

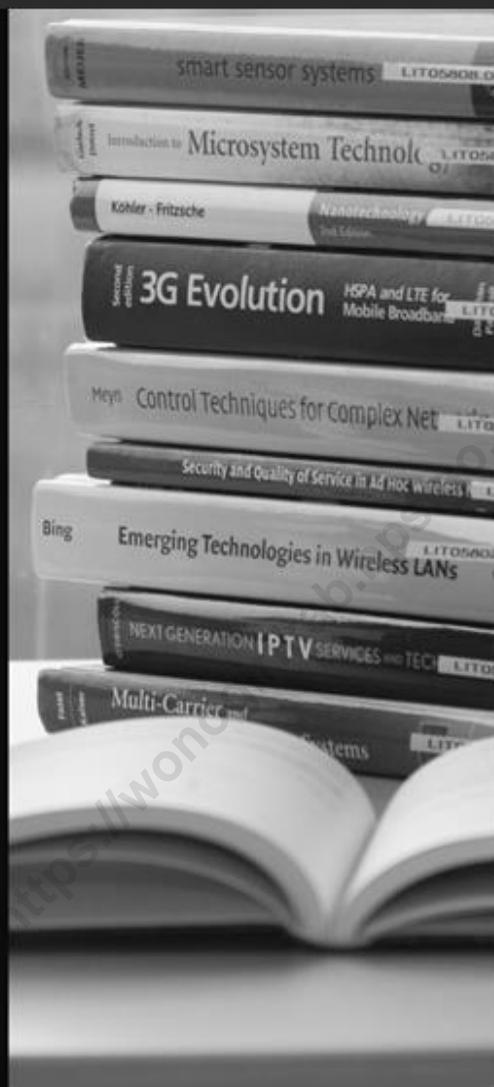


# ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA 2019 BPS KABUPATEN WONOGIRI



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KABUPATEN WONOGIRI**





# **ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA 2019 BPS KABUPATEN WONOGIRI**

# **Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2019**

**No. Publikasi: 33120.2005**

**Katalog: 1399013.3312**

**Ukuran Buku: 18,5 cm x 25 cm**

**Jumlah Halaman: xii + 52 halaman**

**Naskah:**

**IPDS Kabupaten Wonogiri**

**Gambar Kulit:**

**IPDS Kabupaten Wonogiri**

**Diterbitkan oleh:**

© Badan Pusat Statistik Kab Wonogiri

**Dicetak oleh:**

Badan Pusat Statistik

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

# **Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2019 BPS Kabupaten Wonogiri**

**Pengarah** : Djulfikar Rizky, M.Si

**Penanggung Jawab** : Ir. Sarwo Eddy RR, MM

**Penyunting** : Sularto, MT

**Penulis Naskah** : Wida Tira Tedra, S.ST., M.Stat

***Layout* dan Ilustrasi** : Wida Tira Tedra, S.ST., M.Stat

**Pengolah Data** : IPDS Kabupaten Wonogiri

<https://ipds.kab.wonogiri.go.id>



# Kata Pengantar



Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang diselenggarakan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Wonogiri untuk mengidentifikasi kebutuhan data statistik dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS Kabupaten Wonogiri.

Pada tahun 2019, BPS kembali menyelenggarakan SKD di BPS Pusat, 33 BPS Provinsi, dan 479 BPS Kabupaten/Kota. Hasil SKD 2019 disajikan dalam bentuk publikasi yang berisi analisis karakteristik konsumen, analisis kebutuhan data, analisis kepuasan kualitas data, analisis performa unit layanan, dan analisis persepsi anti korupsi. Analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

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

Wonogiri, April 2020

Djulfikar Rizky, M.Si



# Daftar Isi

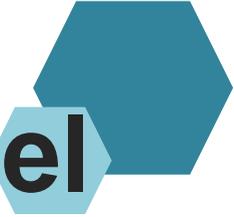


<b>Kata Pengantar</b> .....	<b>v</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>vii</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....	<b>ix</b>
<b>Daftar Gambar</b> .....	<b>x</b>
<b>Daftar Lampiran</b> .....	<b>xi</b>
<b>Bab 1 Pendahuluan</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	3
1.2 Tujuan dan Manfaat .....	4
1.3 Landasan Teori .....	4
1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu .....	4
1.3.2 Faktor Kepuasan Layanan.....	5
1.3.3 Konsep dan Definisi.....	7
1.4 Metodologi .....	8
1.4.1 Metodologi Pengumpulan Data .....	8
1.4.2 Metodologi Analisis Data.....	8
1.5 Realisasi Pengumpulan Data .....	15
<b>Bab 2 Segmentasi Konsumen</b> .....	<b>17</b>
2.1 Konsumen menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan .....	20
2.2 Konsumen menurut Jenis Layanan.....	21
2.3 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS .....	22
<b>Bab 3 Analisis Kepuasan Kualitas Data</b> .....	<b>25</b>
3.1 Gambaran Umum Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data ...	27
3.2 Kepuasan terhadap Layanan BPS Kabupaten Wonogiri.....	28
<b>Bab 4 Analisis Kepuasan Layanan</b> .....	<b>31</b>
4.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS.....	33
4.2 <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS .....	33
4.3 <i>Importance and Performance Analysis</i> Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS .....	35

4.4 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS .....	38
<b>Bab 5 Penutup .....</b>	<b>41</b>
5.1 Kesimpulan.....	43
5.2 Saran.....	45
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>46</b>
<b>Lampiran.....</b>	<b>47</b>
Lampiran 1. Kuesioner VKD19.....	49

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

# Daftar Tabel



Tabel 1.1.	Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan.....	14
Tabel 5.1.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian per Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri .....	35

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

# Daftar Gambar



Gambar 1.1.	Diagram <i>Cartesius Impotance and Performance Analysis</i> .....	10
Gambar 2.1.	Persentase Konsumendi PST BPS Kabupaten Wonogiri menurut Jenis Kelamin.....	19
Gambar 2.2.	Persentase Konsumendi PST BPS Kabupaten Wonogiri menurutPekerjaan Utama.....	20
Gambar 2.3.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri menurutPemanfaatan Hasil Kunjungan.....	21
Gambar 2.4.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri menurutJenis Layanan .....	22
Gambar 2.5.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri menurutFasilitas Utamauntuk Memperoleh Data BPS.....	23
Gambar 3.1.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh Dari Penyedia Data BPS Kabupaten Wonogiri.....	28
Gambar 3.2.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data dan Sarana Prasarana yang Diperoleh Dari Penyedia Data BPS Kabupaten Wonogiri (persen).....	29
Gambar 4.1.	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan <i>Gap</i> per Atribut Pelayanan di PST BPS Wonogiri.....	34
Gambar 4.2.	<i>Importance and Performance Analysis</i> Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Wonogiri.....	36

# Daftar Lampiran



Lampiran 1. Kuesioner VKD19 ..... 51

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

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



A stack of books is shown on a shelf. The books have various colored spines: blue, green, white, yellow, and red. A white rectangular box is overlaid on the center of the image, containing the text 'BAB I' and 'PENDAHULUAN' in bold black letters. A watermark URL is visible diagonally across the image.

