

Hasil **SURVEI KEBUTUHAN DATA** Provinsi Sumatera Selatan



2016

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



Hasil
SURVEI KEBUTUHAN DATA
Provinsi Sumatera Selatan

PELAYANAN STATISTIK
TERPADU

2016

Hasil Survei Kebutuhan Data Provinsi Sumatera Selatan 2016

ISBN : 978-602-6925-07-7
Nomor Publikasi : 16560.1704
Katalog : 1399013.16
Ukuran Buku : 17,6 cm x 25 cm
Jumlah Halaman : xiv + 58 halaman

Naskah:

Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik

Penyunting:

Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik

Gambar Kulit:

Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik

Diterbitkan Oleh:

©BPS Provinsi Sumatera Selatan

Dicetak oleh :

CV. Aprillia

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	: Yos Rusdiansyah, SE, MM
Koordinator	: Andrean, MA
Penyusun	: Trinita Aprilina, SST
Penyunting	: Ir. Citra Kemala Rantih, MM
Gambar Kulit	: Trinita Aprilina, SST
Tata Letak dan Infografis	: Trinita Aprilina, SST

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

KATA PENGANTAR

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan lembaga publik yang memiliki tugas dan tanggung jawab menyediakan data dan informasi di bidang statistik. Hal ini sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. Dalam menghasilkan dan menyajikan data statistik, BPS senantiasa berusaha untuk memperhatikan kepuasan serta kualitas pelayanan kepada pengguna data yang mencari data statistik. BPS selalu berupaya untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Oleh karena itu, dipandang perlu untuk mengidentifikasi kebutuhan dan tingkat kepuasan pengguna data melalui Survei Kebutuhan Data (SKD)

SKD 2016 dilaksanakan oleh seluruh unit Pelayanan Statistik Terpadu BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota. Hasil kegiatan SKD 2016 disajikan dalam bentuk publikasi yang berisi analisis karakteristik pengguna data, analisis kebutuhan data, dan analisis performa unit pelayanan. Analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) BPS Provinsi Sumatera Selatan.

Kami mengucapkan terima kasih kepada kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan kepada BPS Provinsi Sumatera Selatan 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.

Palembang, Juni 2017
Kepala BPS
Provinsi Sumatera Selatan



Yos Rusdiansyah

DAFTAR ISI

TIM PENULIS	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Tujuan dan Manfaat	3
1.3 Landasan Teori.....	4
1.3.1 Pemasaran Data	4
1.3.2 Faktor Kepuasan Data	4
1.3.3 Faktor Kepuasan Layanan.....	5
1.4 Metodologi	6
1.4.1 Metode Pengumpulan Data	6
1.4.2 Metode Analisis	6
1.5 Realisasi Pengumpulan Data.....	10
BAB II SEGMENTASI PENGGUNA DATA	11
2.1 Segmentasi Pengguna Data Menurut Karakteristik.....	14
2.1.1 Pengguna Data Menurut Jenis Kelamin	14
2.1.2 Pengguna Data Menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan	15
2.1.3 Segmentasi Pengguna Data Menurut Pekerjaan Utama	17
2.1.4 Segmentasi Pengguna Data Menurut Instansi/ Institusi Tempat Pekerjaan Utama	18
2.2 Segmentasi pengguna Data Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan	20
2.3 Segmentasi Pengguna Data Menurut Jenis Layanan yang Digunakan	22
2.4 Segmentasi Pengguna Data Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan.....	23

BAB III ANALISIS KEBUTUHAN DATA.....	25
3.1 Jenis Data yang Dicari	27
3.2 Level Data yang Dicari.....	29
3.3 Periode Data yang Dicari	30
3.4 Perolehan Data yang Dicari	32
3.5 Ragam Data Statistik Sosial.....	33
3.6 Ragam Data Statistik Produksi.....	34
3.7 Ragam Data Statistik Distribusi dan Jasa	35
3.8 Ragam Data Statistik Neraca dan Analisis Statistik.....	36
3.9 Ragam Data Metodologi dan Informasi Statistik dan Data Lainnya	37
3.10 Publikasi yang Paling Banyak Dicari.....	37
BAB IV ANALISIS KEPUASAN DATA	39
BAB V ANALISIS KEPUASAN LAYANAN.....	45
BAB VI KESIMPULAN.....	51
LAMPIRAN	53

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, dan Kualitas Pelayanan	10
Tabel 1.2	Target dan Realisasi Pengguna Data PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2016	10
Tabel 2.1	Target dan Realisasi Pengguna Data Wilayah PST BPS Provinsi Sumatera Selatan 2016	14
Tabel 2.2	Persentase Pengguna Data Menurut Pendidikan Terakhir Wilayah PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016	16
Tabel 2.3	Persentase Pengguna Data Menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016.....	17
Tabel 2.4	Persentase Pengguna Data Menurut Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016	19
Tabel 2.5	Persentase Pengguna Data Menurut Pemanfaatan Data pada PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016.....	21
Tabel 2.6	Persentase Pengguna Data Menurut Jenis Layanan pada PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016.....	22
Tabel 2.7	Persentase Pengguna Data Menurut Fasilitas Utama pada PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016.....	23
Tabel 3.1	Jenis Data yang Paling Banyak Dicari Menurut Ragam Data yang Dihasilkan BPS Sumatera Selatan, 2016	28
Tabel 3.2	Persentase Orang Data Menurut Kelompok Data dan Level Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016.....	30
Tabel 3.3	Persentase Orang Data Menurut Kelompok Data dan Periode Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016.....	31
Tabel 3.4	Persentase Orang-Data Menurut Kelompok Data dan Perolehan Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016	33
Tabel 3.5	Jumlah Perolehan Ragam Data Statistik Sosial Menurut Periode Data di BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016.....	34
Tabel 3.6	Jumlah Perolehan Ragam Data Statistik Produksi Menurut Periode Data di BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016.....	35

Tabel 3.7	Jumlah Perolehan Ragam Data Statistik Distribusi dan Jasa Menurut Periode Data di BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016.....	36
Tabel 3.8	Jumlah Perolehan Ragam Data Statistik Neraca dan Analisis Statistik Menurut Periode Data di BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016.....	37
Tabel 3.9	Jumlah dan Persentase Publikasi/Data Mikro yang Paling Banyak Dicari di BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016.....	38
Tabel 4.1	Persentase pengguna data yang puas terhadap kualitas data menurut ragam data yang dihasilkan BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016.....	42

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kuadran Cartesius	7
Gambar 2.1	Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Jenis Kelamin pada PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016.....	15
Gambar 2.2	Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Tingkat Pendidikan pada PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016.....	16
Gambar 2.3	Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Pekerjaan Utama pada PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016.....	18
Gambar 2.4	Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama pada PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016.....	29
Gambar 2.5	Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Pemanfaatan Data pada PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016.....	29
Gambar 2.6	Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Jenis Layanan pada PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016.....	29
Gambar 2.7	Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Fasilitas Utama pada PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016.....	29
Gambar 3.1	Persentase Orang-Data Menurut Ragam Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016.....	29
Gambar 3.2	Persentase Orang-Data Menurut Level Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016.....	29
Gambar 3.3	Persentase Orang-Data Menurut Periode Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016.....	31
Gambar 3.4	Persentase Orang-Data Menurut Perolehan Data yang dihasilkan BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016.....	32
Gambar 5.1	Persentase Pengguna Data yang Puas Terhadap Pelayanan BPS	

	Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016.....	45
Gambar 5.2	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Gap</i> Pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Atribut Pelayanan, 2016 .45	
Gambar 5.3	<i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016	47
Gambar 5.4	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016.....	48

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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner VKD-P	55
Lampiran 2 Kuesioner VKD-D	57

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

Bab 1

Pendahuluan

tentang

2016

SURVEI KEBUTUHAN DATA

Tujuan

Mengetahui,

- 1 Segmentasi Pengguna Data
- 2 Jenis Data yang Dibutuhkan
- 3 Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Data dan pelayanan BPS
- 4 Indikator Kinerja Utama
- 5 Perbaikan Kualitas Data dan Peningkatan Pelayanan
- 6 Data Pendukung dan Pembentukan Zona Integritas

Pelaksanaan

- ★ Tempat :
BPS Prov. SUMSEL
15 BPS Kab/Kota
- ★ Waktu :
Maret s/d Juni 2016
- ★ Kuesioner :
VKD16-P
VKD16-D

Analisis

Metode

- 1 Analisis Deskriptif
- 2 Analisis Tabulasi Silang (Cross Tab Analysis)
- 3 Analisis Kesenjangan (Gap Analysis)
- 4 Analisis Kuadran (Importance & Performance Analisis/ IIPA)
- 5 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peningkatan pelayanan publik menjadi hal yang masih menjadi prioritas di negara kita. Untuk itu, setiap instansi/lembaga/institusi diharapkan dapat memberikan pelayanan prima yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan, yaitu Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengatur prinsip-prinsip pelayanan yang baik.

Pelayanan publik oleh pemerintah pada umumnya disusun dengan cara yang menempatkan masyarakat dalam peran pasif. Ini berbeda pelayanan publik oleh swasta seperti ritel, transportasi, pariwisata, dan lain-lain dimana setiap konsumen dapat segera memberikan umpan balik pada barang dan jasa yang mereka terima. Masyarakat yang berperan aktif ini adalah sebuah tantangan sekaligus kesempatan bagi pemerintah dalam meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah

Salah satu kepercayaan publik yang perlu ditingkatkan adalah kepercayaan terhadap data statistik. Penyediaan data statistik dasar merupakan tugas dan tanggung jawab Badan Pusat Statistik (BPS). BPS memiliki visi sebagai pelopor data statistik terpercaya untuk semua. Oleh karena itu, BPS merancang Survei Kebutuhan Data (SKD) agar setiap pengguna data memainkan peran aktif dalam meningkatkan kualitas data dan informasi statistik. SKD diadakan untuk mengidentifikasi tingkat kebutuhan dan kepuasan pengguna data. Untuk informasi menyeluruh, setiap tahunnya SKD dilaksanakan oleh seluruh unit Pelayanan Statistik Terpadu BPS Pusat, BPS Provinsi, dan 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 dan informasi statistik. Secara khusus SKD 2016 bertujuan untuk :

1. Mengetahui segmentasi pengguna data;
2. Mengetahui jenis data yang dibutuhkan pengguna;
3. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna data terhadap data dan informasi statistik serta pelayanan BPS;
4. Menghasilkan informasi bagi *subject matter* untuk perbaikan ketersediaan dan kualitas data yang dihasilkannya;
5. Mengetahui Indikator Kinerja Utama (IKU);
6. Menyediakan data untuk mendukung pembentukan zona integritas.

1.3 Landasan Teori

Pendekatan teoritis dalam analisis hasil SKD 2016 berdasarkan pada tiga hal yaitu pemasaran data, faktor pelayanan data, dan faktor kepuasan pelayanan.

1.3.1 Pemasaran Data

Saat ini, seluruh kebijakan dan rencana pembangunan di segala bidang melibatkan data BPS sebagai acuan. Kementerian dan lembaga, institusi swasta, konsultan, peneliti, serta mahasiswa selalu menggunakan data sebagai bahan pendukung penelitian, perencanaan, pengembangan, serta pengambilan keputusan. Oleh karena itu, BPS dituntut untuk menghasilkan data yang berkualitas agar menghasilkan pembangunan yang berkualitas.

Data statistik yang dihasilkan oleh BPS diharapkan dapat diakses oleh seluruh masyarakat dengan cepat dan biaya murah. Sehingga, penyebaran 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.

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 2016 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.

1.4 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 2016 dilakukan pada Maret-Juni 2016. Pengumpulan data di unit pelayanan dilakukan dengan cara wawancara langsung terhadap responden. Responden SKD 2016 dibedakan menjadi dua, yaitu pengguna data yang mengunjungi unit pelayanan pada periode pencacahan dan pengguna data instansi/institusi yang pernah menggunakan data BPS dalam kurun waktu satu tahun. Pengguna data yang mengunjungi unit pelayanan pada periode pencacahan dicacah dengan menggunakan kuesioner VKD16-P. Sementara itu, pengguna data instansi/institusi yang pernah menggunakan data BPS dalam kurun waktu satu tahun terakhir dicacah dengan menggunakan kuesioner VKD16-D.

1.4.2 Metode Analisis

Hasil SKD 2016 dianalisis dengan menggunakan beberapa metode analisis, yaitu analisis tabulasi silang (*cross-tab analysis*), analisis gap (*gap analysis*), dan *Importance and Performance Analysis* (IPA). Pengolahan data SKD 2016 dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai kebutuhan data, Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indikator Kinerja Utama (IKU).

a. Analisis Tabulasi Silang (*cross-tab analysis*)

Tabulasi silang yang biasa disebut dengan *cross-tab* merupakan tabel yang menggambarkan hubungan dua atau lebih variabel. Perbedaan dan hubungan (korelasi) dua variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Berbagai analisis deskriptif hasil SKD 2016 disusun berdasarkan hasil tabulasi silang. Tabulasi silang akan membantu dalam memahami baik profil pengguna data, ketersediaan data, maupun identifikasi masalah lainnya.

