2 Saran.....	71
Daftar Pustaka.....	73
Lampiran	75

Daftar Tabel



Tabel 1.1.	Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan	13
Tabel 3.1.	Persentase Jenis Data yang Paling Banyak Dicari dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi menurut Ragam Data.....	31
Tabel 3.2.	Judul Publikasi yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi	32
Tabel 5.1.	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan <i>Gap</i> per Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Tebing Tinggi.....	60
Tabel 5.2.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian per Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Tebing Tinggi.....	61

Daftar Gambar



Gambar 1.1.	Diagram <i>Cartesius Impotance and Performance Analysis</i>	10
Gambar 2.1.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tebing Tinggi yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama.....	17
Gambar 2.2.	Persentase konsumen di PST BPS Kota Tebing Tinggi menurut Kelompok Umur *.....	18
Gambar 2.3.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tebing Tinggi menurut Jenis Kelamin.....	19
Gambar 2.4.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tebing Tinggi menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan.....	20
Gambar 2.5.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tebing Tinggi menurut Pekerjaan Utama.....	21
Gambar 2.6.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tebing Tinggi menurut Instansi/Institusi.....	21
Gambar 2.7.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tebing Tinggi menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	22
Gambar 2.8.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tebing Tinggi menurut Jenis Layanan.....	23
Gambar 2.9.	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tebing Tinggi menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS.....	24
Gambar 3.1.	Persentase Pencarian Data menurut Ragam Data dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi.....	28
Gambar 3.2.	Persentase Pencarian Data menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi.....	29
Gambar 3.3.	Persentase Pencarian Data menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi.....	30
Gambar 3.4.	Jenis Sumber Data yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi.....	31
Gambar 3.5.	Persentase Pencarian Data Statistik Sosial menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi.....	33
Gambar 3.6.	Persentase Pencarian Data Statistik Sosial menurut Perolehannya dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi.....	33

Gambar 3.7. Persentase Pencarian Data Statistik Produksi menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi	34
Gambar 3.8. Persentase Pencarian Data Statistik Produksi menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi.....	35
Gambar 3.9. Persentase Pencarian Data Statistik Produksi menurut Perolehannya dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi.....	35
Gambar 3.10. Persentase Pencarian Data Statistik Distribusi dan Jasa menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi.....	36
Gambar 3.11. Persentase Pencarian Data Statistik Distribusi dan Jasa menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi.....	37
Gambar 3.12. Persentase Pencarian Data Statistik Distribusi dan Jasa menurut Perolehannya dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi.....	37
Gambar 3.13. Persentase Pencarian Data Neraca dan Analisis Statistik menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi.....	38
Gambar 3.14. Persentase Pencarian Data Neraca dan Analisis Statistik menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi.....	39
Gambar 3.15. Persentase Pencarian Data Neraca dan Analisis Statistik menurut Perolehannya dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi.....	39
Gambar 3.16. Persentase Pencarian Data Metodologi dan Informasi Statistik menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi	40
Gambar 3.17. Persentase Pencarian Data Metodologi dan Informasi Statistik menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi.....	41
Gambar 3.18. Persentase Pencarian Data Metodologi dan Informasi Statistik menurut Perolehannya dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi	41
Gambar 3.19. Persentase Pencarian Data Lainnya menurut Perolehannya dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi.....	42
Gambar 4.1. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi	46
Gambar 4.2. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi menurut Dimensi Kualitas Data	46
Gambar 4.3. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi menurut Ragam Data	47

Gambar 4.4. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data Statistik Sosial yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi menurut Dimensi Kualitas Data	48
Gambar 4.5. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data Statistik Sosial yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi	49
Gambar 4.6. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data Statistik Sosial yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi menurut Dimensi Kualitas Data.....	49
Gambar 4.7. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data Statistik Produksi yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi menurut Dimensi Kualitas Data	50
Gambar 4.8. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data Statistik Distribusi dan Jasa yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi menurut Dimensi Kualitas Data	51
Gambar 4.9. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data Neraca dan Analisis Statistik yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi menurut Dimensi Kualitas Data.....	52
Gambar 4.10. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data Neraca dan Analisis Statistik yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi.....	53
Gambar 4.11. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data Metodologi dan Informasi Statistik yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi menurut Dimensi Kualitas Data.....	53
Gambar 5.1. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Tebing Tinggi.....	57
Gambar 5.2. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Tebing Tinggi	58
Gambar 5.3. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Gap</i> Pelayanan BPS di PST BPS Kota Tebing Tinggi	59
Gambar 5.4. <i>Importance and Performance Analysis</i> Pelayanan BPS di PST BPS Kota Tebing Tinggi.....	62
Gambar 5.5. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS menurut Jenis Kelamin Konsumen di PST BPS Kota Tebing Tinggi	64
Gambar 5.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS menurut Pekerjaan Utama Konsumen di PST BPS Kota Tebing Tinggi.....	65

Gambar 5.7. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS menurut Jenis Layanan di PST BPS Kota Tebing Tinggi..... 66

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

Daftar Lampiran



Lampiran 1. Kuesioner VKD19 75

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

1

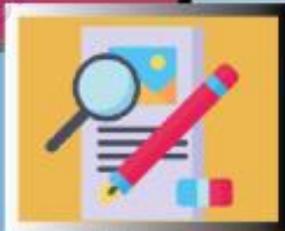
PENDAHULUAN



LOKUS :

- BPS Pusat
- BPS Provinsi
- BPS Kab/Kota

PENCACAHAN :
Maret - Mei 2019



INSTRUMEN :
Kuesioner VKD19

MENGUKUR TINGKAT :
• Kepuasan Konsumen



CAKUPAN RESPONDEN :

1. Konsumen yang datang langsung ke unit PST
2. Konsumen dari instansi/institusi yang tidak datang langsung ke unit PST pada periode pencacahan tetapi pernah memanfaatkan data BPS pada Juli 2018 - Januari 2019

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi pelayanan publik secara berkesinambungan, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan kebutuhannya.

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

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

1.2 Tujuan dan Manfaat

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

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

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

1.3 Landasan Teori

1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu

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

Pintu gerbang penyebarluasan data BPS adalah Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Fungsi pelayanan di BPS Pusat berada pada Direktorat Diseminasi Statistik. PST memiliki enam jenis layanan, yaitu layanan perpustakaan tercetak, layanan perpustakaan digital, layanan penjualan buku, layanan data mikro/peta digital/*softcopy* publikasi, layanan konsultasi data statistik, serta layanan konsultasi

dan rekomendasi kegiatan statistik. Sementara itu, fungsi pelayanan di BPS Provinsi berada pada Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik dan di BPS Kabupaten/Kota berada pada Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik.

1.3.2 Faktor Kepuasan Layanan

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

a. *Responsiveness* (daya tanggap)

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

b. *Assurances* (jaminan)

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

c. *Tangible* (fisik)

Unsur fisik merupakan bentuk aktualisasi nyata yang dapat terlihat atau digunakan oleh pemberi layanan guna membantu terlaksananya pelayanan.

Unsur fisik dapat berupa penampilan fisik petugas, sarana prasarana fisik, serta keadaan lingkungan sekitar.

d. *Empathy* (empati)

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

e. *Reliability* (keandalan)

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

1.3.3 Konsep dan Definisi

- a. Responden adalah objek kegiatan SKD atau penjawab atas pertanyaan dalam kuesioner SKD.
- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan yang menjadi responden.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Misalnya, seorang konsumen mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.
- d. Orang-layanan adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis layanan yang digunakan. Misalnya, seorang konsumen menggunakan layanan perpustakaan tercetak dan layanan penjualan buku, maka dihitung dua orang-layanan.
- e. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.

- f. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- g. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- h. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- i. PST adalah fungsi pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS pusat 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 pusat, 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 Maret – Mei 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 dalam kurun waktu Juli 2018-Februari 2019. Semua konsumen dicacah dengan menggunakan kuesioner VKD19.

1.4.2 Metodologi Analisis Data

Ruang lingkup analisis hasil SKD 2019 adalah PST BPS Kota Tebing Tinggi.

Hasil SKD 2019 dianalisis dengan menggunakan beberapa metode analisis, yaitu analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis *gap*, dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

a. Analisis Tabulasi Silang

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

b. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*) adalah analisis mengenai kesenjangan antara harapan pengguna layanan dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Nilai kesenjangan atau *gap* diperoleh dengan menghitung selisih tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pengguna dari setiap unsur rincian pelayanan. Berdasarkan hasil analisis kesenjangan, jika ditemukan beberapa rincian pelayanan yang dibawah nilai rata-rata selisih bobot maka rincian pelayanan tersebut perlu diprioritaskan untuk diperbaiki. Semakin besar skor

kesenjangan maka rincian pelayanan tersebut semakin diprioritaskan untuk diperbaiki.

c. *Importance and Performance Analysis* (IPA)

Metode IPA dikenal pula dengan istilah analisis kuadran (*quadrant analysis*). Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). Tujuan metode ini adalah mengukur hubungan antara persepsi konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Brandt, 2000 dan Latu, 2000). Dari sini dapat dihitung nilai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang kemudian dilakukan *plotting* dengan menggunakan diagram *cartesius*.

Tingkat kesesuaian (TK) dapat dihitung menggunakan formula berikut:

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

dengan

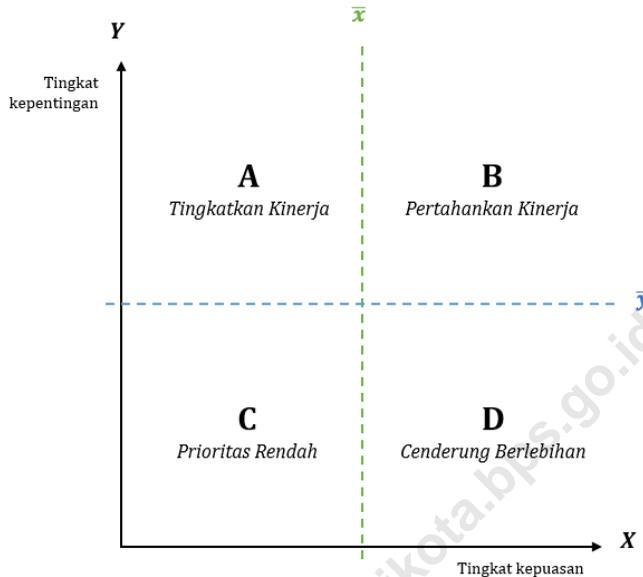
\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan

IPA telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahannya untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

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

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



Gambar 1.1. Diagram *Cartesius Importance and Performance Analysis*

Keempat kuadran *cartesius* tersebut memiliki arti sebagai berikut:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

IKK atau *Consumer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh PST. Aspek yang dihitung dengan menggunakan IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pelayanan (variabel) yang ada di blok III kuesioner 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' [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 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap unit pelayanan. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' ke dalam nilai persentase menggunakan rumus sebagai berikut:

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

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

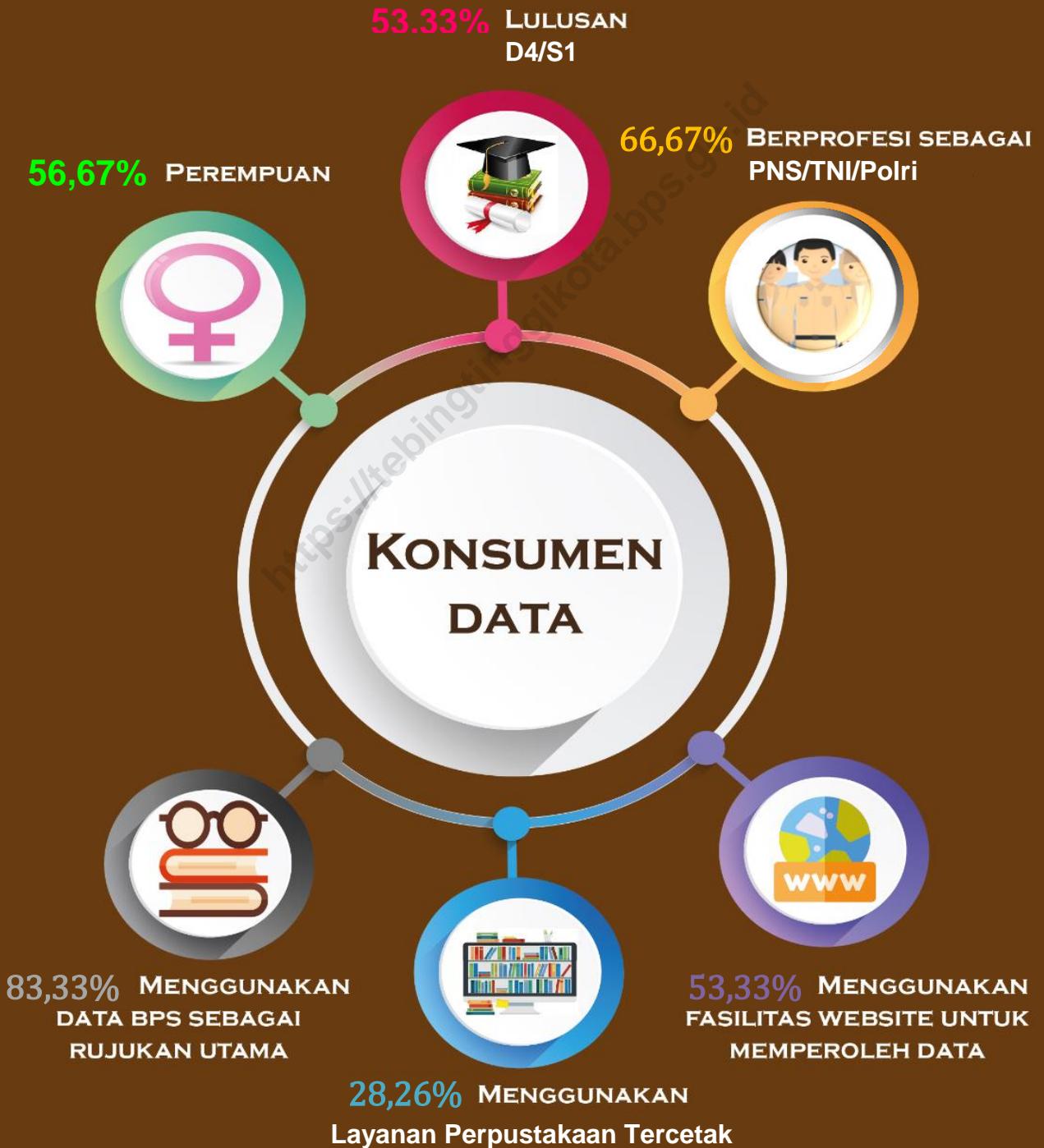
SKD 2019 dilakukan PST BPS Kota Tebing Tinggi.

