



BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN BALANGAN



Sensus
Penduduk
2020

#MencatatIndonesia

ANALISIS SURVEI KEBUTUHAN DATA KABUPATEN BALANGAN 2019

Analisis Survei Kebutuhan Data Kabupaten Balangan 2019

Nomor Publikasi : 63110.2001
Katalog : 1399013.6311
Ukuran Buku : 14,8 x 21 cm
Jumlah Halaman : x + 61 halaman

Naskah:

Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik

Penyunting:

Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik

Gambar Kover oleh:

Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik

Vector Kover dan Infografis :

Freepik.com

Diterbitkan Oleh:

©BPS Kabupaten Balangan

Dicetak oleh :

BPS Kabupaten Balangan

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

TIM PENULIS

Pengarah	: Deddy Winarno, S.ST, M.Si
Koordinator	: Yusuf Ramadhani SH
Penyusun	: M. Rizky Perdana, S. Tr. Stat
Tata Letak dan Infografis	: M. Rizky Perdana, S. Tr. Stat
Gambar Kulit	: M. Rizky Perdana, S. Tr. Stat
Penyunting	: Yusuf Ramadhani SH

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

KATA PENGANTAR

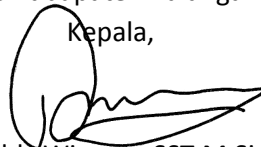
Badan Pusat Statistik (BPS) berkomitmen untuk menyediakan data statistik yang berkualitas untuk semua pihak. Oleh karena itu, Survei Kebutuhan Data (SKD) diadakan untuk mengidentifikasi tingkat kebutuhan dan kepuasan pengguna data. SKD 2019 dilaksanakan oleh seluruh unit Pelayanan Statistik Terpadu BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota. Hasil SKD 2019 dianalisis dengan menggunakan beberapa metode analisis, yaitu analisis tabulasi silang, analisis gap, dan *Importance and Performance Analysis* (IPA). Pengolahan data SKD 2019 dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai kebutuhan data, Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indikator Kinerja Utama (IKU).

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

Paringin, Januari 2020

BPS Kabupaten Balangan

Kepala,



Deddy Winarno SST.M.Si.

DAFTAR ISI

TIM PENULIS	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Tujuan dan Manfaat	4
1.3 Landasan Teori.....	5
1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu	5
1.3.2 Faktor Kepuasan Data	6
1.3.3 Faktor Kepuasan Layanan.....	6
1.3.4 Konsep dan Definisi	8
1.4 Metodologi	9
1.4.1 Metode Pengumpulan Data	10
1.4.2 Metode Analisis	11
BAB II SEGMENTASI PENGGUNA DATA	21
2.1 Segmentasi Pengguna Data Menurut Karakteristik.....	24
2.1.1 Segmentasi Pengguna Data Menurut Jenis Kelamin.....	24

2.1.2	Segmentasi Pengguna Data Menurut Pekerjaan Utama.....	25
2.1.3	Segmentasi Pengguna Data Menurut Kelompok Usia.....	26
2.1.4	Segmentasi Pengguna Data Menurut Instansi/ Institusi Tempat Pekerjaan Utama.....	27
2.2	Segmentasi Pengguna Data Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	28
2.3	Segmentasi Pengguna Data Menurut Jenis Layanan yang Digunakan.....	29
2.4	Segmentasi Pengguna Data Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan	30
BAB III ANALISIS KEBUTUHAN DATA		31
3.1	Gambaran Umum Jenis Data yang Dicari	33
3.2	Jenis Data Menurut Level Data.....	35
3.3	Jenis Data Menurut Periode Data	36
3.4	Perolehan Data yang Dicari	37
BAB IV ANALISIS KUALITAS DATA		39
BAB V ANALISIS KEPUASAN LAYANAN		43
5.1	Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS.....	45
5.2	<i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS.....	47
5.3	<i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS.....	48
5.4	Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS...51	

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	53
LAMPIRAN	57

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

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, dan Kualitas Pelayanan.....	19
Tabel 2.1	Target dan Realisasi Pengguna Data Wilayah PST BPS Kabupaten Balangan 2019.....	23
Tabel 2.2	Persentase Pengguna Data Menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Kabupaten Balangan, 2019	25
Tabel 2.3	Persentase Pengguna Data Menurut Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama di PST BPS Kabupaten Balangan, 2019.....	27
Tabel 2.4	Persentase Pengguna Data Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan Utama di PST BPS Kabupaten Balangan, 2019.....	28
Tabel 2.5	Persentase Pengguna Data Menurut Jenis Layanan yang Digunakan di PST BPS Kabupaten Balangan, 2019.....	29
Tabel 2.6	Persentase Pengguna Data Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan di PST BPS Kabupaten Balangan, 2019.....	30
Tabel 3.1	Empat Jenis Data tentang Kabupaten Balangan yang Paling Banyak Dicari, 2019.....	34
Tabel 4.1	Tingkat kepuasan pengguna data menurut unsur-unsurnya di BPS Kabupaten Balangan, 2019.....	42

Tabel 5.1 Tabel Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan,
dan *Gap* Pelayanan di PST BPS Kabupaten
Balangan Menurut Atribut Pelayanan, 2019..... 47

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	<i>Diagram Cartesius Impotance and Performance Analysis</i>	14
Gambar 2.1	Persentase pengguna data menurut jenis kelamin yang Dihasilkan BPS Kabupaten Balangan	24
Gambar 2.2	Persentase pengguna data menurut kelompok usia yang Dihasilkan BPS Kabupaten Balangan ..	26
Gambar 3.1	Persentase Orang-Data Menurut Kelompok Data dari Penyedia Data BPS Kabupaten Balangan, 2019	35
Gambar 3.2	Persentase Orang-Data Menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Kabupaten Balangan, 2019.....	36
Gambar 3.3	Persentase Orang-Data Menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Kabupaten Balangan, 2019.....	37
Gambar 3.4	Persentase Orang-Data Menurut Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Kabupaten Balangan, 2019	38
Gambar 5.1	Persentase Pengguna Data yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Balangan, 2019.....	46
Gambar 5.2	<i>Importance and Performance Analysis (IPA) BPS Kabupaten Balangan, 2019</i>	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner VKD-P.....	58
---------------------------------	----

