

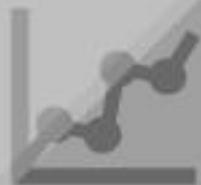
Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data

2019



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data

2019



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2019

ISSN: 2302-7738

No. Publikasi: 03210.1901

Katalog: 1399013

Ukuran Buku: 18,5 cm x 25 cm

Jumlah Halaman: xii + 48 halaman

Naskah:

BPS Kabupaten Tegal

Gambar Kulit:

IPDS BPS Kabupaten Tegal

Diterbitkan oleh:

© Badan Pusat Statistik Kabupaten Tegal

Dicetak oleh:

Badan Pusat Statistik Kabupaten Tegal

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

Pengarah : Ir. Jamaludin, MM

Penanggung Jawab : Hayyun Kartika Tri Harnoanto S.Si, MM

Penyunting : Adi Prayitno, A.Md

Penulis Naskah : Puji Astuti, S.Si

Layout dan Ilustrasi : Puji Astuti, S.Si

Kata Pengantar

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

Pada tahun 2019, BPS menyelenggarakan SKD di BPS Pusat, 33 BPS Provinsi, dan 477 BPS Kabupaten/Kota. Hasil SKD 2019 disajikan dalam bentuk publikasi “Analisis Survei Kebutuhan Data Kabupaten Tegal 2019” yang berisi analisis karakteristik konsumen, analisis kepuasan kualitas data, analisis kuadran kepuasan dan kepentingan konsumen. 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 Tegal. Saran dan masukan yang membangun, sangat kami harapkan untuk perbaikan kedepannya. Terima kasih dan selamat membaca.

Slawi, Desember 2019

Kepala Badan Pusat Statistik
Kabupaten Tegal



Dr. JAMALUDIN, MM

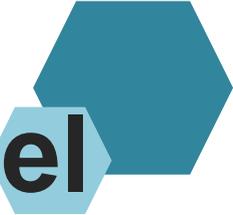


Daftar Isi

Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar.....	xi
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Tujuan dan Manfaat	4
1.3 Landasan Teori	4
1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu	4
1.3.2 Faktor Kepuasan Layanan.....	5
1.3.3 Konsep dan Definisi	6
1.4 Metodologi.....	7
1.4.1 Metodologi Pengumpulan Data	8
1.4.2 Metodologi Analisis Data.....	8
1.5 Realisasi Pengumpulan Data.....	13
Bab 2 Segmentasi Konsumen.....	15
2.1 Gambaran Umum Konsumen	17
2.2 Konsumen menurut Karakteristik.....	18
2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan	19
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan.....	20
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS	21
Bab 3 Analisis Kepuasan Kualitas Data.....	23
3.1 Kepuasan Terhadap Data.....	26
3.2 Kepuasan terhadap Layanan BPS Kabupaten Tegal.....	27
3.3 <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i>	28
Bab 4 Analisis Kepuasan Layanan	33
4.1 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS	35
Bab 5 Penutup	37
5.1 Kesimpulan.....	39
5.2 Saran.....	40

Daftar Pustaka	42
Lampiran	43
Lampiran 1. Kuesioner VKD19.....	45

Daftar Tabel



Tabel 1.1. Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan	13
Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan per Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal	28

Daftar Gambar



Gambar 1.1. Diagram <i>Cartesius Impotance and Performance Analysis</i>	9
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama	17
Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal menurut Jenis Kelamin	18
Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal menurut Pekerjaan Utama	19
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan	20
Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal menurut Jenis Layanan	21
Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS.....	22
Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Tegal (persen)	26
Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data dan Sarana Prasarana yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Tegal (persen).....	27
Gambar 3.3. <i>Importance and Performance Analysis</i> Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Tegal	29

Daftar Lampiran



Lampiran 1. Kuesioner VKD19.....	45
----------------------------------	----

1

PENDAHULUAN



PENCACAHAN :
Maret - Mei 2019



INSTRUMEN :
Kuesioner VKD19



MENGUKUR TINGKAT :
Kepuasan Konsumen



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

1.1 Latar Belakang

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

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

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

1.2 Tujuan dan Manfaat

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

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

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

1.3 Landasan Teori

1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu

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

Pintu gerbang penyebarluasan data BPS adalah Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Fungsi pelayanan di BPS Kabupaten Tegal berada pada Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik. PST di BPS Kabupaten Tegal memiliki enam jenis layanan, yaitu layanan perpustakaan tercetak, layanan perpustakaan digital, layanan penjualan buku, layanan data mikro/peta digital/*softcopy* publikasi,

layanan konsultasi data statistik, serta layanan konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik.