1.5.1 Target dan Realisasi Responden

Pelaksanaan kegiatan SKD 2019 secara keseluruhan berjalan sesuai target yang telah ditetapkan yaitu sebanyak 30 responden. Dari total responden sebesar 36,67% merupakan responden yang datang sendiri ke PST BPS Kota Tebing Tinggi, sedangkan sisanya sebesar 63,33% merupakan responden yang dikunjungi.

2

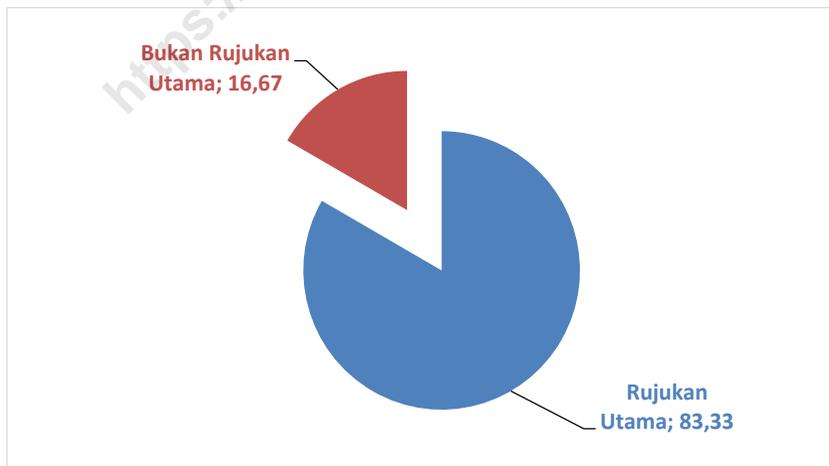
SEGMENTASI KONSUMEN



2.1 Gambaran Umum Konsumen

Data dan informasi statistik yang dihasilkan oleh BPS, baik yang diperoleh dari sensus, survei, maupun kompilasi produk administrasi, sangat diminati oleh para konsumen. Data dan informasi tersebut dimanfaatkan oleh konsumen untuk berbagai hal, antara lain sebagai data penunjang penelitian, perencanaan, serta dasar pembuatan keputusan. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi BPS dalam menyajikan data yang lengkap, akurat, dan mutakhir.

Kecenderungan konsumen di PST BPS Kota Tebing Tinggi dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Tebing Tinggi menggunakan data BPS sebagai data utama bagi kegiatan yang dilakukan dengan persentase mencapai 83,33%. Sementara itu, 16,67% konsumen memanfaatkan data BPS bukan sebagai rujukan utama atau dapat dikatakan bahwa konsumen tersebut menggunakan data BPS hanya sebagai informasi pendukung kegiatan yang dilakukan.



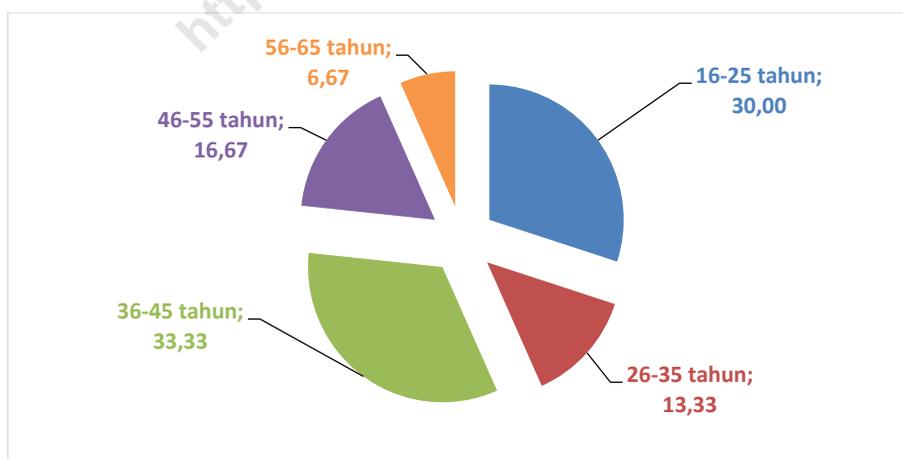
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tebing Tinggi yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama

2.2 Konsumen menurut Karakteristik

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

Kelompok Umur

Berdasarkan Gambar 2.2, didominasi oleh konsumen berumur 16-55 tahun yang terbagi menjadi empat kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 36-45 tahun (33,33%), disusul konsumen berumur 16-25 tahun (30,00%), konsumen berumur 46-55 tahun (16,67%) dan konsumen berumur 26-35 tahun (13,33%). 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 dan jasa. Sementara itu, tidak ada konsumen berumur kurang dari 16 tahun atau lebih dari 64 tahun yang meminta data di PST BPS Kota Tebing Tinggi.

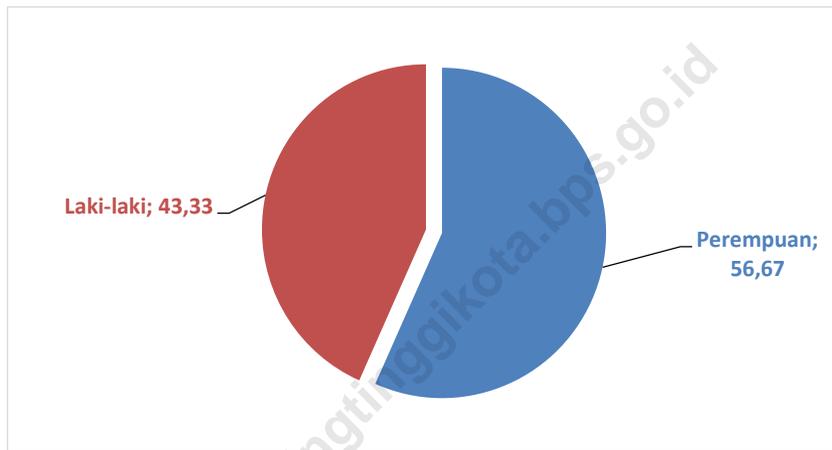


Gambar 2.2. Persentase konsumen di PST BPS Kota Tebing Tinggi menurut Kelompok Umur *

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

Jenis Kelamin

Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen BPS menurut jenis kelamin. Konsumen di PST BPS Kota Tebing Tinggi didominasi oleh konsumen perempuan dengan persentase sebesar 56,67%. Sementara itu, 43,33% konsumen BPS Kota Tebing Tinggi adalah laki-laki.

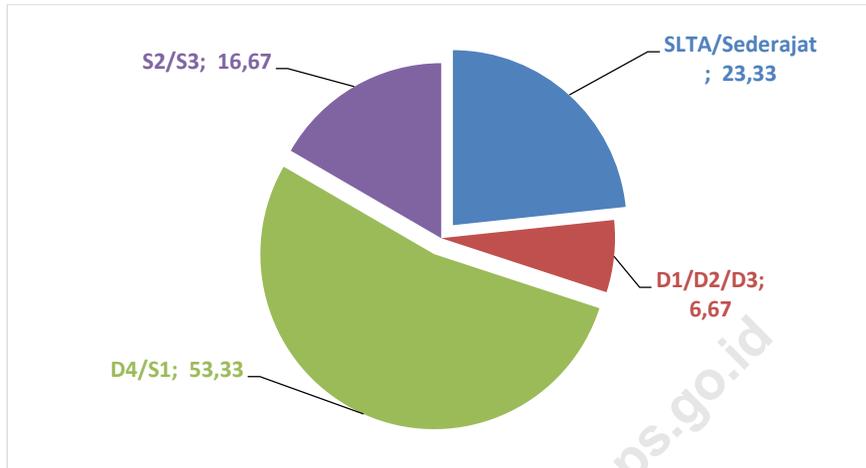


Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tebing Tinggi menurut Jenis Kelamin

Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Konsumen BPS berasal dari berbagai jenjang pendidikan. Hal ini dapat digambarkan oleh hasil SKD 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 Kota Tebing Tinggi didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 sebanyak 53,33%. Sementara itu, tidak ada konsumen dengan tingkat pendidikan SLTP/ sederajat yang meminta data di PST BPS Kota Tebing Tinggi pada tahun 2019.

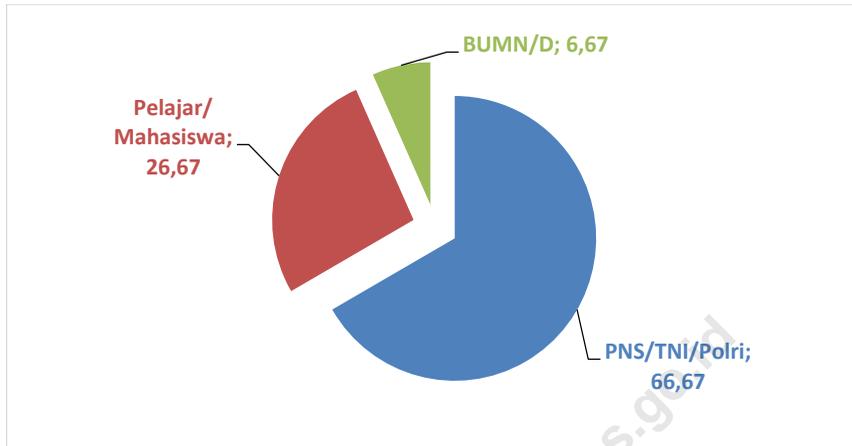


Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tebing Tinggi menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

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.

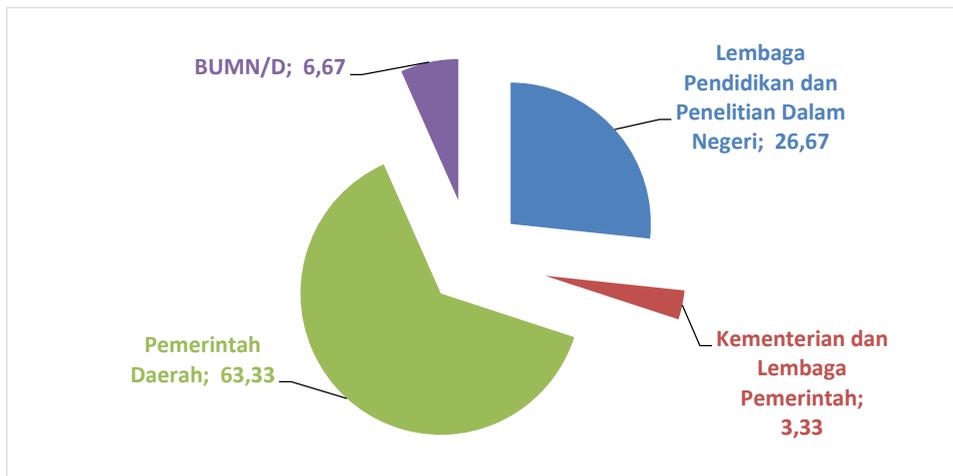
Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Tebing Tinggi adalah PNS/TNI/Polri (66,67%). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan yang juga didominasi D4/S1. Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa memiliki persentase sebesar 26,67%. Konsumen yang bekerja sebagai pegawai BUMN/D memiliki persentase sebesar 6,67%.



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

Instansi/Institusi

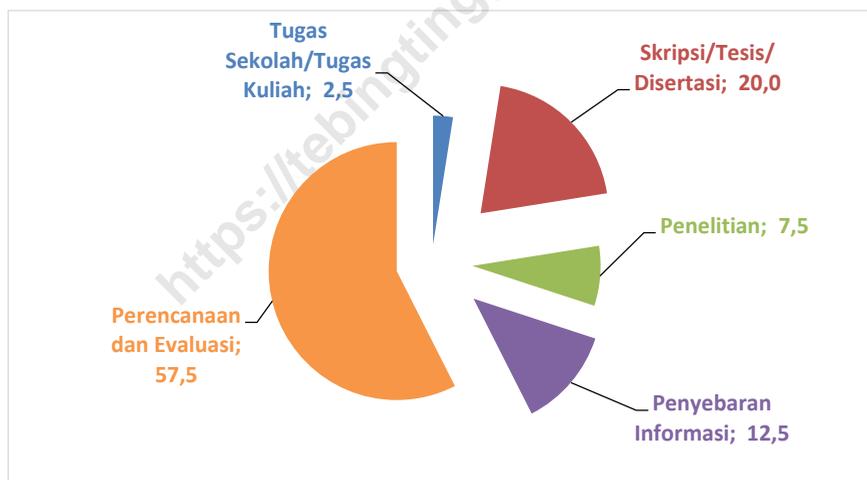
Konsumen pada SKD 2019 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Tebing Tinggi berasal dari Pemerintah Daerah (63,33%). Pada posisi kedua, terdapat Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri dengan persentase sebesar 26,67%. Adapun BUMN/D dan Kementerian dan Lembaga Pemerintah dengan persentase masing-masing sebanyak 6,67% dan 3,33%.



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

2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Hasil SKD 2019 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan BPS terdiri atas enam jenis, yaitu untuk tugas sekolah/tugas kuliah, skripsi/tesis/disertasi, penelitian, perencanaan, evaluasi, dan penyebaran informasi. Berdasarkan Gambar 2.7, hasil SKD 2019 menunjukkan bahwa sebagian besar pemanfaatan hasil kunjungan di PST BPS Kota Tebing Tinggi adalah untuk perencanaan dan evaluasi (57,5%). Skripsi/tesis/disertasi dan penyebaran informasi menempati posisi kedua dan ketiga, dengan persentase sebesar 20,0% dan 12,5%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan ke BPS sangat dibutuhkan dalam bidang perencanaan dan evaluasi. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan yang paling sedikit adalah untuk tugas sekolah/tugas kuliah, yaitu 2,5% .



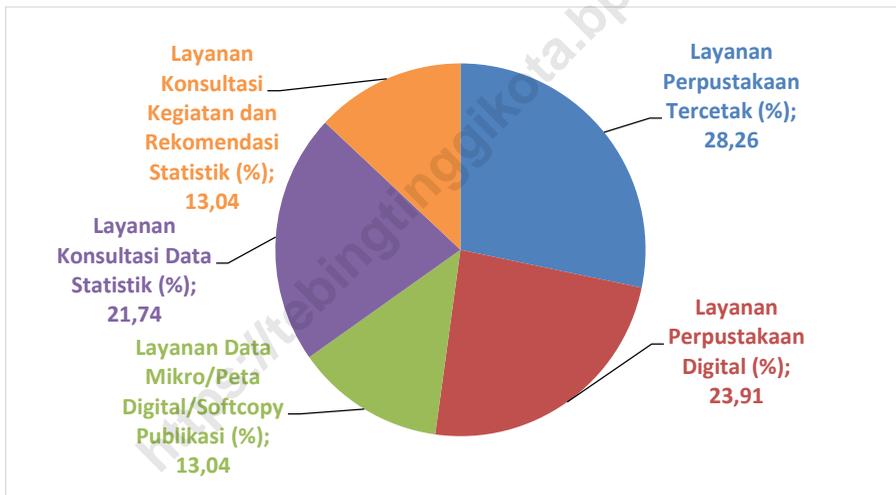
Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tebing Tinggi menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

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 Kota Tebing Tinggi oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah layanan perpustakaan tercetak, yaitu 28,26%. Pada posisi kedua, terdapat layanan perpustakaan digital dengan persentase sebesar 23,91%. Sementara itu, konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik serta data mikro/peta digital/softcopy publikasi adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu 13,04%.