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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner VKD-P.....	59
---------------------------------	----

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

BAB I PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG

TUJUAN & MANFAAT

LANDASAN TEORI

METODOLOGI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

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

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

1.2 Tujuan dan Manfaat

Secara umum, tujuan pelaksanaan SKD adalah mendapatkan bahan evaluasi dari pengguna data sebagai pendukung peningkatan kualitas data statistik 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
- d. Informasi perbaikan ketersediaan dan kualitas data serta prioritas peningkatan pelayanan
- e. Indikator Kinerja Utama (IKU)

1.3 Landasan Teori

1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu

Pelayanan Statistik Terpadu (PST) adalah tempat untuk melakukan fungsi pemasaran di BPS. PST adalah pintu gerbang penyebarluasan data statistik. PST melakukan fungsi pelayanan statistik, yaitu adalah layanan perpustakaan; penjualan publikasi, data mikro, dan peta digital; konsultasi statistik; konsultasi rujukan statistik; dan rekomendasi statistik. Fungsi pelayanan di BPS provinsi berada pada Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik di Seksi Diseminasi dan Layanan Statistik.

Data statistik yang dihasilkan oleh BPS diharapkan dapat diakses oleh seluruh masyarakat dengan cepat dan murah sehingga penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi sorotan utama atas kinerja BPS. Oleh karena itu, BPS menyediakan satu gerbang pelayanan data melalui Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Terdapat tujuh jenis layanan yaitu layanan umum, layanan resepsionis, layanan perpustakaan tercetak, layanan perpustakaan digital, layanan penjualan buku, layanan data mikro/peta digital/*softcopy* publikasi dan konsultasi statistik, serta layanan rekomendasi kegiatan statistik.

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.

1.3.2 Faktor Kepuasan Data

Terdapat beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan data. Departemen Statistik *International Monetary Fund* (IMF) dengan *Data Quality Assessment Framework* (DQAF) menetapkan tiga faktor yang memengaruhi kepuasan data yaitu akurasi dan reliabilitas, servisabilitas, dan aksesibilitas. Sementara itu, *Food and Agriculture Organization* (FAO) menetapkan faktor kualitas data terdiri dari akurasi, ketepatan waktu, aksesibilitas, komparabilitas, koheren, dan relevan. Sementara itu, dalam draf *Statistical Quality Assurance Framework* (Stat-QAF), kualitas data dipengaruhi oleh delapan dimensi yaitu tingkat akurasi, relevansi, koheren, komparabilitas, aksesibilitas, tepat waktu, penafsiran (interpretabilitas), dan tingkat kepercayaan.

Pelaksanaan SKD 2019 hanya menggali tiga dimensi utama yang juga merupakan tiga aspek dalam Indikator Kinerja Utama. Ketiga dimensi tersebut terdiri dari kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran data. Kelengkapan data merujuk pada ketersediaan data baik menurut waktu (longitudinal) maupun menurut wilayah (cross-sectional). Adanya kelengkapan data akan memudahkan untuk membandingkan data antar waktu dan antar wilayah. Akurasi data mengacu pada tingkat kepercayaan data dengan kondisi yang ada. Sementara itu, kemutakhiran lebih menekankan pada kekinian (*up to date*) data.

1.3.3 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 pelayanan agar dapat memberikan pelayanan prima. Berdasarkan konsep kualitas pelayanan tersebut, diharapkan mampu membentuk sikap dan perilaku pemberi pelayanan.

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

b. *Reliability* (keandalan)

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

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. *Assurances* (jaminan)

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

e. *Empathy* (empati)

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

1.3.4 Konsep dan Definisi

- Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan yang menjadi responden.
- Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD.
- 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.
- BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.

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

1.4 Metodologi

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

1.4.1 Metode Pengumpulan Data

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

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

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

Cakupan data dalam SKD 2019 meliputi:

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

1.4.2 Metode Analisis

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

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

a. Analisis Tabulasi Silang

Tabulasi silang merupakan tabel yang menggambarkan hubungan antara dua atau lebih variabel. Perbedaan dan persamaan antara dua atau

lebih variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Tabulasi silang akan membantu dalam memahami baik profil konsumen, kebutuhan dan ketersediaan data, maupun masalah lain.

b. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

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

c. *Importance and Performance Analysis* (IPA)

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

tentang faktor-faktor pelayanan yang sangat memengaruhi kepuasan dan peningkatan pelayanan (*improvement*). IPA telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

Dalam IPA, terdapat dua penghitungan yang digunakan, yaitu:

1. Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan

TK = Tingkat kesesuaian

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

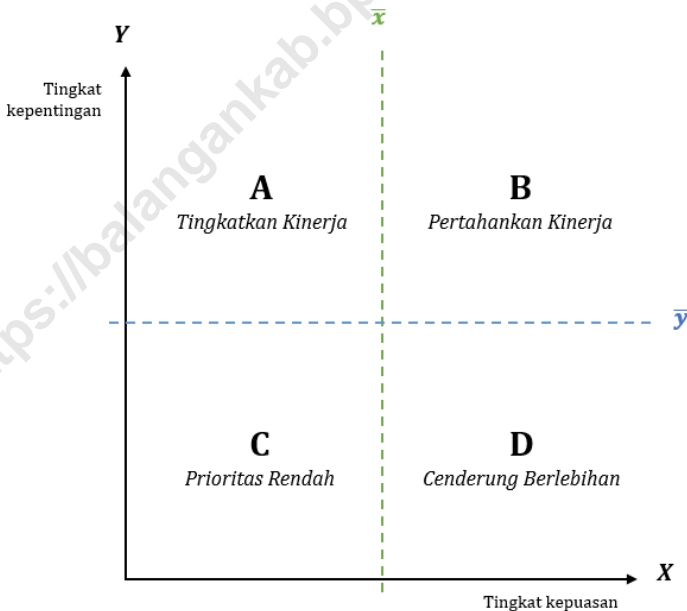
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

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

2. Diagram *Cartesius*

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



Gambar 1.1. Diagram *Cartesius Impotance and Performance Analysis*

Keempat kuadran tersebut memiliki arti sebagai berikut:

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

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

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

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

Kuadran ini terletak di sebelah kanan atas, yang berarti kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja atribut pelayanan

dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.