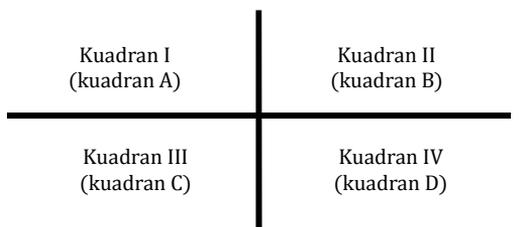
b. Analisis Kesenjangan (*gap analysis*)

Gap analysis adalah analisis mengenai kesenjangan antara harapan pengguna layanan dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh unit layanan yang bersangkutan. Pada *gap analysis*, harapan pengguna layanan akan dibandingkan dengan kinerja yang dipersembahkan (*delivered*) oleh unit layanan.

c. Importance and Performance Analysis (IPA)

Metode IPA dikenal pula dengan istilah analisis kuadran (*quadrant analysis*). Tujuan metode ini adalah mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa. IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang sangat memengaruhi kepuasan. Selain itu, informasi yang ditampilkan juga berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang perlu ditingkatkan (*improvement*). Diagram Cartesius digunakan untuk menggambarkan hubungan antara rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) dan rata-rata tingkat kepuasan (*performance*), seperti yang terdapat pada Gambar 1.1. Pada gambar tersebut, rata-rata tingkat kepentingan dilambangkan dengan \bar{Y} dan rata-rata tingkat kepuasan dilambangkan dengan \bar{X} .

Gambar 1.1 Kuadran Cartesius



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 indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja indikator tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja dari indikator yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/pengguna layanan.

- **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 indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja unit pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi.

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

Kuadran ini terletak disebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja indikator ini tidaklah terlalu istimewa. Peningkatan kinerja indikator kepuasan pemangku kepentingan/pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini tidak perlu diprioritaskan 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 kerjanya berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan. Indikator kepuasan pemangku kepentingan/pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya.

d. Indeks Kepuasan Konsumen

Indeks ini digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan terhadap kualitas data, pelayanan, dan keragaman data. IKK merupakan proksi untuk indeks kepuasan pengguna data BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan antara harapan dan kinerja. Aspek yang akan dihitung dengan menggunakan IKK yaitu kualitas produk dan kualitas layanan. Penghitungan IKK dilakukan terhadap 13 variabel. Penilaian pengguna data terhadap unit pelayanan menggunakan skala likert 1 sampai 4.

Indeks Harapan Gabungan dihitung dengan rumus:

$$IH = \frac{\sum \bar{h}_i B_i}{\sum B_i}$$

dengan :

\bar{h}_i = rata-rata tingkat kepentingan pada atribut ke- i

B_i = penimbang atribut ke- i

Indeks Kinerja Gabungan dihitung dengan rumus:

$$IK = \frac{\sum \bar{k}_i B_i}{\sum B_i}$$

dengan :

\bar{k}_i = rata-rata nilai kinerja pada atribut ke- i

B_i = penimbang atribut ke- i

Indeks Kepuasan Konsumen dihitung dengan rumus :

$$IKK = \frac{II}{II}$$

Penghitungan IKK menghasilkan nilai 1 sampai 4. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKK, hasil penghitungan tersebut dikonversikan ke nilai persentase menggunakan rumus sebagai berikut:

$$II_k = \frac{II}{m} \times 100 = \frac{II}{4} \times 100$$

dengan:

IKK = nilai IKK yang sebelum dikonversi

IKK_k = nilai IKK yang setelah dikonversi

Hasil konversi nilai IKK menjadi IKK_k dapat dilihat pada Tabel 1.1. Pada pembahasan selanjutnya, IKK_k akan disebut sebagai IKK.

Tabel 1.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, dan Kualitas Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval konversi	Kualitas Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	Sangat Tidak Memuaskan
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	Tidak Memuaskan
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	Memuaskan
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	Sangat Memuaskan

e. Indikator Kinerja Utama

IKU adalah indikator yang digunakan untuk mengukur keberhasilan dari suatu tujuan dan sasaran strategis instansi pemerintah. IKU di wilayah PST BPS dan BPS provinsi dihitung berdasarkan variabel kualitas data, kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, dan kesesuaian data.

1.5 Realisasi Pengumpulan Data

Pelaksanaan kegiatan SKD 2016 di wilayah PST BPS Provinsi Sumatera Selatan secara keseluruhan berjalan dengan baik dengan realisasi pengumpulan data SKD sebesar 100 persen, baik persentase pengguna data yang datang langsung ke wilayah PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, maupun persentase pengguna data yang dikunjungi.

Tabel 1.2 Target dan Realisasi Pengguna Data PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2016

Pengguna Data	Target	Realisasi	Persentase
Datang Langsung	150	150	100
Dikunjungi	40	40	100
Total	190	190	100

Bab 2

Segmentasi Pengguna Data



Persentase terbesar pengguna data dari Lembaga Penelitian dan Pendidikan dalam negeri

66,84%



Persentase terbesar fasilitas utama yang digunakan adalah PST BPS

91,58%

Persentase terbesar pemanfaatan data untuk Skripsi / Tesis / Disertasi

45,64%



90,53%

Persentase pengguna data menjadikan data BPS sebagai RUJUKAN UTAMA



BAB II

SEGMENTASI PENGGUNA DATA

Dalam SKD 2016, pengguna data adalah konsumen data yang menjadi responden. Berdasarkan hasil SKD 2016, pengguna data dibedakan menurut karakteristik pengguna data, pemanfaatan data, jenis layanan yang digunakan, serta fasilitas utama yang digunakan. Keempat klasifikasi tersebut menggunakan unit analisis yang berbeda. Unit analisis untuk karakteristik, pemanfaatan data, dan jenis layanan diperoleh dari seluruh pengguna data, baik yang datang langsung maupun dikunjungi. Sementara itu, unit analisis untuk fasilitas utama hanya diperoleh dari pengguna data yang dikunjungi. Selain itu, SKD 2016 juga mengidentifikasi jumlah pengguna data yang menjadi data BPS sebagai rujukan utama.

BPS senantiasa berusaha meningkatkan pelayanan publik. Salah satu caranya adalah dengan menyajikan data yang lebih lengkap, lebih akurat, dan lebih mutakhir. Hal ini disebabkan karena tingginya minat para pengguna data terhadap data dan informasi statistik yang dihasilkan oleh BPS melalui sensus, survei, dan kompilasi produk administrasi. Data dan informasi tersebut dimanfaatkan oleh pengguna untuk berbagai hal, diantaranya sebagai data penunjang penelitian, perencanaan, serta sebagai dasar pembuat keputusan.

Dari 190 pengguna data pada wilayah PST Provinsi Sumatera Selatan, terdapat 172 pengguna (90,53 persen) yang memanfaatkan data BPS sebagai rujukan utama. Sementara itu, 9,47 persen tidak memanfaatkan data BPS sebagai rujukan utama. Dengan kata lain, data BPS hanya digunakan sebagai informasi pendukung kegiatan yang dilakukan.

Pengguna data BPS sebagai rujukan utama tersebut akan dianalisis menurut karakteristik pengguna data, pemanfaatan data, jenis layanan yang digunakan, dan fasilitas utama yang digunakan.

2.1 Segmentasi Pengguna Data Menurut Karakteristik

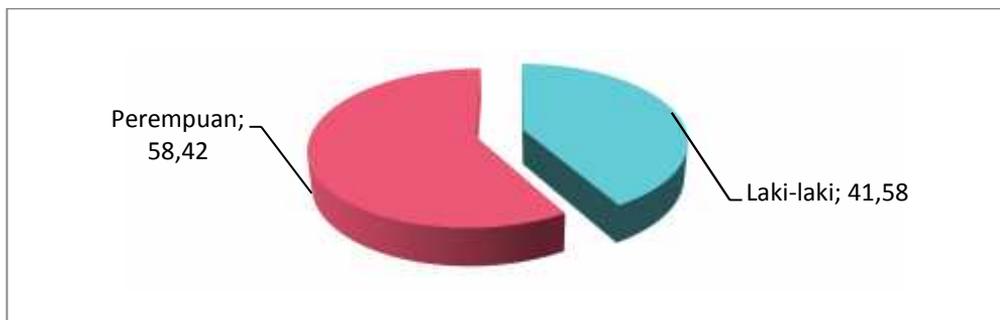
Pada subbab ini, dibahas mengenai segmentasi pengguna data menurut karakteristik pengguna data. Dalam SKD 2016, karakteristik pengguna data dibagi menjadi empat, yaitu jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, dan instansi/institusi tempat pekerjaan utama.

2.1.1 Pengguna Data Menurut Jenis Kelamin

Berdasarkan tabel 2.1, pengguna data dengan jenis kelamin perempuan memiliki persentase yang lebih tinggi (53,68 persen) dibandingkan dengan pengguna data laki-laki (46,32 persen). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna data di PST wilayah BPS Provinsi Sumatera Selatan didominasi oleh pengguna data perempuan. Namun bila kita bedakan pengguna berdasarkan keberadaannya saatnya menjadi responden, kita mendapatkan hasil bahwa untuk pengguna data yang datang langsung ke PST BPS Provinsi Sumatera Selatan didominasi oleh perempuan (57,33 persen) sedangkan untuk pengguna data yang dikunjungi didominasi oleh pengguna laki-laki (60,00 persen).

Tabel 2.1 Persentase Pengguna Data Wilayah PST BPS Provinsi Sumatera Selatan 2016

Pengguna Data	Jenis Kelamin		Jumlah
	Laki-laki	Perempuan	
Datang Langsung	42,67	57,33	100,00
Dikunjungi	60,00	40,00	100,00
Jumlah	46,32	53,68	100,00



Gambar 2.1 Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Jenis Kelamin pada PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016

Hasil yang tidak berbeda ditunjukkan oleh penggunaan data BPS sebagai rujukan utama. Dari 172 pengguna data yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama, terdapat 58,42 persen pengguna data perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna data perempuan lebih memanfaatkan data BPS sebagai rujukan utama dibandingkan dengan pengguna data laki-laki.

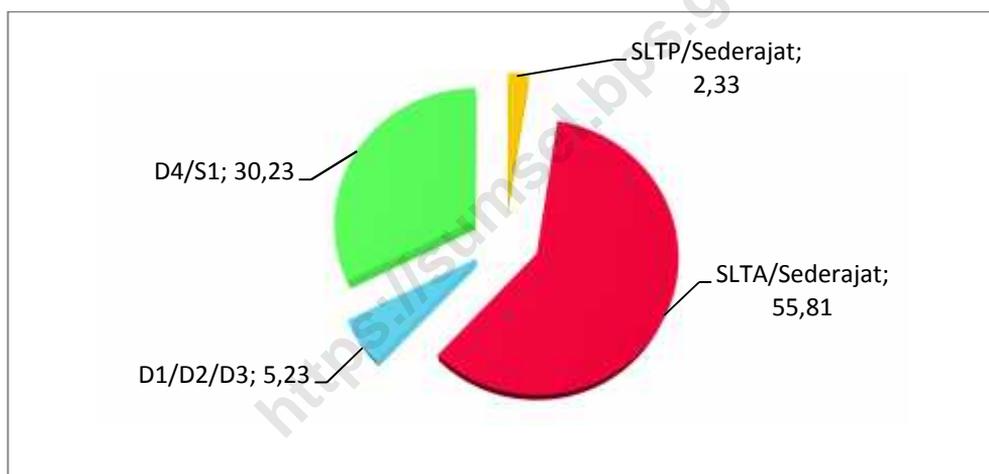
2.1.2 Pengguna Data Menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan

Penyiapan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas sangat penting bagi BPS. Hal ini disebabkan karena pengguna data berasal dari berbagai kalangan pendidikan. Untuk itu, sangat penting kita mengetahui karakteristik pengguna data menurut tingkat pendidikan.

Karakteristik pengguna data menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu SLTP/Sederajat, SLTA/Sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, dan S2/S3. Berdasarkan Tabel 2.2, pada wilayah PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, persentase terbesar adalah pengguna data dengan pendidikan terakhir yang ditamatkan SLTA/Sederajat, yaitu 55,79 persen. Sebagian besar pengguna data lulusan SLTA ini adalah mahasiswa yang menggunakan data BPS untuk tugas kuliah hingga menyusun skripsi. Lebih lanjut, pengguna data lulusan perguruan tinggi sebesar 37,37 persen dengan rincian lulusan D4/S1 sebesar 30,56 persen dan lulusan S2/S3 sebesar 6,84 persen. Berdasarkan hal tersebut, pengguna data BPS adalah kalangan yang berpendidikan cukup tinggi sehingga BPS harus menyiapkan pelayan data yang berkualitas dari segi pendidikan. Lebih rinci mengenai pengguna data berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel 2.2.