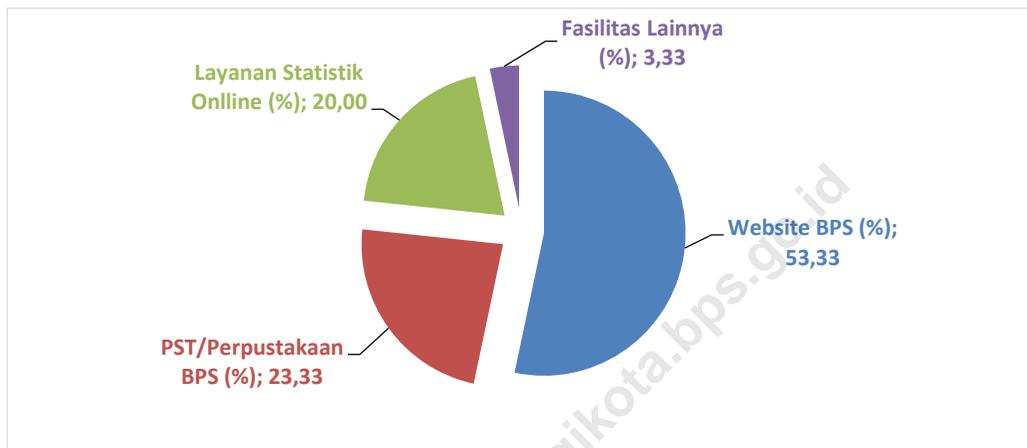
Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tebing Tinggi menurut Jenis Layanan

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 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Tebing Tinggi mendapatkan data melalui fasilitas *website* BPS dengan persentase sebesar 53,33%. Selanjutnya, konsumen memilih mendapatkan data

dengan cara berkunjung ke PST/perpustakaan BPS (23,33%). Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kota Tebing Tinggi adalah melalui fasilitas lainnya (3,33%).

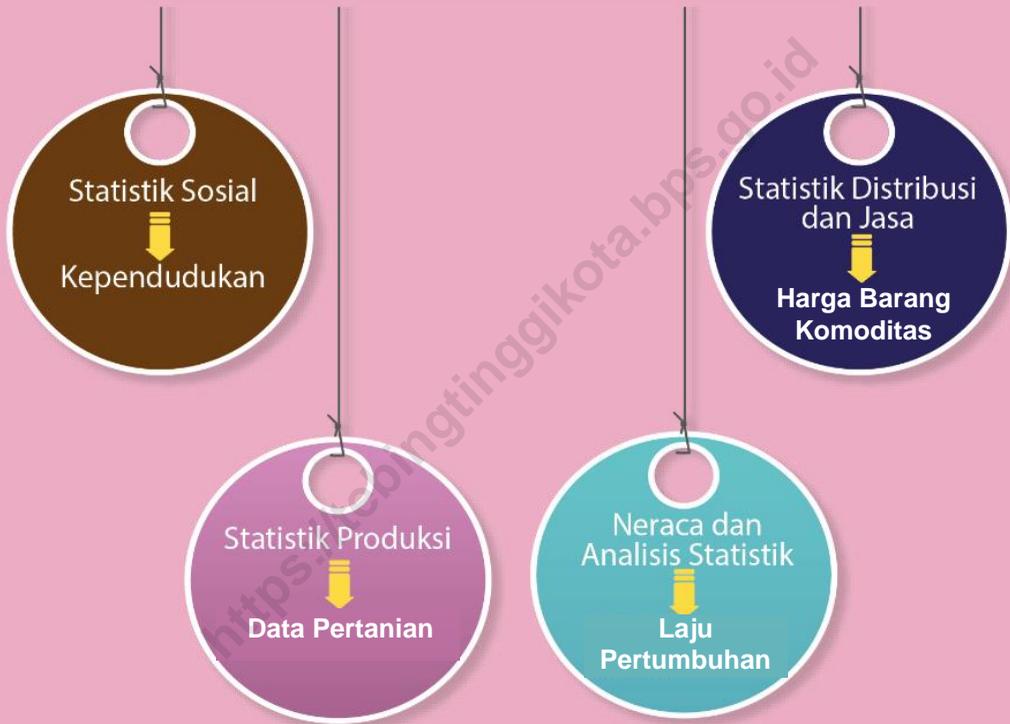


Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Tebing Tinggi menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

3

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

JENIS DATA YANG PALING BANYAK DICARI MENURUT RAGAM STATISTIK



PUBLIKASI YANG PALING BANYAK DICARI



Analisis Kebutuhan Data

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

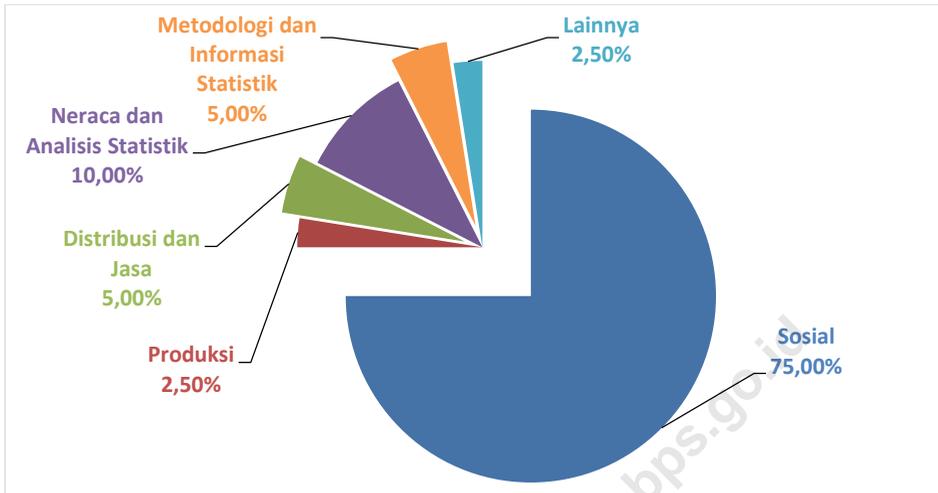
Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Misalnya, seorang pengguna data mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

Dalam mencari data, konsumen bisa mencari **lebih dari satu *series* data untuk jenis data yang sama** dan akan dihitung dengan satuan orang-data. Artinya, apabila seorang pengguna data mencari satu jenis data sebanyak sepuluh tahun, orang tersebut akan dihitung sebagai satu pengguna data dan sepuluh orang-data.

3.1 Gambaran Umum Jenis Data yang Dicari

Jenis data yang dibahas merupakan rincian data yang dicari oleh setiap konsumen. Jenis data akan dibahas menurut kelompok kedepuitan (ragam data) yang terdapat di BPS. Ragam data dibagi menjadi enam jenis, yaitu ragam data statistik sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta ragam data lainnya. Adapun pencarian jenis data yang dibahas pada bagian ini hanya mencakup wilayah penyedia data BPS Kota Tebing Tinggi.

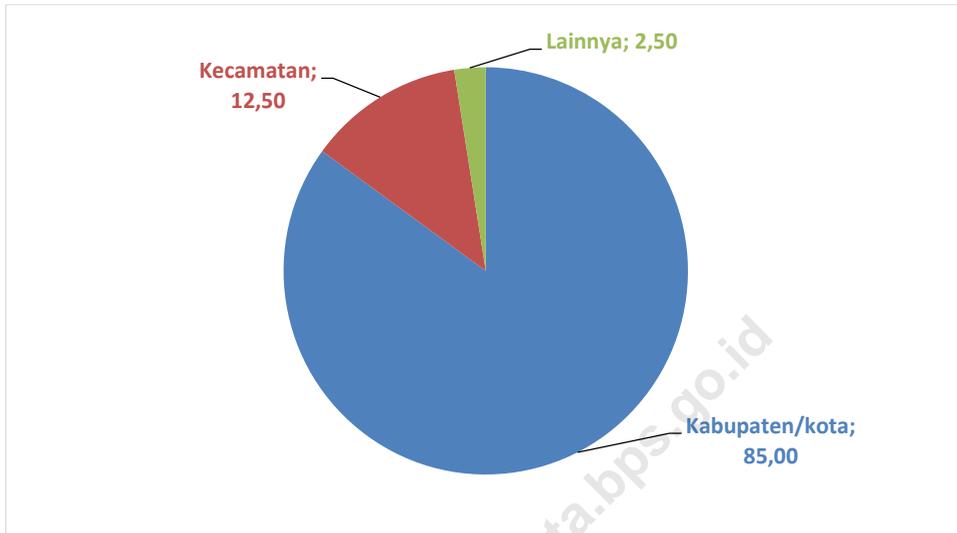
Gambar 3.1 menjelaskan persentase pencarian data dari penyedia data BPS Kota Tebing Tinggi menurut ragam data. Jumlah pencarian data di wilayah PST BPS Kota Tebing Tinggi adalah 200 orang-data. Dari jumlah tersebut, 75,00% merupakan pencarian data pada ragam data sosial. Selanjutnya, 10,00% merupakan pencarian data pada ragam data Neraca dan Analisis Statistik. Kemudian ragam data Distribusi dan Jasa, ragam data Metodologi dan Informasi Statistik, ragam data Produksi, dan ragam data lainnya berturut-turut sebesar 5,00%; 5,00%; 2,50%; dan 2,50%.



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

3.1.1 Jenis Data menurut Level Data

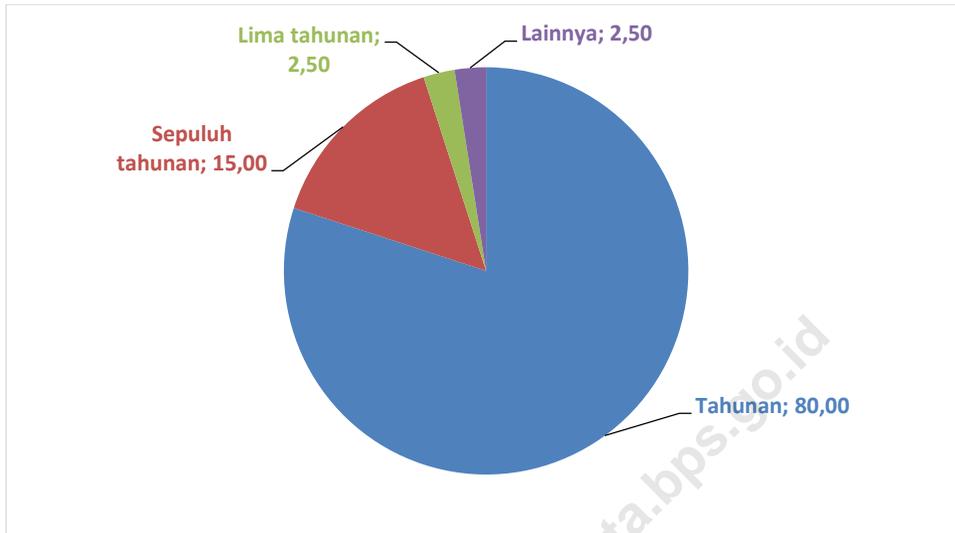
Dari hasil SKD 2019, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dicari oleh konsumen. Secara umum, dari 200 orang-data yang mencari data dari penyedia data BPS Kota Tebing Tinggi, 85,00% data yang dicari adalah data kabupaten/kota. Data selanjutnya adalah data level kecamatan (12,50%) dan data level lainnya (2,50%). Adapun sebaran level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 3.2.



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

3.1.2 Jenis Data menurut Periode Data

Jenis data yang dicari oleh pengguna dapat dibedakan menurut periode data. Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, 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 80,00%. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu sepuluh tahunan yang memiliki persentase 15,00%. Sementara itu, data menurut periode dengan pencarian yang terendah adalah data lima tahunan yaitu hanya sebesar 2,50%. Jenis data yang dicari oleh konsumen untuk periode lima tahunan adalah data kependudukan.



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

3.1.3 Jenis Data yang Paling Banyak Dicari

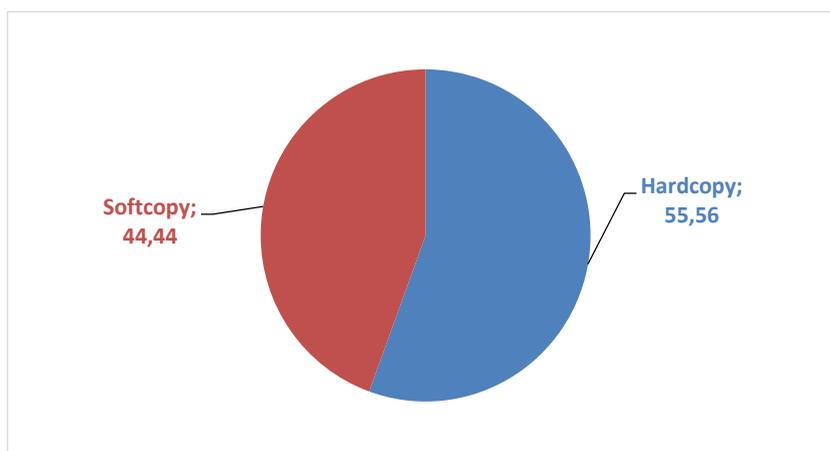
Tabel 3.2 menampilkan rincian data yang paling banyak dicari pada masing-masing ragam data. Data yang paling banyak dicari pada ragam data statistik sosial adalah kependudukan (35,55%). Pada ragam data statistik produksi, data tanaman pangan merupakan data yang paling banyak dicari (24,27%). Data ekspor merupakan data yang paling banyak dicari dari ragam data statistik distribusi dan jasa (20,79%). PDRB menurut lapangan usaha menjadi data dengan pencarian terbanyak dari ragam data neraca dan analisis statistik (45,39%). Peta wilayah merupakan data yang paling banyak dicari dari ragam data metodologi dan informasi statistik (73,02%).