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

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

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

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

Kuadran ini terletak di sebelah kanan bawah, yang berarti kinerjanya berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya.

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

IKK atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung 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 , dimana $\sum_{i=1}^{12} w_i = 1$

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

i = 1, 2, ..., 12

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

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

Rumus IKK':

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

dengan:

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

3. Menghitung Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

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

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

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

Tabel 1.1. Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan

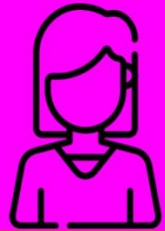
Nilai IKK	Kualitas Pelayanan
25,00 - 64,99	Tidak baik
65,00 - 76,60	Kurang baik
76,61 - 88,30	Baik
88,31 - 100,00	Sangat Baik

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

BAB II SEGMENTASI PENGGUNA DATA



77,42%



22,58%

BAB II SEGMENTASI PENGGUNA DATA

Pelaksanaan SKD 2019 di PST BPS Kabupaten Balangan dengan target responden sebanyak 30 orang seperti yang diperlihatkan pada tabel 2.1. Realisasi responden sesuai target yaitu sebanyak 31 orang.

Tabel 2.1 Target dan Realisasi Pengguna Data Wilayah PST BPS Kabupaten Balangan 2019

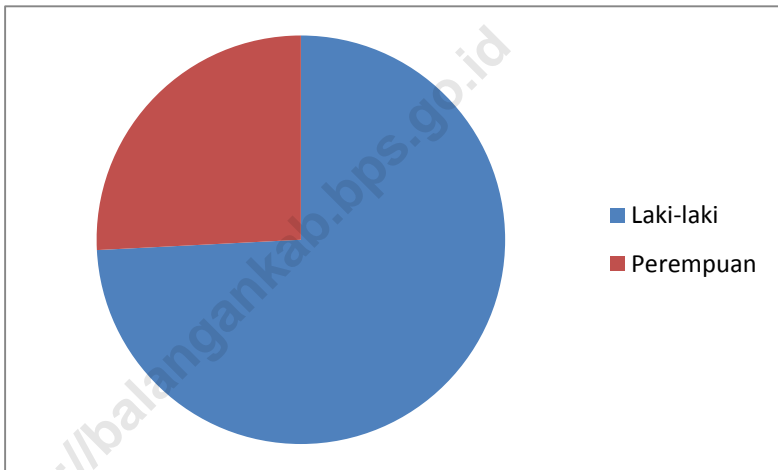
Pengguna Data	Target	Realisasi			Per- sentase
		Laki- Laki	Perem- puan	Total	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Pengguna Data (VKD19)	30	23	8	31	103,3

Dari 31 pengguna data yang berkunjung ke PST BPS Kabupaten Balangan, terdapat 24 pengguna data (77,42 persen) yang memanfaatkan data BPS sebagai rujukan utama. Selebihnya yaitu sebanyak 7 orang (22,58 persen) tidak memanfaatkan data BPS sebagai rujukan utama. Dengan kata lain, sebagian besar pengguna data menggunakan data BPS sebagai informasi tambahan atau pendukung kegiatan yang dilakukannya.

2.1 Segmentasi Pengguna Data Menurut Karakteristik

2.1.1 Segmentasi Pengguna Data Menurut Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, terdapat perbedaan signifikan jumlah pengguna data antara laki-laki dan perempuan. Berdasarkan gambar 2.1, sebesar 77,42 persen pengguna data adalah laki-laki, dan sebesar 22,58 persen adalah perempuan.



Gambar 2.1. Persentase pengguna data menurut jenis kelamin yang dihasilkan BPS Kabupaten Balangan

2.1.2 Segmentasi Pengguna Data Menurut Pekerjaan Utama

Berdasarkan pekerjaan utama, pengguna data dikelompokkan menjadi Pelajar/Mahasiswa, Peneliti/Dosen, PNS/TNI/Polri, Pegawai BUMN/D, Pegawai Swasta, Wiraswasta dan Lainnya. Konsep pekerjaan utama dalam SKD 2019 adalah pekerjaan responden pada saat pencacahan. Segementasi ini dilakukan untuk mengidentifikasi pemanfaatan data BPS.

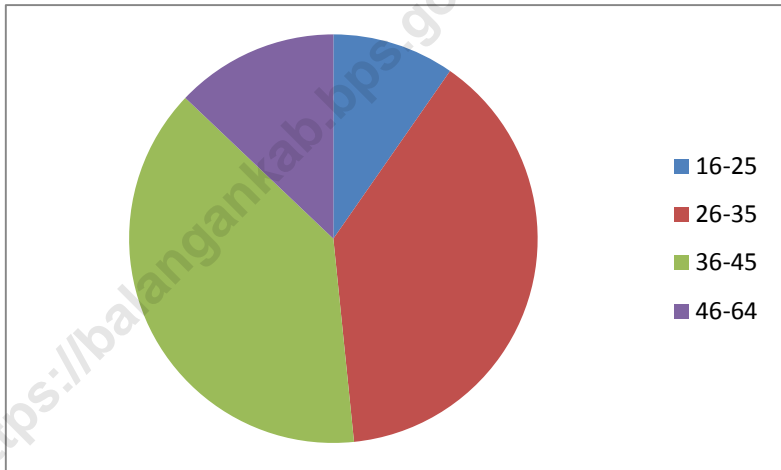
Tabel 2.2 menunjukkan persentase pengguna data BPS berdasarkan pekerjaan utama. Hasil SKD menunjukkan bahwa pengguna data berprofesi mahasiswa/pelajar dan pegawai swasta memiliki persentase sama yaitu sebesar 6,45 persen. Pengguna data yang berprofesi sebagai PNS/TNI/Polri sebesar 77,42 persen. Selebihnya adalah pengguna data yang dikategorikan memiliki pekerjaan utama lainnya sebesar 9,68 persen.

Tabel 2.2 Persentase Pengguna Data Menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Kabupaten Balangan, 2019

Pekerjaan Utama	Pengguna Data
(1)	(4)
Pelajar/ Mahasiswa	6,45
PNS/TNI/Polri	77,42
Pegawai swasta	6,45
Lainnya	9,68
Peneliti/Dosen, Pegawai BUMN/D, dan Wiraswasta	0
Jumlah	100,00

2.1.3 Segmentasi Pengguna Data Menurut Kelompok Usia

Berdasarkan kelompok usia, pengguna data dikelompokkan menjadi kelompok usia 16-25 tahun, 26-35 tahun, 36-45 tahun, dan 46-64 tahun. Pengelompokan tersebut 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. Gambar 2.2 menunjukkan persentase pengguna data menurut kelompok usia.