# **BAB I**

# **PENDAHULUAN**

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



# Pendahuluan

## 1.1. Latar Belakang

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

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

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

Sejak tahun 2014, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

## 1.2. Tujuan dan Manfaat

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

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

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

## 1.3. Landasan Teori

### 1.3.1. Pelayanan Statistik Terpadu

Data hasil kegiatan sensus maupun survei harus disampaikan kepada masyarakat sebagai konsumen. Penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi sorotan utama pihak luar, baik oleh sesama instansi pemerintah, swasta,

maupun masyarakat umum. Oleh sebab itu, penyajian dan penyebarluasan data perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan informasi saat ini.

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

### 1.3.2. Faktor Kepuasan Layanan

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

#### a. *Responsiveness* (daya tanggap)

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

b. *Assurances* (jaminan)

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

c. *Tangible* (fisik)

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

d. *Empathy* (empati)

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

e. *Reliability* (keandalan)

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

### 1.3.3. Konsep dan Definisi

- a. Responden adalah objek kegiatan SKD atau penjawab atas pertanyaan dalam kuesioner SKD.

- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan yang menjadi responden.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Misalnya, seorang konsumen mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.
- d. Orang-layanan adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis layanan yang digunakan. Misalnya, seorang konsumen menggunakan layanan perpustakaan tercetak dan layanan penjualan buku, maka dihitung dua orang-layanan.
- e. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- f. BPS adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- g. BPS Provinsi adalah instansi vertikal di pusat.
- h. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- i. PST adalah fungsi pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS Kabupaten Wonogiri meliputi bidang statistik sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, dan metodologi dan informasi statistik.
- k. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, dan individu.
- l. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.
- m. Wilayah nasional adalah gabungan BPS pusat, BPS provinsi, dan BPS kabupaten/kota.
- n. Forum layanan statistik adalah bagian dari Sistem Informasi Layanan Statistik BPS yang digunakan untuk memfasilitasi konsumen BPS dalam

konsultasi data BPS, permintaan data mikro BPS, dan pembelian buku publikasi BPS yang dapat diakses melalui [www.bps.go.id/forum](http://www.bps.go.id/forum).

#### 1.4. Metodologi

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

##### 1.4.1. Metodologi Pengumpulan Data

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

Responden pada SKD 2019 dibedakan menjadi dua, yaitu konsumen yang mengunjungi PST pada periode pencacahan dan konsumen instansi/institusi yang pernah menggunakan data BPS dalam kurun waktu Juli 2018-Februari 2019. Semua konsumen dicacah dengan menggunakan kuesioner VKD19.

##### 1.4.2. Metodologi Analisis Data

Ruang lingkup analisis hasil SKD 2019 adalah PST BPS Kabupaten Wonogiri. Hasil SKD 2019 dianalisis dengan menggunakan beberapa metode analisis, yaitu analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis *gap*, *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Selain itu juga disajikan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) berdasarkan karakteristik konsumen.

###### a. Analisis Tabulasi Silang

Tabulasi silang merupakan tabel yang menggambarkan hubungan antara dua variabel atau lebih. Perbedaan dan hubungan antara dua variabel atau lebih dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang yang akan

membantu dalam memahami baik profil konsumen, kebutuhan dan ketersediaan data, maupun masalah lain.

b. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

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

c. *Importance and Performance Analysis* (IPA)

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

Tingkat kesesuaian (TK) dapat dihitung menggunakan formula berikut:

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

dengan

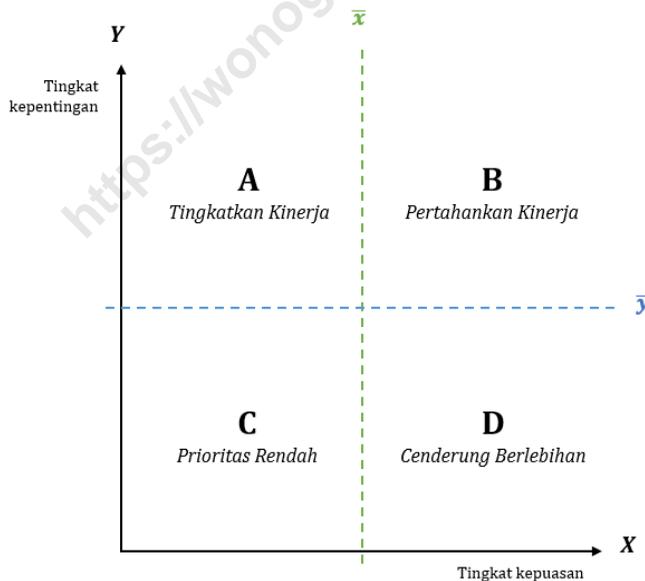
$\bar{x}$  = rata-rata tingkat kepuasan

$\bar{y}$  = rata-rata tingkat kepentingan

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

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

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



Gambar 1.1. Diagram *Cartesius Importance and Performance Analysis*

Keempat kuadran *cartesi* 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 *performanced* 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 disebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja atribut pelayanantersebut 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 relatifkecil.

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

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

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

**Indeks  
Kepuasan  
Konsumen  
(IKK)**

IKK atau *Consumer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh PST. Aspek yang dihitung dengan menggunakan IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor

tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pelayanan (variabel) yang ada di blok III kuesioner VKD18.