1.3.2 Faktor Kepuasan Layanan

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

a. *Responsiveness* (daya tanggap)

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

b. *Assurances* (jaminan)

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

c. *Tangible* (fisik)

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

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

d. *Empathy* (empati)

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

e. *Reliability* (keandalan)

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

1.3.3 Konsep dan Definisi

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

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

1.4 Metodologi

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

1.4.1 Metodologi Pengumpulan Data

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

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

1.4.2 Metodologi Analisis Data

Ruang lingkup pembahasab publikasi analisis hasil SKD 2019 ini adalah PST BPS Kabupaten Tegal. Hasil SKD 2019 dianalisis dengan menggunakan beberapa metode analisis, yaitu analisis deskriptif melalui table, grafik dan *Importance and Performance Analysis* (IPA). Selain itu juga disajikan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

Important 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

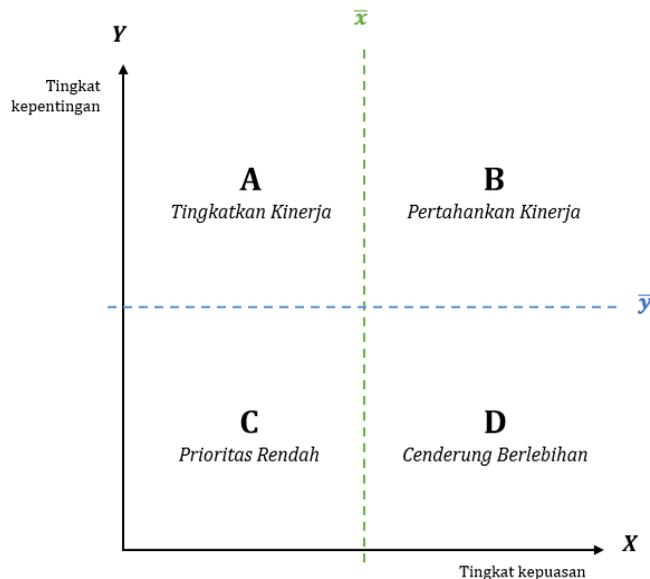
\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan

\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 Impotence and Performance Analysis*

Keempat kuadran *cartesius* tersebut memiliki arti sebagai berikut:

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

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

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

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

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

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

Kuadran ini terletak di sebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang

penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut tidak terlalu istimewa.

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

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

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

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

IKK atau *Consumer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh PST. Aspek yang dihitung dengan menggunakan IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pelayanan (variabel) yang ada di blok III kuesioner VKD19.

Langkah-langkah penghitungan IKK adalah:

1. Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

i = 1, 2, ..., 12

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

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

Rumus IKK' [1] :

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

dengan:

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

3. Menghitung Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

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

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

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

Tabel 1.1. Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan

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

1.5 Realisasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKD 2019 dilaksanakan pada periode Maret-Mei 2019 melalui wawancara langsung terhadap 30 responden. Responden yang tercakup pada survei ini adalah konsumen yang melakukan kunjungan langsung ke PST BPS Kabupaten Tegal selama periode pencacahan dan juga pengguna data yang pernah menggunakan data BPS dalam kurun waktu Juli 2018-Februari 2019. Dari target sampel sejumlah 30 orang diperoleh responden sebanyak 30 orang. Semua responden dicacah menggunakan kuesioner VKD 2019.

2

SEGMENTASI KONSUMEN

70% LAKI-LAKI



96,67% MENGGUNAKAN DATA BPS
SEBAGAI RUJUKAN UTAMA



63,33% BERPROFESI
SEBAGAI PNS/TNI/POLRI



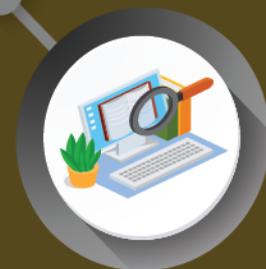
46,67% MENGGUNAKAN
FASILITAS WEBSITE UNTUK
MEMPEROLEH DATA