Tabel 3.1. Persentase Jenis Data yang Paling Banyak Dicari dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi menurut Ragam Data

Ragam Data	Jenis Data yang Paling Banyak Dicari	
	Deskripsi	Persentase
Statistik Sosial	Kependudukan	57,14
	Ketenagakerjaan	17,14
	Kemiskinan	5,71
Statistik Produksi	Pertanian	100,00
Statistik Distribusi dan Jasa	Harga Barang Komoditas	50,00
	Data Restoran	50,00
Neraca dan Analisis Statistik	Laju Pertumbuhan PDRB	40,00
	PDRB menurut lapangan usaha	20,00
	PDRB menurut penggunaan	40,00
	Pendapatan Perkapita Regional	20,00
Metodologi dan Informasi Statistik	Jumlah Kecamatan	100,00

3.1.4 Jenis Sumber Data yang Paling Banyak Diperoleh

Dalam menyediakan data, BPS menyajikan dua jenis sumber data, yaitu publikasi dan data mikro. Publikasi yang disajikan berbentuk *hardcopy* dan *softcopy*. Gambar 3.4 menyajikan persentase perolehan data berdasarkan jenis sumber data. Berdasarkan Gambar tersebut, jenis sumber data yang paling banyak diperoleh konsumen pada penyedia data BPS Kota Tebing Tinggi ialah publikasi *hardcopy* (55,56%). Sementara itu, jenis sumber data yang diperoleh berupa *softcopy* (44,44%).



Gambar 3.4. Jenis Sumber Data yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi

Publikasi yang Paling Banyak Diperoleh

Publikasi BPS, baik *softcopy* maupun *hardcopy*, menyajikan data BPS dalam bentuk data agregat atau data yang telah diolah dan siap dipakai konsumen. Berdasarkan hasil SKD 2019, publikasi dari penyedia data BPS Kota Tebing Tinggi yang paling banyak diperoleh konsumen adalah publikasi Kota Tebing Tinggi Dalam Angka disusul publikasi PDRB Kota Tebing Tinggi Menurut Lapangan Usaha dan publikasi Indikator Kesejahteraan Rakyat Kota Tebing Tinggi.

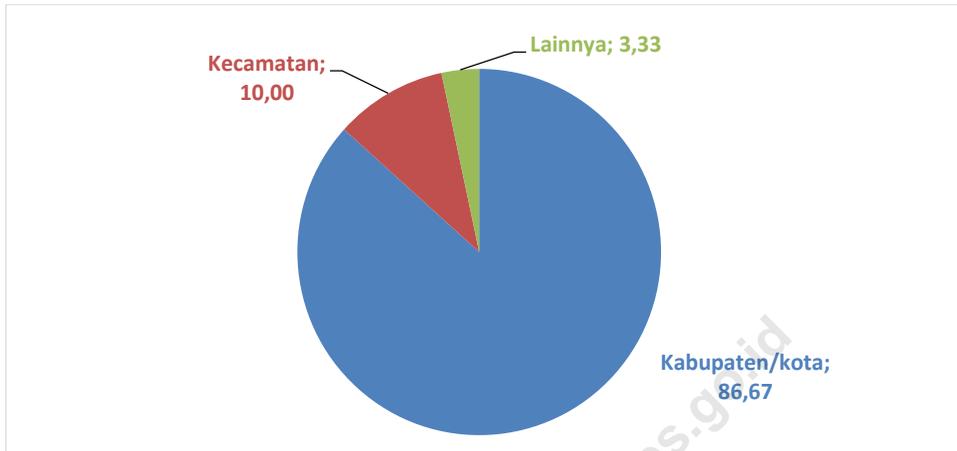
Tabel 3.2. Judul Publikasi yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi

No.	Judul Publikasi
1	Kota Tebing Tinggi Dalam Angka
2	PDRB Kota Tebing Tinggi Menurut Lapangan Usaha
3	Indikator Kesejahteraan Rakyat Kota Tebing Tinggi

3.2 Ragam Data Statistik Sosial

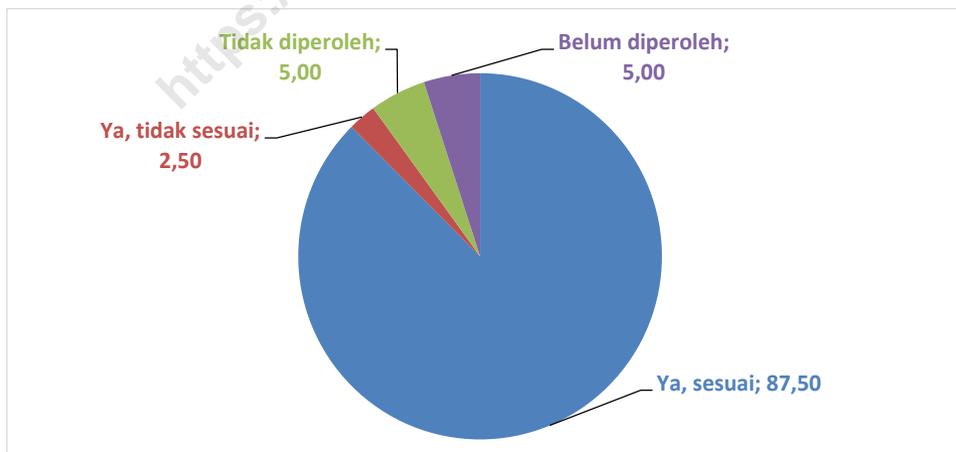
Data statistik sosial merupakan ragam data yang paling banyak dicari konsumen. Berdasarkan gambar 3.1 sebanyak 75,00% orang-data mencari data statistik sosial dari penyedia data BPS Kota Tebing Tinggi dalam SKD 2019. Pencarian data statistik sosial dapat dikaji lebih lanjut menurut level data, periode data, serta sumber data yang digunakan untuk memperoleh data.

Pencarian ragam data statistik sosial menurut level data dapat dilihat pada Gambar 3.5. Level data statistik sosial yang mendominasi pencarian adalah level kabupaten/Kota yang dengan persentase sebesar 39,13%. Jika dilihat dari periode data, 87,55% orang-data mencari data ragam sosial dengan periode data tahunan. Angka tersebut sangat jauh selisihnya dari periode – periode data lain.



Gambar 3.5. Persentase Pencarian Data Statistik Sosial menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi

Berdasarkan Gambar 3.6, dari seluruh orang-orang yang mencari data statistik sosial dari penyedia data BPS Kota Tebing Tinggi, 87,50% memperoleh data sesuai dengan yang dicari, 2,50% berhasil memperoleh data yang dicari namun tidak sesuai dengan yang diinginkan, 5,00% tidak berhasil memperoleh data yang dicari, dan 5,00% belum memperoleh data yang dicari.



Gambar 3.6. Persentase Pencarian Data Statistik Sosial menurut Perolehannya dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi

Sumber data yang paling sering digunakan untuk memperoleh data statistik sosial ialah publikasi Kota Tebing Tinggi Dalam Angka dan Indikator Kesejahteraan Rakyat Kota Tebing Tinggi.

3.3 Ragam Data Statistik Produksi

Dalam SKD 2019, data statistik produksi yang dihasilkan oleh BPS Kota Tebing Tinggi dicari oleh 2,50% orang-data. Pencarian data statistik produksi dapat dikaji lebih lanjut menurut level data, periode data, serta sumber data yang digunakan untuk memperoleh data.



Gambar 3.7. Persentase Pencarian Data Statistik Produksi menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi

Pencarian ragam data statistik produksi menurut level data dapat dilihat pada Gambar 3.7. Level data statistik produksi yang dicari pada SKD 2019 seluruhnya adalah level data kabupaten/kota.



Gambar 3.8. Persentase Pencarian Data Statistik Produksi menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi

Gambar 3.8 menunjukkan pencarian data statistik produksi dilihat dari periode data. Seperti halnya level data, periode data statistik produksi yang dicari seluruhnya adalah periode data tahunan.

Berdasarkan Gambar 3.9, dari seluruh orang-data yang mencari data statistik produksi, seluruhnya berhasil memperoleh data yang dicari.



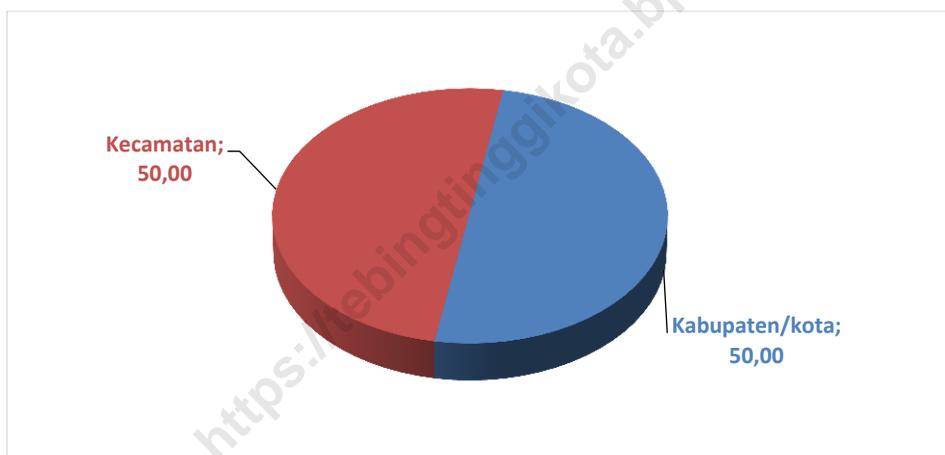
Gambar 3.9. Persentase Pencarian Data Statistik Produksi menurut Perolehannya dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi

Sumber data yang paling sering digunakan untuk memperoleh data statistik produksi ialah publikasi Kota Tebing Tinggi Dalam Angka.

3.4 Ragam Data Statistik Distribusi dan Jasa

Dalam SKD 2019, dari seluruh orang-data yang mencari data dari BPS Kota Tebing Tinggi, 5,00% mencari data statistik distribusi dan jasa. Pencarian data statistik distribusi dan jasa dapat dikaji lebih lanjut menurut level data, periode data, serta sumber data yang digunakan untuk memperoleh data.

Pencarian ragam data statistik distribusi dan jasa menurut level data dapat dilihat pada Gambar 3.10. Level data statistik distribusi dan jasa yang paling banyak dicari adalah level kabupaten/kota dan level kecamatan masing-masing sebesar 50,00%.



Gambar 3.10. Persentase Pencarian Data Statistik Distribusi dan Jasa menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi

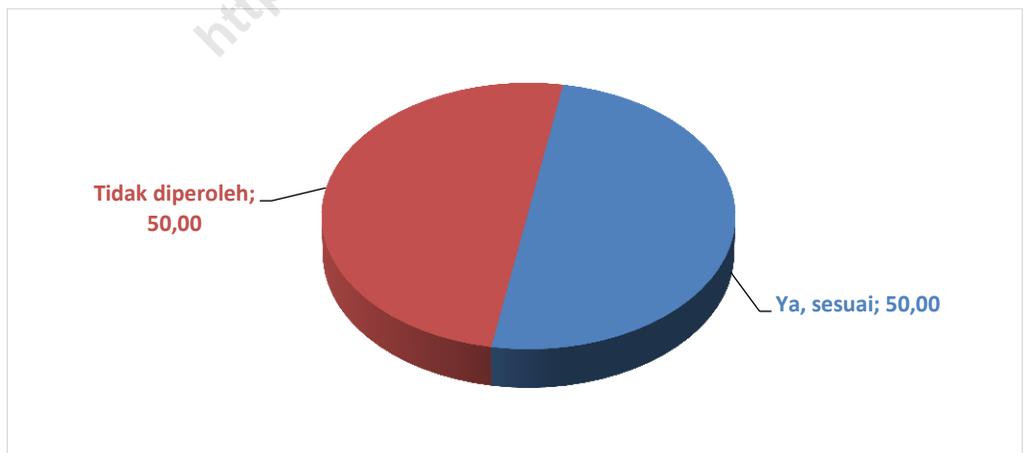
Jika dilihat dari periode data dari Gambar 3.11, periode data statistik distribusi dan jasa dari penyedia data BPS Kota Tebing Tinggi yang dicari ialah seluruhnya adalah periode tahunan.



Gambar 3.11. Persentase Pencarian Data Statistik Distribusi dan Jasa menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi

Berdasarkan Gambar 3.12, dari seluruh orang-data yang mencari data statistik distribusi dan jasa dari penyedia data BPS Kota Tebing Tinggi, 50,00% memperoleh data sesuai dengan yang dicari, sedangkan 50,00% lagi tidak memperoleh data yang dicari.

Sumber data yang paling sering digunakan untuk memperoleh data statistik distribusi dan jasa ialah publikasi Kota Tebing Tinggi Dalam Angka.



Gambar 3.12. Persentase Pencarian Data Statistik Distribusi dan Jasa menurut Perolehannya dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi

3.5 Ragam Data Neraca dan Analisis Statistik

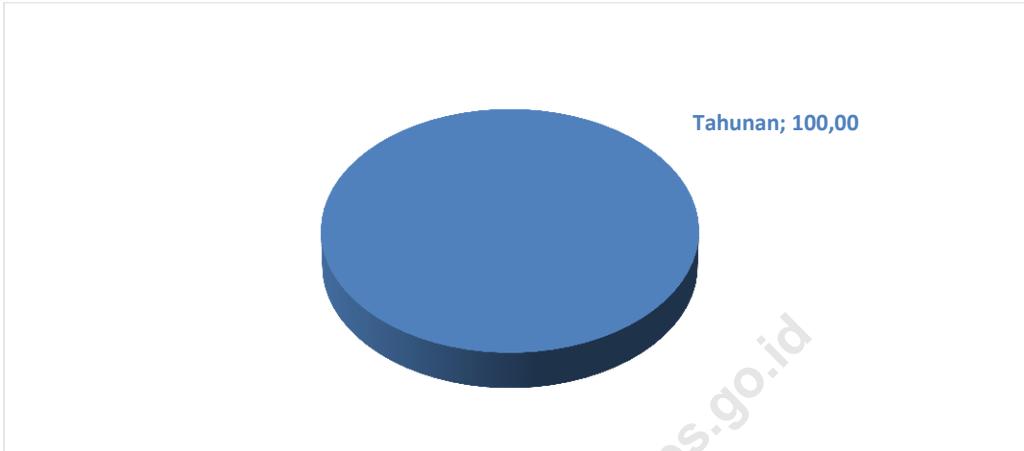
Dalam SKD 2019, data neraca dan analisis statistik dicari sebesar 10,00% dari seluruh pengguna data yang mencari data yang dihasilkan oleh BPS Kota Tebing Tinggi. Pencarian data neraca dan analisis statistik dapat dikaji lebih lanjut menurut level data, periode data, serta sumber data yang digunakan untuk memperoleh data.

Pencarian ragam data neraca dan analisis statistik menurut level data dapat dilihat pada Gambar 3.13. Level data neraca dan analisis statistik yang dicari seluruhnya adalah level kabupaten/kota.