Tabel 2.2 Persentase Pengguna Data Menurut Pendidikan Terakhir Wilayah PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016

Pendidikan Terakhir	Pengguna Data
SLTP/Sederajat	2,82
SLTA/Sederajat	48,83
D1/D2/D3	6,10
D4/S1	30,52
S2/S3	11,74
Jumlah	100,00



Gambar 2.2 Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Tingkat Pendidikan pada PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016

Berdasarkan Gambar 2.2, pengguna data dengan tingkat pendidikan ditamatkan SLTA/Sederajat cenderung menggunakan data BPS sebagai rujukan utama (55,81 persen). Pengguna data dengan pendidikan ditamatkan SLTP/Sederajat merupakan pengguna data yang cenderung tidak memanfaatkan data BPS sebagai rujukan utama. Hal ini ditunjukkan dengan persentase pengguna data yang hanya mencapai 2,33 persen.

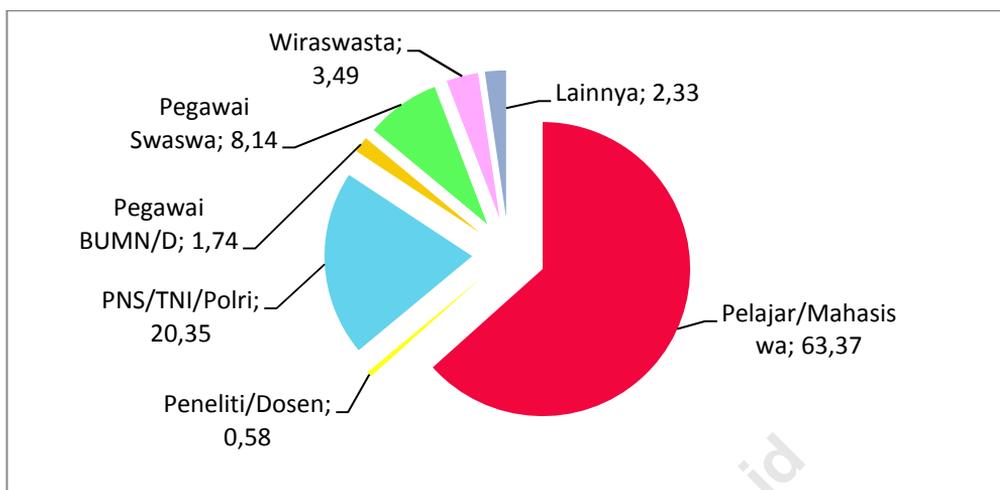
2.1.3 Segmentasi Pengguna Data Menurut Pekerjaan Utama

Dalam SKD 2016, pekerjaan utama adalah pekerjaan responden pada saat pencacahan dimana pekerjaan utama tersebut terbagi dalam tujuh kelompok, antara lain pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta dan lainnya. Pengguna data menurut pekerjaan utama perlu diketahui karena akan membantu dalam penyebarluasan data BPS.

Berdasarkan Tabel 2.3, pada wilayah PST BPS Provinsi Sumatera Selatan sebagian besar pengguna data menurut pekerjaan utama berasal dari kalangan akademisi dan pemerintahan atau sebesar 84,21 persen dimana persentase pengguna data yang merupakan pelajar/mahasiswa sebesar 63,16 persen, dosen/peneliti sebesar 1,05 persen, dan PNS/TNI/Polri sebesar 20,00 persen.

Tabel 2.3 Persentase Pengguna Data Menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016

Pekerjaan Utama	Pengguna Data
Pelajar/ Mahasiswa	63,16
Peneliti/Dosen	1,05
PNS/TNI/Polri	20,00
Pegawai BUMN/D	2,11
Pegawai Swasta	7,89
Wiraswasta	3,68
Lainnya	2,11
Jumlah	100,00



Gambar 2.3 Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Pekerjaan Utama pada PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016

Pemanfaatan data BPS sebagai sumber data utama menurut pekerjaan utama dapat diidentifikasi melalui rujukan utama (Gambar 2.3). Identifikasi ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna data yang memanfaatkan data BPS sebagai rujukan utama adalah pelajar/mahasiswa (63,37 persen). Adapun pengguna data yang memiliki pekerjaan utama PNS/TNI/Polri sebesar 20,35 persen dari 172 pengguna rujukan utama.

Pengguna data yang bekerja sebagai peneliti/dosen masih banyak yang belum menggunakan data BPS sebagai rujukan utama. Hal tersebut ditunjukkan dengan rendahnya persentase yang hanya sebesar 0,58 persen. Beberapa temuan dalam pelaksanaan SKD 2016 adalah banyaknya pihak peneliti/dosen yang menginginkan data yang lebih rinci dan beragam guna mendukung penelitian mereka.

2.1.4 Segmentasi Pengguna Data Menurut Instansi/ Institusi Tempat Pekerjaan Utama

Persentase pengguna data menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama ditunjukkan pada Tabel 2.4. Pada PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, persentase pengguna data menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama terbanyak berasal dari lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri (66,84 persen). Hal ini menunjukkan bahwa data BPS sangat diperlukan oleh lembaga pendidikan dan penelitian.

Pengguna data yang berasal dari kementerian dan lembaga pemerintah menempati urutan kedua dengan persentase sebesar 13,68 persen. Pada tempat ketiga, terdapat pengguna data yang memiliki tempat pekerjaan utama swasta lainnya dengan persentase sebesar 8,95 persen. Adapun pengguna data yang berasal dari pemerintah daerah hanya sebesar 7,37 persen.

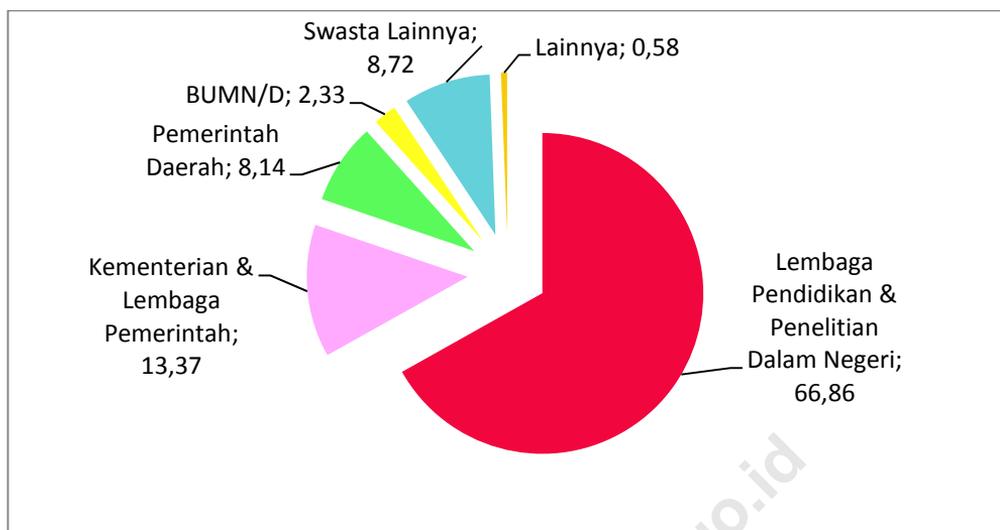
Tabel 2.4 Persentase Pengguna Data Menurut Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016

Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama	Pengguna Data
Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri	66,84
Kementerian & Lembaga Pemerintah	13,68
Pemerintah Daerah	7,37
Perbankan	0,53
BUMN/D	2,10
Swasta Lainnya	8,395
Lainnya	0,53
Jumlah	100,00

Pengguna data yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dipilah berdasarkan instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.4, sebagian besar pengguna data yang menyatakan menggunakan data BPS sebagai rujukan utama berasal dari lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri (66,86 persen). Adapun BUMN/D masih belum banyak memanfaatkan data BPS sebagai rujukan utama (2,33 persen).

Pada sisi lain, 90,55 persen pengguna data yang berasal dari lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri menyatakan menggunakan data BPS sebagai rujukan utama. Hal ini menunjukkan bahwa lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri masih memiliki kepercayaan terhadap data BPS.

Sementara itu, pengguna data dari kementerian dan lembaga pemerintah (92 persen) dan swasta lainnya (88,23 persen) juga menyatakan menggunakan data BPS sebagai rujukan utama. Pengguna data dari instansi/institusi lain baik pemerintah daerah maupun perbankan yang menyatakan menggunakan data BPS sebagai rujukan utama masing-masing 100 persen. Hal ini menunjukkan data BPS masih merupakan rujukan utama bagi pengguna data.



Gambar 2.4 Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama pada PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016

2.2 Segmentasi pengguna Data Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

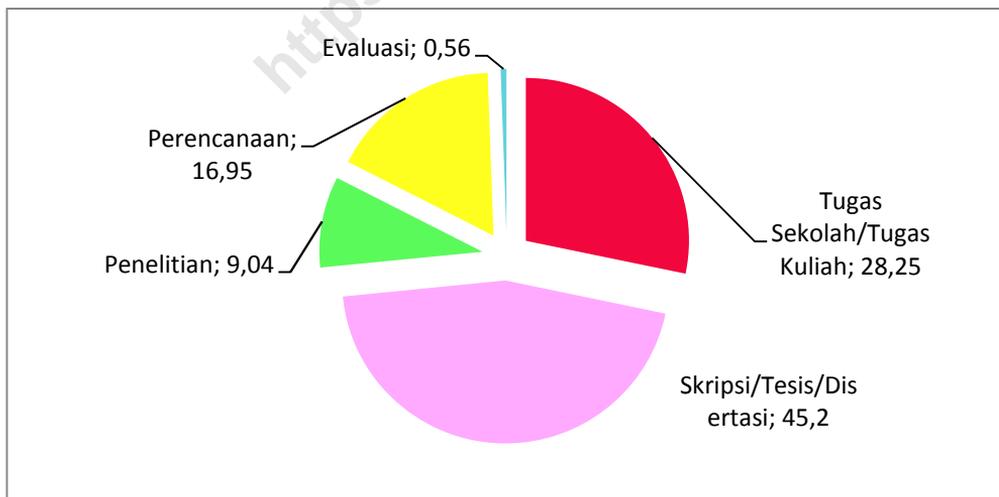
Dalam SKD 2016, pemanfaatan data BPS terdiri atas enam jenis, yaitu untuk tugas sekolah/tugas kuliah, skripsi/tesis/disertasi, penelitian, perencanaan, evaluasi, dan penyebaran informasi.

Hasil SKD 2016 menunjukkan bahwa sebagian besar pemanfaatan data untuk kebutuhan skripsi/tesis/disertasi (45,64 persen). Tugas sekolah/tugas kuliah dan perencanaan menempati posisi kedua dan ketiga, dengan persentase sebesar 27,18 persen dan 15,90 persen. Sementara itu, pemanfaatan data yang paling sedikit adalah evaluasi, yaitu 1,54 persen. Hal ini menunjukkan bahwa data BPS sangat penting dalam dunia pendidikan. Lebih lanjut mengenai gambaran pengguna data menurut pemanfaatan hasil kunjungan digambarkan pada tabel 2.5.

Tabel 2.5 Persentase Pengguna Data Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan,2016

Pemanfaatan hasil Kunjungan	Pengguna Data
Tugas Sekolah/kuliah	27,18
Skripsi/Thesis/Disertasi	45,64
Penelitian	9,74
Perencanaan	15,90
Evaluasi	1,54
Penyebaran Informasi	-
Jumlah	100,00

Gambar 2.5 menunjukkan gambaran tentang segmentasi pengguna data yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama menurut pemanfaatan data. Berdasarkan rujukan utama, pemanfaatan data untuk skripsi/tesis/disertasi merupakan yang terbesar, yaitu sebanyak 45,20 persen. Pemanfaatan data untuk tugas sekolah/tugas kuliah (28,25 persen) dan pemanfaatan data untuk perencanaan (16,95 persen) menempati urutan kedua dan ketiga. Adapun pemanfaatan data untuk perencanaan dan penelitian memiliki persentase masing-masing sebesar 16,95 persen dan 9,04 persen.



Gambar 2.5 Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Pemanfaatan Data pada PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016

2.3 Segmentasi Pengguna Data Menurut Jenis Layanan yang Digunakan

BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik guna mendukung peran BPS sebagai lembaga publik. Layanan tersebut antara lain, perpustakaan tercetak, perpustakaan digital, penjualan buku, data mikro, peta digital, softcopy publikasi, konsultasi data statistik, konsultasi kegiatan dan rekomendasi statistik.