Langkah-langkah penghitungan IKK adalah:

1. Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

$i$  = 1, 2, ..., 12

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

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

Rumus IKK' [1] :

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

dengan:

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

### 3. Menghitung Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

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

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

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

Tabel 1.1. Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan

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

### 1.5. Realisasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKD 2019 dilaksanakan pada periode Februari – Agustus 2019 melalui wawancara langsung terhadap 30 responden. Responden yang tercakup pada survei ini adalah konsumen yang melakukan kunjungan langsung ke PST BPS Kabupaten Wonogiri selama periode pencacahan dan juga pengguna data yang pernah menggunakan data BPS Kabupaten Wonogiri

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

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

A top-down view of a person's hands typing on a silver laptop. The laptop screen shows the Facebook sign-up page. The background is a white desk with a small bowl of green salad to the right. A semi-transparent white box with text is overlaid on the center of the image.

# BAB II

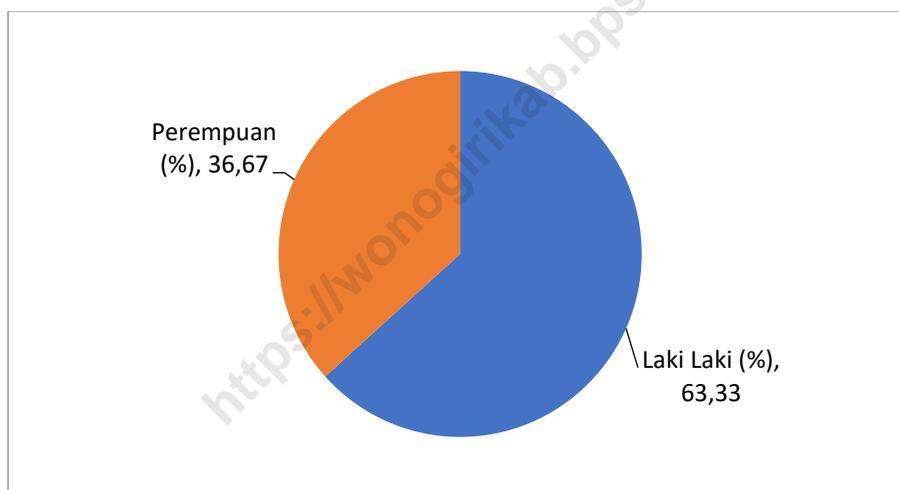
# SEGMENTASI KONSUMEN



# Segmentasi Konsumen

## Jenis kelamin

Gambar 2.1 menunjukkan persentase konsumen BPS menurut jenis kelamin. Konsumen di PST BPS kabupaten Wonogiri didominasi oleh konsumen perempuan dengan persentase sebesar 36,67%. Sementara itu, 63,33% konsumen Kabupaten Wonogiri adalah laki-laki.



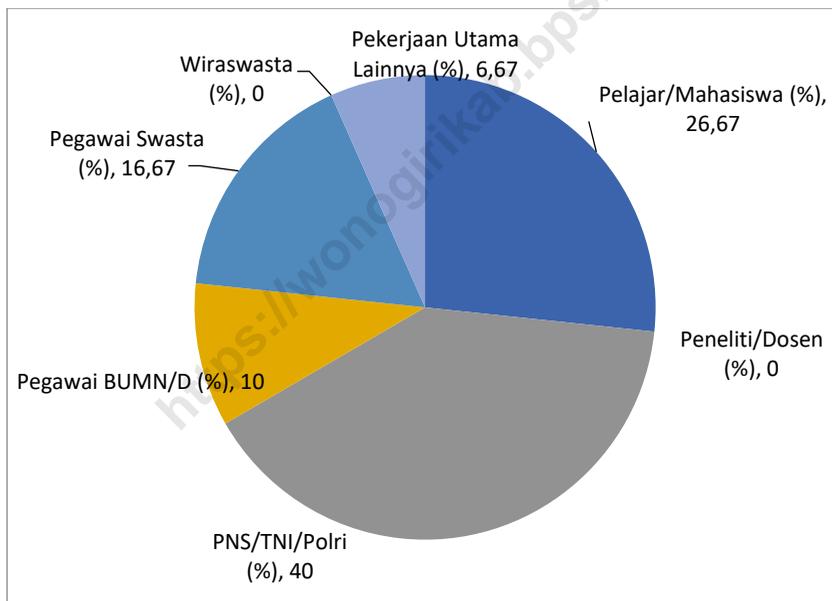
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri menurut Jenis Kelamin

## Pekerjaan Utama

Konsumen menurut pekerjaan utama perlu diketahui karena akan membantu dalam penyebarluasan data BPS. Pada SKD 2019, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Konsep pekerjaan utama yang digunakan dalam SKD 2019 adalah pekerjaan

konsumen pada saat pencacahan. Hal ini sangat berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

Berdasarkan Gambar 2.2, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri adalah PNS/TNI/POLRI (40%). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan yang juga didominasi PNS/TNI/POLRI. Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pegawai swasta memiliki persentase sebesar 16,67%. Konsumen yang bekerja sebagai pegawai BUMN/D dan wiraswasta memiliki persentase sama yaitu sebesar 10%, Pelajar/mahasiswa 26,67% , dan sisanya 6,67%.

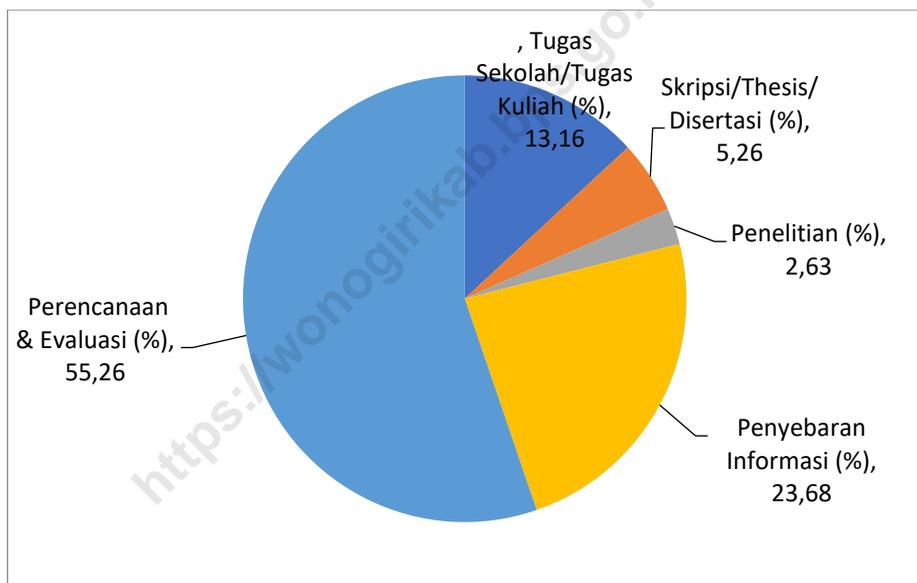


Gambar 2.2. Persentase Konsumendi PST BPS Kabupaten Wonogiri menurut Pekerjaan Utama