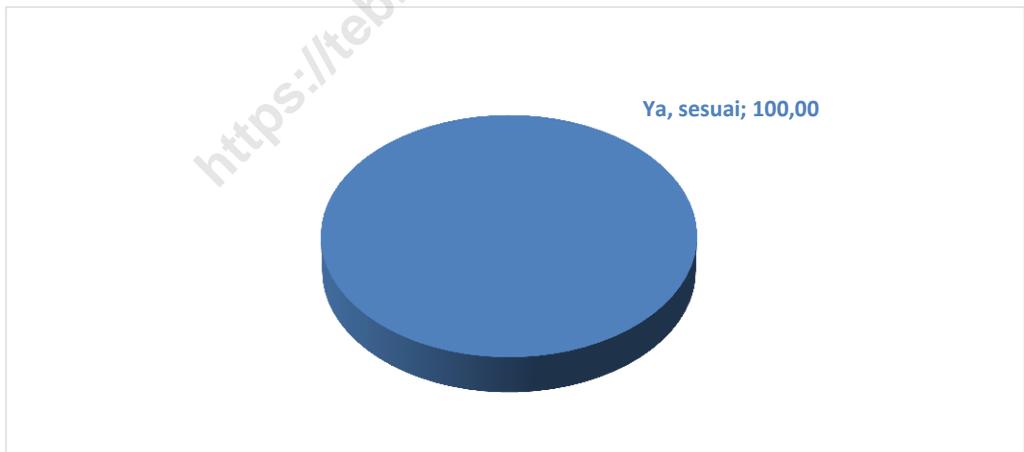
Gambar 3.13. Persentase Pencarian Data Neraca dan Analisis Statistik menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi

Jika dilihat dari periode data (Gambar 3.14), 100,00% orang-data mencari data neraca dan analisis statistik dengan periode tahunan.



Gambar 3.14. Persentase Pencarian Data Neraca dan Analisis Statistik menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi

Berdasarkan Gambar 3.15, seluruh orang-data yang mencari data neraca dan analisis statistik yang disediakan BPS Kota Tebing Tinggi memperoleh data sesuai dengan yang dicari.



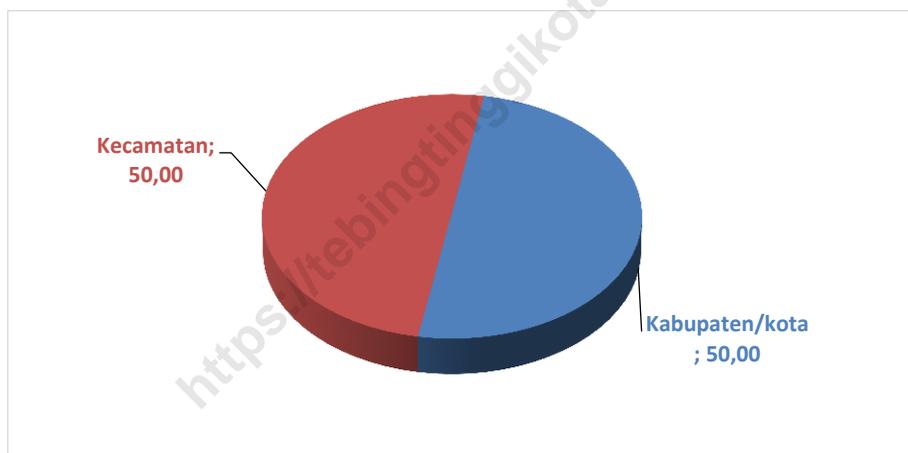
Gambar 3.15. Persentase Pencarian Data Neraca dan Analisis Statistik menurut Perolehannya dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi

Sumber data yang paling sering digunakan untuk memperoleh data neraca dan analisis statistik ialah publikasi Kota Tebing Tinggi Dalam Angka dan PDRB Kota Tebing Tinggi Menurut Lapangan Usaha.

3.6 Ragam Data Metodologi dan Informasi Statistik

Dalam SKD 2019, terdapat 5,00% orang-data yang mencari ragam data metodologi dan informasi statistik dari seluruh orang-data yang mencari data yang disediakan oleh BPS Kota Tebing Tinggi. Pencarian data metodologi dan informasi statistik tersebut dapat dikaji lebih lanjut menurut level data, periode data, serta sumber data yang digunakan untuk memperoleh data.

Pencarian ragam data metodologi dan informasi statistik menurut level data dapat dilihat pada Gambar 3.16. Level data metodologi dan informasi statistik yang mendominasi pencarian adalah level data kabupaten/kota dan level data kecamatan masing-masing sebesar 50,00%.



Gambar 3.16. Persentase Pencarian Data Metodologi dan Informasi Statistik menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi

Jika dilihat dari periode data pada Gambar 3.17, seluruh orang-data mencari data metodologi dan informasi statistik dengan periode sepuluh tahunan.



Gambar 3.17. Persentase Pencarian Data Metodologi dan Informasi Statistik menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi

Berdasarkan gambar 3.18, dari seluruh orang-data yang mencari data metodologi dan informasi statistik, 100,00% memperoleh data sesuai dengan yang dicari.

Sumber data yang paling sering digunakan untuk memperoleh data metodologi dan informasi statistik adalah publikasi Kota Tebing Tinggi Dalam Angka.



Gambar 3.18. Persentase Pencarian Data Metodologi dan Informasi Statistik menurut Perolehannya dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi

3.7 Ragam Data Lainnya

Data lainnya merupakan ragam data yang paling sedikit dicari pengguna data. Hanya 2,50% orang-data yang mencari data lainnya pada SKD 2019. Pencarian data lainnya berupa data sejarah berdirinya Kota Tebing Tinggi yang diperoleh konsumen data melalui publikasi Kota Tebing Tinggi Dalam Angka.

Dari seluruh orang-data yang mencari data lainnya, 100% memperoleh data sesuai dengan yang dicari.



Gambar 3.19. Persentase Pencarian Data Lainnya menurut Perolehannya dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi

4

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

85,61% Konsumen puas dengan kualitas data BPS



Persentase Konsumen Yang Puas Menurut Dimensi Kualitas Data

Kelengkapan Data

86,43%

Akurasi Data

86,90%

Kemutakhiran Data

86,19%

Analisis Kepuasan Kualitas Data

Bab ini membahas tentang kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Tebing Tinggi. 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 variabel/dimensi data sebagai berikut:

1. Kelengkapan

Data BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data.

2. Akurasi

Data BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya.

3. Kematakhiran

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

Kelengkapan, akurasi, dan kematakhiran merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur IKU BPS sekaligus sebagai ukuran kualitas data. Kepuasan konsumen disajikan dalam bentuk persentase kepuasan kualitas data menurut variabel, serta menurut ragam data. Persentase kepuasan kualitas data menggambarkan kepuasan konsumen secara umum.

4.1 Gambaran Umum Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data

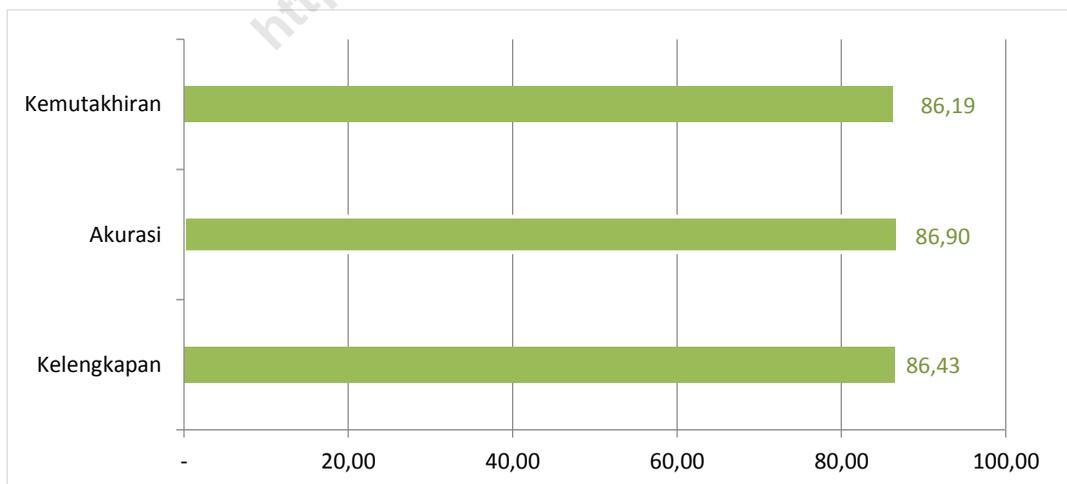
Gambaran umum kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Tebing Tinggi disajikan dalam Gambar 4.1. Berdasarkan gambar tersebut, sebagian besar konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kota Tebing Tinggi dengan persentase mencapai 85,61%.



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

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Tebing Tinggi disajikan menurut dimensi data. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan masing-masing dimensi data yang disediakan oleh BPS Kota Tebing Tinggi.

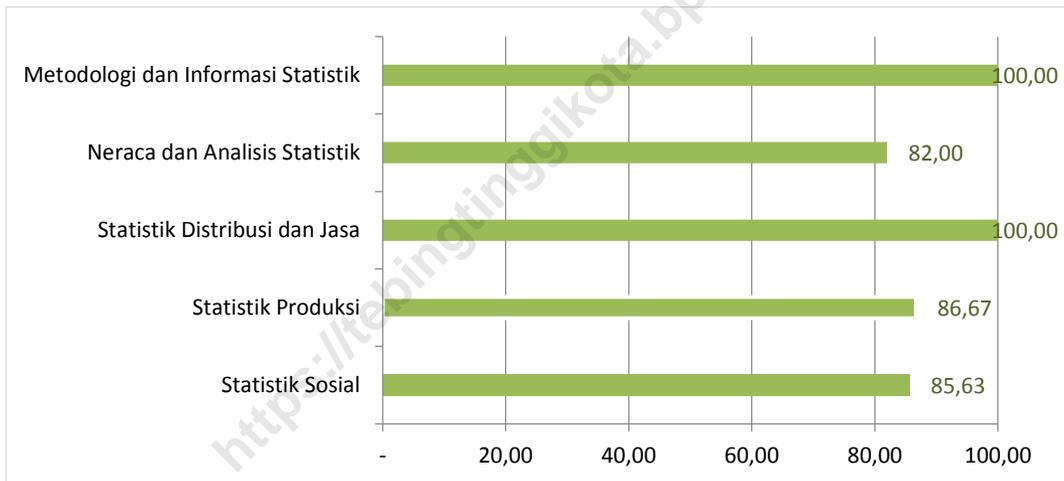
Berdasarkan Gambar 4.2, lebih dari 86% konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing dimensi data.



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

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data juga disajikan menurut ragam data. Sebagaimana dijelaskan pada Bab 3, ragam data BPS terdiri atas statistik sosial, statistik produksi, statistik distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.

Berdasarkan Gambar 4.3, seluruh ragam data memiliki persentase kepuasan lebih dari 80%. Hampir semua ragam data memiliki persentase kepuasan lebih dari persentase kepuasan secara umum. Hanya satu ragam data yaitu ragam data neraca dan analisis statistik yang mempunyai persentase terendah dan di bawah persentase kepuasan secara umum (82,00%).



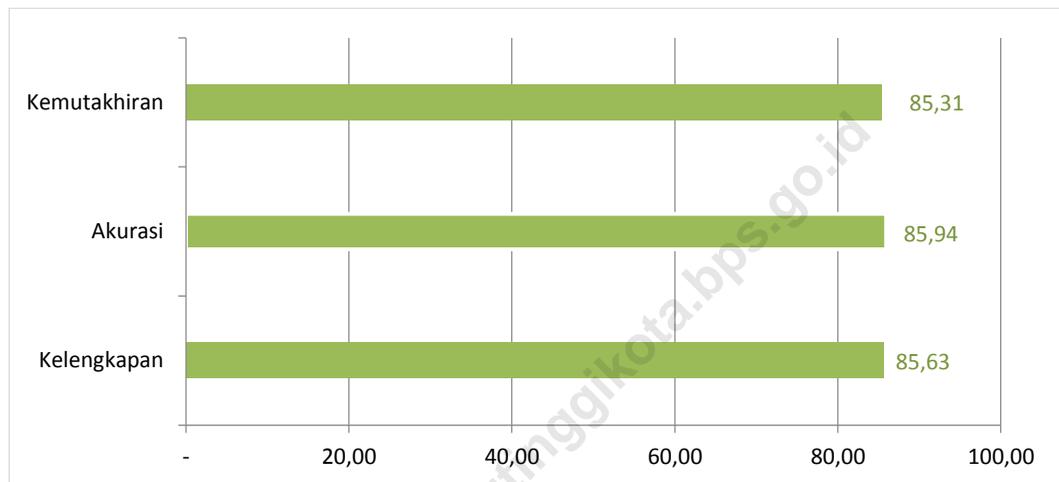
Gambar 4.3. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi menurut Ragam Data

Guna mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Tebing Tinggi secara lebih rinci, kepuasan konsumen pada masing-masing ragam data akan disajikan menurut dimensi kualitas data.

4.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Data Statistik Sosial

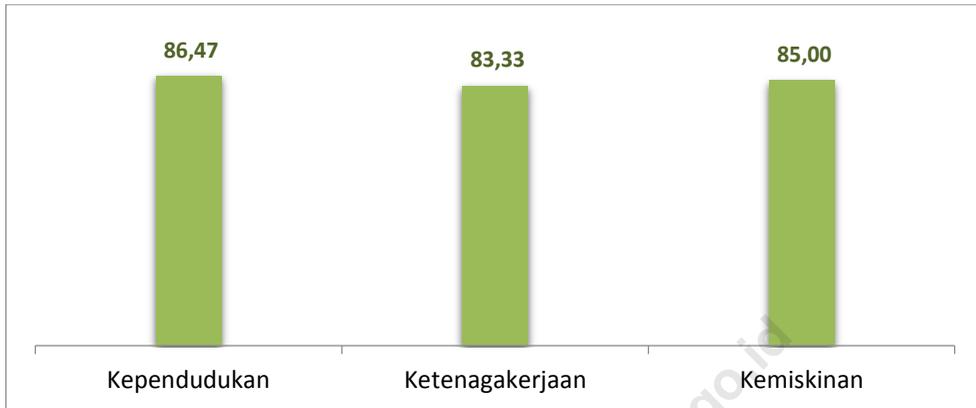
Kepuasan konsumen terhadap data statistik sosial yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Tebing Tinggi sebesar 85,63% (Gambar 4.3). Kepuasan tersebut disajikan menurut dimensi kualitas data yang terdapat pada Gambar 4.4. Berdasarkan gambar tersebut, dua dimensi kualitas data memiliki persentase

kepuasan sama atau lebih dari persentase kepuasan data statistik sosial secara umum. Dimensi tersebut adalah akurasi dan kelengkapan. Sementara itu, dimensi kemutakhiran memiliki persentase kepuasan kurang dari persentase kepuasan data statistik sosial secara umum.