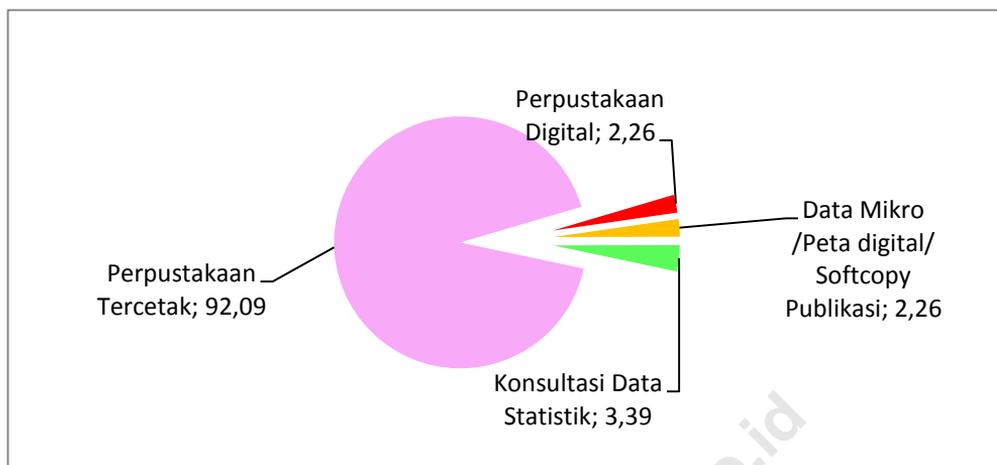
Berdasarkan hasil SKD 2016 yang disajikan pada Tabel 2.6. Layanan yang paling banyak digunakan oleh pengguna data adalah layanan perpustakaan tercetak, yaitu 92,82 persen. Selanjutnya layanan konsultasi data statistik dengan 3,08 persen dan layanan perpustakaan digital serta penjualan data mikro/peta digital/softcopy publikasi dengan persentase masing-masing sebesar 2,05 persen.

Tabel 2.6 Persentase Pengguna Data Menurut Jenis Layanan yang Digunakan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016

Jenis Layanan yang Digunakan	Pengguna Data
Perpustakaan Tercetak	92,82
Perpustakaan Digital	2,05
Penjualan Buku	0,00
Data Mikro /Peta digital/ Softcopy Publikasi	2,05
Konsultasi Data Statistik	3,08
Konsultasi Kegiatan& Rekomendasi Stat	0,00
Jumlah	100,00

Gambar 2.6 menjelaskan keragaman yang terjadi pada segmentasi pengguna data yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama menurut jenis layanan. Pengguna data yang menjadikan data BPS sebagai rujukan utama melalui layanan tercetak mencapai 92,09 persen yang merupakan persentase terbesar. Tingginya kepercayaan pengguna data terhadap layanan perpustakaan tercetak ini memacu BPS untuk lebih mengoptimalkan layanan ini.

Selanjutnya, untuk pengguna layanan konsultasi data statistik memiliki persentase sebesar 3,39 persen yang menggunakan data statistik sebagai rujukan utama. Persentase pengguna yang menjadikan BPS sebagai rujukan utama melalui layanan perpustakaan digital dan layanan data mikro/peta digital/softcopy publikasi masing-masing sebesar 2,26 persen.



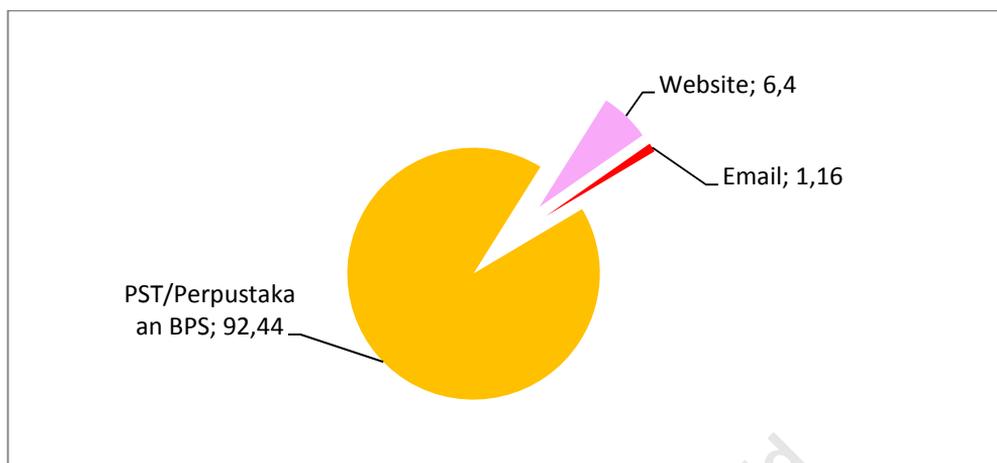
Gambar 2.6 Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Jenis Layanan yang Digunakan pada PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016

2.4 Segmentasi Pengguna Data Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan

BPS menyediakan beberapa pilihan fasilitas yang dapat digunakan oleh pengguna data untuk memperoleh data BPS. Fasilitas tersebut adalah website, telepon/faximile, email, surat, dan berkunjung langsung ke PST. Tabel 2.7 menunjukkan bahwa sebagian besar memanfaatkan PST untuk memperoleh data yang diperlukan yaitu sebesar 91,58 persen, sedangkan pengguna data yang memanfaatkan website dan email masing-masing hanya sebesar 7,37 persen dan 1,05 persen. Penggunaan fasilitas PST lebih diminati karena di PST disediakan petugas yang selalu siap untuk menjawab pertanyaan pengguna data baik dari ketersediaan data hingga konsultasi statistik.

Tabel 2.7 Persentase Pengguna Data Menurut Fasilitas Utama yang digunakan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016

Fasilitas Utama	Pengguna Data
Website	7,37
Email	1,05
Surat	0,00
PST	91,58
Jumlah	100,00



Gambar 2.7 Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan pada PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016

Gambar 2.7 menjelaskan keragaman yang terjadi pada pengguna data yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama menurut fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS.

Pengguna data yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama pada umumnya menggunakan fasilitas PST/perpustakaan BPS. Hal tersebut ditunjukkan dengan tingginya persentase pengguna fasilitas tersebut yang menyatakan menggunakan data BPS sebagai rujukan utama (92,44 persen). Pengguna data yang memanfaatkan data BPS sebagai rujukan utama menggunakan fasilitas utama website dan email masing-masing sebesar 6,40 persen dan 1,16 persen.

Bab 3

Analisis Kebutuhan Data

JENIS DATA *paling banyak dicari* *di wilayah PST BPS*



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 Provinsi Sumatera Selatan sebagai penghasil data. Jumlah orang-data pada penghasil data merupakan hasil penjumlahan orang-data yang mencari data BPS Provinsi Sumatera Selatan pada PST BPS pusat, 33 BPS provinsi, dan BPS kabupaten/kota.

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 Jenis Data yang Dicari

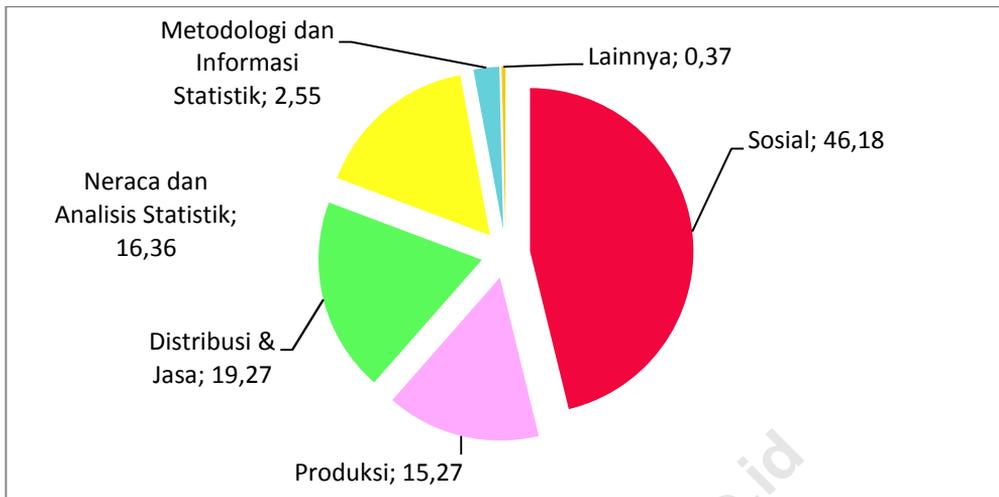
Jenis data yang dicari oleh setiap pengguna data dibagi menurut kelompok data. Kelompok data adalah sekumpulan data yang terbagi menjadi lima kelompok yaitu, data sosial, produksi, distribusi, neraca, serta metodologi. Pembagian ini merupakan pembagian tugas dan tanggung jawab bidang-bidang teknis yang terdapat pada struktur organisasi BPS provinsi/kabupaten/kota.

Jumlah orang-data untuk penghasil data BPS Provinsi Sumatera Selatan sebesar 275 orang-data. Tabel 3.2 menampilkan rincian jenis data yang paling banyak dicari pada masing-masing ragam data. Jenis data yang paling banyak dicari pada ragam data sosial (145 orang-data). Pada kelompok ini, sebanyak 63 orang-data mencari data kependudukan. Jenis data lainnya yang diminati adalah pada ragam data distribusi dan jasa sebanyak 47 orang-data. Adapun jenis data yang paling sedikit dicari adalah data yang dihasilkan oleh bidang lainnya, termasuk tata usaha yang hanya sebanyak 1 Orang-data.

Tabel 3.1 Jenis Data yang Paling Banyak Dicari Menurut Ragam Data yang Dihasilkan BPS Sumatera Selatan, 2016

Ragam Data	Jenis Data	Jumlah Orang-Data
Sosial	Kependudukan	63
	Ketenagakerjaan	25
	Kemiskinan	21
Produksi	Tanaman Perkebunan	12
	Pertanian	11
	Industri Besar dan Sedang	6
Distribusi dan Jasa	Keuangan Pemerintah	18
	Harga Konsumen	15
	Pariwisata dan Jasa-Jasa	10
Neraca dan Analisis Statistik	PDRB Lapangan Usaha	29
	PDB Lapangan Usaha	10
	Indeks Pembangunan Manusia	7
	Manusia	7
Metodologi dan Informasi Statistik	Keadaan Geografis	7
	Lainnya	1

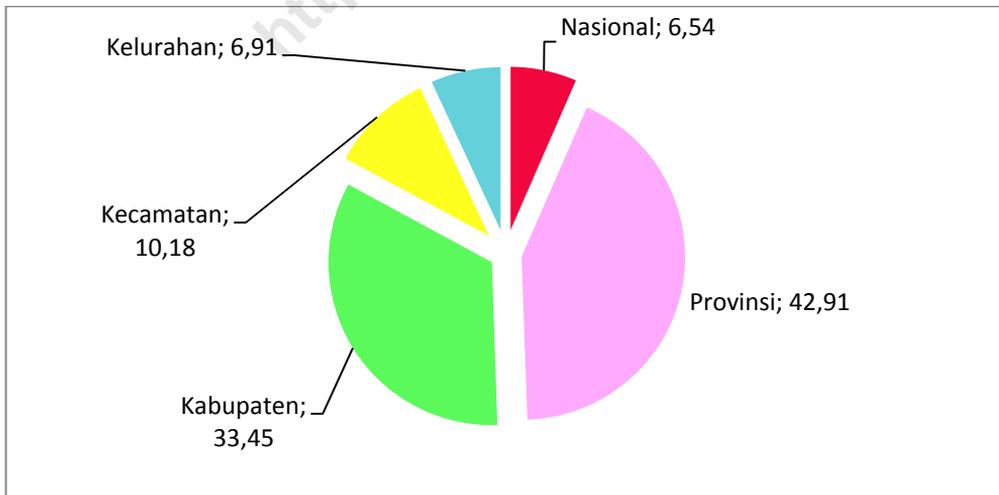
Sebagian besar pencari data di BPS Provinsi Sumatera mencari ragam data yang dihasilkan oleh bidang sosial (46,18 persen). Selanjutnya, ragam data distribusi dan jasa dan neraca wilayah dan analisis statistik menjadi ragam data kedua dan ketiga yang paling banyak dicari dengan persentase masing-masing sebesar 19,27 persen dan 16,36 persen. Adapun ragam data yang paling sedikit dicari adalah lainnya, yaitu sebanyak 0,37 persen. Hal tersebut dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Persentase Orang-Data Menurut Ragam Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016

3.2 Level Data yang Dicari

Pada SKD 2016 juga dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dicari oleh pengguna data. Sebagian besar pengguna data mencari data level provinsi (42,91 persen). Selanjutnya adalah level kabupaten (33,45 persen) dan level kecamatan (10,18 persen). Adapun sebaran level data ditunjukkan pada Gambar 3.2.