### 2.1. Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Hasil SKD 2019 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan BPS terdiri atas enam jenis, yaitu untuk tugas sekolah/tugas kuliah, skripsi/tesis/disertasi, penelitian, perencanaan, evaluasi, dan penyebaran

informasi. Berdasarkan Gambar 2.3, hasil SKD 2019 menunjukkan bahwa sebagian besar pemanfaatan hasil kunjungan di PST BPS Kabupaten Wonogiri adalah untuk perencanaan dan evaluasi (55,26%). Penyebaran informasi dan Tugas Kuliah/Tugas Akhir menempati posisi kedua dan ketiga, dengan persentase sebesar 23,68% dan 13,16%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan ke BPS Kabupaten Wonogiri sangat dibutuhkan dalam bidang perencanaan dan evaluasi. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan yang paling sedikit adalah untuk penelitian yaitu 2,63%.



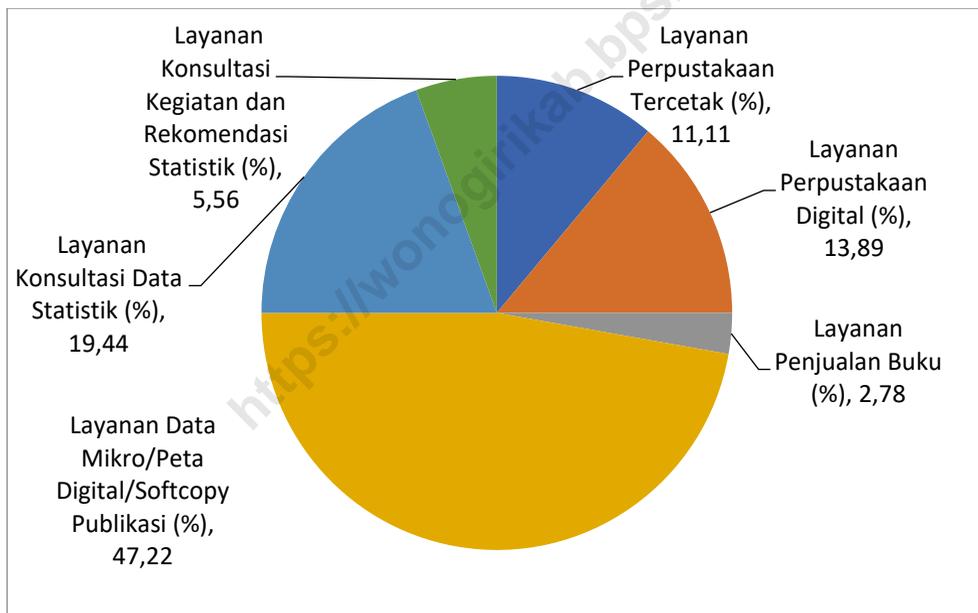
Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

## 2.2. Konsumen Menurut Jenis Layanan

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

*digital/softcopy* publikasi, konsultasi data statistik, serta layanan konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS kabupaten Wonogiri oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.4. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah layanan mikro/peta *digital/softcopy* publikasi, yaitu 47,22%. Pada posisi kedua, terdapat layanan perpustakaan layanan digital dengan persentase sebesar 19,44%. Sementara itu, layanan penjualan buku adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu 2,78%.



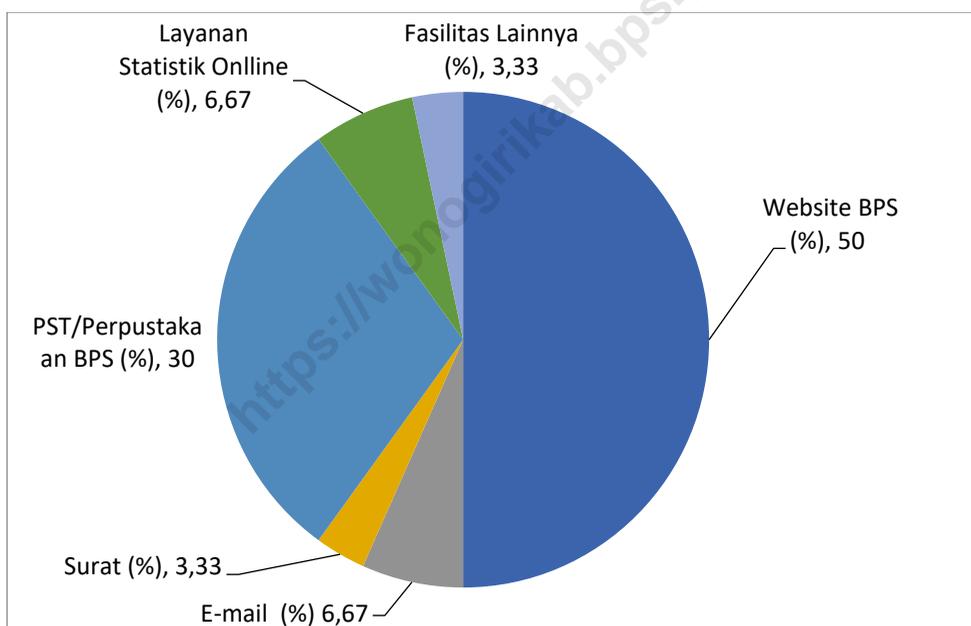
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri menurut Jenis Layanan

### 2.3. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

Dalam SKD 2019, ditanyakan pula mengenai fasilitas utama yang digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS. Fasilitas tersebut adalah

*website*, telepon/*faximile*, *e-mail*, surat, berkunjung langsung ke PST/perpustakaan BPS, serta fasilitas lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.5, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumendi PST BPS Kabupaten Wonogiri mendapatkan data melalui fasilitas *website* BPS dengan persentase sebesar 50%. Selanjutnya, konsumen memilih mendapatkan data dengan cara berkunjung ke PST/perpustakaan BPS (30%). Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kabupaten Wonogiri adalah melalui surat (3,33%).