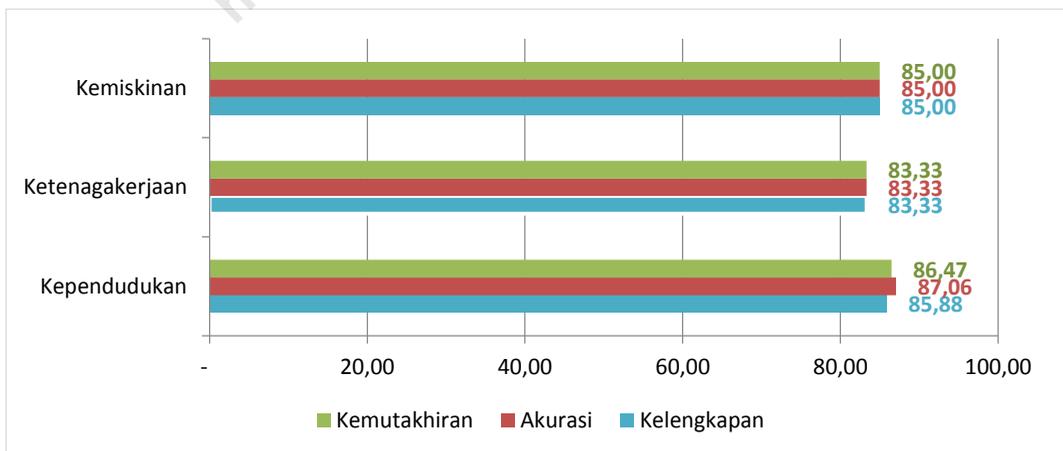
Gambar 4.4. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data Statistik Sosial yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi menurut Dimensi Kualitas Data

Data statistik sosial terdiri atas beberapa jenis data yang sering dikonsumsi oleh konsumen data antara lain: kependudukan, ketenagakerjaan, dan kemiskinan. Kepuasan konsumen terhadap jenis data tersebut disajikan pada Gambar 4.5. Berdasarkan gambar tersebut, jenis data kependudukan merupakan jenis data dengan persentase kepuasan tertinggi yang mencapai 86,47%. Sementara itu, jenis data ketenagakerjaan merupakan jenis data dengan persentase kepuasan terendah, yaitu 83,33%. Sehingga, dapat dikatakan bahwa jenis data ketenagakerjaan yang banyak dicari dan diperoleh dari penyedia data BPS Kota Tebing Tinggi kurang dapat memenuhi kebutuhan konsumen.



Gambar 4.5. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data Statistik Sosial yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi

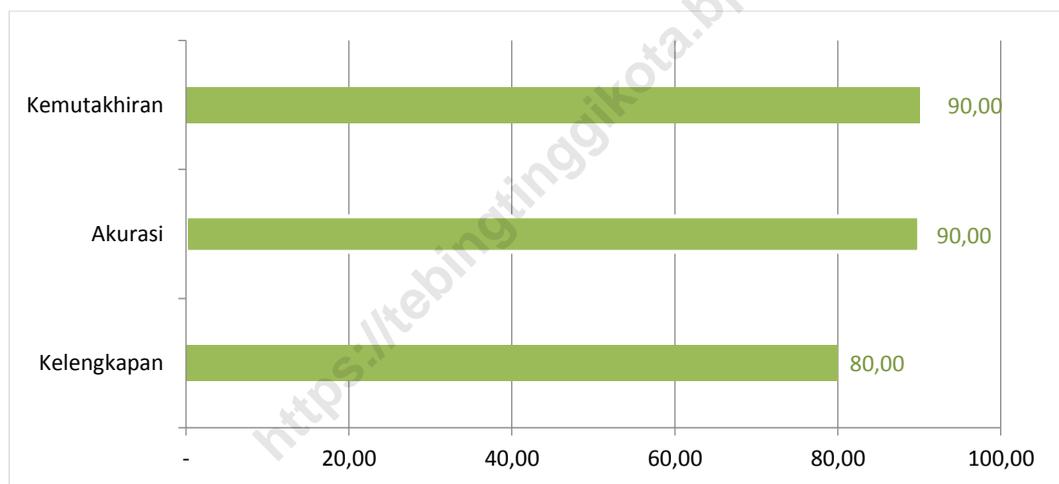
Kepuasan konsumen pada masing-masing jenis data statistik sosial dapat dirinci menurut dimensi kualitas data. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai dimensi kualitas data yang perlu ditingkatkan pada masing-masing jenis data. Gambar 4.5 menunjukkan bahwa jenis data ketenagakerjaan memiliki persentase terendah (83,33%). Apabila dirinci menurut dimensi kualitas data (Gambar 4.6), peningkatan kualitas data ketenagakerjaan perlu dilakukan pada seluruh dimensi data yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemitakhiran.



Gambar 4.6. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data Statistik Sosial yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi menurut Dimensi Kualitas Data

4.3 Kepuasan Konsumen Terhadap Data Statistik Produksi

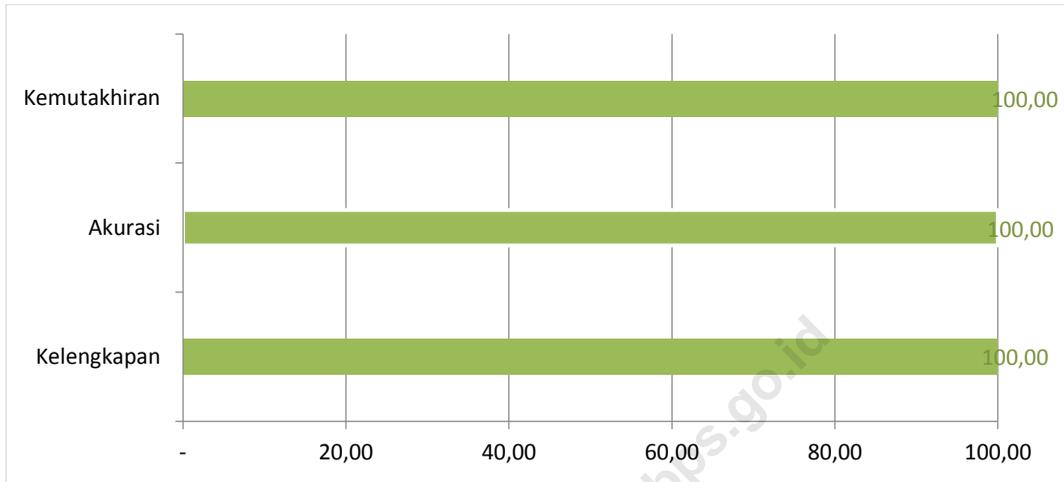
Kepuasan konsumen terhadap data statistik produksi yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Tebing Tinggi sebesar 86,67% (Gambar 4.3). Kepuasan tersebut disajikan menurut dimensi kualitas data yang terdapat pada Gambar 4.7. Berdasarkan gambar tersebut, dua dimensi kualitas data memiliki persentase kepuasan lebih dari persentase kepuasan data statistik produksi secara umum. Dimensi tersebut adalah kemutakhiran dan akurasi. Sementara itu, dimensi kelengkapan memiliki persentase kepuasan kurang dari persentase kepuasan data statistik produksi secara umum.



Gambar 4.7. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data Statistik Produksi yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota tebing Tinggi menurut Dimensi Kualitas Data

4.4 Kepuasan Konsumen Terhadap Data Statistik Distribusi dan Jasa

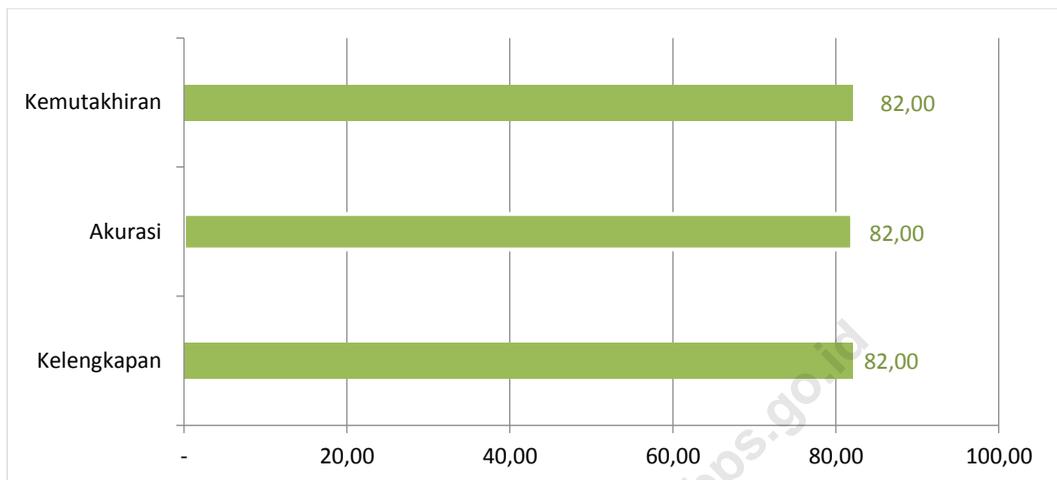
Kepuasan konsumen terhadap data statistik distribusi dan jasa yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Tebing Tinggi sebesar 100,00% (Gambar 4.3). Kepuasan tersebut disajikan menurut dimensi kualitas data yang terdapat pada Gambar 4.8. Berdasarkan gambar tersebut, terlihat bahwa seluruh dimensi data mencapai kepuasan 100%.



Gambar 4.8. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data Statistik Distribusi dan Jasa yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi menurut Dimensi Kualitas Data

4.5 Kepuasan Konsumen Terhadap Data Neraca dan Analisis Statistik

Kepuasan konsumen terhadap data neraca dan analisis statistik yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Tebing Tinggi sebesar 82,00% (Gambar 4.3). Kepuasan tersebut disajikan menurut dimensi kualitas data yang terdapat pada Gambar 4.9. Berdasarkan gambar tersebut, ketiga dimensi kualitas data memiliki persentase kepuasan sama dengan persentase kepuasan data neraca dan analisis statistik secara umum. Peningkatan kualitas data perlu dilakukan pada seluruh dimensi data yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran.



Gambar 4.9. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data Neraca dan Analisis Statistik yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi menurut Dimensi Kualitas Data

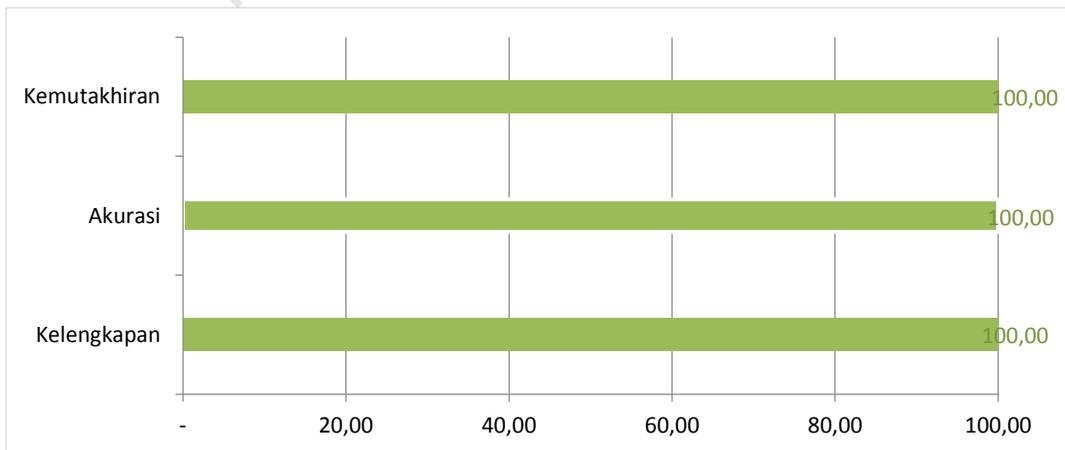
Data neraca dan analisis statistik yang paling banyak diperoleh dari penyedia data BPS Kota Tebing Tinggi adalah Laju Pertumbuhan PDRB, PDRB menurut lapangan Usaha, PDRB menurut Penggunaan, dan Pendapatan Perkapita. Kepuasan konsumen terhadap jenis data tersebut disajikan pada Gambar 4.10. Berdasarkan gambar tersebut, konsumen merasa puas dengan kualitas data PDRB menurut lapangan Usaha. Sementara itu, jenis data Laju Pertumbuhan PDRB, PDRB menurut Penggunaan, dan Pendapatan Perkapita hanya mempunyai persentase kepuasan sebesar 80,00%. Sehingga, dapat dikatakan bahwa jenis data tersebut yang banyak dicari dan diperoleh dari penyedia data BPS Kota Tebing Tinggi kurang dapat memenuhi kebutuhan konsumen.



Gambar 4.10. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data Neraca dan Analisis Statistik yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi

4.6 Kepuasan Konsumen Terhadap Data Metodologi dan Informasi Statistik

Kepuasan konsumen terhadap data metodologi dan informasi statistik yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Tebing Tinggi sebesar 100% (Gambar 4.3). Kepuasan tersebut disajikan menurut dimensi kualitas data yang terdapat pada Gambar 4.11. Berdasarkan gambar tersebut, seluruh dimensi kualitas data memiliki persentase kepuasan maksimal dari para konsumen data.