Gambar 3.2 Persentase Orang-Data Menurut Level Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016

Tabel 3.2 Persentase Orang Data Menurut Kelompok Data dan Level Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016

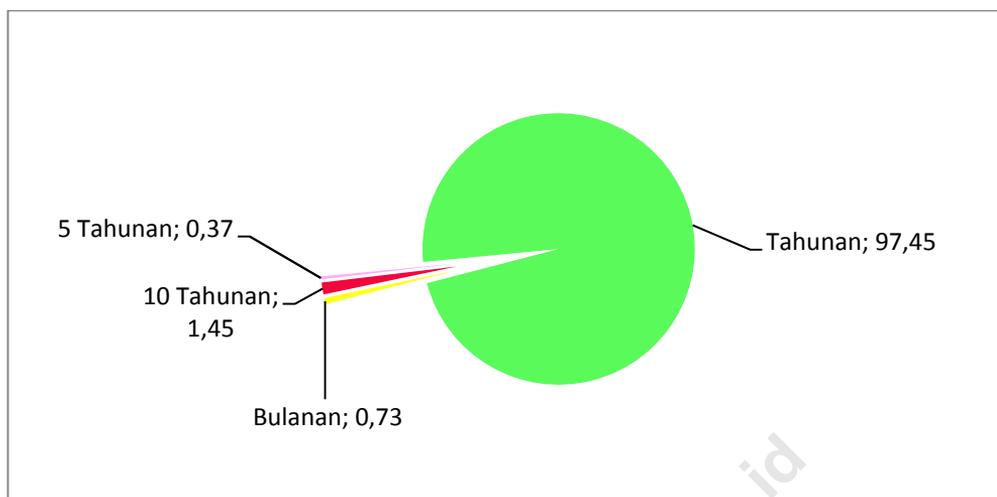
Level data	Sosial	Produksi	Distribusi dan Jasa	Neraca dan Analisis Statistik	Metodologi dan Informasi Statistik	Lainnya
Nasional	1,58	9,52	9,43	15,56	0,00	0,00
Provinsi	38,58	50,00	43,40	53,33	0,00	100,00
Kab/kota	33,86	21,43	45,28	28,89	42,86	0,00
Kecamatan	14,96	14,29	0,00	0,00	42,86	0,00
Desa/Kelurahan	11,02	4,76	1,89	2,22	14,28	0,00
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Level penyajian data dapat pula dibedakan menurut ragam data statistik yang ada di BPS. Tabel 3.3 menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna data mencari data level provinsi. Sementara itu, pada ragam data distribusi dan jasa dan metodologi dan informasi statistik, pencarian data level provinsi lebih rendah dibandingkan dengan level kabupaten/kota. Adapun pola jenis data berdasarkan penyajian tidak terjadi pada ragam data lainnya. Pada ragam data lainnya, dapat dilihat bahwa data yang diperlukan merupakan level provinsi.

3.3 Periode Data yang Dicari

Periode data dalam SKD 2016 terbagi menjadi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 3.3 menunjukkan sebaran orang-data menurut periode data. Data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari (97,45 persen), sedangkan yang tersendah dicari adalah data periode lima tahunan (0,37 persen) Perbedaan yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode terbanyak selanjutnya, yaitu 10 tahunan (1,45 persen).

Saat ini BPS baru dapat menyediakan data dengan periode tahunan. Data dengan periode triwulanan dan bulanan hanya dapat disajikan pada level provinsi seperti inflasi dan pertumbuhan ekonomi. Sementara data mingguan dan harian belum dapat disediakan oleh BPS Provinsi Sumatera Selatan.



Gambar 3.3 Persentase Orang-Data Menurut Periode Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016

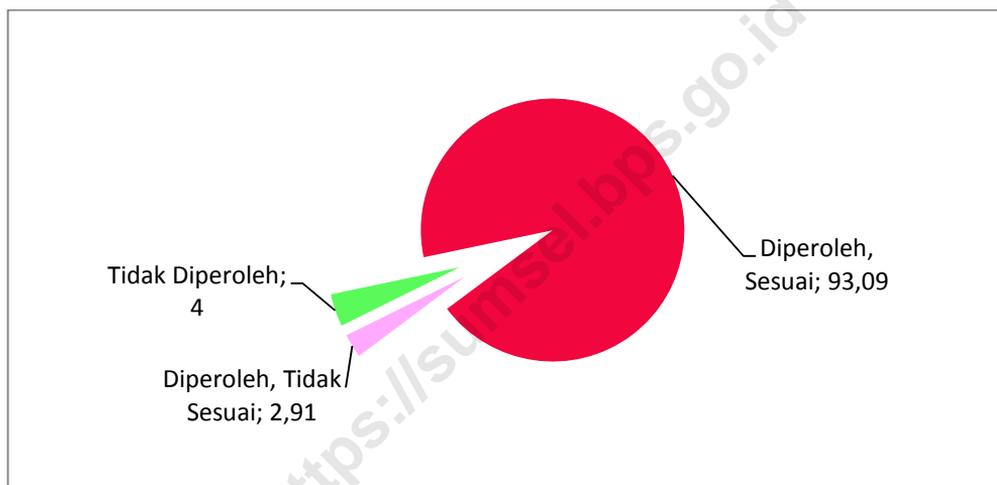
Tabel 3.3 menunjukkan bahwa hampir seluruh ragam data statistik kecuali ragam data lainnya dari sosial hingga metodologi dan informasi statistik, periode tahunan menunjukkan persentase di atas persentase secara keseluruhan. Pada ragam data distribusi dan jasa dan sosial masing-masing mencapai 90,57 persen dan 99,21 persen, sedangkan pada ragam data produksi, neraca dan analisis statistik, serta metodologi dan informasi statistik mencapai 100 persen.

Tabel 3.3 Persentase Orang Data Menurut Kelompok Data dan Periode Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016

Level data	Sosial	Produksi	Distribusi dan Jasa	Neraca dan Analisis Statistik	Metodologi dan Informasi Statistik	Lainnya
10 tahunan	0,00	0,00	5,66	0,00	0,00	100,00
5 tahunan	0,79	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Tahunan	99,21	100,00	90,57	100,00	100,00	0,00
Bulanan	0,00	0,00	3,77	0,00	0,00	0,00
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

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. Sementara itu, perolehan data tidak diperoleh adalah jenis data yang dicari tidak diperoleh oleh pengguna data.



Gambar 3.4 Persentase Orang-Data Menurut Perolehan Data yang dihasilkan BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016

Gambar 3.4 menunjukkan bahwa terdapat 93,09 persen data dapat diperoleh dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sementara itu, sebanyak 2,91 persen pengguna data yang menggunakan data pengganti sehingga menyatakan data diperoleh tapi tidak sesuai dengan data yang dicari. Adapun sebanyak 4,00 persen menyatakan tidak memperoleh data yang dicari. Data yang tidak diperoleh disebabkan oleh tidak tersedia data pengganti sebagai pendekatan/proksi dari data yang dibutuhkan.

Tabel 3.4 Persentase Orang-Data Menurut Kelompok Data dan Perolehan Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016

Level data	Sosial	Produksi	Distribusi dan Jasa	Neraca dan Analisis Statistik	Metodologi dan Informasi Statistik	Lainnya
Diperoleh, Sesuai	93,70	97,62	90,57	91,12	100,00	0,00
Diperoleh, Tidak Sesuai	2,36	0,00	5,66	4,44	0,00	0,00
Tidak Diperoleh	3,94	2,38	3,77	4,44	0,00	100,00
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Peroleh data juga dapat dirinci menurut ragam data. Berdasarkan Tabel 3.5, hampir seluruh ragam dari ragam data sosial hingga ragam data metodologi dan informasi statistik kecuali ragam data lainnya, perolehan data diperoleh, sesuai memiliki persentase di atas persentase secara keseluruhan.

3.5 Ragam Data Statistik Sosial

Banyaknya jenis data yang dicari pada ragam data sosial berdasarkan hasil SKD adalah 127 orang-data. Pada Tabel 3.1, dapat dilihat bahwa jenis data yang paling banyak dicari pada ragam data sosial adalah kependudukan (49,61 persen), diikuti data ketenagakerjaan (19,69 persen), dan data kemiskinan (16,54 persen).

Berdasarkan Tabel 3.2, pada ragam data statistik sosial, level data yang paling banyak dicari oleh pengguna data adalah level provinsi (38,58 persen). Adapun jenis data dengan level kabupaten/kota dan kecamatan masing-masing sebesar 33,86 persen dan 14,96 persen. Hal ini menunjukkan bahwa jenis data pada ragam data statistik sosial diperlukan sampai level yang lebih rendah.

Pada ragam data ini, periode data yang paling banyak dicari oleh pengguna data adalah periode tahunan dengan persentase sebesar 99,21 persen (Tabel 3.3). sisanya pengguna data mencari data periode lima tahunan sebanyak 0,79 persen. Hal ini mengindikasikan bahwa data tahunan untuk ragam data statistik sosial sangat dibutuhkan ketersediannya bagi pengguna data.

Tabel 3.5 Jumlah Perolehan Ragam Data Statistik Sosial Menurut Periode Data di BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016

Periode Data	Perolehan Data			Jumlah
	Diperoleh, Sesuai	Diperoleh, Tidak Sesuai	Tidak Diperoleh	
Sepuluh tahunan	0	0	0	0
Lima tahunan	0	1	0	1
Tahunan	118	3	5	126
Bulanan	0	0	0	0

Perolehan data pada ragam data statistik sosial (Tabel 3.4) menunjukkan bahwa 96,06 persen data dapat diperoleh walaupun ada yang melakukan penggantian. Adapun yang sesuai harapan sebanyak sebanyak 93,70 persen, sedangkan sisanya merasa tidak sesuai dengan melakukan penggantian data. Sementara itu, hanya 3,94 persen menyatakan tidak memperoleh data yang diperlukan. Hal ini dapat terjadi karena adanya permintaan data pada wilayah, tahun, periode, atau level yang tidak tersedia di BPS. Ketidak-tersedian data tersebut disebabkan oleh aspek statistik atau teknis. Adapun berdasarkan Tabel 3.5, data yang tidak diperoleh adalah data dengan periode tahunan.

3.6 Ragam Data Statistik Produksi

Pada SKD 2016, diperoleh informasi bahwa terdapat 43 orang-data yang mencari ragam data statistik produksi. Pada ragam data ini, yang menjadi jenis data yang paling banyak dicari pengguna data adalah data terkait tanaman perkebunan dengan persentase sebesar 28,57 persen (Tabel 3.1). Jenis data berikutnya yang paling banyak dicari adalah data pertanian (26,19 persen) dan data industri besar dan sedang (14,29 persen).

Berdasarkan Tabel 3.2, pada ragam data ini, level data yang paling banyak dicari oleh pengguna data adalah data level provinsi (50,00 persen). Kemudian, jenis data dengan level kabupaten/kota diperlukan oleh 21,43 persen pencari ragam data statistik produksi. Adapun 14,29 persen pencari data memerlukan data statistik produksi level kecamatan. Sebagaimana ragam data statistik sosial, ragam data statistik produksi juga diperlukan sampai ke level penyajian yang lebih rendah.

Pada ragam data ini, seluruh pengguna data mencari data tersebut dengan periode tahunan atau sebanyak 100,00 persen (Tabel 3.3). Berdasarkan Tabel 3.4,

perolehan data secara keseluruhan pada ragam data statistik produksi menunjukkan bahwa 97,62 persen data dapat diperoleh dan sesuai dengan harapan pengguna data. Sementara itu, sebanyak 2,38 persen menyatakan tidak memperoleh data yang diperlukan. Sama seperti ragam data statistik sosial, pada ragam data ini, data yang tidak diperoleh adalah data periode tahunan (Tabel 3.6).

Tabel 3.6 Jumlah Perolehan Ragam Data Statistik Produksi Menurut Periode Data di BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016

Periode Data	Perolehan Data			Jumlah
	Diperoleh, Sesuai	Diperoleh, Tidak Sesuai	Tidak Diperoleh	
Sepuluh tahunan	0	0	0	0
Lima tahunan	0	0	0	0
Tahunan	41	0	1	42
Bulanan	0	0	0	0

3.7 Ragam Data Statistik Distribusi dan Jasa

Banyaknya orang-data yang mencari data untuk ragam data statistik distribusi dan jasa adalah 53 orang-data. Berdasarkan Tabel 3.1, jenis data yang paling banyak dicari pada ragam data ini adalah data keuangan pemerintah (33,96 persen). Jenis data tersebut diikuti dengan jenis data harga konsumen (28,30 persen) dan pariwisata dan jasa-jasa (18,87 persen).

Berdasarkan Tabel 3.2, level penyajian ragam data statistik distribusi dan jasa yang paling banyak dicari oleh pengguna data adalah level kabupaten/kota (45,28 persen). Selanjutnya, jenis data dengan level provinsi (43,40 persen) dan nasional (9,43 persen). Hal ini juga menunjukkan bahwa minat pengguna data terhadap level daerah lebih kecil seperti kabupaten/kota.