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





# **BAB III**

## **ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA**

<https://www.mojikab.bps.go.id>

# Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

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

1. Kelengkapan  
Data BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data.
2. Akurasi  
Data BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya.
3. Kemutakhiran  
Data BPS *up to date*/terkini, sehingga masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.
4. Relevansi  
Data BPS sudah memenuhi kebutuhan, baik cakupan maupun konten.
5. Koherensi dan komparabilitas  
Data BPS konsisten dan selaras dengan statistik lain dari sumber yang berbeda dalam menggambarkan peristiwa/fenomena, sehingga dapat dibandingkan antar wilayah dan waktu.

## 6. Aksesibilitas

Data BPS mudah diakses.

## 7. Interpretabilitas

Data BPS disajikan secara jelas dan mudah dipahami.

## 8. Aktualitas dan ketepatan waktu

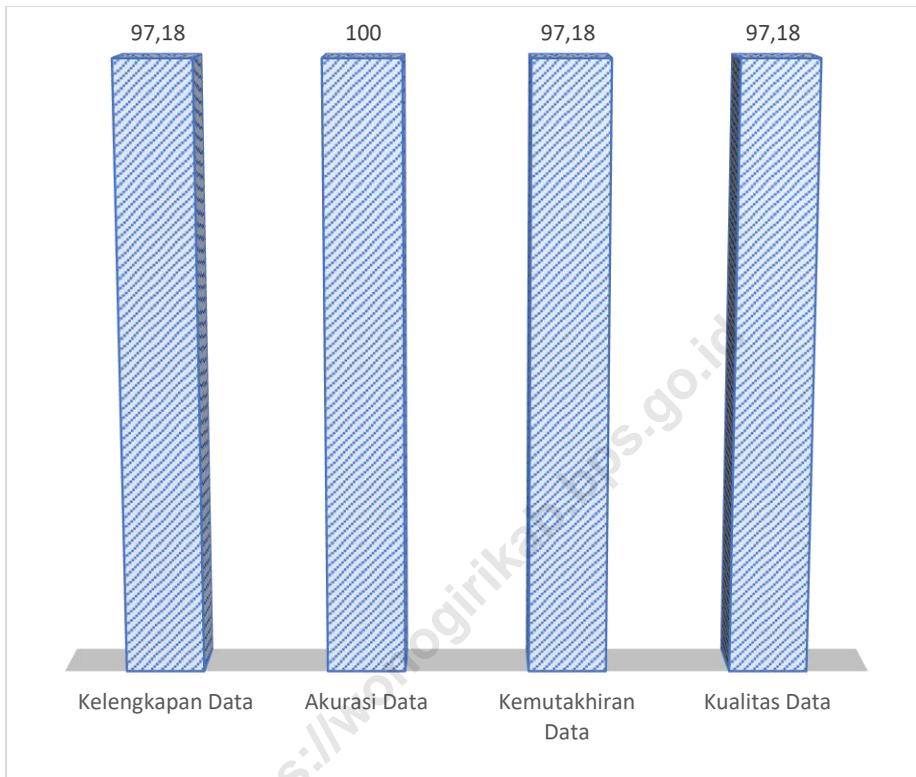
Data BPS memiliki perbedaan jangka waktu yang pendek dengan peristiwa/fenomena dan disebarluaskan/didiseminasikan sesuai jadwal.

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

Kepuasan konsumen disajikan dalam bentuk persentase kepuasan kualitas data, menurut 8 dimensi, serta menurut ragam data. Persentase kepuasan kualitas data menggambarkan kepuasan konsumen secara umum. Dengan kata lain, persentase tersebut tidak menggambarkan rata-rata persentase kepuasan menurut dimensi kualitas data atau ragam data.

### 3.1. Gambaran Umum Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data

Terdapat beragam data yang dihasilkan oleh BPS, khususnya BPS Kabupaten Wonogiri. Data tersebut merupakan indikator sosial ekonomi yang penting seperti angka pengangguran, kemiskinan, pertumbuhan ekonomi dan sebagainya. Gambar 3.1 menunjukkan kepuasan konsumen terhadap akurasi data mencapai 100% , sedangkan di aspek kelengkapan, kemutakhiran dan kualitas data tingkat kepuasaannya mencapai 97,18 %.

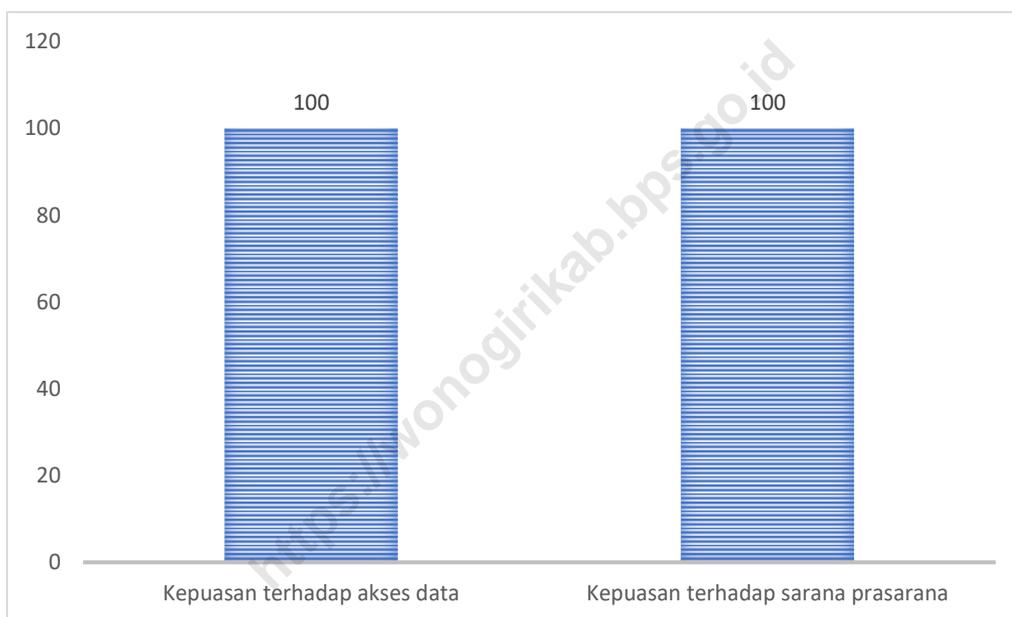


Gambar 3.1 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh Dari Penyedia Data BPS Kabupaten Wonogiri

### 3.2. Kepuasan Terhadap Layanan BPS Kabupaten Wonogiri

Selain terhadap data yang dihasilkan oleh BPS Kabupaten Wonogiri, dalam SKD 2019 diukur juga tentang kepuasan konsumen terhadap BPS Kabupaten Wonogiri yang terdiri dari kepuasan sarana prasarana dan akses layanan data. Pada Gambar 3.2 terlihat bahwa 100% konsumen puas terhadap akses data yang ada di BPS kabupaten Wonogiri. Nilai ini menunjukkan mudahnya data BPS diakses oleh konsumen. Akses data yang mudah ini dapat diakses melalui website maupun datang langsung ke PST BPS Kabupaten Wonogiri.