Gambar 4.11. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data Metodologi dan Informasi Statistik yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Tebing Tinggi menurut Dimensi Kualitas Data

5

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)
Layanan di PST
BPS Kota Tebing Tinggi
85,68%

Konsultasi dan
Rekomendasi Statistik

88,00%



Data Mikro/Peta Digital/
Softcopy Publikasi

79,34%



Penjualan
Buku



Perpustakaan
Digital

86,44%



IKK Berdasarkan
Jenis Layanan

Perpustakaan
Tercetak

84,69%



Konsultasi Data
Statistik

84,95%

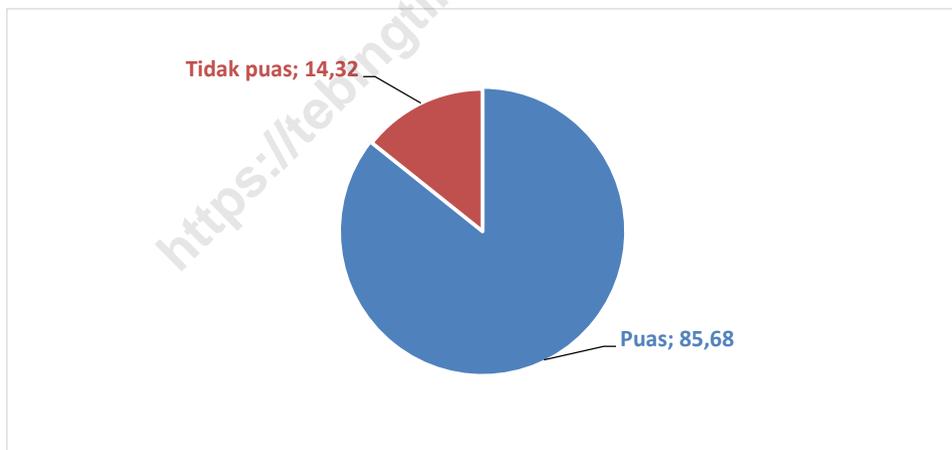


Analisis Kepuasan Layanan

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

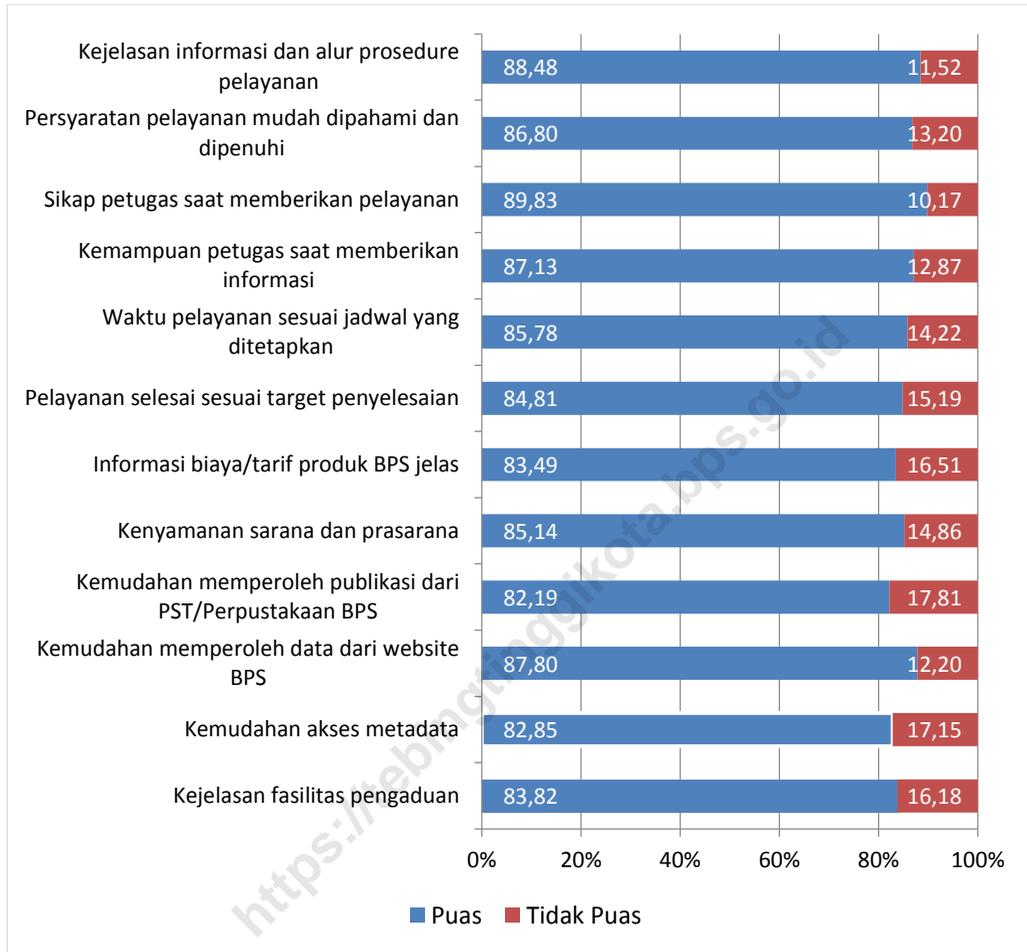
5.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 5.1, konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kota Tebing Tinggi sesuai hasil Survei Kebutuhan Data (SKD) 2019 sebesar 85,68%.



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

Kepuasan konsumen BPS dapat dilihat berdasarkan atribut pelayanan. Berdasarkan Gambar 5.2, atribut pelayanan dengan persentase konsumen yang puas tertinggi terdapat sikap petugas saat memberikan pelayanan dengan persentase sebesar 89,83%. Sementara itu, persentase konsumen yang puas terendah terdapat pada kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS (82,19%).

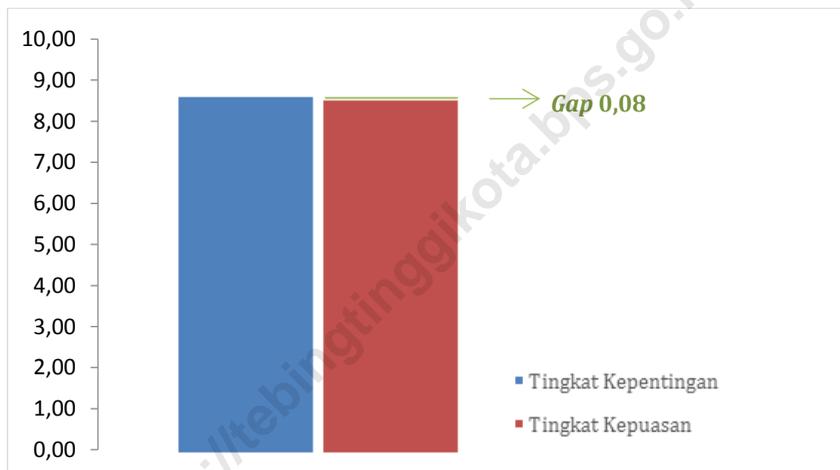


Gambar 5.2. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Tebing Tinggi

5.2 *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS

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

Gap analysis menganalisis kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kota Tebing Tinggi. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 5.3, *gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS sebesar 0,08. Artinya, pelayanan BPS sudah memuaskan konsumen, namun kepuasan tersebut masih sedikit lebih rendah dari harapan konsumen.



Gambar 5.3. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan *Gap* Pelayanan BPS di PST BPS Kota Tebing Tinggi

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

No.	Atribut Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	<i>Gap</i>
1.	Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan	8,80	8,70	0,10
2.	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	8,70	8,63	0,07
3.	Sikap petugas saat memberikan pelayanan	8,73	8,90	-0,17
4.	Kemampuan petugas saat memberikan informasi	8,60	8,77	-0,17
5.	Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan	8,47	8,77	-0,30
6.	Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian	8,60	8,53	0,07
7.	Informasi biaya/tarif produk BPS jelas	8,40	8,60	-0,20
8.	Kenyamanan sarana dan prasarana	8,57	8,60	-0,03
9.	Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS	8,37	8,50	-0,13
10.	Kemudahan memperoleh data dari website BPS	8,63	8,80	-0,17
11.	Kemudahan akses metadata	8,47	8,47	0,00
12.	Kejelasan fasilitas pengaduan	8,47	8,57	-0,10

Tabel 5.1. menjelaskan tingkat kepuasan, tingkat kepentingan, dan *gap* dari responden menurut atribut pelayanan. Dari tabel tersebut atribut pelayanan waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan memiliki *gap* paling jauh yaitu sebesar -0,30. Hal itu berarti kepuasan konsumen dari waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan masih jauh dari kepentingan yang diharapkan. Sedangkan atribut dengan *gap* paling dekat ialah kenyamanan sarana dan prasarana dengan *gap* hanya sebesar -0,03.

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

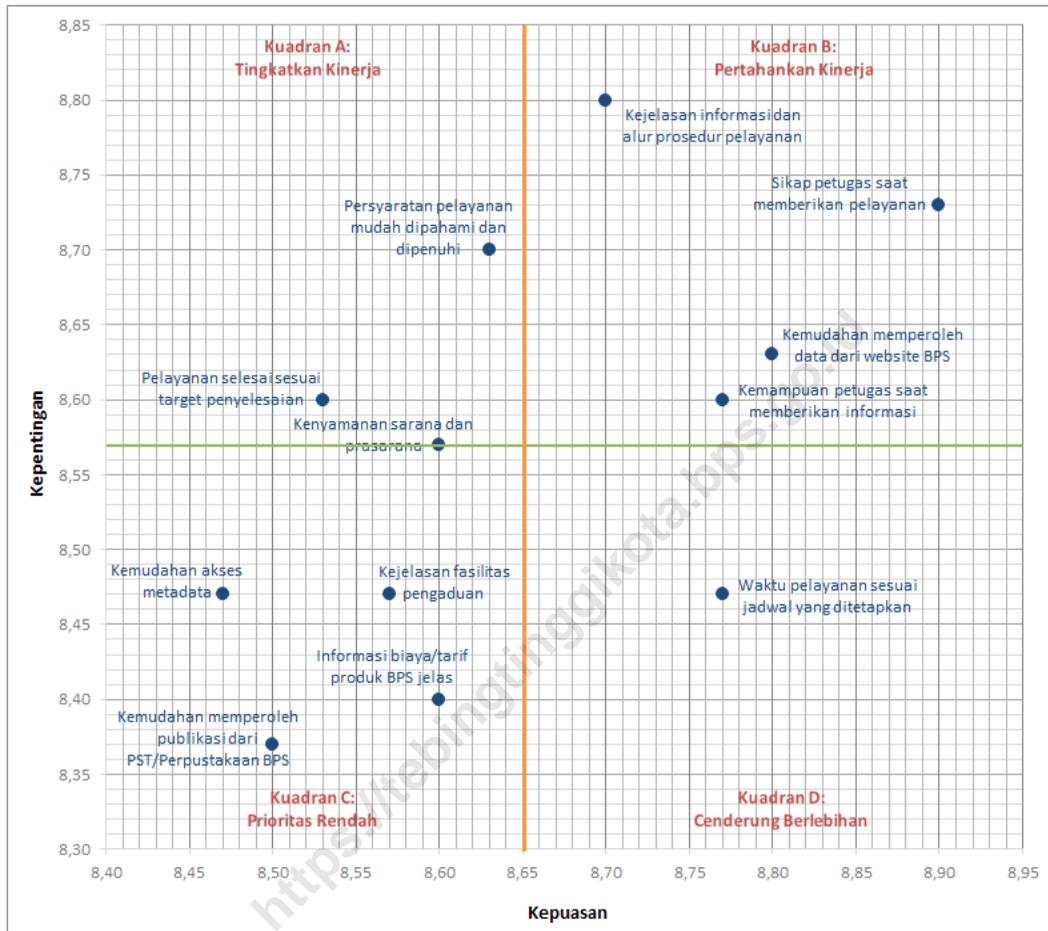
Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS berdasarkan atribut pelayanan serta prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kota Tebing Tinggi. IPA menganalisis persentase tingkat kesesuaian setiap atribut dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya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

kinerja pelayanan yang harus dilakukan oleh PST BPS Kota Tebing Tinggi dapat dianalisis.

Tabel 5.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian per Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Tebing Tinggi

No.	Atribut Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan	8,80	8,70	101,15
2.	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	8,70	8,63	100,81
3.	Sikap petugas saat memberikan pelayanan	8,73	8,90	98,09
4.	Kemampuan petugas saat memberikan informasi	8,60	8,77	98,06
5.	Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan	8,47	8,77	96,58
6.	Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian	8,60	8,53	100,82
7.	Informasi biaya/tarif produk BPS jelas	8,40	8,60	97,67
8.	Kenyamanan sarana dan prasarana	8,57	8,60	99,65
9.	Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS	8,37	8,50	98,47
10.	Kemudahan memperoleh data dari website BPS	8,63	8,80	98,07
11.	Kemudahan akses metadata	8,47	8,47	100,00
12.	Kejelasan fasilitas pengaduan	8,47	8,57	98,83

Tabel 5.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Dari tabel tersebut atribut yang memiliki tingkat kesesuaian paling tinggi ialah atribut kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan dengan persentase tingkat kesesuaian 101,15%. Sedangkan atribut waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan memiliki tingkat kesesuaian paling rendah yaitu 96,58%.



Gambar 5.4. *Importance and Performance Analysis* Pelayanan BPS di PST BPS Kota Tebing Tinggi

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 5.4, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kota Tebing Tinggi adalah:

1. Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi;
2. Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian;
3. Kenyamanan sarana dan prasarana.

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 5.4, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kota Tebing Tinggi adalah:

1. Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan;
2. Sikap petugas saat memberikan pelayanan;
3. Kemampuan petugas saat memberikan informasi
4. Kemudahan memperoleh data dari website BPS;

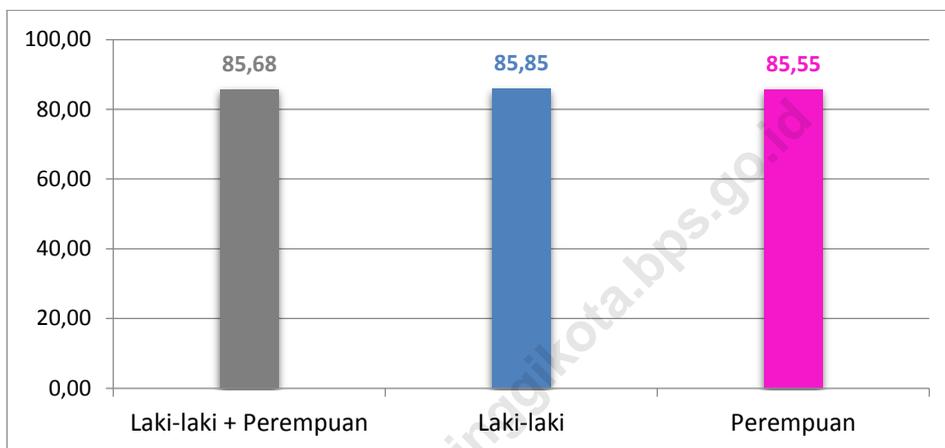
Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 5.4, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Kota Tebing Tinggi adalah:

1. Informasi biaya/tarif produk BPS jelas;
2. Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS;
3. Kemudahan akses metadata;
4. 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 Kota Tebing Tinggi yang termasuk dalam kuadran D adalah atribut waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan.