Sementara itu, berdasarkan periode data (Tabel 3.3), jenis data yang banyak diperlukan adalah data tahunan yang mencapai 90,57 persen. Dari 53 orang-data, terdapat 48 orang-data yang menyatakan memperoleh data dan sesuai dengan harapan (Tabel 3.8)

Tabel 3.7 Jumlah Perolehan Ragam Data Statistik Distribusi dan Jasa Menurut Periode Data di BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016

Periode Data	Perolehan Data			Jumlah
	Diperoleh, Sesuai	Diperoleh, Tidak Sesuai	Tidak Diperoleh	
Sepuluh tahunan	3	0	0	3
Lima tahunan	0	0	0	0
Tahunan	43	3	2	48
Bulanan	2	0	0	2

Perolehan data pada ragam data ini menunjukkan bahwa 96,23 persen pengguna data memperoleh jenis data yang diperlukan (Tabel 3.4). Walaupun demikian, terdapat 5,66 persen yang melakukan penggantian datanya dari tujuan awalnya. Penggantian data tersebut dapat terjadi karena pengguna data telah mendapatkan penjelasan ketersediaan data dan memilih data yang lebih mendekati keperluannya. Sementara itu, sebanyak 3,77 persen orang-data menyatakan tidak memperoleh data yang diperlukan.

3.8 Ragam Data Statistik Neraca dan Analisis Statistik

Pada ragam data neraca dan analisis statistik, terdapat 45 orang-data yang mencari data. Dari jumlah tersebut, data PDRB menurut lapangan usaha menjadi jenis data tertinggi dengan persentase sebesar 64,44 persen (Tabel 3.1). Jenis data selanjutnya yang banyak digunakan adalah PDB menurut lapangan usaha dan data Indeks Pembangunan Manusia (IPM) dengan persentase masing-masing 22,22 persen dan 15,56 persen.

Berdasarkan level data (Tabel 3.2), pada ragam neraca dan analisis statistik ini, data yang paling banyak dicari oleh pengguna data adalah level data provinsi (53,33 persen). Selain itu, pengguna data juga mencari data pada level kabupaten/kota (28,89 persen) dan level nasional (15,56 persen). Dengan demikian, 97,78 persen pengguna data memerlukan data sampai dengan level terendah kabupaten/kota dan terdapat 2,22 persen yang mencari data di level kecamatan.

Periode data (Tabel 3.3) yang dicari oleh pengguna data pada ragam data neraca dan analisis statistik ini adalah data tahunan (100,00 persen). Dari 45 orang-data, hanya 4,44 persen yang menyatakan tidak memperoleh data (Tabel 3.4).

Tabel 3.8 Jumlah Perolehan Ragam Data Statistik Neraca dan Analisis Statistik Menurut Periode Data di BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016

Periode Data	Perolehan Data			Jumlah
	Diperoleh, Sesuai	Diperoleh, Tidak Sesuai	Tidak Diperoleh	
Sepuluh tahunan	0	0	0	0
Lima tahunan	0	0	0	0
Tahunan	41	2	2	45
Bulanan	0	0	0	0

3.9 Ragam Data Metodologi dan Informasi Statistik dan Data Lainnya

Pada SKD 2016, ragam data statistik metodologi dan informasi statistik dicari oleh tujuh orang-data. Data tersebut merupakan data keadaan geografis (Tabel 3.1). Berdasarkan Tabel 3.2, data keadaan geografis yang dicari oleh pengguna didominasi oleh data dengan level data provinsi dan kabupaten/kota dengan persentase masing-masing sebesar 42,86 persen.

Berdasarkan Tabel 3.4 perolehan ragam data statistik metodologi dan informasi statistik menunjukkan bahwa 100 persen telah sesuai dengan harapan.

Pada ragam data lainnya, data yang dipublikasikan BPS secara keseluruhan dicari oleh 1 orang-data. Level data yang dicari adalah provinsi dengan periode tahun adalah 10 tahunan. Namun, data tersebut tidak diperoleh dan tidak bisa digantikan dengan data lain (Tabel 3.4).

3.10 Publikasi yang Paling Banyak Dicari

Tabel 3.9 menyajikan tiga publikasi yang paling banyak dicari oleh pengguna data pada masing-masing ragam data. Pada ragam data statistik sosial, publikasi yang paling banyak dicari adalah Provinsi Sumatera Selatan dalam Angka sebanyak 64 data atau sebesar 52,46 persen dari seluruh publikasi ragam data sosial yang dicari.

Sama halnya dengan ragam data sosial, pada ragam data produksi publikasi Provinsi Sumatera Selatan pun kembali menjadi primadona publikasi yang paling banyak dicari. Publikasi tersebut diakses sebanyak 21 publikasi atau sebesar 51,22 persen dari seluruh publikasi ragam data produksi yang dicari.

Keadaan ini pun kembali terjadi pada ragam data distribusi dan jasa,

ragam data neraca dan analisis statistik serta ragam data metodogi dan informasi statistik dimana publikasi yang paling banyak dicari oleh pengguna data adalah Provinsi Sumatera Selatan dalam Angka.

Tabel 3.9 Jumlah dan Persentase Publikasi/Data Mikro yang Paling Banyak Dicari di BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016

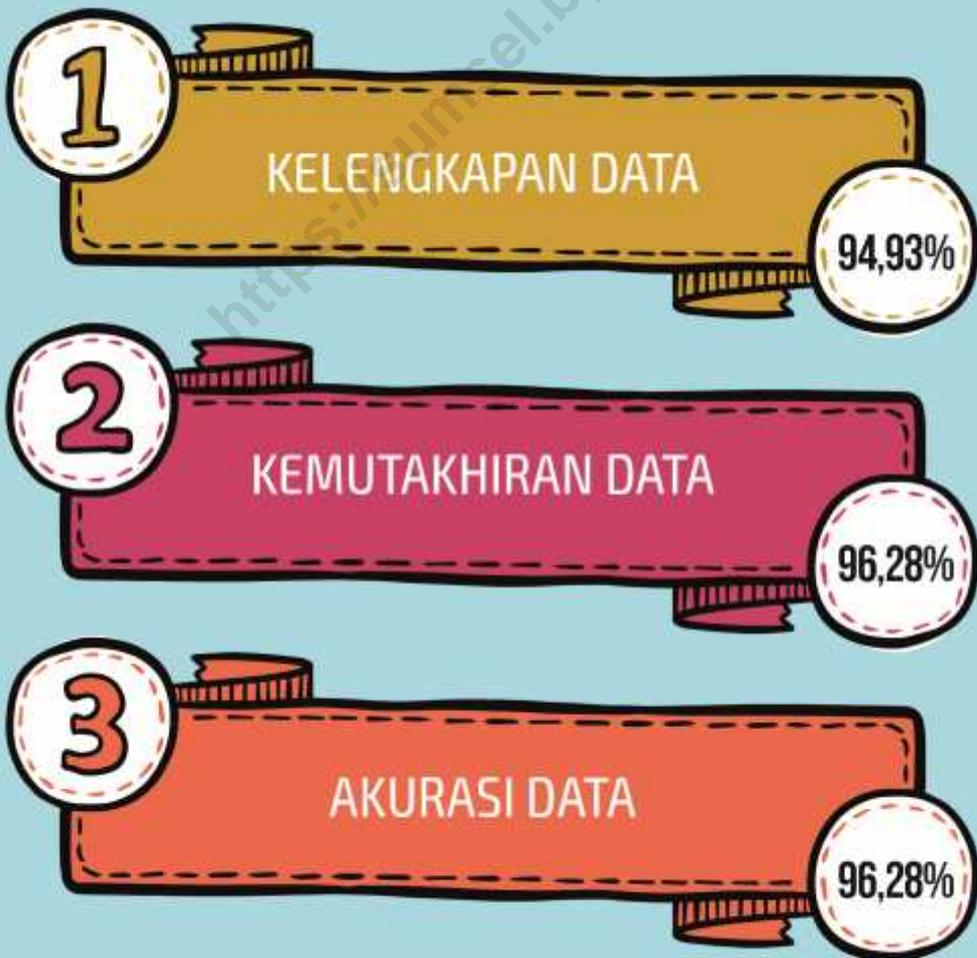
Ragam Data	Publikasi/Data Mikro yang Paling Banyak Dicari		
	Deskripsi	Jumlah	Persentase
Sosial	Prov. Sumatera Selatan dalam Angka	64	52,46
	Kota Palembang dalam Angka	18	14,75
	Kabupaten Musi Banyuasin dalam Angka	4	3,28
Produksi	Prov. Sumatera Selatan dalam Angka	21	51,22
	Statistik Indonesia	6	14,63
	Kabupaten Ogan Komering Ilir dalam Angka	4	9,76
Distribusi dan Jasa	Prov. Sumatera Selatan dalam Angka	26	50,98
	Kota Palembang dalam Angka	8	15,69
	Statistik Indonesia	6	11,76
Neraca dan Analisis Statistik	Prov. Sumatera Selatan dalam Angka	24	55,81
	PDRB Prov. Sumatera Selatan menurut Kabupaten/Kota	7	16,28
	Statistik Indonesia	7	16,28
Metodologi dan Informasi Statistik	Prov. Sumatera Selatan dalam Angka	3	42,86
	Kota Palembang dalam Angka	1	14,29
	Kecamatan Alang-Alang Lebar dalam Angka	1	14,29

Bab 4

Analisis Kepuasan Data

KEPUASAN *pengguna data* TERHADAP DATA Menurut Dimensi Kualitas Data

di wilayah PST BPS



BAB IV

ANALISIS KEPUASAN 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 kualitas, kelengkapan, akurasi, dan kemitakhiran 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 Provinsi Sumatera Selatan adalah 275 orang-data.

Sebesar 96,28 persen orang-data merasa puas terhadap kualitas data di BPS Provinsi Sumatera Selatan. Tingkat kepuasan tersebut tersusun dari kepuasan terhadap kualitas kelengkapan data, akurasi data, serta kemitakhiran data. Secara rinci, tingkat kepuasan terhadap kualitas kelengkapan data sebesar 94,93 persen, tingkat kepuasan terhadap kualitas akurasi data sebesar 96,28 persen, dan tingkat kepuasan terhadap kualitas kemitakhiran data sebesar 96,28 persen. Persentase pengguna data yang puas terhadap kualitas data menurut unit kerja atau bidang yang menghasilkan ragam data statistik yang ada dihasilkan oleh BPS Provinsi Sumatera Selatan dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Persentase pengguna data yang puas terhadap kualitas data menurut Bidang data statistik yang dihasilkan BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016

Unit Kerja Eselon 3	Kualitas Data	Kualitas Kelengkapan Data	Kualitas Akurasi Data	Kualitas Kemutakhiran Data
Bidang Statistik Sosial	97,44	100,00	100,00	100,00
Bidang Statistik Produksi	97,50	100,00	100,00	100,00
Bidang Statistik Distribusi dan Jasa	100,00	100,00	100,00	100,00
Bidang Neraca dan Analisis Statistik	100,00	100,00	100,00	100,00
Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik	100,00	94,14	95,70	95,70

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

Bab 5

Analisis Kepuasan Layanan

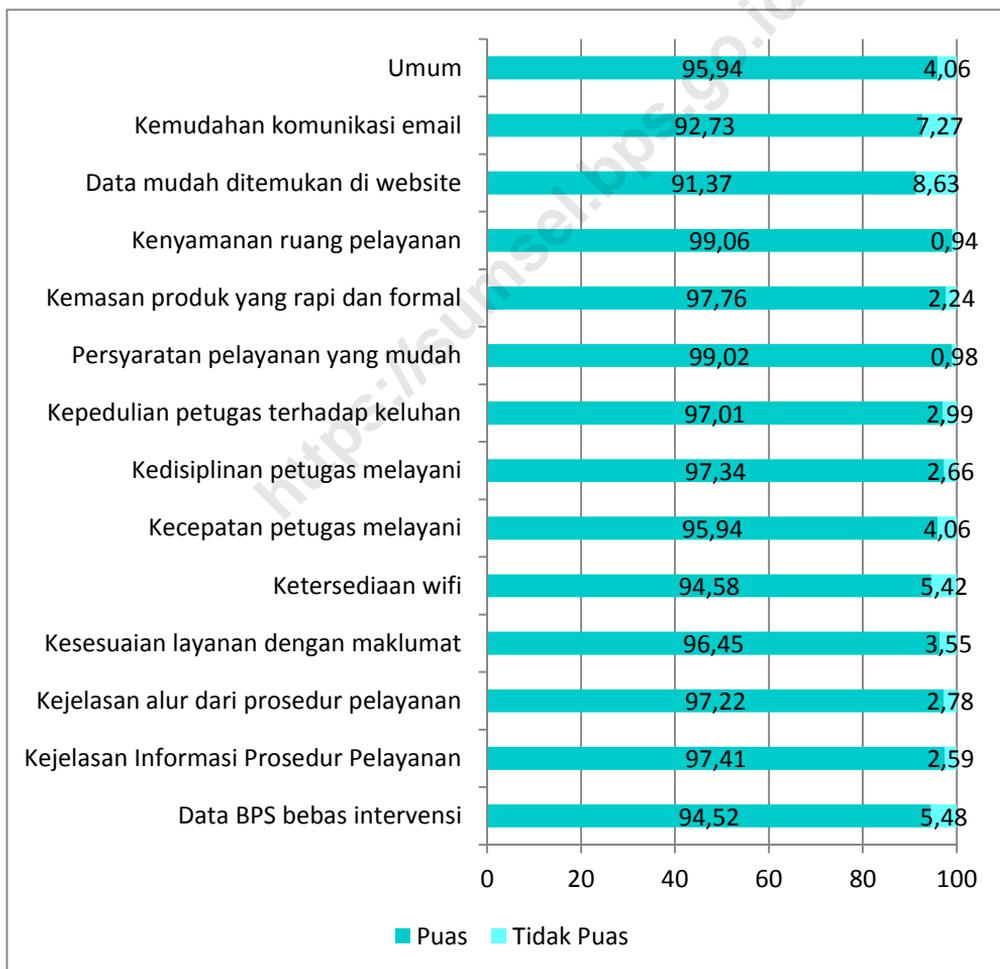
KEPUASAN *pengguna data* TERHADAP LAYANAN