Gambar 3.2 juga menunjukkan bahwa kepuasan konsumen terhadap sarana prasarana PST BPS Kabupaten Wonogiri sangat tinggi dengan nilai 100%. Kepuasan yang sangat tinggi ini menunjukkan bahwa fasilitas dan kelengkapan yang ada di PST BPS Kabupaten Wonogiri sudah baik dan bisa memenuhi harapan konsumen.



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



# BAB IV

## ANALISIS KEPUASAN LAYANAN





# Analisis Kepuasan Layanan

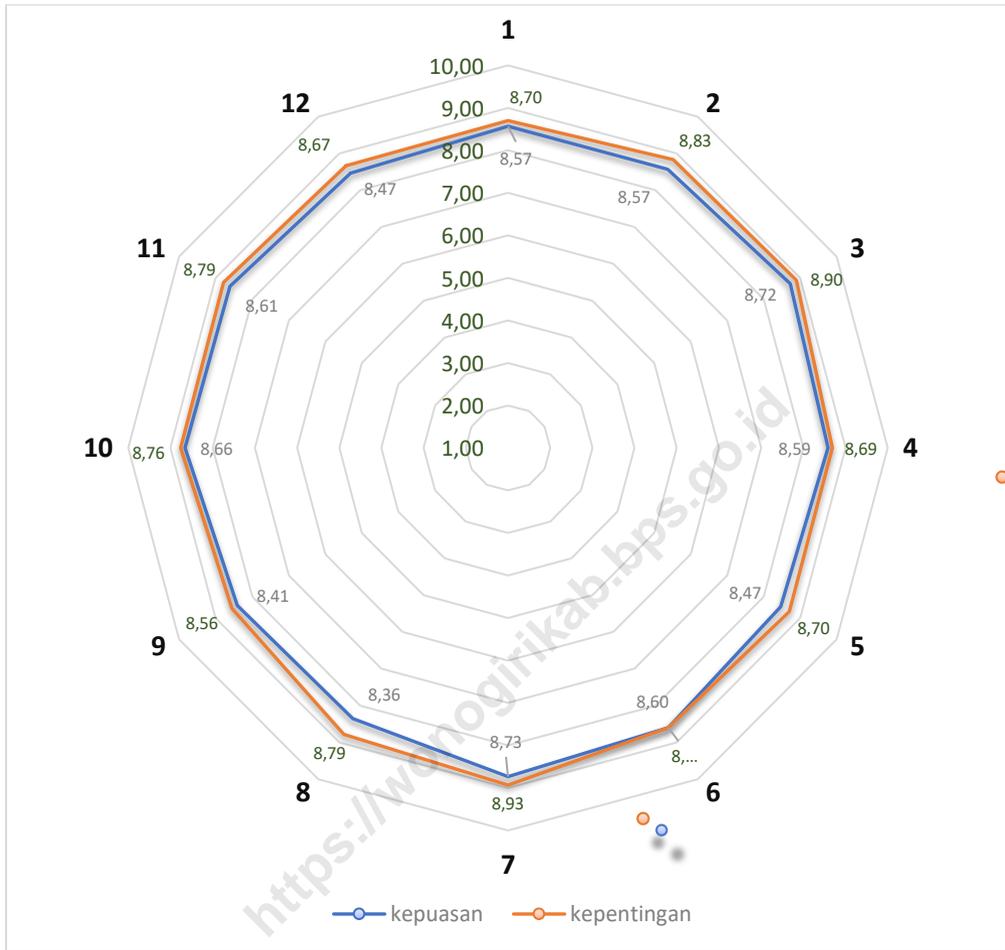
Pada bab ini, dilakukan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Wonogiri secara umum dan menurut atribut pelayanan. Analisis kepuasan konsumen meliputi analisis persentase konsumen yang merasa puas, *gap analysis*, *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan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

## 4.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS Kabupaten Wonogiri

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Hasil survey menunjukkan konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Wonogiri sesuai hasil Survei Kebutuhan Data (SKD) 2019 sebesar 100 %.

## 4.2. Gap Analysis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS Kabupaten Wonogiri

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



Gambar 4.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan *Gap* per Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri

**Keterangan:**

- 1: Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan
- 2: Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi
- 3: Sikap petugas saat memberikan pelayanan
- 4: Kemampuan petugas saat memberikan informasi
- 5: Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan
- 6: Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian
- 7: Informasi biaya/tarif produk BPS jelas
- 8: Kenyamanan sarana dan prasarana
- 9: Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS
- 10: Kemudahan memperoleh data dari website BPS
- 11: Kemudahan akses metadata
- 12: Kejelasan fasilitas pengaduan

*Gap analysis* menganalisis kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Wonogiri. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 4.1, *gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS Kabupaten Wonogiri sebesar 0,18. Artinya, pelayanan BPS sudah memuaskan konsumen, namun kepuasan tersebut belum sesuai dengan harapan konsumen.