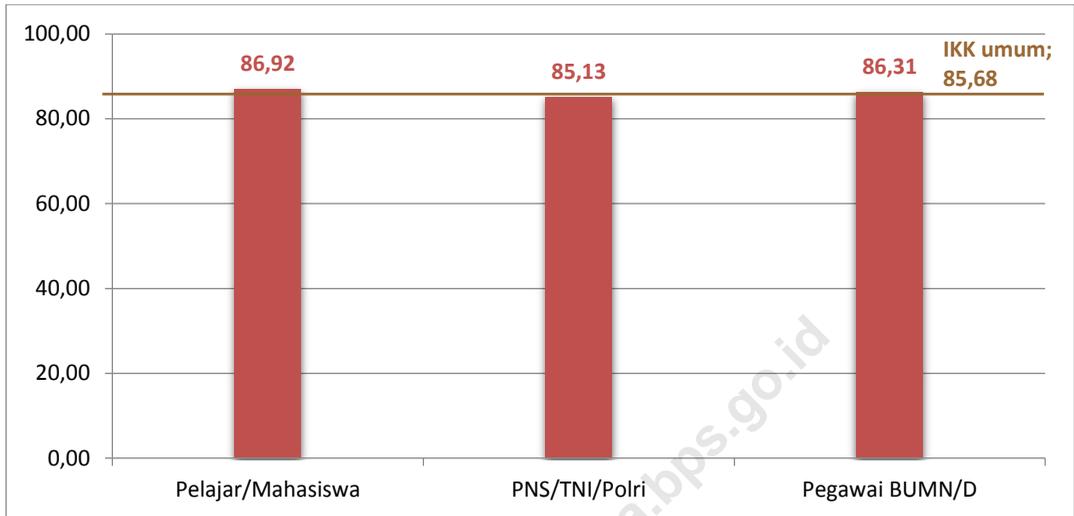
5.4 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. IKK hasil SKD 2019 ialah 85,68.



Gambar 5.5. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS menurut Jenis Kelamin Konsumen di PST BPS Kota Tebing Tinggi

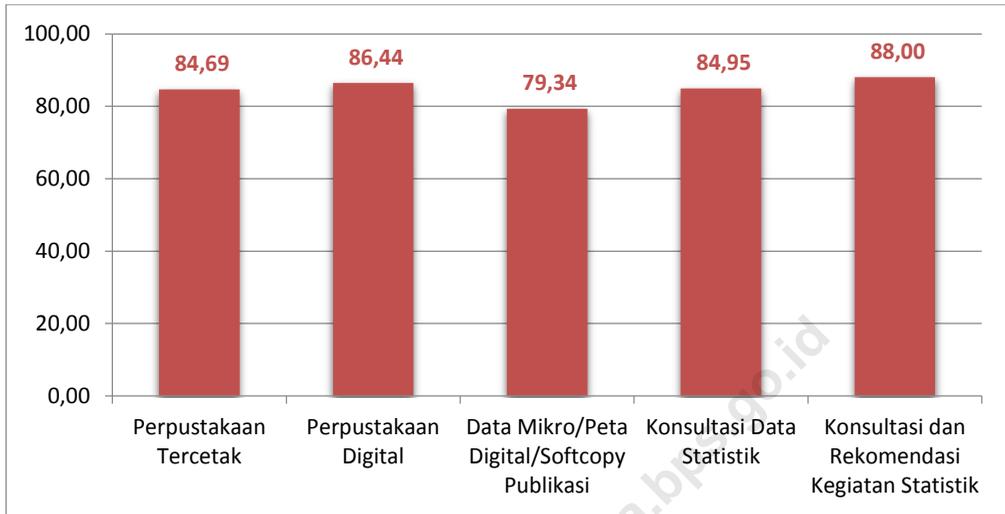
Dari Gambar 5.4 juga dapat dilihat IKK berdasarkan jenis kelamin konsumen. IKK konsumen dengan jenis kelamin laki-laki ialah 85,85. IKK tersebut lebih tinggi dari IKK konsumen dengan jenis kelamin perempuan, yakni hanya 85,55. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa konsumen dengan jenis kelamin laki-laki lebih puas terhadap pelayanan BPS di PST BPS Kota Tebing Tinggi daripada konsumen dengan jenis kelamin perempuan.



Gambar 5.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS menurut Pekerjaan Utama Konsumen di PST BPS Kota Tebing Tinggi

Gambar 5.5. menunjukkan IKK yang dirinci menurut pekerjaan utama konsumen. Dari grafik tersebut IKK tertinggi merupakan IKK konsumen yang bekerja sebagai pelajar/mahasiswa dengan IKK sebesar 86,92. Sedang IKK terendah diperoleh dari konsumen yang bekerja sebagai PNS/TNI/Polri yaitu 85,13.

Jika dilihat dari IKK Pelayanan BPS hasil SKD 2019 secara umum, IKK konsumen dengan pekerjaan utama pelajar/mahasiswa dan pegawai BUMN/D lebih tinggi dari IKK hasil SKD 2019 secara umum. Sedangkan konsumen yang memiliki pekerjaan utama sebagai PNS/TNI/Polri memiliki IKK dibawah IKK Pelayanan BPS secara umum.



Gambar 5.7. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS menurut Jenis Layanan di PST BPS Kota Tebing Tinggi

Gambar 5.6. menunjukkan IKK yang dirinci menurut jenis layanan yang digunakan oleh konsumen. Secara umum IKK dari layanan publikasi digital dan layanan konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik memiliki IKK yang lebih tinggi dibandingkan IKK Pelayanan BPS secara umum. Adapun IKK layanan lainnya masih dibawah nilai IKK Pelayanan BPS secara umum.

6

P E N U T U P

REALISASI PENGUMPULAN
DATA **100,00%**

85,61%
KONSUMEN PUAS
DENGAN KUALITAS
DATA BPS

85,68%
INDEKS KEPUASAN
KONSUMEN (IKK)

SKD 2019 BPS KOTA TEBING TINGGI

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. Sejak tahun 2005, SKD rutin dilaksanakan secara tahunan.

Secara umum, pelaksanaan SKD 2019 di PST BPS Kota Tebing Tinggi berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data sebesar 100,00%. Adapun rincian realisasi pengumpulan data untuk responden yang datang langsung ke PST BPS Kota Tebing Tinggi sebesar 36,67%, sedangkan realisasi pengumpulan data untuk responden yang dikunjungi sebesar 63,33 %.

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, analisis tabulasi silang, analisis *gap*, *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Berdasarkan hasil analisis SKD 2019, dapat diambil kesimpulan:

1. Konsumen di PST BPS Kota Tebing Tinggi didominasi oleh konsumen yang berasal dari pemerintah daerah (63,33%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk perencanaan dan evaluasi (57,5%). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Tebing Tinggi adalah OPD di lingkungan Pemko Tebing Tinggi. Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah PNS/TNI/Polri (66,67%).
2. Konsumen di PST BPS Kota Tebing Tinggi 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 Kota Tebing Tinggi adalah layanan perpustakaan tercetak (28,26%). Kecenderungan tersebut juga diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah *website* BPS (53,33%).

3. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Tebing Tinggi 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 83,33%.
4. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kota Tebing Tinggi sangat beragam. Level kabupaten/kota merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen (85,00%). Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (80,00%).
5. Jenis data BPS dikelompokkan menurut ragam data, yaitu statistik sosial, statistik produksi, statistik distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, serta metodologi dan informasi statistik. Adapun jenis data yang paling banyak dicari oleh konsumen di PST BPS Kota Tebing Tinggi pada masing-masing ragam data secara berurutan adalah kependudukan, pertanian, harga barang komoditas, laju pertumbuhan PDRB, dan jumlah kecamatan.
6. Judul data publikasi yang paling banyak diperoleh dari penyedia data BPS Kota Tebing Tinggi adalah Kota Tebing Tinggi Dalam Angka, PDRB Kota Tebing Tinggi Menurut Lapangan Usaha, dan Indikator Kesejahteraan Rakyat Kota Tebing Tinggi.
7. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Tebing Tinggi yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 85,68%.
8. Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Tebing Tinggi disajikan menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data. Dimensi akurasi

data merupakan dimensi kualitas data dengan persentase kepuasan tertinggi, yaitu 86,90%.

9. Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Tebing Tinggi disajikan menurut ragam data. Ragam data metodologi dan informasi statistik serta ragam data statistik distribusi dan jasa merupakan ragam data dengan persentase kepuasan tertinggi, yaitu 100%.
10. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kota Tebing Tinggi yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 85,68%. Walaupun demikian, masih terdapat *gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kota Tebing Tinggi sebesar 0,08. Artinya, pelayanan di PST BPS Kota Tebing Tinggi sudah memuaskan konsumen, namun masih sedikit di bawah harapan konsumen.
11. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kota Tebing Tinggi digambarkan melalui IKK. Nilai IKK PST BPS Kota Tebing Tinggi adalah 85,68. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kota Tebing Tinggi adalah sangat memuaskan.

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. IPA memetakan 12 atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan pada sumbu X. Berdasarkan hasil IPA, 3 atribut pelayanan di PST BPS Kota Tebing Tinggi menjadi prioritas utama perbaikan (kuadran A), yaitu:
 - a. Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi;
 - b. Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian;
 - c. Kenyamanan sarana dan prasarana.

Perbaikan juga perlu dilakukan pada atribut-atribut dengan prioritas perbaikan rendah (kuadran C), yaitu:

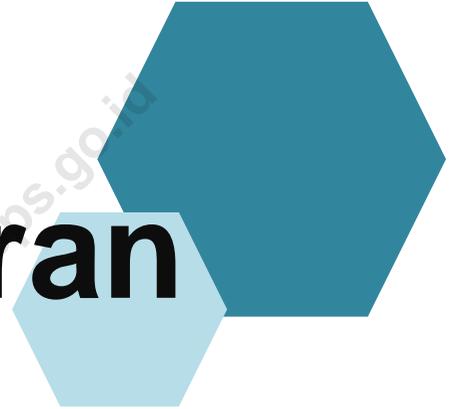
- a. Informasi biaya/tarif produk BPS jelas;
 - b. Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS;
 - c. Kemudahan akses metadata;
 - d. Kejelasan fasilitas pengaduan.
2. Atribut pelayanan yang akan digunakan pada kuesioner SKD 2020 sebaiknya tidak mengalami banyak perubahan dibandingkan SKD 2019. Hal ini ditujukan untuk mengetahui keterbandingan variabel antar tahun.
 3. Penerapan SKD 2020 secara *online* perlu menjadi pertimbangan karena pelayanan di PST BPS Kota Tebing Tinggi sudah semakin beralih dari *offline* menjadi *online* melalui website BPS Kota Tebing Tinggi (tebingtinggikota.bps.go.id).



Daftar Pustaka

- Badan Pusat Statistik. 2018. 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.
- [1] Poliakova, Adela. 2010. Application of the customer satisfaction index (CSI) to transport services. Electronical Technical Journal of Technology, Engineering, and Logistics in Transport, Number IV, Volume V, December 2010. ISSN 1801-674X.
- Samuel, Hatane & Foedjiawati. 2005. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya). Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol 7, No 1.
- Transportation Research Board. 1999. A Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality. Washington DC: National Academy Press.

Lampiran



<https://tebingtinggi.kontribus.go.id>

Lampiran 1. Kuesioner VKD19

RAHASIA



**SURVEI KEBUTUHAN DATA
TAHUN 2019**

VKD19
No. Rekomendasi: V.19.00000.001

Pencacah	Nama Tanggal	Pemeriksa Tanggal	Keterangan Pencacahan <i>(ditisi oleh pengisi)</i>	Nomor Responden
Blok I. Keterangan Responden				
1 Nama	:	:	8 Pemanfaatan Hasil Kunjungan <i>Boleh pilih lebih dari satu jawaban</i>	- 1 - 2 - 4 - 8 - 16 - 32
2 Umur	:	_____ tahun		
3 Jenis Kelamin	:	Laki-laki Perempuan	9 Jenis Layanan yang Digunakan <i>Boleh pilih lebih dari satu jawaban</i>	- 1 - 2 - 4 - 8 - 16 - 32
4 Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan <i>Pilih salah satu jawaban</i>	:	SLTP/Sederajat SLTA/Sederajat D1/D2/D3 D4/S1 S2/S3	10 Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Layanan BPS <i>Pilih salah satu jawaban</i>	- 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 8 - 16 - 32
5 Pekerjaan Utama <i>Pilih salah satu jawaban</i>	:	Pelajar/Mahasiswa Peneliti/Dosen PNS/TNI/Polri Pegawai BUMN/D Wiraswasta Lainnya (.....)	11 Apakah Data BPS Digunakan Sebagai Rujukan Utama?	- 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 8 - 16 - 32
6 Nama Instansi/Institusi	:	:		- 1 - 2
7 Kategori Instansi/Institusi <i>Pilih salah satu jawaban</i>	:	Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri Kementerian & Lembaga Pemerintah Lembaga Internasional Media Massa Pemerintah Daerah Perbankan BUMN/BUMD Swasta lainnya Lainnya (.....)		- 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 0

Blok III. Kepuasan terhadap Layanan BPS

Menurut pendapat Saudara bagaimana tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan Saudara pada rincian pelayanan berikut?
 Langkah angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Sangat Tidak Penting/Puas Sangat Penting/Puas

No	Rincian Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan	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	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*	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*	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	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	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	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*	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*	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**	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
11	Kemudahan akses metadata**	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
12	Kejelasan fasilitas pengaduan	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Keterangan:
 * Untuk konsep untuk respon yang telah pernah berkunjung langsung ke PST BPS
 ** Untuk konsep untuk respon yang telah pernah menggunakan layanan BPS

- Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan
Informasi dan alur dari prosedur pelayanan mudah dipahami, mudah dilaksanakan, dan tidak berbelit-belit.
- Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi
Hal-hal yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi.
- Sikap petugas saat memberikan pelayanan
Petugas sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan dan peduli terhadap kebutuhan konsumen.
- Kemampuan petugas saat memberikan informasi
Petugas memiliki pengetahuan yang memadai dan kompeten dalam memberikan penjelasan, terutama mengenai data dan publikasi
- Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan
Pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal atau tidak kurang dari jadwal yang telah ditetapkan.
- Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian
Produk/jasa pelayanan diberikan sesuai dengan janji yang diberikan. Apabila terjadi keterlambatan, petugas memberikan informasi kepada konsumen.
- Informasi biaya/tarif produk BPS jelas
Informasi tentang biaya/tarif produk BPS (berbayar/gratis) dapat diketahui dengan jelas.
- Kenyamanan sarana dan prasarana
Tersedia sarana dan prasarana pendukung pelayanan yang nyaman dan mudah digunakan.
- Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS
Publikasi di PST/Perpustakaan BPS mudah diakses dan diperoleh.
- Kemudahan memperoleh data dari website BPS
Data di website BPS mudah diakses dan diperoleh.
- Kemudahan akses metadata
Metadata statistik mudah diakses dan diperoleh.
- Kejelasan fasilitas pengaduan
Fasilitas pengaduan tersedia untuk konsumen yang ingin memberikan pengaduan/kebutuhan mengenai data dan pelayanan BPS.

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



Sensus
Penduduk
2020

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA TEBING TINGGI**

Jl. Gunung Tambura, Tebing Tinggi 20614
Telp. : (0621) 21733, E-mail : bps1274@bps.go.id
Homepage : <http://tebingtinggikota.bps.go.id>