**KONSUMEN
DATA**



48,57% PEMANFAATAN DATA BPS
UNTUK PERENCANAAN DAN EVALUASI



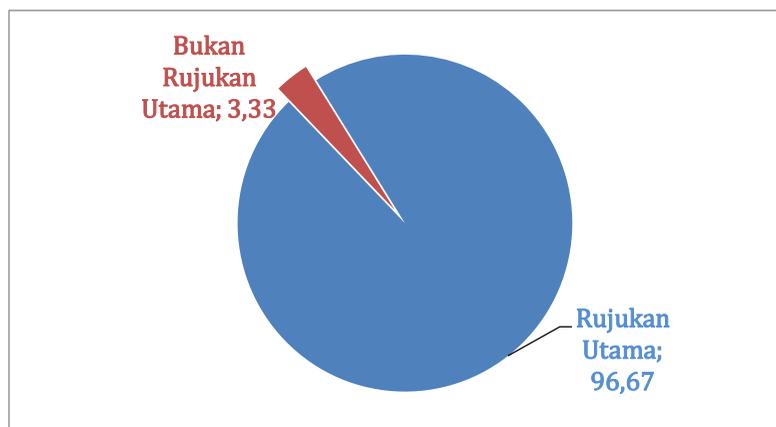
33,33% MENGGUNAKAN LAYANAN
DATA MIKRO/PETA DIGITAL/
SOFTCOPY PUBLIKASI

Segmentasi Konsumen

2.1 Gambaran Umum Konsumen

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

Kecenderungan konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal menggunakan data BPS sebagai data utama bagi kegiatan yang dilakukan dengan persentase mencapai 96,67%. Sementara itu, 3,33% konsumen memanfaatkan data BPS bukan sebagai rujukan utama atau dapat dikatakan bahwa konsumen tersebut menggunakan data BPS hanya sebagai informasi pendukung kegiatan yang dilakukan.



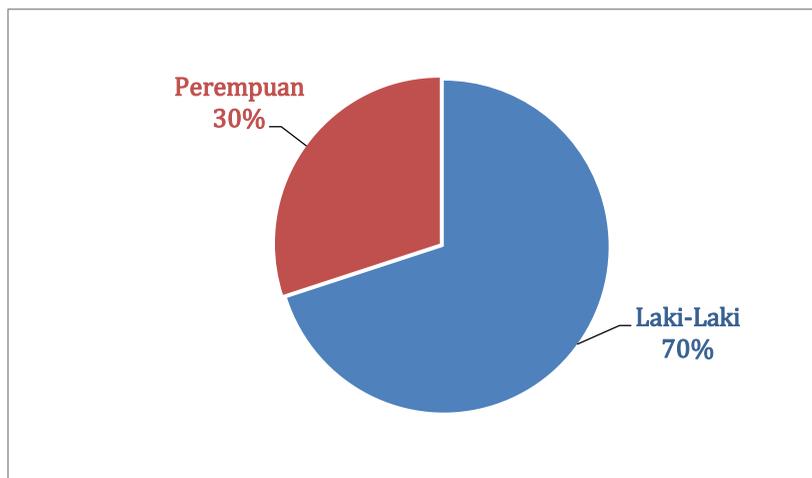
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama

2.2 Konsumen menurut Karakteristik

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

Jenis Kelamin

Gambar 2.2 menunjukkan persentase konsumen BPS menurut jenis kelamin. Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal didominasi oleh konsumen laki-laki dengan persentase sebesar 70%. Sementara itu, 30% konsumen adalah perempuan.



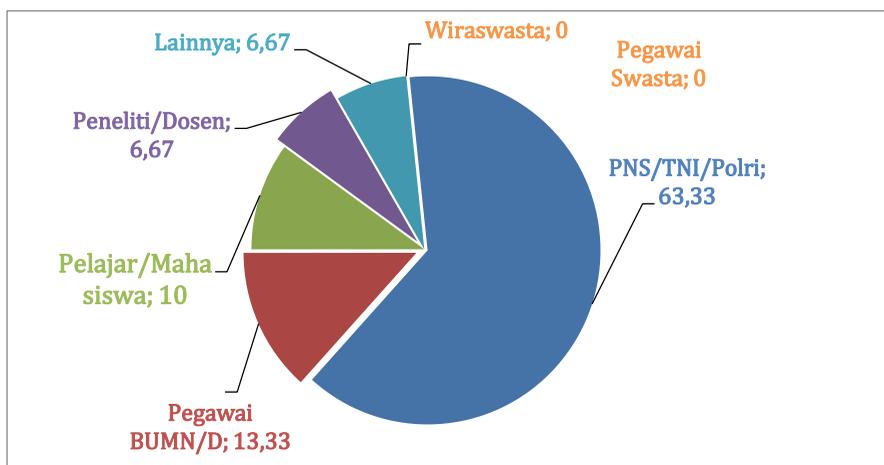
Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal menurut Jenis Kelamin

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 2.3, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal adalah PNS/TNI/Polri (63,33%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pegawai BUMN/D memiliki persentase sebesar 13,33%. Konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa memiliki persentase sebesar 10% dan konsumen yang bekerja sebagai peneliti/dosen memiliki persentase sebesar 6,67%.