Gambar 4.1. menjelaskan tingkat kepuasan, tingkat kepentingan, dan *gap* dari responden menurut atribut pelayanan. Dari gambar tersebut atribut pelayanan selesai sesuai target penyelesaian mampu memenuhi ekspektasi para pengguna data. Hal ini dapat dilihat dari *gap* nilai tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan yang sama persis. Sedangkan atribut dengan *gap* paling jauh ialah kenyamanan sarana dan prasarana dengan *gap* hanya sebesar -0,43 dengan tingkat

#### 4.3. Importance and Performance Analysis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS Kabupaten Wonogiri

Tabel 4.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian per Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri

No	Atribut Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan	8,57	8,70	98,47
2.	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	8,57	8,83	96,98
3.	Sikap petugas saat memberikan pelayanan	8,72	8,90	98,06
4.	Kemampuan petugas saat memberikan informasi	8,59	8,69	98,81
5.	Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan	8,47	8,70	97,32
6.	Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian	8,60	8,60	100,00
7.	Informasi biaya/tarif produk BPS jelas	8,73	8,93	97,76
8.	Kenyamanan sarana dan prasarana	8,36	8,79	95,12
9.	Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS	8,41	8,56	98,27
10.	Kemudahan memperoleh data dari website BPS	8,66	8,76	98,82
11.	Kemudahan akses metadata	8,61	8,79	97,97
12.	Kejelasan fasilitas pengaduan	8,47	8,67	97,69

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

Tabel 4.1. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Dari tabel tersebut atribut yang memiliki tingkat kesesuaian paling tinggi ialah atribut pelayanan selesai sesuai target penyelesaian dengan persentase tingkat kesesuaian 100,00%. Sedangkan atribut kenyamanan sarana dan prasarana memiliki tingkat kesesuaian paling rendah yaitu 95,12%.

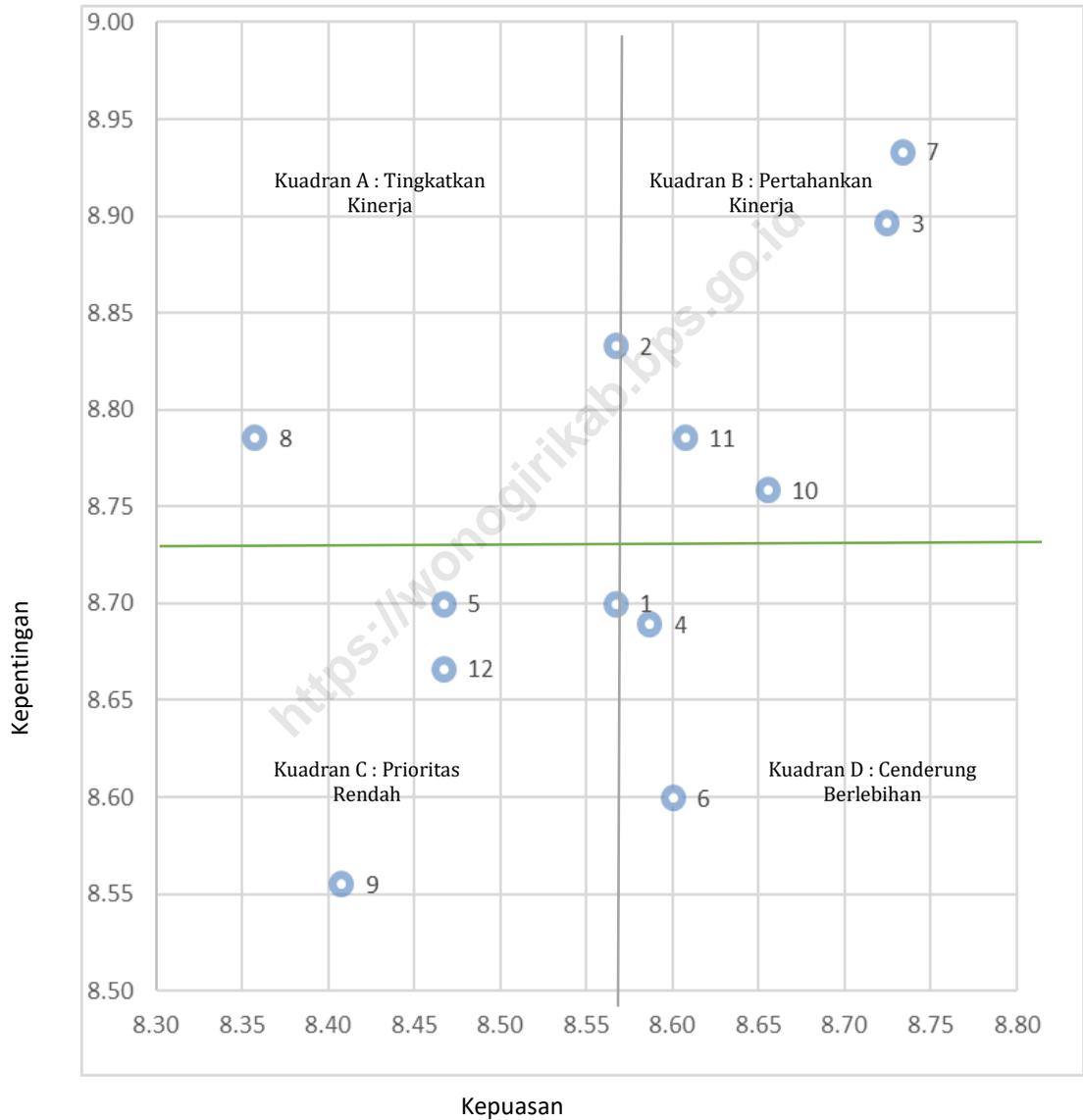
Pada Gambar 4.2 Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 4.2, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS adalah:

1. Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi
2. Kenyamanan sarana dan prasarana

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 4.2, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS adalah:

1. Sikap petugas saat memberikan pelayanan
2. Informasi biaya/tarif produk BPS jelas
3. Kemudahan memperoleh data dari website BPS
4. Kemudahan akses metadata

Gambar 4.2. *Importance and Performance Analysis* Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Wonogiri



**Keterangan:**

- 1: Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan
- 2: Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi
- 3: Sikap petugas saat memberikan pelayanan
- 4: Kemampuan petugas saat memberikan informasi
- 5: Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan
- 6: Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian
- 7: Informasi biaya/tarif produk BPS jelas
- 8: Kenyamanan sarana dan prasarana
- 9: Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS
- 10: Kemudahan memperoleh data dari website BPS
- 11: Kemudahan akses metadata
- 12: Kejelasan fasilitas pengaduan

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja dibawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 4.2, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS adalah:

1. Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan
2. Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan
3. Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS
4. Kejelasan fasilitas pengaduan.

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dibawah rata-rata harapan tetapi kinerja diatas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 4.2, atribut pelayanan PST BPS yang termasuk dalam kuadran D adalah atribut Kemampuan petugas saat memberikan informasi, serta atribut Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian.