Gambar 2.2. Persentase pengguna data menurut kelompok usia yang dihasilkan BPS Kabupaten Balangan

2.1.4 Segmentasi Pengguna Data Menurut Instansi/ Institusi Tempat Pekerjaan Utama

Tabel 2.3 menggambarkan persentase pengguna data berdasarkan instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Terlihat bahwa 51,61 persen pengguna data berasal dari pemerintah daerah. Pengguna data yang berasal pada institusi lainnya sebesar 19,35 persen. Sementara pengguna data yang berasal dari lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri memiliki persentase paling kecil yaitu sebesar 12,90 persen.

Tabel 2.3 Persentase Pengguna Data Menurut Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama di PST BPS Kabupaten Balangan, 2019

Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama	Pengguna Data
(1)	(2)
Lainnya	19,35
Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri	12,90
Kementerian & Lembaga Pemerintah	16,13
Pemerintah Daerah	51,61
Jumlah	100,00

2.2 Segmentasi Pengguna Data Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Pemanfaatan data atau hasil kunjungan dikelompokkan menjadi tugas sekolah/kuliah, skripsi/tesis/disertasi, penelitian, perencanaan, evaluasi, dan penyebaran informasi. Sebagian besar data dimanfaatkan untuk urusan perencanaan dan evaluasi. Sebesar 63,41 persen pengguna data memanfaatkan data atau hasil kunjungan untuk keperluan perencanaan dan evaluasi. Sebesar 19,51 persen pemanfaatan untuk penyebaran informasi. Sisanya masing-masing pemanfaatan untuk urusan akademis dengan masing-masing poin tidak mencapai 10 persen. Lebih lanjut mengenai gambaran pengguna data menurut pemanfaatan hasil kunjungan digambarkan pada tabel 2.4.

Tabel 2.4 Persentase Pengguna Data Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan Utama di PST BPS Kabupaten Balangan, 2019

Pemanfaatan hasil Kunjungan	Pengguna Data
(1)	(2)
Tugas Sekolah/kuliah	4,88
Skripsi/Thesis/Disertasi	2,44
Penelitian	9,76
Penyebaran Informasi	19,51
Perencanaan dan evaluasi	63,41
Jumlah	100,00

2.3 Segmentasi Pengguna Data Menurut Jenis Layanan yang Digunakan

Gambaran persentase pengguna data berdasarkan jenis layanan terdapat pada tabel 2.5. Pengguna data yang menggunakan layanan perpustakaan (tercetak dan digital) adalah yang paling diminati oleh pengguna data yaitu sebesar 40,00 persen untuk perpustakaan tercetak dan sebesar 10,00 persen untuk perpustakaan digital. Pengguna layanan konsultasi data statistik sebesar 22,50 persen. Sementara, pengguna yang menggunakan layanan penjualan buku sebesar 2,50 persen sekaligus menjadi layanan dengan persentase terendah. Untuk lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel 2.4.

Tabel 2.5 Persentase Pengguna Data Menurut Jenis Layanan yang Digunakan di PST BPS Kabupaten Balangan, 2019

Jenis Layanan yang Digunakan	Persentase Pengguna Data
(1)	(2)
Perpustakaan Tercetak	40,00
Perpustakaan Digital	10,00
Penjualan Buku	2,50
Penjualan Data Mikro/Peta digital/ Publikasi	20,00
Konsultasi Data Statistik	22,50
Konsultasi Kegiatan & Rekomendasi Statistik	5,00
Jumlah	100,00

2.4 Segmentasi Pengguna Data Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan

Gambaran fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS terdapat pada tabel 2.6. Terdapat 35,48 persen pengguna yang menggunakan fasilitas PST/ Perpustakaan BPS untuk memperoleh data BPS. Selanjutnya, sebanyak 29,03 persen pengguna data memanfaatkan fasilitas *website* BPS untuk memperoleh layanan BPS. Adapun fasilitas yang paling jarang digunakan adalah layanan statistik *online* dimana pada periode tahun 2019 tidak ada yang menggunakannya dari 31 responden.

Tabel 2.6 Persentase Pengguna Data Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan di PST BPS Kabupaten Balangan, 2019

Jenis Layanan yang Digunakan	Persentase Pengguna Data
(1)	(2)
Website BPS	29,03
Telepon/Faksimili	3,23
<i>E-mail</i>	3,23
Surat	25,81
PST/Perpustakaan BPS	35,48
Layanan Statistik Online	0
Fasilitas lainnya	3,23
Jumlah	100,00

BAB III ANALISIS KEBUTUHAN DATA

JENIS DATA POPULER 2019 (>10%)



BAB III

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

Bab ini akan membahas tentang persentase jenis data, level data, periode data, dan perolehan data yang dicari oleh pengguna data. Selain itu, bab ini akan membahas tentang jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari oleh pengguna data. Unit analisis pada publikasi ini adalah BPS Kabupaten Balangan sebagai penyedia data. Jumlah orang-data pada penghasil data merupakan hasil penjumlahan orang-data yang mencari data pada BPS Kabupaten Balangan.

Orang-data adalah satuan yang dipakai untuk menggambarkan jumlah data yang dicari untuk setiap pengguna data dan jenis data. Contohnya adalah seorang pengguna data mencari lima jenis data, maka akan dihitung menjadi lima orang-data. Contoh lainnya adalah 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 dengan rincian pada lampiran 2. Ragam data dibagi menjadi lima jenis, yaitu ragam data statistik sosial; produksi; distribusi dan jasa; neraca dan analisis statistik; integrasi, pengolahan dan diseminasi Statistik (IPDS).

Jumlah pencarian data BPS Kabupaten Balangan adalah sebanyak 58 **Orang-Data**. Data yang paling banyak dicari adalah data kependudukan sebesar 27,59 persen. Tabel 3.1 memberikan gambaran tentang 4 (empat) teratas data yang paling banyak dicari menurut jenis data.