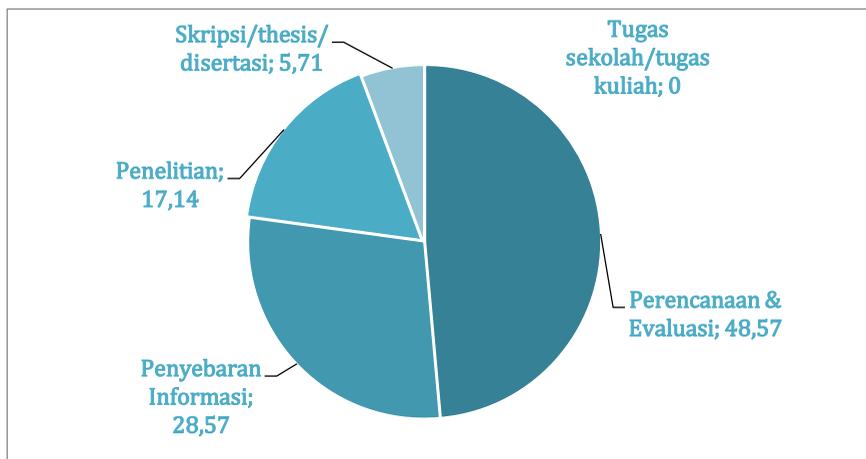


Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal menurut Pekerjaan Utama

2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Hasil SKD 2019 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan BPS terdiri atas enam jenis, yaitu untuk tugas sekolah/tugas kuliah, skripsi/tesis/disertasi, penelitian, perencanaan, evaluasi, dan penyebaran informasi. Berdasarkan Gambar 2.4, hasil SKD 2019 menunjukkan bahwa sebagian besar pemanfaatan hasil kunjungan di PST BPS Kabupaten Tegal adalah untuk perencanaan dan evaluasi (48,57%). Hal ini sejalan dengan persentase konsumen menurut pekerjaan utama yaitu PNS/TNI/Polri. Dari kalangan ini data digunakan sebagai bahan perencanaan untuk merumuskan kebijakan. Penyebaran informasi

dan penelitian menempati posisi kedua dan ketiga, dengan persentase sebesar 28,57% dan 17,14%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan ke BPS Kabupaten Tegal sangat dibutuhkan dalam penyebaran informasi dan penelitian. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan yang paling sedikit adalah untuk skripsi/thesis/disertasi, yaitu 5,71%.



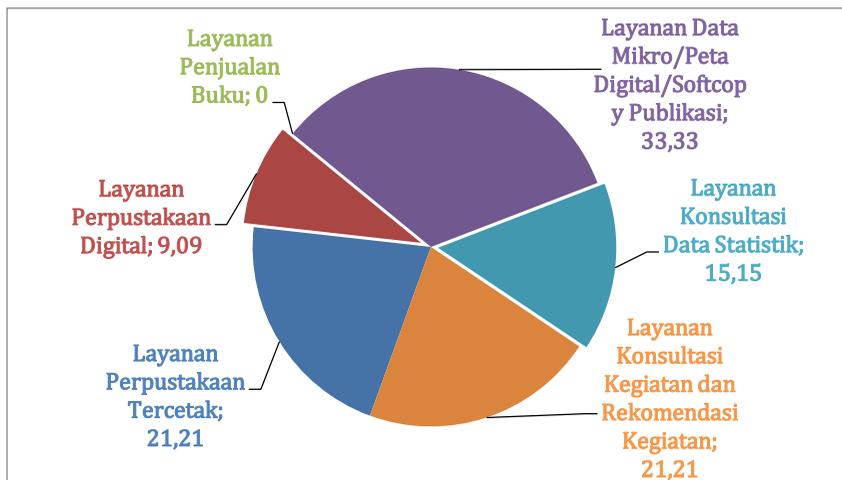
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan

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

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Tegal oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.5. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah layanan data mikro/peta *digital/softcopy* publikasi, yaitu 33,33%. Pada posisi kedua dan ketiga, terdapat layanan perpustakaan tercetak dan layanan konsultasi kegiatan dan rekomendasi statistik dengan persentase yang sama yaitu sebesar 21,21%.

Selanjutnya layanan konsultasi data statistik memiliki presentase sebesar 15,15% dan layanan perpustakaan digital sebesar 9,09%.



Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal menurut Jenis Layanan

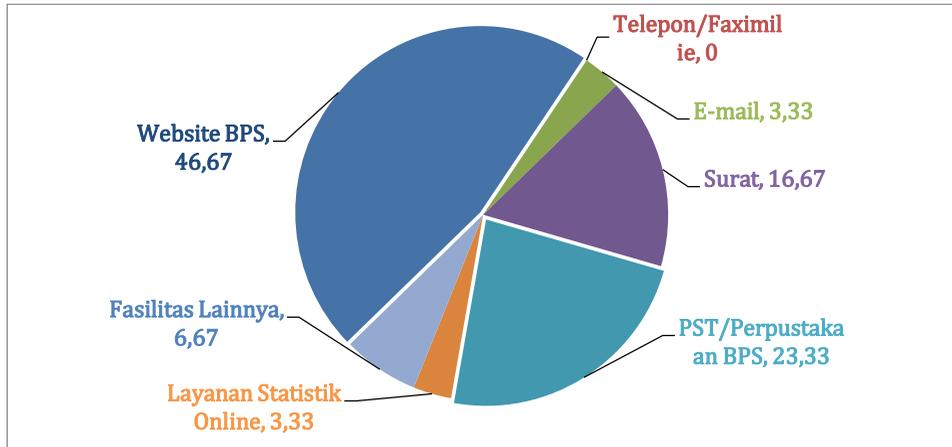
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

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

Berdasarkan Gambar 2.6, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal mendapatkan data melalui fasilitas *website* BPS dengan persentase sebesar 46,67%. Selanjutnya, konsumen memilih mendapatkan data dengan cara berkunjung ke PST/perpustakaan BPS (23,33%). Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kabupaten Tegal adalah melalui telepon/*faximile* (0%).

Dengan berkunjung langsung ke PST BPS Kabupaten Tegal pengunjung bisa berkonsultasi tentang data yang dibutuhkan. Kebutuhan konsumen terkait data tertentu menjadi prioritas pelayanan. Jika data tersedia pada PST BPS Kabupaten

Tegal konsumen data akan langsung mendapatkan pelayanan, Jika tidak tersedia maka akan diberikan alternatif untuk mendapatkan data tersebut seperti dimana instansi ketersediaan data atau variabel lain yang mendekati dari data tersebut.



Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

3

ANALISIS KEPUASAN DATA

**KEMUTAKHIRAN
DATA 100%**

**KELENGKAPAN
DATA 100%**



**Persentase Konsumen
Yang Puas Terhadap
Data BPS**

**KUALITAS
DATA 100%**

**AKURASI DATA
100%**



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

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

1. Kelengkapan

Data BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data.

2. Akurasi

Data BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya.

3. Kemutakhiran

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

4. Relevansi

Data BPS sudah memenuhi kebutuhan, baik cakupan maupun konten.

5. Koherensi dan komparabilitas

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

6. Aksesibilitas

Data BPS mudah diakses.

7. Interpretabilitas

Data BPS disajikan secara jelas dan mudah dipahami.

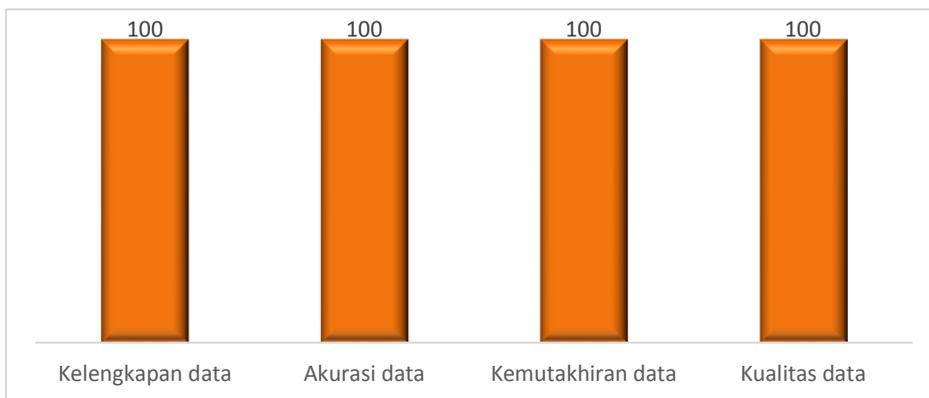
8. Aktualitas dan ketepatan waktu

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

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

3.1 Kepuasan Terhadap Data

Terdapat beragam data yang dihasilkan oleh BPS, khususnya BPS Kabupaten Tegal. Data tersebut beberapa merupakan indikator sosial ekonomi penting seperti angka kemiskinan, pengangguran, pertumbuhan ekonomi dan sebagainya. Gambar 3.1 menunjukkan kepuasan konsumen terhadap data BPS yang meliputi kepuasan kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data serta kepuasan terhadap kualitas data. Berdasarkan gambar tersebut terlihat bahwa 100% konsumen puas terhadap akurasi data yang diperoleh dari BPS Kabupaten Tegal. Demikian halnya dengan kepuasan konsumen terhadap kelengkapan data, kemutakhiran data dan kualitas data.