#### **4.4. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS Kabupaten Wonogiri**

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. IKK hasil SKD 2019 ialah 85,62. IKK yang

dihasilkan dari Survei Kebutuhan Data (SKD) 2019 dihitung dengan metode berbeda dari SKD tahun sebelumnya. Pada SKD 2019, IKK diperoleh dengan menghitung tingkat kepuasan dikali dengan penimbang yang didapat dari tingkat kepentingan. Angka IKK dengan metode yang diterapkan pada SKD 2019 ini memiliki kisaran nilai minimum 25 dan maksimal 100.

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

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



**BAB V**

**KESIMPULAN**

<https://www.stmikab.bps.go.id>

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

# PENUTUP

## 5.1. Kesimpulan

Tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS diidentifikasi melalui kegiatan SKD. Identifikasi tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Sejak tahun 2005, SKD rutin dilaksanakan secara tahunan. Tahun 2019, SKD dilaksanakan di BPS Kabupaten Wonogiri selama Bulan Maret – Mei 2019.

Secara umum, pelaksanaan SKD 2019 di PST BPS Kabupaten Wonogiri berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data yang sesuai dengan target, yaitu 100 %. Hasil SKD 2019 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kebutuhan data dan kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Adapun metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis *gap*, *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Berdasarkan hasil analisis SKD 2019, dapat diambil kesimpulan:

1. Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri didominasi oleh konsumen yang berasal dari PNS/TNI/Polri (40%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk perencanaan dan evaluasi (55,26%). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri adalah stake holder di lingkungan Kabupaten Wonogiri.

2. Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk digital atau *softcopy*. Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri adalah layanan data mikro/peta digital/softcopy publikasi (47,22%) dan layanan konsultasi data statistik (19,44%). Kecenderungan tersebut juga diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah *website* BPS (50%).
3. Dari hasil survey semua konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Wonogiri yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 100%.
4. Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Wonogiri disajikan menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, relevansi, koherensi dan komparabilitas, aksesibilitas, interpretabilitas, serta aktualitas dan ketepatan waktu. Dimensi akurasi data merupakan dimensi kualitas data dengan persentase kepuasan tertinggi, yaitu 100%. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan konsumen terhadap akurasi data BPS sangat tinggi.
5. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 100%. Walaupun demikian, masih terdapat *gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri sebesar 0,18. Artinya, pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri sudah memuaskan konsumen, namun belum sesuai dengan harapan konsumen.

## 5.2. Saran

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

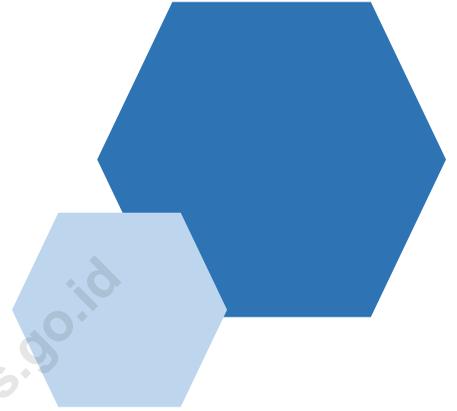
1. IPA memetakan 12 atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan pada sumbu X. Berdasarkan hasil IPA, 2 atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri menjadi prioritas utama perbaikan (kuadran A), yaitu:
  - a. Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi
  - b. Kenyamanan sarana dan prasaranaPerbaikan juga perlu dilakukan pada atribut-atribut dengan prioritas perbaikan rendah (kuadran C), yaitu:
  - a. Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan
  - b. Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan
  - c. Kemudahan memperoleh publikasi dasi PST/Perpustakaan BPS
  - d. Kejelasan fasilitas pengaduan
2. Atribut pelayanan yang akan digunakan pada kuesioner SKD 2020 sebaiknya tidak mengalami banyak perubahan dibandingkan SKD 2019. Hal ini ditujukan untuk mengetahui keterbandingan variabel antar tahun.



# Daftar Pustaka

- Badan Pusat Statistik. 2014. Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2014. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Badan Pusat Statistik. 2015. Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2015. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Brandt, R.D. 2000. An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. Burke White Paper Series, Vol. 2, Issue 2, pp. 1-8.
- Deng, Jinyang dan Chad D. Pierskalla. 2018. Linking Importance–Performance Analysis, Satisfaction, and Loyalty. A Study of Savannah, GA." Sustainability, ISSN 2071-1050. DOI:10.3390/su10030704.
- Latu, TM & Everett, AM. 2000. Review of Satisfaction Research and measurement Approaches. Science & Research Internal Report 183. New Zealand: Departement of Conservation.
- Martilla, JA, & James, JC. 1977. Importance–Performance Analysis. Journal of Marketing, 41(1), 13–17.
- Martinez, CL. 2003. Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1. Arizona: CenterPoint Institute Inc.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. Delivering Quality Service. New York: The Free Press.
- [1] Poliakova, Adela. 2010. Application of the customer satisfaction index (CSI) to transport services. Electronical Technical Journal of Technology, Engineering, and Logistics in Transport, Number IV, Volume V, December 2010. ISSN 1801-674X.
- Samuel, Hatane & Foedjiawati. 2005. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya). Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol 7, No 1.
- Transportation Research Board. 1999. A Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality. Washington DC: National Academy Press.

# Lampiran



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



# Lampiran 1. Kuesioner VKD19

VVD19  
 No. Rekomendasi: V19.00000.001



RAHASIA

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



**Blok III. Kepuasan terhadap Layanan BPS**

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

No	Rincian Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
2	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
3	Sikap petugas saat memberikan pelayanan*	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
4	Kemampuan petugas saat memberikan informasi*	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
5	Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
6	Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
7	Informasi biaya/tarif produk BPS jelas	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
8	Kenyamanan sarana dan prasarana*	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
9	Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS*	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
10	Kemudahan memperoleh data dari website BPS**	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
11	Kemudahan akses metadata	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
12	Kejelasan fasilitas pengaduan	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10

Keterangan:  
 \*Kebijakan untuk respon yang belum pernah bertumbuh dengan ke PST BPS  
 \*\*Basis online untuk responden yang belum pernah menggunakan website BPS

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

# DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KABUPATEN WONOGIRI**  
*BPS-Statistics of Wonogiri Regency*

JL Pelem II No 8, Wonogiri. Telp. 0273-321055  
[www.wonogirikab.bps.go.id](http://www.wonogirikab.bps.go.id)