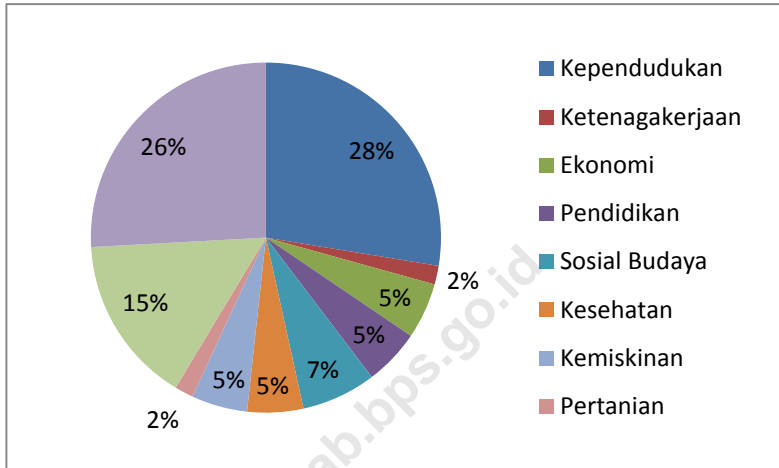
Data yang terbanyak dicari adalah mengenai kependudukan Kabupaten Balangan sebesar 27,59 persen. Selanjutnya adalah data mengenai keadaan geografi dan iklim sebesar 25,86 persen. Data yang paling banyak dicari ketiga adalah PDRB sebesar 15,52 persen.

Tabel 3.1 Empat Jenis Data tentang Kabupaten Balangan yang Paling Banyak Dicari, 2019

Jenis Data	Persentase dari Total Orang-Data
(1)	(2)
1. Kependudukan	27,59
2. Geografi dan iklim	25,86
3. PDRB	15,52
4. Sosial Budaya	6,90

Dari jumlah tersebut, 51,72 persen merupakan pencarian data pada ragam data sosial. Selanjutnya, 25,86 persen merupakan pencarian data pada ragam data IPDS. Kemudian ragam data neraca dan analisis statistik sebesar 20,69 dan ragam data produksi sebesar 1,72 persen.

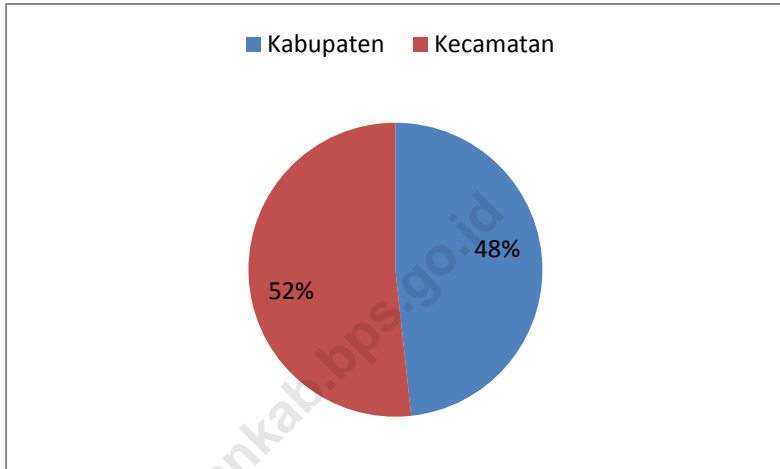
Gambar 3.1 Persentase Orang-Data Menurut Kelompok Data dari Penyedia Data BPS Kabupaten Balangan, 2019



3.2 Jenis Data Menurut Level Data

Berdasarkan level data, pada umumnya pengguna data mencari data pada tingkat kecamatan, yaitu sebesar 51,72 persen. Sisanya yaitu sebesar 48,28 persen mencari data pada tingkat kabupaten. Untuk perbandingannya dapat dilihat pada gambar 3.2

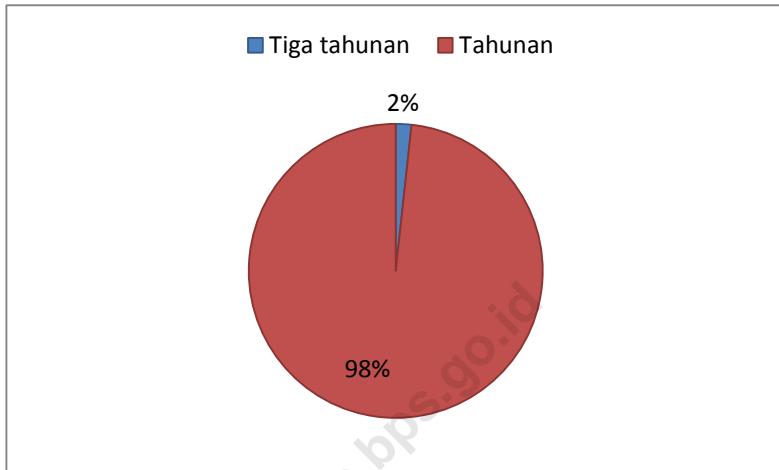
Gambar 3.2 Persentase Orang-Data Menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Kabupaten Balangan, 2019



3.3 Jenis Data Menurut Periode Data

Periode data dalam SKD 2019 terbagi menjadi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari yaitu sebesar 98,28 persen. Saat ini, sebagian besar data BPS tersedia dengan periode tahunan. Data dengan periode triwulanan dan bulanan hanya dapat disajikan pada level provinsi seperti inflasi dan pertumbuhan ekonomi.