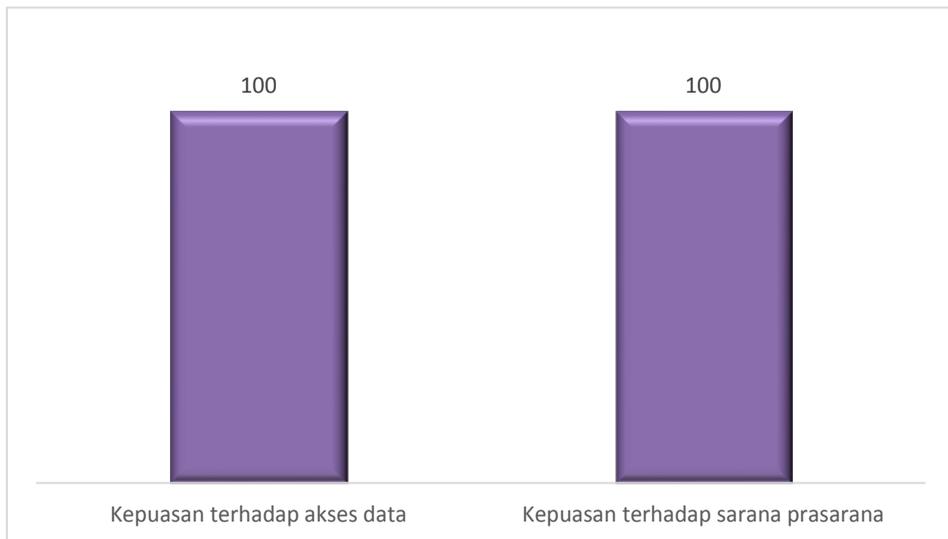


Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Tegal (persen)

3.2 Kepuasan terhadap Layanan BPS Kabupaten Tegal

Selain terhadap data yang dihasilkan oleh BPS Kabupaten Tegal, dalam SKD 2019 diukur juga tentang kepuasan konsumen terhadap BPS Kabupaten Tegal 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 Tegal. Nilai ini juga menggambarkan mudahnya data BPS diakses oleh konsumen/pengguna data. Akses data yang mudah ini dapat diakses melalui website maupun datang langsung ke PST BPS Kabupaten Tegal.

Gambar 3.2 juga menunjukkan bahwa kepuasan terhadap sarana dan prasarana PST BPS Kabupaten Tegal juga tinggi nilainya yaitu 100%. Kepuasan yang tinggi ini menunjukkan bahwa fasilitas dan kelengkapan yang ada di PST BPS Kabupaten Tegal sudah bagus memenuhi harapan konsumen dan bisa dipertahankan serta ditingkatkan.



Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data dan Sarana Prasarana yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Tegal (persen)

3.3 *Importance and Performance Analysis (IPA)*

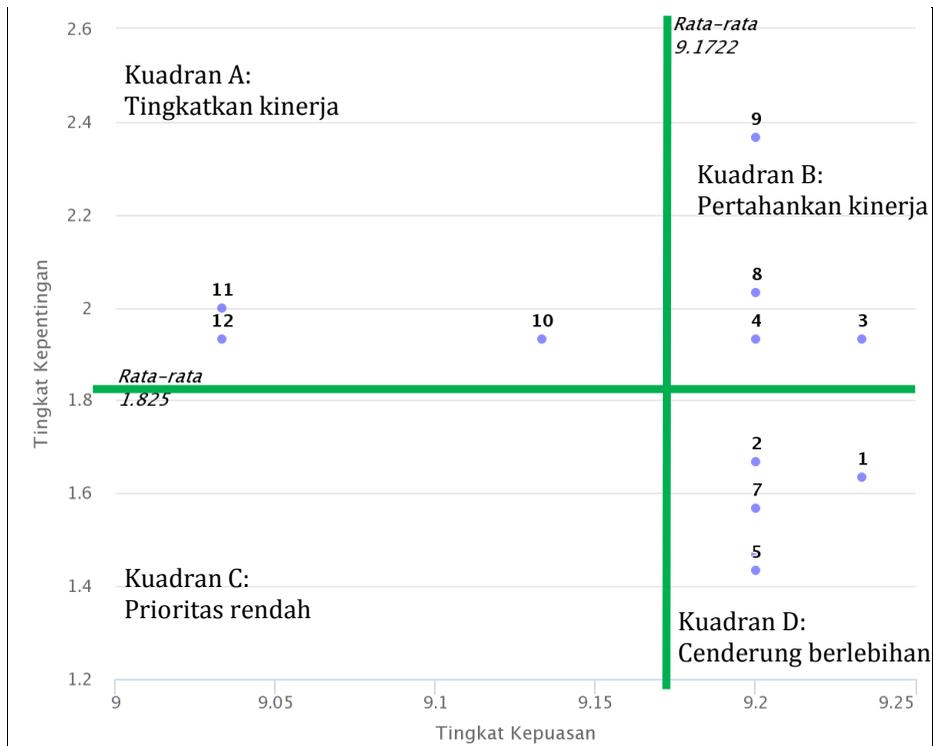
Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS berdasarkan atribut pelayanan serta prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal. IPA menganalisis persentase tingkat kesesuaian setiap atribut dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya 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 Tegal dapat dianalisis.

Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan per Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal

No.	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan
1.	Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan	9,23	1,63
2.	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	9,20	1,67
3.	Sikap petugas saat memberikan pelayanan	9,23	1,93
4.	Kemampuan petugas saat memberikan informasi	9,20	1,93
5.	Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan	9,20	1,43
6.	Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian	9,20	1,47
7.	Informasi biaya/tarif produk BPS jelas	9,20	1,57
8.	Kenyamanan sarana dan prasarana	9,20	2,03
9.	Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS	9,20	2,37
10.	Kemudahan memperoleh data dari website BPS	9,13	1,93
11.	Kemudahan akses metadata	9,03	2,00
12.	Kejelasan fasilitas pengaduan	9,03	1,93

Tabel 3.1. menjelaskan tingkat kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Dari tabel tersebut atribut yang memiliki tingkat

kesesuaian paling tinggi ialah atribut waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan.



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

Gambar 3.3. *Importance and Performance Analysis* Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Tegal

Pada gambar 3.3. merupakan gambar dari analisis kuadran hasil dari SKD 2019 PST BPS Kabupaten Tegal. 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 3.3, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kabupaten Tegal adalah:

1. Kemudahan memperoleh data dari website BPS ;
2. Kemudahan akses metadata;
3. Kejelasan fasilitas pengaduan.

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 3.3, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kabupaten Tegal adalah:

1. Sikap petugas saat memberikan pelayanan;
2. Kemampuan petugas saat memberikan informasi;
3. Kenyamanan sarana dan prasarana;
4. Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS Kabupaten Tegal

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.3, tidak ada atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Kabupaten Tegal.

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen.

Berdasarkan Gambar 3.3, atribut pelayanan PST BPS Kabupaten Tegal yang termasuk dalam kuadran D adalah:

1. Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi;
3. Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan;
4. Informasi biaya/tarif produk BPS jelas.

4

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

INDEKS KEPUASAN KONSUMEN (IKK)
LAYANAN PST BPS KAB. TEGAL

91,7





4.1 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. IKK hasil SKD 2019 ialah 91,7. Nilai ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Tegal termasuk dalam kategori sangat memuaskan konsumen karena berada pada rentang nilai 81,26-100,00. IKK yang dihasilkan dari Survei Kebutuhan Data (SKD) 2019 diperoleh dengan menghitung tingkat kepuasan dikali dengan penimbang yang didapat dari tingkat kepentingan. Angka IKK dengan metode yang diterapkan ini memiliki kisaran nilai minimum 25 dan maksimal 100.



5

PENUTUP

REALISASI PENGUMPULAN
DATA 100%



KONSUMEN PUAS DENGAN
KUALITAS DATA BPS



INDEKS KEPUASAN KONSUMEN (IKK)
91,7



7.1 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 511 wilayah PST yang mencakup BPS Pusat, 33 BPS Provinsi, dan 477 BPS Kabupaten/Kota selama Bulan Maret – Mei 2019.

Secara umum, pelaksanaan SKD 2019 di PST BPS Kabupaten Tegal berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data yang sesuai target, yaitu 100,00%.

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

Berdasarkan hasil analisis SKD 2019, dapat diambil kesimpulan:

1. Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal didominasi oleh konsumen yang berasal dari PNS/TNI/Polri (63,33%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk perencanaan dan evaluasi (48,57%).
2. Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal cenderung menggunakan jenis layanan yang menyediakan data dan informasi statistik berupa layanan data mikro/peta digital/softcopy publikasi (33,33%). Kecenderungan tersebut juga diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah *website* BPS (46,67%).
3. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal menggunakan data BPS sebagai data utama untuk kegiatan yang dilakukan. Dengan kata lain,

BPS menjadi rujukan utama bagi konsumen dalam memperoleh data. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase sebesar 96,67%.

4. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Tegal yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 100%.
5. Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Tegal disajikan menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, relevansi, koherensi dan komparabilitas, aksesibilitas, interpretabilitas, serta aktualitas dan ketepatan waktu.
6. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal digambarkan melalui IKK. Nilai IKK PST BPS Kabupaten Tegal adalah 91,7. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal adalah sangat memuaskan.

5.2 Saran

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

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, 4 atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal menjadi prioritas utama perbaikan (kuadran A), yaitu:
 - a. Kemudahan memperoleh data dari website BPS;
 - b. Kemudahan akses metadata;
 - c. 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



Lampiran 1. Kuesioner VKD19

BAHASIA



**SURVEI KEBUTUHAN DATA
TAHUN 2019**

VKD19
No. Rekomendasi: Y.13.0000.001

Pencacah	Nama : _____ Tanggal : _____	Pemeriksa	Nama : _____ Tanggal : _____	Nomor Responden :	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>
-----------------	---------------------------------	------------------	---------------------------------	--------------------------	---

Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)

Blok 1. Keterangan Responden

1 Nama	: _____	8 Pemanfaatan Hasil Kunjungan <i>(diisi pada saat atau saat perjalanan)</i>	: Tugas Sekolah/Tugas Kuliah Skripsi/Tesis/Thertasi Penelitian Pencacahan Evaluasi Penyebaran Informasi	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>
2 Umur	: _____ tahun	9 Jenis Layanan yang Digunakan <i>(diisi pada saat atau saat perjalanan)</i>	: Perputakaan Tercebak Perputakaan Digital Perputakaan Baku Data Mikro/Peta Digital/ Sjylogry/Alta/Statistik Konsultasi dan Rekomendasi Kegiatan Statistik	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>
3 Jenis Kelamin	: Laki-laki Perempuan	10 Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Layanan BPS <i>(diisi pada saat perjalanan)</i>	: Website BPS Telepon/Faksimili Email Smart PST/Perputakaan BPS Layanan Statistik Online Lainnya (.....)	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>
4 Pendidikan Terakhir yang Diamalkan <i>(diisi pada saat perjalanan)</i>	: SLTP/Sederajat SLTA/Sederajat D1/D2/D3 D4/S1 S2/S3	11 Apakah Data BPS Digunakan Sebagai Rujukan Utama?	: Ya Tidak	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>
5 Pekerjaan Utama <i>(diisi pada saat perjalanan)</i>	: Pelajar/Mahasiswa Pembeli/Orang PNS/TNI/Polri Pegawai BUMN/D Wiraswasta Lainnya (.....)			<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>
6 Nama Instansi/Institusi	: _____			<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>
7 Kategori Instansi/Institusi <i>(diisi pada saat perjalanan)</i>	: Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri Kementerian & Lembaga Pemerintah Lembaga Internasional Media Massa Pemerintah Daerah Wiraswasta BUMN/BUMD Swasta lainnya Lainnya (.....)			<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>

Blok III. Kepuasan terhadap Layanan BPS			
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan Saudara pada rincian pelayanan berikut? Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut: <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 Skala: Tidak Penting/Puas Sangat Penting/Puas			
No	Rincian Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan Informasi dan alur dari prosedur pelayanan mudah dipahami, mudah ditelusuri, dan tidak bertele-tele.	<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 Hal-hal yang dibutuhkan untuk mendapatkan 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 Petugas sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan dan peduli terhadap keluhan konsumen.	<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 Petugas memiliki pengetahuan yang memadai dan kompeten dalam memberikan penjelasan, terutama mengenai data dan publikasi	<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 Pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal atau tidak kurang dari jadwal yang telah 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 sesuai target penyelesaian Petugas/jasa layanan diberikan sesuai dengan janji yang diberikan. Apabila terjadi keterlambatan, petugas memberikan informasi kepada konsumen.	<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 Informasi tentang biaya/tarif produk BPS (berbayar/gratis) dapat diketahui dengan 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 Terdapat sarana dan prasarana pendukung pelayanan yang nyaman dan mudah digunakan.	<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 Publikasi di PST/Perpustakaan BPS mudah diakses dan diperoleh.	<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 Data di website BPS mudah diakses dan diperoleh.	<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 Metadata statistik mudah diakses dan diperoleh.	<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 Fasilitas pengaduan tersedia untuk konsumen yang ingin memberikan pengaduan/keluhan mengenai data dan pelayanan 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

Keterangan:
* Data yang sudah dipublikasikan oleh BPS
** Data yang sudah dipublikasikan oleh BPS

Blok IV. Catatan	
------------------	--

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



*BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN TEGAL*

Jl. Ade Irma Suryani No. 1 Slawi

Telp : (0283) 4561190

Homepage : <http://tegalkab.bps.go.id> Email : bps3328@bps.go.id