di wilayah PST BPS

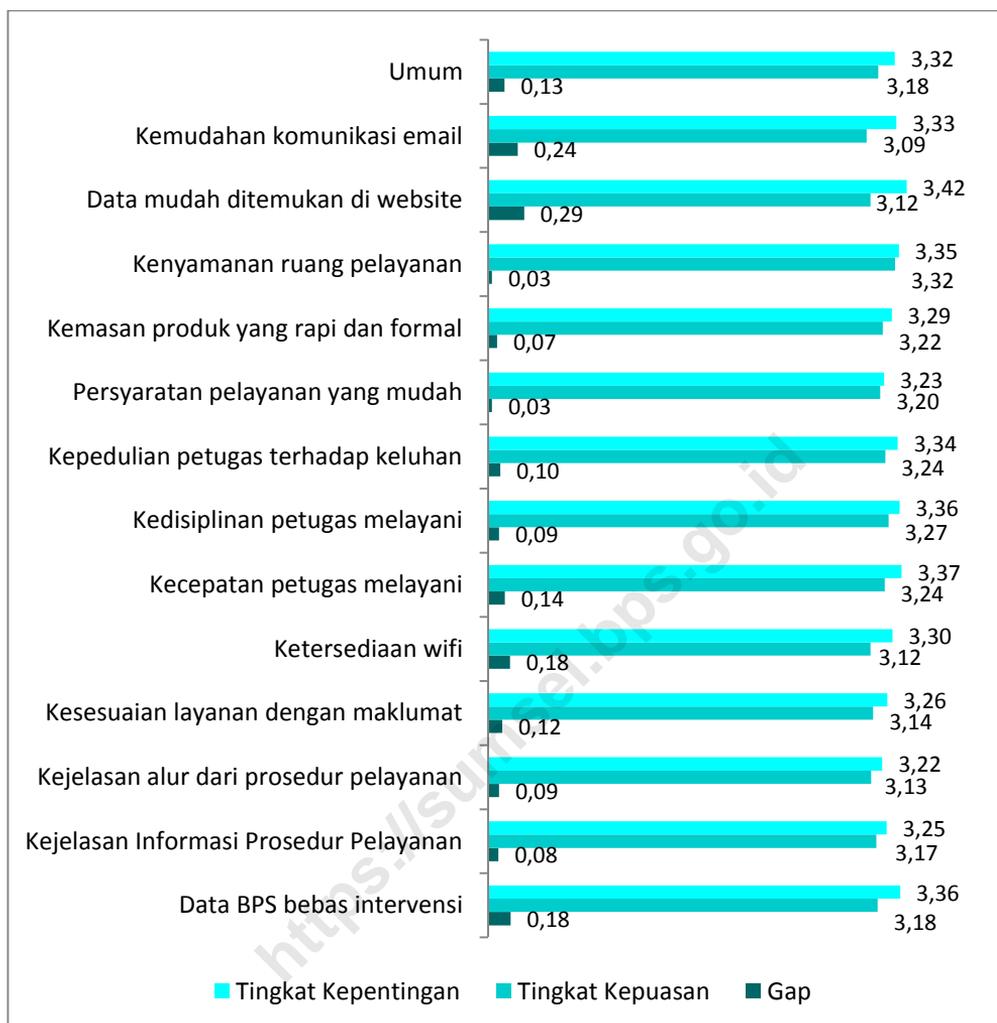


BAB V ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

Sebesar 95,94 persen pengguna data menyatakan puas terhadap pelayanan data BPS Provinsi Sumatera Selatan. Adapun kriteria pelayanan yang dinilai adalah seperti yang disajikan pada gambar 5.1. Tingkat kepuasan paling tinggi terdapat pada kenyamanan ruang pelayanan yaitu sebesar 99,06 persen, sedangkan tingkat kepuasan terendah adalah kemudahan dalam menemukan data pada website BPS yaitu sebesar 91,37 persen.



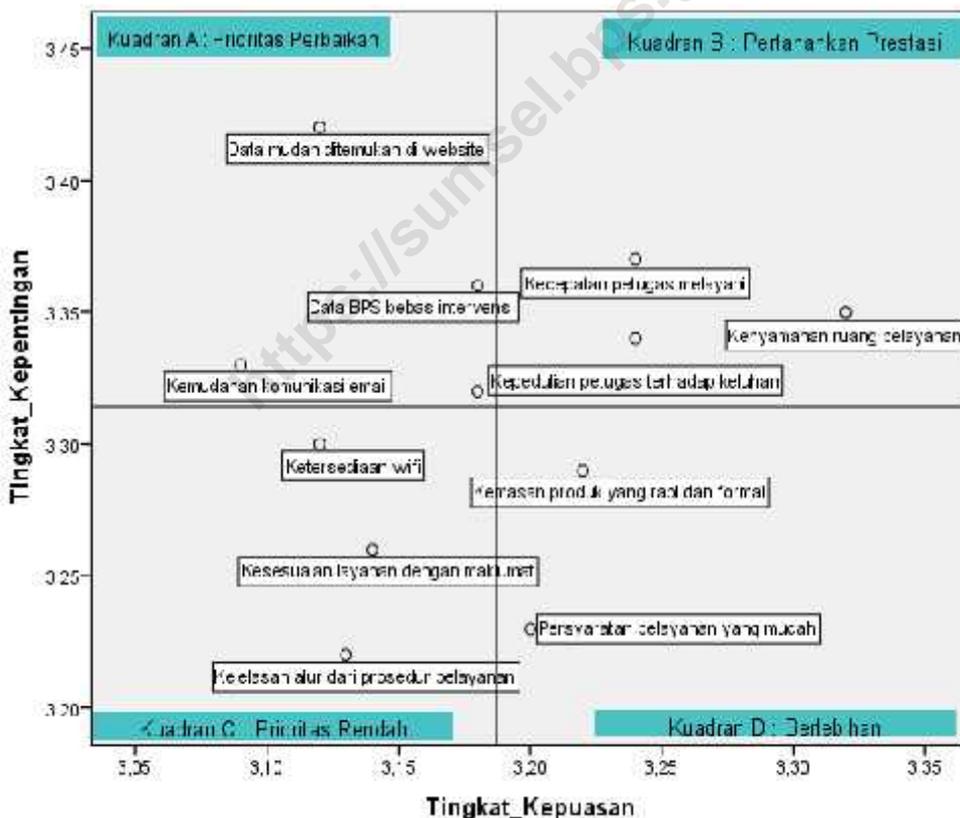
Gambar 5.1 Persentase Pengguna Data yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016



Gambar 5.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan *Gap* Pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Atribut Pelayanan, 2016

Gambar 5.2 yang 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. Secara keseluruhan gap antara tingkat kepentingan (3,32) dan tingkat kepuasan (3,18) pengguna data terhadap pelayanan BPS sebesar 0,13. Artinya pelayanan BPS sudah memuaskan pengguna data walaupun kepuasan tersebut belum sesuai dengan harapan pengguna data. *Gap* terbesar terdapat pada atribut kemudahan dalam menemukan data di website (0,29), sedangkan gap terendah terdapat pada kenyamanan ruang pelayanan (0,03) dan persyaratan pelayanan yang mudah (0,03).

Gap analysis pada Gambar 5.2 menampilkan interval nilai persepsi tingkat kepuasan, yaitu 3,09 – 3,32. Artinya, kualitas pelayanan BPS masuk dalam kategori memuaskan (Tabel 1.1). Gap analysis memberikan gambaran bahwa pengguna data sudah puas terhadap pelayanan BPS, namun BPS tetap perlu memperbaiki kinerja pelayanannya sesuai dengan harapan pengguna data. Upaya perbaikan dapat dijelaskan melalui *Importance and Performance Analysis* (IPA) pada Gambar 5.3. IPA memetakan atribut pelayanan dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Atribut pelayanan yang mendekati titik pertemuan rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan memiliki arti bahwa pelayanan pada atribut tersebut sudah mendekati harapan pengguna data.



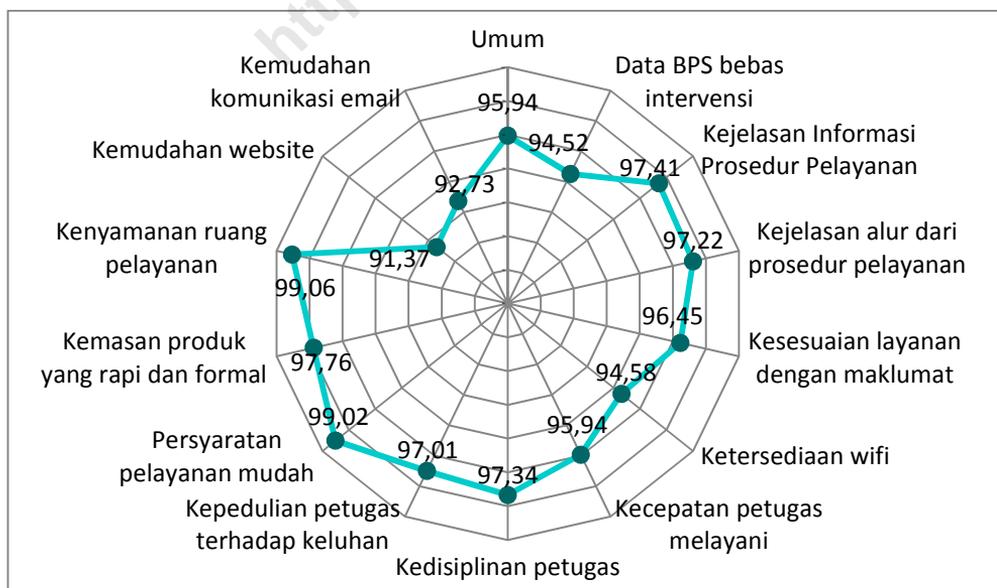
Gambar 5.3 *Importance and Performance Analysis* (IPA) Pelayanan BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016

Kinerja pelayanan BPS perlu diperbaiki terutama pada atribut kemudahan komunikasi melalui email; kemudahan data yang ditemukan pada website; dan data BPS bebas intervensi dari pihak lain.

Sementara itu, pelayanan BPS yang sudah sesuai dengan harapan pengguna data mencakup atribut kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan; kenyamanan ruang pelayanan; dan kedisiplinan petugas dalam melayani. Selanjutnya, pelayanan BPS yang sudah sesuai bahkan melebihi harapan pengguna data mencakup atribut kemasan produk yang rapi dan formal dan persyaratan yang ditetapkan oleh BPS dalam memberikan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi.

Pembahasan *gap analysis* memberikan gambaran bahwa pengguna data sudah puas terhadap pelayanan BPS, namun pelayanan tersebut belum sesuai dengan harapan pengguna data. Gambaran tingkat kepuasan pengguna data dianalisis lebih lanjut menggunakan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) pada Gambar 5.4. IKK membandingkan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan.

IKK terhadap pelayanan BPS sebesar 95,94 yang artinya kualitas pelayan BPS masuk dalam kategori sangat memuaskan (Tabel 1.1). Sementara itu, seluruh atribut pelayanan BPS, seperti persyaratan pelayanan yang mudah, kepedulian petugas terhadap keluhan, kesesuaian layanan dengan maklumat, kedisiplinan petugas melayani, dan lain sebagainya masuk dalam kategori kualitas pelayanan sangat memuaskan.