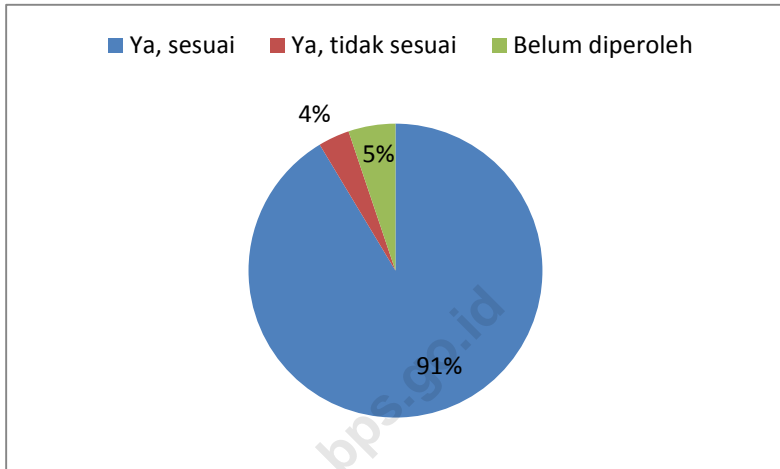
Gambar 3.3 Persentase Orang-Data Menurut Periode Data dari Penyedia BPS Kabupaten Balangan, 2019



3.4 Perolehan Data yang Dicari

Hasil SKD menghasilkan persentase perolehan data apakah data yang yang dicari dapat diperoleh atau tidak oleh pengguna data. Data yang diperoleh tersebut juga dapat dibedakan dengan kesesuaiannya. Data yang sesuai adalah jenis data yang sesuai dengan kebutuhan pengguna data. Data yang diperoleh namun tidak sesuai adalah jenis data yang diperoleh tetapi kurang sesuai dengan kebutuhan. Ketidakesesuaian data yang diperoleh dapat disebabkan oleh ketidakesesuaian jenis, wilayah, tahun, level, atau periode data antara yang diperoleh dengan yang dicari pengguna data.

Gambar 3.4 Persentase Orang-Data Menurut Perolehan Data yang dihasilkan BPS Kabupaten Balangan, 2019



Sebesar 91,38 persen data dapat diperoleh dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sementara itu, sebesar 3,45 persen pengguna data menyatakan data yang mereka cari sudah diperoleh tetapi tidak sesuai dengan yang dicari. Sisanya sebesar 5,17 persen menyatakan bahwa mereka belum memperoleh data yang mereka butuhkan.

BAB IV ANALISIS KUALITAS DATA

PENCAPAIAN

100 %

BAB IV

ANALISIS KUALITAS DATA

Analisis kepuasan data merupakan analisis terhadap pengguna data dengan menggunakan konsep orang-data seperti yang dijelaskan pada bab 3. Analisis ini dibuat untuk memberikan gambaran terkait kepuasan pengguna data terhadap kelengkapan, akurasi, ketepatan waktu, dan kualitas data BPS. Pendekatan yang dilakukan dalam analisis ini adalah persepsi pengguna data atau hanya berdasarkan apa yang dirasakan oleh pengguna data. Analisis yang dilakukan dalam kepuasan data ini merupakan analisis deskriptif yang menggunakan pengukuran persentase. Persentase tersebut merupakan representasi penghitungan terhadap Indikator Kinerja Utama (IKU). Orang-data yang dianalisis adalah orang-data yang memperoleh data sesuai dengan yang dicari dan orang-data yang memperoleh data meskipun tidak sesuai dengan yang dicari. Jumlah orang-data untuk BPS Kabupaten Balangan yaitu sebanyak 59 orang-data.

Sebanyak 100 persen pengguna mengaku puas dengan pelayanan data BPS Kabupaten Balangan. Tingkat kepuasan tersebut tersusun dari kepuasan terhadap kelengkapan, akurasi, ketepatan waktu, dan kualitas data. Nilai kepuasan seluruh aspek tersebut masing-masing mendapatkan nilai sebesar 100 persen. Secara rinci, tingkat kepuasan menurut unsur-unsurnya tersedia pada tabel 4.1.

Tabel 4.1 Tingkat kepuasan pengguna data menurut unsur-unsurnya di BPS Kabupaten Balangan, 2019

Kualitas Data	Nilai Kepuasan (persen)
(1)	(2)
Kelengkapan	100,00
Akurasi	100,00
Kemutakhiran	100,00
Kualitas Data Statistik	100,00

BAB V ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

1. Sikap petugas saat
memberikan pelayanan

2. Kejelasan informasi dan
alur prosedur pelayanan

3. Pelayanan selesai sesuai
target penyelesaian

Tiga aspek pelayanan
paling memuaskan pengguna

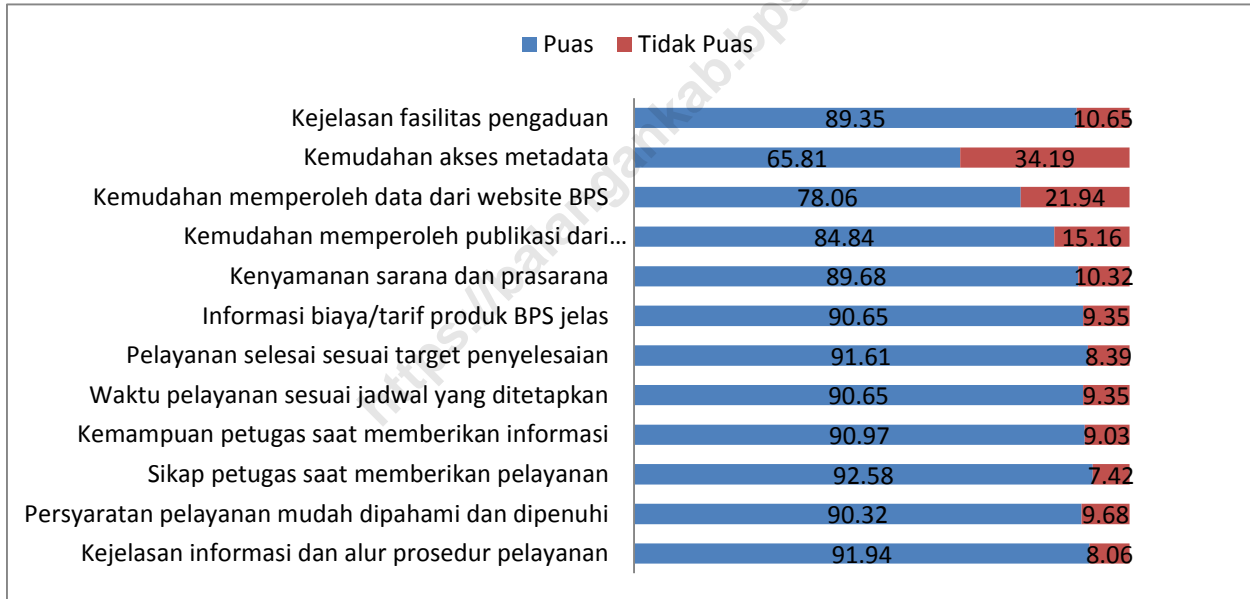
BAB V

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

5.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) merupakan suatu nilai untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna data terhadap pelayanan BPS. Nilai IKK BPS Kabupaten Balangan sebesar 90,56 persen. Adapun beberapa kriteria pelayanan yang dinilai adalah seperti yang disajikan pada gambar 5.1. Tingkat kepuasan paling tinggi terdapat pada sikap petugas saat memberikan pelayanan yaitu sebesar 92,58 persen, sedangkan tingkat kepuasan terendah adalah pada kemudahan akses metadata yaitu sebesar 65,81 persen.

Gambar 5.1 Persentase Pengguna Data yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Balangan, 2019



5.2 Gap Analysis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS

Tabel 5.1 Tabel Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Balangan Menurut Atribut Pelayanan, 2019

Rincian Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)
Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan	9,19	9,10	0,09
Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	9,03	9,19	-0,16
Sikap petugas saat memberikan pelayanan	9,26	9,19	0,07
Kemampuan petugas saat memberikan informasi	9,10	9,19	-0,09
Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan	9,06	9,16	-0,10
Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian	9,16	9,10	0,06
Informasi biaya/tarif produk BPS	9,06	9,23	-0,17
Kenyamanan sarana dan	8,97	9,10	-0,13
Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS	9,07	9,24	-0,17
Kemudahan memperoleh data dari website BPS	8,96	9,22	-0,26
Kemudahan akses Metadata	8,87	9,13	-0,26
Kejelasan fasilitas pengaduan	8,94	9,10	-0,16

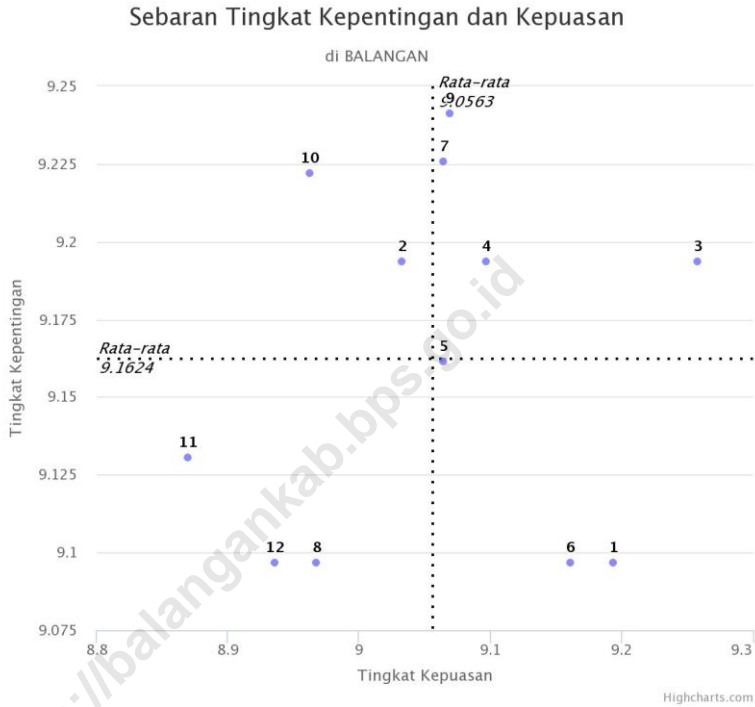
Tabel 5.1 menampilkan nilai tingkat kepentingan, tingkat kepuasan menurut atribut pelayanan, dan gap di antara keduanya. Analisis gap merupakan potret tingkat kepentingan pengguna dibandingkan dengan tingkat kepuasan pengguna layanan. Nilai Gap positif menunjukkan bahwa pelayanan BPS

sudah memuaskan pengguna data. Namun, kepuasan tersebut belum sesuai dengan kepentingan pengguna data. Sedangkan nilai gap negatif menunjukkan kepentingan pengguna data terpenuhi, tapi belum memuaskan. Gap terbesar terdapat pada atribut kemudahan memperoleh data dari website BPS dan kemudahan akses metadata (-0,26) sedangkan gap terendah terdapat pada pelayanan sesuai target penyelesaian (0,06).

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

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS berdasarkan atribut pelayanan serta prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Balangan. 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

Gambar 5.2 *Importance and Performance Analysis (IPA)* BPS Kabupaten Balangan, 2019



Catatan: Urutan sesuai dengan tabel sebelumnya

Tingkatkan Kinerja

- Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi
- Kemudahan memperoleh data dari website BPS

Pertahankan Kinerja

- Sikap petugas saat memberikan pelayanan
- Kemampuan petugas saat memberikan informasi
- Informasi biaya/tarif produk BPS jelas
- Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS

Prioritas Rendah

- Kenyamanan sarana dan prasarana
- Kemudahan akses metadata
- Kejelasan fasilitas pengaduan

Cenderung Berlebihan

- Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan
- Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan
- Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian

5.4 Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS

IKK atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK diperoleh dari nilai rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok III. Nilai IKK BPS Kabupaten Balangan pada tahun 2019 adalah sebesar 90,56. Angka ini masuk pada kategori sangat baik sehingga patut dipertahankan bahkan ditingkatkan jika bisa.

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

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

K



&

S

"Peningkatan dalam 2
hal"

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

Melalui SKD, BPS memperoleh segmentasi pengguna data BPS. Berdasarkan hasil SKD periode tahun 2019, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan. Menurut karakteristik pengguna data, mayoritas pengguna data adalah kalangan PNS/TNI/Polri yang menggunakan data BPS untuk keperluan perencanaan dan evaluasi masing-masing instansi/unit kerja. Biasanya data tersebut digunakan untuk penyusunan laporan masing-masing instansi/unit kerja.

Menurut jenis layanan, perpustakaan tercetak dan konsultasi data statistik menjadi layanan yang paling diminati oleh pengguna data. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna data yang ada di BPS Kabupaten Balangan cenderung memilih media *hardcopy* untuk memperoleh data dan kurang memahami data apa yang perlu mereka peroleh sehingga membutuhkan konsultasi lebih lanjut. Oleh karena itu, kenyamanan pelayanan PST terutama pemberian konsultasi data apa yang dibutuhkan pengguna data dan pencetakan publikasi sesuai jadwal menjadi perhatian utama sebagai bentuk pelayanan prima BPS Kabupaten Balangan.