Gambar 5.4 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016

Indeks Kepuasan Konsumen

Gambaran tingkat kepuasan pengguna data terhadap kualitas data, pelayanan dan keragaman data

di wilayah PST BPS

IKK BPS SUMSEL

95,94

Menurut Jenis Layanan



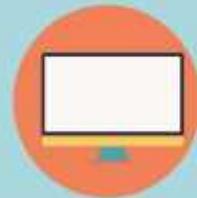
Data Mikro/
Peta Digital/
Softcopy Publikasi



Konsultasi
Data Statistik



Perpustakaan
Tercetak



Perpustakaan
Digital



Penjualan
Buku

BAB VI

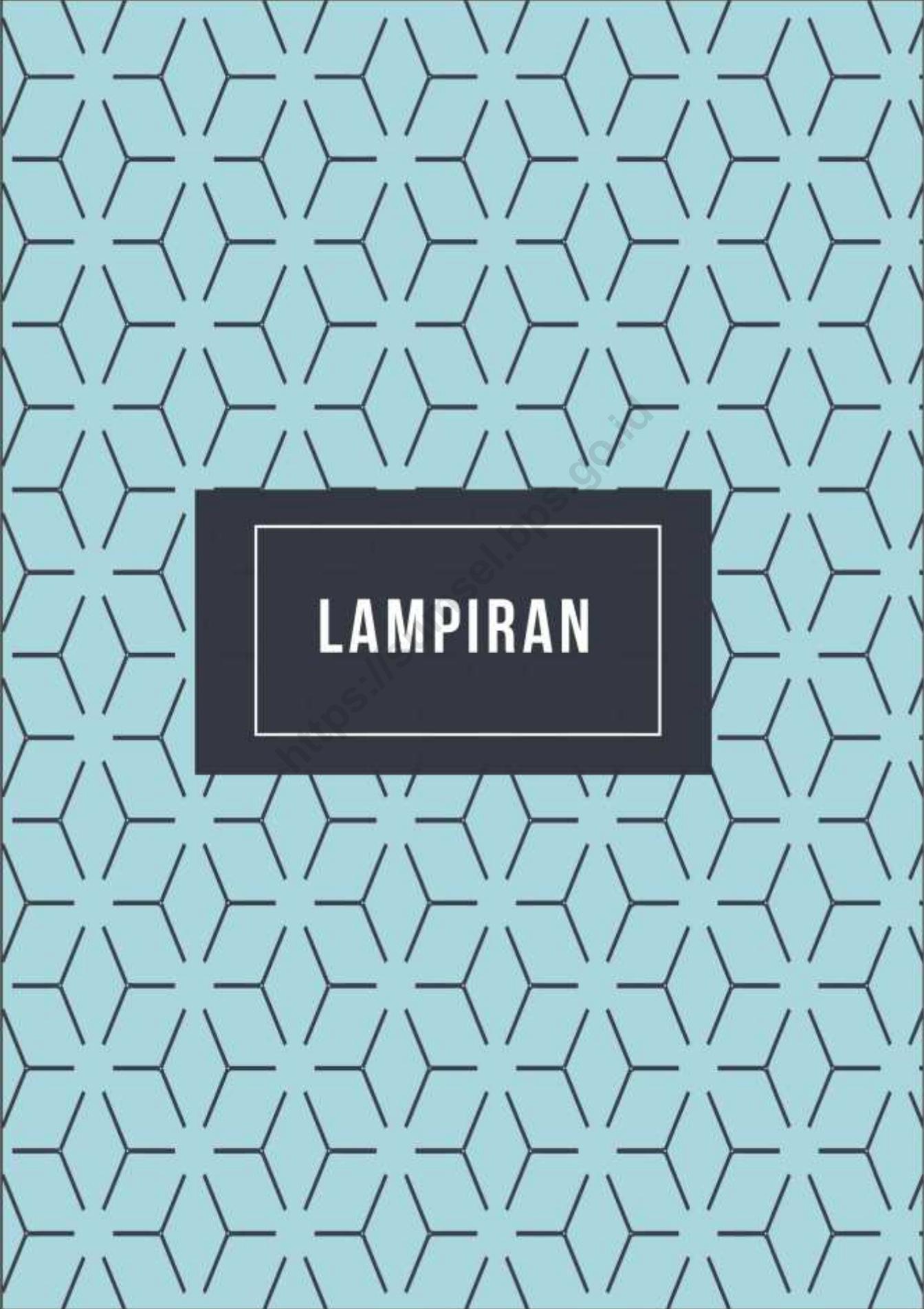
KESIMPULAN

Melalui SKD, BPS memperoleh segmentasi pengguna data BPS. Menurut karakteristik pengguna data, mayoritas pengguna data adalah kalangan pelajar/mahasiswa (63,16%) yang menggunakan data BPS untuk keperluan tugas sekolah/kuliah (35%) maupun menyusun tugas akhirnya (59,17%). Sementara menurut jenis layanan, perpustakaan tercetak adalah yang paling diminati oleh pengguna data. Oleh karena itu, kenyamanan PST dan pencetakan publikasi pada hari rilis menjadi perhatian utama sebagai bentuk pelayanan prima BPS Provinsi Sumatera Selatan.

Pengguna data yang memperoleh data sesuai kebutuhannya mencapai 93,09 persen. Terdapat 4 persen pengguna data yang tidak memperoleh data yang dihasilkan oleh sesuai kebutuhannya. Data yang tidak diperoleh disebabkan oleh tidak tersedia data pengganti sebagai pendekatan/proksi dari data yang dibutuhkan. Data-data tersebut adalah data-data yang bukan tugas dan kewenangan BPS Provinsi Sumatera Selatan untuk disediakan.

Hasil SKD menunjukkan bahwa secara umum pelayanan data di BPS telah memenuhi harapan yang ditunjukkan dengan 96,28 persen pengguna merasa puas terhadap pelayanan BPS. Hal tersebut juga didukung dengan nilai Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) yang mencapai 95,94 persen yang berarti sangat memuaskan.

Pelayanan BPS Provinsi Sumatera Selatan yang sudah sesuai dengan harapan pengguna data adalah kenyamanan ruang pelayanan; kecepatan petugas saat memberi pelayanan; kepedulian petugas terhadap keluhan; dan kedisiplinan petugas dalam pelayanan. Walaupun demikian, masih terdapat aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan. Berdasarkan *Importance and Performace Analysis* (IPA), pelayanan yang perlu menjadi prioritas perbaikan adalah website agar data mudah ditemukan atau *user friendly*.



LAMPIRAN

RAHASIA



VKD16-P

SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2016

Nama Instansi/Unit Kerja Pegawai RPS

Nama Responden

Nama pencahayaan/ruangan
Tanggal pelaksanaan/pemeriksaan

Blok I. Keterangan Pengguna Data

<p>1 Nama</p> <p>2 Umur</p> <p>3 Jenis Kelamin</p> <p>4 Pendidikan Terakhir yang Ditempuh</p> <p>5 Pekerjaan Utama</p> <p>6 Nama Instansi/Unit Kerja Tempat Pekerjaan Utama</p>	<p>7 Kategori</p> <p>8 Tujuan Ketersangan</p> <p>9 Peralatan Hasil Ketersangan</p> <p>10 Jenis Layanan yang Diperlukan</p> <p>11 Fasilitas utama yang diperlukan untuk memperoleh data BPS</p> <p>12 Apakah data BPS Diperlukan Sebagai Bahan Utama?</p>	<p>Layanan Perbaikan & Perawatan Dasar Negeri Layanan Perbaikan & Perawatan Luar Negeri Layanan Internasional Modul Modul Perawatan Dasar Perawatan WARRANTY Kendala lainnya Lainnya</p> <p>Mineral EMG Kontrol Data Kontrol Kapasitas Simpan</p> <p>Tugas Statistik/Tugas Ruang Statistik/Teori/Desain Evaluasi Perawatan Dokumentasi Perencanaan Lainnya</p> <p>Layanan Perbaikan Terminal Layanan Perbaikan Display Layanan Perbaikan BPS Layanan Data/Menu/Para Digital/Software Pelayanan Layanan Perbaikan User Interface Layanan Ketersangan Kapasitas dan Perencanaan Statistik</p> <p>Manajemen Jaringan Tulisan/Handbook Email Satelit PST/Perawatan BPS Lainnya</p> <p>Ya Tidak</p>	<p>- 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 0</p> <p>- 1 - 2 - 3 - 4</p> <p>- 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 0</p> <p>- 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 0</p> <p>- 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 0</p> <p>- 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 0</p> <p>- 1 - 2</p>
---	--	--	--

Blok II. Data yang Dicari

No	Jenis data yang dicari	Kode data	Level data	Partisi data	Apakah data yang diperlukan sudah pernah dicari?	Sumber Data (Pilihlah data mana)		Tempat Ketersangan					
						Judul	Tahun	Waktu	Tempat	Waktu	Tempat	Waktu	Tempat
1													
2													
3													
4													

Kode level data BPS (K)
 1. Nasional 4. Kecamatan D. Lainnya
 2. Provinsi 5. Kabupaten/Kota E. Lainnya
 3. Kabupaten/Kota 6. Instansi

Kode periode data BPS (P)
 1. Sepuluh tahunan 4. Tahunan 7. Bulanan
 2. Lima tahunan 5. Triwulan 8. Mingguan
 3. Tiga tahunan 6. Triwulan 9. Harian

Lanjutan Lampiran 1
Kuesioner VKD16-P

Blok III. Kepuasan Pengguna Data terhadap Layanan BPS									
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan dan kepuasan pada rincian pelayanan berikut? (beri tanda / menurut pilihan Saudara)									
Rincian Pelayanan	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kepuasan				Pilih salah satu
	Sangat Penting	Penting	Cukup	Sangat Penting	Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan	
1. Kejelasan informasi prosedur pelayanan									
2. Kejelasan alur dari prosedur pelayanan									
3. Kesesuaian layanan dengan informasi/prosedur pelayanan yang ditetapkan									
4. Ketersediaan fasilitas web BPS									
5. Kejelasan petugas (nama dan tanggung jawab)									
6. Kecapakan petugas ketika memberikan pelayanan									
7. Kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan									
8. Kemudahan petugas dalam memberikan informasi mengenai data/buku/publikasi									
9. Kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan									
10. Kejelasan petugas terhadap keluhan									
11. Pelayanan sesuai sesuai dengan waktu penyelesaian layanan									
12. Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan									
13. Biaya atau tarif pelayanan dirumuskan dengan jelas dan dapat diakses dengan mudah									
14. Pelayanan pelayanan mudah dipahami dan diperoleh									
15. Informasi ketersediaan ruang pelayanan jelas									
16. Kemasan produk layanan rapi dan formal									
17. Kenyamanan ruang pelayanan									
18. Ketersediaan fasilitas komputer untuk pengisian buku tamu									
19. Kemudahan akses untuk pencarian koleksi publikasi									
20. Ketersediaan koleksi publikasi pada digital library									
21. Kemudahan memperoleh akses dari digital library									
22. Data BPS mudah ditemukan melalui website BPS									
23. Website BPS mudah diakses (bps.go.id)									
24. Kemudahan akses website melacak Sistem Rujukan Statistik (sirsia.bps.go.id)									
25. Kemudahan komunikasi melalui e-mail									
26. Kemudahan komunikasi melalui telepon/fax/online									
27. Kemudahan mendapatkan produk BPS (hardcopy/pustaka/fotocopy/publikasi/atas nama)									
28. Data BPS bebas dari malware/ virus lain									
29. Ketersediaan sarana pengisian									

Lanjutan Lampiran 2
Kuesioner VKD16-D

Blok III. Kepuasan Pengguna Data terhadap Layanan BPS										
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan dan kepuasan pada rincian pelayanan berikut? (beri tanda 'x' menurut pilihan Saudara)										
Rincian Pelayanan	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kepuasan				Jumlah pilihan	
	Rangat Tinggi Penting	Tinggi Penting	Penting	Rendah Penting	Tingkat Tinggi Kepuasan	Tinggi Kepuasan	Cukup	Rendah Kepuasan		
1. Kejelasan informasi prosedur pelayanan										
2. Kejelasan alur dari prosedur pelayanan										
3. Ketersediaan layanan dengan maksimum/paling pelayanan yang ditetapkan										
4. Ketersediaan fasilitas wifi BPS										
5. Kejelasan petugas nama dan tanggung jawab										
6. Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan										
7. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan										
8. Kemampuan petugas dalam memberikan informasi mengenai data/buku/publikasi										
9. Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan										
10. Kepedulian petugas terhadap keluhan										
11. Pelayanan sesuai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan										
12. Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan										
13. Biaya atau tarif pelayanan diinformasikan dengan jelas dan dapat diakses dengan mudah										
14. Penyediaan pelayanan mudah dipahami dan dijangkau										
15. Informasi ketersediaan ruang pelayanan jelas										
16. Kemasan produk layanan rapi dan formal										
17. Kenyamanan ruang pelayanan										
18. Ketersediaan fasilitas komputer untuk pengisian buku tulis										
19. Ketersediaan akses untuk pencarian koleksi publikasi										
20. Kelengkapan koleksi publikasi pada display/brang										
21. Kemudahan memperoleh artikel dan Apple/Google										
22. Data BPS mudah ditemukan melalui website BPS										
23. Website BPS sudah akses data.go.id										
24. Kemudahan akses website metadata Sistem Informasi Statistik (sistem hps.go.id)										
25. Kemudahan komunikasi melalui e-mail										
26. Kemudahan komunikasi melalui telepon/fax/tele										
27. Kemudahan mendapatkan produk BPS (hardcopy/softcopy/publikasi/atau mikro)										
28. Data BPS bebas dari intervensi pihak lain										
29. Ketersediaan sarana pengisian										

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI SUMATERA SELATAN
Jalan Kapt. Anwar Sastro No. 1131, Palembang 30129
Telp. (0711)353174; Fax. (0711)353174
Email : bps1600@bps.go.id

ISBN: 978-602-6925-07-7