Pengguna data yang memperoleh data sesuai kebutuhannya mencapai 91,38 persen. Data yang terbanyak dicari adalah mengenai kependudukan Kabupaten Balangan sebesar 27,59 persen. Selanjutnya adalah data mengenai geografi dan iklim sebesar 25,86 persen. Data yang paling banyak dicari ketiga adalah PDRB sebesar 15,52 persen. Hal tersebut

tidak lepas dari pengaruh karakteristik mayoritas pengguna data yang telah dijelaskan sebelumnya.

Sebanyak 100 persen pengguna mengaku puas dengan pelayanan data BPS Kabupaten Balangan. Tingkat kepuasan tersebut tersusun dari kepuasan terhadap kelengkapan, akurasi, kemutakhiran, dan kualitas data. Nilai seluruh aspek sama besaran persentasenya yaitu 100 persen.


Kualitas pelayanan BPS Kabupaten Balangan dapat dikatakan sangat baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) sebesar 90,56 poin. Oleh karena itu, BPS Kabupaten Balangan perlu mempertahankan bahkan meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik di masa yang akan datang.

Saran yang dapat diperoleh dari hasil analisis SKD periode tahun 2019 yaitu mengacu kepada hasil IPA BPS Kabupaten Balangan tahun 2019, dimana berfokus pada kuadran A. Kuadran A mengindikasikan faktor-faktor yang perlu dilakukan peningkatan kinerja dikarenakan dianggap penting namun masih belum memenuhi standar kepuasan pengguna data pada khususnya. Oleh karena itu, BPS Kabupaten Balangan harus melakukan peningkatan dalam 2 hal yaitu persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi serta kemudahan memperoleh data dari *website* BPS.

LAMPIRAN

<https://belanja.kab.bpt.go.id>

Lampiran 1.
Kuesioner VKD19

RAHASIA	 SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2019	VKD19 No. Rekomendasi: V.19.0000.001		
Keterangan Pencacahan <i>(dissi oleh petugas)</i>				
Pencacah	Nama : _____ Tanggal : _____	Pemeriksa	Nama : _____ Tanggal : _____	Nomor Responden : <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>
Blok I. Keterangan Responden				
1	Nama : <input style="width: 80%; height: 20px;" type="text"/>		8 Pemanfaatan Hasil Kunjungan <i>Dibawah pilih lebih dari satu jawaban</i>	
2	Umur : _____ tahun	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>	Tugas Sekolah/Tugas Kuliah Skripsi/Tesis/Disertasi Penelitian Perencanaan Evaluasi Penyebaran Informasi	- 1 - 2 - 4 - 9 - 16 - 32
3	Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan	- 1 - 2	9 Jenis Layanan yang Digunakan <i>Dibawah pilih lebih dari satu jawaban</i>	- 1 - 2 - 4 - 8 - 16 - 32
4	Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan <i>Pilih salah satu jawaban</i>	- 1 - 2 - 3 - 4 - 5	Perpustakaan Tercetak Perpustakaan Digital Penjualan Buku Data Mikro/Peta Digital/ Softcopy Publikasi Konsultasi Data Statistik Konsultasi dan Rekomendasi Kegiatan Statistik	- 1 - 2 - 4 - 8 - 16 - 32
5	Pekerjaan Utama <i>Pilih salah satu jawaban</i>	- 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 0	10 Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Layanan BPS <i>Pilih salah satu jawaban</i>	- 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 0
6	Nama Instansi/Institusi : <input style="width: 80%; height: 20px;" type="text"/>		11 Apakah Data BPS Digunakan Sebagai Rujukan Utama? : Ya Tidak	- 1 - 2
7	Kategori Instansi/Institusi <i>Pilih salah satu jawaban</i>	- 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 0		

Lanjutan Lampiran 1
Kuesioner VKD19

Blok II. Pencarian Data <small>(Diisi jika kode 1, 2, 4, atau 8 pada Blok I Rincian 9 diinghاري)</small>																					
Kelengkapan Data Data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data				Akurasi Data Data yang dihasilkan BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya				Kemutakhiran Data Data yang dihasilkan oleh BPS up to date/terkini sehingga masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini													
No.	Data yang Dicari				Apakah data yang dicari sudah diperoleh? Ya, sesuai -1 Ya, tidak sesuai -2 Tidak diperoleh -3 Belum diperoleh -4	Sumber Data <small>(Publikasi/Data Mikro/Peta Digital/Website)</small>			Tingkat Kepuasan Kualitas Data <small>Lakukan kode tingkat kepuasan sesuai jenis data yang dicari pada kolom 2</small>												
	Rincian <small>Tuliskan rincian data yang dicari dengan lengkap tanpa tahun</small> <i>Misal: Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur Provinsi Jambi</i>					jenis	judul	Tahun	Sangat Tidak Puas			Sangat Puas									
	Tahun	Level Data*	Periode Data**	1					2	3	4	5	6	7	8	9	10				
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	Kelengkapan Data <small>(10)</small>			Akurasi Data <small>(11)</small>			Kemutakhiran Data <small>(12)</small>						

*kode level data kolom (4)
 1. Nasional
 2. Provinsi
 3. Kabupaten/kota
 4. Kecamatan
 5. Desa/kecamatan
 6. Individu
 0. Lainnya

**kode periode data kolom (5)
 1. Sepuluh tahunan
 2. Lima tahunan
 3. Tiga tahunan
 4. Tahunan
 5. Semesteran
 6. Triwulanan
 7. Bulanan
 8. Mingguan
 9. Harian
 0. Lainnya

Lampiran 1.
Kuesioner VKD19

Blok III. Kepuasan terhadap Layanan BPS

Memurut pendapat Saudara, bagaimana **tingkat kepentingan** dan **tingkat kepuasan** Saudara pada **rintisan pelayanan** berikut?
Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:

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

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

Keterangan:
 * Boleh mengisi untuk responden yang belum pernah berkunjung/lampiran ke PST BPS
 ** Boleh mengisi untuk responden yang belum pernah menggunakan website BPS

Lanjutan Lampiran 1
Kuesioner VKD19

Blok IV. Catatan

